

Resultater fra brugerundersøgelse af dst.dk 2020

Danmarks Statistik (DST) arbejder målrettet på at udvikle sig i takt med brugernes krav. Vores strategi udstikker målsætningerne for, hvordan denne udvikling skal foregå og fastlægger hovedprioriteringerne i vores arbejde. Et væsentligt strategisk mål er, at vores kommunikation og formidling skal være tilpasset brugernes behov.

Danmark Statistik arbejder derfor løbende med at øge kendskabet til vores brugere og deres behov for at kunne optimere og målrette vores ydelser.

Denne brugerundersøgelse af dst.dk er gennemført i november 2020. Godt 20.000 brugere har medvirket i undersøgelsen, hvilket er markant flere end i den seneste undersøgelse fra 2016, hvor knap 1.600 deltog. Spørgsmål og svarkategorier er ikke de samme som i 2016 undersøgelsen, hvorfor det ikke er muligt at lave direkte sammenligninger af måltal. Hvor det har været muligt at sammenstille, er enkelte resultater dog nævnt i denne rapportering.

Undersøgelsen giver mulighed for at benchmarke resultaterne for DST med det finske statistikbureau samt en række danske offentlige organisationer.

DST har – som ved tidligere undersøgelser af dst.dk – inviteret medlemmer af DST's bruger- og kontaktudvalg til at deltage, ligesom modtagere af DST's nyhedsbreve har mødt et link til undersøgelsen. Disse erfarne brugere har dog fyldt relativt mindre i den langt større svargruppe, der deltog i den seneste undersøgelse. Størstedelen af besvarelser kommer fra brugere, der har mødt undersøgelsen på dst.dk i perioden 3.-30. nov. 2020.

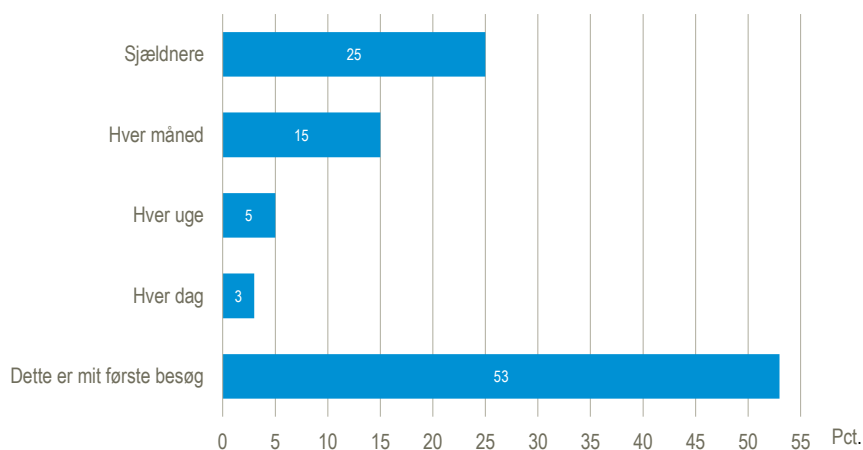
De største grupper, der har deltaget i undersøgelsen er privatpersoner (48 pct.), ansatte i virksomheder (25 pct.) og ansatte i undervisningssektoren/studerende (13 pct.).

Undersøgelsen er gennemført af Userneeds for Danmarks Statistik.

Deltagere

En langt større andel af besvarelserne i 2020-undersøgelsen i forhold til DST's tilsvarende tidligere undersøgelser af brugertilfredshed, kommer fra brugere med et begrænset kendskab til Danmarks Statistik. Lidt over halvdelen af respondenterne var førstegangsbesøgende, og erfarne brugere fylder derfor relativt lidt. I flere af de efterfølgende analyser, er førstegangsbesøgende udeladt.

Hvor ofte besøger du dst.dk?



Hvor på dst.dk kom respondenterne fra?

67 pct. af deltagerne i undersøgelsen stod på en statistiksider på dst.dk, da de begyndte undersøgelsen og 12 pct. på siden for indberettere. 11 pct. begyndte undersøgelsen fra forsiden af dst.dk og 6,5 pct. på siden data til kunder (Til salg).

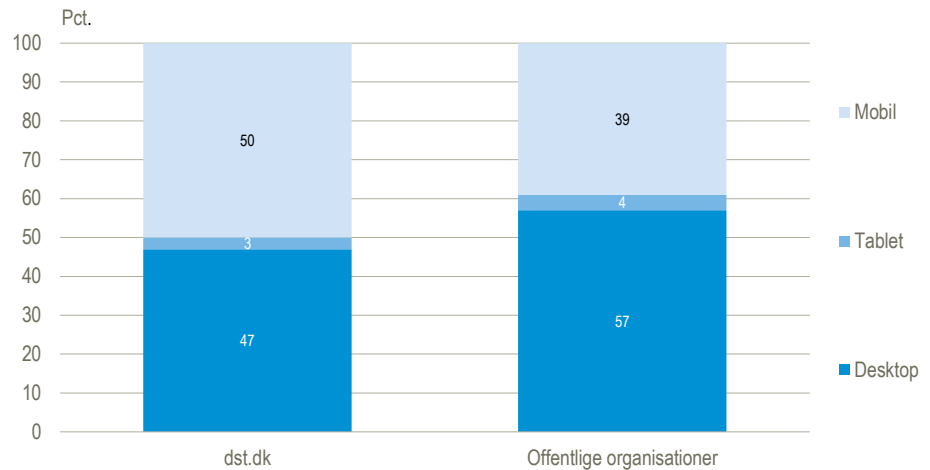
Besvarelser fordelt efter hvilken side på dst.dk respondenter kommer fra

	Besvarelse	Procent
Forsiden af dst.dk	2.228	11,0
Indberet.....	2.339	11,6
Informationsservice.....	570	2,8
Kontakt.....	22	0,1
OmDS.....	135	0,7
Presse.....	54	0,3
Statistik.....	13.580	67,1
Til salg.....	1.320	6,5
I alt.....	20.248	100,0

Device

47 pct. brugte desktop, da de svarede på undersøgelsen, og 50 pct. brugte mobilen. Det er forholdsvis mange besvarelser fra mobilen set i forhold til, hvor mange besøgende vi generelt har på mobilversionen. Vores brugerstatistik viser, at 30 pct. af vores brugere generelt tilgår dst.dk med en mobil.

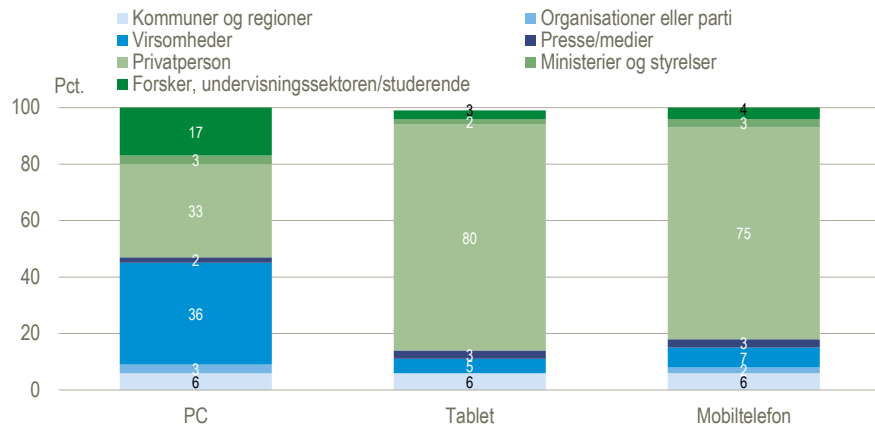
Tilgang til hjemmeside efter device-type. Dst.dk og benchmark



Note: Gennemsnitligt benchmark fra en række offentlige hjemmesider.

Det er især privatpersoner, som tilgår dst.dk på mobil eller tablet, hvor de professionelle brugere i højere grad benytter desktop-versionen.

I hvilken sammenhæng besøger du vores hjemmeside?



48 pct. af dem, der brugte desktop, var enten ”Meget tilfreds” eller ”Tilfreds”. Det samme gælder for 42 pct. af brugerne på mobil.

Besvarelse	Desktop	Mobile	Tablet	Hovedtotal
Meget tilfreds.....	16,9	8,6	17,1	13,2
Tilfreds.....	31,5	33,1	27,2	32,0
Hverken/eller.....	21,8	41,8	15,2	30,4
Utilfreds.....	2,8	3,2	0,3	2,9
Meget utilfreds.....	3,4	7,0	2,0	4,9
Ved ikke.....	23,7	6,3	38,2	16,5
Total besvarelse.....	5.177	4.412	356	9.945
Total pct.....	100,0	100,0	100,0	100,0

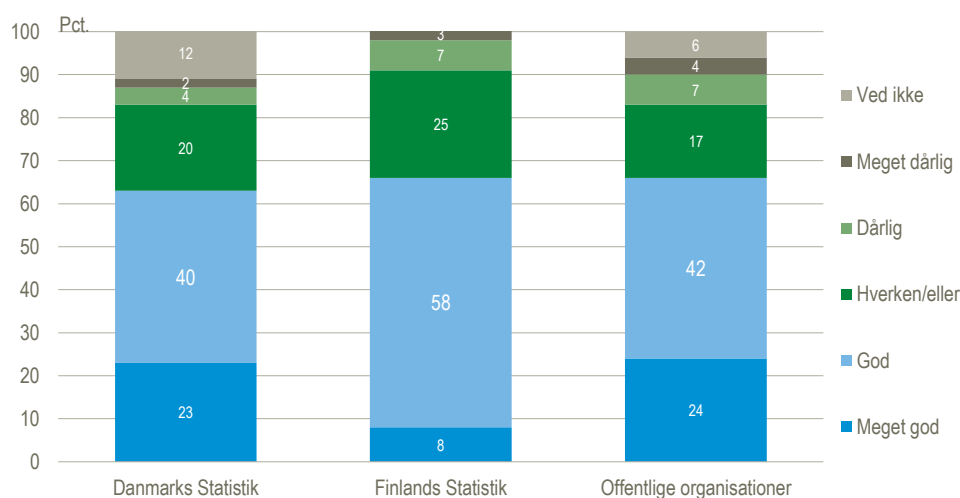
Note: Førstegangsbrugere er ikke med i denne opgørelse.

Resultater

I brugernes overordnede vurdering af dst.dk, synes 63 pct. at den er 'Meget god' eller 'God'. Det skal bemærkes, at en forholdsvis stor andel (12 pct.) har svaret 'Ved ikke'.

Flere brugere i undersøgelsen har svaret 'Ved ikke' set i forhold til både det finske statistikbureau og benchmarket for andre offentlige organisationes hjemmesider. DST ligger nogenlunde på niveau i forhold til vurderingerne 'Meget god' og 'God' og en smule lavere på 'dårlig' og 'meget dårlig'.

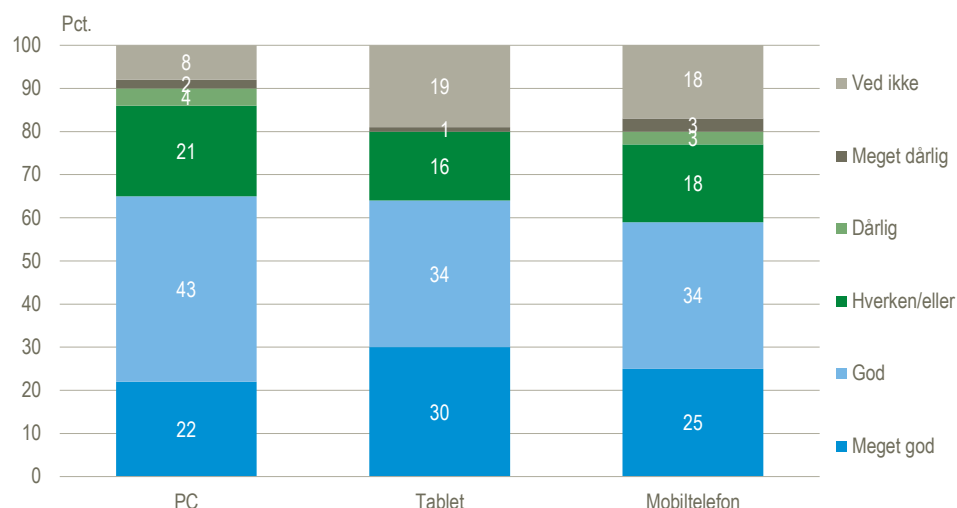
Hvad synes du samlet set om vores hjemmeside? - benchmark



Note: Førstegangsbrugere er ikke med i denne opgørelse

Af de, der bruger desktop-versionen af hjemmesiden, synes 65 pct., at hjemmesiden er 'Meget god' eller 'God'. Det samme gælder for 59 pct. af dem, der bruger mobil-versionen.

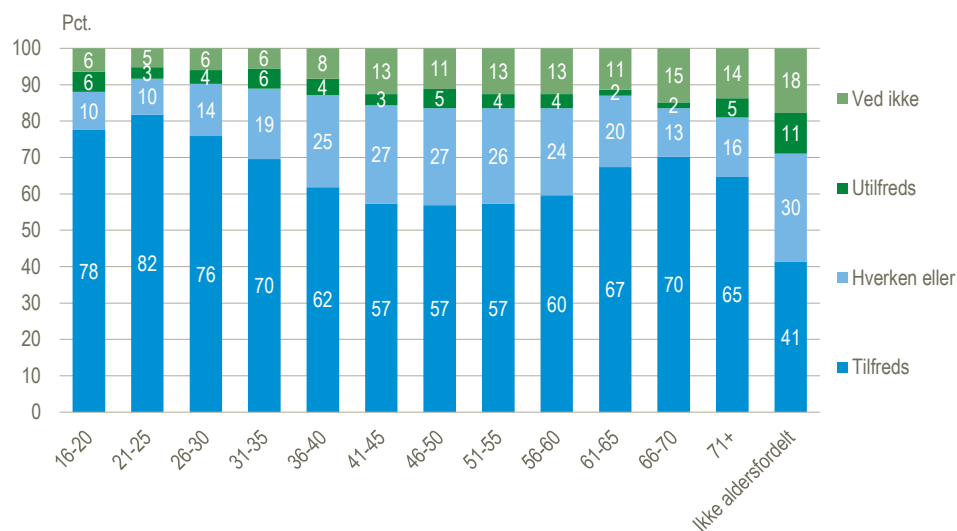
Hvad synes du samlet set om vores hjemmeside? – efter device



Note: Førstegangsbbrugere er ikke med i denne opgørelse

Ser man nærmere på aldersfordelingen af de, som har svaret, er det de yngste og de ældre aldersgrupper, der er mest tilfredse i deres samlede bedømmelse af dst.dk. Den laveste andel af tilfredse brugere ses i aldersgruppen 51-55 årige. Det skal bemærkes, at en del af deltagerne i undersøgelsen ikke har angivet alder.

Generel tilfredshed efter aldersgrupper

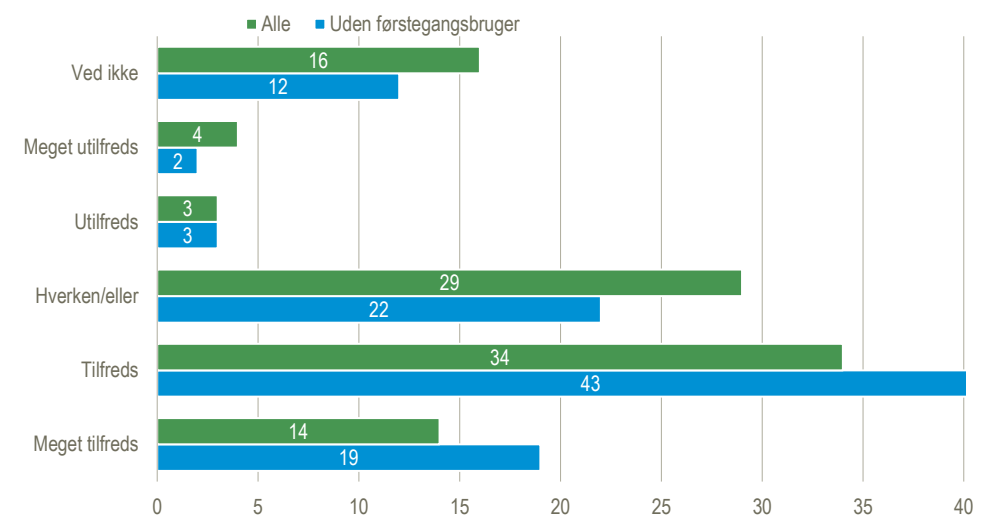


Note: Kategorierne 'Tilfreds' og 'Meget tilfreds' er lagt sammen og det samme gælder for 'Utilfreds' og 'Meget utilfreds'

Statistikformidling

48 pct. angiver, at de er 'Meget tilfreds' eller 'Tilfreds' med statistikformidlingen. 7 pct. angiver, at de er enten 'Utilfreds' eller 'Meget utilfreds'. 29 pct. svarer 'Hverken eller', mens 16 pct. svarer 'Ved ikke'. Renset for førstegangsbbrugere angav 62 pct., at de var enten 'Meget tilfreds' eller 'Tilfreds'.

Hvor tilfreds er du generelt med Danmarks Statistiks formidling af statistik? Med – og uden førstegangsbrugere



Selvom undersøgelsen ikke er direkte sammenlignelig med tidligere års undersøgelser, blev et lignende spørgsmål stillet i 2016 undersøgelsen (ca. 1.600 deltagere). Her svarede 15 pct. at de var 'Meget tilfreds' med DST's formidling af statistik og 56 pct. at de var 'Tilfreds', hvilket kan indikere et mindre fald i tilfredshed. På den anden side svarede 2 pct. i 2016, at de var 'Utilfreds' og 2 pct. at de var 'Meget utilfreds', hvilket er på samme niveau som i 2020 undersøgelsen. I 2016 svarede 18 pct. 'Hverken eller' på spørgsmålet.

De brugere, der besøger os hver dag eller hver uge, har ikke mange kommentarer om, at de ikke kan finde ting, men efterspørger typisk bedre dokumentation af vores tal gennem de åbne svarkategorier som 2020 undersøgelsen også indbefattede.

De har også ønsker og konkrete forslag til statistikker. Flere har kommentarer om navigationen på vores sider og ønsker fx bedre sammenhæng mellem hjemmeside og Statistikbank.

De brugere, der besøger os hver måned og sjældnere, har generelt flere kommentarer om, at det er svært at finde rundt, og de finder ikke det, de leder efter. Flere nævner, at det kræver en højere uddannelse at forstå vores statistikker.

Det har også betydning for tilfredsheden, hvilken side på dst.dk brugerne kom fra, da de begyndte undersøgelsen. Fx viser undersøgelsen, at 35 pct. af dem, der begyndte på siden for indberettere var enten 'Meget tilfreds' eller 'Tilfreds'. Det samme gælder for 50 pct. af dem, der begyndte på en statistiksider.

Fordeling af tilfredshed efter hvilken dst.dk-side deltagerne kom fra

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Forsiden af dst.dk	19,5	37,4	17,7	3,2	3,3	18,9	100,0
Indberet.....	7,9	27,5	34,4	2,9	2,7	24,6	100,0
Informationsservice.....	15,4	35,8	24,4	3,3	15,4	15,7	100,0
Kontakt.....	0,0	8,3	33,3	8,3	0,0	41,7	100,0
OmDS.....	15,5	51,8	21,8	0,0	15,5	9,1	100,0

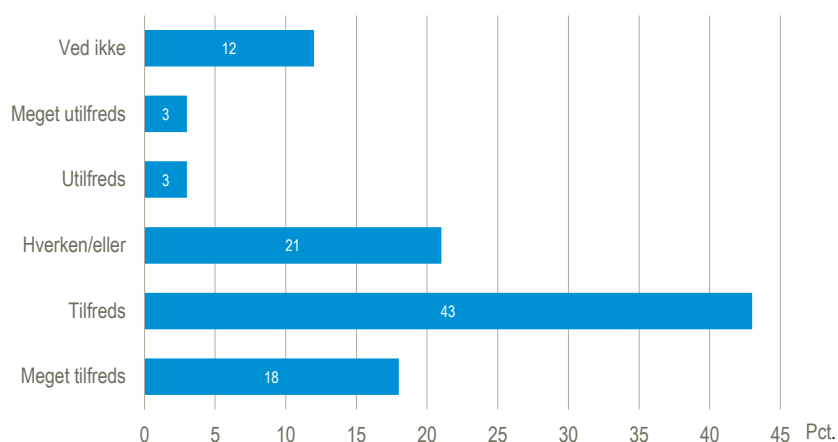
Presse.....	12,5	30,0	40,0	0,0	12,5	10,0	100,0
Statistik.....	14,8	34,7	28,7	2,7	14,8	13,8	100,0
Tilsalg.....	9,3	33,8	31,1	1,9	9,3	21,8	100,0
I alt.....	13,5	33,8	29,0	2,7	13,5	16,6	100,0

Note: Førstegangbrugere er ikke med i denne opgørelse

Detaljeringsgrad

Tilfredsheden med statistikens detaljeringsgrad er på 61 pct. I 2016 svarede brugerne også på et lignende spørgsmål og her var tilfredsheden med detaljeringsgraden 72 pct. Andelen som var 'Utilfreds' eller 'Meget utilfreds' var med 6 pct. på samme niveau Resultaterne i de to undersøgelser er ikke direkte sammenlignelige på grund af databruddet som beskrevet.

Hvor tilfreds er du med detaljeringsgraden i statistikken?



Note: Førstegangbrugere er ikke med i denne opgørelse

De brugere, der besøger os hver dag, hver uge eller hver måned, er generelt mere tilfredse med detaljeringsgraden end dem, der bruger os sjældnere. Det er til gengæld også blandt de daglige brugere, at der er flest utilfredse (8,6 pct. angiver 'Utilfreds' og 7,8 pct. 'Meget utilfreds').

Fordeling af tilfredshed efter hvor hyppigt deltagere besøger dst.dk

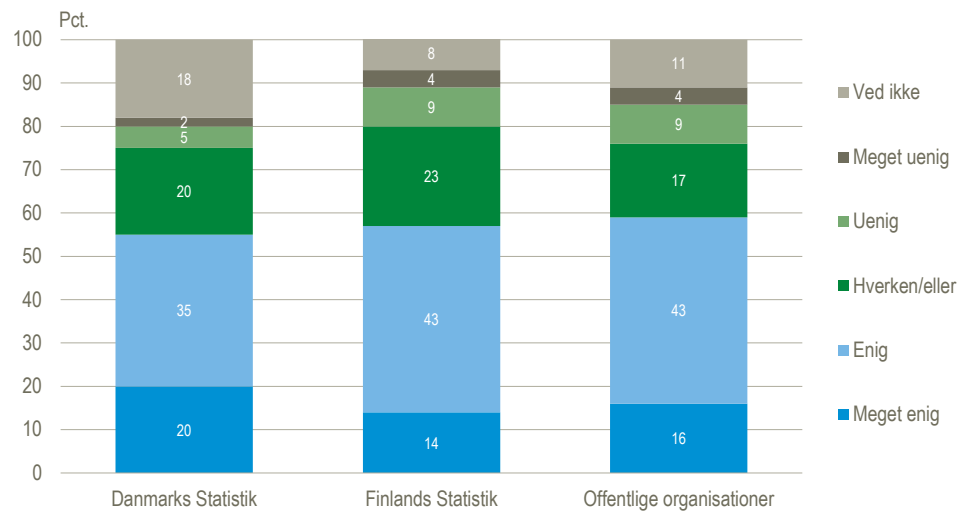
Pct.	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/ eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Hovedtotal
Hver dag.....	19,4	40,09	19,83	8,62	7,76	4,31	100,00
Hver måned.....	20,66	49,09	18,47	3,10	0,70	7,98	100,00
Hver uge.....	23,36	46,89	20,34	4,71	1,85	2,86	100,00
Sjældnere.....	14,65	38,52	23,20	2,14	3,42	18,07	100,00
Total besvarelser..	981	2.370	1.163	166	138	683	5.501
Total i pct.....	17,8	43,1	21,1	3,0	2,5	12,4	100,0

Note: Førstegangbrugere er ikke med i denne opgørelse

Relevans

55 pct. er enten 'Meget enig' eller 'Enig', når de svarer på, om hjemmesiden har alt det indhold, som de har brug for. 7 pct. er 'Uenig' eller 'Meget uenig'. Brugernes oplevelse af, om de kan finde det, de har behov for, ligger på niveau med det finske statistikbureau og med gennemsnittet for andre benchmarkede offentlige hjemmesider i Danmark.

Hvor enig er du i at hjemmesiden har alt det indhold, som du har brug for?



Note: Førstegangsbrugere er ikke med i denne opgørelse

Hvor ofte brugerne benytter os har også betydning for, hvor relevant de finder indholdet. 62 pct. af dem, der besøger os hver dag, er enten ”Meget enig” eller ”Enig” i, at indholdet på sitet er relevant. For dem, der besøger os sjældnere end hver måned, gælder det for 45 pct.

Pct.	Meget enig	Enig	Hverken/eller	Uenig	Meget uenig	Ved ikke	Hovedtotal
Hver dag.....	31,6	30,79	19,62	7,63	5,18	5,72	100,00
Hver måned.....	21,28	44,08	20,73	4,596	0,87	8,45	100,00
Hver uge.....	23,24	41,72	21,57	7,63	2,62	3,22	100,00
Sjældnere.....	17,07	27,73	19,27	3,74	3,28	28,91	100,00
Total besvarelser..	2.830	2.370	1.626	374	202	1.486	8.1223
Total i pct.....	34,8	43,1	20,0	4,6	2,5	18,3	100,0

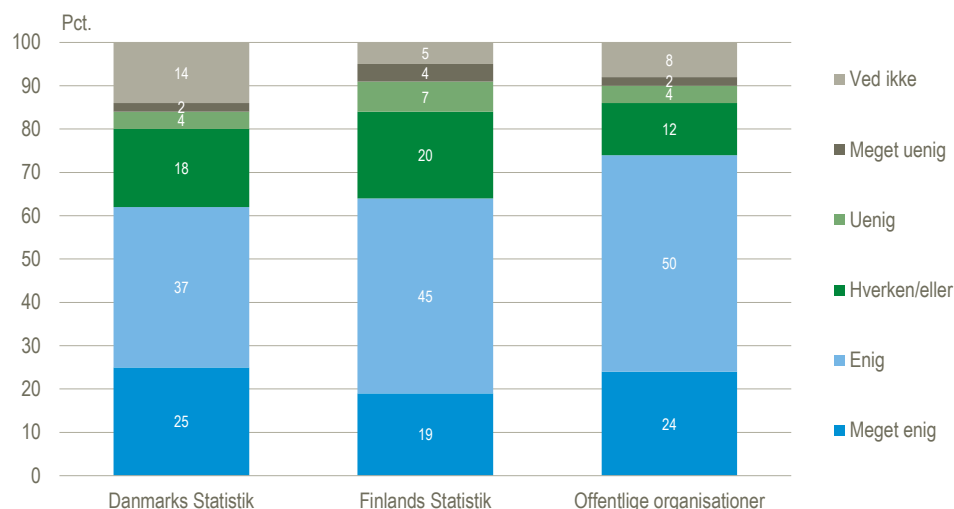
Note: Førstegangsbrugere er ikke med i denne opgørelse

Sprog

62 pct. er enten ’Enig’ eller ’Meget enig’ i, at teksterne på hjemmesiden er skrevet i et letforståeligt sprog. 6 pct. er ’Uenig’ eller ’Meget uenig’. 32 pct. svarer ’Hverken eller’ eller ’Ved ikke’.

I forhold til gennemsnittet for andre benchmarkede offentlige hjemmesider ligger vi lavere, i forhold til hvor letforståeligt, brugernes synes, sproget er på hjemmesiden.

Hvor enig er du i at teksterne er skrevet i et letforståeligt sprog?



Note: Førstegangsbrugere er ikke med i denne opgørelse

52 pct. af dem, der besøger os sjældnere end hver måned, har svaret, at de enten er "Meget enig" eller "Enig" i at sproget er letforståeligt. Det samme gælder for 66 pct. af dem, der besøger os hver dag.

Pct.	Meget enig	Enig	Hverken/eller	Uenig	Meget uenig	Ved ikke	Hovedtotal
Hver dag.....	33,53	32,37	17,33	6,36	4,34	5,78	100,00
Hver måned.....	26,74	46,22	17,83	4,22	0,95	4,04	100,00
Hver uge.....	29,65	41,90	18,97	5,28	1,68	2,52	100,00
Sjældnere.....	22,31	30,08	18,18	3,15	2,98	23,31	100,00
Total besvarelser..	2.005	2.952	1.449	310	177	1.105	7.998
Total i pct.....	25,1	36,9	18,1	3,9	2,2	13,8	100,0

Note: Førstegangsbrugere er ikke med i denne opgørelse

Illustrative eksempler på kritiske udsagn om sprog

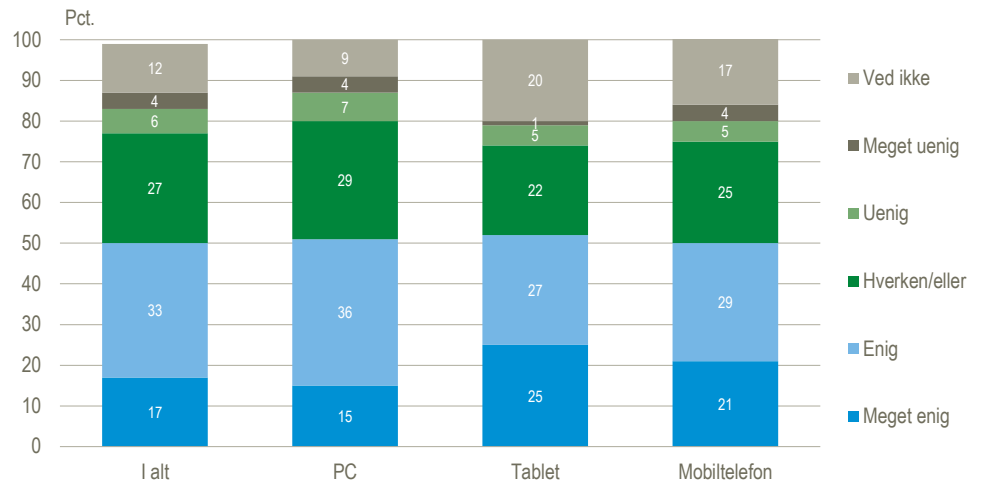
"Alt for ukonkret og for meget skrevet af "DST" for "DST". Mangler blandt andet meget klarere forklaringer af sammenhænge mellem forskellige statistikker."

"De forklarende tekster synes at være lavet til statistikere, ikke til lægmand."

Navigation

50 pct. af deltagerne i undersøgelsen er enten 'Enig' eller 'Meget enig' i, at hjemmesiden er nem at finde rundt på. Om brugeren bruger mobil eller desktop er her ikke så afgørende. 10 pct. svarer enten 'Uenig' eller 'Meget uenig'.

Hvor enig er du i at dst.dk altid er nem at finde rundt på



Note: Førstegangsbrugere er ikke med i denne opgørelse

Illustrative eksempler på udsagn om tilgængelighed:

"Den lidt mærkelige opsplitning af statistikbanken og anden information kan gøre det besværligt at finde rundt."

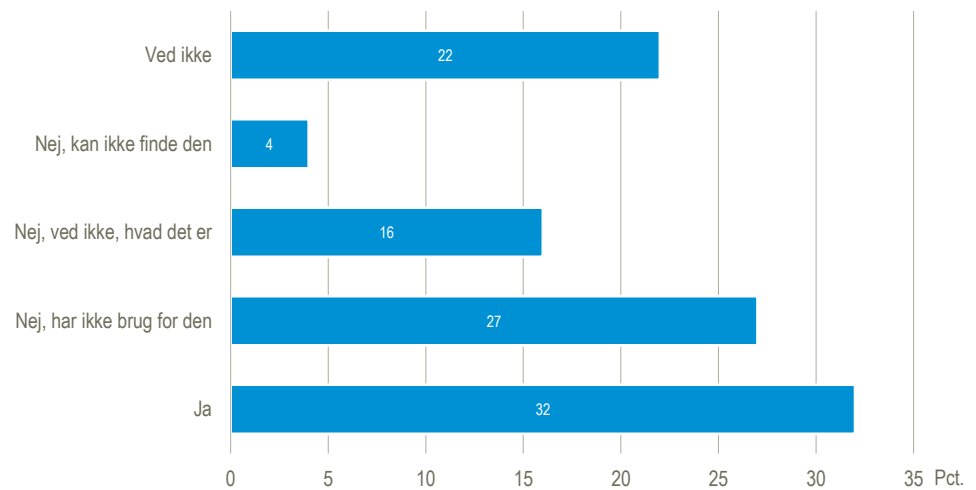
Der er flere kommentarer om, at vi har meget indhold, og at det ikke er logisk, hvor man skal lede.

"Lave en ny og bedre hjemmeside der giver adgang til flere tal og mulighed for at kunne klikke ind på "Nyt fra Danmarks Statistik" og Statistikbanken hurtigt og øverst oppe på hjemmesiden."

I 2016 undersøgelsen blev der stillet et lignende spørgsmål, hvor 41 pct. svarede, at det var 'let' eller 'meget let' af finde hvad de skulle bruge på dst.dk. 18 pct. svarede dengang, at det var 'svært' eller 'meget svært'.

Dokumentation

I 2020 undersøgelsen svarer 32 pct., at de bruger statistikdokumentationen, mens 27 pct. ikke mener, at de har brug for den. 4 pct. angiver, at de ikke kan finde den.



Note: Førstegangsbrugere er ikke med i denne opgørelse

Nogle brugere finder dokumentationen svært tilgængelig og meget uensartet. Flere nævner i de åbne besvarelser, at den er skrevet i et statistik-sprog, som gør den svær at forstå.

I 2016 undersøgelsen svarede deltagerne også på spørgsmål om statistikdokumentation. Her svarede 52 pct., at de benyttede dokumentationen og 28 pct. at de ikke gjorde. 20 pct. svarede dengang 'Ved ikke'.

Illustrative eksempler på udsagn om dokumentationen:

"Alt for ukonkret og for meget skrevet af "DST" for "DST""

"Jeg synes godt der kunne være flere statistiske forklaringer, definitioner mv. på siderne – og især at man kan arbejde med den bagvedliggende dokumentation. Generelt er det fint, men der er tilfælde og eksempler, hvor man er nød til at ringe til den statistikansvarlige, og de oplysninger de ligger inde med kunne ligeså godt stå i dokumentationen."

"Den formelle statistik dokumentation er skrevet af statistikere (ansatte i DS) enten a) for andre statistikere; b) fordi de har fået besked på det uden nogen form for entusiasme indsigt i slutbrugerbehov; c; i hvert fald IKKE for slutbrugere..."

Initiativer som skal styrke brugertilfredsheden med dst.dk

DST har flere igangværende initiativer, som vil kunne imødekomme noget af den kritik, som kan udledes af undersøgelsen. I forlængelse af en kommende ny overordnet strategi for DST, vil vi vurdere, om der skal igangsættes yderligere initiativer.

Af igangværende initiativer i forhold til formidling fra dst.dk kan nævnes: Over de seneste par år er der flere gange udbudt interne skrivekurser. Her er der fokus på letforståeligt sprog og velstrukturerede tekster i formidlingen af statistikken, som skal være præcis og udtømmende, men samtidig også let forståelig. Disse kurser vil forsat blive udbudt til vores skrivende medarbejdere.

Navigationen på dst.dk vil blive forbedret medio 2021, bl.a. ved at etablere mere relevante indgange til indhold for forskellige målgrupper. En ny emnestruktur, som implementeres i 2021, skal også understøtte, at vores brugere får nemmere ved at finde det, de leder efter.

Sammenhængen mellem dst.dk og statistikbanken.dk forsøger vi at gøre mere klar gennem en forbedret navigation på forsiden af dst.dk, som får en tydeligere indgang til statistikbanken. Desuden tilføjes links til relevante emnesider på dst.dk fra statistikbanken.

For at forbedre relevansen for vores brugere arbejder vi på forslag til nye forbedrede emnesider, fx med oversigtstabeller, hovedtal og relateret statistikker. En anden aktuel indsats på dette område er udvikling af temasider, som skal dække et behov for at præsentere aktuelle temaer (fx klima) og være et sted, hvor vi samler tværgående indhold om det, der er på dagsordenen under temaet.

Vi arbejder løbende på at forbedre resultaterne af søgningerne ud fra brugernes behov og de tendenser, vi kan se i søgestatistikken.

Endelig er et nyt planlagt initiativ at udvikle målrettede feedback-funktioner på udvalgte steder på dst.dk. Det vil styrke brugernes muligheder for at give os umiddelbar feedback og vil give os viden om, hvad brugerne synes er vanskeligt eller dårligt samt deres ønsker til forbedringer – også på de enkelte sider.