Hagstofa Íslands

16. september 2010

Notendakönnun Hagstofu Íslands 2009

Statistics Iceland User Survey 2009

Samantekt

Helstu niðurstöður notendakönnunar Hagstofu Íslands eru að notendur notuðu opinberar hagtölur helst til greiningar á langtímaþróun fyrir mörkun stefnu, mikill meirihluti notenda taldi auðvelt að finna hagtölur á vef Hagstofunnar og töldu flestir að hagtölur væru settar fram á auðskilinn hátt. Ríflega einn af hverjum þremur taldi að Hagstofan þyrfti að birta frekari upplýsingar um leiðréttingar eða endurskoðun á opinberum hagtölum. Flestir notendur töldu hagtölur traustar og áreiðanlegar.

1. Aðferð

Önnur notendakönnun Hagstofunnar

Í desember 2009 kannaði Hagstofa Íslands álit skráðra notenda á opinberum íslenskum hagtölum, þar á meðal gæðum þeirra, stundvísi birtingar, samanburð við samskonar hagtölur í öðrum löndum, hvernig opinberar hagtölur eru notaðar, hvaðan þær eru helst sóttar auk annarra þátta. Könnunin var í samræmi við verklagsreglur í hagskýrslugerð[1] um gagnsemi hagskýrslna (verklagsreglur númer 11 til 15) sem eru: Notagildi; nákvæmni og áreiðanleiki; skjótvirkni og stundvísi; samræmi og samanburðarhæfni; aðgengi og skýrleiki. Sambærileg könnun var gerð árið 2007 vegna jafningjaúttektar Hagstofu Evrópusambandsins (Eurostat) á Hagstofu Íslands.

Könnunin náði til skráðra notenda á útsendingarlistum Hagstofunnar

Könnunin náði til þeirra notenda á opinberum hagtölum sem skráðir eru á útsendingarlista einstakra deilda Hagstofunnar. Það er í samræmi við tilmæli Eurostat[2] um úrtök fyrir notendakannanir á vegum hagstofa í evrópska hagskýrslu-samstarfinu. Þó ætla megi að margir notendur Hagstofunnar séu ekki skráðir á útsendingarlista stofnunarinnar ætti þessi aðferð að gefa ágæta mynd af raunverulegum notendum hagtalna[3]. Að auki er þetta hagkvæm leið til að ná til stórs hóps sem notar tölur Hagstofunnar og hefur mótaða skoðun á þeim. Í heildina voru 1455 íslenskumælandi notendur íslenskra opinberra hagtalna í úrtaksrammanum. Þar sem ekki var um stóran úrtaksramma að ræða var ákveðið að senda þátttökubeiðni á alla sem tilheyrðu honum. Beiðnin var send með tölvupósti þar sem einu haldbæru upplýsingarnar um úrtakseiningarnar voru tölvupóstföng. Í heildina voru 160 póstföng óvirk þannig að þátttökubeiðnin var endursend af viðkomandi póstkerfi til Hagstofunnar. Má því segja að endanlegur fjöldi í úrtaki hafi verið 1295 skráðir notendur opinberra íslenskra hagtalna.

Vefkönnun þar sem notaður var spurningalisti frá Eurostat

Gögnum var safnað með spurningalista sem svarendur fylltu út á vefnum. Listinn var frá hagstofu Evrópusambandsins en hann var þýddur og staðfærður af Hagstofu

[1] Verklagsreglur í hagskýrslugerð (2006, 9. júní); http://www.hagstofa.is/lisalib/getfile.aspx?itemid=4555

[2] Eurostat (2006, 13. júní). *European Statistical System Code of Practice Peer Reviews: The National Statistical Institute's guide* (útg. 1.0). Luxembourg: Höfundur.

[3] Norska hagstofan beitti svipaðri aðferð þegar hún stóð fyrir könnun meðal sinna notenda.

Íslands. Í stórum dráttum var notuð sama útgáfa listans og árið 2007 með einungis smávægilegum breytingum. Þrátt fyrir það verða niðurstöður þessara tveggja kannana ekki bornar saman sökum þess hve ólíkum aðferðum var beitt við úrtöku. Árið 2007 voru nokkrir stórnotendur hagtalna valdir til þátttöku á Íslandi ólíkt því sem gert var nú þegar í úrtaki voru allir skráðir notendur. Af þessari ástæðu truflar mismunandi samsetning úrtakanna allan samanburð milli ára.

Svarhlutfall var 45,6%

Í heildina svaraði 591 aðili spurningalistanum, svarhlutfall var því 45,6%. Mikilvægt er að hafa í huga fjögur atriði þegar svarhlutfall er skoðað. Í fyrsta lagi er óvíst að allir tölvupóstarnir sem sendir voru, hafi komist til skila. Ómögulegt er að segja til um hvort þeir 160 tölvupóstar sem bárust til baka sé endanleg tala fyrir öll þau tölvupóstföng sem ekki virkuðu eða hvort fleiri óvirk póstföng hafi verið á listanum. Í öðru lagi lagði Hagstofan minni vinnu í að finna allar úrtakseiningar en í öðrum rannsóknum, fyrst og fremst vegna þess að fjárhagsáætlun gerði ráð fyrir því að könnunin yrði ódýr í framkvæmd. Því voru aðeins sendar þrjár ítrekanir til úrtakseininga með tölvupósti en að öðru leyti voru engar frekari tilraunir gerðar til að fjölga svörum. Í þriðja lagi komu upp vandamál í tengslum við hugbúnaðinn sem hélt utan um spurningalista rannsóknarinnar þannig að sumir þátttakendur áttu erfitt með að opna spurningalistann. Í nokkrum tilvikum höfðu þátttakendur samband við Hagstofuna og tókst þá að lagfæra villuna. Hins vegar er mögulegt að aðrir sem lentu í sömu vandræðum hafi ekki haft samband við Hagstofuna en þess í stað hætt við þátttöku. Í fjórða lagi er svarhlutfall jafnan lægra í vefkönnunum miðað við kannanir þar sem öðrum aðferðum er beitt við gagnasöfnun.[1]

2. Notkun og aðgengi að opinberum hagtölum

Flestir notenda höfðu einhvern tíma notað mannfjöldatölur

Í töflu eitt má sjá hve oft notendur notuðu mismunandi flokka af opinberum hagtölum. Algengast var að tölur um verðlag og neyslu væru notaðar einu sinni í viku eða oftar eða af 11,6% notenda. Mannfjöldatölur voru líklegastar til að vera einhvern tíma notaðar af notendum en tæp 77% höfðu einhvern tíma notað þær. Hins vegar kváðust rúm 65% notenda aldrei hafa notað tölur um sjávarútveg og var það sá flokkur hagtalna sem fæstir höfðu notað.

[1] Manfreda, K.L., Bosnjak, M., Berzelak, J., Haas, I. og Vehovar, V. (2008). Web surveys versus other survey modes: A meta-analysis comparing response rates. *International Journal of Market Research, 50,* 79 – 104.

Tafla 1. Hlutfall notenda eftir notkun á opinberum íslenskum hagtölum (%)
Table 1. The percentage of users by usage of the national official statistics (%)

	Einu sinni í viku eða oftar *Once a week or more often*	A.m.k. einu sinni í mánuði *At least once a month*	Sjaldnar en mánaðarlega *Less than once a month*	Aldrei notað *Never used*
Mannfjöldatölur *Population statistics*	4,3	15,4	56,9	23,4
Skóla- og menningarmál *Education and culture*	9,6	17,0	41,4	32,0
Verðlag og neysla *Prices and consumption*	11,6	17,5	36,2	34,7
Laun *Wages*	6,6	15,9	42,3	35,2
Vinnumarkaður *Labour market*	5,1	13,1	37,8	43,9
Þjóðhagsreikningar og opinber fjármál *National accounts and public finance*	5,6	10,7	39,2	44,4
Tekjur einstaklinga og lífskjör *Income and living conditions*	3,0	10,0	41,2	45,7
Ferðamál og upplýsingatækni *Tourism and IT*	3,4	8,5	39,1	49,1
Fyrirtæki, iðnaður og velta *Enterprises, production and turnover*	2,9	6,3	31,8	59,0
Utanríkisverslun *Foreign trade statistics*	3,1	11,7	24,9	60,3
Umhverfistölur *Environmental statistics*	1,2	3,5	34,6	60,7
Heilbrigðis-, félags- og dómsmál *Health, social affairs and justice*	1,7	5,8	31,9	60,6
Sjávarútvegur *Fisheries*	2,5	5,9	26,4	65,3

Flestir nálguðust hagtölur af vef Hagstofunnar eða í útgáfum Hagstofunnar

Í töflu tvö má sjá hvernig notendur nálguðust opinberar íslenskar hagtölur. Þar sem þeir voru valdir af notendalista Hagstofunnar kemur ekki á óvart að meirihluti, eða 83,3%, nálgaðist hagtölur af vef Hagstofunnar eða í gegnum útgáfur stofnunarinnar. Meira en helmingur nálgaðist hagtölur í gegnum fréttatilkynningar frá Hagstofunni eða fréttir frá henni eða 56%. Minnihluti nálgaðist hagtölur með öðrum leiðum eða 5%. Aðeins fleiri eða 8,6% nálguðust hagtölur úr yfirliti eða greiningu einkafyrirtækja.

Tafla 2. Hvernig notendur nálguðust opinberar íslenskar hagtölur
Table 2. How users obtained official Icelandic statistics

	%
Af vef Hagstofu Íslands eða í útgáfum Hagstofu Íslands *From the Statistics Iceland website or publications*	83,3
Úr fréttum, eða fréttatilkynningum frá Hagstofu Íslands *From news or official press releases by Statistics Iceland*	56,0
Af vef Seðlabanka Íslands eða í útgáfum Seðlabanka Íslands *From the Central Bank of Iceland website or publications*	28,4
Af vef eða úr útgáfum annarra íslenskra stofnana *From the website or publications of other Icelandic institutions*	25,7
Úr útgáfum eða af vefjum alþjóðastofnana *From the publications or websites of international institutions*	22,0
Með því að senda beiðni á Hagstofu Íslands *By sending requests to Statistics Iceland*	17,8
Úr útgáfum eða af vefjum evrópskra stofnana *From the publications or websites of European institutions*	12,7
Úr yfirliti og/eða greiningu einkafyrirtækja *From private sector reviews and/or analysis*	8,6
Með öðrum leiðum *Other sources*	5,0

Meirihluti notenda notaði hagtölur til að skoða þróun yfir lengri tíma til stefnumörkunar

Eins og sést í töflu þrjú notaði ríflega helmingur notenda hagtölur til að skoða þróun yfir lengri tíma til að marka stefnu eða 54%. Þrettán af hundraði notuðu hagtölur við gerð reiknilíkana fyrir hagmælingar og hagspár.

Tafla 3. Notkun á opinberum íslenskum hagtölur
Table 3. Usage of official Icelandic statistics

	%
Til greiningar á langtíma þróun fyrir stefnumörkun *Analysis of trends for longer-term policy formulations*	54,0
Til greiningar á núverandi þróun fyrir skammtíma ákvarðanatöku *For analysis of current developments for short-term decision making*	46,0
Fyrir almenna þjóðfélagsumræðu *For general public debate*	40,7
Til að miðla áfram hagtölum *For re-dissemination of statistical data*	40,3
Við rannsóknir *For research purposes*	33,4
Við gerð líkana fyrir hagmælingar og hagspár *For econometric model building and forecasting*	13,0
Annað *Other*	10,3

98% fannst auðvelt að nálgast opinberar hagtölur

Í töflu fjögur má sjá mat notenda á því hversu auðvelt þeir áttu með að finna opinberar íslenskar hagtölur og hvort þeir töldu framsetningu þeirra vera auðskiljanlega. Mikill meirihluti sagðist eiga auðvelt með að nálgast opinberar hagtölur og það sama má segja um að finna hagtölur á vef Hagstofunnar. Að sama skapi töldu meira en 90% að opinberar hagtölur væru settar fram á auðskilinn hátt.

Tafla 4. Aðgengi notenda að hagtölum.
Table 4. Users access to statistics.

	%
Auðvelt með að nálgast opinberar hagtölur *Can easily obtain official statistics*	97,6
Auðvelt með að finna hagtölur á vef Hagstofunnar *Can easily find statistics on Statistics Iceland website*	96,5
Opinberar hagtölur settar fram á auðskilinn hátt *Official statistics presented in an easily understandable manner*	93,2

Óháð menntun fannst notendum opinberar hagtölur vera settar fram á auðskilinn hátt.

Í töflu fimm má sjá að mat á framsetningu hagtalna breytist lítið þó notendum sé skipað í hópa eftir menntun. Meira en 90% telja framsetningu auðskilda, óháð því hvort þeir hafi lokið háskólanámi eða ekki. Smávægilegan breytileika má sjá eftir aldri notenda. Þó er hlutfallið aldrei lægra en 88% sem merkir að flestir telja að hagtölur séu settar fram á auðskilinn máta, óháð aldri.

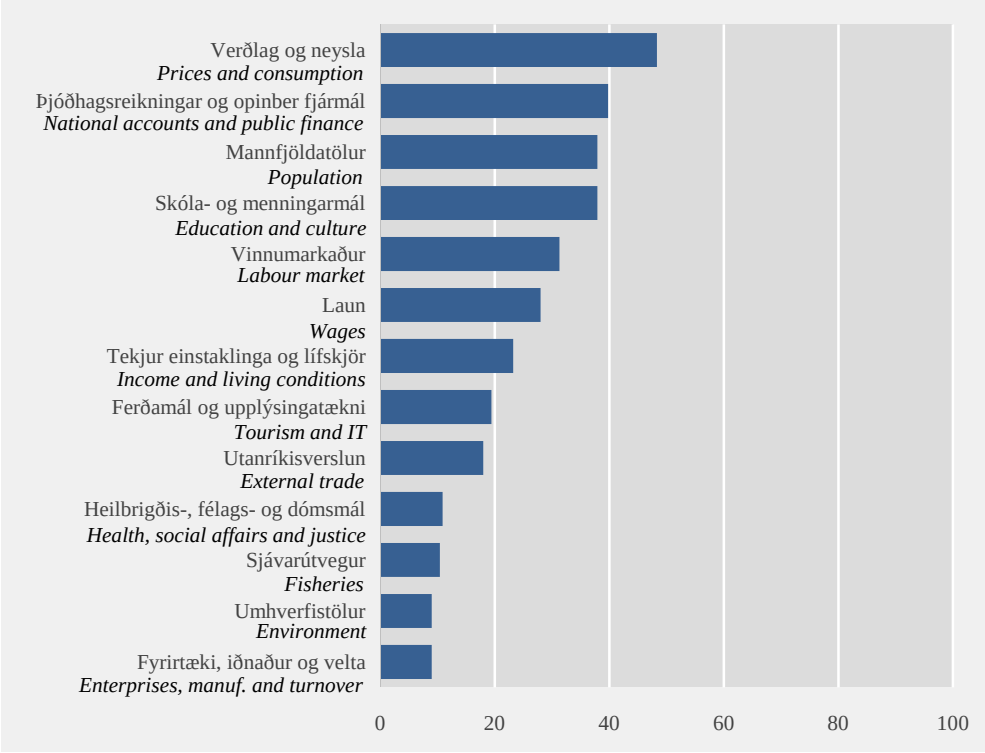
Tafla 5. Mat notenda á því hvort opinberar hagtölur séu settar fram á auðskilinn hátt, eftir menntun og aldri
Table 5. Users assessment of whether official statistics are presented in an easily understandable manner, by education and age

	%
Hlutfall án háskólagráðu *Percentage without university degree*	96,0
Hlutfall með háskólagráðu *Percentage with a university degree*	92,6
Hlutfall 30 ára eða yngri *Percentage 30 years old or younger*	88,2
Hlutfall 31 árs – 40 ára *Percentage 31 years old – 40 years old*	97,0
Hlutfall 41 árs – 50 ára *Percentage 41 years old – 50 years old*	88,5
Hlutfall 51 árs – 60 ára *Percentage 51 years old – 60 years old*	95,2
Hlutfall 61 árs eða eldri *Percentage 61 years old or older*	90,7

48% notenda báru saman tölur um verðlag og neyslu við þróun í öðrum löndum

Á mynd eitt má sjá hve hátt hlutfall notenda notuðu viðkomandi flokka hagtalna til samanburðar við þróun í öðrum löndum. Eins og sjá má var algengast að tölur um verðlag og neyslu væru notaðar í þessum tilgangi en rúm 48% sögðust gera það. Hins vegar notuðu einungis 9% notenda umhverfistölur eða tölur um fyrirtæki, iðnað og veltu til samanburðar við þróun í öðrum löndum.

Mynd 1. Hlutfall notenda sem notuðu hagtölur til samanburðar við þróun í öðrum löndum, skipt eftir flokkum hagtalna
Figure 1. Percentage of users who used statistics for comparison with development in other countries by categories of statistics



3.Mat notenda á gæðum opinberra hagtalna

Tæp 64% notenda taldi nægar upplýsingar birtar um leiðréttingar eða endurskoðun hagtalna

Í töflu sex má sjá mat notenda á því hvort Hagstofan birtir nægar upplýsingar um vinnslu opinberra hagtalna. Eins og sjá má taldi ríflega þriðjungur að Hagstofan gæti gert betur í birtingu upplýsinga um leiðréttingar eða endurskoðun á opinberum hagtölum. Níu af hverjum tíu notendum töldu auðvelt að nálgast upplýsingaefni um hagtölur sem þeir nota, til dæmis skýringar, aðferðir, skilgreiningar, flokkun eða vinnuaðferðir. Svipað hlutfall taldi að upplýsingar um aðferðir séu nægilega skýrar og ítarlegar.

Tafla 6. Aðgengi notenda að frekari upplýsingum um opinberar hagtölur
Table 6. Users access to further information about official statistics

	%
Auðvelt að nálgast upplýsingaefni um hagtöluflokka *Easy to access information about statistical categories*	90,0
Upplýsingar um aðferðir nógu skýrar og ítarlegar *Information on methods are clearand detailed enough*	88,5
Nægar upplýsingar birtar um leiðréttingar eða endurskoðun *Enough information presented about corrections and revisions*	63,8

Munur var á því eftir menntun hvort notendur teldu nægar upplýsingar birtar um leiðréttingar eða endurskoðun hagtalna

Í töflu sjö má sjá hlutfall notenda sem töldu nægar upplýsingar birtar um leiðréttingar eða endurskoðun hagtalna, eftir menntun. Eins og sjá má var nokkur munur milli hópanna þar sem tæp 62% háskólamenntaðra notenda töldu nægar upplýsingar birtar, miðað við 83% þeirra sem ekki höfðu lokið háskólanámi. Því má ætla að háskólamenntaðir notendur Hagstofunnar séu kröfuharðar og telji stofnunina geta gert betur í því að birta upplýsingar um leiðréttingar eða endurskoðun hagtalna. Í töflunni má einnig sjá skiptingu eftir aldri. Eftir því sem notendur voru eldri, því líklegra var að þeir teldu nægar upplýsingar birtar um leiðréttingar. Tæplega 62% notenda, 30 ára eða yngri töldu að ekki væru birtar nægar upplýsingar um leiðréttingar eða endurskoðun opinberra hagtalna en allir sem voru 61 árs eða eldri töldu nægar upplýsingar birtar.

Tafla 7. Eru nægar upplýsingar birtar um leiðréttingar eða endurskoðun, eftir menntun og aldri?
Tafla 7. Are enough information presented about corrections and revisions, by education and age?

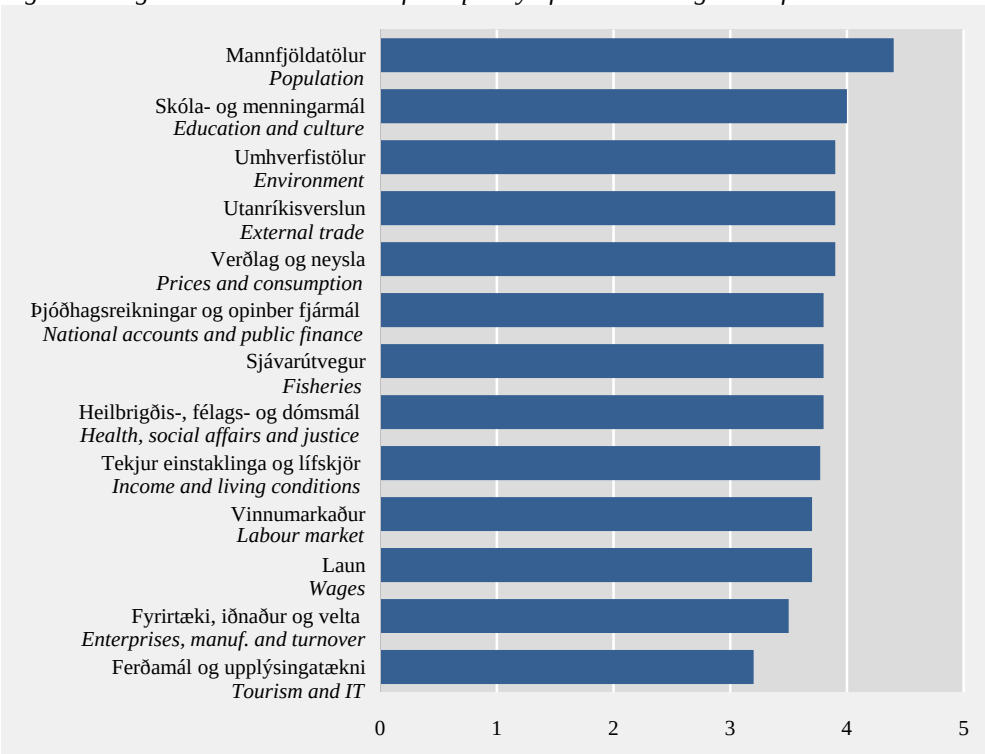
	%
Hlutfall án háskólagráðu *Percentage without university degree*	83,3
Hlutfall með háskólagráðu *Percentage with a university degree*	61,9
Hlutfall 30 ára eða yngri *Percentage 30 years old or younger*	37,5
Hlutfall 31 árs – 40 ára *Percentage 31 years old – 40 years old*	48,1
Hlutfall 41 árs – 50 ára *Percentage 41 years old – 50 years old*	55,0
Hlutfall 51 árs – 60 ára *Percentage 51 years old – 60 years old*	70,3
Hlutfall 61 árs eða eldri *Percentage 61 years old or older*	100

Notendur töldu almennt að opinberar íslenskar hagtölur væru af miklum gæðum

Á mynd tvö má sjá mat notenda af tilteknum flokkum opinberra hagtalna á gæðum sömu flokka. Matið er á fimm punkta skala þar sem 1 merkir mjög lítil gæði en fimm merkir mjög mikil gæði. Aðeins er sýnt mat þeirra sem sögðust nota viðkomandi hagtölur mánaðarlega eða oftar. Hér ætti því að komast til skila álit þeirra notenda sem telja má reglulega notendur viðkomandi flokka.

Á mynd tvö sést að reglulegir notendur mannfjöldatalna gefa þeim að meðaltali hæstu einkun, miðað við aðra flokka íslenskra hagtalna, eða 4,4. Lægstu einkunina fá hins vegar ferðamál eða 3,2. Áhugavert er að meðaltal níu flokka af þrettán er á þröngu bili frá 3,7 að 3,9 sem styður þá ályktun að notendur séu almennt ánægðir með gæði þeirra hagtalna sem þeir nota.

Mynd 2. Mat reglulegra notenda á gæðum ólíkra flokka opinberra hagtalna
Figure 2. Regular users assessment of the quality of various categories of statistics



Mannfjöldatölur fengu háa einkunn hjá þeim sem aldrei sögðust nota þær

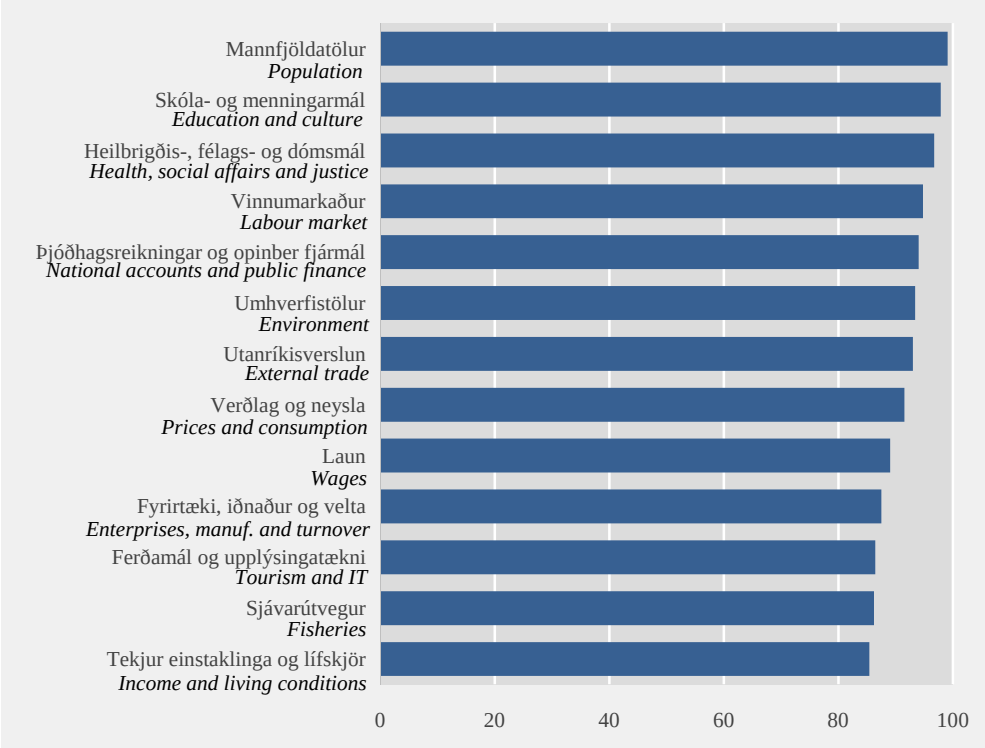
Ef hins er skoðað mat þeirra notenda sem kváðust aldrei nota viðkomandi flokk opinberra hagtalna fengu mannfjöldatölur hæstu einkunn flokkanna eða 4,3 en umhverfistölur lægstu einkunn eða 3,2.

Notendur töldu almennt að hagtölur væru traustar og áreiðanlegar, óháð efnisflokki

Á mynd þrjú má sjá hversu hátt hlutfall notenda töldu mismunandi flokka hagtalna vera trausta og áreiðanlega. Eins og áður eru aðeins birtar niðurstöður fyrir þá sem notuðu viðkomandi flokk mánaðarlega eða oftar. Töldu nánast allir reglulegir notendur mannfjöldatalna eða 99,1% að þær væru traustar og áreiðanlegar. Í heildina töldu 90% eða fleiri af reglulegum notendum hagtalna í átta af þrettán flokkum að hagtölur í þeim efnisflokkum væru traustar og áreiðanlegar og fór hlutfallið aldrei undir 85% en 85,4% reglulegra notenda töldu hagtölur um tekjur einstaklinga og lífskjör vera traustar og áreiðanlegar og ráku þær lestina.

Mynd 3. Hlutfall reglulegra notenda að efnisflokkum sem töldu þá vera trausta og áreiðanlega

Figure 3. Percentage of regular users of who thought that categories of statistics were sound and reliable

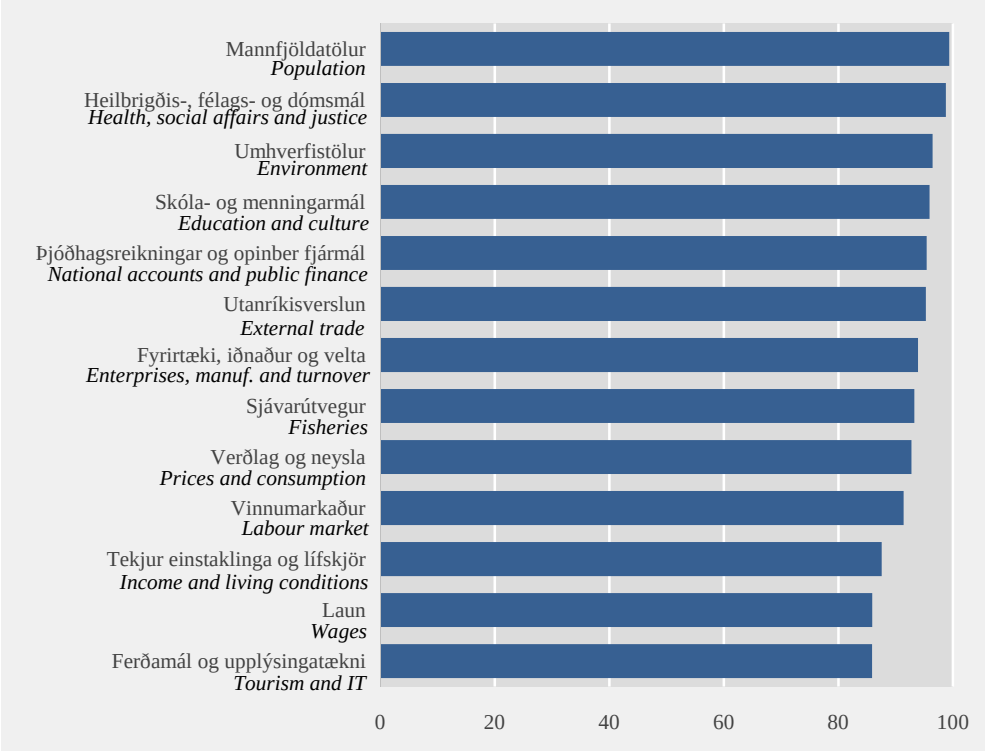


Flestir notendur töldu að hagtölur væru nógu réttar og nákvæmar fyrir sín not

Eins og sést á mynd fjögur var það sama upp á teningnum þegar spurt var hvort notendur teldu efnisflokka vera nógu rétta (*unbiased*) og nákvæma fyrir sín not af þeim; nánast allir reglulegir notendur mannfjöldatalna voru á því (99,3%) en hlutfallið fór aldrei neðar en tæp 86% fyrir hagtölur um ferðamál og upplýsingatækni.

Mynd 4. Hlutfall reglulegra notenda sem töldu hagtölur vera nógu réttar og nákvæmar fyrir sín not af þeim

Figure 4. Percentage of regular users who thought various categories of statistics to be unbiased and accurate enough for their use

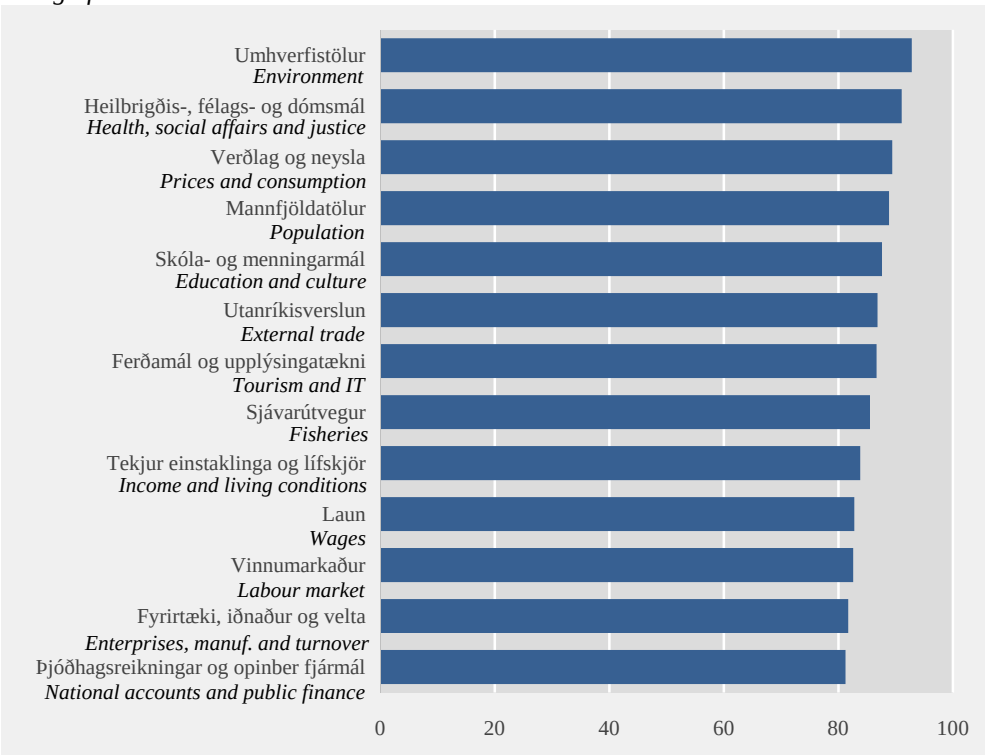


Notendur töldu almennt að útgáfa hagtalna væri skjótvirk

Nokkuð annað mynstur kom í ljós þegar spurt var hvort hagtöluflokkar væru birtir nægilega fljótt fyrir notkun notenda, eins og sjá má á mynd fimm. Í því tilviki töldu tæp 93% reglulegra notenda umhverfistalna að tölurnar væru birtar nægilega fljótt fyrir not þeirra. Hins vegar er rétt að taka fram að einungis 24 svarendur könnunarinnar skoðuðu umhverfistölur mánaðarlega eða oftar og þar af kváðust sex svarendur skoða umhverfistölur vikulega eða oftar. Til samanburðar má nefna að 105 svarendur sögðust nota mannfjöldatölur einu sinni í mánuði eða oftar. Ríflega 81% reglulegra notenda talna um þjóðhagsreikninga og opinber fjármál töldu þær vera birtar nógu fljótt fyrir sín nota af þeim, og tæplega 82% reglulegra notenda talna um fyrirtæki, iðnað og veltu töldu þær birtar nógu fljótt.

Mynd 5. Hlutfall reglulegra notenda sem töldu hagtölur vera birtar nægilega fljótt fyrir not sín af þeim

Figure 5. Percentage of regular users who thought that statistics were disseminated timely enough for their use



4. Opin svör

Í opnum svörum var áherslan fyrst og fremst á tíðari uppfærslu gagna, ítarlegri birtingu og lengri tímaraðir

Í svörum við nokkrum spurningum listans höfðu notendur tækifæri til að skrifa inn opin svör. Þessi opnu svör voru flokkuð saman þar sem innihald þeirra var keimlíkt óháð því um hvaða spurningu var að ræða. Megin inntakið í svörunum má skipta í þrennt. Í fyrsta lagi töldu ýmsir notendur að nauðsynlegt væri fyrir stofnunina að uppfæra gögn oftar en nú er gert og að birta gögn nær þeim tíma sem þeim er safnað. Til dæmis um þessa skoðun má nefna eftirfarandi athugasemd frá einum notenda við tölur um fyrirtæki, iðnað og veltu: „*Vantar ný gögn um ársreikninga fyrirtækja. Birt of seint til að nýtast að fylgjast með stöðu fyrirtækja.*“ Annar notandi tók í sama streng þegar boðið var upp á að setja inn athugasemdir við hagtölur um sjávarútveg: „*Mætti birta lykiltölur örar.*“

Í öðru lagi kom fram að nokkrir notendur vildu að Hagstofan birti ítarlegri gögn með meira niðurbroti, til dæmis út frá landssvæðum eða kyni. Til dæmis kom eftirfarandi athugasemd við tölum um vinnumarkað: „*Að unnt sé að greina fólk á*

vinnumarkaði eftir menntun, aldri og kyni. Jafnframt að aldursviðmið séu endurskoðuð...“. Svipuð athugasemd kom fram þegar notendum gafst kostur á að benda á það sem Hagstofan gæti gert betur: *„Fleiri gögn má birta brotin upp eftir sveitarfélögum.“*.

Í þriðja lagi höfðu sumir notenda áhuga á að gefnar væru út lengri tímaraðir. Sú athugasemd kom meðal annars fram við tölur um utanríkisverslun: *„afar stuttar raðir, oft til vandræða. Mun skárra að hafa raðir birtar með fyrirvara en ekkert.“* Það sama kom fram í athugasemdum um launatölur: *„Tímaraðir vantar...“*.
Að auki má nefna að í svörum nokkurra notenda kom fram að Hagstofan mætti sinna betur kynningarmálum sínum. Til dæmis: *„Held að hagstofan ætti að auglýsa meira notagildi þess sem hún birtir.“* og *„þyfti að hafa kaffi og köku- með rjóma vitaskuld - eins og einu sinni á ári til að kynna starfsemina og segja frá því, hvað þið eruð að gera...“*.

5.Svarendur

Tafla 8. Svarendur notendakönnunarinnar
Table 8. The respondents of the user satisfaction survey

	%
Hlutfall karlar *Percentage male*	59,8
Hlutfall með háskólagráðu *Percentage with university degree*	86,2
Hlutfall 30 ára eða yngri *Percentage 30 years old or younger*	3,9
Hlutfall á aldrinum 31 – 40 ára *Percentage between 31 – 40 years old*	15,2
Hlutfall á aldrinum 41 – 50 ára *Percentage between 41 – 50 years old*	27,3
Hlutfall á aldrinum 51 – 60 ára *Percentage between 51 – 60 years old*	40,0
Hlutfall eldri en 60 ára *Percentage older the 60 years old*	13,3
Hlutfall starfandi *Percentage currently employed*	99,6

Flestir svarendur voru karlar og flestir voru á aldrinum 51 til 60 ára

Í töflu átta má sjá upplýsingar um svarendur könnunarinnar. Eins og fram kemur voru karlar meirihluti svarenda eða tæp 60%. Langflestir voru starfandi eða 99,6%. Út frá því má sjá að einn hóp notenda vantar í könnunina en það eru nemar við framhalds- og háskóla sem nota gögn Hagstofunnar í námi sínu. Flestir svarenda voru á aldrinum 51–60 ára eða 40% og voru langflestir svarenda með háskólagráðu eða 86,2%. Þar af höfðu 47% lokið BA, BS eða BEd prófi, 43% höfðu lokið meistaragráðu og 10% voru með doktorsgráðu.

English summary

In December 2009 Statistics Iceland conducted a web survey among users of official Icelandic statistics. Users were defined as those who had registered for receiving regular e-mails concerning official statistical publications from various departments of Statistics Iceland.

A total of 76.6% of users had at some point used population statistics. Price and consumption statistics were the most frequently used, with 11.6% of respondents using them at least once a week. A majority of users, or 83.3% obtained official statistics from the Statistics Iceland website or its publications. About 98% of users felt that it was easy to obtain official statistics and 97% felt that it was easy to obtain statistics from Statistics Iceland website. Also, 93% of the users thought that official statistics were presented in an easily understandable manner.

According to the survey, the most common use of official statistics was analysis of trends for long-term policy formation with 54% of respondents using the statistics for that purpose.

About 48% of users of official statistics used statistics on prices and consumption for comparison with development in other countries. It was also common for users to make similiar comparisons using statistics on national accounts and public finance, population statistics or statistics on education and culture; about 40% of respondents used each of these categories.

When asked if they felt that enough information was presented on correction and revisions, more than one third of users felt that Statistics Iceland could present more information than it currently does. Nonetheless, about 90% of users felt that information regarding official statistical was easily accessible and about 88% felt that information on methods applied by Statistics Iceland were clear and detailed enough.

Users who claimed to use a given category of statistics once a month or more often assessed the quality of different categories of official statistics on a scale running from one, meaning very low quality, to five, meaning very high quality. Only population statistics reveiced an average higher than 4.0 or 4.4. A similiar result was found for users who answered that they never used population statistics, their average was 4.3.

For every category of official statistics more than 80% of users felt that statistics were sound and reliable, that they were unbiased and accurate enough for their use and that statistics were disseminated timely enough for their use.

Answers to open questions could be categorized into three groups, based on the contents of the answers: 1) Statistics Iceland should update and publish data more frequently and sooner after data collection; 2) Statistics Iceland should publish more detailed data so it can be analysed by more variables, for example gender and territory; 3) Time series should be longer.

In total, the survey sample consisted of 1295 users of official statistics, when inaccurate e-mail addresses had been removed from the original list. Each user received an e-mail with a request to participate in the survey and a link to the website where the survey was hosted. A total of three reminders were sent via e-mail to the sample participants, since the only information about sample units were e-mail addresses. A total of 591 respondents returned the questionnaire resulting in a response rate of 45.6%.

The questions of the survey were based on a harmonised questionnaire by Eurostat. A similar questionnaire was used by Statistics Iceland for a user satisfaction survey in 2007.

Among the respondents of the survey, the most common age group was 51 – 60 years of age (40%), 86,2% of the respondents had a university degree, 99,6% were currently employed and 60% were male.

Umsjón *Supervision* Anton Örn Karlsson
anton.karlsson@hagstofa.is