

*Eyvind Frilseth og  
Per Øivind Andreassen*

## **Brukerundersøkelsen 2004**

Brukernes tilfredshet med SSBs  
produkter og tjenester

# Innhold

<b>Figurer og tabeller</b> .....	<b>3</b>
<b>Sammendrag</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Innledning</b> .....	<b>5</b>
1.1 Formål.....	5
1.2 Bakgrunn for Brukerundersøkelsen 2004.....	5
1.3 Organisering av arbeidet.....	5
1.4 Framgangsmåte.....	5
1.5 Bakgrunnen for valg av målgruppe for undersøkelsen.....	5
1.6 Utsendelse og mottak av spørreskjemaet.....	6
1.7 Varsomhet med tolkningen av resultatene.....	6
1.8 Sammenlikning med andre undersøkelser.....	8
<b>2. Resultater</b> .....	<b>9</b>
2.1 Om respondentene.....	9
2.2 Tilfredshet med SSB totalt sett.....	10
2.3 Tilfredshet med SSBs websider.....	18
2.4 Tilfredshet med Statistikkbanken.....	23
2.5 Tilfredshet med servicen.....	26
<b>Vedlegg 1 Prosjektskrivet</b> .....	<b>28</b>
<b>Vedlegg 2 Spørreskjemaet</b> .....	<b>30</b>
<b>Vedlegg 3 Frekvenstillinger</b> .....	<b>39</b>
<b>Tidligere utkommet i serien Notater</b> .....	<b>64</b>

# Figurer og tabeller

Alle figurer og tabeller er i prosent.

	Side
<b>Figurer</b>	
Figur 1: Total tilfredshet med SSB, spørsmål 1	10
Figur 2: Total tilfredshet med websidene til SSB, spørsmål 9	18
Figur 3: Total tilfredshet med Statistikkbanken, spørsmål 12	23
Figur 4: Total tilfredshet med SSBs service, spørsmål 23	26
<b>Tabeller</b>	
Tabell 1: Total tilfredshet med SSB etter bruksfrekvens, spørsmål 1 og 2	10
Tabell 2: Total tilfredshet med SSB etter oftest websider eller papirpublikasjoner, spørsmål 1 og 4	11
Tabell 3: Total tilfredshet med SSB etter utdanning, spørsmål 1 og 38	11
Tabell 4: Total tilfredshet med SSB etter alder, spørsmål 1 og 37	12
Tabell 5: Total tilfredshet med SSB etter kjønn, spørsmål 1 og 36	12
Tabell 6: Total tilfredshet med SSB etter type virksomhet, spørsmål 1 og 35	12
Tabell 7: Tilfredshet med ulike produktegenskaper, spørsmål 3	13
Tabell 8: Tilfredshet med ulike produktegenskaper sammenliknet med total tilfredshet, spørsmål 1 og 3	14
Tabell 9: Hva er viktig for brukerne, korrelasjonsanalyse av spørsmål 1 og 3	14
Tabell 10: Total tilfredshet med websidene til SSB etter alder, spørsmål 9 og 37	18
Tabell 11: Oftest websider eller papirpublikasjoner etter alder, spørsmål 4 og 37	19
Tabell 12: Savn av papirpublikasjoner etter alder, spørsmål 5 og 37	19
Tabell 13: Årsaker til savn av papirpublikasjoner, spørsmål 6	19
Tabell 14: Total tilfredshet med websidene til SSB etter utdanning, spørsmål 9 og 38	20
Tabell 15: Total tilfredshet med websidene til SSB etter bruksfrekvens, spørsmål 9 og 2	20
Tabell 16: Tilfredshet med ulike sider ved websidene til SSB, spørsmål 10	21
Tabell 17: Total tilfredshet med Statistikkbanken etter utdanning, spørsmål 12 og 38	23
Tabell 18: Total tilfredshet med Statistikkbanken etter alder, spørsmål 12 og 37	24
Tabell 19: Tilfredshet med emneinndelingen i Statistikkbanken, spørsmål 13	24
Tabell 20: Tilfredshet med innholdet i Statistikkbanken, spørsmål 18	25
Tabell 21: Tilfredshet med brukervennligheten i Statistikkbanken, 14, 15, 16 og 17	25
Tabell 22: Tilfredshet med ulike servicefaktorer, spørsmål 23	26
Tabell 23: Tilfredshet med klagebehandlingen, spørsmål 23	27
Tabell 24: Tilfredshet med den interne koordineringen av kundebehandlingen, spørsmål 26	27

## Sammendrag

Denne undersøkelsen ble gjennomført i januar 2005. 1250 betalende brukere mottok et spørreskjema som kunne besvares postalt eller på web. Utvalget er samtlige registrerte brukere i SSBs kundedatabase i tidsrommet oktober 2003–desember 2004. 61 prosent svarte på undersøkelsen. Av disse svarte 53 prosent på web og 47 prosent på papir.

Formålet har vært å foreta en temperaturmåling på SSB sett med brukernes øyne. Resultatene viser at SSB i brukernes øyne i høyeste grad er frisk. Brukerne er svært godt fornøyd totalt sett med statistikken vi leverer, med våre websider, Statistikkbanken og med kvaliteten på vår service:

- 80 prosent av respondentene er svært fornøyd eller ganske fornøyd med SSB totalt sett
- 81 prosent av respondentene som benytter SSBs websider er svært fornøyd eller ganske fornøyd med ssb.no
- 75 prosent av de som benytter Statistikkbanken er svært fornøyd eller ganske fornøyd med den
- 87 prosent av de som har tatt kontakt med SSB er svært fornøyd eller ganske fornøyd med servicen

Det er likevel et forbedringspotensial ved alle sider av SSBs virksomhet som kan gjøre tilfredsheten enda høyere. Statistikken kan fortsatt bli mer relevant, pålitelig og aktuell. Både SSBs websider og Statistikkbanken kan bli mer brukervennlige. Utvidelse av innholdet i Statistikkbanken er viktig for brukerne av banken. Et interessant resultat er at tilfredsheten med brukervennligheten på SSBs websider og i Statistikkbanken er gjennomgående lavere enn tilfredsheten med øvrige sider av SSBs virksomhet.

Undersøkelsen viser at brukernes tilfredshet påvirkes både av kvaliteten på selve statistikken, av kvaliteten på kanalene den formidles gjennom og av servicen som ytes. Aller viktigst i forhold til tilfredsheten er kvaliteten på statistikken. Tilfredsheten er høy fordi SSB er dyktig på de kvalitetsindikatorene ved statistikken som brukerne synes er viktigst:

- Relevans
- Pålitelighet
- Punktlighet
- Aktualitet

Videre viser undersøkelsen at tilfredsheten påvirkes av egenskaper ved brukerne som bruksfrekvens, alder, utdanningsnivå, arbeidssted og fortrolighet med elektronisk formidling (web). Særlig utdanningsnivå, bruksfrekvens og arbeidssted er viktige:

- Brukere med utdanning fra universitet/høyskole er mer fornøyd enn brukere med grunnskole og videregående skole
- Brukere som benytter statistikk fra SSB ofte er mer fornøyd enn brukere som benytter statistikk fra SSB sjelden
- Brukere ansatt i staten er mest fornøyd og brukere i privat sektor er minst fornøyd

Høy grad av tilfredshet gjør at SSB kan forvente økt etterspørsel etter sine produkter og tjenester i fremtiden. 27 prosent anslår at deres bruk av statistikk fra SSB vil øke, 67 prosent tror bruken blir som i 2004 og kun 4 prosent tror den blir mindre. 90 prosent av respondentene vil anbefale SSB som kilde for statistikk til andre dersom de ble spurt.

# **1. Innledning**

## **1.1 Formål**

Hovedformålet med brukerundersøkelsen 2004 var å belyse enkelte sterke og svake sider ved Statistisk sentralbyrås (SSB) produkter og tjenester, samt å få innspill til noen aktuelle forbedringsområder. Internt i prosjektet har dette vært omtalt som at målet har vært å foreta en temperaturmåling, men ikke stille en diagnose.

## **1.2 Bakgrunn for Brukerundersøkelsen 2004**

Direktørmøtet (DM) vedtok i september 2003 at SSB skulle gjennomføre en brukerundersøkelse. Bakgrunnen for vedtaket var at en brukerundersøkelse er en naturlig del av det løpende systematiske kvalitetsarbeidet SSB gjennomfører for å bli bedre, men også at SSB i likhet med andre statistikkbyråer og mange offentlige tjenesteleverandører ønsker å dokumentere for offentligheten i hvilken grad brukerne av deres produkter og tjenester er fornøyde.

## **1.3 Organisering av arbeidet**

Prosjektet startet i januar 2004, utvikling av spørreskjemaet var ferdig i desember samme år og spørreskjemaet ble sendt ut i januar 2005. Prosjektrapporten ble skrevet i september 2005.

Prosjektet var organisert som et kvalitetsprosjekt ledet av Formidlingsavdelingen. Prosjektleder var Eyvind Frilseth (A700). Grete Olsen (S640) var los. Øvrige prosjektdeltakere var: Øyvind Brekke, Øyvind Kleven og Trine Dale (alle fra S810), Asle Rolland (S301), Beate Bartsch (S410), Otto Gerhard Vaagen (S501), Morten Qvenild Andersen (s230) og Per Øivind Andreassen (A700). Andre utenfor prosjektet har også bidratt.

Prosjektet har gått over lenger tid enn beregnet, fordi undersøkelsen har i perioder måttet nedprioriteres til fordel for andre oppgaver.

## **1.4 Framgangsmåte**

Prosjektet tok utgangspunkt i Statistiska Centralbyråns (SCB) Nöjd-Kund-Index undersøkelse og vurderte i hvilken grad deres spørreskjema passet SSBs formål. Prosjektdeltakerne distribuerte skjemaet på sine avdelinger for å innhente kommentarer. Deretter tok vi for oss de ønsker og mangler som tilbakemeldingene ga oss og laget et grovt utkast til et spørreskjema. Parallelt med dette arbeidet ble det vurdert hvilke datakilder som kunne benyttes. Da kun spørsmålsutforming og skjemadesign gjensto, endret prosjektet seg til et tett samarbeid mellom Formidlingsavdelingen (A700) og Seksjon for datafangstmetoder (s810).

## **1.5 Bakgrunnen for valg av målgruppe for undersøkelsen**

Målgruppen for denne undersøkelsen er alle SSBs betalende brukere som mottok en eller flere fakturaer i tidsrommet september 2003–desember 2004. Dette dekker alle slags brukere, fra dem som har bestilt publikasjoner og enkle datafiler til dem som større kostbare undersøkelser. I noen tilfeller har flere personer i samme virksomhet bestilt produkter og tjenester. Hver av disse er å regne som en bruker og har fått tilsendt spørreskjemaet.

SSB tilbyr brukerne både produkter og tjenester som er gratis, og produkter og tjenester som de må betale for. Det som er gratis er i hovedsak alt som formidles på weben, men også enkelte servicetjenester på telefon og e-post. Gratisbrukere registreres ikke. De aller fleste av SSBs brukere er anonyme webbrukere. En bruker kan i teorien være en ren webbruker, en som kun benytter fakturerbare tjenester eller en som er begge deler.

Det er en teknisk og metodisk utfordring å få de uregistrerte, men tallrike gratisbrukerne i tale på en representativ måte. Videre er det slik at kundedatabasen ikke er laget med tanke på undersøkelsesformål og er mangelfull både når det gjelder navn på kontaktpersoner og beskrivelser av fakturerte produkter, det er stor grad av dobbeltoppføringer og organisasjonsnummer på brukerne mangler. En ideell undersøkelse ville favne et representativt utvalg av både betalende brukere og gratisbrukere. Prosjektet sto overfor et valg mellom det ideelle og det som var praktisk gjennomførbart. Etter overveielser med både IT- og metodeeksperter i SSB, kom vi frem til at innenfor dette prosjektets rammer var vi nødt til å benytte kundedatabasen og forbedre den for våre formål der det var nødvendig. Et viktig hensyn i så måte var SCBs erfaring med at storparten av deres betalende brukere også var gratisbrukere og dermed kunne ha nyttige synspunkter på SCBs gratisprodukter og -tjenester.

Opplysningene i kundedatabasen ble kvalitetssikret ("vasket") av Bedrift- og Foretaksregisteret (s410). Riktig adresse, organisasjonsnummer og målform ble tilført og dubletter (dobbelregistreringer) fjernet.

## **1.6 Utsendelse og mottak av spørreskjemaet**

Undersøkelsen ble gjennomført ved at 1250 brukere i januar 2005 fikk tilsendt et brev og et spørreskjema. I brevet fremgikk det at man kunne svare postalt eller fylle ut en elektronisk variant av samme skjema på en oppgitt webadresse. Etter 14 dager ble et kombinert takkekort og påminnelsekort sendt ut. En siste purring ble gjort fire uker etter utsendelse til de som manglet. Her ble skjema lagt ved på nytt. Datafangsten ble avsluttet 15. februar 2005. 747 skjema ble besvart. Det gir en svarprosent på 61. Av disse svarte 53 prosent på webskjemaet og 47 prosent på papirskjemaet.

## **1.7 Varsomhet med tolkningen av resultatene**

### **Representativitet**

Alle funn og påstander må ses i lys av at dette er betalende brukeres synspunkter. Vi vet ikke i hvilken grad disse er representative for alle brukere av SSBs produkter og tjenester. Vi kjenner ikke alder, kjønn, utdanningsnivå, arbeidssted eller lignende demografiske variabler på våre anonyme gratisbrukere, ei heller om deres behov, ønsker og erfaringer i forhold til SSB er vesentlig annerledes enn betalende brukeres. Men vi vet at 80 prosent av de betalende brukerne har besøkt weben og dermed er berettiget til å mene noe om våre gratistilbud. Videre vet vi at mange av de betalende brukerne benytter våre gratisprodukter og -tjenester oftere enn våre betalte produkter og tjenester. Å være en betalende bruker er ikke en eksklusiv rolle med unike erfaringer kun knyttet til den rollen. Respondentene har gitt uttrykk for sine erfaringer med både SSBs gratis tilbud og betalte tilbud. Vi tror derfor at resultatene fra undersøkelsen er representative for flere enn de betalende brukerne.

### **Svakheter ved kundedatabasen**

En grunnleggende svakhet ved basen (for vårt formål) er at det ikke er sikkert at bruker er identisk med betaler. Mange av virksomhetene er heller ikke registrert med en fysisk kontaktperson, men kun med navnet på virksomheten. Vi understreket derfor i følgebrevet at vi var ute etter den personen i virksomheten som kjente SSBs produkter og tjenester, og at skjemaet ev. skulle videresendes til vedkommende.

### **Respondentene har selv valgt å svare**

Undersøkelsen var frivillig. Vi vet ikke om eller hvordan dette påvirker svarene.

### **Lang tid mellom bruk og besvarelse av spørreskjema**

For enkelte respondenter kan det ha gått inntil 14 måneder fra de benyttet et produkt eller en tjeneste fra SSB til de besvarte spørreskjemaet. Erfaringer kan være glemt, fordreid eller blandet med andre lignende erfaringer.

### **Ujevn fordeling mellom ulike typer virksomheter**

Det er ikke gjort noen vektning for å utjevne forskjellene for representativitet mellom ulike virksomheter. Dersom det er store skjevheter mellom hva respondenter fra ulike virksomheter svarer, vil dette påvirke totalresultatet.

### **Hvem er kunder og hvem er brukere?**

I prosessen med å utvikle spørreskjemaet kom det fram at testpersonene hadde et ulikt syn på om de var "kunder" (betalende brukere) eller "brukere" (ikke betalende brukere). Dette kontrollerer vi i spørsmål 24 der vi spør: "Har du kjøpt ett eller flere produkter fra SSB i løpet av 2004?". Vårt utvalg er basert på betalende brukere og dette gjentas flere ganger i følgebrevet og spørreskjemaet. Allikevel svarer over 30 prosent at de ikke har kjøpt ett eller flere produkter fra SSB i 2004. Dette kan forklares ut fra flere forhold:

1. Skjema fylles ut av "feil" person i organisasjonen
2. Respondenten er ikke bevisst på at produktet eller tjeneste fra SSB ble fakturert
3. Respondenten svarer ut fra kjøp før 2004

### **Betalende brukere kan ha høyere forventninger**

Enkelte tilsvarende undersøkelser konkluderer med at det er sannsynlig at betalende brukere er mer tilbøyelige til å være misfornøyde enn gratisbrukere, fordi de har høyere forventninger på grunn av at de må betale.

### **Respondenter som ikke er anonyme svarere kanskje snillere**

Det kan hende at enkelte respondenter svarer noe "snillere" i et skjema som er adressert og der man kan legge igjen kontakinformasjon. Respondentene ble informert om at alle resultater var konfidensielle og kun skulle brukes til undersøkelsesformål.

### **Respondenter har ulike forventninger**

Brukerne har ulike og subjektive forventninger til SSB. Forventningene vil bl.a. variere ut i fra tidligere erfaringer med SSB, kunnskap om andres erfaringer, kjennskap til SSBs produkter og tjenester og hvilke bransjer og fagmiljøer brukerne representerer. De påvirkes også av hvilke typer produkter og tjenester man etterspør og hvordan disse er priset. Lave forventninger kan gi høy tilfredshet og vice versa.

## 1.8 Sammenlikning med andre undersøkelser

Denne undersøkelsen kan i utgangspunktet ikke sammenliknes direkte med andre undersøkelser. Både utvalg, emner, spørsmålsformuleringer og skalaer er unike for denne undersøkelsen. Det er derfor heller ingen slutt karakterer eller indekserte poeng som er sammenliknbare med andre undersøkelser. Men hovedfunn og tendenser kan sammenliknes med andre liknende undersøkelser.

Som nevnt i kapittel 1.4, så tok prosjektet i tråd med prosjektskrivet (se vedlegg 1) utgangspunkt i SCBs Nöjd-Kund-Index undersøkelse. Tanken var at SSB skulle nyte godt av arbeidet SCB hadde utført når det gjaldt valg av både emner, utvalgstreking og spørreskjematodikk, samt at om man lagde undersøkelser med mange fellestrekk så ville sammenlikninger over landegrensen være mulig.

Arbeidet startet derfor med en nøye evaluering av SCBs undersøkelse. SCBs spørreskjema ble distribuert av prosjektdeltakerne på deres respektive avdelinger for å se om emnene dekket SSBs arbeid på en god måte, om noen emner kunne utelates eller om flere burde legges til. Samtidig ble skjemaet gjennomgått av Seksjon for datafangstmetoder (S810) for å se om en norsk versjon kunne forsvares. Emnene i vår undersøkelse er i stor grad felles med SCBs undersøkelse, men der stopper også likheten. S810 hadde enkelte faglige innvendinger mot svenskenes fremgangsmåte og ønsket derfor å delta aktivt i å utvikle selve spørreskjemaet.

Her er en oversikt over hvordan SSBs undersøkelse er endret eller er annerledes fra SCBs undersøkelse:

- Type kontaktform er spesifisert (om brukeren benytter web eller papirpublikasjoner oftest, samt om man benyttet e-post eller telefon i kontakten med SSB)
- Det er flere filterspørsmål (slik at respondenter slipper å svare på emner de ikke har forutsetninger til å svare på, men kan hoppe over og rett til emner de kan svare på)
- Svarkategorien uaktuell er lagt til (for å unngå at respondenter svarer vet ikke eller krysser av midt på skalaene når de ikke har forutsetninger for å svare)
- Svarskalaene er endret fra en unipolar 10-punkts skala med tall (1-10) til en bipolar 7-punkts skala med ord (svært fornøyd, ganske fornøyd, verken fornøyd eller misfornøyd, ganske misfornøyd, svært misfornøyd, vet ikke og uaktuelt - for at respondentene mer aktivt skal ta stilling)
- Ledende spørsmål er fjernet eller omformulert
- Utsagnene i vurderingsspørsmålene er balanserte i stedet for ensrettede (for å unngå skjematretthet - at respondentene svarer likt på alle spørsmål)
- Det regnes ikke ut en indeks (men det er mulig å lage en indeks dersom undersøkelsen gjentas og man vil sammenlikne utviklingen over tid)



## 2. Resultater

### 2.1 Om respondentene

#### **2 av 3 er menn**

32 prosent er kvinner og 68 prosent er menn.

#### **De er høyt utdannet**

59 prosent har utdanning fra universitet/høyskole av mer enn 4 års varighet, 32 prosent har utdanning fra universitet/høyskole av mindre enn 4 års varighet, 9 prosent har utdanning fra kun videregående skole og 1 prosent har kun grunnskole.

#### **Mer enn halvparten er mellom 30-45 år**

59 prosent er i aldersgruppen 30-45 år, 27 prosent er 46-60 år, 9 prosent er over 60 år og 5 prosent er under 30 år.

#### **Mange tilhører offentlig sektor**

Slår man sammen svarkategoriene kommunal sektor, departementer og andre statlige virksomheter, utgjør disse 38 prosent av respondentene. Privat sektor utgjør 32 prosent, forskning og undervisning utgjør 15 prosent, interesseorganisasjoner utgjør 9 prosent og media utgjør 3 prosent.

#### **De er betalende brukere, men svært mange kjenner til weben og Statistikkbanken**

Respondentene er registrert som betalende brukere av SSBs produkter og tjenester, men hele 86 prosent av dem har besøkt weben i 2004 og 57 prosent har benyttet Statistikkbanken samme år.

#### **De fleste foretrekker web fremfor papir**

Respondentene kunne velge om de ville svare på spørreskjemaet på papir eller på weben. Mer enn halvparten (53 prosent) valgte å svare på weben. Hele 71 prosent bruker SSBs websider oftere enn SSBs papirpublikasjoner.

#### **Mange bruker statistikk fra SSB ofte**

10 prosent bruker statistikk fra SSB daglig, 24 prosent ukentlig, 34 prosent månedlig og 26 prosent noen ganger i året. Kun 4 prosent bruker oss en gang i året eller sjeldnere.

#### **De fleste er kjent med SSBs servicenivå**

Over 75 prosent har vært i kontakt med SSB i 2004. 92 prosent av disse benyttet telefon eller e-post sist gang de tok kontakt. Kun 2 prosent møtte opp i SSBs lokaler.

## 2.2 Tilfredshet med SSB totalt sett

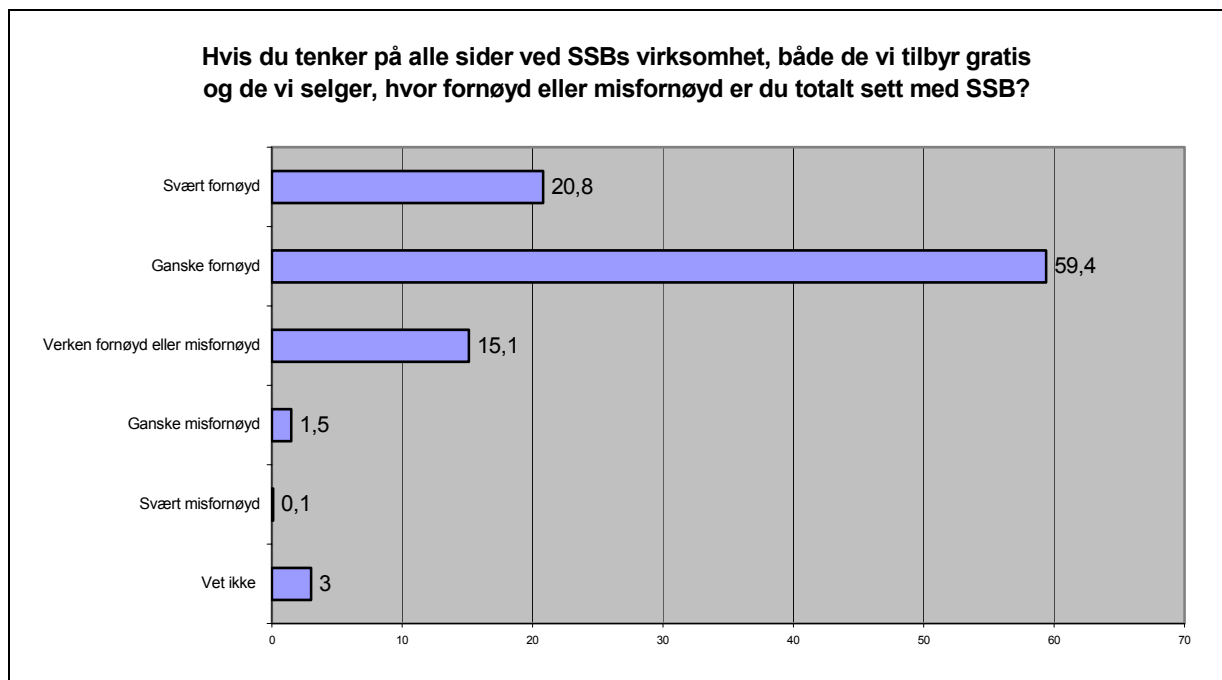
Det første spørsmålet i spørreskjemaet søker å fange opp den umiddelbare tilfredsheten totalt sett:

*Hvis du tenker på alle sider ved SSBs virksomhet, både de produktene vi tilbyr gratis og de vi selger, hvor fornøyd eller misfornøyd er du totalt sett med SSB?*

### SSB har fornøyde brukere

Figuren nedenfor viser at over 80 prosent har svart at de er svært fornøyd eller ganske fornøyd med SSB. Under 2 prosent er ganske misfornøyd eller svært misfornøyd.

Figur 1: Total tilfredshet med SSB. Prosent



### Respondentene som bruker oss ofte er mer fornøyd enn de som bruker oss sjelden

Det er naturlig å anta at respondenter som bruker SSBs tjenester ofte er mer fornøyd enn de som bruker oss sjelden. Økt tilfredshet gir økt bruk og økt bruk gir økt kunnskap om hva SSB leverer og hvordan man finner det man ønsker. Hele 95 prosent av daglige brukere er enten svært fornøyd (33 prosent) eller ganske fornøyd (65 prosent). Graden av tilfredshet synker desto sjeldnere respondentene bruker våre tjenester. Brukere som benytter statistikk fra SSB hver måned eller oftere (68 prosent av brukerne) er mer fornøyd enn gjennomsnittet.

Tabell 1: Total tilfredshet med SSB etter bruksfrekvens. Prosent

	Daglig	Ukentlig	Månedlig	Noen ganger i året	En gang i året eller sjeldnere	Total
Svært fornøyd	33	28	21	13	6	21
Ganske fornøyd	62	63	64	58	31	60
Verken fornøyd eller misfornøyd	4	8	11	27	38	15
Ganske misfornøyd	1	1	2	1	3	1
Svært misfornøyd	0	0	0	0	0	0
Vet ikke	0	1	0	2	22	3
Sum	100	100	100	100	100	100

### Web-brukere er mer fornøyd enn brukere av papirpublikasjoner

Brukerne ble spurt om hva de bruker oftest, SSBs websider eller SSBs papirpublikasjoner. Tabellen nedenfor viser at de som benytter websider oftest (90 prosent) er mer fornøyd med SSB totalt sett. Forskjellen er betydelig: 86 prosent av de som bruker web oftest har svart at de er ganske fornøyd eller svært fornøyd, mens kun 67 prosent av de som bruker papirpublikasjoner oftest har svart det samme.

Tabell 2: Total tilfredshet med SSB etter oftest web eller papirpublikasjoner. Prosent

	Bruker oftest SSBs websider	Bruker oftest SSBs papirpublikasjoner	Bruker web og papir like mye	Total
Svært fornøyd	21	19	23	21
Ganske fornøyd	65	48	58	60
Verken fornøyd eller misfornøyd	13	26	14	15
Ganske misfornøyd	0	3	4	1
Svært misfornøyd	0	0	0	0
Vet ikke	1	4	1	3
Sum	100	100	100	100

### Høyt utdannede brukere er mer fornøyd enn lavt utdannede

Tabellen nedenfor viser at utdanningsnivå påvirker tilfredsheten med SSB. Brukere med mer enn 4 års utdanning fra universitet/høyskole er mest fornøyd. Desto høyere utdanning, desto mer fornøyd er brukerne. Forskjellen er betydelig: 89 prosent av de med mer enn 4 års utdanning fra universitet/høyskole har svart at de er ganske fornøyd eller svært fornøyd, mens kun 63 prosent av de som kun har videregående skole har svart det samme. Tilsvarende tall for de med utdanning på mindre enn 4 år fra universitet/høyskole er 70 prosent. 59 prosent av respondentene har mer enn 4 års utdanning fra universitet/høyskole.

Tabell 3: Total tilfredshet med SSB etter utdanning. Prosent

	Videregående skole	Universitet/høyskole < 4 år	Universitet/høyskole > 4 år	Total
Svært fornøyd	15	14	26	21
Ganske fornøyd	48	56	63	60
Verken fornøyd eller misfornøyd	30	23	9	15
Ganske misfornøyd	3	2	1	1
Svært misfornøyd	0	0	0	0
Vet ikke	5	5	1	3
Sum	100	100	100	100

### De mellom 46-60 år er litt mindre fornøyd enn resten

Størst andel svært fornøyde brukere har gruppen over 60 år (30 prosent). Nest høyest andel svært fornøyde brukere har gruppen 30-45 år (21 prosent). Slår man sammen de som har svart at de er svært fornøyd og ganske fornøyd, ser vi imidlertid at gruppen under 30 år virker mest tilfreds. Hele 93 prosent av brukerne under 30 år har svart at de er svært fornøyd eller ganske fornøyd og ingen av dem har svart at de er ganske misfornøyd eller svært misfornøyd. Tilsvarende tall for over 60 år er 82 prosent. Heller ikke blant de eldste har noen svart at de er ganske misfornøyd eller svært misfornøyd. Deretter følger 30-45 år (81 prosent) og 46-60 år (77 prosent). Ingen aldersgruppe har svart at de er svært misfornøyde, men de tre eldste gruppene har 15-16 prosent som er mellomfornøyde og har svart at de er verken fornøyd eller misfornøyd. Tabellen på neste side viser detaljene. 59 prosent av respondentene er 30-45 år. Kun 5 prosent er under 30 år.

Tabell 4: Total tilfredshet med SSB etter alder. Prosent

	Under 30 år	30-45 år	46-60 år	Over 60 år	Total
Svært fornøyd	14	21	17	30	21
Ganske fornøyd	79	60	60	52	60
Verken fornøyd eller misfornøyd	4	16	15	16	15
Ganske misfornøyd	0	1	2	0	1
Svært misfornøyd	0	0	0	0	0
Vet ikke	4	2	5	3	3
Sum	100	100	100	100	100

### Kvinner og menn er like fornøyd

Kvinner og menn er like fornøyd. Vi har ikke funnet at kjønn har hatt noen betydning for tilfredsheten verken totalt sett, med weben, med statistikkbanken eller med servicen. Kjønn er derfor ikke å finne andre steder i rapporten enn her. Tabellen nedenfor viser hvor likt syn kvinner og menn har på SSB totalt sett. 68 prosent av respondentene er menn.

Tabell 5: Total tilfredshet med SSB etter kjønn. Prosent

	Kvinne	Mann	Total
Svært fornøyd	22	21	21
Ganske fornøyd	60	59	60
Verken fornøyd eller misfornøyd	13	16	15
Ganske misfornøyd	2	1	1
Svært misfornøyd	0	0	0
Vet ikke	3	3	3
Sum	100	100	100

### Statsansatte er mest fornøyd

Respondentenes arbeidssted påvirker deres totale tilfredshet med SSB. 81 prosent av respondentene har svart at de er ganske fornøyd eller svært fornøyd med SSB. Knytter man respondentenes arbeidssted til deres svar, så ser man at det er kun de som tilhører privat sektor og kommunal sektor som er mindre fornøyd enn gjennomsnittet. Kun 67 prosent av de som arbeider i privat sektor har svart at de er ganske fornøyd eller svært fornøyd totalt sett med SSB. Tilsvarende tall for kommunal sektor er 79 prosent. Samtlige andre yrkesgrupper er mer fornøyd enn gjennomsnittet. Aller mest fornøyd er ansatte i departementene der hele 95 prosent har svart at de er ganske fornøyd eller svært fornøyd med SSB. Deretter følger andre statlige virksomheter (93 prosent), interesseorganisasjoner og media (begge 88 prosent), forskning og undervisning (87 prosent) og annet (82 prosent - en manuell gjennomgang av svarene viser at dette i hovedsak dreier seg om ulike typer private bedrifter). Til sammen 22 prosent av respondentene jobber i departementene og andre statlige virksomheter.

Tabell 6: Total tilfredshet med SSB etter type virksomhet. Prosent

	Departementene	Andre statlige virksomheter	Interesseorganisasjoner	Privat sektor	Kommunal sektor	Forskning og undervisning	Media	Annet	Total
Svært fornøyd	35	27	18	16	14	26	25	23	21
Ganske fornøyd	60	66	70	51	65	61	63	59	60
Verken fornøyd eller misfornøyd	4	6	6	25	19	9	13	14	15
Ganske misfornøyd	0	0	2	3	2	2	0	0	1
Svært misfornøyd	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Vet ikke	2	1	3	6	1	2	0	5	3
Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Tilfredshet med ulike produktegenskaper

Brukerne ble bedt om å svare på hvor fornøyd eller misfornøyd de var med ulike produktegenskaper. Med produktegenskaper mener vi sentrale kvalitetsindikatorer for statistikken som relevans, aktualitet, punktlighet, pålitelighet, dokumentasjon og sammenliknbarhet. Slår man sammen de som har svart svært fornøyd og ganske fornøyd, så viser tabellen nedenfor at brukerne er mest tilfredse med hvordan innholdet dekker deres behov (relevans). Dernest følger aktualitet, pålitelighet og punktlighet. Brukerne er noe mindre fornøyd med oppdateringen av statistikken, detaljnivået på statistikken, sammenliknbarheten over tid med statistikk innen samme område og dokumentasjonen av statistikken. Under halvparten har svart at de er svært fornøyd eller ganske fornøyd med kvaliteten på analysene av statistikken og kun 37 prosent har svart at de er svært fornøyd eller ganske fornøyd med sammenliknbarheten over tid med annen statistikk fra SSB. For enkelte produktegenskaper skyldes langt på vei de negative resultatene at mange har svart vet ikke eller uaktuelt.

Tabell 7: Tilfredshet med ulike produktegenskaper. Prosent

Produktegenskap	Svært fornøyd	Ganske fornøyd	Verken fornøyd eller misfornøyd	Ganske misfornøyd	Svært misfornøyd	Vet ikke	Uaktuelt
Hvordan innholdet dekker dine behov	14	62	15	3	1	1	4
Aktualitet	15	52	20	5	1	2	6
Punktligheit	21	40	22	2	0	6	9
Oppdatering av statistikken	11	45	25	5	0	5	9
Detaljert statistikk	10	45	28	8	1	2	6
Sammenliknbarhet over tid med statistikk innenfor samme område	13	42	23	4	1	7	10
Sammenliknbarhet over tid med annen statistikk fra SSB	6	31	28	4	1	14	18
Pålitelighet	21	43	19	3	1	7	6
Dokumentasjon av statistikken	16	36	26	3	1	9	10
Kvalitet på analysene av statistikken	13	35	25	3	1	10	13

### På en skala fra 1 til 5

Ved å utelukke de som har svart vet ikke og uaktuelt kan vi gi de øvrige svarkategorier tallverdier fra 1 til 5: Svært misfornøyd har verdien 1, ganske misfornøyd 2, verken fornøyd eller misfornøyd 3, ganske fornøyd 4 og svært fornøyd 5. Dermed kan vi både se hvilke egenskaper brukerne er mest tilfreds med isolert sett og sammenliknet med totaltilfredsheten (svaret på spørsmål 1), samt gjøre oss tanker omkring hvor viktige de enkelte egenskapene er for brukerne. På tabellen på neste side ser vi at ingen enkelt produktegenskap har høyere karakter enn totalkarakteren (4,02), men også at alle produktegenskapene får en gjennomsnittskarakter mellom verken fornøyd eller misfornøyd (3) og ganske fornøyd (4). Årsaken til at ingen enkelt produktegenskap scorer høyere enn totalkarakteren, skyldes at totalkarakteren er gitt fra det spontane svaret på spørsmål 1, dvs. før man svarte på tilfredsheten med de enkelte produktegenskapene i spørsmål 3, samt at respondentene vektlegger flere egenskaper enn de som er nevnt i spørsmål 3 når de svarer på hvor tilfreds de er totalt sett med SSB. Brukerne er mest tilfreds med punktligheten, relevansen, aktualiteten og påliteligheten, og minst tilfreds med statistikkens detaljnivå og graden av sammenliknbarhet over tid med annen statistikk fra SSB. Ingen enkelt egenskap er urovekkende dårlig og ingen er oppsiktsvekkende god.

Tabell 8: Tilfredshet med ulike produkttegniskaper sammenlignet med total tilfredshet. Prosent

Total tilfredshet (svar på spm. 1)	<b>4,02</b>
Hvor punktlig statistikken utgis	<b>3,95</b>
Hvordan innholdet dekker dine behov	<b>3,91</b>
Hvor pålitelig statistikken er	<b>3,91</b>
Aktualitet på statistikken	<b>3,81</b>
Dokumentasjon av statistikken	<b>3,77</b>
Grad av sammenliknbarhet over tid med statistikk innenfor samme område	<b>3,76</b>
Kvalitet på analysene av statistikken	<b>3,75</b>
Hvor ofte statistikken oppdateres	<b>3,71</b>
Hvor detaljert statistikken er	<b>3,58</b>
Grad av sammenlignbarhet over tid med annen statistikk fra SSB	<b>3,54</b>

### **Hva er viktig for brukerne?**

Basert på tabellen over har vi laget en hypotese: Desto mindre avstand mellom totalkarakteren og karakteren på den enkelte produkttegniskap, desto viktigere er den egenskapen for brukerne. Sagt på en annen måte: Punktlighet, relevans, pålitelighet og aktualitet er viktigere for brukerne enn hvor detaljert statistikken er og grad av sammenliknbarhet over tid med annen statistikk fra SSB. Hypotesen er testet med tre ulike former for korrelasjonsanalyser som alle har gitt samme resultat: Det er en positiv sammenheng mellom samtlige produkttegniskaper og totaltilfredsheten, men styrken varierer mellom produkttegniskapene. Tilfredsheten med enkelte produkttegniskaper er svært avgjørende for totaltilfredsheten, mens tilfredsheten med andre produkttegniskaper ikke påvirker den i samme grad. Det betyr at enkelte produkttegniskaper er viktigere for brukerne enn andre.

Tabellen nedenfor kan leses som en rangert oversikt over hvilke produkttegniskaper brukerne finner viktigst. Den viser sammenhengen mellom de som har svart at de er ganske fornøyd eller svært fornøyd på spørsmål 1 om total tilfredshet (uavhengig variabel) og hvor mange innen denne gruppen som har svart at de er ganske fornøyd eller svært fornøyd med hver enkelt produkttegniskap (avhengig variabel).

Tabell 9: Hva er viktig for brukerne, korrelasjonsanalyse av spørsmål 1 og 3. Prosent

Prosentandel blant de som har svart ganske fornøyd eller svært fornøyd på spørsmål 1 om total tilfredshet som er ganske fornøyd eller svært fornøyd med ulike produkttegniskaper	
Hvordan innholdet dekker dine behov	<b>89</b>
Hvor pålitelig statistikken er	<b>78</b>
Hvor punktlig statistikken utgis	<b>77</b>
Aktualitet på statistikken	<b>77</b>
Grad av sammenliknbarhet over tid med statistikk innenfor samme område	<b>72</b>
Kvalitet på analysene av statistikken	<b>69</b>
Dokumentasjon av statistikken	<b>68</b>
Hvor ofte statistikken oppdateres	<b>68</b>
Hvor detaljert statistikken er	<b>65</b>
Grad av sammenlignbarhet over tid med annen statistikk fra SSB	<b>59</b>

Relevans er viktigst for brukerne av SSBs statistikk. Deretter følger pålitelighet, punktlighet og aktualitet som alle er like viktige, samt grad av sammenliknbarhet over tid med statistikk innen samme område. Noe mindre viktig er kvaliteten på analysene av statistikken, dokumentasjonen av statistikken, hvor ofte statistikken oppdateres og hvor detaljert den er.

### **Hva mener brukerne SSB kan gjøre for å bli bedre?**

I spørsmål 34 spurte vi respondentene om hva de i egne ord mente SSB burde gjøre for å bli bedre. Her har vi forsøkt å trekke ut de hyppigst forekommende rådene og gruppert disse. For en samlet oversikt se vedlegg 3. Man skal være varsom i fortolkningen av de åpne svarene. Ytterst få svar forekommer ofte nok til at de kan tillegges stor vekt. Mange av svarene inneholder ikke konkrete forslag til forbedringer, men er kun redegjørelser av hva man er misfornøyd med ("weben er rotete", "statistikkbanken kunne vært mer brukervennlig" osv.). En del av forslagene er innenfor områder der brukerne gjennom andre spørsmål i undersøkelsen har gitt uttrykk for høy grad av tilfredshet, med andre ord så er ikke de foreslåtte forbedringene kritisk viktige for å øke tilfredsheten.

#### **Statistikken**

Statistikken SSB produserer kan bli enda bedre ved å:

- Øke aktualiteten, raskere og hyppigere publisering
- Høyne detaljnivået, mer detaljerte data med tall på grunnkrets, kommune og regionnivå
- Forbedre dokumentasjonen, bedre forklaringer og beskrivelser av statistikkens opprinnelse og kvalitet
- Ha flere analyser i tilknytning til publiserte data

#### **Weben**

Weben kan bli enda bedre ved å:

- Gjøre det lettere å skrive ut på papir, ha utskriftsversjoner av artikler
- Ha flere temasider
- Forbedre søkefunksjonen
- Gjøre det mulig å bestille oppdrag via weben
- Tilrettelegge for mer detaljerte spørringer på gratis-tjenesten på nett

#### **Statistikkbanken**

Statistikkbanken kan bli enda bedre ved å:

- Ha flere typer statistikker
- Ha flere statistikker
- Ha en kortere og bedre brukerveiledning

#### **Service**

Servicen kan bli enda bedre ved å:

- Øke bemanningen ved stor pågang av henvendelser
- Forbedre den interne koordineringen av oppdrag på tvers av avdelinger og seksjoner
- La oppdragsgiver motta tallene før SSB publiserer dem
- Gjøre leveringstiden kortere
- La bestilte filer være lesbare i Microsoft programvare

## **Økt etterspørsel etter SSBs produkter og tjenester fremover**

Brukertilfredshet er en holdning som antas å påvirke to typer atferd:

1. Bruk av leverandørens produkter og tjenester
2. Anbefalinger eller advarsler til andre potensielle brukere

I spørsmål 30 spør vi om brukerne tror deres bruk av statistikk fra SSB vil øke, bli mindre eller være som i dag i 2005, og i spørsmål 33 om brukerne vil anbefale SSB som kilde for statistikk til andre.

67 prosent svarer at bruken vil bli som i dag. 27 prosent svarer at den vil øke. Kun 4 prosent svarer at bruken vil bli mindre enn i 2004. Disse tallene må selvsagt ses i lys av at SSB er alene om å levere enkelte produkter og tjenester. Over 90 prosent vil anbefale SSB som kilde for statistikk til andre. Samlet sett viser svarene at SSB kan forvente økt bruk av sine produkter og tjenester fremover.

Her er noen årsaker som nevnes som svar på spørsmål 32 om hvorfor bruken vil øke:

*"Dokumentasjon og bakgrunnsopplysning er stadig viktigere i kommunal planlegging og administrasjon"*

*"SSBs statistikk blir stadig mer omfattende og derfor mer nyttig"*

*"Økt fokus på målinger kommunene mellom medfører økt bruk av KOSTRA og annen statistikk"*

*"Kvaliteten på KOSTRA blir stadig bedre"*

*"Økende oppdragsmengde innenfor områder hvor vi benytter statistikk fra SSB"*

*"Økt fokus på endringer i eksterne rammebetingelser"*

*"Fordi statistikk etterspørres mer og mer i forbindelse med strategiske valg"*

*"Må bygge mine saksframlegg på større faktagrunnlag"*

*"Fordi statistikkene er mer tilgjengelige på WEB og enklere å bruke/bearbeide til vårt bruk"*

*"Videreutviklingen av KOSTRA og bruk av IPLOS"*

*"Behov for å dokumentere mer på grunnlag av informasjon fra en uavhengig instans"*

*"Kobling av data til andre datakilder for forskning"*

*"Stadig flere muligheter til å lage tabeller selv og finne statistikk jeg ikke visste om"*

*"Vi bruke statistikk for å se hvor vi står i forhold til konkurrenter"*

*"Bedriften har behov for mer tilpasset informasjon og mindre synsing"*

*"Behov for grunndata i forbindelse med omorganisering og tiltak"*



## **Konklusjon**

SSB er dyktige på det brukerne verdsetter mest. Derfor er totaltilfredsheten høy. Det er praktisk talt ingen som er misfornøyd med SSB. Utfordringen ligger derfor i å få de som er verken fornøyd eller misfornøyd til å bli ganske fornøyd og de som er ganske fornøyd til å bli svært fornøyd.

Undersøkelsen har vist at både egenskaper ved brukerne og produktegenskaper påvirker brukernes tilfredshet. Bruksfrekvens, virksomhetstype, alder, utdanningsnivå og hvorvidt man foretrekker web eller papir er egenskaper ved brukerne som påvirker deres tilfredshet. Disse kan SSB i liten grad påvirke. Derfor er det viktig at SSB satser på å bli bedre på samtlige produktegenskaper, men særlig på de fire viktigste for å oppnå høyere tilfredshet: Relevans, pålitelighet, punktlighet og aktualitet.

SSBs mest fornøyd bruker er en person under 30 år med mer enn 4 års utdanning fra universitet/høyskole år som arbeider i departementene og bruker statistikk fra SSB daglig. Vedkommende foretrekker weben fremfor SSBs papirpublikasjoner og er opptatt av at statistikken skal være mest mulig relevant, pålitelig, punktlig og aktuell.

SSBs minst fornøyd bruker er en person som er 46-60 år med kun videregående skole som arbeider i privat sektor og bruker statistikk fra SSB en gang i året eller sjeldnere. Vedkommende foretrekker SSBs papirpublikasjoner fremfor weben og er opptatt av at statistikken skal være mer detaljert og kunne sammenliknes over tid med annen statistikk fra SSB.

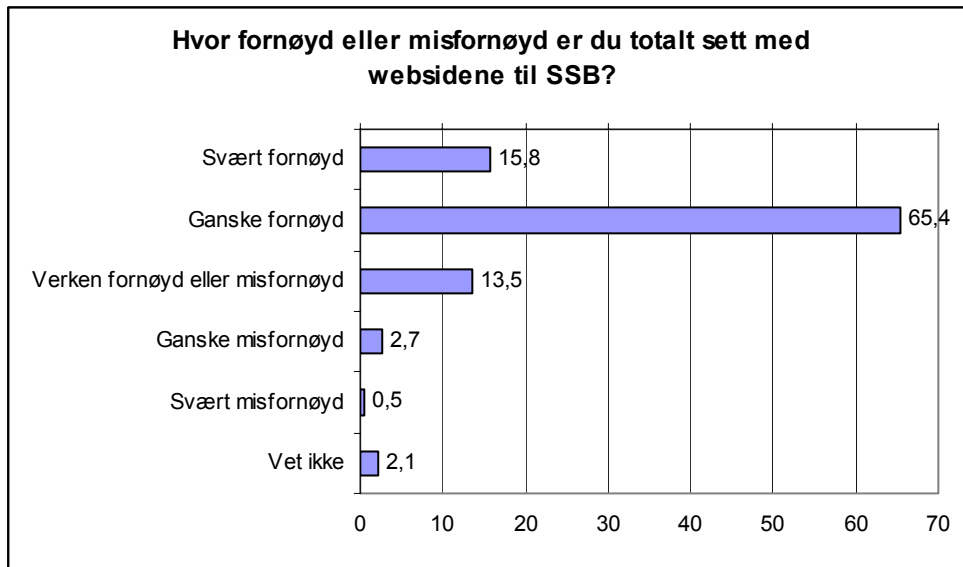
## 2.3 Tilfredshet med SSBs websider

Brukerne ble spurt om deres syn på SSBs websider (heretter weben) totalt sett og dens brukervennlighet. Over 86 prosent av de som svarte har vært innom weben i løpet av 2004.

### Brukerne er fornøyde med weben

Tabellen nedenfor viser at over 80 prosent av de som besøkte weben i 2004 er svært fornøyd eller ganske fornøyd med weben totalt sett.

Figur 2: Total tilfredshet med websidene til SSB. Prosent



### Yngre litt mer fornøyd enn eldre med weben

Tabellen nedenfor viser at gruppen 30-45 år har høyest andel som har svart at de er svært fornøyd eller ganske fornøyd med weben (85 prosent) og gruppen over 60 år lavest andel (72 prosent). Gruppen under 30 år har ingen som har svart at de er ganske misfornøyd eller svært misfornøyd med weben. 64 prosent av respondentene er under 45 år.

Tabell 10: Total tilfredshet med websidene til SSB etter alder. Prosent

	Under 30 år	30-45 år	46-60 år	Over 60 år	Total
Svært fornøyd	7	21	11	6	16
Ganske fornøyd	75	64	68	66	66
Verken fornøyd eller misfornøyd	18	12	14	15	13
Ganske misfornøyd	0	3	3	3	3
Svært misfornøyd	0	0	1	2	0
Vet ikke	0	1	3	8	2
Sum	100	100	100	100	100

### **Alle aldersgrupper benytter weben oftere enn papirpublikasjonene**

Aller høyest andel som oftest benytter weben finner man i gruppen under 30 år (89 prosent) og aller lavest i gruppen over 60 år (54 prosent). Tabellen nedenfor viser en klar tendens: Desto yngre respondentene er, desto flere benytter oftest weben. Kun 10 prosent av alle respondentene benytter papirpublikasjonene oftere enn weben.

Tabell 11: Oftest websider eller papirpublikasjoner etter alder. Prosent

	Under 30 år	30-45 år	46-60 år	Over 60 år	Total
Oftest weben	89	76	63	54	71
Oftest papirpublikasjoner	0	6	17	24	10
Weben og papirpubl. like mye	7	11	13	18	12
Andre kilder	4	7	7	4	6
Sum	100	100	100	100	100

### **Savnet av papirpublikasjonene er størst blant brukere over 60 år**

Kun 13 prosent av alle respondentene savner SSBs papirpublikasjoner. Savnet øker med respondentenes alder og er størst for gruppen over 60 år der 4 av 10 ønsker papirpublikasjonene tilbake. Kun 9 prosent av respondentene er over 60 år.

Tabell 12: Savn av papirpublikasjoner etter alder. Prosent

	Under 30 år	30-45 år	46-60 år	Over 60 år	Total
Ja	4	8	16	39	13
Nei	71	82	70	49	75
Uaktuelt	25	10	14	12	12
Sum	100	100	100	100	100

### **De som savner papirpublikasjonene synes de er lettere å bruke enn weben**

De som svarte at de savnet papirpublikasjonene ble bedt om å svare på hvorfor. Tabellen nedenfor viser en rangert liste over årsakene. Kun 13 prosent av respondentene savner SSBs papirpublikasjoner.

Tabell 13: Årsaker til at man savner papirpublikasjoner. Prosent

Lettere å bruke papir som oppslagsverk	67
Lettere å lese informasjon på papir	63
Tar for mye tid å hente informasjon fra websidene	39
Informasjon er mer oversiktlig i en papirpublikasjon	38
Vanskelig å ta utskrift	27
Vanskelig å finne riktig informasjon på websidene	24
Annet	14
Vanskelig å bruke søkefunksjonen på websidene	10

### Høyt utdannede er mer fornøyd med weben enn lavt utdannede

Desto høyere utdanning, desto mer fornøyd med weben. Aller mest fornøyd er de med utdanning fra universitet/høyskole på mer enn 4 år. Kun 65 prosent av de med kun videregående skole har svart at de er svært fornøyd eller ganske fornøyd med weben, mens tilsvarende tall for de lengst utdannede er hele 86 prosent. Hele 91 prosent av respondentene har utdanning fra universitet/høyskole.

Tabell 14: Total tilfredshet med websidene til SSB etter utdanning. Prosent

	Videregående skole	Universitet/høyskole < 4 år	Universitet/høyskole > 4 år	Total
Svært fornøyd	13	12	18	16
Ganske fornøyd	52	63	68	66
Verken fornøyd eller misfornøyd	22	20	9	13
Ganske misfornøyd og Svært misfornøyd og Vet ikke	13	5	4	5
Sum	100	100	100	100

### De som bruker SSB ofte er mer tilfreds med weben

Desto oftere man benytter statistikk fra SSB, desto mer tilfreds er man med weben. Brukere som benytter statistikk fra SSB daglig eller ukentlig er mer fornøyd enn gjennomsnittet. Hele 96 prosent av de som benytter statistikk fra SSB daglig har svart at de er svært fornøyd eller ganske fornøyd med weben. Tilsvarende tall for ukentlige brukere er 90 prosent. Brukere som benytter statistikk fra SSB en gang i året eller sjeldnere har ingen som er svært fornøyd med weben og 7 prosent som er svært misfornøyd. Kun 4 prosent av respondentene benytter statistikk en gang i året eller sjeldnere.

Tabell 15: Total tilfredshet med websidene til SSB etter bruksfrekvens. Prosent

Tilfredshet med websidene etter bruksfrekvens	Daglig	Ukentlig	Månedlig	Noen ganger i året	En gang i året eller sjeldnere	Total
Svært fornøyd	32	22	14	6	0	16
Ganske fornøyd	63	68	65	68	57	66
Verken fornøyd eller misfornøyd	4	7	16	19	36	13
Ganske misfornøyd	1	2	2	5	0	3
Svært misfornøyd	0	1	0	1	7	0
Vet ikke	0	0	3	3	0	2
Sum	100	100	100	100	100	100

### Brukerne er mer fornøyde med webens innhold enn dens brukervennlighet

Når respondentene svarte på hvor fornøyde de er totalt sett med websidene til SSB, så omfatter deres svar både deres syn på innholdet og webens brukervennlighet (presentasjon og navigasjon). Kapittel 2.2 om tilfredshet totalt sett med SSB viste at brukerne er godt fornøyd med statistikken, dvs. innholdet på weben. Det synes også på deres totale tilfredshet med weben, fordi når vi spør om deres tilfredshet med hvordan statistikken presenteres og legges til rette på weben, så er brukerne mindre fornøyde med disse egenskapene enn de er totalt sett med weben.

Slår man sammen de som har svart svært fornøyd og ganske fornøyd, ser vi at brukerne er mest fornøyd med hvor lett det er å finne frem til det de ønsker og hvordan man kommer seg videre fra åpningssiden. Høyest andel av svært fornøyde er det likevel at åpningssiden er nyhetsorientert som har. Kun 3 prosent er ganske misfornøyd eller svært misfornøyd med denne egenskapen. En del brukere sliter med å finne det de leter etter og å bruke søkefunksjonen. 14 prosent er ganske misfornøyd eller svært misfornøyd med søkefunksjonen. Hjelpfunksjonen ser ut til å være ukjent for

mange, fordi 30 prosent har svart vet ikke eller uaktuelt på spørsmål om denne og 32 prosent har svart at de er verken fornøyd eller misfornøyd med den.

Svarene om webens brukervennlighet har generelt en høy andel som svarer at de er verken fornøyd eller misfornøyd, og til dels også vet ikke og uaktuelt. Dette kan tyde på tre ting:

1. At respondentene faktisk er mellomfornøyde
2. At dette er egenskaper de ikke anser som viktige
3. At spørsmålet er uklart

En annen hovedtendens er at de er relativt få (3-14 prosent) som er ganske misfornøyd eller svært misfornøyd med webens brukervennlighet. De fleste er verken fornøyd eller misfornøyd (18-38 prosent) eller ganske fornøyd (27-59 prosent). Tabellen nedenfor viser detaljene.

Tabell 16: Tilfredshet med ulike sider ved weben. Prosent

	Hvor lett du finner frem til det du ønsker	Hvordan du kommer deg videre fra åpningssiden	At åpnings-siden er nyhets-orientert	Innholdet i hjelpe-funksjonen	Visuell ut-forming av åpnings-siden	Hvordan innholdet blir presentert	Dokumen-tasjonen av statistikkene	Hvordan søke-funksjonene virker
Svært fornøyd	8	14	23	3	10	9	10	6
Ganske fornøyd	59	58	39	27	42	53	41	42
Verken fornøyd eller misfornøyd	18	19	26	32	38	30	33	28
Ganske misfornøyd	11	6	3	6	3	3	5	12
Svært misfornøyd	1	1	0	1	0	0	1	2
Vet ikke	2	2	5	25	4	3	8	8
Uaktuelt	1	1	4	5	3	2	4	2
Sum	100	100	100	100	100	100	100	100

## **Konklusjon**

Brukerne er godt fornøyde med weben totalt sett. Det skyldes i hovedsak at de er meget godt fornøyd med innholdet på weben. Brukerne er noe mindre tilfreds med ulike sider av brukervennligheten. Svært få er direkte misfornøyd, men forholdsvis mange har svart at de er verken fornøyd eller misfornøyd, vet ikke og uaktuelt på ulike spørsmål om brukervennlighet. Det er også en lav andel som har svart at de er svært fornøyd med brukervennligheten (6-23 prosent). Ulike sider ved brukervennligheten kan undersøkes i såkalte usability-tester der man følger respondenter som navigerer seg gjennom SSBs websider. Denne undersøkelsen sier ingenting om hvorfor respondentene er mindre fornøyd med brukervennligheten eller hva de mener bør være annerledes, kun hva de ikke er fornøyd med. Vår undersøkelse viser videre at bruksfrekvens, utdanningsnivå og alder påvirker tilfredsheten med weben.

Webens mest fornøyde bruker er en person under 30 år med mer enn 4 års utdanning fra universitet/høyskole som bruker statistikk fra SSB daglig. Vedkommende setter pris på at åpningssiden er nyhetsorientert og har ingen problemer med å komme seg videre fra den, finne det han eller hun leter etter og om nødvendig skrive det ut på papir.

Webens minst fornøyde bruker er en person på over 60 år med kun videregående skole som bruker statistikk fra SSB en gang i året eller sjeldnere. Vedkommende foretrekker SSBs papirpublikasjoner fremfor weben, sliter med å komme seg videre fra åpningssiden og finne det han eller hun leter etter og synes søkefunksjonen er vanskelig å bruke.

## 2.4 Tilfredshet med Statistikkbanken

57 prosent av de spurte har besøkt Statistikkbanken i løpet av 2004. Disse ble bedt om å svare på deres syn på Statistikkbanken totalt sett, på innholdet og på brukervennligheten.

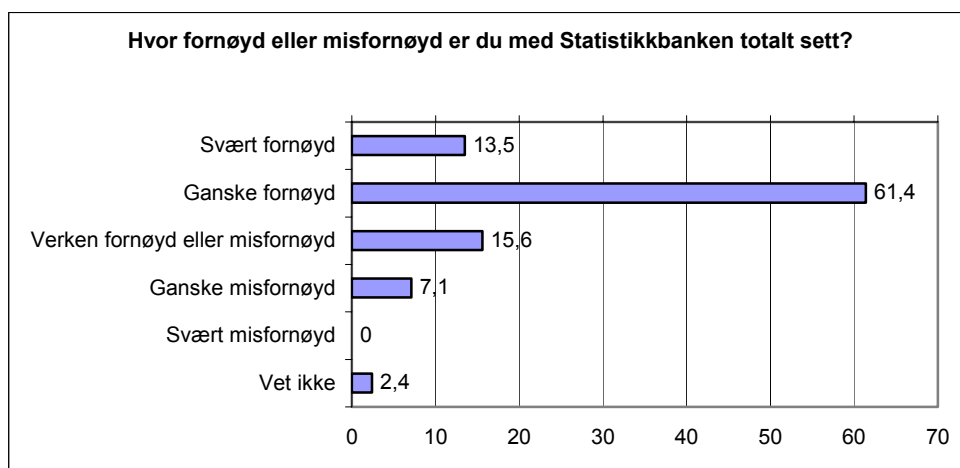
### Brukerne av Statistikkbanken er unge og høyt utdannet

Brukerne av Statistikkbanken skiller seg fra alle respondentene ved at relativt flere er yngre og høyere utdannet. 64 prosent av de under 30 år har benyttet Statistikkbanken i 2004. Tilsvarende tall for aldersgruppen 30-45 år, 46-60 år og over 60 år er henholdsvis 57 prosent, 43 prosent og 42 prosent. Hele 67 prosent har utdanning fra universitet/høyskole på over 4 år, 26 prosent har utdanning fra universitet/høyskole på mindre enn 4 år, mens bare 6 prosent har kun videregående skole.

### Statistikkbanken blir mye brukt og brukerne er gjennomgående fornøyd med tjenesten.

Figuren nedenfor viser at 75 prosent er svært eller ganske fornøyd totalt sett med Statistikkbanken.

Figur 3: Total tilfredshet med Statistikkbanken. Prosent



### Utdanningsnivå påvirker ikke tilfredsheten med Statistikkbanken

Tabellen nedenfor viser at det ikke er en entydig sammenheng mellom utdanningsnivå og tilfredshet med Statistikkbanken. De med kun videregående skole har høyest andel som har svart svært fornøyd. Slår man sammen svarkategoriene svært fornøyd og ganske fornøyd har respondenter med universitet/høyskole på mer enn 4 år til sammen 77 prosent, mens universitet/høyskole under 4 år har 70 prosent. 93 prosent av Statistikkbankbrukerne har utdanning fra universitet/høyskole.

Tabell 17: Total tilfredshet med Statistikkbanken etter utdanning. Prosent

	Videregående skole	Universitet/høyskole < 4 år	Universitet/høyskole > 4 år	Total
Svært fornøyd	21	11	14	14
Ganske fornøyd	54	59	63	61
Verken fornøyd eller misfornøyd	8	21	14	16
Ganske misfornøyd	4	4	9	7
Svært misfornøyd	0	0	0	0
Vet ikke	13	5	0	2
Sum	100	100	100	100

### Yngre er mer tilfreds enn eldre med Statistikkbanken

Tabellen nedenfor viser at en entydig sammenheng mellom alder og tilfredshet med Statistikkbanken. Desto yngre respondentene er, desto mer tilfreds er de. I gruppen under 30 år er det mer enn 1 av 5 som har svart svært fornøyd, mens kun 1 av 10 i gruppen 46-60 år mener det samme. Slår man sammen de som har svart svært fornøyd og ganske fornøyd, så utgjør disse 83 prosent av de under 30, 76 prosent av gruppen 30-45 år, 72 prosent av gruppen 46-60 år og 70 prosent av gruppen over 60 år. 70 prosent av Statistikkbankbrukerne er under 45 år.

Tabell 18: Total tilfredshet med Statistikkbanken etter alder. Prosent

	Under 30 år	30-45 år	46-60 år	Over 60 år	Total
Svært fornøyd	22	16	9	6	14
Ganske fornøyd	61	60	63	64	61
Verken fornøyd eller misfornøyd	11	15	16	25	16
Ganske misfornøyd	6	8	6	3	7
Svært misfornøyd	0	0	0	0	0
Vet ikke	0	1	6	3	2
Sum	100	100	100	100	100

### Brukerne er ganske fornøyd med emneinndelingen i Statistikkbanken

Statistikkbanken er delt inn i SSBs 13 emneområder. 47 prosent av brukerne svarer at de er ganske fornøyd og 17 prosent svarer at de er svært fornøyd med emneinndelingen. Kun 4 prosent svarer at de er ganske misfornøyd og ingen er svært misfornøyd med emneinndelingen. 1 av 3 har svart verken fornøyd eller misfornøyd eller vet ikke. Det kan tyde på at mange er likegyldige.

Tabell 19: Tilfredshet med emneinndelingen i Statistikkbanken. Prosent

Svært fornøyd	17
Ganske fornøyd	47
Verken fornøyd eller misfornøyd	27
Ganske misfornøyd	4
Svært misfornøyd	0
Vet ikke	6

### Brukerne er mellomfornøyd med innholdet i Statistikkbanken

Brukerne av Statistikkbanken ble bedt om å svare på hvor fornøyd eller misfornøyd de var med innholdet i Statistikkbanken når det gjelder dokumentasjonen av statistikkene, antall statistikker, typer statistikker og brukerveiledningen. Det er kun 35-45 prosent av brukerne som er ganske fornøyd eller svært fornøyd og 4-12 prosent som er ganske misfornøyd eller svært misfornøyd med disse egenskapene. Brukerne er mest tilfreds med hvilke type statistikker som er i Statistikkbanken, litt mindre tilfreds med dokumentasjonen og antall statistikker som er tilgjengelig. Minst tilfreds er brukerne med brukerveiledningen. Tabellen på neste side viser detaljene. Brukernes svar på disse spørsmålene preges av at en høy andel har svart at de er verken fornøyd eller misfornøyd, vet ikke og uaktuelt. Det kan tyde på at mange er likegyldige.



Tabell 20: Tilfredshet med innholdet i Statistikkbanken. Prosent

	Svært fornøyd	Ganske fornøyd	Verken fornøyd eller misfornøyd	Ganske misfornøyd	Svært misfornøyd	Vet ikke	Uaktuelt
Dokumentasjonen av statistikkene i "Om statistikken"	7	36	30	4	0	18	6
Antall statistikker i Statistikkbanken	6	36	33	10	2	10	4
Type statistikker i Statistikkbanken	5	39	39	6	1	7	3
Brukerveiledningen til Statistikkbanken	3	33	32	7	2	19	5

### Brukerne er mellomfornøyde med brukervennligheten i banken

Brukerne av Statistikkbanken ble bedt om å svare på hvor fornøyd eller misfornøyd de var med brukervennligheten. Å laste ned tall til egen PC er det som de aller fleste synes er lettest og som færrest synes er vanskelig. Kun halvparten (52 prosent) synes det er svært lett eller ganske lett å finne frem til rett informasjon. Under halvparten (46 prosent) synes det er svært lett eller ganske lett å sette sammen egne tabeller. Kun 41 prosent synes det er svært lett eller ganske lett å bruke søkefunksjonen. Mellom 10 og 15 prosent synes det er ganske vanskelig eller svært vanskelig å finne frem til rett informasjon og bruke sentrale funksjoner i Statistikkbanken, herunder å sette sammen egne tabeller. Tabellen nedenfor viser detaljene. Svarene på spørsmålene om brukervennlighet preges av at mange har svart verken lett eller vanskelig, vet ikke eller har ikke brukt funksjonen.

Tabell 21: Tilfredshet med brukervennligheten i Statistikkbanken. Prosent

	Svært lett	Ganske lett	Verken lett eller vanskelig	Ganske vanskelig	Svært vanskelig	Vet ikke	Har ikke brukt funksjonen
Å finne frem til rett informasjon	5	47	28	14	1	2	0
Å sette sammen egne tabeller	11	35	23	15	1	13	0
Å laste ned tallene til egen PC	25	40	12	6	1	8	6
Å bruke søkefunksjonen	5	36	29	9	1	8	11

### Konklusjon

Statistikkbanken er et tilbud som verdsettes høyere desto yngre man er. Brukere med høyere utdanning er mer tilbøyelige til å ta i bruk Statistikkbanken. Det er likevel ingenting som tyder på at utdanning påvirker tilfredsheten med Statistikkbanken blant de som bruker den. Brukerne av Statistikkbanken er i hovedsak fornøyd med den, men på spørsmål om innholdet og brukervennligheten er likevel mange bare mellomfornøyde. Tilfredsheten med Statistikkbanken vil øke ved å utvide antall statistikker, ved å gjøre det enklere for brukerne å søke og finne frem til rett informasjon, og ved å gjøre det lettere å sette sammen egne tabeller.

Statistikkbankens mest fornøyde bruker er under 30 år, er fortrolig med SSBs emneinndeling og har et behov som dekkes både av det antall typer statistikk og det antall statistikker som er i Statistikkbanken i dag. Hun finner lett frem til rett informasjon, setter sammen egne tabeller og laster dem ned til egen PC uten problemer.

Statistikkbankens minst fornøyde bruker er over 60 år, ønsker at Statistikkbanken ikke skal benytte SSBs emneinndeling og har et behov som ikke dekkes av de typene statistikk og/eller det antall statistikker som er i Statistikkbanken i dag. Han sliter med å bruke søkefunksjonen, finne frem til rett informasjon, sette den sammen i tabeller og laste den ned til egen PC.

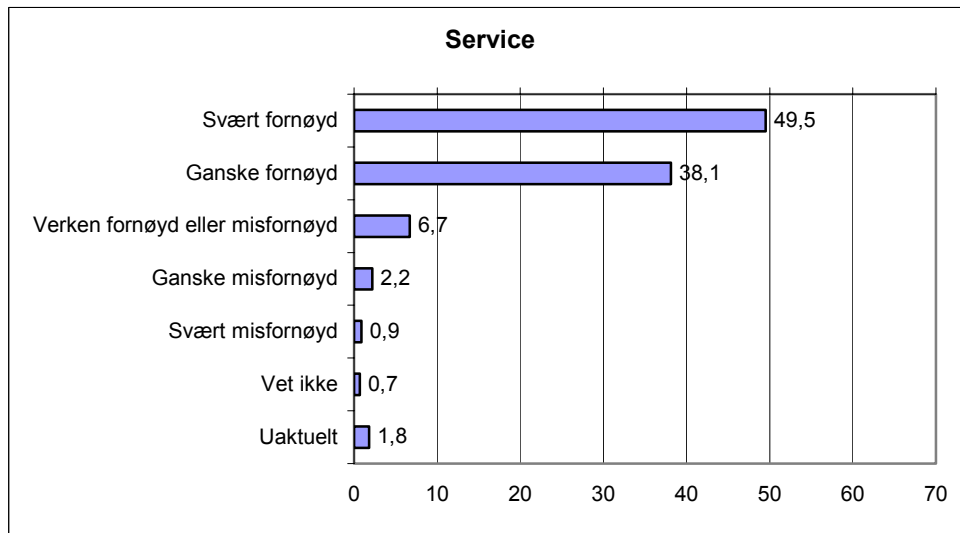
## 2.5 Tilfredshet med servicen

Over 75 prosent av de spurte hadde vært i kontakt med SSB i løpet av 2004. På spørsmål om hvordan de kontaktet SSB siste gang de tok kontakt, så svarte 49 prosent e-post og 43 prosent telefon. 3 prosent sendte brev og 2 prosent møtte opp i SSBs lokaler.

### Brukerne er svært godt fornøyd med servicen i SSB

Nesten 90% har svart at de er svært fornøyd eller ganske fornøyd med servicen i SSB. Under 1 prosent er svært misfornøyd.

Figur 4: Total tilfredshet med SSBs service. Prosent



### SSBs service er jevnt god

Vi ba respondentene tenke på sist gang de var i kontakt med SSB og svare på hvor fornøyd eller misfornøyd de var med ulike sider ved SSBs service. Tabellen nedenfor viser at det ikke er noen servicefaktorer som peker seg ut, verken i positiv eller negativ retning. Brukerne er godt fornøyd med svartid, overholdelse av tidsfrister, hjelpen de fikk og tiden det tok før de kom i kontakt med riktig person. Det er svært få som er ganske misfornøyd eller svært misfornøyd med deler av SSBs service. Mest fornøyd er brukerne med korte svartider og at hjelpen de fikk var tilpasset deres behov.

Tabell 22: Tilfredshet med ulike servicefaktorer. Prosent

	Svært fornøyd	Ganske fornøyd	Verken fornøyd eller misfornøyd	Ganske misfornøyd	Svært misfornøyd	Vet ikke	Uaktuelt
Tiden det tok før du fikk svar	45	38	8	3	1	1	2
Overholdelsen av tidsfrister	35	29	11	4	1	3	14
Hvorvidt du fikk den hjelpen du hadde behov for	44	37	7	3	1	1	4
Tiden det tok før du fikk kontakt med riktig person	43	34	9	2	1	1	6

### **Klagebehandlingen er tilfredsstillende**

25 prosent av respondentene oppga at deres siste kontakt med SSB bl.a. gjaldt en klage på en leveranse. Av disse er over halvparten (56 prosent) svært fornøyd eller ganske fornøyd med hvordan SSB håndterte klagen. 12 prosent er ganske misfornøyd eller svært misfornøyd med klagebehandlingen. Antall klager kan virke høyt, men det var mulig å krysse av flere alternativ på hva siste kontakt gjaldt. De fleste av disse henvendelsene gjaldt derfor ikke kun klager.

Tabell 23: Tilfredshet med klagebehandlingen. Prosent

Svært fornøyd	28
Ganske fornøyd	28
Verken fornøyd eller misfornøyd	32
Ganske misfornøyd	8
Svært misfornøyd	4
Vet ikke	0
Sum	100

### **Den interne koordineringen av kundebehandlingen er tilfredsstillende**

Respondentene ble bedt om å tenke på det de sist kjøpte fra SSB og svare på hvor fornøyd eller misfornøyd de var med den interne koordineringen av kundebehandlingen. 1 av 3 (34 prosent) svarte vet ikke eller uaktuelt. Blant de som var meningsberettiget (66 prosent), så svarte 70 prosent at de var svært fornøyd eller ganske fornøyd med den interne koordineringen av kundebehandlingen. Tabellen nedenfor gjelder kun de som hadde en mening om intern koordinering. De som svarte vet ikke eller uaktuelt er ikke med.

Tabell 24: Tilfredshet med den interne koordineringen av kundebehandlingen. Prosent

Svært fornøyd	32
Ganske fornøyd	38
Verken fornøyd eller misfornøyd	23
Ganske misfornøyd	6
Svært misfornøyd	1
Vet ikke	0
Sum	100

### **Konklusjon**

Brukerne foretrekker e-post og telefon når de kontakter SSB. Servicen de opplever i disse kanalene er meget god og kvaliteten på de ulike servicekomponentene er meget jevn. Det er ingen enkelt servicekomponent som peker seg ut for vesentlig forbedring, men det er et forbedringspotensiale i å sette realistiske tidsfrister når man kommuniserer med brukerne, samt se om det er måter å gjøre klagebehandlingen enda bedre på.

## Vedlegg 1 Prosjektskrivet

Til:	Anne Skranefjell/Lars Rogstad		
Fra:	Eyvind Frilseth	Seksjon 701	Dato 080104

Prosjektnavn <b>Brukertilfredshetsundersøkelse i SSB</b>		Produktnr. [Klikk her]
Oppdragsgiver DM		
Ansvarlig (utførende) enhet Avd. 700		
Prosjektleder Eyvind Frilseth	Kvalitetslos Grete Olsen	

### 1. Bakgrunn

DM vedtok i september 2003 at SSB skal lage en brukertilfredshetsindeks basert på SCBs Nöjd-Kund-Index. Denne indeksen er basert på et spørreskjema som sendes til SCBs kunder/brukere. SCB har gjennomført tilsvarende undersøkelser siden midten av 90-tallet og har investert flere årsverk i arbeidet. Det ville derfor være uklokt å ikke dra nytte av deres erfaringer og resultater når SSB skal lage sin egen brukertilfredshetsindeks. En brukerundersøkelse er en naturlig del av det systematiske kvalitetsarbeidet i SSB. Vi trenger å vite mer om SSBs brukere og deres syn på våre produkter og tjenester for å bli bedre. Brukerundersøkelser vil også kunne dokumentere institusjonens nytte og relevans (for brukerne) overfor bevilgende myndigheter.

### 2. Formål

Formålet er å lage en brukertilfredshetsundersøkelse beregnet på SSBs eksterne brukere. Det skal gjøres ved å se i hvilken grad SCBs eksisterende spørreundersøkelse kan benyttes av SSB, komme med forslag til endringer og lage et forslag til en tilsvarende undersøkelse i SSB. De ulike avdelingenes deltakelse i prosjektet skal sikre at deres interesser og synspunkter bli tatt hensyn til, slik at resultatene fra undersøkelsen oppleves som relevante og nyttige.

### 3. Faglige problemstillinger

I hvilken grad kan SCBs undersøkelse anvendes av SSB: Hva (mener din avdeling) bør endres, fjernes eller legges til?

Metodiske utfordringer: Spørsmålsutforming, skjemadesign, datafangst (post/web), definisjoner/terminologi, avgrensninger, utvalgstørrelse osv.

## **4. Interessenter og deltakere**

Prosjektet er et oppdrag på vegne av DM. Utførende enhet er Formidlingsavdelingen og prosjektleder er Eyvind Frilseth (s701). Asle Rolland representerer avd. 300 og Øyvind Brekke avd. 800. Sistnevnte særlig med tanke på metodiske utfordringer. For øvrig bør prosjektet rekruttere deltakere fra statistikkproduserende avdelinger: Avd. 200, 400, 500 og 600..

## **5. Ressursrammer**

Prosjektet skal være slutført innen mars 2004. Prosjektleder kan arbeide 50% stilling, Øyvind Brekke og Asle Rolland inntil 30%. Øvrige ressurstilgang er ikke kjent. Hovedtyngden av arbeidet vil utføres av Eyvind Frilseth, Asle Rolland og Øyvind Brekke. Øvrige deltakere forventes å benytte om lag 30 timer hver (dette inkluderer utforming av skriftlige kommentarer og møtevirksomhet), fordelt på ca. 8-10 uker i tidsrommet januar-mars 2004. Dette gir en ressursbruk på til sammen ca. 10 hele ukesverk.

## **6. Prosjektets prioritet**

Prosjektet har høy prioritet. Brukerundersøkelser er en sentral del av SSBs systematiske kvalitetsarbeid (SKA). Økt kunnskap om brukerne og deres syn på SSB vil kunne bidra til økt kvalitet på våre produkter og tjenester, samt dokumentere institusjonenes nytte og relevans overfor bevilgende myndigheter. Det er av avgjørende betydning at representanter fra hele organisasjonen blir med i utformingen av undersøkelsen, slik at resultatene fra den oppleves som relevante, nyttige og troverdige når de blir presentert. Uten en solid forankring i organisasjonen vil ikke undersøkelsen bli det nyttige verktøyet som formålet med den er. Avdelingene oppfordres derfor til å frigi ressurser til dette prosjektet.

## **Vedlegg 2 Spørreskjemaet**

Skjemaet fantes på begge målformer både på web og som papirskjema. Av plasshensyn er kun bokmålsversjonen vedlagt.

## SSBs brukerundersøkelse 2004

Statistisk sentralbyrå (SSB) vil gjerne vite mer om hva brukerne våre synes om produktene og tjenestene vi tilbyr. Skjemaet er delt inn i fire deler. Vi begynner med å spørre deg om ditt generelle syn på oss, så følger noen spørsmål om våre webtjenester. Deretter spør vi om dine eventuelle erfaringer med oss som kunde, og til slutt noen bakgrunns spørsmål. Det er vanskelig å lage spørsmål som passer like godt for alle. Vi er derfor takknemlige om du svarer så godt du kan, selv om det skulle komme et spørsmål som ikke passer så godt for deg.

Først noen generelle spørsmål om hvordan du ser på SSB.

**1 Hvis du tenker på alle sider ved SSBs virksomhet, både de produktene vi tilbyr gratis og de vi selger, hvor fornøyd eller misfornøyd er du totalt sett med SSB?**

- Svært fornøyd  
 Ganske fornøyd  
 Verken fornøyd eller misfornøyd  
 Ganske misfornøyd  
 Svært misfornøyd  
 Vet ikke

**2 Hvor ofte bruker du statistikk fra SSB? Med bruk mener vi all lesing og innhenting av statistikk fra våre informasjonskanaler, samt egne analyser av data fra SSB.**

- Omtrent daglig  
 Omtrent hver uke, men ikke daglig  
 Omtrent hver måned, men ikke hver uke  
 Noen ganger i året, men ikke hver måned  
 En gang i året eller sjeldnere  
 Aldri

**3 Hvor fornøyd eller misfornøyd er du totalt sett med statistikken SSB lager når det gjelder følgende? Hvis du ikke har grunnlag for å besvare noen av utsagnene nedenfor, så kryss av for uaktuelt. Sett ett kryss på hver linje.**

	Svært fornøyd	Ganske fornøyd	Verken fornøyd eller misfornøyd	Ganske misfornøyd	Svært misfornøyd	Vet ikke	Uaktuelt
Hvordan innholdet dekker dine behov .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aktualitet på statistikken .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvor punktlig statistikken utgis .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvor ofte statistikken oppdateres .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvor detaljert statistikken er .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grad av sammenlignbarhet over tid med statistikk innenfor samme område .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grad av sammenlignbarhet med annen statistikk fra SSB .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvor pålitelig statistikken er .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dokumentasjonen av statistikken .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kvalitet på analysene av statistikken .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4 Bruker du oftest våre websider eller papirpublikasjoner når du skal hente opplysninger fra SSB?**

- Bruker oftest SSBs websider  
 Bruker oftest SSBs papirpublikasjoner  
 Bruker SSBs websider og papirpublikasjoner omtrent like mye  
 Andre kilder:

**5 De fleste av papirpublikasjonene til SSB er redusert i omfang og innhold, og innholdet er å finne på våre websider. Savner du de gamle papirpublikasjonene?**

- Ja → **Gå til 6**  
 Nei → **Gå til 7**  
 Uaktuelt → **Gå til 7**

**6 Hvorfor savner du de gamle papirpublikasjonene? Flere kryss mulig**

- Det er lettere å lese informasjon på papir enn på skjerm  
 Det er vanskelig å ta utskrift fra websidene  
 Det er lettere å bruke en papirpublikasjon som oppslagsverk  
 Det er vanskelig å bruke søkefunksjonen på websidene  
 Informasjonen er mer oversiktlig i en papirpublikasjon  
 Det er vanskelig å finne riktig informasjon på websidene  
 Det tar for mye tid å hente informasjonen jeg trenger fra websidene  
 Annet: \_\_\_\_\_

**7 Hvor enig eller uenig er du i påstandene om SSB nedenfor? Sett ett kryss på hver linje**

	Helt enig	Ganske enig	Verken enig eller uenig	Ganske uenig	Helt uenig	Vet ikke	Uaktuelt
Statistikken SSB lager er viktig for meg i arbeidet mitt .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SSB kan bli bedre til å fornye seg .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Statistikken SSB produserer er nøytral .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg har ofte problemer med å finne det jeg trenger på SSBs websider .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SSBs statistikk kommer ut senere enn den er lovet .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Statistikken SSB lager er til stor nytte for bedriften eller organisasjonen jeg arbeider i .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Statistikken fra SSB ble lettere tilgjengelig for meg etter at webtjenesten ble opprettet .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Statistikken SSB produserer er ofte lite aktuell .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det er flere sentrale forhold i samfunnet som ikke dekkes av SSBs statistikk .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg stoler på at statistikken SSB utgir er nøyaktig .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De neste spørsmålene dreier seg om de tjenestene SSB tilbyr gratis på sine websider: [www.ssb.no](http://www.ssb.no)

**8 Har du vært inne på våre websider i løpet av 2004?**

- Ja → **Gå til 9**  
 Nei → **Gå til 19**

**9 Hvor fornøyd eller misfornøyd er du totalt sett med websidene til SSB?**

- Svært fornøyd  
 Ganske fornøyd  
 Verken fornøyd eller misfornøyd  
 Ganske misfornøyd  
 Svært misfornøyd  
 Vet ikke



**10** Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med websidene til SSB når det gjelder følgende? Sett ett kryss på hver linje

	Svært fornøyd	Ganske fornøyd	Verken fornøyd eller misfornøyd	Ganske misfornøyd	Svært misfornøyd	Vet ikke	Uaktuelt
Hvor lett du finner frem til det du ønsker .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvordan du kommer deg videre fra åpningssiden .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At åpningssiden er nyhetsorientert .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Innholdet i hjelpefunksjonen .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Visuell utforming av åpningssiden .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvordan innholdet blir presentert .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dokumentasjonen av statistikkene som blir presentert .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvordan søkefunksjonene virker .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

I Statistikkbanken på våre websider kan du lage dine egne tabeller, og du kan også laste dem ned til din egen PC.

**11** Har du brukt Statistikkbanken i løpet av 2004?

- Ja → Gå til **12**  
 Nei → Gå til **19**

**12** Hvor fornøyd eller misfornøyd er du totalt sett med Statistikkbanken?

- Svært fornøyd  
 Ganske fornøyd  
 Verken fornøyd eller misfornøyd  
 Ganske misfornøyd  
 Svært misfornøyd  
 Vet ikke

**13** I motsetning til den nyhetsorienterte åpningssiden, er Statistikkbanken delt inn etter SSBs 13 emneområder. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med denne inndelingen?

- Svært fornøyd  
 Ganske fornøyd  
 Verken fornøyd eller misfornøyd  
 Ganske misfornøyd  
 Svært misfornøyd  
 Vet ikke

**14** Hvor lett eller vanskelig synes du det er å finne frem til informasjonen du ønsker i Statistikkbanken?

- Svært lett  
 Ganske lett  
 Verken lett eller vanskelig  
 Ganske vanskelig  
 Svært vanskelig  
 Vet ikke

**15** Hvor lett eller vanskelig synes du det er å sette sammen egne tabeller i Statistikkbanken?

- Svært lett
- Ganske lett
- Verken lett eller vanskelig
- Ganske vanskelig
- Svært vanskelig
- Vet ikke

**16** Hvor lett eller vanskelig synes du det er å laste ned tallene i Statistikkbanken til egen PC?

- Svært lett
- Ganske lett
- Verken lett eller vanskelig
- Ganske vanskelig
- Svært vanskelig
- Vet ikke
- Har aldri lastet ned tall til egen PC

**17** Hvor lett eller vanskelig synes du det er å bruke søkefunksjonen i Statistikkbanken?

- Svært lett
- Ganske lett
- Verken lett eller vanskelig
- Ganske vanskelig
- Svært vanskelig
- Vet ikke
- Har aldri brukt søkefunksjonen

**18** Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende i Statistikkbanken? Sett ett kryss på hver linje

	Svært fornøyd	Ganske fornøyd	Verken fornøyd eller misfornøyd	Ganske misfornøyd	Svært misfornøyd	Vet ikke	Uaktuelt
Dokumentasjonen av statistikkene i "Om statistikken" .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Antall statistikker i Statistikkbanken .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Type statistikker i Statistikkbanken .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bruerveiledningen til Statistikkbanken .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De neste spørsmålene dreier seg om dine erfaringer med å kontakte SSB.

**19** Har du kontaktet SSB i løpet av 2004?

- Ja → **Gå til 20**
- Nei → **Gå til 24**
- Vet ikke → **Gå til 24**

**20** Hvordan kontaktet du SSB? Flere kryss mulig

- E-post
- Telefon
- Faks
- Brev
- Møtte opp i SSBs lokaler
- Husker ikke

**21** Hva gjaldt den siste kontakten? Flere kryss mulig

- Spørsmål om SSB hadde statistikken du trengte
- Spørsmål om priser, leveringstid o.l.
- Bestilling av statistikk
- Bestilling av undersøkelse eller analyse
- Klage på et produkt du hadde bestilt
- Spørsmål om bruk av SSBs websider
- For å få hjelp til å løse tekniske problemer med SSBs websider
- For å få hjelp med SSBs elektroniske skjemaer
- Andre spørsmål om skjemaer du har mottatt av SSB (hvordan svare, utsettelse av svarfrist o.l.)
- Annet:

**22** Hvordan kontaktet du SSB den siste gangen du var i kontakt med oss? Sett ett kryss

- E-post
- Telefon
- Faks
- Brev
- Møtte opp i SSBs lokaler
- Husker ikke

**23** Hvis du tenker på den siste gangen du var i kontakt med SSB, hvor fornøyd eller misfornøyd var du da med følgende? Sett ett kryss på hver linje

	Svært fornøyd	Ganske fornøyd	Verken fornøyd eller misfornøyd	Ganske misfornøyd	Svært misfornøyd	Vet ikke	Uaktuelt
Tiden det tok før du fikk svar .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicen .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fagkompetansen .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Statistikkompetansen .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Overholdelsen av tidsfrister .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvorvidt du fikk den hjelpen du hadde behov for .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiden det tok før du fikk kontakt med riktig person .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SSBs håndtering av eventuelle klager .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De neste spørsmålene dreier seg om kjøp av produkter og tjenester fra SSB.

**24** Har du kjøpt ett eller flere produkter fra SSB i løpet av 2004?

- Ja → **Gå til 25**
- Nei → **Gå til 30**

**25** Hvilke av følgende produkter eller tjenester kjøpte du? Flere kryss mulig

- Spesielt tilpassede statistikker eller analyser
- Abonnement på en eller flere papirpublikasjoner
- En eller flere enkeltpublikasjoner
- Data fra Bedrifts- og foretaksregisteret
- Bedriftsundersøkelse
- Intervjuundersøkelse av personer
- Utvalg (SSB har kun levert et utvalg uten å foreta intervju)
- Annet, spesifiser:

- 26** Hvis du tenker på det du sist kjøpte fra SSB, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? Sett ett kryss på hver linje

	Svært fornøyd	Ganske fornøyd	Verken fornøyd eller misfornøyd	Ganske misfornøyd	Svært misfornøyd	Vet ikke	Uaktuelt
Tiden det tok før du fikk kontakt med riktig person .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicen .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fagkompetansen .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SSBs overholdelse av tidsfrister .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiden det tok fra henvendelse til leveranse .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prisen du måtte betale .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvordan leveransen svarte til dine forventninger .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intern koordinering av kundebehandlingen .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 27** Hvilken type produkt eller tjeneste baserte du svarene dine på i spørsmål 26? Sett ett kryss

- Spesielt tilpassede statistikker eller analyser
- Abonnement på en eller flere papirpublikasjoner
- En eller flere enkeltpublikasjoner
- Data fra Bedrifts- og foretaksregisteret
- Bedriftsundersøkelse
- Intervjuundersøkelse av personer
- Utvalg (SSB har kun levert et utvalg uten å foreta intervju)
- Annet, spesifiser:

- 28** Hvordan vil du si at SSB oppfyller de forventningene du har som betalende kunde?

- Svært godt
- Godt
- Verken godt eller dårlig
- Dårlig
- Svært dårlig
- Vet ikke

- 29** Hva synes du om prisnivået på produkter og tjenester fra SSB?

- Prisene er for høye
- Prisene er passe
- Prisene er for lave
- Vet ikke

- 30** Tror du det er sannsynlig at din bruk av statistikk fra SSB vil øke, bli mindre eller være som i dag i 2005?

Med bruk mener vi all lesing og innhenting av statistikk fra våre informasjonskanaler, samt egne analyser av data fra SSB.

- Øke → **Gå til 31**
- Bli mindre → **Gå til 32**
- Som idag → **Gå til 33**
- Vet ikke → **Gå til 33**

**31** Hvorfor vil din bruk av statistikk fra SSB øke?

Skriv inn:

→ Gå til **33**

**32** Hvorfor vil din bruk av statistikk fra SSB bli mindre?

Skriv inn:

**33** Hvis du ble spurt om råd, ville du da anbefale SSB som kilde for statistikk til andre?

- Ja  
 Nei  
 Vet ikke

**34** Hva mener du at SSB kan gjøre for å bli bedre?

Til slutt noen spørsmål om deg og din bakgrunn:

**35** Hvilken type virksomhet jobber du i?

- Departementene
- Andre statlige virksomheter
- Interesseorganisasjon (arbeidsgiver-/arbeidstakerorganisasjoner, frivillige organisasjoner, bransjeorganisasjoner)
- Privat sektor
- Kommunal sektor
- Forskning og undervisning
- Media
- Annet:

**36** Er du kvinne eller mann?

- Kvinne
- Mann

**37** Hvor gammel er du?

- Under 30 år
- 30-45 år
- 46-60 år
- Over 60 år

**38** Hva er din høyeste utdanning?

- Grunnskole
- Videregående skole
- Universitet/høyskole 4 år eller mindre
- Universitet/høyskole over 4 år

**39** I SSB er vi opptatt av å hele tiden videreutvikle og forbedre våre produkter og tjenester. I 2005 skal vi i større skala la brukerne våre evaluere websidene og Statistikkbanken. Kunne du tenke deg at vi tok kontakt med deg på ny for å hjelpe oss i dette arbeidet?

- Ja → Gå til **40**
- Nei → Avslutt

**40** Skriv navn og e-postadresse i feltet nedenfor.

**Takk for at du tok deg tid til å hjelpe oss.  
Bruk den vedlagte svarkonvolutten til å sende inn skjemaet.**

## Vedlegg 3 Frekvenstallinger

**Spørsmål 1.** Hvis du tenker på alle sider ved SSBs virksomhet, både de produktene vi tilbyr gratis og de vi selger, hvor fornøyd eller misfornøyd er du totalt sett med SSB?

<b>Prosent</b>	
Svært fornøyd	20,8
Ganske fornøyd	59,4
Verken fornøyd eller misfornøyd	15,1
Ganske misfornøyd	1,5
Svært misfornøyd	0,14
Vet ikke	3,0
<b>Absolutte tall</b>	
Svært fornøyd	153
Ganske fornøyd	436
Verken fornøyd eller misfornøyd	111
Ganske misfornøyd	11
Svært misfornøyd	1
Vet ikke	3

**Spørsmål 2.** Hvor ofte bruker du statistikk fra SSB?

<b>Prosent</b>	
Omtrent daglig	9,9
Omtrent hver uke, men ikke daglig	24,2
Omtrent hver måned, men ikke hver uke	33,7
Noen ganger i året, men ikke hver måned	25,8
En gang i året eller sjeldnere	4,3
Aldri	1,7
<b>Absolutte tall</b>	
Omtrent daglig	73
Omtrent hver uke, men ikke daglig	178
Omtrent hver måned, men ikke hver uke	248
Noen ganger i året, men ikke hver måned	190
En gang i året eller sjeldnere	32
Aldri	13

**Spørsmål 3. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du totalt sett med statistikken SSB lager når det gjelder følgende:**  
- prosent og absolutte tall – hvor mange som har svart –

	Andeler – prosenter						
	Svært fornøyd	Ganske fornøyd	Verken fornøyd eller misfornøyd	Ganske misfornøyd	Svært misfornøyd	Vet ikke	Uaktuelt
<b>Prosent</b>							
Hvordan innholdet dekker dine behov	14,1	62,0	14,8	2,8	0,51	1,2	4,4
Aktualitet på statistikken	14,6	52,3	20,2	5,1	0,5	1,5	5,6
Hvor punktlig statistikken utgis	21,3	40,1	21,9	2,0	0,1	6,3	9,0
Hvor ofte statistikken oppdateres	11,2	45,2	25,2	5,0	0,2	4,8	8,8
Hvor detaljert statistikken er	9,9	44,5	28,3	8,2	1,4	1,8	5,5
Grad av sammenliknbarhet over tid med statistikk innenfor samme område	13,2	41,9	23,4	4,0	0,7	7,1	9,6
Grad av sammenliknbarhet over tid med annen statistikk fra SSB	5,8	30,7	27,6	3,8	0,7	13,5	17,6
Hvor pålitelig statistikken er	20,6	43,2	18,8	3,4	0,9	7,2	5,7
Dokumentasjon av statistikken	15,5	35,7	26,2	2,9	0,8	9,1	9,6
Kvalitet på analysene av statistikken	13,2	35,2	24,7	2,76	0,8	10,3	12,8
<b>Absolutte tall</b>							
Hvordan innholdet dekker dine behov	102	452	108	21	4	9	32
Aktualitet på statistikken	106	380	147	37	4	11	41
Hvor punktlig statistikken utgis	155	292	152	15	1	46	66
Hvor ofte statistikken oppdateres	81	325	181	36	2	35	58
Hvor detaljert statistikken er	70	313	199	58	10	13	39
Grad av sammenliknbarhet over tid med statistikk innenfor samme område	95	301	168	29	5	51	69
Grad av sammenliknbarhet over tid med annen statistikk fra SSB	42	221	199	28	5	97	127
Hvor pålitelig statistikken er	150	314	137	25	7	51	42
Dokumentasjon av statistikken	113	259	190	21	6	66	70
Kvalitet på analysene av statistikken	96	255	179	20	6	75	93

**Spørsmål 4. Bruker du oftest våre websider eller papirpublikasjoner når du skal hente opplysninger fra SSB?**

<b>Prosent</b>	
Bruker oftest SSBs websider	70,8
Bruker oftest SSBs papirpublikasjoner	10,3
Bruker SSBs websider og papirpublikasjoner omtrent like mye	12,2
Andre kilder	6,5
<b>Absolutte tall</b>	
Bruker oftest SSBs websider	499
Bruker oftest SSBs papirpublikasjoner	73
Bruker SSBs websider og papirpublikasjoner omtrent like mye	86
Andre kilder	46

**Av andre kilder nevnes:**

• Får tilsendt en skreddersydd rapport på mail
• Vedlegg til e-post fra SSBs ansatte (i de tilfeller det er nødvendig)
• Telefonsamtaler og elektronisk overførte publikasjoner
• Personlig kontakt
• E-post abonnement
• Spesialbestilt statistikk fra SSB
• Jeg tar også direkte kontakt med saksbehandlere
• Spesialutkjøringer
• Manuelle bestillinger av datautvalg
• Muntlige presentasjoner fra SSB-ansatte
• Filtuttak fra dataregistre
• Biblioteket til SSB



Spørsmål 5. De fleste av papirpublikasjonene til SSB er redusert i omfang og innhold, og innholdet er å finne på våre websider. Savner du de gamle papirpublikasjonene?

<b>Prosent</b>	
Ja	13,1
Nei	74,6
Uaktuelt	12,3
<b>Absolutte tall</b>	
Ja	94
Nei	534
Uaktuelt	88

Spørsmål 6. Hvorfor savner du de gamle papirpublikasjonene (for de som svarte Ja på spørsmål 5):

<b>Prosent</b>	
Lettere å lese informasjon på papir	59,0
Vanskelig å ta utskrift fra websidene	25,0
Lettere å bruke papir som oppslagsverk	63,0
Vanskelig å bruke søkefunksjonen på websidene	9,0
Informasjonen er mer oversiktlig i en papirpublikasjon	36,0
Vanskelig å finne riktig informasjon på websidene	23,0
Tar for mye tid å hente informasjon fra websidene	37,0
Annet	13,0
<b>Absolutte tall</b>	
Lettere å lese informasjon på papir	59
Vanskelig å ta utskrift fra websidene	25
Lettere å bruke papir som oppslagsverk	63
Vanskelig å bruke søkefunksjonen på websidene	9
Informasjonen er mer oversiktlig i en papirpublikasjon	36
Vanskelig å finne riktig informasjon på websidene	23
Tar for mye tid å hente informasjon fra websidene	37
Annet	13

Andre årsaker:

• Mange tabeller fra papirpublikasjonen finnes ikke på websidene
• I en del tilfeller var det mer informasjon i de gamle publikasjonene
• Kvalitetskontrollen var bedre i papirutgaven. Nå rettes feil underveis - hvis de oppdages.
• Dokumentasjonen var bedre i papirpublikasjoner
• Nettet ofte nede
• Abonnerer på External trade statistics, denne kommer nå på fil som ikke jeg kan lese

**Spørsmål 7. Hvor enig eller uenig er du i påstandene om SSB nedenfor?**

Prosent							
	Helt enig	Ganske enig	Verken enig eller uenig	Ganske uenig	Helt uenig	Vet ikke	Uaktuelt
Statistikken SSB lager er viktig for meg i arbeidet mitt	50,1	32,0	10,0	2,3	0,84	1,3	3,5
SSB kan bli bedre til å fornye seg	11,5	26,6	40,8	6,3	1,4	8,8	4,7
Statistikken SSB produserer er nøytral	35,7	36,9	17,3	0,9	0,3	5,4	3,6
Jeg har ofte problemer med å finne det jeg trenger på SSBs websider	5,1	16,9	28,4	30,6	7,9	4,8	6,4
SSBs statistikk kommer ut senere enn den er lovet	1,0	5,0	33,0	21,3	14,5	19,2	6,0
Statistikken SSB er til stor nytte for bedriften eller organisasjonen jeg arbeider i	43,8	35,0	13,7	1,4	1,0	2,7	2,4
Statistikken fra SSB ble lettere tilgjengelig for meg etter at webtjenesten ble opprettet	43,2	25,2	15,9	2,1	1,7	5,2	6,7
Statistikken SSB produserer er ofte lite aktuell	1,4	4,2	23,9	37,2	22,4	5,6	5,1
Det er flere sentrale forhold i samfunnet som ikke dekkes av SSB statistikk	5,9	16,7	33,1	11,7	2,0	21,5	9,1
Jeg stoler på at statistikken SSB utgir er nøyaktig	35,6	46,5	9,1	3,0	1,1	2,4	2,3

<b>Absolutte tall</b>							
	Helt enig	Ganske enig	Verken enig eller uenig	Ganske uenig	Helt uenig	Vet ikke	Uaktuelt
Statistikken SSB lager er viktig for meg i arbeidet mitt	357	228	71	16	6	9	25
SSB kan bli bedre til å fornye seg	81	187	287	44	10	62	33
Statistikken SSB produserer er nøytral	252	260	122	6	2	38	25
Jeg har ofte problemer med å finne det jeg trenger på SSBs websider	36	120	201	217	56	34	45
SSBs statistikk kommer ut senere enn den er lovet	7	35	232	150	102	135	42
Statistikken SSB er til stor nytte for bedriften eller organisasjonen jeg arbeider i	309	247	97	10	7	19	17
Statistikken fra SSB ble lettere tilgjengelig for meg etter at webtjenesten ble opprettet	305	178	112	15	12	37	47
Statistikken SSB produserer er ofte lite aktuell	10	30	168	262	157	39	36
Det er flere sentrale forhold i samfunnet som ikke dekkes av SSB statistikk	42	118	234	83	14	152	64
Jeg stoler på at statistikken SSB utgir er nøyaktig	252	329	64	21	8	17	16

**Spørsmål 8: Har du vært inne på våre websider i løpet av 2004?**

<b>Prosent</b>	
Ja	86,2
Nei	13,8
<b>Absolutte tall</b>	
Ja	619
Nei	99

**Spørsmål 9. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du totalt sett med websidene til SSB?**

<b>Prosent</b>	
Svært fornøyd	15,9
Ganske fornøyd	65,5
Verken fornøyd eller misfornøyd	13,5
Ganske misfornøyd	2,7
Svært misfornøyd	0,5
Vet ikke	2,1
<b>Absolutte tall</b>	
Svært fornøyd	100
Ganske fornøyd	413
Verken fornøyd eller misfornøyd	85
Ganske misfornøyd	17
Svært misfornøyd	3
Vet ikke	13

**Spørsmål 10. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med websidene til SSB når det gjelder følgende?**

<b>Prosent</b>							
	Svært fornøyd	Ganske fornøyd	Verken fornøyd eller misfornøyd	Ganske misfornøyd	Svært misfornøyd	Vet ikke	Uaktuelt
Hvor lett finner brukerne frem til det de ønsker	7,8	59,1	17,7	11,1	1,4	1,6	1,1
Hvordan brukerne kommer seg videre fra åpningssiden	14,2	57,9	18,8	5,5	0,5	2,2	1,0
Er brukerne fornøyd med den nyhetsorienterte åpningssiden?	23,2	38,6	26,3	2,7	0,3	4,8	4,0
Innholdet i hjelpefunksjonen	3,4	27,1	32,1	5,8	1,3	25,5	4,8
Visuell utforming av åpningssiden	10,1	42,1	37,7	2,6	0	4,2	3,2
Hvordan innholdet blir presentert	9,1	53,4	30,0	3,0	0,3	2,6	1,6
Dokumentasjonen av statistikkene som blir presentert	9,6	40,6	32,7	4,5	1,0	7,9	3,7
Hvordan søkefunksjonen virker	5,6	41,8	28,4	11,5	2,1	8,3	2,2
<b>Absolutte tall</b>							
	Svært fornøyd	Ganske fornøyd	Verken fornøyd eller misfornøyd	Ganske misfornøyd	Svært misfornøyd	Vet ikke	Uaktuelt
Hvor lett finner brukerne frem til det de ønsker	49	370	111	70	9	10	7
Hvordan brukerne kommer seg videre fra åpningssiden	89	361	117	34	3	14	6
Er brukerne fornøyd med den nyhetsorienterte åpningssiden?	145	241	164	17	2	30	25
Innholdet i hjelpefunksjonen	21	168	199	36	8	158	30
Visuell utforming av åpningssiden	63	262	234	16	0	26	20
Hvordan innholdet blir presentert	57	53	187	19	2	16	10
Dokumentasjonen av statistikkene som blir presentert	60	253	204	28	6	49	23
Hvordan søkefunksjonen virker	35	261	177	72	13	52	14

**Spørsmål 11. Har du brukt Statistikkbanken i løpet av 2004?**

<b>Prosent</b>	
Ja	57,4
Nei	42,6
<b>Absolutte tall</b>	
Ja	363
Nei	270

**Spørsmål 12. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du totalt sett med Statistikkbanken?**

<b>Prosent</b>	
Svært fornøyd	13,5
Ganske fornøyd	64,4
Verken fornøyd eller misfornøyd	15,6
Ganske misfornøyd	7,1
Svært misfornøyd	0
Vet ikke	2,4
<b>Absolutte tall</b>	
Svært fornøyd	51
Ganske fornøyd	232
Verken fornøyd eller misfornøyd	59
Ganske misfornøyd	27
Svært misfornøyd	0
Vet ikke	9

**Spørsmål 13. I motsetning til den nyhetsorienterte åpningssiden, er Statistikkbanken delt inn etter SSBs 13 emneområder. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med denne inndelingen?**

<b>Prosent</b>	
Svært fornøyd	16,5
Ganske fornøyd	46,8
Verken fornøyd eller misfornøyd	26,7
Ganske misfornøyd	3,5
Svært misfornøyd	0,3
Vet ikke	6,1
<b>Absolutte tall</b>	
Svært fornøyd	62
Ganske fornøyd	176
Verken fornøyd eller misfornøyd	101
Ganske misfornøyd	13
Svært misfornøyd	1
Vet ikke	23

**Spørsmål 14. Hvor lett eller vanskelig synes du det er å finne frem til den informasjonen du ønsker i Statistikkbanken?**

<b>Prosent</b>	
Svært lett	5,9
Ganske lett	47,6
Verken lett eller vanskelig	28,1
Ganske vanskelig	14,9
Svært vanskelig	1,1
Vet ikke	2,4
<b>Absolutte tall</b>	
Svært lett	22
Ganske lett	179
Verken lett eller vanskelig	106
Ganske vanskelig	56
Svært vanskelig	4
Vet ikke	9

Spørsmål 15. Hvor lett eller vanskelig synes du det er å sette sammen egne tabeller i Statistikkbanken?

<b>Prosent</b>	
Svært lett	11,7
Ganske lett	35,5
Verken lett eller vanskelig	23,3
Ganske vanskelig	15,0
Svært vanskelig	1,6
Vet ikke	13,0
<b>Absolutte tall</b>	
Svært lett	45
Ganske lett	137
Verken lett eller vanskelig	90
Ganske vanskelig	58
Svært vanskelig	6
Vet ikke	50

**Spørsmål 16. Hvor lett eller vanskelig synes du det er å laste ned tallene i Statistikkbanken til egen PC?**

<b>Prosent</b>	
Svært lett	25,0
Ganske lett	40,8
Verken lett eller vanskelig	12,7
Ganske vanskelig	6,5
Svært vanskelig	1,0
Vet ikke	8,1
Har aldri lastet ned tall til egen PC	6,0
<b>Absolutte tall</b>	
Svært lett	96
Ganske lett	157
Verken lett eller vanskelig	49
Ganske vanskelig	25
Svært vanskelig	4
Vet ikke	31
Har aldri lastet ned tall til egen PC	23

**Spørsmål 17. Hvor lett eller vanskelig synes du det er å bruke søkefunksjonen i Statistikkbanken?**

<b>Prosent</b>	
Svært lett	5,0
Ganske lett	36,3
Verken lett eller vanskelig	29,0
Ganske vanskelig	9,1
Svært vanskelig	1,3
Vet ikke	8,1
Har aldri brukt søkefunksjonen	11,2
<b>Absolutte tall</b>	
Svært lett	19
Ganske lett	139
Verken lett eller vanskelig	111
Ganske vanskelig	35
Svært vanskelig	5
Vet ikke	31
Har aldri brukt søkefunksjonen	43

**Spørsmål 18. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende i Statistikkbanken?**

	Svært fornøyd	Ganske fornøyd	Verken fornøyd eller misfornøyd	Ganske misfornøyd	Svært misfornøyd	Vet ikke	Uaktuelt
Dokumentasjonen av statistikkene i "Om statistikken"	6,6	35,8	29,7	3,7	-	17,9	6,3
Antall statistikker i Statistikkbanken	5,8	35,5	33,2	9,6	2,4	9,6	4,0
Type statistikker i Statistikkbanken	4,8	39,4	39,2	5,8	1,1	7,1	2,7
Brukerveiledningen til Statistikkbanken	3,2	32,5	32,2	7,1	1,6	18,5	5,0
<b>Absolutte tall</b>							
Dokumentasjonen av statistikkene i "Om statistikken"	25	136	113	14	0	68	24
Antall statistikker i Statistikkbanken	22	134	125	36	9	36	15
Type statistikker i Statistikkbanken	18	149	148	22	4	27	10
Brukerveiledningen til Statistikkbanken	12	123	122	27	6	70	19



**Spørsmål 19. Har du kontaktet SSB i løpet av 2004?**

Prosent	
Ja	75,2
Nei	23,1
Vet ikke	1,7
Absolutte tall	
Ja	547
Nei	168
Vet ikke	12

**Spørsmål 20. Hvordan kontaktet du SSB?**

Prosent	
E-post	59,8
Telefon	62,5
Faks	0,2
Brev	13,7
Møtte opp i SSBs lokaler	10
Husker ikke	0,01
Absolutte tall	
E-post	447
Telefon	467
Faks	15
Brev	90
Møtte opp i SSBs lokaler	80
Husker ikke	1

**Spørsmål 21. Hva gjaldt den siste kontakten. Flere kryss mulig.**

Prosent	
Spørsmål om SSB hadde statistikken du trengte	30,0
Spørsmål om priser, leveringstid o.l.	19,3
Bestilling av statistikk	38,6
Bestilling av undersøkelse eller analyse	3,0
Klage på produkt du hadde bestilt	4,7
Spørsmål om bruk av SSBs websider	1,7
For å få hjelp til å løse tekniske problemer med SSBs websider	12,7
For å få hjelp med SSBs elektroniske skjemaer	0,2
Andre spørsmål om skjemaer du har mottatt av SSB	13,8
Annet	-
Absolutte tall	
Spørsmål om SSB hadde statistikken du trengte	227
Spørsmål om priser, leveringstid o.l.	144
Bestilling av statistikk	288
Bestilling av undersøkelse eller analyse	25
Klage på produkt du hadde bestilt	35
Spørsmål om bruk av SSBs websider	12
For å få hjelp til å løse tekniske problemer med SSBs websider	95
For å få hjelp med SSBs elektroniske skjemaer	14
Andre spørsmål om skjemaer du har mottatt av SSB	103
Annet	Listet under

**Under "annet" ble følgende skrevet:**

• Oppdaget feil i statistikken jeg bruker
• Oppfølging av levert statistikk for å svare pressen bedre
• Levering av data til SSB
• Tvilte på de siste rapporteringene. De var faktisk feil og ble rettet opp.
• Drøfting av statistikkens innhold, - tolkning av tallene.
• Møter om statistikkutvikling
• Spørsmål om statistikk som ble produsert av SSB
• Spørsmål om SSBs prognose på folketall i kommunen pr.31.12.04. Ikke fått svar.
• Bedriftsdata
• Kontakt i forbindelse et prosjekt vi har med SSB
• Samarbeid om å utvikle ny statistikk
• Klage på utlagt statistikk
• Kostnadsberegning av planlagt intervjuundersøkelse
• Avbestilling av abonnement
• Spørsmål i arbeidssammenheng - utvikling av statistikk mv.

• Evaluering av en EU undersøkelse
• Vedr. artikkelkopier fra SSBs bibliotek
• Teknisk løsning vedr. forsendelse av data
• Pressekonferanse om Konjunkturtendensene
• Spørsmål angående en undersøkelse jeg har kjøpt fra SSB
• Faglig samarbeid om utvikling av arealstat., som p.t. ligger på "is".
• Svar på forespørsel fra SSB om kontakt for KOSTRA-rapportering
• Har sendt spørsmål til navngitte personer og aldri fått svar!!!
• Bidrag til å utvikle spørreskjemaer
• Kjøp av utvalg
• Orienteringsmøte for kommunene i Vestfold
• Oppklaring om at de leverte flyttetallene var for 2002 istedenfor 2003!
• Kursopplegg
• Faglig spørsmål til den aktuelle statistikken
• Bakgrunnsinfo. vedr. beregninger av data som inngår i Nasjonalregnskapet
• Spørsmål om tallene i statistikken
• Råd om endringer
• Oppdrag om fordelingsvirkninger i Modernisert folketrygd
• Spørsmål til statistikk som var levert
• Faglig kontakt
• Oppfølging av løpende avtale med SSB
• Spørsmål vedrørende kilder
• Optisk lesning av data
• Samarbeid
• Forklaring av statistikken
• Purring på oppdrag under statskontrakten
• Deltakelse på seminar om data for storbyutvikling
• Overgang fra papir til e-post skjema fra SSB
• Uteblivelse av statistikk etter overføring fra papir til elektronisk
• Optisk innlesing av spørreskjemaer
• Spørsmål om bruk og tolking av statistikk jeg hadde bestilt og mottatt
• Kontakt angående internasjonal rapportering
• Jeg valgte minst ett alternativ, men kom ikke videre før jeg skrev dette
• Spørsmål om SSB sin kompetanse på mitt arbeidsområde
• Oppsigelse av ab.
• Tolking av statistikk

**Spørsmål 22. Hvordan kontaktet du SSB den siste gangen du var i kontakt med oss?**

<b>Prosent</b>	
E-post	41,4
Telefon	35,6
Faks	0,01
Brev	0,27
Møtte opp i SSBs lokaler	1,8
Husker ikke	2
<b>Absolutte tall</b>	
E-post	309
Telefon	266
Faks	1
Brev	20
Møtte opp i SSBs lokaler	14
Husker ikke	15

**Spørsmål 23. Hvis du tenker på den siste gangen du var i kontakt med SSB, hvor fornøyd eller misfornøyd var du da med følgende?**

<b>Prosent</b>							
	Svært fornøyd	Ganske fornøyd	Verken fornøyd eller misfornøyd	Ganske misfornøyd	Svært misfornøyd	Vet ikke	Uaktuelt
Tiden det tok før du fikk svar	45	38,6	8,2	3,5	1,5	1,3	2,0
Servicen	49,5	38,1	6,7	2,2	0,9	0,7	1,8
Fagkompetansen	42,2	37,8	11,0	1,5	0,2	3,7	3,9
Statistikkompetansen	38,8	32,5	8,9	2,0	0	7,6	10,2
Overholdelsen av tidsfrister	35,0	29,6	11,1	4,8	1,9	3,1	14,6
Hvorvidt du fikk den hjelpen du hadde behov for	44,1	37,3	7,7	3,3	1,8	1,5	4,4
Tiden det tok før du fikk kontakt med riktig person	43,9	34,3	9,5	2,8	1,8	1,5	6,2
SSBs håndtering av eventuelle klager	7,1	7,1	8,2	1,9	1,1	16,8	57,9
<b>Absolutte tall</b>							
Tiden det tok før du fikk svar	247	212	45	19	8	7	11
Servicen	272	209	37	12	5	4	10
Fagkompetansen	229	206	60	8	1	20	21
Statistikkompetansen	210	176	48	11	0	41	55
Overholdelsen av tidsfrister	189	160	60	26	10	17	79
Hvorvidt du fikk den hjelpen du hadde behov for	241	204	42	18	10	8	24
Tiden det tok før du fikk kontakt med riktig person	239	187	52	15	10	8	34
SSBs håndtering av eventuelle klager	38	38	44	10	6	90	310

**Spørsmål 24. Har du kjøpt ett eller flere produkter fra SSB i løpet av 2004?**

<b>Prosent</b>	
Ja	69,8
Nei	30,3
<b>Absolutte tall</b>	
Ja	505
Nei	219

**Spørsmål 25. Hvilket av de følgende produkter eller tjenester kjøpte du?**

<b>Prosent</b>	
Spesielt tilpassede statistikker eller analyser	53,4
Abonnement på en eller flere papirpublikasjoner	10,6
En eller flere enkeltpublikasjoner	4,6
Data fra Bedrifts- og Foretaksregisteret	5,2
Bedriftsundersøkelse	0,4
Intervjuundersøkelse av personer	1,6
Utvalg	1,6
Annet, spesifiser	-
<b>Absolutte tall</b>	
Spesielt tilpassede statistikker eller analyser	399
Abonnement på en eller flere papirpublikasjoner	79
En eller flere enkeltpublikasjoner	34
Data fra Bedrifts- og Foretaksregisteret	39
Bedriftsundersøkelse	3
Intervjuundersøkelse av personer	12
Utvalg	12
Annet, spesifiser	-

**Av annet nevnes:**

• Importstatistikk
• Forskningsdatafil til doktorgradsarbeid
• Informasjon om data
• Artikkelpåskrift fra biblioteket
• Grunnkretsdata. Folkemengde etter kjønn og alder
• Krysskobling av data med egne data
• Abonnement på elektronisk overførte publikasjoner
• Sysselsettingsfilene fra Arbeidsmarkedsprosjektet
• Kostra-statistikk
• "Statistikk over grenser" - CD
• Oppdrag om fordelingsvirkninger i Modernisert folketrygd
• Analyse av statistikk fra barnetilsynsundersøkelsen
• Nordisk statistikk på CD-rom
• Spesielt tilpassede prosjekter
• Optisk lesing av spørreskjema
• Befolkningsstatistikk og terminvis omsetningsstatistikk
• Forskningsoppdrag
• Filuttak fra dataregistre
• External Trade statistics
• Rapport
• Spørreskjemaformering og utsendelse
• På vegne av departementet: utredningsprosjekt
• Befolkningsdata
• Hjelp til utvikling av undersøkelse
• Varehandelsstatistikk
• Analyse av egne data

**Spørsmål 26. Hvis du tenker på det du sist kjøpte fra SSB, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende?**

Prosent	Svært fornøyd	Ganske fornøyd	Verken fornøyd eller misfornøyd	Ganske misfornøyd	Svært misfornøyd	Vet ikke	Uaktuelt
Tiden det tok før du fikk kontakt med riktig person	39,0	38,0	9,6	2,9	0,4	2,6	7,5
Servicen	41,3	41,7	8,8	1,8	0,4	2,4	3,7
Fagkompetansen	39,7	38,1	11,8	1,6	0	4,7	5,1
SSBs overholdelse av tidsfrister	37,5	33,9	14,4	5,1	0,8	2,0	6,3
Tiden det tok fra henvendelse til leveranse	32,1	35,8	16,4	5,5	1,6	2,4	6,1
Prisen du måtte betale	13,2	29,7	35,2	11,2	4,5	2,8	3,4
Hvordan leveransen svarte til dine forventninger	32,8	42,8	14,7	3,9	1,0	1,4	3,5
Intern koordinering av kundebehandlingen	21,2	25,4	15,1	4,0	0,6	14,3	19,6
<b>Absolutte tall</b>							
Tiden det tok før du fikk kontakt med riktig person	199	194	49	15	2	13	38
Servicen	210	212	45	9	2	12	19
Fagkompetansen	196	193	60	8	0	8	26
SSBs overholdelse av tidsfrister	190	172	73	26	4	10	32
Tiden det tok fra henvendelse til leveranse	162	181	83	28	8	12	31
Prisen du måtte betale	67	151	179	57	23	14	17
Hvordan leveransen svarte til dine forventninger	167	218	75	20	5	7	18
Intern koordinering av kundebehandlingen	107	128	76	20	3	72	99

**Spørsmål 27. Hvilken type produkt eller tjeneste baserte du svarene dine på i spørsmål 26?**

Prosent	
Spesielt tilpassede statistikker eller analyser	78,0
Abonnement på en eller flere papirpublikasjoner	8,3
En eller flere enkeltpublikasjoner	3,0
Data fra Bedrifts- og Foretaksregisteret	4,2
Bedriftsundersøkelse	0,4
Intervjuundersøkelse av personer	1,0
Utvalg	0,6
Annet	4,6
<b>Absolutte tall</b>	
Spesielt tilpassede statistikker eller analyser	394
Abonnement på en eller flere papirpublikasjoner	42
En eller flere enkeltpublikasjoner	15
Data fra Bedrifts- og Foretaksregisteret	21
Bedriftsundersøkelse	2
Intervjuundersøkelse av personer	5
Utvalg	3
Annet	23

**Av svarene i kategorien "annet" ble disse nevnt:**

• Import statistikk for taktegl og murtegl
• Datafil til doktorgradsarbeid, dødsårsaksregisteret
• Informasjon om dataaksjeselskap eid av et departement
• Tidsskriftartikkel fra SSBs bibliotek
• Krysskobling av data med egne data
• Sysselsettingsfilene og utdrag fra Bef.Høy.Utd
• Prosjekt
• Dette gjelder den statistikken SSB produserer for oss
• Oppdrag om fordelingsvirkninger i Modernisert folketrygd

•	Forskningsprosjekter
•	Undervisning (pensjonert) og privat konsulentvirksomhet
•	Spesialtilpassede prosjekter
•	Utenrikshandelsstatistikken
•	Forskningsoppdrag
•	Importstatistikk
•	External trade statistics
•	Optisk innlesing av spørreskjemaer
•	Utarbeidelse av rapport
•	Utforming og utsendelse av spørreskjema
•	Utredning
•	Eget datauttrekk (befolkningsdata)
•	Analyse av mine egne data
•	Kommunikasjonsrådgivning
•	Kirkelig Fellesråd
•	Utvikling av undersøkelse
•	Levering av befolkningstabeller
•	Varehandelsstatistikk
•	Helseforetak

**Spørsmål 28. Hvordan vil du si at SSB oppfyller de forventningene du har som betalende kunde?**

<b>Prosent</b>	
Svært godt	27,6
Godt	55,1
Verken godt eller dårlig	13,0
Dårlig	3,1
Svært dårlig	0,4
Vet ikke	0,8
<b>Absolutte tall</b>	
Svært godt	142
Godt	283
Verken godt eller dårlig	67
Dårlig	16
Svært dårlig	2
Vet ikke	4

**Spørsmål 29. Hva synes du om prisnivået på produkter og tjenester fra SSB?**

<b>Prosent</b>	
Prisene er for høye	27,5
Prisene er passe	56,1
Prisene er for lave	2,7
Vet ikke	13,7
<b>Absolutte tall</b>	
Prisene er for høye	142
Prisene er passe	290
Prisene er for lave	14
Vet ikke	71

**Spørsmål 30. Tror du det er sannsynlig at din bruk av statistikk fra SSB vil øke, bli mindre eller være som i dag i 2005?**

<b>Prosent</b>	
Øke	27,1
Bli mindre	4,3
Som i dag	62,0
Vet ikke	6,6
<b>Absolutte tall</b>	
Øke	194
Bli mindre	31
Som i dag	444
Vet ikke	47

Spørsmål 31. Hvorfor vil din bruk av statistikk fra SSB øke?

• SSBs statistikk blir mer omfattende og derfor mer nyttig for meg
• Mer fokus på statistikk (Kostr), større forståelse og aksept for å bruke statistikken som grunnlag for videre utvikling.
• Enklere tilgjengelighet via web
• Ser for meg flere prosjekter som krever SSB-data
• Det ser ut som om statistikk som dokumentasjon og bakgrunnsopplysning er stadig viktigere i kommunal planlegging og administrasjon.
• Jeg vil trenge statistikk fra SSB som oppdragforsker.
• Som et resultat av at mer relevant statistikk gjøres tilgjengelig
• Økende oppdragsmengde innenfor områder hvor vi benytter statistikk fra SSB
• Mer analyse basert på bl.a. SSB-statistikk
• Behovet for faktisk kunnskap, som statistikk, på mine arbeidsområder er til uvurderlig nytte.
• Forventer økt behov for samarbeid med SSB i arbeidet
• Bruke den mer som grunnlag til planlegging
• Har bruk for det i mitt arbeide.
• Når omfanget av statistikk øker, detaljmessig og nye områder kommer til, vil min bruk også øke.
• Utbyggingsbehov
• Ikke helt enkelt å svare på, men jeg forventer at arbeidsoppgavene mine utvikler seg i en retning som innebærer økt behov for dataopplysninger og statistikk
• Økt fokus på endringer i eksterne rammebetingelser.
• Vi har samarbeid med SSB om statistikk og vi vil øke uttaket av statistikk i 2005
• Arb.giver vil bruke SSB (og andre) for å dokumentere flere sentrale politiske mål for 2005. Underliggende etat vil bruke SSB i et flerårig prosjekt med etablering av et nytt kartprodukt "arealdekke", Corine land cover".
• Fordi min jobb er opptatt av å presentere statistikk (avis), og SSB har troverdig statistikk.
• Økt fokus på analyse av fremtidig utvikling. Da er kunnskap om historisk utvikling helt sentralt. SSB har dessuten lovet å styrke statistikken innen energiområdet generelt.
• Det vil bli mer fokus på måling og sammenlikning i vår organisasjon
• Spesielle problemstillinger krever ofte utradisjonell tilnærming til statistikkdata Eks: Hvilken videregående skole i XXX fylke hadde dårligst gjennomstrømming på studieretning mekaniske fag?
• Endring i arbeidsoppgaver rettet mot mer analysearbeid. Tilgjengelighet til statistikk gjennom statistikkbanken har økt mulighetene for mer bruk.
• Min bruk av statistikk fra SSB vil øke siden statistiksatsningen i egen etat vil få økt fokus.
• Bruk av KOSTRA-data som del av mine arbeidsoppgaver kan forventes å øke.
• Fordi statistikk etterspørres mer og mer i forbindelse med strategiske valg.
• Må bygge mine saksframlegg på større faktagrunnlag
• Stadig viktigere som verktøy i analysearbeid
• Jobber en god del f.eks m KOSTRA-statistikk. Vil muligens øke i fremtiden. Behov i jobben for ny/ mere statistikk til dokumentasjon el.lign.
• Fordi statistikkene er mer tilgjengelige på WEB og enklere å bruke/bearbeide til vårt bruk
• Fordi behovet for tallmateriale og statistikk øker og fordi tall er de sterkeste argumenter!
• Mye aktuelt stoff som er relevant for vår avis, også i analyser. Forøvrig, hvis det ikke kommer noe kommentarfelt senere i undersøkelsen: Leveringstiden på spesialoppdrag er altfor lang for en avis som vår. Dere bør ha en egen leveringstid på f.eks. 10 dager til medier.
• Økt fokus på målinger kommunene mellom osv - dette medfører økt bruk av KOSTRA og annen statistikk. bedre kvalitet på KOSTRA drar også i retning av økt bruk.
• Økt bruk av statistikk, spesielt kostra
• Når SSB får koblet bolig-adresse-registerert (leilighetsnummer) med personnummer får vi igjen familiestatistikken samt utdanning etter familietype/ forsørgelsesbyrde. Pluss ev. andre interessante koblinger.
• Fordi den enklere tilgangen til og bedre oversikten gjør at vi blir mer bevisst på å bruke statistikk
• Bruk i nye produkter
• Behovet for de statistikkene jeg ønsker øker
• Jeg jobber som leder av en analyseenhet og anvender statistikk daglig
• Jeg jobber i en offentlig etat hvor all mulig statistikk er interessant og nødvendig.
• Det er i hovedsak KOSTRA-statistikk jeg bruker. Omfanget av bruken vil etter all sannsynlighet øke i tiden som kommer.
• Videreutviklingen av KOSTRA og bruk av IPLOS vil øke bruken min av statistikk fra SSB.
• Behov for å dokumentere mer på grunnlag av informasjon fra en uavhengig instans.
• Lettere å bruke WEB tjenestene eller papirformat. Økt globalisering øker behovet for gode statistikker
• Behovet for denne type informasjon vil øke .
• Avhenger av tilbudet, men antar at mulighetene øker med økt bruk av elektroniske registre. Betyr for meg at jeg kan få mer, utført av SSB og frigitt egen kapasitet til tolkning og bruk av statistikk.
• Tror vi vil trenge tall fra flere byer til å analysere mer i 05
• Kobling av data til andre datakilder for forskning
• Økt behov for å få fram sammenligningstall for kommune - nasjon
• Kjennskapet og mulighetene for å finne aktuell statistikk øker på webben
• Endring av arbeidsoppgaver
• Økende fokus på markedsandeler
• Fleire muligheter med å lage tabeller sjølv, finn statistikk eg ikkje visste om, osv

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ettersom flyktninger og innvandrere er mitt fagfelt, og jeg er med på å utvikle Utlendingsdirektoratets registreringssystem knyttet til Introduksjonsloven, vil vi med nødvendighet være interessert i en kopling av mikrodata til SSBs øvrige statistikkproduksjon hva gjelder deltakelse i arbeid- og utdanning og økonomisk selvhjulpenhet. Statistikk på flyktningbefolkningen generelt vil ha stor verdi, "etterkommere" og leveårsdata og "holdningsundersøkelser" blant innv. befolkningen og øvrig befolkning likeså.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser mulighetene bedre. Forventer flere oppdrag/arbeidsoppgaver der bruk av statistikk er aktuelt</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mer bruk av prognoser for befolkningsutvikling</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilrettelagt for organiseringen i de ulike skolekretsene</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kalkyler utarbeides i dag med årlig statistikk. Vi vil sannsynligvis gå over til kvartalsvis eller månedlig statistikk. Leveringstiden etter månedsavslutning vil da bli kritisk.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meget aktuell for mine arbeidsoppgaver</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vi bruker særlig importstat. til å analysere vår markedsandel på produktgrupper sett i forhold til total import</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er i gang med en større anlagt handelsanalyse for hele landet.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser av kommunen generelt - stadig behov for å kartlegge omfanget av ting og utviklingen på ting.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utvidelse av interne databaser(flere tabeller)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Økt tilgjengelighet av statistikk</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeg er forsker. Mer bruk av registerdata sannsynlig</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettere tilgang til mer statistikk og data gir økt bruk</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Både fordi flere av forskningsprosjektene krever statistisk materiale og fordi jeg er blitt mer kjent med hvordan jeg henter spesifikk statistikk og analyser fra SSB</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etterspørselen internt er økende og statistikktilbudet fra SSB har også blitt bedre.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeg kommer til å jobbe mer med analyser, bl.a. KOSTRA enn tidligere. Dessuten er statistikken lett(ere) tilgjengelig som i seg selv øker bruken</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skal lede et prosjekt om bedre analysedata i 2005. Kommer til å se på hva som finnes eksternt.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vi vil aktivt bruke statistikk for å se hvor vi står i forhold til konkurrenter. Markedsandeler ved import i forhold til andre importører m.m.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fordi jeg i min arbeidssituasjon i større grad har behov for utvalgt statistikk.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planlegging av utbygging av infrastruktur gir trolig økt behov for prognose for befolkningsutvikling</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Større krav om mer og bedre analyser på mitt arbeidssted. Statistikk fra SSB inngår som en naturlig del av disse.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gjøre egne analyser og oppdatere min kompetanse.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vi utvikler analyseverktøy som understøtter driften vår. SSB statistikk vil levere viktig informasjon i dette verktøyet.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fordi dere vil tilby flere og mer detaljerte statistikker som vil være relevante i mitt arbeid.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trenger stadig mer statistiske data ifbm med arbeidsoppgaver</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behov i forhold til valget.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Økende behov for informasjon på fagområdene.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Økende krav fra politisk hold ifht. å følge med på tjenestefeltet</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Endret arbeidssituasjon med mer behov for oppdater statistikk</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Har behov for å gjenta tidligere analyser</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fordi viktigheten av å kunne dokumentere vår bedrifts markeder øker, det etterspørres stadig mer detaljert informasjon om menneskene i de områdene vi opererer i.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mer vekt på analyser av husholdninger</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeider med FoU som trenger støtte fra SSB, statistikkfaglig og kompetansemessig</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trenger tall om generelle økonomiske forhold til jordbrukshusholdninger</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fordi bruken til nå har vært omtrent lik null.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeg forsker på bransjestørrelser og vil intensivere dette arbeidet i 2005. Dessuten prøver jeg å knekke mengden av handelslekkasje med varer og tjenester fra min bostedskommune (Nordkapp).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flere prosjekter som krever dokumentasjon</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Markedstilpasning. Segmentering. Behovet endrer seg over tid og bedriften har behov for mer tilpasset informasjon og mindre synsing.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fordi arbeidsområdet vil kreve omfattende analyse som beslutningsgrunnlag</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behov for grunndata i fob med omorganisering og tiltak</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Økt bruk av statistikk bl.a. i økonomi- og budsjettarbeid, sammenligning mellom kommuner</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behovet for statistikk i min bedrift øker</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vil bruke mer arbeidstid til analyse</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeg bruker statistikk for å fremskaffe beslutningsunderlag for strategiske prosesser på næringsvei/bedriftsnivå. Analyser av hvordan markedet utvikler seg for konkurrentene tror jeg blir viktigere og viktigere i forhold til egne/nærings strategivalg.</li> </ul>



**Spørsmål 32. Hvorfor vil din bruk av statistikk fra SSB bli mindre?**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buskerud Fylkeskommune har inngått en avtale med statistikknett og spesielt tilpasset statistikk som jeg trenger er tilgjengelig på dennes nettside.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Min virksomhet trappes ned</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Går over i et annet fagområdet hvor behovet for statistikk er mye mindre</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fordi jeg kun betjener andre som trenger statistikk (bibliotekar) og at jeg skifter jobb i 2005.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• (...dette blir ikke mye anonymt...). Vi har hatt et særskilt behov for å koble svære datafiler med SSB filer i forbindelse med en større utredning. Dette behovet vil neppe være til stede 2005.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fordi jeg har løst de fleste store oppgaver vedrørende importstatistikk</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeg har skiftet til en jobb der kontakten med SSB vil bli mer indirekte, og bruken av SSBs produkter mindre</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dere overpriser oppdrag.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Endring av jobbsituasjon</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siden jeg ikke er tilknyttet en organisasjon eller bedrift må jeg av egen lomme betale for den statistikk som ikke er fritt tilgjengelig, noe som i praksis medfører at tilgangen til SSBs statistikk blir sterkt begrenset. Det er etter min mening svært uheldig at SSB ikke har en mer detaljert historisk statistikk brutt ned på år i stedet for f.eks. 5-årsperioder (som umuliggjør bearbeidelse av årlige data). Jeg synes SSB bør tilby samfunnsmessig viktig statistikk (som f.eks. helserelatert statistikk, dødsårsaker osv.) kostnadsfritt til publikum som ikke er i stand til å betale for tjenester på samme måte som aktører tilknyttet kapitalsterke enheter. Dersom man vil sammenlikne statistikk fra flere land kan beløpene bli anselige dersom alle lands myndigheter krever relativt store summer for enkle data som egentlig burde være fritt tilgjengelige. Jeg har mottatt enkelte data uten omkostninger fra bl.a. Sverige, Finland og Danmark, som jeg har måttet betale for i Norge. Dersom enkelte land krever en masse penger for essensiell statistikk vil publikum bli avskåret fra å kunne stille kritiske spørsmål til myndighetenes disposisjoner basert på statistikk. Det synes som om SSB fører en relativt strikt politikk mht. det å kreve betaling for data som egentlig burde være fritt tilgjengelige for folk flest; dette er etter min mening av flere grunner svært uheldig.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Endret firmastruktur minsker behovet.</li> </ul>

**Spørsmål 33. Hvis du ble spurt om råd, ville du da anbefale SSB som kilde for statistikk til andre?**

<b>Prosent</b>	
Ja	91,9
Nei	0,8
Vet ikke	7,3
<b>Absolutte tall</b>	
Ja	658
Nei	6
Vet ikke	52

**Spørsmål 34. Hva mener du SSB kan gjøre for å bli bedre?**

Mange forslag og innspill er flerdelt og vanskelig å kategorisere. Mange utsagn dekker flere virksomhetsområder og typer tiltak.

**Innhold**

Lengre tidshorisonter bakover i tid på Web sidene. Dette er bra i noen rapporter, men ikke så bra i andre.
<b>Nye kombinasjoner og analyser</b>
Har behov for enklere og raskere registreringsrutiner når det gjelder skoledata; innføring av et nasjonalt skolereister som til enhver tid har riktige skoleopplysninger; behov for flere data på skolenivå
Befolkningsstatistikken kommer ut for lenge etter kvartalsskifte. Statistikk for bydeler i Oslo må kunne presenteres samtidig som kommuneoversikten!
Flere statistikker som også går på kommunebasis
<b>Mer analyse av statistikken som foreligger</b>
Utvide statistikkbanken med flere detaljer og flere parametere. Jo mer som er mulig å finne ut av selv på nettsidene, jo raskere får jeg informasjonen jeg trenger og dere slipper telefonhenvendelser (får færre salg også da, men dere sparer vel det inn på færre henvendelser). Modernisere grupperingen av statistikken, f.eks. fiskeristatistikken som jeg bruker, har foreldede undergrupper (anvendelse av fisken, heng, frys, fersk etc.) og det gjør det vanskelig å være sikker på at man har fått det riktige svaret. Her kan Fiskeridirktoratet og Norges Råfisklag være til hjelp for å tilby betegnelser som er mer aktuelle.
<b>Mer tilgjengelig statistikk på kommunenivå</b>
Mest mulig bør inn i statistikkbanken der man får tall på kommunenivå.
<b>Legge til flere statistikker til statistikkbanken.</b>
Kvalitetssikring av statistikken, for å unngå feil, særlig tilbake i tid, og å unngå forsinkelser i publisering. Men Web-tjenesten (særlig gitt den store mengde informasjon som ligger der), med riktige kontaktpersoner under hver tabell er enestående.
Mer legges ut på Statistikkbanken. Åpne til samarbeid med kunder om statistikker som det offentlige burde levere, men ikke leverer. Dette gjelder statistikk som sikrer god oppfølging av politiske vedtak eller lover.
Satse mer på aktualitet og mindre på detaljer.
Ha mer detaljerte statistikker. Bedre balanse mellom dårlige, lite kvalitetssikrede data og beregninger.
Raskere publisering av data.
Økt fokus på og innsikt i faktiske realiteter på statistikkområdene, kanskje særlig forhold av betydning for statistikk på kommunefeltet, KOSTRA.

Utvide statistikkene ytterligere - blant annet nedbrytning på ytterligere demografiske variabler.
Dataene må bli bedre
Mer miljøstatistikk som er lett tilgjengelig for publikum og fagpersoner
Noe av statistikken, f.eks. på industrisiden, er år for gammel når den slippes. Samme med regnskapsstatistikk. Bedre å komme kjapt med foreløpige nivå tall og ha fokus på at de relative sammenhenger er rimelig korrekte. FoU og innovasjonsstatistikken bør få frem hva avkastningen av FoU- og innovasjonsinvesteringene er.
Bedre nærings/ næringsstrukturstatistikk Mer regional orientering (tall på fylkes/kommunenivå, analyser med større grad av regionalt perspektiv)
Gjøre historisk essensiell statistikk åpent (gratis) tilgjengelig for publikum; holde essensiell statistikk løpende oppdatert. I dag ligger f.eks. dødsårsaksstatistikken flere år på etterskudd; dette er svært uheldig.
Stille de samme spørsmålene over tid; bruke samme spørsmål som forskere innenfor et felt for at slike eksperter skal kunne bruke slike data, f.eks. levekårsundersøkelsene.
Få lagt inn flere, lengre og mer detaljerte serier fra nasjonalregnskapet i statistikkbanken
Jo mer detaljert statistikk, jo bedre selvfølgelig. Så - flere detaljer
Som barneforsker er det fortsatt en del grunnleggende problemstillinger som ikke belyses med utgangspunkt i barn og unge, eller at disse oppdateres for sjeldent.
Importsstat. er for grovmasket
Bedre tilgjengeligheten på historiske data.
Raskere til å komme med ny statistikk over aktuelle samfunnsproblemer
Mer detaljert statistikk
Befolkning på grunnkretnivå. Mer data om bedrifter og næringsliv i den enkelte kommune
Bedre dokumentasjon av statistikken. Splitt opp gruppen 52.484 i Standard for næringsgruppering Bruk årsverk og ikke sysselsatte. Det siste er et nærmest uforståelig begrep i deler av næringslivet.
Oftere produksjon av statistikk på flyktningbefolkningen, fortrinnsvis ift. arbeid, deltakelse i utdanning og inntektskilder/bruk av sosialhjelp
Forbedre overnattingsstatistikken ytterligere.
I Statistikkbanken må dere datere filene sine slik at vi slipper å lure på om filen er oppdatert.
Komme raskere ut med tall. Forklare begreper bedre. Ha mer detaljerte statistikker.
De siste årene er det satset for mye på generell økonomisk statistikk i stedet for statistikk på de enkelte fag- og næringsområder. Eksempel på dette er KOSTRA og strukturstatistikk for næringer, med en mengde gjennomsnittstall. Bruken av dette står neppe i forhold til de store kostnadene med å utarbeide denne statistikken.
For min del: - legge inn mer historisk statistikk i statistikkbanken - publisere mer statistikk på økonomisk regionsnivå - publisere ferdigstilte bolig tall pr kommune 4 ganger i året (fra dagens 2)
For oss som jobber i kommunesektor er det å finne statistikker på kommunenivå vesentlig
Kanskje tenke at det er andre målgrupper enn den jeg føler SSB lager statistikker for, som har behov for statistikker.
Sørg for at mest mulig statistikk/variable innen et område er sammenliknbare over tid (standardisering), dvs. at vi kan bruke tidsserier (historisk data). Det å samle inn og presentere data om det norske samfunnet er svært viktig politisk/forskningmessig. Jobben som gjøres i SSB er derfor meget viktig.
Utbedre muligheter for statistikk på lavere regionalt nivå. Mye statistikk er kun tilgjengelig på fylkesnivå. Med nye regionale definisjoner og inndelinger, er ikke fylkesnivå tilfredstillende. Behov for muligheten til å avgrense regionene selv etter kommunenivå. Opprettholde definisjoner av variabler for "riktige" tidsserier.
Øke detaljeringsgraden i statistikk som legges ut på WEB
Mer data ut i statistikkbanken
Mer informasjon/data på grunnkretnivå.
Mer detaljert statistikk.
Mer oppdaterte statistikker
Mer statistikk om virksomheten/tjenesteproduksjonen i den statlige delen av offentlig sektor
Bli mer proaktiv og ta initiativ til å videreutvikle/forbedre statistikk også utenfor deres direkte kjerneområde.
Være raskere til å publisere statistikk (spesielt års-statistikk)

### Struktur

Gi bedre/enda enklere oversikt over statistikken
Videreutvikle nettsider og linker. Av og til mye fram og tilbake før jeg finner rette tabell. Ferskere sammenlignbar nordisk statistikk.
Raskere oppdatering på befolkningsendring i kommunene på skolekretnivå.
Vi kunne ønske oss mer strukturerte data i BoF.
Mye mer temabaserte statistikker, de forskjellige datakildene og kontorene styrer, ulike statistikker bør settes sammen og belyse temaer. Kontorinndelingen er totalt uinteressant for meg.
Statistikkbanken kunne forbedres ved å gjøre det mer fleksibelt i forhold til region - slik at man kan velge enten hele fylker eller kommuner eller hele landet etter behov. Jeg har opplevd å ikke få det nivået jeg ønsker. Ellers kan det være temmelig komplisert å sammenligne statistikk over tid. Man kan få mye informasjon om hva som er 100% sammenlignbart og hva som finnes av avvik, men noen ganger blir det så komplisert at man blir usikker på i hvilken grad det er forsvarlig å bruke statistikken... Jeg skjønner likevel at dette er p.g.a. hvordan statistikken ble samlet inn tidligere og det er ikke så mye man kan gjøre for å endre det.
Bedre brukerveiledning på nett, varenummer og tjenester justert etter tiden 2005 og samkjøring forenkling av mineralstatistikk med Bergvesenet.

### Dokumentasjon

Bedre dokumentasjon - for eksempel om definisjoner på variablene.
Bedre og mer presis redegjørelse for hva som ligger i statistikken
Få bedre frem hva som finnes av data (også data som kreves konsesjon for å få koblet - registerdata) og hvordan gå fram for å fa tak i denne informasjonen. Bedre dokumentasjonen av data - lettere tilgjengelig. Utlevering av datafiler: flere datatyper
Bedre forklaringer/beskrivelser mht statistikkens opprinnelse og kvalitet
Forbedre lesbarheten av dokumentasjonen av hva som ligger i tallene
Oppdatere dokumentasjonen og underlaget for sine statistikker
Informere/ kontrollere kildegrunnlaget mye bedre. Det er store feilkilder innenfor importstatistikken.

**Tjenester, kompetanse, markedsføring og service**

Bedre bemanning på kritiske funksjoner, hvor det i perioder er stor pågang
Har erfaring fra kjøp av omnibusundersøkelser. Undersøkelsene legges ned, men SSB har prøvd å finne akseptable løsninger for oss. Ufleksible rutiner rundt publisering. At SSB skal publisere og frigi data først, selv om kunden har betalt hele undersøkelsen. Skiller SSB fra andre, kommersielle undersøkelsesbyråer.
Gi hurtigere svar
Service og fagkompetanse variere veldig. De fleste er tjenstevillige og kompetente men noen kunne kurses. Forskning og utredning burde dreies mer mot statistikk produksjon, analyse av statistikk og løpende økonomisk utvikling mindre mot sære økonomiske problemstillinger.
Opprettholde den servicen dere har i dag.
Opplevde svært dårlig koordinering mellom avdelinger/seksjoner da jeg bestilte statistikk som skulle komme fra to avdelinger/seksjoner på en gang. Det medførte forsinkelse, den endelige leveransen var heller ikke fullstendig, slik at jeg måtte purre en gang ekstra. Ingen avdeling tok ansvar for totalbestillingen. Selv om bestillingen gjaldt to avdelinger, burde det være nok for meg å forholde meg til en person.
Jeg tror dere godt kan markedsføre tjenestene dere kan tilby bedre. Dere sitter inne med mye kunnskap og kompetanse som både offentlig og privat sektor med fordel kan bruke mer.
Markedsføre de tilbudene SSB har både ovf. offentlige og private institusjoner. Det vil skape høyere etterspørsel og profilere SSB som positiv aktør. Flere brukere vil skape mer differensierte krav og brukere. Herav vil SSB også måtte etterkomme flere krav i markedet.
Fagkompetanse er noe dere trenger.
Fortsette sin nye offensive profil. Invitere til åpne kurs etc.
Bedre koordinering internt mellom avdelingene i SSB, bl.a. mellom seksjonene som produserer fagstatistikk og forskningsavdelingen. Kvalitetssjekk/kontroll av at statistikk som lages innen for et oppdrag e.l. er i samsvar med annen/tilsvarende statistikk på området.
Dere er veldig bra allerede. Kanskje kortere leveringstid på spesialbestillinger
Følge med i samfunnsdebatten for å kunne utforme mer tidsrelevante statistikktilbud.
Jobbe tettere med ulike bransjer spes i forbindelse med produksjonsstatistikker VS importstatistikker (de er trolig veldig lite sammenlignbare)
Oppfølging av datakvalitet, punktlighet, forbedre elektroniske utsendelser, mangelfull IT hjelp når feilen ligger hos SSB
Informere bedre om websidene til brukarar som enno ikkje har nytta seg av dei.
SSB bør forstå behov som forretningslivet har, kanskje dette vil kunne gi økt effektivitet og bedre inntjening for firmaer, (spesielt små firmaer som ikke har råd/kunnskap til å forstå sin egen bransjes omsetningspotensiale.
Gjøre sine tjenester mer synlig!! Nesten "ingen" kjenner til at man kan hente ut masse div. info fra SSB
Utvikle sin forretningsorientering
Jeg har et langt forhold til Arild Krogh og er veldig fornøyd med hva han gir oss og når han gir det.
Bli flinkere til å bruke et lettfattelig og enkelt språk i rapporter og artikler som analyserer og fortolker statistikken, slik at den kan leses av ALLE.
Motivere alle medarbeidere til å svare på ALLE henvendelser, og gi klare svar. Vær serviceorientert.
Tilby flere kurs. Jeg har dessverre opplevd å ikke få komme med på kurs som er relevant for den type statistikk som jeg trenger, fordi de er fulltegnet og det ikke blir arrangert på nytt.
Forekommer i for stor grad at oppgaver / oppdrag overføres mellom mange personer internt i SSB. Fører til "rotete" kommunikasjon mellom kunde og SSB.
Kortere leveringstid.
Intern effektivisering, forbedre tidsbruk, bedre overholdelse av tidsfrister for levering av bestilte data.
Bedre personalpolitikk, spesielt lønnsrammer (har vært ansatt i Byrået i 4 år). Høy turnover gir lav kontinuitet og store problemer med kunnskapsoverføring.
Ingen kvalifisert mening, vi driver i en "sær" bransje som ikke dekkes helt og fullt i SSB. Det har sammenheng med at kombinasjon av eiendom, handel og service neppe regnes som "aktverdige" næringer i forhold til Nasjonalprodukt. Det legges neppe nok ressurser i rapportering og bearbeiding av detaljhandel og så vidt jeg vet finnes ikke noe fornuftig system som tar seg eiendomsutvikling eller -drift. På den andre side finnes det jo muligheter for å finne frem til tall som angår handel/forbruk mm, men det er ikke gjort noe forsøk på å sette slike ting i sammenheng fra SSB's side. Det har med ressurser å gjøre. Her kan SSB ha en utfordring.
Tettere kontakt med kundene - tydelighet i hvor den og den statistikkstøtten kan hentes i organisasjonen. Navn: ..... Ansvarsområde ..... e-mail
Øke kompetansen innen prosjektkompetanse i forbindelse med markedsoppdrag. Være en pådriver i forhold til registreiere for å få laget offisiell statistikk av de data de besitter.
Bedre tilgjengligheten og sikre kompetente personer som kan svare på henvendelser også i ferier og på ettermiddager fredager. Virker som om mye kompetanse hviler på enkeltpersoner - sårbart når det er borte.
Tilrettelegge for og forstå mediers ønsker og behov, gjerne ved selv å ha journalistkompetanse i kundekontaktledet
Bli mer serviceorientert i forhold til å diskutere bestillinger, overholde tidsfrister og holde kontakt ned bestiller underveis for å drøfte innhold og framdrift.
God service og hyggelige folk i SSB!
Enda mer detaljert statistikk. Ellers er jeg veldig fornøyd. Men - jeg har en følelse av at det er lettere å spørre en mann om hjelp til statistikkbehandling. Min erfaring etter en runde hvor jeg har bedt om hjelp fra flere i SSB, fordi jeg har trengt spesialstatistikk om flere felt. Flere kvinner har henvist meg til menn, og en var totalt avvisende fordi hun trodde det ikke lot seg gjøre å bearbeide statistikken. Er min opplevelse tilfeldig?
Være villig til å endre spørreparametere, slik at nye forhold fanges opp, selv om dette går på bekostning av tidsserier.
Som kjøper av intervjuundersøkelser fra SSB (som gjentas med jevne mellomrom) ønsker jeg meg tre ting: 1) Bedre intern koordinering mellom de faglige ansvarlige for undersøkelsen og SSBs juridiske kompetanse, når det gjelder personvernspørsmål. 2) Mindre gjennomtrekk i seksjon for intervjuundersøkelser. For hver ny undersøkelse må jeg forholde meg til nye faglig ansvarlige. Dette er dyktige folk, men med så mye utskifting blir det ikke bygd opp erfaringer og kompetanse. 3) Mer fleksibilitet fra SSBs side. De faglig ansvarlige for undersøkelsen er fleksible nok, men hindres nok av etablerte standarder og rutiner (og holdningen "sånn har vi alltid gjort det") som er fastlagt på høyere nivåer i SSB-systemet.
Ingen spesielle råd, men mer form for premiering/honorering av folk som besvarer x antall spørsmål på diverse skjemaer og brukerundersøkelser kan være et godt tips.
Øke brukerdialogen med hensyn på utforming og presentasjon. Økt markedsføring av hva man har og økt presentasjon av analyser av dataene.
Bli meir smidige og konsekvente på tvers av avdelings- og seksjonsgrensener i utleveringspolitikken overfor kommunar med behov for detaljerte uprikka data
Koordinering av bestillinger av flere statistikker samtidig. Dvs ha en felles kontaktperson for hver ordre.
Ikke for nødvendigvis å bli bedre, men SSB kunne nok med fordel markedsført tjenestene enda mer, for å øke folks kunnskap om hva som er tilgjengelig statistikk.

**Funksjonalitet**

Bedre brukervennlighet: KOSTRA
Datakjøp over FTP server i stedet for CD
Øke det elektroniske tilbudet

Bedre muligheter til å koble data fra ulike statistikkdatabaser, koble data på tvers av tradisjonelle politikkområder. Statistikkbanken må inneholde all statistikk som finnes i SSB. Banken er et godt verktøy men per i dag skuffende innhold. Oppdatere og redigere de ulike kategoriene som brukes i statistikken, som f. eks bransjeinndelingen som benyttes for arbeids- og næringsliv.
Når man går over fra å sende papirutgaver til å sende den som fil bør filen være lesbar i Microsoft programvare.
Noe enklere søkemenyer under hovedgruppe
Bedre utskriftsfunksjonene til PC
Lettere å finne fram i statistikkbanken.
Gjøre statistikkbanken mer brukervennlig. Se på emneinndelingen ift. alfabetinndelingen på startside.
Samarbeide med Tolldirektoratet om mer presise definisjoner slik at det blir enklere å søke etter ønsket produkt
Enklere å finne frem elektronisk. I dag er det umulig å finne frem.
Statistikkbanken bør få bedre tabellfunksjoner 2. De enkelte filene i statistikkbanken bør få flere variabler og blir mer detaljert 3. Dokumentasjonen bør bli bedre. Det kan ofte være vanskelig å se hva som ligger bak en bestemt variabel.
Tilpasse statistikk etter brukers behov. Øke detaljeringsgraden på endel produkter og ha klarere definisjoner.
Om mulig, rydde opp i stat. 44092019, 44092011, 44183009 og 44183001. Hvorfor må det være så mange "unødvendige" "dobbel opp" stat. under vært "hovedland".
WEB-sidernes funksjon for sammensætning af kriterier i det ønskede statistiske materiale der søges.
Utskrifter fra websider kan bli bedre. For eksempel ved å ha utskriftsversjoner av artikler.
Bli mer stabile i når ulike statistikker er ferdige. Noen statistikker er enkelte år betydelig forsinket (noen ganger atskillige måneder).
Lage enklere grensesnitt for utvalgelse og sammensetting av importstatistikk innefor en eller flere varegrupper. vanskelig å finne frem, mange operasjoner.
Kanskje det er mulig å gjøre det lettere å finne fram til spesifikke statistikk (altså etter at man har kommet inn på hovedtema) på websidene. (Eller kanskje jeg bør bruke søkefunksjonen mer?!).
Forenkle Web sidene
Bruke kortere tid på å levere data.
Gjøre webtjenesten mer aktuell, oppdatert og brukervennlig
Fortsett som nå. Imponerende Web. Få bort årsakene til de litt irriterende "oppstått feil i statistikkbanken".
Vanskelig å svare på. Men WEB sider gjør at det er mer attraktivt å bruke deres statistikker, og derfor viktig at disse sidene er enkle og logiske å bruke.
Jeg mener at statistikkbankene er lite brukervennlige for oss som ikke er statistikere. veiledningen er også altfor omfattende (gjelder særlig kostra). eller kunne jeg ønske meg mer detaljerte kostratal (og mer kvalitetssikret)
Bedre ryddighet og logikk i presentasjon og "letehjelp" på web-sidene.
Senke brukerskelen enda mer
Bedre fritekst søkefunksjon
Raskere oppdatering av sentrale økonomiske serier, bedre printfunksjonene.
Det hadde nok vært en fordel hvis ny informasjon kom noe raskere.
Få til en interaktiv løsning på SSBs nettside der sensitive plandata kan bestilles og der det er avklart i forhold til datatilsynet i forhold til type bestilling og hvem som får bestille til hvilket bruk (f.eks. planlegging i offentlig virksomhet).
Lettere tilgang på hjemmesiden til <a href="http://ssb.no/kommune">ssb.no/kommune</a>
Generelt er jeg svært fornøyd med SSBs tjenester. Som hyppig bruker av deres nettsider er det imidlertid et irritasjonsmoment som gjentar seg ved utskrift. I tillegg til aktuelle sider kommer alltid minst tre sider der det kun er trykket en linje med "kryptiske meldinger" (tall og navn på institusjon). Dere bør derfor satse på å utvikle en mer utskriftsvennlig versjon av aktuell statistikk.
Gjøre Statistikkbanken mer brukervennlig.
Utvikle indikatorer og indikatorverktøy som er relevant for ulike statistikkområder slik at publikum lettere kan bruke statistikken til individuelle behov. Ha større fleksibilitet i inndelinger og nivåer for å kunne bruke tallene mer dynamisk hos sluttbruker.
Som bruker av SSBs publiserte statistikk ønsker jeg først og fremst å få tilbake papirpublikasjonene. Det er vanskelig å ta oversiktige utskrifter fra websidene, og kvalitetskontrollen er ut til å være slappere (holdningen er visst at man alltid kan rette feil etter hvert, når ting legges ut på nettet).
For alt jeg vet kan det godt hende at Web-tjenestene kan bli mer brukervennlige?
Weben. Den er rotete og tungvint å bruke.
Gjøre det enda enklere å hente ut tall for eksterne brukere
Mulighet for eksterne til å lage beregninger på SSBs datagrunnlag gjennom elektronisk fjernaksess.
Bli bedre til å hjelpe til med å sette samme og tilrettelegge aktuelle tall for analyser

#### Pris

Billigere datauttak.
Tydeligere på hvilke tjenester dere har. Prøve å få prisen litt ned, tror flere vil benytte seg av tjenesten da
Bli rimeligere!
Flere data i statistikkbanken Rimeligere priser
Tja, jeg er i grunnen fornøyd ut fra mitt behov, men litt dyrt. Særlig når det produseres lignende statistikker som jeg har bestilt i ettertid som ligger ute på nett. Svært fornøyd med å kunne ringe og diskutere med forsker (Svein Blom) om hvordan diverse tall kan tolkes.
Gjøre "alle" tjenester gratis
Redusere kostnader/priser

#### Web/søking

Jeg er fornøyd som det er. Webb sidene er meget bra
Forbedre søkefunksjonen
Bedre søkemuligheter på websiden, mindre saksbehandlingstid
Tilrettelegge for mer detaljerte spørringer på gratis-tjenesten på nett siden bestilling av spesielle uttrekk tar unødige lang tid
Lage det enklere å søke på spesifikke varegrupper innen hver kommune
Litt mer brukervennlig Web-sider. Ha hovedinformasjon først og så mer detaljer. Finner ofte detaljert info uten hovedinfo, for eksempel nedbrytninger på fylker uten at det er lett å finne landstotal.
Lage mer oversiktige websider, og gjøre det lettere å finne data fra tidligere år.

### Vedr. denne undersøkelsen

Følg opp svarene fra denne undersøkelsen.
Være lydhøre for innspill fra de som bruker statistikken
Lytte til folk, og bli litt bedre på å følge de rådene dere får.
Ta hensyn til resultatet av denne undersøkelsen

### Generelle og lange kommentarer som omfatter flere områder

Produksjonstiden innenfor en del statistikkområder bør kortes ned slik at den blir mer oppdatert. Den positive utviklingen som skjer innenfor statistikkbanken bør fortsette. Flest mulig statistikkområder inn i banken og flest mulig ned på fylkes og kommunenivå. Innenfor noen områder kan det være vanskelig å finne fram til statistikk som finnes, men tror dette er i ferd med å bedres. Når det har vært et problem er min oppfatning at dette bunner i at plasseringen er litt "teknisk" eller "organiseringsmessig" orientert (ut fra hvilken seksjon som produserer statistikken e.l.), slik at man som bruker lett kan "bomme" på det man er ute etter.
Så vidt undertegnede forstår: Vår bransjes statistikkbehov dekkes/leveres dessverre ikke av SSB. Delvis pga manglende kombinasjon av statistikker og delvis fordi informasjonen muligvis ikke registreres. Min besvarelse reflekterer mitt behov og manglende dekning av dette.
For meg/oss vil "bedre" særlig bety at SSB må produsere mer statistikk som vi etterspør på vegne av bransjen (norsk samferdsel) innenfor statsoppdraget. SSB må følgelig selv argumentere bedre for at den manglende statistikken er et offentlig anliggende som må finansieres over statsoppdraget. Nå preges SSBs samferdselsområde av ressursknapphet. Alt for ofte får vi beskjed om at ønsket, ny statistikk eventuelt må oppdragsfinansieres, fordi byrået ikke har egne ressurser til jobben.
I et faglig samarbeid over 5-6 år har SSB vært for mye orientert mot stadig å utvikle nye produkt, heller enn å sette utvikla metodikk i operativ bruk for løpende produksjon av årlig statistikk. Jeg er også usikker på hvor god man har vært på å produsere/tilgjengeliggjøre det som er produsert.
Mulgens en utfordring i balansen mellom en sterkt faglig, nøytral, statlig etat og å i tillegg være "konsulent" som skal selge noe. Sistnevnte er bra, men krever kanskje litt andre evner, f. eks. - på den ene siden ønsket om å holde på lange tidsserier, og på den andre siden være fleksibel i forhold til å hente inn og bruke nye data - på den ene siden være sterk på økonomi og statistikk, og på den andre siden ha tilstrekkelig fagkunnskap i forhold til andre (nyere?) fagfelt (miljø, forurensning etc). Her kan SSB fort "tape" i forhold til konsulentfirma som Aquateam etc.
Redusere priser, slutte å utnytte monopolsituasjon når dere selger data til eksterne brukere. Dere er OK på standardinfo (statistikkbanken, trykte hefter etc), men ulike spesialkjøringer av enkeltstatistikker er dyrt, og det er svært dyrt å kopler info fra flere statistikker. Dere burde være glade for at info fra dere formidles gjennom flere kanaler (eks Panda), og ikke være så opptatt av å tjene penger på alt mulig. Jeg veit dere har budsjettmessige krav knyttet til eksterne inntekter. Jeg synes uansett det er urimelig at dere priser tjenester etter andre kriterier enn etter deres egne marginalkostnader. Anledningen til å følge en annen prispolitikk (enn marginalkostnadsprising) henger sammen med at dere faktisk har stor markedsrett, som er gitt dere gjennom statistikklov og statsoppdrag. Dere har altså en særstilling, men det er opp til dere om dere utnytter situasjonen (som i dag) eller ikke.
Dersom det var mulig å omgå regelen om at lave verdier (0,1,2) ikke skal kunne publiseres for all mulig slags statistikk på regionalt nivå selv om opplysningene ikke er sensitive, eller at man heller ikke kan utlede noe som helst av disse verdiene (eks. man kun vet at det er en sosialklient i en kommune - ser ikke helt grunnen til å anonymisere dette).
Vi er svært fornøyd med SSB mht våre kontakflater, og har ikke spesielle forslag til forbedringer utover den utvikling som SSB selv sørger for (f. eks mht mer og bedre Internett-tilbud osv)
På kort sikt er det viktig med en nulltoleranseholdning. I dataene skal det ikke være personer med jobber med NACE kode - uten at de er knyttet til en bedrift med org. nr. Alle bedrifter i BoF må ha gyldige basaldata, f.eks. kommunenr. Det er fortsatt noen gammeldage stivheter - f.eks. i navnefeltene til bedrifter i BoF. For primitiv adressestruktur, må skille mellom postadresse, fakturadresse, besøksadresse osv. E-post adresser er viktig å få orden på. På slike utviklingsområder må SSB bli mer ambisiøse. Som profesjonell bruker av registerstatistikken så ville et stort integrert registerbasert system - en integrert forløpsanalytisk database over alle persondata vært ideelt. Tilsvarende for bedrifter. Nå er data for mye årgangsfiler (sampling), mens en burde legge om til begivenhetsorienterte, dynamiske filer. Bedre tidsserier, bedre kausal analyse, mye bedre sjekk for konsistens mellom ulike datakilder.
Tettere samarbeid med ulike brukere og oppdragsgivere. Forvaltningen og politikere er en viktig premissgiver for hva man ønsker svar på og hvilke statistikkområder det er nødvendig å detaljere. Mer åpenhet og dialog mellom ulike fagdirektorater og SSB ville være en forbedring. Det ville også hjelpe med en større flyt av info. mellom forskning og statistikk internt i SSB.
Statistikkloven praktiseres slik at SSB utelukker seg sjøl som leverandør av statistikk viktig for kommunene. Statistikkbanken er blitt tømt for verdifull informasjon som følge av dette. For mange er det vanskelig å forstå at SSB anser f.eks. kjønn og alder som følsomme data.
Fortsette arbeide med å koble data fra ulike statistikker/registre. Ikke fokusere på sammenliknbarhet over tid når det er åpenbare muligheter for å forbedre materialet. Lære opp gavelleverandører bedre. Forbedre intervjukorpsset. Pluss mye, mye mer.
Bruker ikke SSB mye, men jeg har opplevd at SSB ikke kan gi tall for den enkelte kommune, eller for en region, men at tallene gjerne presenteres på fylkesnivå. Spesialbestillinger av kjøringer blir ofte litt dyrt i forhold til nytten. På sikt ville det vært bra om en kunne definere geografiske regioner, f.eks. ha postnummer intervall og deretter søkt f.eks. på den informasjon en er ute etter. Dere skiller også mellom statistikk og "registeropplysninger". Her har jeg savnet en forklaring på hva denne forskjellen kan bety når en skal bruke tallene. Jeg har også opplevd ikke å finne kriteriene som ligger til grunn. Hvis f.eks. transportsektoren har registrert 100 ansatte, er dette da antall registrert med sin hovedinntektskilde innen transport, eller er det nok at de f.eks. jobber i et transportfirma i 10% stilling.
Samordne forbruksundersøkelsen med NACE-statistikken for terminvis detaljhandel. Problemet er om moms er med eller ikke i forbr.undersøkelsen, og ulik varegruppesammensetning. Lage statistikk for kommunale investeringer i fireårsperioder. "Lette" litt på byråkratiet.
SSB har fortatt et stort moderniseringspotensial. De bør jobbe videre med å øke den interne effektiviteten. De publiserer for lite statistikk og analyser. De bør også bli mer brukerorienterte. SSB bør også forbedre sin teknologi, SSB er ikke på høyden bla. når det gjelder rapportering og automatisering. Bør i større grad benytte IT-firmaer som underleverandører i forhold til rapportering. Ellers er SSB en litt gammeldags organisasjon som med fordel kunne blitt mer spenstig og moderne. SSB har også problemer med å beholde dyktige medarbeidere. Dette har trolig noe med Kongsvinger-kontoret å gjøre, men også med lønnsnivået som er lavt sammenlignet med andre virksomheter. SSB burde hatt en offensiv strategi for å bli mer effektiv og moderne, med færre men bedre betalte medarbeidere. Men SSB er også med dyktige på mange områder.
Hold på sitt renommé som seriøs og faglig mest kompetent. Har funnet balanse mellom dette og drive "populærjournalistikk". Merkbart mer folkelig i publisering enn noen år tilbake, og balanserer fint. Faren ligger i at man kan bli for folkelig, slik at det går på seriøsitet.
For å få god statistikk bør en søke god dialog med de som skal rapportere og tilpasse rapporteringen til tall som utarbeides i andr sammenhenger. Tall som noen har et aktivt forhold til har mye bedre kvalitet enn tall som samles sammen og som en ikke vet hva de skal brukes til. Rapporteringen må ikke bli statisk, men tilpasse seg til endringer som skjer (selv om en ønsker lange tidsserier)

**Spørsmål 35. Hvilken type virksomhet jobber du i?**

<b>Prosent</b>	
Departementene	7,9
Andre statlige virksomheter	13,6
Interesseorganisasjon	8,7
Privat sektor	31,7
Kommunal sektor	16,5
Forskning og undervisning	15,2
Media	3,3
Annet	3,1
<b>Absolutte tall</b>	
Departementene	57
Andre statlige virksomheter	98
Interesseorganisasjon	63
Privat sektor	229
Kommunal sektor	119
Forskning og undervisning	110
Media	24
Annet	22

**Av annen virksomhet ble disse spesifisert:**

- Reiselivsnæring - destinasjonsselskap
- Halvoffentlig aksjeselskap
- Reiseliv
- Forlag
- Ambassade
- Interkommunalt selskap - reiseliv
- Konsulentvirksomhet
- Markedsanalysebyrå
- Agentur
- Analysebransjen
- Produktutvikling
- Transport til/fra utland

**Spørsmål 36. Er du kvinne eller mann?**

<b>Prosent</b>	
Kvinne	31,9
Mann	68,1
<b>Absolutte tall</b>	
Kvinne	231
Mann	494

**Spørsmål 37. Hvor gammel er du?**

<b>Prosent</b>	
Under 30 år	3,9
30 - 45 år	59,8
46 - 60 år	25,7
Over 60 år	10,6
<b>Absolutte tall</b>	
Under 30 år	28
30 - 45 år	423
46 - 60 år	182
Over 60 år	75

**Spørsmål 38. Hva er din høyeste utdanning?**

<b>Prosent</b>	
Grunnskole	0,6
Videregående skole	8,7
Universitet/høgskole 4 år eller mindre	31,4
Universitet/høgskole over 4 år	54,3
<b>Absolutte tall</b>	
Grunnskole	4
Videregående skole	63
Universitet/høgskole 4 år eller mindre	227
Universitet/høgskole over 4 år	429

**Spørsmål 39. I SSB er vi opptatt av å hele tiden videreutvikle og forbedre våre produkter og tjenester. I 2005 skal vi i større skala la brukerne evaluere websidene og Statistikkbanken. Kunne du tenke deg at vi tok kontakt med deg på ny for å hjelpe oss i dette arbeidet?**

<b>Prosent</b>	
Ja	35,9
Nei	64,1
<b>Absolutte tall</b>	
Ja	259
Nei	462

**Spørsmål 40. Skriv navn og e-postadresse i feltet nedenfor.**

--

## De sist utgitte publikasjonene i serien Notater

- 2005/19 H. Tønnseth. Årsrapport 2004. Kontaktutvalget for helse- og sosialstatistikk 10s.
- 2005/20 N.K. Buskoven: Vertskommunekompensasjon - kartlegging av kommunenes utgifter til asylmottak. 49s.
- 2005/21 H.C. Hougen: Omnibusundersøkelsen oktober/november 2004. Dokumentasjonsrapport. 52s.
- 2005/22 D. Sve, L. Solheim og G. Haraldsen: Eldres kvalitet. Dokumentasjon av datafangsten. 64s.
- 2005/23 E. Rauan: Undersøking om foreldrebetaling i barnehagar, januar 2005. 45s.
- 2005/24 L. Østby: Bruk av velferdsordninger blant nyankomne innvandrere fra de nye EØS-medlemslandene. 36s.
- 2005/25 A. Fagereng: Reestimering av faktoretterspørselen i KVARTS. 72s.
- 2005/26 O. Haugen: Utrekning av vekter til inntekts og formuesundersøkingane 2000, 2001 og 2002. 56s.
- 2005/27 M. Bråthen, J.I. Hamre og T. Pedersen: Evaluering av ordinære arbeidsmarkedstiltak. Beskrivende analyse av deltakerne i 2002 og forslag til ny evalueringsmetode. 33s.
- 2005/28 M. Høstmark: Forundersøkelse om kommunale helseutgifter knyttet til bosetting av flyktninger. 48s.
- 2005/29 A. Vedø: Analyse av revisjon. Lønn i bygge- og anleggsvirksomhet. 43s.
- 2005/30 H.C. Hougen: Samordnet levkårsundersøkelse 2004 - tverrsnittsundersøkelsen. Dokumentasjonsrapport. 139s.
- 2005/31 T. Hægeland, L.J. Kirkebøen og O. Raaum: Skolerresultater 2004. En kartlegging av karakterer fra grunn- og videregående skoler i Norge. 89s.
- 2005/32 A. Rolland: Brukertilfredshetsmålinger i offentlig sektor. Utredning for Moderniseringsdepartementet og regjeringens handlingsplan for modernisering. 96s.
- 2005/33 K. Aasestad, A. Finstad og K. Loe Hansen: Bruk av helsefarlige produkter i grafisk industri. 27s.
- 2005/34 S.W. Bogen, K. Digre, A. Hedum, T. Hægeland, T.K. Schjerven og B. Vold: Et system for statistikk omstatlig virksomhet. Forprosjektnotat. 44s.
- 2005/35 Kostra. Arbeidsgrupperapporter 2005. 230s.
- 2005/36 D. Rafat: Produksjonsopplegg for foreløpige tall i industristatistikken. 46s.
- 2005/37 T. Dale og B. Hole: Evaluering av elektroniske skjemaer i KOSTRA. Case: Skjema 20 - Fysisk planlegging, kulturminner, natur og nærmiljø. 55s.
- 2005/38 A. Sundvoll: Kirkelig tjenestestatistikk i KOSTRA-drakt. Et pilotprosjekt. 48s.
- 2005/39 G.I. Gundersen, B. Hoem, P. Løkkevik og D. Splide. Gjennomgang av metoder og datakilder i energiregnskapet. 50s.
- 2005/40 K. Loe Hansen: Bruk av helsefarlige produkter i båtbyggerbransjen. 27s.
- 2005/41 S. Skaare: Undersøkelsen om samvær og bidrag 2004. 67s.
- 2005/42 A. Haglund, A. Hedum, T. Schjerven og K.Ø. Sørensen: Offentlig sektor og BoF. 63s.
- 2005/43 O. Villund: Yrkesdata for selvstendig næringsdrivende. Dokumentasjonsnotat. 44s.
- 2005/44 O. Villund: Alder i AKU endring av definisjoner og trekkgrunnlag. 27s.
- 2005/45 J.I. Hamre: Estimering av fylkesfordelte og sektorfordelte tall for egenmeldt sykefravær. Dokumentasjon av metode og system, og resultater. 67s.