

## Notendakönnun Hagstofu Íslands 2015

*Statistics Iceland User Survey 2015*

### Samantekt

Hagstofa Íslands gerði notendakönnun á vefnum í byrjun árs 2015. Helstu niðurstöður bentu til að ánægja notenda með Hagstofuna og einstaka efnisflokka hennar hefðu að mestu leyti staðið í stað miðað við niðurstöður sömu könnunar árin 2009 og 2013. Mat notenda á mismunandi gæðavíddum einstakra efnisflokka benti til neikvæðara mats nú en árið 2013. Þrír þættir höfðu, öðrum fremur, áhrif á ánægju notenda með einstaka efnisflokka: Að hvaða marki þarfir notenda voru uppfylltar með útgefnum hagtölum; tímanleiki birtinga og hversu auðvelt var að lesa úr hagtölum. Til að auka ánægju notenda með einstaka efnisflokka er rétt að leggja áherslu á þessa þrjá þætti í framtíðarvinnu stofnunarinnar.

### Fjórða könnunin

Fjórða notendakönnun Hagstofu Íslands var gerð í febrúar og mars árið 2015. Markmið könnunarinnar var að meta ánægju notenda með Hagstofuna og opinberar hagtölur og kanna með hvaða hætti hægt er að koma betur til móts við þarfir notenda.

### Skilgreining á þýði og notendum

Allt frá fyrstu notendakönnun Hagstofunnar árið 2007 hefur þess verið freistað að ná sem bestri þekju notenda opinberra hagtalna á Íslandi þannig að niðurstöður notendakönnunarinnar verði sem ábyggilegastar. Vandinn er að ekki er fyrir hendi tæmandi notendalisti. Þess í stað er haldinn listi yfir áskrifendur að fréttatilkynningum stofnunarinnar, eftir efnisflokkum. Var stuðst við þennan lista árið 2015, rétt eins og gert var í könnun ársins 2013, og þáttökubeiðni send þeim sem skráðir voru í fréttáskrift stofnunarinnar. Skráðum notendum í skipulögðum notendahópum Hagstofunnar var einnig sendur tölvupóstur með hlekk á könnunina og að auki var hlekkur settur á vef stofnunarinnar til að freista þess að fá þá sem nota vef Hagstofunnar til þátttöku í könnuninni.

Til að gera könnunina með sem minnstum tilkostnaði var notuð vefkönnun og voru engar ítrekanir sendar þeim sem áður hafði verið send beiðni um þátttöku í könnuninni bæði til að halda kostnaði við gagnaöflun í lágmarki og til að draga úr fjölda útsendra tölvupósta.



## Spurningalisti

Sambærilegur spurningalisti var notaður í könnuninni og var notaður árið 2013. Auk þess að spyrja um ánægju með Hagstofuna og einstaka efnisflokka snúa spurningarnar beint að meginreglum í evrópskri hagskýrslugerð (e. *Code of Practice*) sem eru notaðar við skilgreiningar á gæðum opinberra hagtalna í evrópska hagskýrslusamstarfinu. Meginástæða þess að spyrja um þessar tilteknu meginreglur er að geta nýtt niðurstöður notendakönnunarinnar í umbótastarfi Hagstofunnar. Með því að kanna tengsl milli mats notenda á meginreglunum og ánægju þeirra með opinberar hagtölur. Umbótastarf gæti því beinst að þeim meginreglum sem mestu máli skipta fyrir ánægju notenda.

Spurningalistinn beindist að meginreglum 11–15 sem eru:

11. Notagildi
12. Nákvæmni og áreiðanleiki
13. Tímanleiki og stundvísi
14. Samræmi og samanburðarhæfni
15. Aðgengi og skýrleiki

Þessar meginreglur eru til marks um gæðaviðmið evrópska hagskýrslusamstarfsins samanber reglugerð 223/2009 um evrópska hagskýrslugerð. Spurt var sérstaklega um hvern efnisflokk opinberra hagtalna.

Allar spurningar könnunarinnar voru lagðar fyrir á sjö punkta kvarða, þar sem hæsta og lægsta tölugildi voru merkt orðagildi, til dæmis 1: *að öllu leyti ósammála* – 7: *að öllu leyti sammála*. Öll svör voru umreiknuð á kvarðann 0–10. Til að einfalda túlkun niðurstaðna voru stigin á kvarðanum flokkuð í þrjú bil (sjá töflu 1) sem marka áherslur í innra starfi Hagstofunnar. Langtímamarkmið Hagstofunnar er að allar ánægjumælingar séu á grænu bili, sem stendur fyrir viðunandi ánægju notenda. Þar sem ánægja mælist lægri en 8 er við hæfi að kanna frekar hvort umbóta sé þörf. Í þeim tilvikum þar sem ánægja notenda er lægri en 5 er nauðsynlegt að grípa til aðgerða í þeim tilgangi að auka ánægju.

**Tafla 1. Stigaflokkun**  
Table 1. Categorization of points

Heiti bils <i>Category name</i>	Stig ánægjumælingu <i>Points in satisfaction measurement</i>	Túlkun <i>Interpretation</i>
Rautt bil <i>Red category</i>	0–4,9	Umbóta er þörf <i>Improvements needed</i>
Gult bil <i>Yellow category</i>	5–7,9	Tækifæri til umbóta til staðar <i>Opportunity for improvement</i>
Grænt bil <i>Green category</i>	8–10	Viðunandi ánægjustig notenda <i>Acceptable satisfaction of users</i>

## Gagnasöfnun

Gagnasöfnun fór fram í gegnum spurningalista á vefnum. Ósk um þátttöku var send með tölvupósti auk þess sem notendum vefs Hagstofunnar gafst tækifæri á að svara spurningum í gegnum hlekk á vef stofnunarinnar — af þeirri ástæðu var ekki hægt að reikna svarhlutfall könnunarinnar þar sem óvissa ríkti um stærð úrtaksins. Heildarfjöldi svarenda var 152, sem er nokkru minni svarendahópur en árið 2013 þegar þeir voru 191 og mun minni hópur en árið 2009 þegar heildarfjöldi svarenda var 475.

Af svörum má ráða nokkuð um samsetningu svarendahóps og bera saman við eldri notendakannanir. Í töflu 2 má sjá menntun og aldur svarenda í samanburði við notendakannanir árána 2009 og 2013.

**Tafla 2. Samanburður svarenda 2009–2015**

Table 2. Comparisons of respondents from 2009–2015

Hlutfall <i>Percent</i>	2009	2013	2015
<b>Aldur <i>Age</i></b>			
<30	3,0	2,1	3,6
30–45	29,2	24,1	26,3
46–60	54,5	48,7	47,4
>60	13,3	25,1	22,6
<b>Menntun <i>Education</i></b>			
Grunnskóla- eða gagnfræðapróf <i>Elementary</i>	4,0	3,3	2,0
Stúdentspróf <i>University entrant certificate</i>	5,7	4,9	3,4
Iönnám <i>Vocational</i>	4,0	3,8	2,7
Grunnnám í háskóla <i>Bachelors</i>	40,3	25,7	29,1
Meistaránám <i>Masters</i>	37,5	47,5	48,0
Doktorsnám <i>PhD</i>	8,5	14,8	12,8

Í töflu 2 má sjá að árin 2013 og 2015 skera sig nokkuð frá árinu 2009 með tilliti til samsetningar svarendahópsins út frá menntun og aldri svarenda. Svarendur árána 2013 og 2015 eru almenn eldri og með hærra menntunarstig miðað við svarendur notendakönnunar ársins 2009. Líkleg skýring þessa mismunar milli ára er mismunandi skilgreining á þýði rannsókna en stuðst var við svipaða skilgreiningu á þýði árin 2013 og 2015 (þar sem meginþorri svarenda var úr hópi fréttáskrifenda Hagstofunnar) en 2009 var um að ræða lista notenda sem safnað var innan stofnunarinnar.

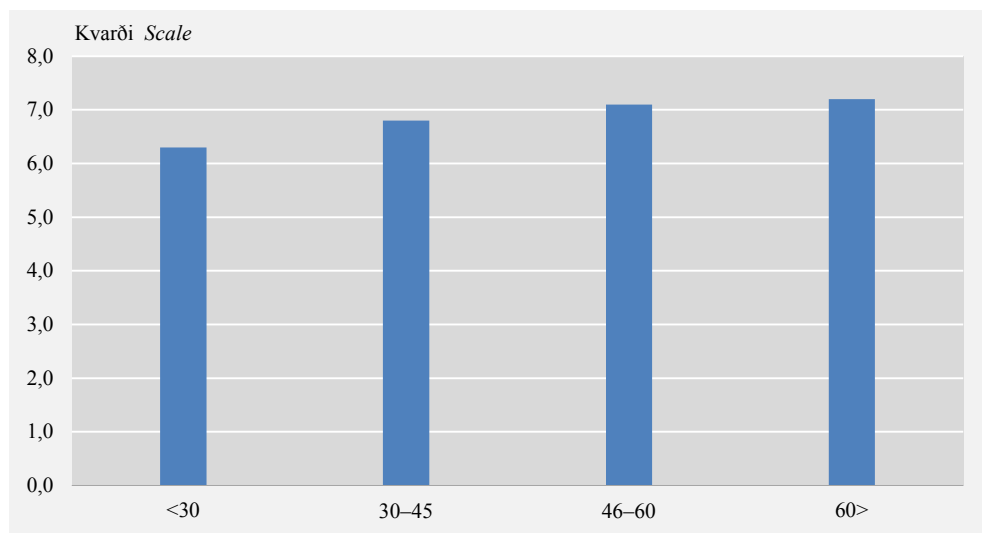
## Ánægja notenda með Hagstofu Íslands

Allir svarendur voru spurðir hversu ánægðir þeir væru með störf Hagstofunnar og þær hagtölur sem stofnunin gefur út. Heildaránægja svarenda mæld með þessum hætti var 6,6 – á kvarðanum 0 til 10 sem er aðeins lægra gildi en árið 2013 þegar ánægjan mældist 6,9 en svipuð og árið 2009 þegar sama mæling var 6,7. Því má ráða að notendur virðast nokkuð ánægðir með störf Hagstofunnar en tækifæri eru til umbóta til að auka ánægju.

Eins og sést á mynd 1 voru elstu notendur Hagstofunnar ánægðastir. Ekki var teljandi munur milli aldurshópa með tilliti til almennrar ánægju með Hagstofuna og sýndu flestir aldurshópar tiltölulega jákvætt viðhorf til Hagstofunnar þó yngstu notendurnir séu óánægðastir. Þó ber að hafa í huga að sá hópur var mjög lítill í könnuninni, rétt eins og fyrri ár.

### Mynd 1. Ánægja með Hagstofuna eftir aldri notenda

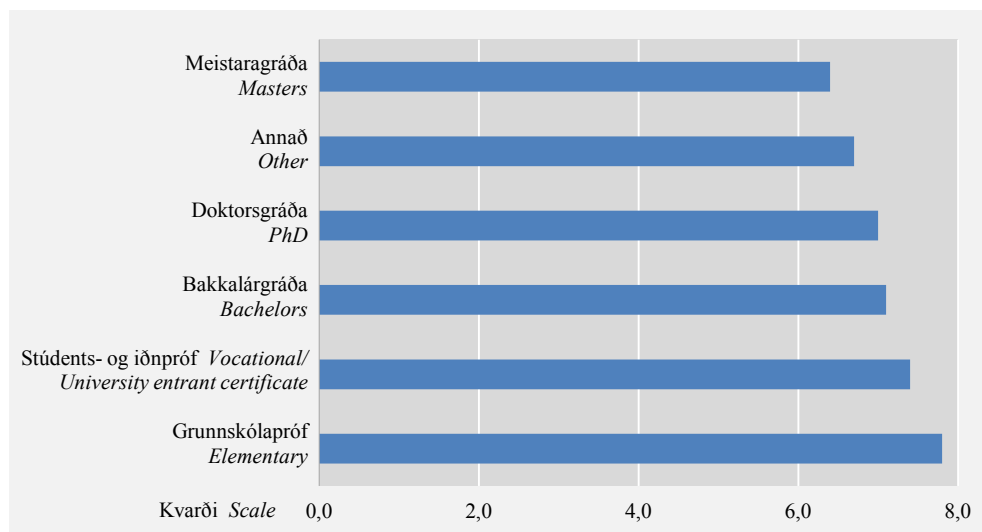
Figure 1. Satisfaction with Statistics Iceland by users age



Sé horft til menntunar notenda (sjá mynd 2) voru notendur sem höfðu lokið meistaragráðu óánægðastir. Þeir notendur sem höfðu lokið grunnskólaprófi voru ánægðastir allra. Er það þvert á niðurstöður könnunar frá árinu 2013.

### Mynd 2. Ánægja með Hagstofuna eftir menntun notenda

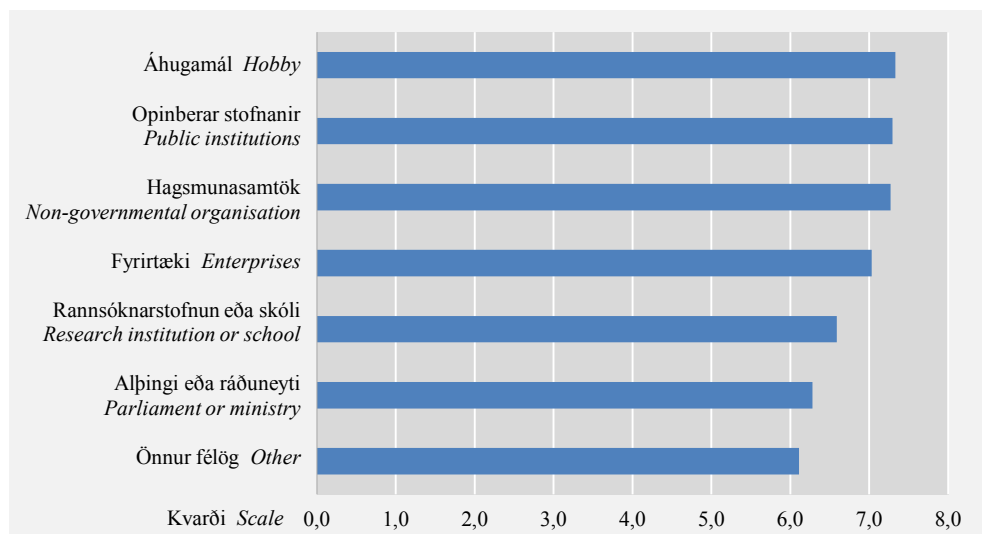
Figure 2. Satisfaction with Statistics Iceland by users education



Þegar ánægja með Hagstofuna var skoðuð eftir tilgangi notkunar (mynd 3) kom í ljós að ánægðustu notendurnir notuðu opinberar hagtölur ekki í tengslum við starf sitt heldur sem áhugamál. Fyrir þá sem notuðu hagtölur í starfstengdum tilgangi voru starfsmenn opinberra stofnana og hagsmunasamtaka ánægðastir með störf Hagstofunnar. Óánægðustu notendurnir tengdust öðrum félögum en þeim sem talin voru upp í spurningalistanum eða voru starfsmenn Alþingis og ráðuneyta.

### Mynd 3. Ánægja með Hagstofuna eftir vinnustað notenda

Figure 3. Satisfaction with Statistics Iceland by place of work



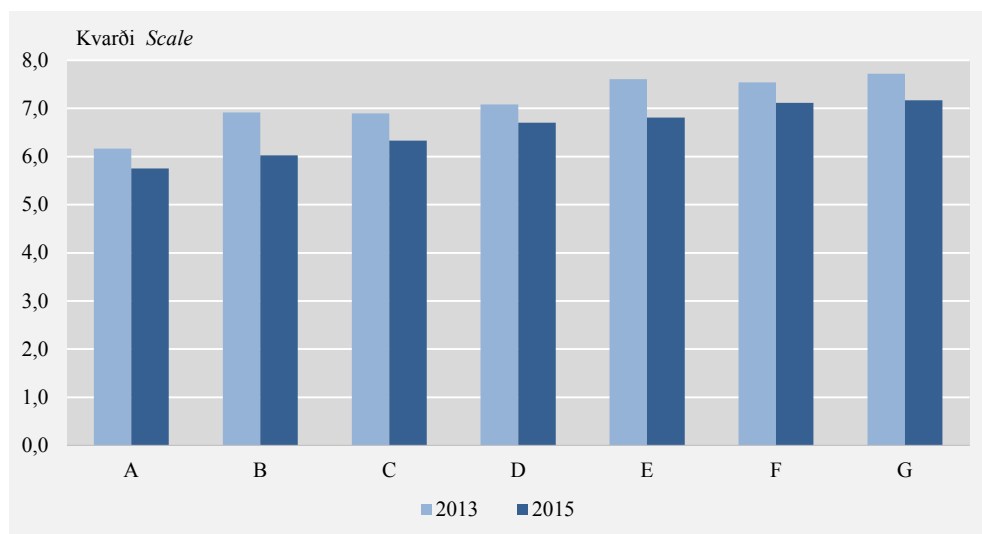
## Ánægja notenda með mismunandi flokka hagtalna

Notendur voru spurðir um gæði mismunandi efnisflokka. Sökum þess hversu fá svör bárust fyrir hvern efnisflokk voru gögnin sameinuð. Á mynd 4 má sjá samanburð sjö spurninga sem voru orðaðar á sama hátt í spurningalista könnunar ársins 2013 og árið 2015. Þar sem um er að ræða sameinuð gögn fyrir marga flokka hagtalna stendur bókstafurinn X fyrir mismunandi hagtöluflokka. Þessar spurningar ná yfir fjórar af þeim fimm gæðavíddum sem könnunin beindist að: Nákvæmni og áreiðanleika (*Hagtölur um X eru nákvæmar*); tímanleika og stundvísi (*hagtölur um X eru birtar nægilega fljótt*); samræmi og samanburðarhæfni (*hægt er að bera saman hagskýrslur um X milli landa og svæða; flokkunarkerfi og skilgreiningar í hagtölum um X eru sambærilegar við aðrar hagtölur; hægt er að bera saman hagskýrslur um X milli landa og svæða*); aðgengi og skýrleika (*auðvelt er að nálgast hagtölur um X frá Hagstofu Íslands; auðvelt er að lesa úr hagtölum um X*).

Eins og sjá má á mynd 4 er mat notenda árið 2015 ávallt lægra en árið 2013 og fyrir bæði ár er matið á gulu bili sem bendir til þess að umbótatækifæri séu fyrir hendi. Rétt er að beina athyglinni sérstaklega að samræmi og samanburðarhæfni sökum þess að fyrir bæði árin eru spurningar sem beinast að þessari gæðavídd með þeim lögstu og lækkun milli ára er nokkur (0,8 fyrir samanburð yfir mismunandi tímabil) en ekki síður að tímanleika og stundvísi sökum þess að mat á því hvort hagtölur séu birtar nægilega fljótt lækkar um 0,9 milli ára.

### Mynd 4. Samanburður valinna spurninga milli 2013 og 2015

Figure 4. Comparisons of selected items between 2013 and 2015



**Skýringar** Notes: (A) Hægt er að bera saman hagskýrslur um X milli landa og svæða *Official statistics on X are comparable accross countries and regions*; (B) Hagtölur um X eru birtar nægilega fljótt *Official statistics on X are published in a timely fashion*; (C) Flokkunarkerfi og skilgreiningar í hagtölum um X eru sambærileg við aðrar hagtölur *Classifications and Definitions in official statistics on X are comparable with other official statistics*; (D) Hagtölur um X eru nákvæmar *Official statistics on X are accurate*; (E) Hægt er að bera saman hagskýrslur um X frá mismunandi tímabilum *Official statistics on X are comparable over different timeperiods*; (F) Auðvelt er að lesa úr hagtölum um X *It is easy to understand official statistics on X*; (G) Auðvelt er að nálgast hagtölur um X frá Hagstofu Íslands *It is easy to get access to official statistics on X from Statistics Iceland*.

Til að kanna hverjar meginreglnanna höfðu mest áhrif á ánægju notenda með mismunandi hagféluflokka var aðfallsgreiningu beitt (sjá töflu 3).

**Tafla 3. Niðurstöður aðfallsgreiningar**

Table 3. Results of regression

Spurning <i>Question</i>	Halla- stuðull <i>Slope</i>
Þær hagfélur sem Hagstofa Íslands gefur út uppfylla þarfir minar um X <i>Official Statistics published by Statistics Iceland fulfill my needs on X</i>	0,42*
Hagfélur um X eru nákvæmar <i>Official statistics on X are accurate</i>	0,07
Hagfélur um X eru birtar nægilega fljótt <i>Official statistics on X are published in a timely fashion</i>	0,12*
Hægt er að bera saman hagskýrslur um X frá mismunandi tímabilum <i>Official statistics on X are comparable over different timeperiods</i>	-0,02
Flokkunarkerfi og skilgreiningar í hagfélum um X eru sambærileg við aðrar hagfélur <i>Classifications and Definitions in official statistics on X are comparable with other official statistics</i>	-0,04
Hægt er að bera saman hagskýrslur um X milli landa og svæða <i>Official statistics on X are comparable accross countries and regions.</i>	-0,01
Auðvelt er að nálgast hagfélur um X frá Hagstofu Íslands <i>It is easy to get access to official statistics on X from Statistics Iceland</i>	0,05
Auðvelt er að lesa úr hagfélum um X <i>It is easy to understand official statistics on X</i>	0,34*

\*  $p < 0,05$

Í töflu 3 má sjá niðurstöður aðfallsgreiningar. Hallastuðull sýnir hversu mikil áhrif hver breyta hafði á ánægju með mismunandi hagféluflokka. Jákvæður stuðull merkir að þegar gildi breytunnar hækkar eykst ánægja notenda. Neikvæður stuðull merkir að sama skapi að þegar gildi breytu hækkar minnkar ánægja notenda. Stjórnumerktir reitir merkja að áhrifin voru svo sterk að ólíklegt er að tilviljun ein ráði.

Niðurstöðurnar benda til þess að:

- þeim mun betur sem útgefnar hagfélur í viðkomandi efnisflokkum uppfylltu þarfir notenda, því ánægðari voru þeir með hagfélur úr efnisflokknum;
- eftir því sem svarendur töldu hagfélur úr viðkomandi efnisflokkum vera birtar nægilega fljótt, því ánægðari voru þeir með hagfélur viðkomandi efnisflokks;
- eftir því sem auðveldara er að lesa úr hagfélum tiltekinn efnisflokkum, þeim mun ánægðari eru notendur með hagfélurnar;

Ánægja notenda með mismunandi hagfélur var borin saman við mælingar frá árinu 2009 og 2013. Mælingarnar sýna mjög svipað tölugildi, 7,0 árið 2015, 6,9 árið 2013 og 6,7 árið 2009. Það bendir til að ánægja notenda með þá efnisflokka sem þeir nota hafi ekki tekið teljandi breytingum frá árinu 2009. Þó ber að hafa í huga að spurningarnar að baki þessum mælingum voru ekki fyllilega sambærilegar bæði árin og því ber að varast að draga of sterkar ályktanir á grunni þessa samanburðar.

## Lokaorð

Helstu niðurstöður notendakönnunar Hagstofunnar eru þær að ánægja með störf stofnunarinnar almennt stendur í stað frá síðustu mælingum sem og ánægja með mismunandi efnisflokka hagtalna. Notendur virðast almennt nokkuð sáttir við stofnunina og helstu efnisflokka opinberra hagtalna. Engu að síður væri rétt fyrir stofnunina að gera sitt ítrasta til að einblína á þá þætti sem skipta notendum mestu máli og hækka almenna ánægju með stofnunina, enda benda mælingarnar til þess að umbótataækifæri séu í fyrir hendi. Því ætti Hagstofan að einblína sérstaklega á hvernig mismunandi efnisflokkar geti betur uppfyllt þarfir notenda, flýta birtingu hagtalna eftir því sem kostur er og tryggja að auðvelt sé að lesa úr birtum hagtölum.

Til að Hagstofan geti uppfyllt þarfir notenda á árangursríkan máta er nauðsynlegt að kotleggja nákvæmlega hverjar þessar þarfir eru. Í samræmi við aðgerðaáætlun sem gerð var eftir gæðaútekt Evrópska hagskýrslusamstarfssins á Hagstofu Íslands og var gefin út árið 2014 er fyrirhugað að endurskoða og efla starfsemi notendahópa stofnunarinnar þannig að hún nái yfir fleiri tölfræðileg efnissvið. Það er áskjósanleg leið til að nema betur þarfir notenda fyrir opinberar hagtölur og geta brugðist við þeim með breytingum á starfi stofnunarinnar. Því má telja líklegt að árangur þeirrar vinnu verði aukin ánægja notenda með efnisflokka opinberra hagtalna.

Tímanlegri birting niðurstaðna var annar þáttur sem tengist ánægju notenda með efnisflokka hagtalna, með því að flýta birtingu væri mögulegt að auka enn frekar ánægju notenda með þá efnisflokka sem þeir nota. Til dæmis væri hægt að auka framboð af bráðabirgðatölum, nota tölfræðilegar aðferðir til að styðja við útgáfu hagtalna sem byggja á gögnum sem ekki er fyllilega búið að safna inn eða nýta aðrar gagnalindir en beina innsöfnun (til dæmis gagnagnótt, e. *big data*) til að flýta birtingu hagtalna.

Þriðji þátturinn sem hafði áhrif á ánægju notenda með mismunandi efnisflokka var hversu auðvelt var að lesa úr hagtölunum. Þar sem nýr vefur Hagstofunnar er í smíðum og er væntanlegur á næstu misserum er mikilvægt að hafa einfalda og skýra birtingu upplýsinga að leiðarljósi. Umbætur á vef Hagstofunnar eru enn fremur mikilvægt verkefni í sjálfu sér þar sem algengt var að notendur kvörtuðu yfir ýmsu sem tengdist vef Hagstofunnar í opnum svörum notendakönnunarinnar.

Þó flestar mælingar í notendakönnun Hagstofunnar séu nokkuð jákvæðar, eru sterkar vísbendingar sem nauðsynlegt er fyrir stofnunina að bregðast við. Þannig lækkaði mat notenda á völdum spurningum um nákvæmni og áreiðanleika, tímanleika og stundvísi, samræmi og samanburðarhæfni og aðgengi og skýrleika frá árinu 2013 til 2015. Engar stórvægilegar breytingar hafa orðið á starfsemi Hagstofunnar á þessu tímabili sem gætu skýrt lakara mat notenda árið 2015 miðað við árið 2013. Skýringin gæti því verið að væntingar notenda til Hagstofunnar hafi aukist á tímabilinu en Hagstofunni hafi ekki tekist nægilega vel að breyta starfsemi sinni í takt við breyttar væntingar notenda. Því er ljóst að Hagstofan verður að leggja áherslu á að sjá fyrir breyttar væntingar notenda til stofnunarinnar og haga vinnu sinni í samræmi við það og sýna meira frumkvæði í samstarfi við notendur og koma til móts við þarfir þeirra og væntingar.

Næsta notendakönnun Hagstofunnar er fyrirhuguð árið 2017. Í ljósi framkvæmdar þessarar könnunar er fyrirhugað að nokkrir þættir í könnuninni muni taka breyting-



um. Til dæmis eru líkur á því að áhersla verði lögð á notagildi opinberra hagtalna, enda er það fyrst og fremst sú gæðavídd sem notendur eru best í stakk búnir til að meta. Þar sem notagildi er að öllum líkindum fjölþætt hugsmíð er mikilvægt að leggjast í vinnu við að finna undirþætti hennar og móta spurningar út frá þeim fyrir næstu notendakönnun.

Enn og aftur reynist erfitt að hafa upp á hverjir nákvæmlega eru notendur opinberra hagtalna og eins er erfitt til að fá þá til að taka þátt í könnun af þessu tagi – ýmsar hugmyndir um hvernig megi endurbæta þetta munu verða prófaðar næst þegar könnunin verður framkvæmd.

## **English summary**

Statistics Iceland conducted its fourth user satisfaction survey from February–March in 2015. The main results indicated that user satisfaction, both with regards to Statistics Iceland in general and specific categories of official statistics in particular, was similar to the results of previous user satisfaction surveys conducted in 2009 and 2013. User evaluation of different quality dimensions for specific statistical categories were less positive than the assessment of the same dimensions in 2013. Three dimensions were most strongly linked to user satisfaction with specific categories of official statistics: To what extent users felt their needs were being met with the statistics in question; the timeliness of dissemination and how easily understood the disseminated statistics were. In order to increase user satisfaction, Statistics Iceland should emphasize these three factors in the future.



**Hagtidindi Greinargerðir**  
**Statistical Series Working papers**

100. árg. • 17. tbl.

ISSN 0019-1078

2015:3

ISSN 2298-4119 (prentútgáfa *print edition*) • ISSN 2298-5786 (rafræn útgáfa *PDF*)

Verð kr. *Price ISK* 900 • € 7

Umsjón *Supervision* Anton Örn Karlsson • [anton.karlsson@hagstofa.is](mailto:anton.karlsson@hagstofa.is)

Sími *Telephone* +(354) 528 1000

Bréfasími *Fax* +(354) 528 1099

© Hagstofa Íslands *Statistics Iceland* • Borgartúni 21a 150 Reykjavík Iceland

Öllum eru heimil afnot af ritinu. Vinsamlegast getið heimildar. *Please quote the source.*

[www.hagstofa.is/hagtidindi](http://www.hagstofa.is/hagtidindi) [www.statice.is/series](http://www.statice.is/series)