



*Kristin Aasmundsen, John Åge Haugen,
Liv Engen Holt og Iris Stenseng*

Notater

**Brukerorientering i
statistikkproduksjonen**

Innhold

1. Innledning	3
1.1 Bakgrunn for prosjektet.....	3
1.2 Formål og avgrensninger.....	3
1.3 Prosjektorganisering.....	4
1.4 Strukturering av rapporten	5
2. Sammendrag og anbefalinger	6
3. Gjennomføring av prosjektet	7
3.1 Presentasjon av arbeidsmetoder	7
3.2 DESAP-undersøkelsen	7
3.3 Kontakt med eksterne og interne brukere i SSB	7
3.4 Fokusgruppediskusjon.....	8
3.5 Danmarks Statistik og Statistiska centralbyrån	8
4. Brukerorientering i DESAP-undersøkelsen	9
4.2 Lovhjemmel	9
4.3 Statistikkenes relevans	10
4.4 Brukerne	10
4.5 Brukerkontakt.....	12
4.6 Vurdering av brukertilfredshet	14
4.7 Vurdering av resultater	17
4.8 Konklusjon	18
5. Kartlegging av brukerorientering	19
5.1 Brukerorientering på generelt nivå i SSB	19
5.1.1 Kurs	19
5.1.2 Om statistikken	19
5.1.3 Produktregisteret.....	19
5.1.4 Statistikkbanken	19
5.1.5 Biblioteket	19
5.1.6 Nye ssb.no	20
5.2 Kontakt med eksterne og interne brukere i SSB	20
5.2.1 Formell kontakt med eksterne statistikkbrukere.....	21
5.2.2 Fast kontakt med interne statistikkbrukere	24
5.2.3 Uformell kontakt	25
5.2.4 Konklusjon	26
5.3 Fokusgruppediskusjon om brukerorientering.....	26
5.4 Brukerorientering i Danmark og Sverige	28
5.4.1 Danmark	28
5.4.2 Sverige.....	29
5.4.3 Konklusjon	30
6. Drøftinger i forhold til prosjektets resultatmål	31
6.1 Bedre definering av brukere.....	31
6.2 Bedre oversikt over brukerbehov og brukertilfredshet.....	31
6.3 Hensiktsmessige måter å standardisere brukerkontakt på	32
7. Videreføring av prosjektet - anbefalinger	34
Litteraturliste og referanser	36

Vedlegg 1 E-post til seksjonsledere	37
Vedlegg 2 Spørreskjema: Kontakt med eksterne og interne brukere i SSB.....	38
Vedlegg 3 Rådgivende utvalg	40
Vedlegg 4 Andre utvalg	42
Vedlegg 5 DSTs utvalg med ekstern deltakelse.....	44
Vedlegg 6 Evalueringsskjema for programråd i SCB.....	48
Vedlegg 7 Matrise for brukerrangering.....	49
Vedlegg 8 Brukerundersøkelser	50

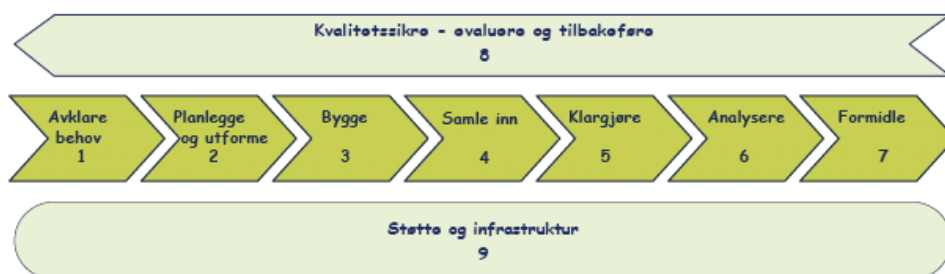
1. Innledning

1.1 Bakgrunn for prosjektet

Bakgrunnen for prosjektet er resultatene om brukerorienteringen som kommer fram av FOSS¹-prosjektet "Kvalitetsgjennomgang, DESAP". Dette prosjektet ble gjennomført i Statistisk sentralbyrå (SSB) i 2008. I kvalitetsgjennomgangen skulle de ansvarlige for statistikkene vurdere seg selv på mange områder og det viste seg at brukerorientering er et forbedringsområde for mange statistikker. Det har derfor vært ønskelig med en dypere gjennomgang av resultatet med fokus på brukerbehov og brukertilfredshet.

SSBs virksomhetsmodell fra 2008 brukes til å beskrive arbeidsprosesser på flere områder. Den er et viktig redskap i planleggingen av nye statistikker og i arbeid med forbedring og standardisering av eksisterende arbeidsprosesser i statistikkproduksjonen. Dette gjelder for eksempel kontinuerlig forbedring ved å gjennomføre kvalitetskontroller for hver prosess.

Virksomhetsmodell for SSB, 2008.



Dette prosjektet vil bidra til forbedring og utvikling av trinnene "1. Avklare behov" og "7. Formidle" i SSBs virksomhetsmodell. Avklaring av brukerbehov er sentralt for å kunne prioritere mellom ulike statistikkområder, men også i arbeidet med forbedringer og standardiseringer av eksisterende arbeidsprosesser. For eksempel regnes ikke formidling av statistikk som det siste leddet i statistikkproduksjonen. Tilbakemeldingene fra brukerne bør være med på å forbedre neste utgivelse. På denne måten blir brukerorientering et sentralt element i det systematiske kvalitetsarbeidet i SSB.

1.2 Formål og avgrensninger

Formålet med prosjektet er å forbedre arbeidsprosessene i virksomhetsmodellen knyttet til brukerorientering. God kjennskap til brukernes behov vil gi SSB en bedre bakgrunn for å prioritere mellom ulike statistikkområder. Dette kan på sikt innebære nedlegging av statistikker og/eller deler av statistikker, og etablering av nye statistikker.

Resultatmål

1. Prosjektgruppa skal beskrive og analysere resultatene av brukerorienteringsdelene i DESAP (del I og V) med vekt på brukerbehov og brukertilfredshet.
2. Prosjektgruppa skal kartlegge hva som allerede finnes av brukerorientering blant statistikkprodusenter i SSB i forhold til eksterne og interne brukere, og evaluere dette.

Prosjektgruppa skal deretter foreta en case studie for å følge opp interessante problemstillinger.

¹ Forbedring og standardisering av statistikkproduksjonen (FOSS).

3. Det skal samtidig undersøkes om det i de andre nordiske land finnes andre former for brukerorientering utover det som eksisterer i SSB.

Evalueringen av de ulike formene for brukerorientering har som mål å resultere i anbefalinger til rutiner, metoder eller strategier ("god praksis") som blant annet skal kunne hjelpe statistikkprodusenter i SSB til å:

- a. definere sine brukere bedre (primær/sekunder)
- b. få en bedre oversikt over brukerbehovet og brukertilfredsheten for sin statistikk
- c. finne hensiktsmessige måter for å standardisere kontakten med sine brukere

Resultatmålene har blitt en del endret i forhold til det opprinnelige prosjektskrivet. De framstår nå som mer konkrete enn ved prosjektstart. Opprinnelig prosjektskriv ble utformet av Grete Olsen og Peder Næs i stab, Avdeling for plan og økonomi samt Bente Thomassen i Seksjon for intervjuundersøkelser.

Prosjektet vil fokusere på brukerorientering i forhold til statistikkproduksjonen i SSB. Brukerorientering i et formidlingsperspektiv vil ikke bli omfattet av rapporten.

1.3 Prosjektorganisering

Prosjekteier

Avdeling for plan og økonomi, ved fagdirektør Hans Viggo Sæbø.

Prosjektgruppa

Kristin Aasmundsen (prosjektleder)	- Internasjonalt sekretariat (120)
John Åge Haugen	- Seksjon for utenrikshandel (270)
Liv Engen Holt	- Seksjon for datahåndtering og svartjeneste (850)
Iris Stenseng	- Seksjon for web og publisering (630)

Kvalitetslos

Geir Martin Pilskog	- Seksjon for transport, reiseliv og IKT (440)
---------------------	--

Styringsgruppa

Hans Viggo Sæbø (fagdirektør, leder av styringsgruppa)	- Avdeling for plan og økonomi (100)
Nina Arnesen (seksjonssjef)	- Seksjon for datahåndtering og svartjeneste (850)
Leif Korbøl (seksjonssjef)	- Seksjon for utenrikshandel (270)
Per Olav Løvbak ² (seksjonssjef)	- Seksjon for web og publisering (630)
Kari Sylvelin Strand ³ (seksjonssjef)	- Seksjon for web og publisering (630)

Referansepersoner

Grete Olsen	- Stab, Avdeling for plan og økonomi (110)
Peder Næs	- Stab, Avdeling for plan og økonomi (110)
Jan Byfuglien	- Seksjon for personal og kompetanse (640)
Heidi Nylænder	- Stab, Avdeling for plan og økonomi (110)
Björg Moen	- Stab, Avdeling for plan og økonomi (110)
Sindre Børke	- Seksjon for statistiske populasjoner (810)
Harald Lunde	- Seksjon for inntekt og lønn (225)
Anne Snellingen Bye	- Seksjon for primærnæringsstatistikk (430)
Björg Glesne	- Seksjon for informasjon og dokumentasjon (610)
Jan Erik Kristiansen	- Seksjon for redaksjon og mediekontakt (620)

Seksjonssjefer og statistikkansvarlige for alle statistikkproduserende seksjoner.

² Til mars 2009.

³ Fra mars 2009.

1.4 Strukturering av rapporten

Et kortfattet sammendrag av rapporten inkludert en oppsummering av anbefalingene for videreføring av prosjektet presenteres i kapittel 2. I kapittel 3 dokumenteres prosjektgruppens arbeidsmetoder. En beskrivelse og analyse av resultatene fra DESAP-undersøkelsen gjøres i kapittel 4. I kapittel 5 kartlegges det som finnes av brukerorientering blant statistikkprodusenter i SSBs samt i statistikkbyråene i Danmark og Sverige. Konklusjonene fra de ulike kapitlene i forhold til prosjektets resultatmål drøftes i kapittel 6. Ut fra dette presenteres noen konkrete anbefalinger for videreføring av prosjektet i kapittel 7.

2. Sammendrag og anbefalinger

Rapporten gir en vurdering av og presenterer anbefalinger for brukerorienteringen i statistikkproduksjonen i SSB. En selvvrdering gjort av statistikkprodusentene i 2008 viser at det er et forbedringspotensial i forhold til brukerorientering i organisasjonen. Det har derfor vært ønskelig med en dypere gjennomgang av resultatene. Foruten en beskrivelse og analyse av resultatene knyttet til brukerorientering i selvvrderingsundersøkelsen, blir også de ulike formene for formell og uformell brukerkontakt blant statistikkprodusenter i SSB kartlagt. Hovedfokuset er på de eksterne brukerne. Det er også beskrevet hvordan formell brukerkontakt er organisert i det danske og det svenske statistikkbyrået.

Målet med gjennomgangen av de ulike formene for brukerorientering er å hjelpe statistikkprodusentene til å definere sine brukere bedre, sørge for at de får en bedre oversikt over brukerbehovet og brukertilfredsheten i sin statistikk og i tillegg finne hensiktsmessige måter å standardisere brukerkontakten på.

Det anbefales at statistikkprodusentene en gang i året, i forbindelse med Virksomhetsplanen, utarbeider en kortfattet oversikt over hvem brukerne av statistikken er, hvordan kontakten med dem håndteres og om det har framkommet endrede brukerbehov det siste året. Videre bør det foretaes en evaluering av de rådgivende utvalgene i SSB, samtidig som bruken av dem systematiseres. For å få en bedre oversikt over brukerbehov og brukertilfredshet, bør alle statistikkproduserende seksjoner motta kvartalsvise oversikter fra Biblioteket over forespørsler fra brukerne. Oppslag i media som belyser brukernes behov, bør alltid drøftes av statistikkprodusentene. En mer detaljert oversikt over prosjektets anbefalinger finnes i kapittel 7.

3. Gjennomføring av prosjektet

3.1 Presentasjon av arbeidsmetoder

Presentasjonen av arbeidsmetoder skal beskrive *hvordan* data er samlet inn. Dette gjør leserne i stand til å gjøre seg opp egne meninger om datakvaliteten, samt å forstå hva som ligger bak resultatene. I datainnsamlingen er det benyttet både kvantitative og kvalitative metoder. En kombinasjon av disse metodene er som regel en fordel fordi de utfyller hverandre. De kvantitative elementene er undersøkelsene ”Kontakt med interne og eksterne brukere” og DESAP. Av kvalitative metoder er det blant annet benyttet en fokusgruppediskusjon. I tillegg er det gjennomført mange samtaler og e-post-korrespondanser, både i og utenfor SSB, for å diskutere og samle inn informasjon til rapporten.

3.2 DESAP-undersøkelsen

DESAP-undersøkelsen ble gjennomført i løpet av 2008. Dette er en selvvurderingsundersøkelse, og datainnhenting ble gjennomført ved hjelp av et Excelbasert spørreskjema. Alle statistikkområder i SSB skulle sende inn ett skjema. Det var per 1. desember 2008 blitt levert 194 skjema. Samtlige fagavdelinger hevder å ha selvevaluert alle sine statistikkrutiner.

DESAP-skjemaet er på engelsk, det ble ikke brukt ressurser til å oversette det. Dette kan ha vært en svakhet i forhold til tolkninger av spørsmål og mulige språklige misforståelser. I tillegg har det vært noe uklarhet knyttet til hva som skulle evalueres. Det kan være at enkelte har svart for hele seksjonen, statistikkområdene eller noe midt i mellom. Årsaken er at det har vært opp til hver enkelte seksjon å avgjøre hvor mange ulike produksjonsrutiner de har. Svarkategoriene i skjemaet har for enkelte av spørsmålene ikke vært tilpasset forholdene i SSB. Dette henger sammen med at DESAP-resultatene skal være sammenliknbare mellom ulike land. Kategoriene ”annet” har derfor noen ganger blitt store. Prosjektgruppas oversettelser av kategoriene slik de fremstår i figurene samsvarer heller ikke nødvendigvis helt med hvordan de som har fylt ut skjemaet har oppfattet dem.

DESAP-skjemaet har blitt grundig testet i Tyskland og har blitt vurdert som egnet for SSB. Til tross for enkelte svakheter, inneholder datamaterialet mye interessant informasjon i forhold til brukere. Det er ikke tidligere gjort liknende undersøkelser i SSB, og DESAP legger grunnlaget for videre arbeid med å forbedre kvaliteten på statistikkene.

3.3 Kontakt med eksterne og interne brukere i SSB

Prosjektgruppa har gjennomført en egen spørreundersøkelse rettet mot statistikkområdene i SSB. Bakgrunnen for denne undersøkelsen er behovet for en mer detaljert kartlegging av både formell og uformell kontakt mellom statistikkprodusenter i SSB og brukerne. Den bygger videre på, og supplerer informasjonen fra DESAP.

Datainnhenting ble gjennomført ved hjelp av et Excelbasert spørreskjema. Utforming og testing av skjemaet ble gjort med bistand fra Seksjon for statistiske populasjoner. Spørreskjemaet ble sendt til alle seksjonsledere ved statistikkproduserende seksjoner i SSB. Disse ble bedt om å returnere ett skjema for alle statistikkområder ved sin seksjon. Definisjonen av statistikkområde vil variere, noe som også var tilfellet i DESAP-undersøkelsen. Alle seksjoner som fikk tilsendt undersøkelsen har svart, og det ble returnert skjema for 54 statistikkområder. Antall skjema per avdeling varierer mellom 6 og 19⁴.

⁴ Avdeling for økonomi-, energi- og miljøstatistikk (200):17, Avdeling for personstatistikk (300): 6, Avdeling for næringsstatistikk (400): 14 og Avdeling for nasjonalregnskap og finansstatistikk (900): 19

En svakhet ved datamaterialet er at ikke alle statistikkområdene har oppgitt navnet på forumet de har ansvar for eller deltar i (de ble bedt om dette). Derfor er det ikke mulig å presentere en komplett liste over alle forumene SSB deltar i. I tillegg viste det seg at noen av svarkategoriene i spørreskjemaet ikke var helt optimale, noe som har medført mer bruk av kategorien ”annet” enn ønskelig.

Følgende tilbakemelding fra en av seksjonslederne var blant annet en av årsakene til at prosjektgruppa valgte å arrangere en fokusgruppediskusjon. *”Det blir ikke så lett å synliggjøre relevant brukerkontakt via spørreskjemaet som er lagt ved, Arbeidet i gruppene er stort sett aldri lagt opp slik at SSB spør, og/eller at brukerne foreslår (som skissert i spørreskjemaet). Linja er heller i retning av SAMarbeid, slik at vi må hele tiden jobbe for en bevisstgjøring om prinsippene for god offisiell statistikk, og vi må få brukerne MED på å ønske seg statistikk av god kvalitet.”*⁵

Undersøkelsen har gitt mye interessante data over statistikkområdenes kontakt med eksterne og interne brukere. Det er enkelte momenter som kan spille inn på datakvaliteten, men i all hovedsak er det få usikkerhetsmomenter knyttet til svarene fra denne undersøkelsen.

3.4 Fokusgruppediskusjon

En mer kvalitativ tilnærming til brukerrelaterte spørsmål ble gjennomført ved å arrangere en fokusgruppediskusjon. Formålet var å få mer utfyllende svar og løsningsorienterte diskusjoner. Utgangspunktet for diskusjonene var problemstillinger som kom fram etter gjennomgangen av DESAP-undersøkelsen og undersøkelsen ”Kontakt med eksterne og interne brukere i SSB”. Fokusgruppen besto av fire seksjonsledere, en fra hver av de fire statistikkproduserende seksjonene. Disse ble valgt ut på grunn av sin ulike bakgrunn og sitt engasjement i forhold til brukerorientering. De skulle ikke representere avdelingens synspunkter, men bidra med egne erfaringer under diskusjonene.

3.5 Danmarks Statistik og Statistiska centralbyrån

Informasjonsutvekslingen har i hovedsak foregått via e-postkorrespondanse med ressurspersoner i både det svenske og danske statistikkbyrået. I tillegg har prosjektgruppa aktivt brukt websidene til både DST og SCB. Innhenting av informasjon tok noe lengre tid enn beregnet slik at prosjektgruppa besluttet å konsentrere seg om hvordan den formelle kontakten med brukerne i disse landene er organisert.

⁵ Sitat fra seksjonssjef Elisabetta Vassenden i Seksjon for helsestatistikk.

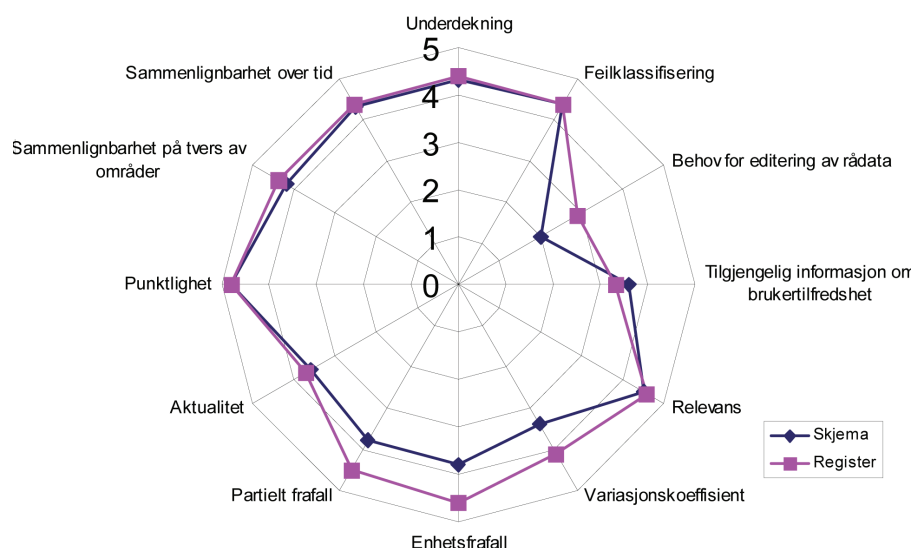
4. Brukerorientering i DESAP-undersøkelsen

Selvvurderingsundersøkelsen "Development of a self assessment programme" (DESAP) ble gjennomført i SSB i 2008 som et FOSS-prosjekt (Forbedring og standardisering av statistikkproduksjonen). Den er en kvalitetsgjennomgang av en rekke områder innen statistikkproduksjonen. Skjemaet som ble benyttet, er utviklet av det tyske statistikkbyrået for Eurostat. I SSB ble det gjennomført en selvvurdering av i alt 194 statistikker. Antall skjemaer fra hver seksjon varierer fra 2 til 29⁶.

I DESAP-undersøkelsen skulle de ansvarlige for statistikkene vurdere seg selv på mange områder (se figur 4.1). Utgangspunktet for Proteam-prosjektet om "Brukerorientering i statistikkproduksjonen" er resultatene om brukerorientering. De statistikkansvarlige i SSB gir seg selv generelt lavere karakterer på områdene: "Behov for editering av data" og "Tilgjengelig informasjon om brukertilfredshet". Dette er bakgrunnen for at det har vært ønskelig å få en dypere gjennomgang av materialet med fokus på brukere av statistikken til SSB.

Dette kapitlet belyser punkt 1 prosjektets mandatet "beskrive og analysere resultatene av brukerorienteringsdelene i DESAP (del I og V) med vekt på brukerbehov og brukertilfredshet".

Figur 4.1 Resultater fra DESAP 2008, samlet for alle statistikker



Kilde: Kvalitetsgjennomgang, DESAP, Peder Næs.

DESAP-resultatene vil bli presentert på tre aggregeringsnivåer: Totaltall for hele SSB, tall på avdelingsnivå og sammenlikninger mellom utvalgs- og registerbaserte statistikker. Det finnes helt klart interessante funn på seksjonsnivå, men slike sammenlikninger har blitt vurdert til å være for detaljerte og spesifikke for dette prosjektet. Bakgrunnen for å velge avdelingsnivå er ønsket om å undersøke om forskjeller mellom statistikkområder kan spille inn på brukerrelaterte problemstillinger. Dette er også tanken bak sammenlikningen mellom utvalg- og registerbaserte statistikker. Det vil da sees på hvordan metodiske forskjeller påvirker spørsmål knyttet til brukere.

4.2 Lovhjemmel

Alle statistikker som produseres i SSB bygger på norsk lovhjemmel, nærmere bestemt statistikkloven. Rundt 40 til 50 prosent av statistikkene har i tillegg krav fra en EU-hjemmel bak seg. Selv om

⁶ Det er ikke samsvar mellom antallet selvvurderinger og antall statistikker i Statistikkalenderen, eller produktnummer i Produktregisteret ("Kvalitetsgjennomgang, DESAP" Næs, Peder). Årsaken til dette kan blant annet være at Statistikkalenderen og Produktregisteret ikke nødvendigvis er delt opp i enheter som er fornuftig for selvevaluering.

Avdeling for nasjonalregnskap og finansstatistikk skiller seg ut med en betydelig lavere andel, fem prosent, må dette tas med et forbehold. En tidligere undersøkelse foretatt i SSB med utgangspunkt i produktregisteret, antydte at omtrent halvparten av statistikkene er basert på EU-hjemmel. Dette gjaldt også for Avdeling for nasjonalregnskap og finansstatistikk. Årsaken til forskjellen i svarene kan være at ”statistikk” brukes noe annerledes i DESAP enn i produktregisteret. På grunn av dette har det vært problematisk å gå i dybden og vurdere hvilke påvirkninger lovhjemmel eventuelt har på spørsmål knyttet til brukerne. Hvilken lovhjemmel statistikker bygger på kan likevel være en interessant innfallsvinkel til brukerrelaterte spørsmål. Dette gjelder blant annet i forhold til de viktigste brukerne og hvordan kontakten med dem gjennomføres. Denne problemstillingen vil ikke bli forfulgt videre fordi resultatene omkring lovhjemmel i DESAP ikke er i overensstemmelse med tidligere undersøkelser.

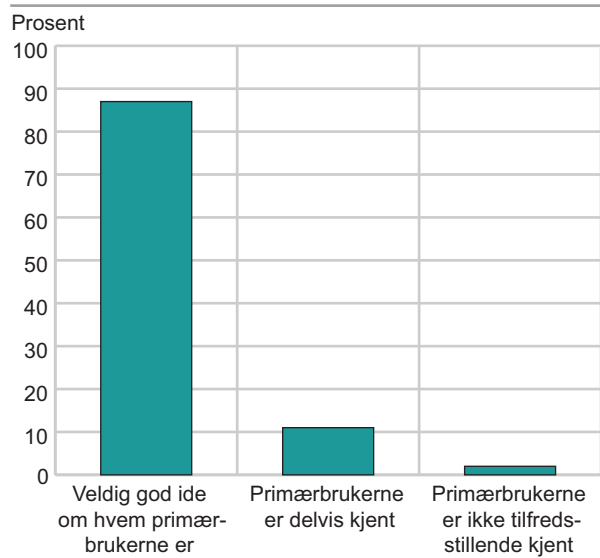
4.3 Statistikkens relevans

Mer enn 90 prosent av statistikkprodusentene i SSB vurderer at primærområdene statistikken deres dekker er meget relevante. Verken primærområder eller sekundærområder, primærbrukere eller sekundærbrukere defineres i DESAP⁷. Mer enn 60 prosent mener at sekundærområder som statistikken dekker, også er meget relevante. Ingen vurderer egen statistikk som irrelevant og bare en statistikk blir plassert i kategorien ”noe relevant” på sine primærområder. Dette gir et bilde av statistikkprodusenter som har et veldig klart inntrykk av at deres eller egne produkter/statistikker er meget relevante for samfunnet. Vurdering av relevansen til statistikker bør bygge på hvilke behov forhåndskjente brukere har og deres tilfredshet med statistikken. Produsentene bør således ha en klar forståelse av statistikkbrukerne og deres behov for å hevde at statistikken er relevant.

4.4 Brukerne

Over 85 prosent av statistikkprodusentene har en veldig klar oppfatning om hvem som er statistikkens primærbrukere (se figur 4.2). Dette er en høy andel som indikerer en bevissthet blant statistikkprodusentene i forhold til kunnskap om brukerne sine. Dette betyr også et godt utgangspunkt for gode brukerforum og brukertilpasning av statistikk i SSB. I tillegg er det oppløftende at statistikkprodusentene både ser sin statistikk som meget relevant og har god kunnskap til sine brukere.

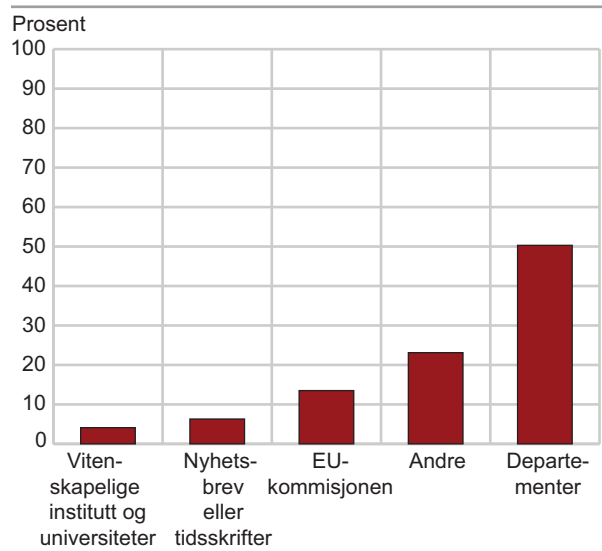
Figur 4.2 Kjennskap til statistikkens primærbrukere, andel statistikkområder. SSB totalt



⁷ Oversatt fra engelsk ”key area” and ”other area” og ”key users” and ”other users”.

I DESAP-spørreskjemaet er 13 brukere forhåndsdefinert. Ut fra disse blir statistikkbrukerne bedt om å rangere sine viktigste brukere fra 1 til 5 (1 er viktigst). De fem brukerne som i gjennomsnitt blir rangert høyest, er i synkende rekkefølge: Departementene, andre, EU-kommisjonen, nyhetsbrev eller tidsskrift og vitenskapelige institutt og universiteter. I kategorien ”andre” har mer enn 25 prosent av statistikkprodusentene spesifisert nasjonalregnskapet, mens bare 8 prosent har spesifisert allmennheten. Alle de overnevnte brukerne har blitt rangert av mer enn 65 prosent av statistikkprodusentene, bortsett fra EU-kommisjonen som knapt 40 prosent av brukerne har rangert. Hovedinntrykket er at norske myndigheter blir sett på som viktigste bruker. Dette inntrykket forsterkes ved at halvparten av statistikkprodusentene har rangert departementer som viktigste bruker (se figur 4.3).

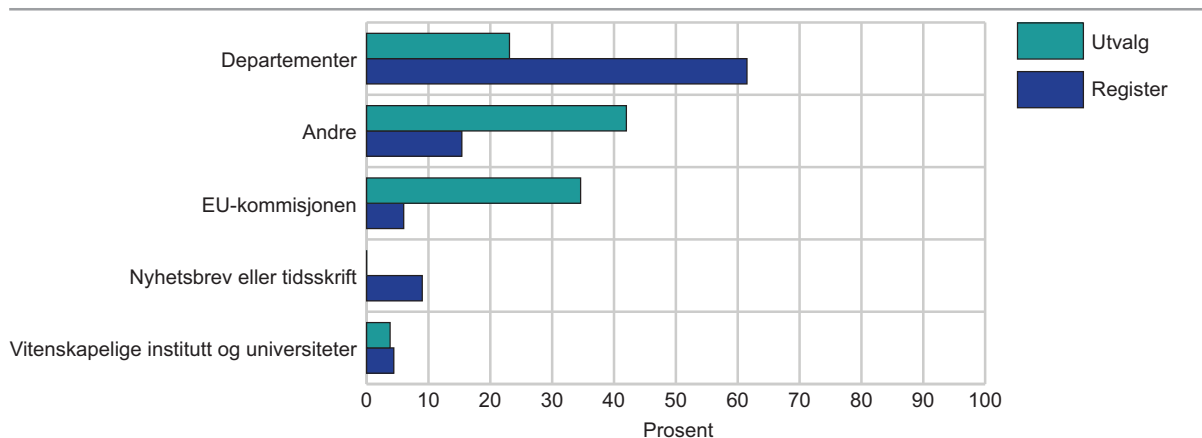
Figur 4.3 Rangering av primærbrukere¹, andel statistikkområder. SSB totalt



¹ Primærbrukere er brukere som er rangert som nummer en.

Statistikker ved SSB kan deles inn i to hovedtyper. De som benytter registre som datagrunnlag, og de som bruker data fra utvalgsbaserte undersøkelser. DESAP viser at det er markante forskjeller i hvilke brukere som rangeres som viktigst innenfor disse to hovedtypene statistikker. Registerbaserte statistikker har i mye større grad rangert departementer som viktigst, mens utvalgstatistikker i mye større grad rangerte ”andre” og ”EU-kommisjonen” som de viktigste brukerne (se figur 4.4). For utvalgstatistikkene utgjør nasjonalregnskapet halvparten av kategorien ”andre”.

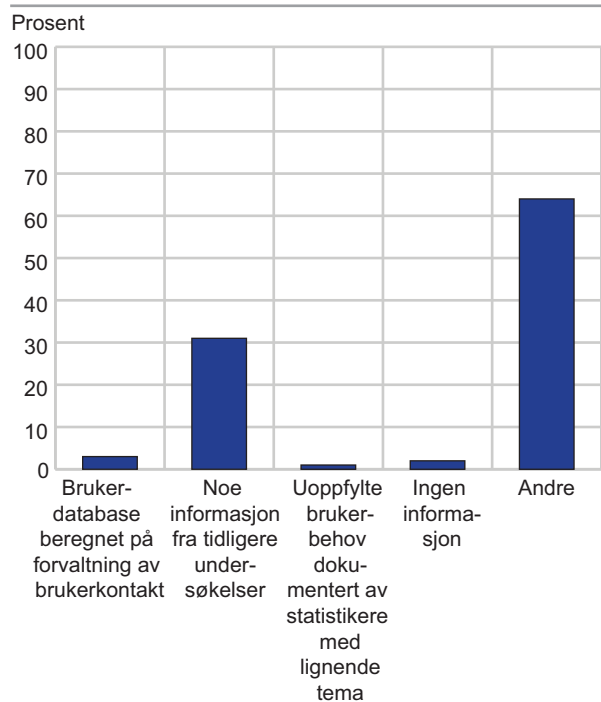
Figur 4.4 Rangering av primærbrukere¹ fordelt på register-/utvalgstatistikker, andel statistikkområder



¹ Primærbrukere er brukere som er rangert som nummer en.

Statistikkprodusentene har et veldig klart inntrykk av hvem som er deres primærbrukere/brukere. Det er derfor interessant å se om og hvordan informasjon om brukerne blir dokumentert. Dette antyder noe om kvaliteten i statistikkprodusentenes vurdering av kjennskapen til sine brukere. Det viser seg at det foregår lite systematisk arbeid med å dokumentere brukere. I overkant av 30 prosent av statistikkene har ”noe informasjon fra tidligere undersøkelser” som grunnlag. Nærmere 65 prosent har derimot svart at primærbrukere dokumenteres på ”andre” måter. Av disse 65 prosentene har omtrent 65 prosent igjen spesifisert at dokumentasjon om nøkkelbrukere finnes i ”Om statistikken⁸”. Det er med andre ord mange som har brukt ”Om statistikken” for å dokumentere egne brukere. I SSB benyttes også produktregisteret til å dokumentere brukere.

Figur 4.5 Kilde for dokumentasjon av primærbrukere, andel statistikkområder. SSB totalt

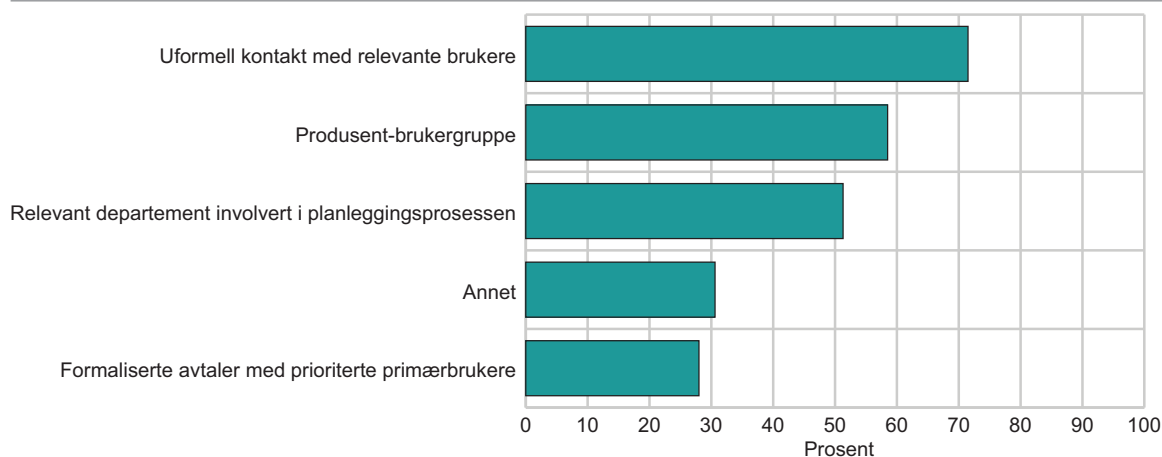


4.5 Brukerkontakt

Resultatene fra DESAP tyder på at det er lagt lite vekt på å dokumentere de ulike brukere av statistikker som produseres i SSB. Likevel har mange god kjennskap til hvem primærbrukerne deres er. Brukerkontakt er grunnlaget for at statistikkprodusentene skal kunne ha en formening om hvor tilfredse deres brukere er. I DESAP er det forhåndsdefinert ni forskjellige typer brukerkontakt. De mest vanlige formene er: uformell kontakt med relevante brukere, produsent-brukergrupper (diskusjonsgruppe som hvor både statistikkprodusent og brukere deltar, for eksempel rådgivende utvalg) og relevante departementer involvert i planleggingsprosessen (se figur 4.6). Kategoriene er ikke gjensidig utelukkende. Den vanligste kontakten er av uformell karakter, omtrent 70 prosent av statistikkprodusentene har oppgitt dette. Det er også høye andeler av statistikkene som benytter produsent-brukergrupper og har kontakt med relevante departementer i planleggingsprosessen, henholdsvis 60 og 50 prosent.

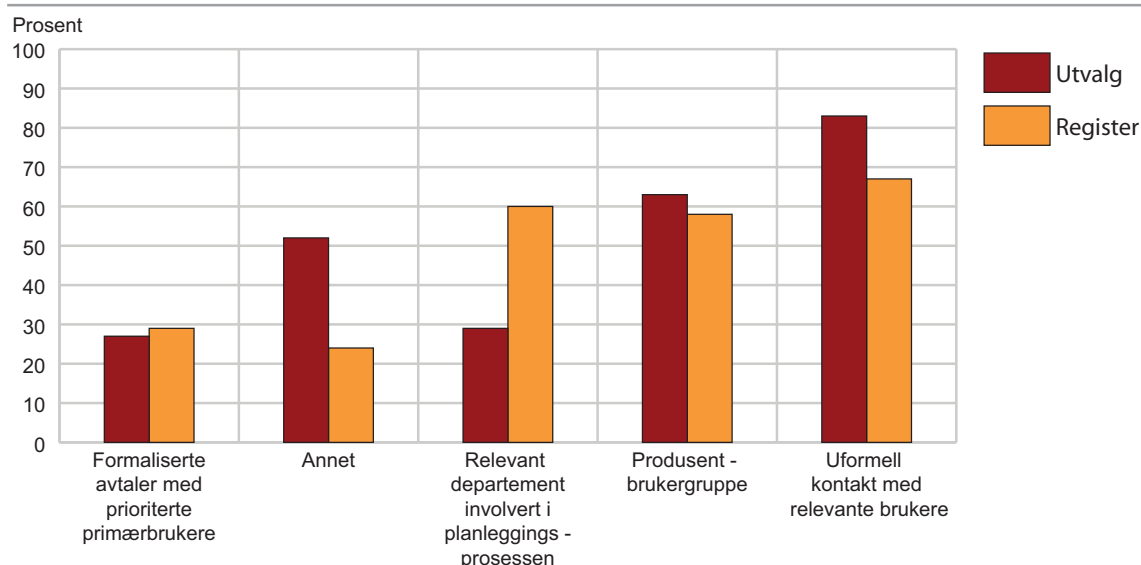
⁸ For nærmere informasjon om ”Om statistikken”, se kapittel 5.1.2.

Figur 4.6 Statistikkprodusenters kontakt med brukerne, andel statistikkområder. SSB totalt



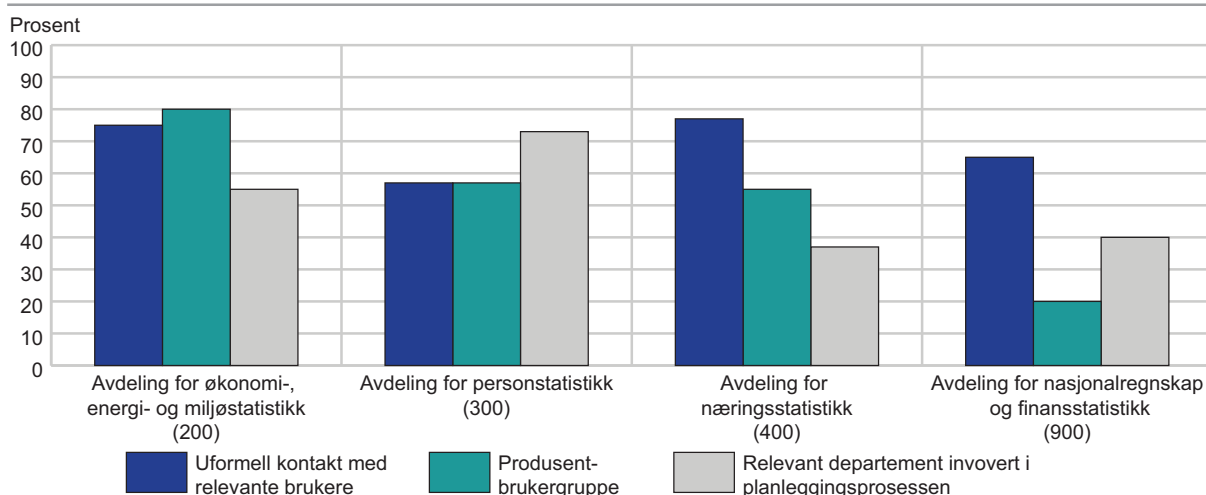
Det kommer klart til uttrykk i DESAP at utvalgs- og registerbaserte statistikker har svart ulikt på hvilken type kontakt de har med brukerne. For registerbaserte statistikker er det mest vanlig å involvere departementer i planleggingsprosessen. Omtrent 60 prosent av de registerbaserte statistikkene har dette. Blant de utvalgsbaserte statistikkene er det en mye høyere andel som blir gruppert i kategorien ”annet”. Det betyr at svaralternativene ikke har vært like dekkende for denne typen statistikk. Av alle utvalgsstatistikker som har brukt svaralternativet ”annet” er det mer enn en tredel som spesifiserte rådgivende utvalg som kontaktkanal.

Figur 4.7 Statistikkprodusenters kontakt med brukerne fordelt på register/utvalgsstatistikker, andel statistikkområder



Det er forholdsvis klare forskjeller mellom avdelingene når det gjelder de tre vanligste formene for brukerkontakt. I gjennomsnitt har godt over halvparten av statistikkene i SSB uformell kontakt med brukerne (se figur 4.7). På produsent-brukergruppe skiller Avdeling for økonomi-, energi- og miljøstatistikk seg ut med en høyere andel statistikker med denne formen for brukerkontakt. I tillegg er det mer vanlig i Avdeling for økonomi-, energi- og miljøstatistikk og Avdeling for personstatistikk å involvere departementer i planleggingsprosessen. Tidligere er det vist hvordan departementer blir vurdert som en av de viktigste brukerne av statistikkprodusentene. Det offentlige er en viktig statistikkbruker, som også finansierer mye statistikk. 64 prosent av markedsoppdraget i 2007 kom fra departementer og direktorater.

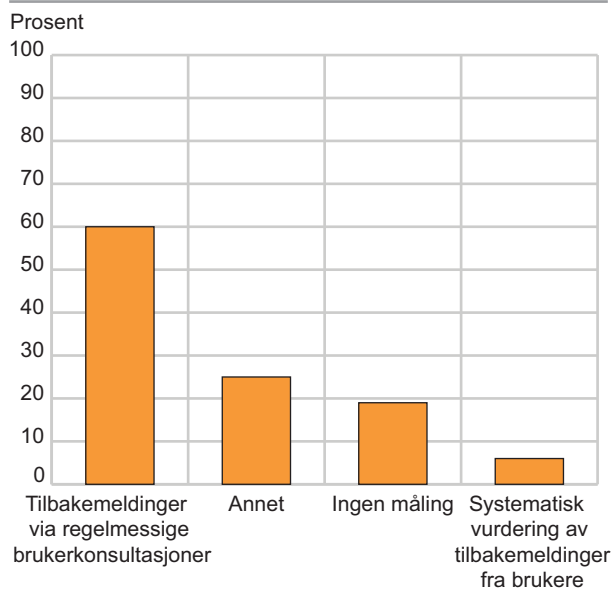
Figur 4.8 Statistikkprodusenters kontakt med brukerne fordelt på avdelinger, andel statistikkområder



4.6 Vurdering av brukertilfredshet

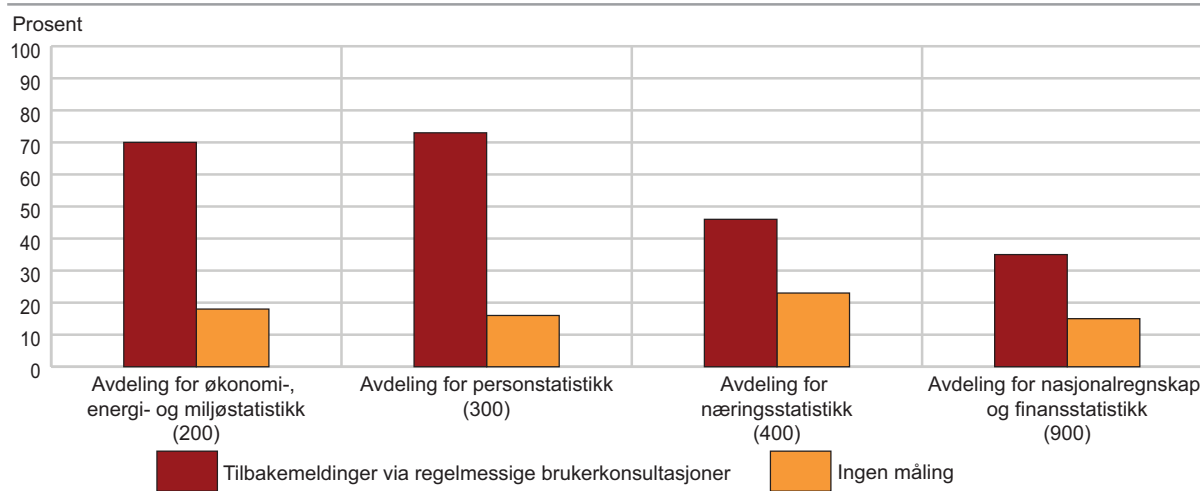
Det kommer fram at uformell kontakt med brukere og produsent-brukergrupper er de vanligste formene for brukerkontakt i SSB. På spørsmål om hvordan statistikkprodusentene får tilbakemelding om brukertilfredshet, viser det seg at mer enn 60 prosent av statistikkprodusentene får tilbakemeldinger i forbindelse med regelmessige brukerkonsultasjoner (se figur 4.9). Men det er også rundt 20 prosent som ikke gjennomfører noen måling.

Figur 4.9 Måling av brukertilfredshet, andel statistikkområder. SSB totalt



En nærmere undersøkelse av tilbakemeldingstypene ”tilbakemelding via regelmessige brukerkonsultasjoner” og ”ingen måling” viser klare forskjeller mellom avdelingene. Det er gjennomgående mer jevnlig tilbakemeldinger basert på regelmessige brukerkonsultasjoner i Avdeling for økonomi-, energi- og miljøstatistikk og Avdeling for personstatistikk sammenlignet med Avdeling for næringsstatistikk og Avdeling for nasjonalregnskap og finansstatistikk (se figur 4.10). Det er ganske likt blant avdelingene når det kommer til å ha ”ingen måling” av brukertilfredshet.

Figur 4.10 Måling av brukertilfredshet fordelt på avdelinger, andel statistikkområder



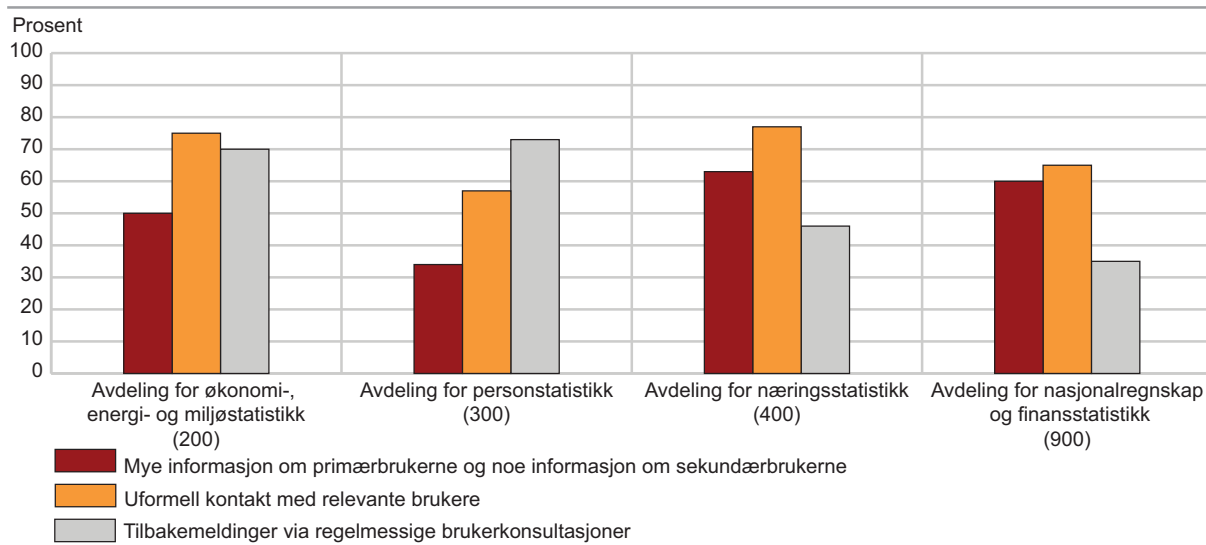
Statistikkprodusentene har opplyst hvilken type brukerkontakt de har, og hvordan de måler brukertilfredsheten. Mer enn halvparten av statistikkprodusentene mener det er mye informasjon tilgjengelig om primærbrukernes tilfredshet. I tillegg svarer i underkant av 30 prosent at det er noe informasjon tilgjengelig om primærbrukere. I det store og hele har statistikkprodusentene i SSB relativ god informasjon om brukertilfredshet. Det er imidlertid ingen opplysninger om hvordan informasjonen hentes inn eller dokumenteres.

Kunnskap om primær- og sekundærbrukere er noe forskjellig for register- og utvalgsstatistikker. Utvalgsstatistikker skiller seg ut med en mye høyere andel med lite informasjon om brukere. For en fjerdedel av utvalgsbaserte statistikker er det ingen informasjon om brukerne. Dette er mer enn tre ganger høyere enn for hele SSB, og kan bety at utvalgsstatistikkerne har en utfordring her. Samtidig er det klart at registerbaserte statistikker har en høyere andel statistikker med mye informasjon om brukerne sine, både sammenliknet med hele SSB og med utvalgsstatistikker.

Det er noen forskjeller i vurdering på avdelingsnivå av tilgjengelig informasjon om brukertilfredshet. I overkant av 30 prosent av statistikkprodusentene i Avdeling for personstatistikk vurderer at de har mye informasjon om primærbrukere og noe om sekundærbrukere, mens denne andelen er i overkant av 60 prosent i Avdeling for nasjonalregnskap og finansstatistikk (se figur 4.11).

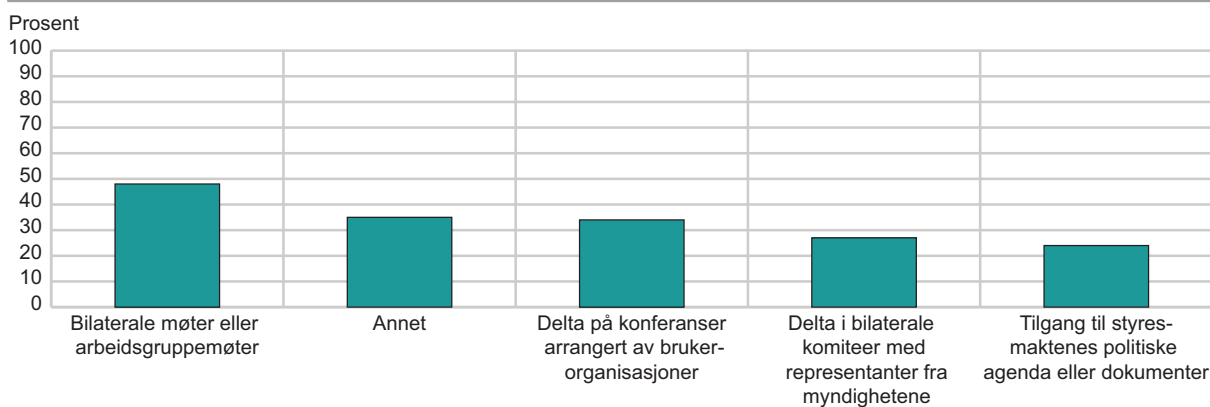
I grove trekk har Avdeling for næringsstatistikk og Avdeling for nasjonalregnskap og finansstatistikk mer informasjon om brukertilfredsheten til sine primærbrukere sammenliknet med Avdeling for personstatistikk og Avdeling for økonomi-, energi- og miljøstatistikk. Dette betyr med andre ord at de avdelingene som i større grad preges av uformell kontakt med sine brukere, og har mindre tilbakemeldinger gjennom regelmessige brukerkonsultasjoner, vurderer sin informasjon om brukertilfredshet best (se figur 4.11).

Figur 4.11 Vurdering av informasjon om brukertilfredshet fordelt på avdelinger, andel statistikkområder



For at statistikkens kvalitet og relevans skal opprettholdes over tid, er det nødvendig med god planlegging. Hvilke tiltak som statistikkprodusentene har tatt for å møte framtidige brukerbehov, vil derfor si noe om framtidig kvalitet og brukertilfredshet. De mest populære framtidige tiltakene er: Bilaterale møter eller arbeidsgruppemøter, annet, deltakelse på konferanser arrangert av brukerorganisasjoner, deltakelse i bilaterale komiteer med representanter fra myndighetene, tilgang til styresmaktens politiske agenda eller dokumenter (se figur 4.12). Rundt 18 prosent av dem som har krysset av for "andre", har spesifisert "Rådgivende utvalg".

Figur 4.12 Tiltak for å forutse framtidige brukerbehov, andel statistikkområder. SSB totalt



Det viser seg igjen at det er markante forskjeller mellom register- og utvalgsbaserte statistikker også når det kommer til å imøtekomme framtidige brukerbehov. Produsenter av registerbaserte statistikker har en større andel som sitter i bilaterale komiteer med departementer, og som har tilgang på styresmaktens politiske agenda eller styresmaktens dokumenter. Årsaken til dette er mest sannsynlig at departementene er registerstatistikkenes klart viktigste bruker. Det er en større andel av utvalgsstatistikkenes som har svart "annet". Av utvalgsstatistikkenes som har svart "annet" har i overkant av en tredjedel spesifisert rådgivende utvalg, mens nasjonalregnskapet er spesifisert av i underkant av en tredjedel.

Mulige tiltak for å imøtekomme framtidige brukerbehov varierer på avdelingsnivå. Først og fremst skiller Avdeling for næringsstatistikk seg ut med en veldig høy andel på "annet". Det viser seg at over 40 prosent av disse igjen har spesifisert dette som "Rådgivende utvalg". Generelt sett har Avdeling for

personstatistikk høyere andeler på de utvalgte tiltakene i DESAP. Dette kan til en viss grad også sies om Avdeling for økonomi-, energi og miljøstatistikk. For sistnevnte er det rundt 70 prosent av statistikkene som har bilaterale møter eller arbeidsgrupper med andre brukere. Avdeling for nasjonalregnskap og finansstatistikk har generelt lavere andeler på tiltakene nevnt i DESAP.

4.7 Vurdering av resultater

Resultatene fra DESAP-undersøkelsen viser at det foregår lite systematisk arbeid med dokumentering av brukere i SSB. Statistikkprodusentene i SSB har til tross for dette gitt uttrykk for at de har god kunnskap om sine brukere. Det kommer fram at dokumentering av brukere først og fremst skjer i "Om statistikken" samt gjennom "informasjon fra tidligere undersøkelser". Det er derfor et visst grunnlag for skepsis i forhold til påstanden om god kunnskap om brukernes behov.

Gjennom sitt daglige arbeid vil fagseksjonene opparbeide seg kjennskap til statistikkbrukere. Seksjonen kontaktes og får spørsmål og tilbakemeldinger fra brukere. Det viser seg også at den vanligste formen for brukerkontakt er av uformell karakter (70 prosent). Denne kontakten systematiseres i svært liten grad. Selv om det er god kunnskap om statistikkens brukere ved de ulike fagavdelingene, er det en svakhet at det eksisterer lite systematisk brukerdokumentasjon.

Når det er lite og dårlig dokumentasjon av brukere og brukerbehov, blir en av de viktigste kanalene for tilbakemeldinger ikke utnyttet. Til tross for dette får nærmere to tredjedeler av statistikkene tilbakemeldinger om brukertilfredshet i forbindelse med regelmessige brukerkonsultasjoner. Hva som ligger i den regelmessige brukekonsultasjonen ved SSB vil være interessant å se nærmere på. I neste kapittel belyses denne problemstillingen gjennom en egen spørreundersøkelse rettet mot statistikkproduksjonen.

I presentasjonen av DESAP-resultatene er det gjort sammenlikninger mellom avdelingene. Det viser seg at avdelingene som i størst grad preges av uformell kontakt med sine brukere og mindre tilbakemeldinger gjennom regelmessige brukerkonsultasjoner, vurderer sin informasjon om brukertilfredshet best. Dette virker i utgangspunktet ikke særlig logisk, men kan ha sammenheng med at slik uformell kontakt skjer hyppigere enn mer organiserte former for tilbakemeldinger. Det kan også være en indikasjon på at tilbakemeldinger i form av regelmessige brukerkonsultasjoner ikke fungerer tilfredsstillende. På den annen side viser data at avdelingene med større grad av tilbakemeldinger i form av regelmessige brukerkonsultasjoner, også i større grad er aktiv i forhold til tiltak for å imøtekomme framtidige brukerbehov.

Register- og utvalgsbaserte statistikker viser markante forskjeller med hensyn til brukerrelaterte spørsmål. Bakgrunnen kan være store forskjeller i type brukere. Dette får innvirkning på flere områder. En annen observasjon er at utvalgsbaserte undersøkelser i større grad har besvart mange av spørsmålene med "annet". Dette tyder på at kategoriene i DESAP passer bedre til registerbaserte statistikker.

Registerbaserte statistikker har departementer som hovedbruker, noe som også avspeiler seg i hvilke brukere de har kontakt med, samt hvordan tilbakemeldinger blir gitt. Utvalgsbaserte statistikker har "andre" brukere som viktigst, noe som avspeiler seg i svar som er gitt på andre brukerrelaterte spørsmål. Det tyder på at det er mer vanlig med mer aktiv bruk av rådgivende utvalg for denne typen statistikk. Den mest slående forskjellen mellom register- og utvalgsbaserte statistikker er at sistnevnte har mindre tilgjengelig informasjon om primær- og sekundærbrukere. Mye tyder på at utvalgstatistikker har større spredning i sine brukere. Blant annet viser brukerrangeringen at utvalgstatistikker har større spredning i rangeringen av viktigste bruker.

4.8 Konklusjon

Når det gjelder brukerorientering er hovedinntrykket fra DESAP-undersøkelsen at informasjonen om brukere, både hvem de er og deres behov, bør systematiseres i større grad enn hva som er tilfelle i dag. Mye av informasjonen om brukerne som er nødvendig for å lage relevant og god statistikk, finnes allerede i seksjoner og avdelinger, men det mangler rutiner for å følge den opp.

5. Kartlegging av brukerorientering

Kapittelet kartlegger ulike former for brukerorientering i SSB. Hovedfokuset er på eksterne brukere, men interne brukere er også tatt med for å få et dekkende bilde av brukerkontakten. Det er også beskrevet hvordan formell brukerorientering er organisert i det danske og det svenske statistikkbyrået.

5.1 Brukerorientering på generelt nivå i SSB

Nedenfor gies det en oversikt over kanaler og rutiner for brukerinformasjon på et mer generelt nivå i SSB, som statistikkprodusenter kan benytte seg av. Det har blitt foretatt en rekke brukerundersøkelser, men få av dem retter seg mot statistikkproduksjonen. Disse er derfor ikke tatt med i denne oversikten, men de som ansees for mest relevante i forhold til statistikkprodusentene er tatt med i vedlegg 8.

5.1.1 Kurs

SSB arrangerer hvert år flere kurs for eksterne (og interne) brukere. Disse kursene er i hovedsak rettet mot formidling av statistikk. I 2008 deltok nesten 2 100 personer på ulike kurs og seminarer i SSB. Det ble bl.a. holdt flere kurs i *Tall må temmes*, der det gis råd og tips om bruk, tolkning og formidling av statistikk. Deltakerne blir oppmuntret til kritisk sans i omgang med tallene, for derved å kunne tolke og bruke dem bedre. I kurset *Finn tallene* blir deltakerne vist hvordan de effektivt søker etter og henter fram statistikk og faktainformasjon på www.ssb.no.

5.1.2 Om statistikken

Hver statistikkhjemmeside har en fast metadatainformasjon, kalt "Om statistikken". Dette er statistikkens vaskeseddel, og skal inneholde alle sentrale metadata som begreper, produksjonsopplysninger, feilkilder og så videre. "Om statistikken" er delvis sammensatt av informasjon som lagres andre steder i SSB. Dette gjør at fagseksjonene må oppdatere samme informasjon flere steder, noe som er lite heldig.

Med den nye publiseringsløsningen skal den ansvarlige fagseksjon selv oppdatere "Om statistikken". Formålet med den nye publiseringsløsningen er å gjøre produksjonen av "Om statistikken" enklere og mer effektiv, og derigjennom også gjøre mer relevant informasjon tilgjengelig for brukerne. Med den nye publiseringsløsningen skal publisering og redigering av dokumentene gjøres av fagseksjonene selv.

5.1.3 Produktregisteret

Produktregisteret brukes til å vedlikeholde og rapportere informasjon om SSBs produkter. Produktregisteret inneholder informasjon av statistikkfaglig art, herunder indikatorer knyttet til kvalitet, aktualitet, tilgjengelighet og ressursbruk så vel internt som for oppgavegivere.

Det ligger for tiden også informasjon om brukere i produktregisteret. De viktigste brukerne velges fra en forhåndsdefinert katalog i produktregisteret. Andre viktige brukere beskrives i et tekstfelt. Ny versjon av produktregisteret vil ikke inneholde denne informasjonen.

5.1.4 Statistikkbanken

Statistikkbanken har en egen tabell som viser bruken av Statistikkbanken. Denne viser både nedlastinger og uttak av ulike variabler på ssb.no (eksternt). Variablene som det kan velges mellom er: emneområde, underemne, statistikk-kortnavn, tabellnummer, måned, dato, tidsrom, filtype og år.

Statistikk for bruken av Statistikkbanken finnes her: <http://www.ssb.no/tabell/05936>.

5.1.5 Biblioteket

Biblioteket får inn ca 10 000 forespørsler i året via www.ssb.no/omssb/hvemsvarer. I disse forespørslene må de som sender inn spørsmål oppgi hvilken brukergruppe de representerer. De største brukerne er bl.a. næringslivet, pressen og studenter.

Biblioteket kan utarbeide oversikter over disse forespørslene og oversende disse til statistikkseksjonene. Oversiktene kan produseres månedlig, kvartalsvis eller årlig. Per i dag benytter kun to statistikkseksjoner seg av dette (seksjonene 260 og 330). Dette er en systematisert måte for å få jevnlig oversikt over hva brukerne (allmennheten) ønsker og kan være nyttig for alle fagseksjoner i SSB.

5.1.6 Nye ssb.no

Prosjektet "nye ssb.no" har foreløpig ingen konkrete forslag til systemer for utvidet brukerkontakt utover det som er dagens kontaktskjema på ssb.no (se avsnittet om Biblioteket).

5.2 Kontakt med eksterne og interne brukere i SSB

I forbindelse med kartleggingen av brukerorienteringen blant statistikkprodusenter i SSB, er det viktig med en heldekkende oversikt over hvilke former for kontakt som finnes mellom statistikkprodusenter og brukerne, og i hvilken grad brukerne har mulighet til å påvirke hva som produseres av statistikk. Noe av dette har blitt belyst i kapitlet om DESAP, men i forhold til resultatmålene for prosjektet har det vært ønskelig med mer detaljert informasjon på dette feltet.

Prosjektgruppa besluttet derfor å gjennomføre en egen spørreundersøkelse blant de seksjonene i SSB som produserer statistikk. Hovedfokuset i undersøkelsen er på eksterne brukere, men spørsmål om interne brukere er også inkludert for å få et helhetlig bilde av brukerorienteringen i SSB. Spørreskjemaet som ble benyttet, finnes som vedlegg 1 og 2. Skjemaet ble sendt til alle SSBs statistikkproduserende seksjoner, som ble bedt om å returnere ett skjema for hvert statistikkområde seksjonen har ansvar for. Det ble returnert skjemaer for 54 statistikkområder. Antall skjema per avdeling⁹ varierer mellom 6 og 19. Det må derfor tas forbehold om sammenliknbarheten mellom avdelingene i figurene der y-aksen representerer statistikkområder og ikke prosent.

Et viktig formål med undersøkelsen er å kartlegge den formelle kontakten mellom statistikkprodusenter og eksterne brukere. Dette vil vise hva slags type forum/utvalg de møtes i og hvordan disse fungerer. Fordi alle statistikkområdene ikke har oppgitt navnet på forumet de har ansvar for eller deltar i, kan det ikke presenteres en komplett liste.

Vi vil derfor konsentrere oss om de utvalgene som SSB selv leder, det vil si de rådgivende utvalgene. Disse har en rådgivende funksjon for SSB i forhold til å kartlegge og prioritere behovene for offisiell statistikk og analyse. Medlemmene i de rådgivende utvalg er oppnevnt for en periode av 4 år. En liste over de rådgivende utvalgene og deres mandat finnes i vedlegg 3. I SSB har de rådgivende utvalgene tradisjonelt vært de mest vanlige forumene for formell kontakt med brukerne, men både antallet og deres betydning på en del statistikkområder har blitt vesentlig redusert over de siste 30 årene. I 1985 hadde SSB 30 rådgivende utvalg mot 16 i dag. De rådgivende utvalgene finnes i all hovedsak i Avdeling for økonomi, energi og miljø samt i Avdeling for næringsstatistikk. Avdeling for personstatistikk har for tiden ingen rådgivende utvalg, men deltar isteden i andre typer utvalg, som kontaktnett. To andre typer utvalg som er i en særstilling er Teknisk-beregningsutvalg og Budsjettnemnda for jordbruket. Disse er nærmere omtalt i vedlegg 4.

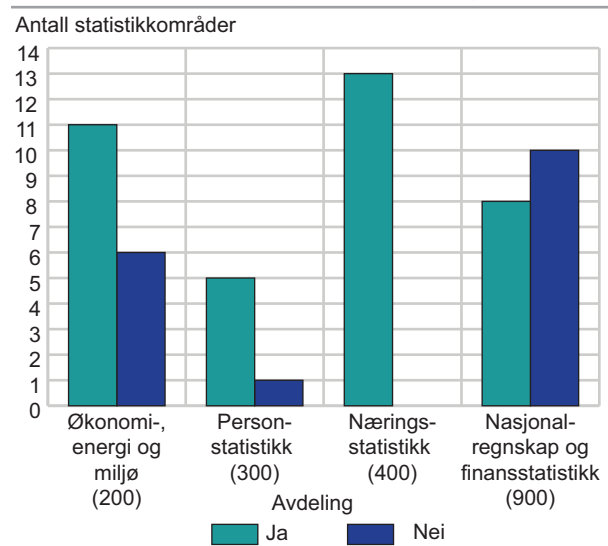
Nedgangen i antall rådgivende utvalg kan blant annet skyldes at en større andel av statistikkene i dag er markedsfinansierte. I 1990 tilsvarte andelen på markedsoppdraget vel 9 og i 2008 28 prosent. Dette gjelder blant annet statistikk på nye områder. Uformingen av statistikken skjer da i samarbeid med enkelte brukere – det vil si de som finansierer statistikken. Den teknologiske utviklingen kan være en annen årsak. Brukerne har fått mulighet til å lage egne tabeller som er bedre tilpasset deres behov etter at Statistikkbanken ble lansert.

⁹ Avdeling for økonomi-, energi- og miljøstatistikk (200):17, Avdeling for personstatistikk (300): 6, Avdeling for næringsstatistikk (400): 14 og Avdeling for nasjonalregnskap og finansstatistikk (900): 19.

5.2.1 Formell kontakt med eksterne statistikkbrukere

Av de 54 statistikkområdene som svarte på skjemaet, oppgir 37, eller 70 prosent, at de har et formelt forum/utvalg for eksterne statistikkbrukere. Det varierer hvor ofte brukerforumene har møter. 14 av statistikkområdene hadde ikke møter i forumene/utvalget det siste året, mens de resterende 23 statistikkområdene hadde møter gjennomsnittlig én til to ganger i året.

Figur 5.1 "Har dere et forum for eksterne statistikkbrukere, som for eksempel rådgivende utvalg, formelt kontaktnett eller annen type forum/utvalg?"



Figur 5.1 viser at alle statistikkområdene i Avdeling for næringsstatistikk har et formelt forum/utvalg for eksterne statistikkbrukere.

Til sammenlikning har kun litt over halvparten av statistikkområdene i Avdeling for nasjonalregnskap og finansstatistikk et forum/utvalg for eksterne statistikkbrukere. Dette kan ha sammenheng med at enkelte av disse seksjonene ble overflyttet fra Norges Bank, og derfor har andre rutiner for brukerkontakt enn de øvrige avdelingene i SSB.

En høy andel av statistikkområdene som har formelle utvalg i en avdeling, er ikke nødvendigvis ensbetydende med at denne avdelingen har bedre kontakt med sine brukere eller at brukerne har større muligheter for å påvirke statistikkproduksjonen enn andre avdelinger. Likevel er det positivt at kontakten mot eksterne brukere er formalisert. Dette gjør at statistikkprodusentene med jevne mellomrom bør reflektere over hvem brukerne er, og at kontakten med disse kan være mer systematisk.

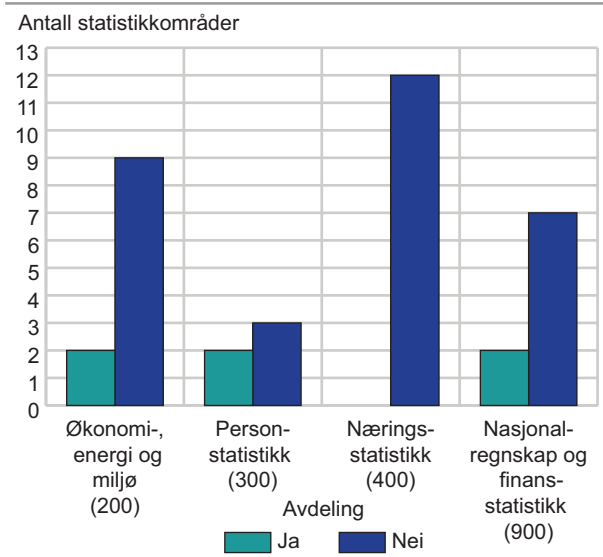
Ansvar for forumet/utvalget

Figur 5.2 viser at SSB i svært stor grad, i 80 prosent av tilfellene, sitter med ansvar for forumene/utvalgene for eksterne brukere. Dette dreier seg i all hovedsak om rådgivende utvalg. Dette gir SSB en unik mulighet til å tilpasse statistikken til brukernes ønsker og behov, der dette ikke kommer i konflikt med andre krav til statistikken.

Avdeling for næringsstatistikk er den eneste avdelingen som har ansvaret for alle fora/utvalg hvor de deltar. I figur 5.1 kom det fram at alle statistikkområdene i denne avdelingen hadde et formelt forum for eksterne brukere. Avdelingens statistikkområder har fortsatt flere rådgivende utvalg enn en del andre statistikkområder. Det kan både ha å gjøre med finansieringen av statistikkene, en betydelig mindre andel markedsfinansiering og klarere definerte brukere, ofte bransjeorganisasjoner.

Til sammenlikning produserer Avdeling for personstatistikk mer markedsfinansiert statistikk. Dette kan bety at denne avdelingen er bedre kjent med brukernes statistikkbehov gjennom finansieringskontrakter og annen kontakt med brukerne. Denne avdelingen har per i dag ingen aktive rådgivende utvalg, men følgende to utvalg er etablert på grunnlag av samarbeidsavtaler med departementene: Kontaktutvalget for helse- og sosialstatistikk og Kontaktutvalg for utdanningsstatistikk (se vedlegg 4).

Figur 5.2 "Er det andre enn SSB som har ansvaret for forumet/utvalget?"

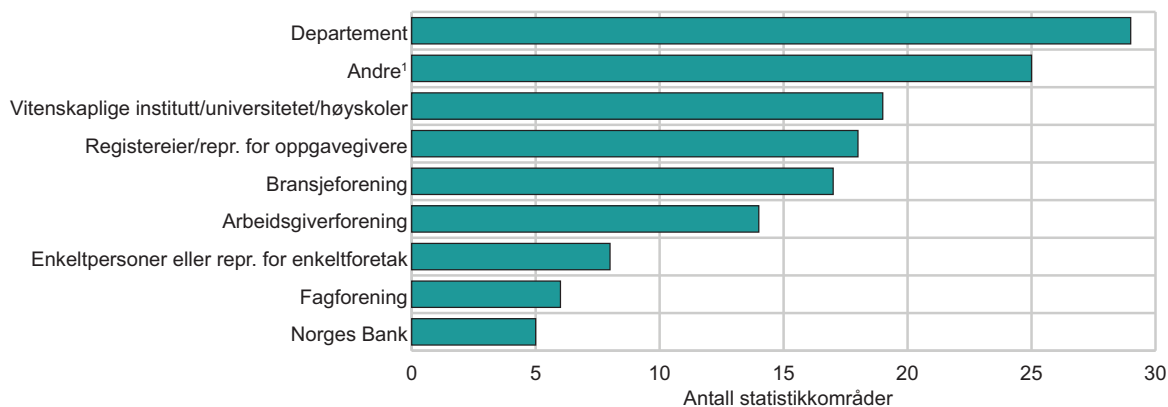


Representanter i forumet/utvalget

De fem vanligste institusjonene som er representert i SSBs forum/utvalg er i synkende rekkefølge: Departementer, andre, vitenskaplige institutt/universitet/høyskoler, registreier/representanter for oppgavegiver og bransjeforeninger. Det kom også fram i DESAP at departementer oftest blir sett på som primærbrukere av statistikken som produseres i SSB.

Størrelsen på kategorien "andre" tyder på at kategoriene som er benyttet i spørreundersøkelsen kanskje ikke har vært helt tilpasset forholdene i SSB. Senere undersøkelser bør vurdere å inkludere direktorater i sammen kategori som departementer. Dessuten bør interne brukere skilles ut i en egen kategori.

Figur 5.3 "Hvem er representert i dette forumet/utvalget?" Statistikkproduserende seksjoner, i alt



¹ F.eks. direktorater (UDI, Naturforvaltning, TØI, SINTEF), Post og teletilsynet, fylkeskommuner, fylkesmenn, forskningsavdelingen, nasjonalregnskapet, Forskningsrådet, Innovasjon Norge.

Innflytelse på statistikken

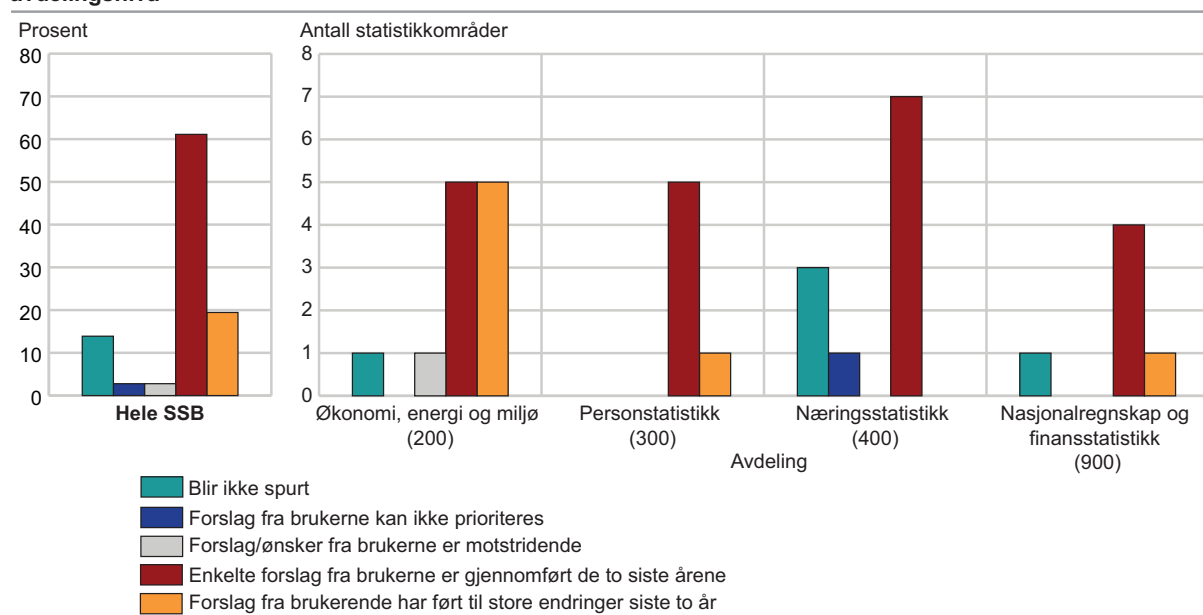
Deltagerne i forumene/utvalgene har en reell påvirkning på statistikkproduksjonen. Resultatene fra undersøkelsen viser at i underkant av to tredjedeler av statistikkområdene har gjennomført enkelte forslag fra brukerne de siste to årene. I tillegg har nærmere 20 prosent av statistikkområdene gjennomført forslag fra brukerne i forumet/utvalget som har ført til store endringer de siste to årene. I følge statistikkansvarlige i SSB dokumenterer dette at brukere som deltar i et forum/utvalg, i stor grad har mulighet til å påvirke statistikken.

Her er det også avdelingsmessige ulikheter. Statistikkområdene i Avdeling for næringsstatistikk spør i mindre grad sine brukere om forslag til endringer for statistikkene enn hva som er tilfelle i de andre avdelingene. Likevel har de aller fleste statistikkområdene gjennomført endringer i statistikkene de siste to årene som følge av enkeltforslag fra brukerne. I Avdeling for økonomi, energi og miljø har forslag fra brukerne ført til store endringer. Ett av statistikkområdene i denne avdelingen kommenterer: "Vi kjører mye oppdrag for Finansdepartementet og tar hensyn til deres behov der." Finansdepartementet er en viktig bruker av flere grunner, også fordi SSB administrativt er underlagt Finansdepartementet.

Alle statistikkområdene i Avdeling for personstatistikk som har et forum/utvalg for eksterne brukere, har gjennomført enkelte forslag fra brukeren de to siste år. Ett av statistikkområdene der kommenterer at "Mye statistikk og analyse på området er brukerfinansiert". Dette er kommentert tidligere i dette kapitlet.

Andre årsaker til ulikheter mellom avdelingene kan ha med statistikkens art å gjøre. Samtidig kan det være større muligheter for å komme med innspill til statistikker som er forholdsvis nyetablerte i motsetning til statistikker som er godt etablerte.

Figur 5.4 "I hvilken grad har forumet/utvalget reell innflytelse på utforming av statistikken?" Hele SSB og på avdelingsnivå



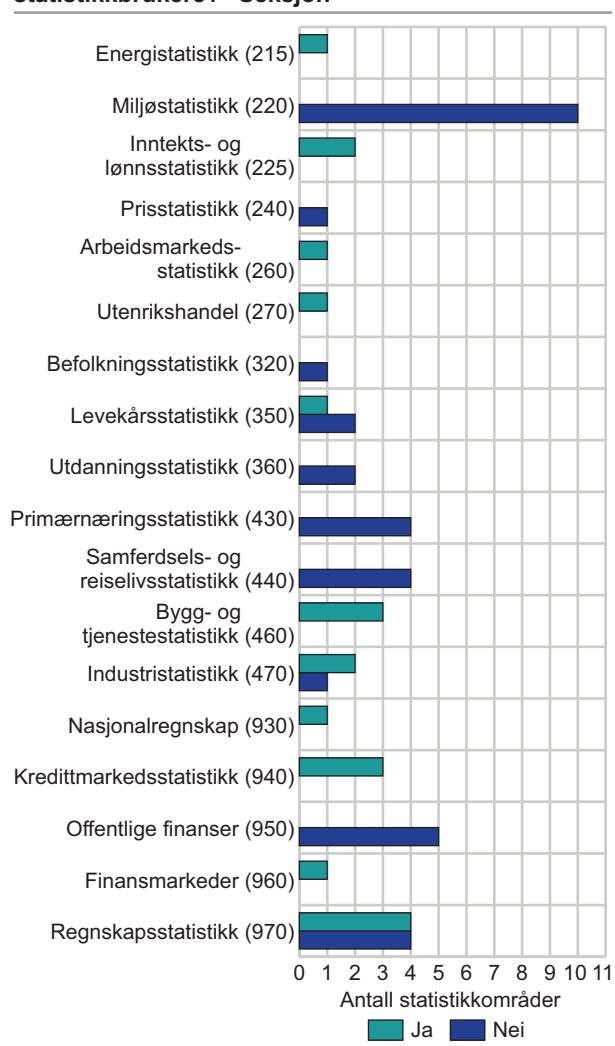
En indikator for brukernes mulighet til å påvirke statistikkproduksjonen kan være om virksomhetsplanen for det aktuelle statistikkområdet er blitt presentert for forumet/utvalget. Det viser seg at Virksomhetsplanen for 2009 er blitt presentert for forumene/utvalgene for i underkant av en tredjedel av statistikkområdene i SSB. Det som derimot ikke kommer fram i datamaterialet, er når i prosessen brukerne får mulighet kommentere planen. Det blir derfor vanskelig å si noe om brukernes reelle mulighet til å påvirke planene for statistikkene, men tallet er uansett meget lavt, og ikke tilfredsstillende særlig sett i forhold til at et av punktene i mandat til de rådgivende utvalgene er at: "Utvalgene skal delta i det forberedende arbeidet med neste års virksomhetsplanlegging" (se vedlegg 3 om Rådgivende utvalg).

5.2.2 Fast kontakt med interne statistikkbrukere

Selv om kapitlet i hovedsak har fokus på SSBs eksterne brukere, er det i et helhetlig perspektiv også interessant å kartlegge kontakten med interne brukere. Med "interne brukere" menes her sluttbrukerne av en statistikk slik som Nasjonalregnskapet, Miljø- og ressursregnskapet eller Forskningsavdelingen. Som det går fram av DESAP kapitlet, er blant annet Nasjonalregnskapet en svært viktig bruker av statistikk i SSB.

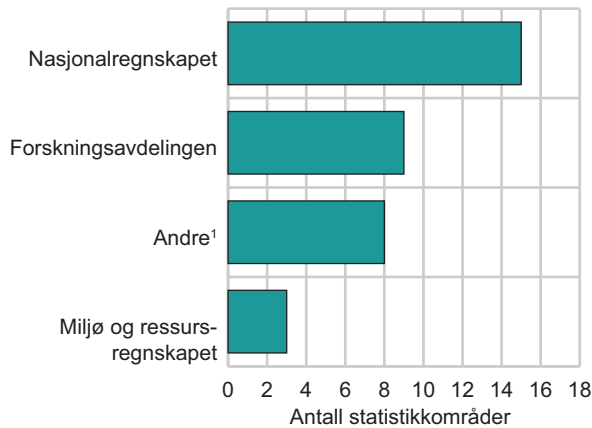
Det er selvfølgelig mye løpende kontakt mellom statistikkprodusenter og deres brukere internt i SSB. I tillegg kommer det fram at i overkant av en tredjedel av statistikkprodusentene i SSB har faste møter med interne brukere. Det gjennomføres, ikke så overraskende, i gjennomsnitt flere møter med interne brukere enn med eksterne. Som figur 5.5 viser, er det stor variasjon i møtevirksomheten med interne brukere blant seksjonene. Dette kan for eksempel ha sammenheng med andelen som leverer statistikk til interne brukere og hyppigheten av disse leveransene.

Figur 5.5 "Har dere faste møter med interne statistikkbrukere?" Seksjon



Den interne statistikkbrukeren som det er mest vanlig å ha faste møter med, er Nasjonalregnskapet. Dette er som forventet, siden en betydelig del av den økonomiske statistikken som produseres i SSB inngår i Nasjonalregnskapet.

Figur 5.6 "Har dere faste møter med interne statistikkbrukere? Hvem er representert?"



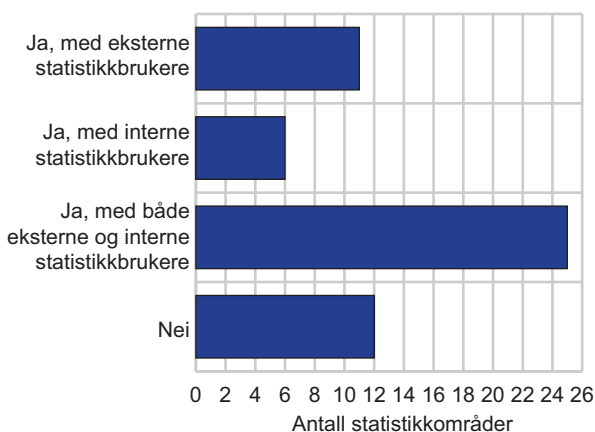
¹ Disse er ikke spesifisert i spørreundersøkelsen.

5.2.3 Uformell kontakt

Ad hoc møter

Det var i 2008 var svært vanlig med ad-hoc møter mellom statistikkprodusenter i SSB og brukerne om hva som skal lages av statistikk. Mer enn to tredjedeler av de statistikkproduserende områdene har hatt ad-hoc møter med eksterne og/eller interne brukere. Det viser seg også at litt under halvparten har hatt kontakt både med interne og eksterne brukere i løpet av året. Det er derfor noe mer vanlig å ha ad hoc møter enn å ha faste møter med brukeren (både eksterne og interne), som rundt en tredjedel har. Forklaringen kan være at det er enklere å arrangere møter dersom man har noe konkret å diskutere. Indirekte betyr det også at statistikkprodusentene må ha en god oversikt over sine brukere for å kunne innkalle dem på kort varsel. Dette underbygges av resultatene fra DESAP kapitlet hvor det kom fram at 85 prosent av statistikkprodusentene har en god idé om hvem som er statistikkens primærbrukere.

Figur 5.7 "Har dere hatt ad-hoc møter med statistikkbrukere (eksterne og interne) om hva som skal lages av statistikk, enkeltvis eller flere på en gang, i løpet av 2008?" Statistikkproduserende seksjoner, i alt



Sporadiske tilbakemeldinger fra brukerne

Hvordan statistikkprodusentene systematiserer sporadiske tilbakemeldinger fra brukerne er viktig for at denne informasjonen skal kunne bli benyttet ved senere anledninger. I 2008 oppgir litt over

40 prosent av statistikkområdene at de systematisk noterte spørsmål fra sporadisk/tilfeldig kontakt med brukerne. Hva som ligger i dette blir de ikke bedt om å redegjøre for, men i kommentarfeltene har det blant annet blitt notert: *"Kunne sikkert vært flinkere"* og *"Viktige spørsmål blir notert, men vi har ingen rutine for det"*. I dette ligger det nok at de merker seg tilbakemeldingen, men ikke har noen systematisk oppfølging av henvendelsene.

Allmennheten som bruker

Undersøkelsen ble avsluttet med spørsmål om statistikkområdet har hatt egne møter/gjennomganger for å drøfte allmennhetens behov for statistikk, basert på for eksempel avisoppslag. Begrepet "allmennheten" omfatter i denne sammenheng alle brukere som ikke er eksperter på området de ønsker informasjon om og heller ikke betaler for denne informasjonen.

Det viser det seg at ganske nøyaktig halvparten av de statistikkproduserende seksjonene har hatt egne møter/gjennomganger med dette formålet. Et av statistikkområdene skriver som tilleggs kommentar at: *"Ledergruppen ved seksjonen drøfter avisoppslag som berører vår statistikkproduksjon og iverksetter eventuelle tiltak som endrende publiseringsrutiner og utvidet statistikkproduksjon."* Dette tyder på at statistikkprodusenter i SSB følger med i media og reflekterer over allmennhetens behov. Hvor vidt det er vanlig at seksjonene foretar endringer i statistikkproduksjonen ut fra allmennhetens behov, er derimot ikke mulig å si noe om på bakgrunn av spørsmålet.

5.2.4 Konklusjon

Brukere som deltar i rådgivende utvalg og andre typer utvalg, som kontaktutvalg, har en mulighet til å påvirke det som produseres av statistikk. Dette taler for bruk av rådgivende utvalg i SSB. Noen av de rådgivende utvalgene er aktive, når man ser på møteaktiviteten og muligheten for å gi innspill til Virksomhetsplanen, men mange har for liten aktivitet til å være et reelt brukerforum.

Ad-hoc møter med eksterne og interne statistikkbrukere er utbredt, mer enn to tredjedeler har det. Dette viser at dersom man har noe konkret å diskutere er det enkelt å arrangere møter.

Selv om omlag 40 prosent av statistikkområdene oppgir at de systematisk noterer sporadiske tilbakemeldinger fra brukerne, er det ingenting som tyder på at det finnes rutiner for systematisk oppfølging av henvendelsene.

Statistikkprodusenter i SSB er klar over allmennhetens behov og halvparten av statistikkområdene har egne møter/gjennomganger for å diskutere dette. Spørreundersøkelsen gir ingen holdepunkter for å vurdere hvor stor innflytelse allmennheten har på statistikkproduksjonen.

5.3 Fokusgruppediskusjon om brukerorientering

I følge mandatet skulle prosjektgruppa foreta en case-studie av interessante problemstillinger som kom fram etter gjennomgangen av brukerorienteringsdelene i DESAP og kartleggingen av hva som finnes av brukerorientering blant statistikkprodusenter i SSB.

Etter å ha vurdert ulike metoder valgte prosjektgruppa å arrangere en fokusgruppediskusjon. Det var ønskelig med en mer kvalitativ tilnærming til materialet med mulighet for mer utfyllende svar og løsningsorienterte diskusjoner.

Fokusgruppen besto av fire seksjonsledere, én fra hver av de fire statistikkproduserende avdelingene: Marit Hoel fra Avdeling for nasjonalregnskap og finansstatistikk, Svein Homstvedt fra Avdeling for økonomi-, energi og miljøstatistikk, Leiv Solheim fra Avdeling for næringsstatistikk og Elisabetta Vassenden fra Avdeling for personstatistikk.

Disse ble valgt ut på grunn av sin ulike bakgrunn og skulle ikke representere avdelingens synspunkter, men bidra med egne erfaringer under diskusjonen. Fokusgruppa fikk presentert syv spørsmål som de skulle diskutere seg imellom.

Nedenfor er en oppsummering av synspunkter og forslag som kom fram under diskusjonene.

Spm. 1: Hvordan kan man få til mer systematisk definering/dokumentering av brukerne?

Deltagerne reflekterte først over om det er nødvendig med en mer systematisk definering/dokumentering av brukerne. De konkluderte med at resultatene fra DESAP-undersøkelsen som viser at det foregår lite systematisk arbeid med dokumentering av brukere i SSB, beviser at det er nødvendig.

Alle deltagerne hadde erfaring fra utfylling av DESAP-skjema og bemerket at en del av svaralternativene i forhold til brukere var dårlig tilpasset SSB. Blant annet var rangeringen av de viktigste brukerne for detaljert. Fra 3. til 5. plass er det ofte tilfeldig hvem som er satt opp. Kategoriene primær/sekundærbrukere hadde derfor egnet seg best. Både i DESAP-skjemaet og i undersøkelsen som prosjektgruppa gjennomførte, burde man ha spesifisert direktorater, enten som egen kategori eller sammen med departementer.

Det er et klart skille mellom statistikk som er finansiert av markedsoppdrag og av statsoppdrag. Markedsoppdrag har en klar bruker/bestiller, mens brukerne av statistikk som blir finansiert over statsoppdraget ofte er den store allmennheten. Det vil derfor være svært vanskelig å systematisere informasjonen om denne. I de tilfellene hvor statistikken har et rådgivende utvalg, kan man vurdere å sende ut spørreskjema i forkant av møter med spørsmål om statistikkens relevans og brukernes tilfredshet. Dette kan også sendes til andre brukere som er kjente for statistikkprodusentene.

Spm. 2: Hvordan fungerer ”om statistikken” og ”produktregisteret” i den sammenhengen?

For noen statistikkprodusenter fungerer nok disse som ren informasjon, mens det for andre har en mer konstruktiv rolle i forhold til å reflektere over brukerne.

Deltagerne synes at ”Om statistikken” er for lite spesifikk og at mer kan gjøres ut av denne. Det er derimot unødvendig å ha info om brukerne to steder som man ikke har rutine for å oppdatere/reflektere rundt. En mulighet kan være å forbedre ”om statistikken” og gjøre mer ut av hva som står om brukerne. ”Om statistikken” kan for eksempel bygges ut med tilsvarende faneinndeling som produktregisteret. Dette vil avhenge av hvordan ”Om statistikken” er tenkt å være på nye ssb.no.

Spm. 3: Hvilke kriterier brukes når man rangerer sine brukere?

Seksjonene baserer seg på informasjon fra flere hold etter kontakt med brukerne, men rangeringen gjøres nok til syvende og sist etter skjønn.

Deltagerne diskuterte litt rundt hvorfor Nasjonalregnskapet svært ofte blir regnet som den viktigste brukeren. Det er kanskje for mye fokus på nasjonalregnskapets behov i SSB. Selv om SSB administrativt er underlagt Finansdepartementet (som benytter data fra Nasjonalregnskapet), er SSB likevel en selvstendig og uavhengig institusjon.

Overordnede kriterier for rangering av brukere bør alltid være samfunnsnyttighet (statistikk for demokrati) og hyppighet (frekvens på formalisert kontakt). Forslag til andre kriterier som kan benyttes er: Allmenn etterspørsel, SSB sin kompetanse, SSB sitt ansvar, datatilgang og i noen tilfeller betalingsvilje. Seksjon for miljøstatistikk har utarbeidet et forslag til en matrise med vekta kriterier for brukerrangering for internt bruk ved seksjonen. En slik matrise kan være et nyttig hjelpemiddel, men bør først og fremst benyttes til bevisstgjøring og ikke følges slavisk. Matrisen finnes i vedlegg 7.

Spm. 4: Blir spørsmål fra uformell kontakt med brukerne brukt/bearbeidet videre?

Denne kontakten blir antageligvis ikke systematisk notert eller systematisk fulgt opp. De fleste har nok heller ikke notert det skriftlig, men ”har det i bakhodet” eller har tatt vare på e-postkorrespondansen.

Spm. 5: Har dere forslag til hensiktsmessige måter å standardisere kontakten med brukere på?

Det må først og fremst finnes et sentralt system på seksjonen/statistikkområdet som noen har ansvaret for. Man kan ta utgangspunkt i oversiktene som Biblioteket produserer hver måned/kvartal over forespørslene fra brukerne. Et systematisk opplegg i forbindelse med publiseringer er et annet alternativ. Statistikkansvarlige bør i det minste være tilgjengelig på telefon etter frigivninger. Man kan også opprette en mulighet for innsending av spørsmål på nettsiden for Dagens Statistikk (DS).

Mer generelt i forhold til nettbasert ”overvåkning” av brukerbehov, er logging av nettoppslag, blogg dialoger (si din mening om denne statistikken). Det kan også legges ut spørreskjema man kan klikkes opp eller bli ”tvunget” til å besvare. Skjemaet bør ikke inneholde mer enn fem korte spørsmål (f. eks. hva er din bakgrunn først).

Spm. 6: Hvor hensiktsmessig er bruken av rådgivende utvalg?

Per i dag er varierer det veldig hvordan de ulike utvalgene fungerer. De er ofte veldig personavhengig. Noen deltagerer kommer alltid, mens andre sjelden deltar. Bransjeorganisasjonene sender gjerne personer høyt oppe i systemet, mens departementene ofte sender helt ferske medarbeidere. Det som viser seg å fungere best er å ha faste rammer, forpliktende avtaler, et konkret mandat, ikke for mange deltakere, men deltagerne bør samtidig ha et bredt nedslagsfelt.

Medvirkning og samarbeid gir best resultat. Forumet må føles nyttig for brukeren. SSB må ha konkrete spørsmål til brukerne og møtene må tilpasses kompetansen til de som møter. Deltagerne bør få ansvar for å presentere problemstillinger under møtene. Det vil i den sammenheng være lurt å nedsette en gruppe innen hvert rådgivende utvalg som skal forberede møtet.

Spm. 7: Bryr SSB seg kun om de brukerne som bestiller og betaler for statistikken og lite om allmennhetens behov?

Den økonomiske situasjonen gjør at seksjonene en del ganger må prioritere betalende brukere, men det betyr ikke at allmennhetens behov neglisjeres. Statistikken over bygging i strandsonen er et eksempel på det. Men terskelen for å si nei til finansierte oppdrag er noe høyere enn for andre henvendelser rett og slett fordi det krever ressurser å produsere statistikk. I forhold til statsoppdrag bør seksjonene bli flinkere til å prioritere, der det er mulig, og effektivisere produksjonen. Det man som statistikkprodusent er opptatt av er om forslagene går i retning av det man ellers ønsker å satse på, enten brukerne betaler eller er representanter for allmennheten.

5.4 Brukerorientering i Danmark og Sverige

I tillegg til å kartlegge brukerorienteringen i SSB, skal prosjektgruppa undersøke om det finnes interessante metoder/strategier for brukerorientering i de andre nordiske land. I samråd med styringsgruppa er dette blitt avgrenset til Danmark og Sverige. Prosjektgruppa har vært i kontakt med Bo Johansen fra Danmarks Statistik (DST) og Cecilia Westström og Stina Andersson fra Statistiska centralbyrån i Sverige (SCB). I tillegg til e-postkorrespondanse med disse kontaktpersonene har prosjektgruppa aktivt brukt websidene til både DST og SCB.

5.4.1 Danmark

Danmarks Statistik (DST) har som visjon at de skal være en av Europas mest brukervennlige statistikkinstusjoner. Brukerne av statistikken blir trukket inn i DSTs arbeid med dette. En av målsetningene for dette innsatsområdet er å øke DSTs medarbeideres kjennskap til brukernes behov.

DST har hatt rådgivende utvalg i 40 år. I disse utvalgene er alle større brukergrupper definert (se vedlegg 5). De rådgivende utvalgene har to årlige møter. På ett av disse møtene diskuteres Danmark Statistiks årlige arbeidsplan.

For tiden holder DST på med å utarbeide en ny strategiplan (Strategi 2015 for Danmarks Statistik (DST)), som skal være ferdig umiddelbart etter sommerferien 2009. Der blir det blant annet satt fokus på brukerorientering og "brugerdreven" utvikling.

I følge utkastet til ny strategiplan skal DST evaluere og tenke nytt i forhold til struktur og oppgaver i de rådgivende utvalgene og for arbeidsgruppene for enkelte statistikker/statistikkområder. Dette kan føre til at nåværende utvalg/arbeidsgrupper nedlegges eller endres.

5.4.2 Sverige

I forbindelse med den nye statistikkreformen i Statistiska centralbyrån (SCB) på midten av 1990-tallet, ble ansvaret for den offisielle statistikken fordelt på 25 statlige instanser. Den 1. juli 1994 ble dermed store deler av ansvaret for den offisielle statistikken innen avgrensede sektorområder overført fra i hovedsak SCB til 24 andre statlige instanser. SCB har fortsatt ansvaret for overordnet statistikk, mens de andre instansene fikk ansvaret for den statistikken som lå innenfor deres arbeidsområde.

Et av hovedmålene med statistikkreformen i 1994 var å øke brukernes innflytelse på statistikken. Den skulle bli mer relevant for brukerne, statistikksystemet skulle bli mer fleksibelt og statistikkproduksjonen skulle bli mer effektiv.

Dette førte bl.a. til at finansieringsformen ble noe annerledes enn tidligere. Midlene kommer fortsatt fra regjeringen, men går via de 24 statlige instansene som bestiller den statistikken de har behov for.

5.4.2.1 Programråd

Statistiska centralbyrån (SCB) har hatt programråd siden ca. 1990. Hensikten med programrådene er at de skal være et system for organisert brukerkontakt som løpende får kunnskap om nye og endrede statistikkbehov. I tillegg til dette skal de få forankring for forandringer i statistikkene hos viktige brukere. Det er også viktig at rådene stemmer overens med organisasjonen og ansvarsoppdelingen.

I 2006 evaluerte SCB programrådene og dette førte til en reduksjon fra 12 til 9. Instruksene til disse ble da også endret slik at de ble mer enhetlig. Høsten 2009 skal de evalueres på nytt, slik at eventuelle endringer kan gjennomføres ved årsskiftet. Se vedlegg 6: "Spørsmålene som ble brukt for å evaluere programrådene i 2006".

I SCB er programrådene en viktig del av kommunikasjonen med brukerne. I møtene er brukerne interesserte og nærværende. De har relativt stor mulighet til å påvirke, og deres synspunkter er et viktig grunnlag før SCB tar viktige beslutninger. De er viktige ambassadører for SCB og statistikken, og kan bidra med viktige synspunkter i arbeidet med å tilpasse statistikken.

Programrådene har eksterne ledere (ordföranden) og de består av 6-13 deltakere. Det er ikke vanskelig å finne personer som vil være deltaker eller leder i disse rådene. Programrådene har 2-4 møter hver i året. Diskusjonene fra disse møtene blir dokumentert og tatt inn i en virksomhetsrapport. Disse rapportene dokumenterer programrådets synspunkter og prioriteringer som utgjør grunnlaget for SCBs budsjettgrunnlag. De er også grunnlaget for Årsmeldingen. Programrådene gir SCB løpende kunnskap om nye og forandrede statistikkbehov. De lager et nettverk av informasjon, slik at SCB får spredt ideer og planer, og får tilbake respons på dette. Prioriterings- og oppfølgingsspørsmål blir aktivt fulgt opp. De har en rådgivende funksjon.

For SCB sin del er det viktig å forankre kommende forandringer og behovet for nye statistikker overfor regjeringen. Det er regjeringen som beslutter hvilke statistikker som skal produseres. Statistikkene blir produsert først og fremst på oppdrag fra regjeringen, men også for kunder i det private næringslivet og forskere.

5.4.3 Konklusjon

Danmark beveger seg i samme retning som Sverige. Danmark skal evaluere sine rådgivende utvalg, noe Sverige er i en kontinuerlig prosess med. SCB har evaluert og endret sine utvalg. En slik evaluering kan også bli vurdert å gjøre i SSB. Det bør også vurderes om noen av de rådgivende utvalgene bør endres i sammensetning, bør det være ekstern/intern ledelse og hvem skal være deltakere for at utvalgene skal fungere optimalt? Anbefalingen fra FOSS-prosjektet ”Kompetanse- og organisasjonsutvikling i FOSS” (Byfuglien m.fl) er også at bruken av de rådgivende utvalgene bør systematiseres.

Sverige har en annen finansieringsform enn Norge, men bortsett fra dette er det store likheter mellom landenes statistikkbyråer. SSB ønsker å oppnå en forbedring og standardisering av sine arbeidsprosesser i statistikkproduksjonen. SCB ønsker også dette gjennom bl.a. sine programråd.

6. Drøftinger i forhold til prosjektets resultatmål

Kartleggingen og evalueringen av de ulike formene for brukerorientering i kapittel 4 og 5 har som mål å resultere i anbefalinger til rutiner, metoder eller strategier, såkalt ”god praksis”, i forhold til brukerorienteringen i SSB. Dette skal blant annet kunne hjelpe statistikkprodusenter i SSB til å definere sine brukere bedre (primær/sekunder), få en bedre oversikt over brukerbehovet og brukertilfredsheten, og standardisere kontakten med brukere på hensiktsmessige måter. Kapitlet vil oppsummere konklusjonene fra tidligere kapitler i forhold til disse tre målene.

6.1 Bedre definering av brukere

SSB ønsker sterkere brukerorientering i produksjonsprosessen for statistikk. Startpunktet for dette bør være en gjennomgang av metodene som statistikkprodusentene benytter for å definere og klassifisere/rangere sine brukere. Statistikkprodusentene bør i mye større grad enn i dag, tvinges til å reflektere over hvem brukerne av statistikken er.

Mange statistikkprodusenter i SSB oppgir at de har meget god kunnskap om hvem brukerne er, men dette er ikke dokumentert på en systematisk måte. Det er ingen enkel sak å skulle dokumentere brukerne. En viktig målsetting er at statistikk fra SSB skal være et allment gode, som blant annet skal tjene utviklingen av demokratiet. Slik sett er allmennheten en primærbruker uansett. Mange statistikker har imidlertid mer avgrensede målgrupper. På tross av dette, bør alle statistikkprodusenter ha en rutine for å reflektere over hvem brukerne er. Dette kan for eksempel gjøres ved å inkludere en omtale av hvem brukerne er i virksomhetsplanen hvert år. Det vil bidra til å etablere rutiner i SSB, og gi informasjon som også offentligheten kan ha nytte av.

Per i dag skal brukerne dokumenteres både i ”Om statistikken” og i Produktregisteret. Det er unødvendig å ha samme informasjon to steder. Det er heller ingen rutiner på plass for oppdatering av disse kildene. En forenkling er alt gjennomført ved at den nye versjonen av Produktregisteret ikke skal inneholde informasjonen om brukere. ”Om statistikken” fungerer i følge fokusgruppen vår bedre enn Produktregisteret, men informasjonen er lite spesifikk og kan med fordel forbedres og utvides. For eksempel vil forhåndsdefinerte kategorier for brukere som ”departement”, ”forsknings/vitenskaplige institusjoner” ”interne brukere” osv. gjøre den mer oversiktlig.

I tillegg til å reflektere over hvem brukerne av statistikken er, bør seksjonene også ha en formening om hvordan de vil klassifisere og rangere sine brukere. Dette er heller ingen enkel oppgave; hvilke kriterier skal benyttes? En inndeling i kategoriene primær- og sekundærbrukere vil i de fleste tilfellene være tilstrekkelig. I denne kategoriseringen kan for eksempel kriterier som kontakthypighet (frekvens på formalisert kontakt) og SSBs ansvar og kompetanse for å produsere denne statistikken, være et utgangspunkt. Minst én seksjon i SSB har tatt i bruk ett teknisk hjelpemiddel, i form av en matrise med vektet kriterier for brukerrangering. Dette opplegget kan være inspirasjon for andre statistikkprodusenter, men bør først og fremst benyttes til bevisstgjøring og ikke følges slavisk. Matrisen finnes i vedlegg 7.

6.2 Bedre oversikt over brukerbehov og brukertilfredshet

Oversikt over brukerbehovet og brukertilfredsheten er sentrale elementer for å kunne følge opp SSBs virksomhetsmodell, spesielt med tanke på arbeidsprosessene ”1. Avklare behov” og ”7. Formidle”. I det daglige arbeidet får fagseksjonene god kjennskap til egne statistikkbrukere og deres behov. Dette er bra, men som tidligere vist, er den vanligste formen for brukerkontakt av uformell karakter, og den dokumenteres i liten grad. Spørsmålet er hvordan statistikkprodusentene kan få en oppdatert oversikt over brukerbehov og brukertilfredshet, som er helt sentrale forutsetninger for systematisk forbedring av kvaliteten?

Et mulig utgangspunkt for dette kan være oversiktene som Biblioteket produserer hver måned/kvartal over forespørsler fra brukere. Dette er en systematisk måte for statistikkprodusentene til å få jevnlig oversikt over brukernes behov, og også til en viss grad deres tilfredshet over statistikken. Per i dag sendes denne informasjonen kun til to seksjoner. For kvantitative oversikter over statistikkens "popularitet" kan loggen over nettoppslag samt statistikkbanktabellen over bruken av Statistikkbanken sjekkes. Siden mange faktorer spiller inn på de to sistnevnte, bør dette først og fremst benyttes som en indikasjon.

I de tilfellene hvor statistikken har et rådgivende utvalg, kan det gjennomføre spørreundersøkelser om brukernes tilfredshet med statistikkens relevans. Dette kan skje ved å sende ut spørreskjema i forkant av møter, for eksempel en gang i året eller annet hvert år. Disse kan også sendes til brukere som ikke er med i rådgivende utvalg.

Det har kommet fram at statistikkprodusenter i SSB er klar over allmennhetens behov, og at halvparten av statistikkområdene har egne møter/gjennomganger for eksempel i forbindelse med oppslag i media. En fast gjennomgang av brukerbehov som blir belyst i slike oppslag, bør absolutt være overkommelige og også svært interessant for de statistikkproduserende seksjonene. Dette kan for eksempel legges til et seksjonsmøte. "SSB i media" er en kilde til artikler som omhandler statistikk fra SSB. Det kan også vurderes om Byrånettet har mulighet til å produsere en månedlig oversikt over slike oppslag og sende til seksjonene.

6.3 Hensiktsmessige måter å standardisere brukerkontakt på

Det bør være et krav at alle statistikkproduserende seksjoner ved SSB kan dokumentere hvordan brukerkontakten håndteres og at det finnes faste rutiner for dette. På lik linje med informasjon om hvem brukerne er, bør dette også inkluderes i virksomhetsplanen.

Med stadig bedre utviklede IT-tekniske løsninger vil mulighetene for nettbaserte tilbakemeldinger bli bedre. Eksempler på dette kan være blogg dialoger (si din mening om denne statistikken), eller kortfattede spørreskjema man kan klikke opp eller bli "tvunget" til å besvare før man sender inn sin forespørsel. Et nettbasert forum for diskusjoner og spørsmål knyttet til publiseringer av Dagens Statistikk (DS) er en annen måte å få jevnlig tilbakemeldinger om brukerbehov og brukertilfredshet. Utformingen av slike løsninger må skje i samarbeid med "nye.ssb.no".

Statistikkprodusentene bør også sørge for god tilgjengelighet på telefon, særlig i forbindelse med publisering av statistikk, samt raske tilbakemeldinger på e-poster. Noen seksjoner har opprettet egne telefonnumre for brukerhenvendelser og sørger for at disse alltid er betjente. Dette er enkle grep som standardiserer brukerkontakten og i et videre perspektiv kan øke brukertilfredsheten.

Rådgivende utvalg utgjør i dag den vanligste formelle brukerkontakten statistikkprodusenter i SSB har med brukerne sine. Her har brukerne en fast arena til å komme med innspill og tilbakemeldinger. Det har igjennom prosjektgruppas spørreundersøkelse kommet fram at brukere som deltar i slike utvalg har en reell mulighet til å påvirke hva som produseres av statistikk. Samtidig viser det seg at aktivitetsnivået i utvalgene varierer mye og noen av utvalgene har for liten aktivitet til å være et reelt brukerforum.

Rådgivende utvalg har en lang tradisjon både i statistikkbyråene i Norge, Danmark og Sverige. I sistnevnte, hvor de kalles programråd, har de, etter jevnlig evalueringer, vært gjennom flere endringer de siste årene. Dette har blant annet ført til en reduksjon av antall programråd. Danmarks Statistikk (DST) har også startet prosessen med å evaluere og tenke nytt i forhold til struktur og oppgaver i de rådgivende utvalgene.

Det er i DST og Statistiska centralbyrån (SCB) mer systematikk i antall møter som holdes. De rådgivende utvalgene i DST holder to møter i året, hvor man på ett av møtene diskuterer den årlige arbeidsplanen. Programrådene i SCB har 2-4 møter i året. Diskusjonene fra møtene i programrådene blir også dokumentert i virksomhetsrapportene.

Ettersom rådgivende utvalg er det viktigste formelle forumet mellom brukere og statistikkprodusenter i SSB, vil det på kort sikt i alle fall, tale for å beholde disse, men siden ikke alle fungerer optimalt, bør det som i Danmark og Sverige, foretas en evaluering av disse. Anbefalingen fra FOSS-prosjektet ”Kompetanse- og organisasjonsutvikling i FOSS” er, som nevnt tidligere, også at bruken av de rådgivende utvalgene systematiseres.

I tråd med denne anbefalingen og informasjonen fra fokusdiskusjonen om at medvirkning og samarbeid gir best resultat, bør det arrangeres minimum ett fast møte i året der det må være mulig for brukerne å komme med innspill til relevante områder (for dem) av virksomhetsplan. Det bør også legges opp til at deltagerne får ansvar for å presentere problemstillinger under møtene. Det er essensielt at forumet føles nyttig for brukerne. Det vil i den sammenheng være lurt å nedsette en gruppe innen hvert rådgivende utvalg som skal forberede hvert møte.

Foruten innholdsmessige sider ved utvalgene, bør det i tillegg foretas en evaluering av *antall* rådgivende utvalg i SSB. Noen rådgivende utvalg fungerer bra i forhold til området de dekker, mens det i andre tilfeller kan vurderes å slå sammen eller dele opp noen. Det bør også vurderes om det på de statistikkområdene hvor det per i dag ikke eksisterer noe rådgivende utvalg eller annet type utvalg for brukerne, bør opprettes nye.

7. Videreføring av prosjektet - anbefalinger

Det har i kapittel 6 blitt oppsummert hvordan noen enkle grep og lite tidkrevende rutiner på sikt kan bidra til sterkere brukerorientering i produksjonsprosessen for statistikk. I dette kapitlet presenteres noen konkrete anbefalinger.

1. For å få en helhetlig oversikt over brukerorienteringen i SSB, bør *statistikkprodusentene* én gang i året, i forbindelse med virksomhetsplanen, utarbeide en *kortfattet* oversikt over:
 - Hvem brukerne av statistikken er (primær/sekundær)
 - Hvordan kontakten med dem håndteres (formell/uformell)
 - Om det har framkommet endrede brukerbehov det siste året

Denne oversikten koordineres internt i hver seksjon, deretter på *avdelingsnivå* og innlemmes så i Virksomhetsplanen. (Dersom det blir faste rutiner for oppdatering av ”Om statistikken”, kan informasjonen alternativt inngå der).

2. Rådgivende utvalg:

- 1) Evaluering av rådgivende utvalg

- Det bør foretas en evaluering av de rådgivende utvalgene i SSB. Formålet er å undersøke om noen kan slås sammen, splittes opp eller legges ned. Møtehyppighet kan være en indikator for dette.
- Evalueringen bør gjennomføres ved at deltagerne i utvalget, både eksterne og interne, fyller ut et elektronisk spørreskjema etter mal fra SCB (se vedlegg 6). Resultatene av evalueringene bør gjennomgås på *avdelingsnivå*. *Avdeling for plan og økonomi* bør ta initiativ til organisering av evalueringen.
- En evaluering av de rådgivende utvalgene bør gjennomføres fast i SSB med noen års mellomrom. *Avdeling for plan og økonomi* bør stå for organiseringen av dette.
- Det kan også, på *avdelingsnivå*, være aktuelt å undersøke behov for nye rådgivende utvalg på statistikkområder hvor det per i dag verken finnes slike eller andre typer utvalg/forum for brukere.

- 2) Systematisering av bruken av rådgivende utvalg

- *De rådgivende utvalgene* bør være mer bevisste sitt mandat (vedlegg 3).
- *De rådgivende utvalgene* må arrangere minimum ett møte i året der brukerne får anledning til å komme med innspill til relevante (for dem) områder av Virksomhetsplanen.
- Det bør nedsettes en gruppe innen hvert rådgivende utvalg, bestående av eksterne og interne deltagere, som skal forberede hvert møte. *Lederen av utvalget* i SSB har ansvar for å følge opp saker fra møtene.

3. For å oppnå en bedre oversikt over brukerbehovet og brukertilfredsheten for egen statistikk, bør alle *statistikkproduserende seksjoner* motta kvartalsvise oversikter fra Biblioteket over forespørsler fra brukere. For en kvantitativ indikasjon på hvor mange nettbaserte ”treff”

statistikken har hatt siste måned, bør lista over loggtreff eller statistikkbanktabellen over bruken av Statistikkbanken sjekkes.

4. Oppslag i media som belyser brukernes behov, bør alltid drøftes av *statistikkproducentene*. ”SSB i media” er en kilde til dette. Det kan også vurderes om Byrånettet har mulighet til å produsere månedlige oversikter over slike oppslag og sende til seksjonene. Drøfting av behovene kan for eksempel legges til seksjonsmøter.
5. Opprettelsen av egne e-post adresser og telefonnumre som alltid er betjent, vil sikre brukerne raske tilbakemeldinger. Dette er spesielt viktig rundt publiseringer. Per i dag har noen seksjoner etablert slike, men ikke alle. Flere *seksjoner* bør vurdere det.
6. Det bør vurderes å bygge ut ”Om statistikken” med tanke på brukerne og gjøre den mer oversiktlig. Forhåndsdefinerte kategorier for brukere (f.eks. departement, interne brukere osv.) kan inngå. *Avdeling for personal og formidling* bør følge opp dette.
7. Mulighetene for nettbaserte tilbakemeldinger, som vil bli bedre med utviklingen av nye *ssb.no*, bør vurderes av *Avdeling for personal og formidling*.

Litteraturliste og referanser

Danmarks statistikk (DST): <http://www.dst.dk/> . Referanseperson: Bo Johansen

Eyvind Frilseth and Elisabeth Gulløy (2007): *Statistics Norway's User Survey 2007*, Documents 2007/11, Statistisk sentralbyrå, http://www.ssb.no/english/subjects/00/90/doc_200711_en/doc_200711_en.pdf

Jan Byfuglien, Beate Johnsen, Ingvild Maanum Møller, Bente Thomassen, Peder Næs (2009) *Sluttrappor for FOSS-prosjekt, kompetanse og organisasjonsutvikling i FOSS*, Januar 2009, Statistisk Sentralbyrå, Q:\FOSS\Prosjektene\8_ Infrastruktur_ og_ kvalitet\Kompetanse

Peder Næs (2008): *Kvalitetsgjennomgang DESAP*, Desember 2008, Interne dokumenter 2008/33 Statistisk sentralbyrå, http://www.byranettet.ssb.no/Filer/2008-33_web.pdf

SSB: *Om statistikken* for hver statistikk. <http://www.ssb.no/>

SSBs interne Byrånett: Produktregisteret, Start/Programmer/Administrasjon

SSB (2001): *Statistisk sentralbyrå 1876 – 2001 - glimt fra historien* Juni 2001, Statistisk sentralbyrå, <http://www.ssb.no/magasinet/jubileum/brosjyre/index.html>

SSB (2004): *Prosjekthåndboka – slik gjør vi det i SSB*, Mai 2004 (SSH 80) Statistisk sentralbyrå, <http://www.byranettet.ssb.no/Filer/formidling/handboker/handbok80.pdf>

SSB (2007): *Retningslinjer for europeisk statistikk, Code of Practice*, Oktober 2007 Statistisk sentralbyrå, http://www.byranettet.ssb.no/Filer/NO-_REPORTFINAL.pdf

SSB (2008): *Statistisk sentralbyrås organisasjon og ledelse. Februar 2008*, Planer og meldinger 2008/2, Statistisk sentralbyrå: <http://www.ssb.no/omssb/2008-02.pdf>

SSB (2009): *Statistisk sentralbyrås årsrapport for 2008*, Februar 2009, Planer og meldinger 2009/9, Statistisk sentralbyrå: <http://www.ssb.no/publikasjoner/pdf/pm-200909.pdf>

Statistiska centralbyrån (SCB): <http://www.scb.se/> . Referansepersoner: Cecilia Westström og Stina Andersson

Statistiska centralbyrån (SCB): *Programråd*. http://www.scb.se/Pages/List_259876.aspx

Statistiska centralbyrån SCB (2008): *Verksamhetsrapporter 2008, Statistiska centralbyrån*: <http://www.scb.se/Grupp/OmSCB/Verksamhet/Dokument/Verksamhetsrapporter%20Programråd%202008.pdf>

Tonje Køber, Nina Arnesen, Matz Ivan Faldmo, Jenny Linnerud, Peder Næs, Grete Olsen, Bente Thomassen, Harald Utne, Og Li-Chun Zhang (2008): *Virksomhetsmodell for SSB*, Notat 2008/47, Statistisk sentralbyrå: http://www.ssb.no/emner/00/90/notat_200847/notat_200847.pdf

E-post til seksjonsledere

Til seksjonsledere i SSB

Jeg sender denne e-posten på vegne av prosjektgruppa i et Proteam-prosjekt som dreier seg om brukerorientering i statistikkproduksjonen. Vår oppgave er bl.a. å samle inn informasjon om og evaluere det som finnes av kontakt mellom statistikkprodusenter i SSB og deres eksterne og interne brukere. I den forbindelse har vi laget noen spørsmål til seksjonene som vi ønsker at dere svarer på.

Bakgrunnen for prosjektet er en selvevaluerings-undersøkelse som ble gjennomført i SSB i 2008 (DESAP). Selvevalueringen ble gjort for totalt 194 statistikker. Vi har funnet det hensiktsmessig å gjøre vår kartlegging på et mindre detaljert nivå. Vi vil be om at det blir fylt ut et skjema for hvert **statistikkområde** seksjonen har ansvaret for. Seksjonen avgjør selv antallet områder de vil dele sin statistikkproduksjon i.

Vi ønsker som nevnt å få en oversikt over de ulike formene for kontakt som finnes mellom statistikkprodusenter og deres brukere. Vi vil også forsøke å kartlegge i hvilken grad brukerne har mulighet til å påvirke hva som produseres av statistikk.

Vi håper derfor at dere tar dere tid til å melde tilbake på **e-post til eng@ssb.no, innen tirsdag 10. mars**. Vi presiserer at vi er interesserte i kontakten mellom statistikkprodusenter og brukere i forhold til hva som produseres av statistikk.

Til orientering er listen over rådgivende utvalg for 2008 vedlagt.

På vegne av Proteam-prosjektet
Brukerorientering i statistikk produksjonen.

Liv E. Holt
Tlf: 5335
E-post: eng@ssb.no

Brukerorientering i statistikkproduksjonen

Proteam-prosjektet "Brukerorientering i statistikkproduksjonen" skal blant annet samle inn informasjon om formell og uformell kontakt mellom statistikk-seksjonene og brukere av statistikken. Som et ledd i denne kartleggingen ber vi derfor om at skjemaet nedenfor fylles ut for seksjonenes ulike fagområder. Fyll gjerne ut flere skjema pr. seksjon, dersom det faller mest naturlig. Har du noen spørsmål kan du ta kontakt med Liv E. Holt, tlf. 5335. **Vi takker på forhånd for hjelpen!**

Svarfrist: 10. mars 2009, returner skjemaet på e-post til eng@ssb.no.

Seksjonnummer	<input type="text"/>
Svaret gjelder følgende statistikkområde på seksjonen	<input type="text"/>

Formell kontakt

Eksterne statistikkbrukere

Har dere et forum for eksterne statistikkbrukere, som for eksempel rådgivende utvalg, formelt kontaktnett eller annen type forum/utvalg?

Ja	Nei	Merknader/kommentarer
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Hva er navnet på forumet/utvalget?

Er det andre enn SSB som har ansvaret for forumet/utvalget?

Ja	Nei	Merknader/kommentarer
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

I så fall hvem?

Hvem er representert i dette forumet/utvalget?

Bransjeforening
 Fagforening
 Arbeidsgiverforening
 Departement
 Norges Bank
 Vitenskaplig institutt/universitet/høyskoler
 Registereier/repr. for oppgavegivere
 Enkeltpersoner eller representanter for enkeltforetak
 Andre (spesifiser)

Sett kryss	Merknader/kommentarer
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>

Hvilket år ble utvalget opprettet?

Hvis du er usikker, er det mer enn 5 år siden utvalget ble opprettet?

Ja	Nei	Merknader/kommentarer
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Hvor mange møter hadde forumet/utvalget i løpet av 2008?

Antall	Merknader/kommentarer
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Har seksjonens virksomhetsplan for 2009 blitt presentert for forumet/utvalget?

Ja	Nei	Merknader/kommentarer
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

I hvilken grad har forumet/utvalget reell innflytelse på utforming av statistikken? *(Drøft gjerne med statistikkansvarlig/fagansvarlig o.l.)*

Blir ikke spurt
 Forslag fra brukerne kan ikke prioriteres
 Forslag/ønsker fra brukerne er motstridende
 Enkelte forslag fra brukerne er gjennomført de siste to år
 Forslag fra brukerne har ført til store endringer siste to år?

Kun ett kryss	Merknader/kommentarer
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>

Interne statistikkbrukere

	Ja	Nei
Har dere faste møter med interne statistikkbrukere	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Hvem er representert?	Kryss av	Merknader/kommentarer
Forskningsavdelingen	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Miljø og ressursregnskapet	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nasjonalregnskapet	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Andre (spesifiser)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Hvor mange møter hadde dere i løpet av 2008?	Antall	<input type="text"/>
I hvilken grad har det interne utvalget reell innflytelse på utforming av statistikken? (Drøft gjerne med statistikkansvarlig/fagansvarlig o.l.)	Kun ett kryss	Merknader/kommentarer
Blir ikke spurt	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Forslag fra brukerne kan ikke prioriteres	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Forslag/ønsker fra brukerne er motstridende	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Enkelte forslag fra brukerne er gjennomført siste to år.	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Forslag fra brukerne har ført til store endringer siste to år?	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Uformell kontakt

Har dere hatt ad-hoc møter med statistikkbrukere (eksterne og interne) om hva som skal lages av statistikk, enkeltvis eller flere på en gang, i løpet av 2008?	Kun ett kryss	Merknader/kommentarer	
Ja, med eksterne statistikkbrukere	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Ja, med interne statistikkbrukere	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Ja, med både eksterne og interne statistikkbrukere	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Nei	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Har dere systematisk notert spørsmål fra sporadisk/tilfeldig kontakt med brukerne i 2008?	Ja	Nei	<input type="text"/>
Har dere hatt egne møter/gjennomganger i seksjonen for å drøfte allmennhetens behov for statistikk basert på for eksempel avisoppslag?	Ja	Nei	<input type="text"/>
Har du/dere generelle kommentarer eller merknader vedrørende brukerorientering i statistikkproduksjonen, notèr de her!	<input type="text"/>		

Takk for hjelpen!

Hilsen

Kristin, Iris, John Åge og Liv

Rådgivende utvalg¹

SSB har mye kontakt med brukerne, blant annet for å kartlegge og prioritere behovene for offisiell statistikk og analyse. Den viktigste formelle kontakten er via ulike former for utvalg, vanligvis rådgivende utvalg, som SSB har for de fleste statistikkområder. Medlemmene i de rådgivende utvalg er oppnevnt for en periode av 4 år. SSB leder utvalgene og har sekretariat.

Mandat for rådgivende utvalg

1. Utvalgene er rådgivende organer for SSB.
2. Utvalgene skal hjelpe SSB med å kartlegge og begrunne de enkelte brukergruppers behov for statistikk og analyse innen bestemte statistikkområder.
3. Utvalgene skal gi SSB råd om prioritering.
4. Utvalgene skal gi SSB råd i planleggingen av enkeltundersøkelser, bl. a. om utforming og faglig innhold av undersøkelsene.
5. Utvalgene skal gi råd om hvordan resultatene skal formidles.
6. Utvalgene skal delta i det forberedende arbeidet med neste års virksomhetsplanlegging.

Referat fra møtene i utvalgene med oppsummering av statistikkbehov og prioriteringer er viktig grunnlagsmateriale for SSBs arbeid med å planlegge virksomheten. Referatene sendes DM. SSB godtgjør ikke utvalgsmedlemmene for arbeidet, men kan dekke kost- og reiseutgifter.

Rådgivende utvalg

Avdeling for økonom, energi og miljø

Seksjon for energistatistikk

Rådgivende utvalg for energistatistikk.

Seksjon for miljøstatistikk

Rådgivende utvalg for arealstatistikk.

Rådgivende utvalg for avfallsstatistikk og avfallsregnskap.

Seksjon for prisstatistikk

Rådgivende utvalg for prisindekser.

Seksjon for arbeidsmarkedsstatistikk

Rådgivende utvalg for arbeidsmarkedsstatistikk.

Avdeling for næringsstatistikk

Seksjon for primærnæringsstatistikk

Rådgivende utvalg for jaktstatistikk.

Rådgivende utvalg for landbruksstatistikk.

Seksjon for samferdsels- og reiselivsstatistikk

Rådgivende utvalg for reiselivsstatistikk.

Rådgivende utvalg for veitransportstatistikk.

Rådgivende utvalg for sjøfartsstatistikk.

Rådgivende utvalg for IKT-statistikk.

¹ Kilde: Statistisk sentralbyrås organisasjon og ledelse. Februar 2008, Planer og meldinger 2008/2.

Seksjon for bygg- og tjenestestatistikk

Rådgivende utvalg for varehandelsstatistikk

Rådgivende utvalg for bygg- og anleggsstatistikk

Rådgivende utvalg for statistikk innen eiendomsdrift, forretningsmessig tjenesteyting og utleievirksomhet

Seksjon for industristatistikk

Rådgivende utvalg for statistikk over industrien

Rådgivende utvalg for svalbardstatistikk

Avdeling for nasjonalregnskap og finansstatistikk

Seksjon for regnskapsstatistikk

Rådgivende utvalg for statistikk om foretaksdemografi, eierskap og roller

Andre utvalg

Teknisk beregningsutvalg (TBU)

TBU er i utgangspunktet en bestiller av lønnsstatistikk på linje med andre bestillere, men samtidig er de en så tung bruker av lønnsstatistikk at de blir sett på som rådgivende utvalg. Dette fordi TBU er sammensatt av representanter for alle de største partene ved tariffoppgjørene, samt en rekke fagpersoner på området lønnsstatistikk. Det blir tatt hensyn til TBUs ønsker og meninger, og forsøkt å tilfredsstille organets behov for lønnsstatistikk, men innenfor ressursmessige grenser.

TBU er et sentralt organ i det inntektspolitiske samarbeidet mellom myndighetene og partene i arbeidslivet, og utvalgets arbeid er svært viktig for å redusere konfliktnivået i lønnsoppgjørene.

Administrerende direktør i Statistisk sentralbyrå, Øystein Olsen er leder av utvalget. Utvalget ble første gang oppnevnt høsten 1967. Mandatet til utvalget er å legge fram det best mulige tallmessige bakgrunnsmateriale til bruk i inntektsoppgjørene, slik at uenighet partene imellom om økonomiske forhold så vidt mulig kan unngås.

Utvalget har hvert år avgitt en rapport før og en etter inntektsoppgjørene.

Alle hovedorganisasjonene i arbeidslivet er representert i utvalget. I tillegg deltar Finansdepartementet, Fornyings- og administrasjonsdepartementet, Arbeids- og inkluderingsdepartementet og Statistisk sentralbyrå (nøytralt medlem). Utvalgets leder, som er uavhengig, kommer fra Statistisk sentralbyrå.

Budsjettnemda for jordbruket

Budsjettnemda for jordbruket er nok SSBs viktigste bruker av jordbruksstatistikk. Her inngår representanter bl.a. for bondeorganisasjonene og Landbruks- og matdepartementet, Norsk institutt for landbruksøkonomisk forskning (NILF) er sekretariat, alle disse har også medlemmer i Rådgivende utvalg for landbruksstatistikk. Budsjettnemdas databehov er i stor grad sammenfallende med databehovene også for de departementene og organisasjoner som har medlemmer i nemda.

Budsjettnemdas databehov preger i stor grad innholdet i den årlige utvalgstillinga for landbruket. Med 2-4 års mellomrom er det behov for data om arbeidsforbruk, investeringer og vedlikehold av bygninger og maskiner, tilleggsnæringer i jordbruket, energibruk med mer, data som en ikke finner i administrative registre. I tillegg er det egne årlige utvalsundersøkelser for hagebruksavlinger og potet- og grovfôravlanger. Budsjettnemdas "hovedsesong" avsluttes med framlegging av tre utredninger i midten av april. Det betyr at SSB må levere data fra undersøkelsene seinest i slutten av mars. Og det medfører hard prioritering av de nevnte tellingene og samt registerbasert statistikkproduksjon i 1. kvartal. Det meste av tabellene er skreddersøm, men det er mye gjenbruk fra år til år. Databehovene har også medført utviklingsarbeid på områder som ellers ikke hadde vært prioritert så høyt.

Beregningsutvalget for spesialisthelsetjenesten

Beregningsutvalget for spesialisthelsetjenesten skal gi en løpende vurdering av aktivitets- og kostnadsutviklingen i spesialisthelsetjenesten. Utvalget er opprettet som et rådgivende organ for Helse- og omsorgsdepartementet, og har sju medlemmer: tre uavhengige fagpersoner, en representant fra Finansdepartementet, en representant fra Helse- og omsorgsdepartementet og to representanter fra regionale helseforetak. SSB er observatør. Utvalget har 8-10 møter i året.

Kontaktutvalget for utdanningsstatistikk

Kontaktutvalget for utdanningsstatistikk består av mellomledere fra SSB v/Seksjon for utdanningsstatistikk, Kunnskapsdepartementet og Utdanningsdepartementet. Utvalget holder som regel to møter i året. Hvem som leder møtet veksler fra år til år avhengig av hvem som er arrangør.

DSTs udvalg med ekstern deltakelse:

Bilag 7. Udvalg med ekstern deltagelse

Udvalg nedsat af Danmarks Statistiks Styrelse

Rådgivende udvalg for Personstatistik Arbejderbevægelsens Erhvervsråd, Beskæftigelsesministeriet, Dansk Arbejdsgiverforening, Danske Regioner, Finansministeriet, Kommunernes Landsforening, LO, Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration, Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling, Undervisningsministeriet, Velfærdsministeriet, Økonomi- og Erhvervsministeriet.

Formand: Afdelingsdirektør Niels Ploug, Danmarks Statistik.
Sekretær: Fuldmægtig Thomas Nielsen, Danmarks Statistik.

Brugerkredsen for Arbejdsmarkedsforhold Akademikernes Centralorganisation, Arbejdsdirektoratet, Arbejdsmarkedets Tillægspension, Arbejdsmarkedsstyrelsen, Beskæftigelsesministeriet, Dansk Arbejdsgiverforening, Danske Regioner, Det Økonomiske Råds Sekretariat, Finansministeriet, Funktionærerne og Tjenestemændenes Fællesråd (FTF), Kommunernes Landsforening, LO, Undervisningsministeriet, Velfærdsministeriet, Økonomi- og Erhvervsministeriet.

Formand: Afdelingsdirektør Niels Ploug, Danmarks Statistik.
Sekretær: Kontorchef Sven Egmose, Danmarks Statistik.

Rådgivende udvalg for Erhvervsstatistik Arbejderbevægelsens Erhvervsråd, Dansk Byggeri, Dansk Energi, Dansk Erhverv, Dansk Industri, Dansk Transport og Logistik, Energistyrelsen, Finansministeriet, Håndværksrådet, Kulturministeriet, LO, Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling, Økonomi- og Erhvervsministeriet.

Formand: Afdelingsdirektør Hilmar Bojesen, Danmarks Statistik.
Sekretær: Specialkonsulent Casper Larsen, Danmarks Statistik.

Rådgivende udvalg for Landbrugsstatistik Fødevareøkonomisk Institut, Dansk Gartneri og Brancheudvalget for Frugt og Grønt, Dansk Landbrug, Dansk Landbrugsrådgivning, Landscentret, FødevareErhverv, Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri, Skov- og Naturstyrelsen.

Formand: Afdelingsdirektør Hilmar Bojesen, Danmarks Statistik.
Sekretær: Fuldmægtig Karsten Larsen, Danmarks Statistik.

*Rådgivende udvalg for
Økonomisk Statistik* Arbejderbevægelsens Erhvervsråd, Danmarks Miljøundersøgelser,
Danmarks Nationalbank, Dansk Erhverv, Dansk Industri, Det Økonomiske
Råds Sekretariat, Finansrådet, Forskningscenter Risø, Forsikring og
Pension, Finansministeriet, Kommunernes Landsforening, Landbrugsrådet,
Realkreditforeningen, Realkreditrådet, Skatteministeriet,
Velfærdsministeriet, Økonomi- og Erhvervsministeriet.

Formand: Afdelingsdirektør Kirsten Wismer, Danmarks Statistik.
Sekretær: Chefkonsulent Poul Uffe Dam, Danmarks Statistik.

*Rådgivende
Forskningsudvalg* Institutleder Peder Andersen, Forskningsleder Henrik Brønnum Hansen,
Professor Anders Holm, Forskningschef Hans Hummelgaard, Professor
Niels Keiding, Forskningsdirektør Nikolaj Malchow-Møller, Professor
Peter Maskell, Sekretariatschef Lars Haagen Pedersen, Programleder
Lisbeth Pedersen, Professor Peder Pedersen.

Formand: Fg. afdelingsdirektør Carsten Zangenberg, Danmarks Statistik.
Sekretær: Kontorchef Ivan Thaulow, Danmarks Statistik.

Udvalg nedsat af Danmarks Statistik

Rådgivende faglige udvalg vedr. ADAM Danmarks Nationalbank, Finansministeriet, Økonomi- og Erhvervsministeriet.

Formand: Kontorchef Jes Asger Olsen, Danmarks Statistik.

Sekretær: Specialkonsulent Tony Maarsleth Kristensen, Danmarks Statistik.

*Befolknings-
fremskrivningsgruppen* Danske regioner, DREAM-gruppen, Finansministeriet, Kommunedata, Kommunernes Landsforening, Københavns Kommune, Hovedstadens Udviklingsråd, Ministeriet for Flygtninge Indvandrere og Integration, Økonomi- og Erhvervsministeriets departement, Professor P. C. Matthiessen.

Formand: Afdelingsdirektør Niels Ploug, Danmarks Statistik.

Sekretær: Kontorchef Anita Lange, Danmarks Statistik.

*Løn- og
fraværstatistik-
gruppen* Akademikernes Centralorganisation, Beskæftigelsesministeriet, Centralorganisationernes Fællesudvalg (CFU), Dansk Arbejdsgiverforening, Danske Regioner Det Fælleskommunale Løndatakontor, Finansministeriet, Finanssektorens Arbejdsgiverforening, Funktionærerne og Tjenestemændenes Fællesråd (FTF), HK Danmark, Kommunale Tjenestemænd og Overenskomstansatte (KTO), Kommunernes Landsforening, LO, Personalestyrelsen, Sundhedskartellet.

Formand: Kontorchef Sven Egmoser, Danmarks Statistik.

Sekretær: Specialkonsulent Uwe Pedersen, Danmarks Statistik.

*Arbejdsmarkeds-
kontaktudvalget* Arbejdsdirektoratet, Arbejdsmarkedsdirektoratet, Arbejdsmarkedsstyrelsen, Beskæftigelsesministeriet.

Formand: Kontorchef Bente Kofoed Dyrberg, Danmarks Statistik.

Sekretær: Specialkonsulent Mikkel Zimmermann, Danmarks Statistik.

*Arbejdsgruppen vedr.
den sociale
ressourceopgørelse,
ældre og voksne* Ankestyrelsen, Danske Regioner, Finansministeriet, Kommunernes Landsforening, Servicestyrelsen Sundhedsstyrelsen, Velfærdsministeriet.

Formand: Kontorchef Carsten Torpe, Danmarks Statistik.

Sekretær: Fuldmægtig Steffen Hougaard, Danmarks Statistik.

*Arbejdsgruppen vedr.
den sociale ressource-
opgørelse, dagpasning* UNI-C, Kommunernes Landsforening, Velfærdsministeriet.

Formand: Specialkonsulent Bo Møller, Danmarks Statistik.

Forsknings- og udviklingssamarbejdet Dansk Erhverv, Danske Regioner, Dansk Industri, Erhvervs- og Byggestyrelsen, Finansministeriet, Forsknings- og Innovationsstyrelsen, Forskningsrådene, Kulturministeriet, Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling, Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse samt Økonomi- og Erhvervsministeriet.

Formand: Afdelingsdirektør Hilmar Bojesen, Danmarks Statistik.

Sekretær: Chefkonsulent Helle Månsson, Danmarks Statistik.

Samarbejdsudvalg med Nationalbanken Danmarks Nationalbank, Danmarks Statistik.

Formand: Afdelingsdirektør Kirsten Wismer, Danmarks Statistik.

Evaluerings skjema for Programråd i SCB

Utvärdering av programråden 2006

Enkäten ställdes till ledamöterna i samtliga programråd via elektronisk enkät. Följande frågor ställdes. Fråga 1a-1h är påståenden som skulle besvaras på en 5-gradig skala från stämmer inte alls till stämmer helt. Fråga 2-4 är öppna frågor som lämnade utrymme för de svarandes synpunkter.

- Fråga 1a Programrådsarbetet har på det hela taget fungerat väl
- Fråga 1b Sammansättningen av programrådet har varit sådan att relevanta användargrupper inom ämnesområdet varit representerat
- Fråga 1c Frågorna som tagits upp på mötena har varit relevanta för rådets ämnesområde
- Fråga 1d Underlagen är tillräckliga för att jag ska kunna vara väl förberedd inför programrådsmötena
- Fråga 1e Genom min kunskap och erfarenhet kan jag ge konkreta bidrag till den berörda avdelningen
- Fråga 1f Programrådet har möjlighet att påverka statistikens utveckling
- Fråga 1g Jag har möjlighet att framföra kritiska åsikter
- Fråga 1h Jag känner ett stort engagemang i min roll som programrådsledamot
- Fråga 2 I bifogad wordfil finns ett sammandrag av programrådets instruktioner. Tycker du att instruktionen tydligt beskriver ditt programråds uppgift? Har du förslag på andra uppgifter som ditt programråd borde arbeta med?
- Fråga 3 I bifogad excel-fil finns en förteckning över samtliga ämnesområden. Anser du att det programråd du deltar i omfattar rätt ämnesområden? Har du förslag på förändringar i indelningen av programråd?
- Fråga 4 Har du andra synpunkter på programråden och deras verksamhet?

Statistiska centralbyrån, Sverige

Matrise for brukerrangering

Seksjon for miljøstatistikk har utarbeidet forslag til en matrise med vektet kriterier for brukerrangering til internt bruk ved seksjonen. En slik matrise bør først og fremst benyttes til bevisstgjøring og ikke følges slavisk.

Karakterskala 0,1,2,3 (ikke --> høy)

Arbeidsområde	I alt	Eiterspørsmål (vår vurdering generelt)	Viktighet ift, ressurs- og miljø- problem- stillinger	Signal- serte miljø- politiske mål	Rappor- terings- forplik- telse	Naturlig ansvar for statistikk- byråer	Kompetanse og personal- ressurser	Data- tilgang og -verktøy	Tallenes kvalitet	For- midlings- utfordring	Annet, spesifisert!
Vektgrunnlag		1	3	2	3	2	1	2	3	2	?
Område 1											
Område 2											
Område 3											
Område 4											

Brukerundersøkelser

Brukerne er fornøyd med SSB

SSB gjennomførte i januar 2005 en undersøkelse rettet mot sine betalende brukere. Formålet var å få en innsikt i brukernes syn på SSBs produkter, tjenester og formidlingskanaler. Et nylig utgitt notat om *Brukerundersøkelsen 2004* viser at brukerne er godt fornøyd med SSB.

Eyvind Frilseth (oktober 2005)

Url: <http://www.byranettet.ssb.no/Artikler/1129636678.99>

Brukerundersøkelsen 2004

Url: http://www.ssb.no/emner/00/notat_200548/notat_200548.pdf

Brukerne er godt fornøyde med SSB!

(Brukerundersøkelsen ble gjennomført som del av forberedelsene til Eurostats peer review i juni 2007.)

Eyvind Frilseth (mai 2007)

Url: <http://www.byranettet.ssb.no/Artikler/1180522002.76>

Statistics Norway's User Survey 2007

Url: http://www.ssb.no/english/subjects/00/90/doc_200711_en/doc_200711_en.pdf

Brukerundersøkelsen 2007

SSB gjennomfører nå en brukerundersøkelse på Internett. Vi ønsker å høre hva våre brukere synes om oss slik at vi kan bli enda bedre. Først ber vi deg svare på noen spørsmål om nettsidene på [ssb.no](http://www.ssb.no).

Deretter spør vi hva du synes om SSB og statistikken vi lager. Vi er takknemlige om du svarer så godt du kan, selv om det skulle komme et spørsmål som ikke passer så godt for deg. Resultatene fra undersøkelsen vil bli brukt til å forbedre våre produkter.

Url: <http://www.ssb.no/omssb/brukerund/index.html>

Statusrapport for prosjektet Brukertilfredshet og offisiell statistikk oktober 2005

Asle Rolland m.fl. (2005) (Internt dokument)

Url: <http://www.byranettet.ssb.no/Filer/2005-9.pdf>

SSB på topp blant norske journalister

Statistisk sentralbyrå er den organisasjonen i Norge som scorer høyest når det gjelder journalistenes samlede tilfredshet med pressehåndtering

Det viser en undersøkelse analyse- og rådgivningsfirmaet Aalund har gjort blant 401 norske journalister i nasjonale, regionale og lokale medier. Journalistene har vurdert sin kontakt med og oppfatning av fire-fem offentlige institusjoner og interesseorganisasjoner de har vært i kontakt med i løpet av det siste året. Til sammen 77 organisasjoner er vurdert.

SSB er altså den organisasjonen som scorer høyest når det gjelder journalistenes samlede tilfredshet med pressehåndteringen. Vi er også best når det gjelder adgang til informasjon, evne til å identifisere og skaffe adgang til de rette personene, innhold og struktur på websidene, evnen til å finne og identifisere interessante historier og kvaliteten på pressemeldinger.

(Se oppslaget i Dagbladet i høyremenyen)

Url: <http://www.byranettet.ssb.no/Artikler/1236858730.73>

EU-kontroll av SSB - Peer Review

I juni 2007 undersøkte tre eksperter fra statistikkbyråer i Europa SSBs virksomhet i en såkalt Peer Review (vurdering av likeverdige partnere). Undersøkelsen baseres på retningslinjer for europeisk statistikk (Code of Practice/COP). I denne runden konsentrerte ekspertene seg om institusjonelle forhold og formidling.

Url: <http://www.byranettet.ssb.no/Artikler/1177587467.02>

Gode tilbakemeldinger på Peer Review

Jon Olav Folsland (juni 2007)

SSB ligger langt framme internasjonalt på troverdighet og uavhengighet. Det er den foreløpige attesten fra europeiske statistikk eksperter som har foretatt en såkalt Peer Review av SSBs virksomhet.

Ekspertene mener også at byrået har entusiastiske og profesjonelle medarbeidere.

Url: <http://www.byranettet.ssb.no/Artikler/1181134620.27>

Peer Review uten negative overraskelser

Jon Olav Folsland (oktober 2007)

SSB kommer meget godt ut av Eurostats Peer Review, akkurat som de foreløpige tilbakemeldingene tydet på. På flere av punktene hvor det foreslås enkelte forbedringer er arbeidet allerede i gang.

Url: <http://www.byranettet.ssb.no/Artikler/1192778804.37>

"Det nye FOSS-prosjektet, forbedring og standardisering av statistikkproduksjonen, passer for eksempel veldig godt inn i dette," sier Olsen.

Resultater fra brukertesting av Statistikkbanken

Bente Hole og Tore Nøtnæs (2007)

Url: http://www.ssb.no/emner/00/90/notat_200708/notat_200708.pdf

Resultater fra brukertesting av ny forside på ssb.no

Interne dokumenter (2007)

Url: <http://www.byranettet.ssb.no/publikasjoner/1174030118.57>

Årlig undersøkelse

SSB skårer høyt på informasjon og åpenhet

Synovates *profilundersøkelse*, juni/juli 2008

Jan Erik Kristiansen (november 2008)

Url: <http://www.ssb.no/vis/omssb/1gangspubl/art-2008-11-04-01.html>