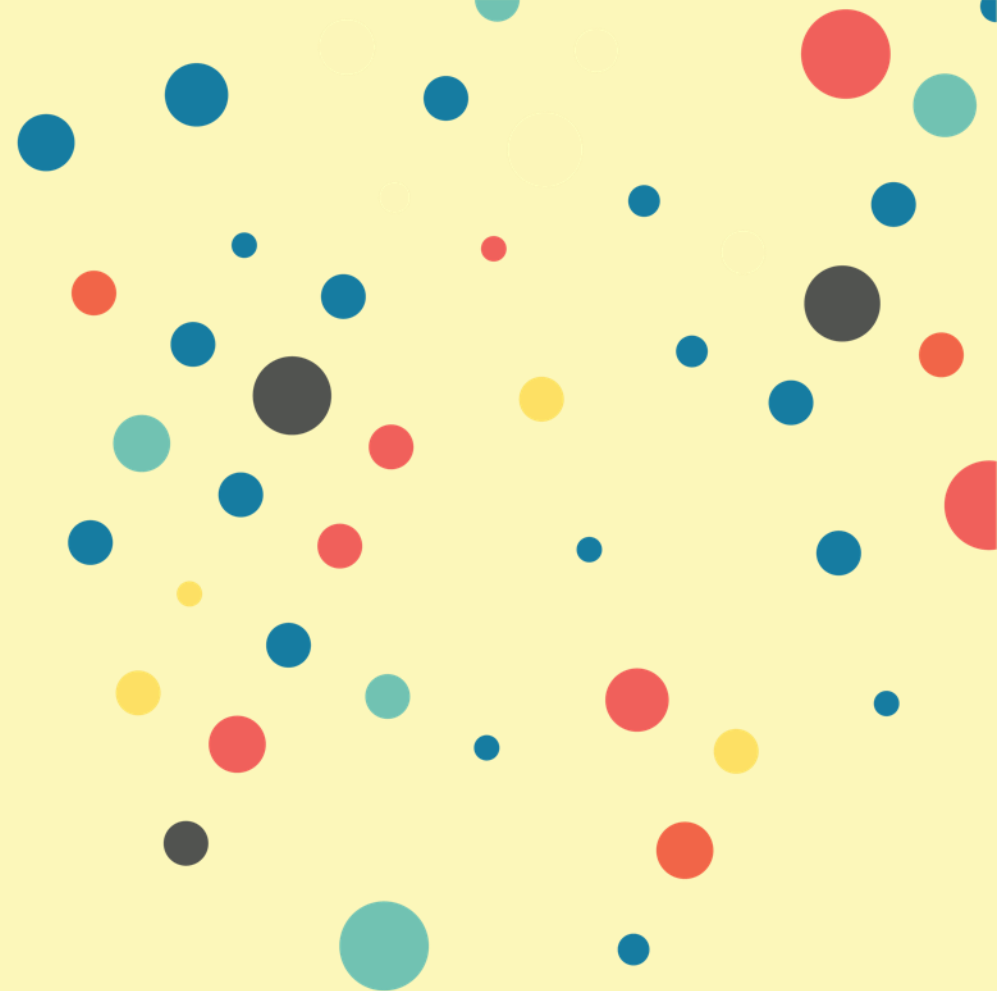




Opinion:

Brukerundersøkelse 2018

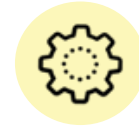
Utarbeidet for Brønnøysundregistrene





OPPDRA GSGIVER

Brønnøysundregistrene
Elin Kristine Olsen



METODE

Webundersøkelse, utvalg trukket fra Brønnøysundregistrene og fra Norstats befolkningspanel



FORMÅL

Undersøke brukernes syn på Brønnøysundregistrene



MÅLGRUPPE

Nyregistrerte ENK, frivillig sektor, nyregistrerte AS, næringslivet generelt, profesjonelle brukere, offentlig sektor og befolkningen generelt (sistnevnte gruppe kun utvalgte spørsmål)



GJENNOMFØRING

Desember 2018



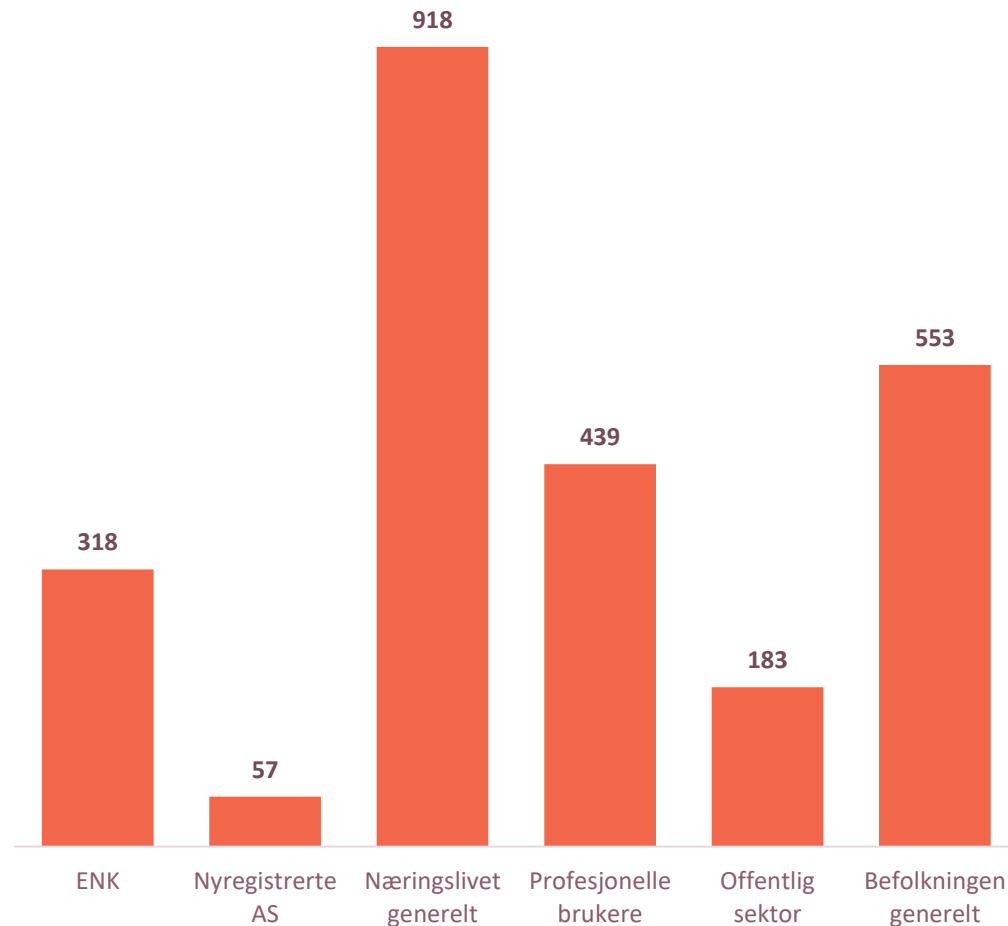
UTVALG

Totalt 1915 intervjuer i målgruppene Nyregistrerte ENK, frivillig sektor, nyregistrerte AS, næringslivet generelt, profesjonelle brukere, offentlig sektor, 553 intervju i befolkningen

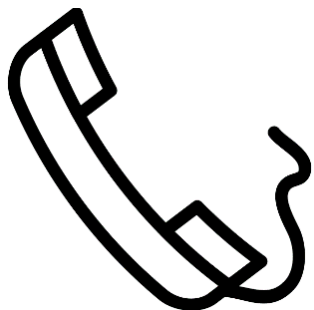
Bakgrunn

- Brukerundersøkelsen er gjennomført for åttende gang i 2018.
- I forbindelse med undersøkelsen i 2015 og 2018 ble det gjort en rekke endringer. Det er derfor begrenset med muligheter for sammenligninger tilbake i tid.
- Det er i årets undersøkelse totalt 2468 svar og den er gjennomført i desember 2018.
- Data er vektet ut fra hvordan populasjonen faktisk ser ut
 - Det betyr for eksempel at gruppen Profesjonelle brukere er vektet ned (de er overrepresentert i utvalget), mens næringslivet generelt er vektet opp (de er underrepresentert i utvalget)
 - Data for befolkningen er vektet på kjønn, alder og geografi

Antall respondenter per målgrupper



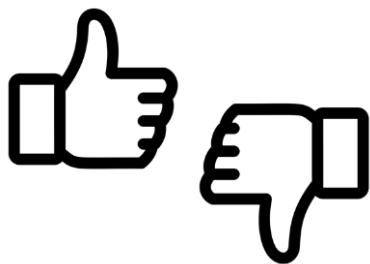
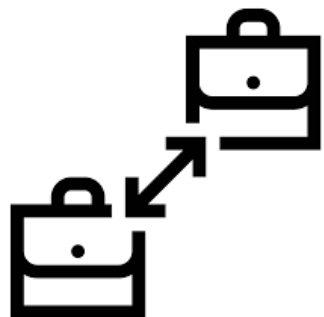
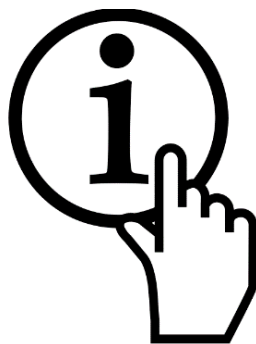
Hovedfunn



- Nettsidene er den foretrukne kanalen for å få hjelp for samtlige brukergrupper. For de profesjonelle brukerne er telefon omtrent like viktig som nettsidene. Sammenlignet med tidligere er det en tendens til at nettsidene er stadig mer foretrukket som kontaktkanal. E-post avtar veldig som foretrukket kontaktkanal.
- Kun 17 % liker automatiserte veiledningstjenester som chatter med datamaskiner. Minst begeistring for dette finner vi blant Nyregistrerte AS. Så mange som 42 % misliker automatiserte veiledningstjenester.
- Sammenlignet med 2017, er telefon i år en mer foretrukket som kanal for å få hjelp fra Brønnøysundregistrene.
- Kun 6 % synes ikke Brønnøysundregistrene lykkes med effektiv og brukervennlig registrering av informasjon. Akkurat tilsvarende for tilgjengeliggjøring av informasjon.



Hovedfunn



- 9 prosent opplever informasjon fra Brønnøysundregistrene som vanskelig å forstå. Dette er en økning fra fjoråret. Det er først og fremst informasjon fra nettsidene som er vanskelig å forstå – men dette er også den mest brukte kanalen. Brukergruppene ENK, offentlig sektor og nyregistrerte AS er de som i størst grad opplever det som vanskelig.
- Virksomheter er det ordet som foretrekkes som samlebetegnelse for det som registreres i enhetsregisteret. Og 72 % synes dette er en god samlebetegnelse for alle som registreres i Enhetsregisteret.
- Det store flertallet er fornøyd med servicen hos Brønnøysundregistrene. Tre av fire er svært eller ganske godt fornøyd. 7 % er svært eller ganske misfornøyd. De som er misfornøyd har i større grad enn andre benyttet telefon/epost for kontakt og ikke forstått innhold i brev de har mottatt.



Kontakt og inntrykk av informasjon



Kontakt med Brønnøysundregistrene

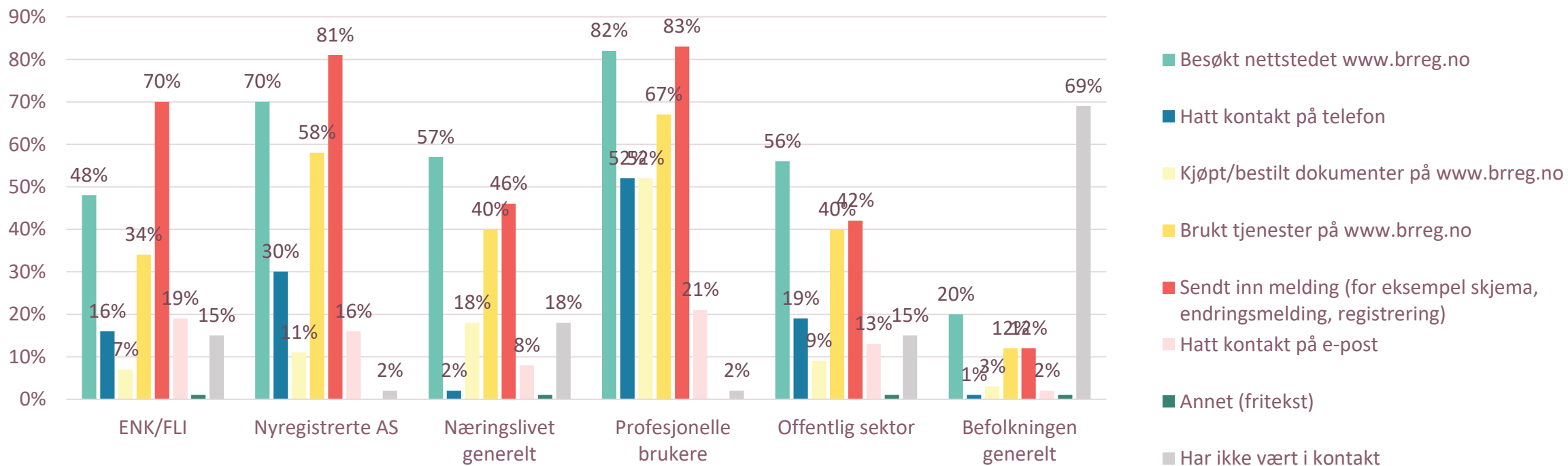
?

Hvordan har du vært i kontakt med Brønnøysundregistrene i løpet av de siste 12 månedene? (n=2468) Flere svar mulig

Kontaktkanal

Totalt er det nettsiden som er den mest naturlige kontaktkanalen. For ENK/FLI er nå epost mer vanlig enn telefon.

52 % prosent av profesjonelle brukere har vært i kontakt på telefon. Det er lavere enn i 2017 hvor 62 prosent svarte det samme. Befolkningen generelt skiller seg naturlig nok ut ved å i mindre grad ha hatt kontakt i løpet av de siste 12 månedene.



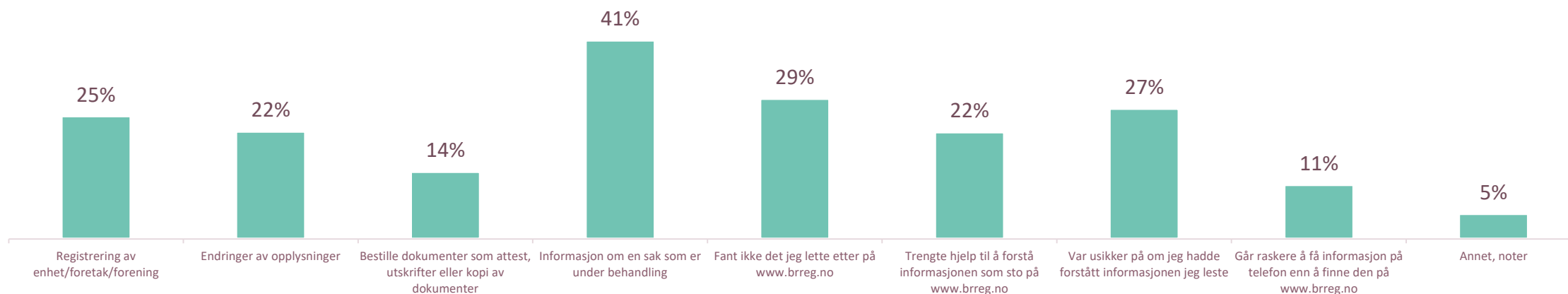
Kontakt med Brønnøysundregistrene via telefon

?

Da du tok kontakt med oss på telefon, var årsaken noen av følgende: (n=292 på de som har vært i kontakt på telefon) *Flere svar mulig*

Hvorfor telefon

Flere av de henvendelsene som man tar over telefon, kan man tenke seg kan løses ved selvbetjening. Mest nærliggende å tenke seg er forhold knyttet til registrering, endring av opplysninger og attester eller utskrifter. Informasjon om en sak under behandling er årsaken til telefonkontakten for 41 prosent av de som kontakter Brønnøysundregistrene på telefon. Med mindre dette er henvendelser som kan løses via egne login-sider er mulighet for selvbetjening mindre enn i de forannevnte eksemplene. Hhv. 29 og 22 prosent kontakter Brønnøysundregistrene på telefon fordi de ikke fant eller ikke forstod noe på nettsidene. Til sammen er det 43 prosent av de som kontakter på telefon som gjør det på grunn av forhold ved hjemmesiden (enten de ikke finner noe, ikke forstår noe eller begge deler).



I 2018 ble dette spørsmålet også stilt til befolkningen men siden så få hadde vært i kontakt via telefon har vi kun 6 intervju her og det er for å vise.



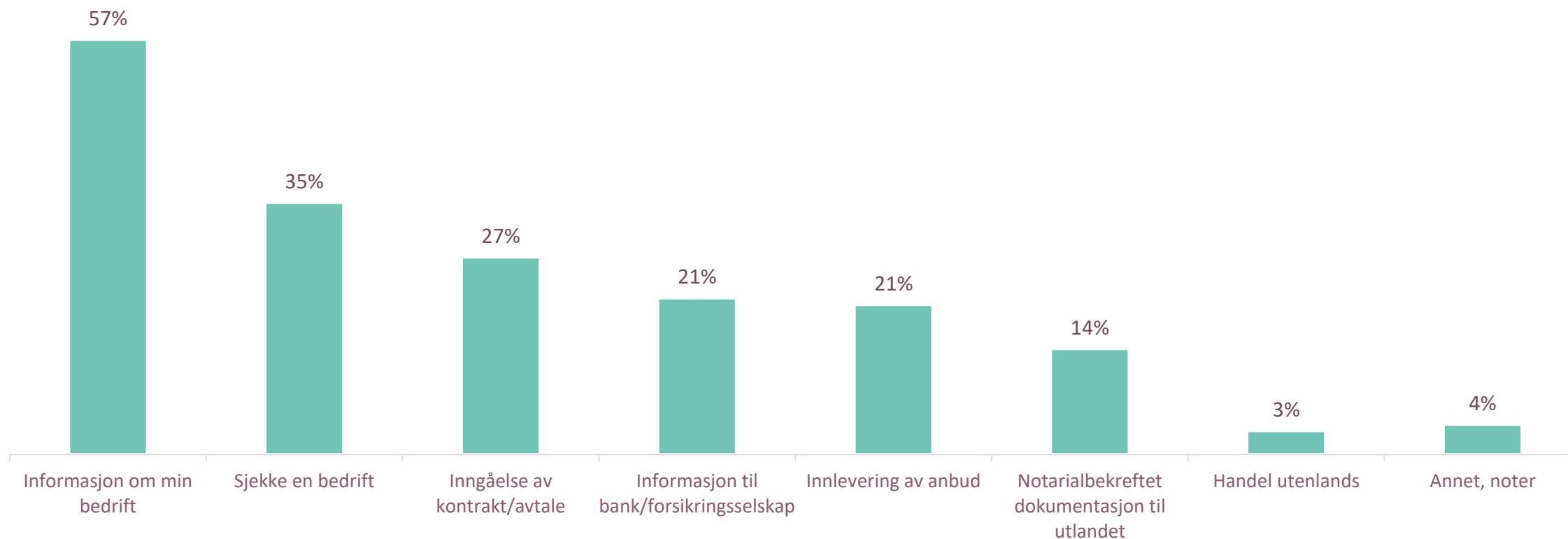
Bestilling/kjøp av dokumenter på www.brreg.no

?

Så bra at du kjøpte/bestilte dokumentene på www.brreg.no! Kan du si noe om hva dokumentene skulle brukes til? ? (n=315)

Bestilling/kjøp av dokumenter

Informasjon om egen bedrift er det flest skal bruke dokumentene til (57 %). Dernext sjekke en annen bedrift (35 %)



i

I 2018 ble dette spørsmålet også stilt til befolkningen men siden så få hadde bestilt/kjøpt dokumenter har vi kun 15 intervju her og det er for å vise.



Foretrekker kontakt med Brønnøysundregistrene

49%

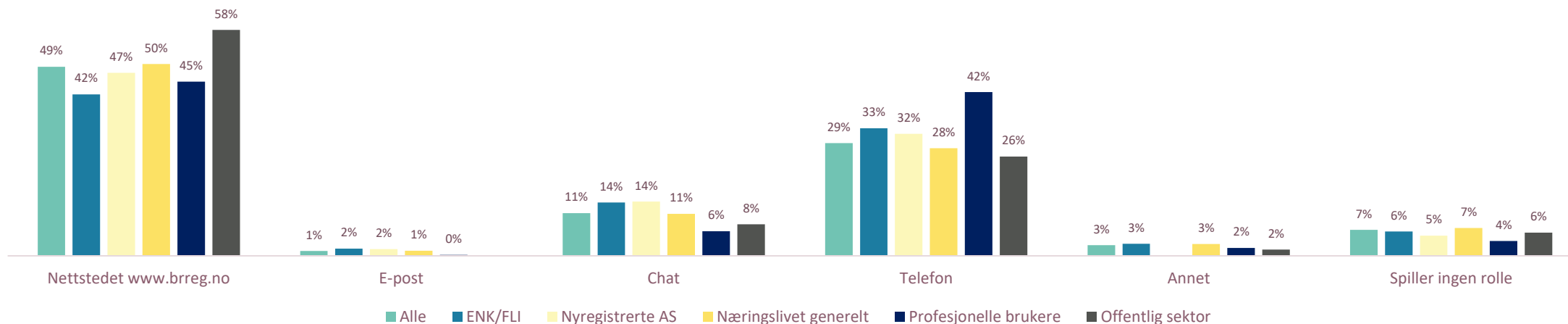
49 prosent foretrekker nettsidene dersom de trenger hjelp og veiledning fra Brønnøysundregistrene



Når du har behov for hjelp eller veiledning, foretrekker du da å bruke: (n=1915)

Nett for informasjon

Dersom man trenger hjelp, er det nettsidene som er den foretrukne kanalen for samtlige grupper. Telefon er kanal nummer to – og her er det de profesjonelle brukerne som i størst grad foretrekker denne kanalen.



Spørsmålet er ikke stilt til befolkningen generelt

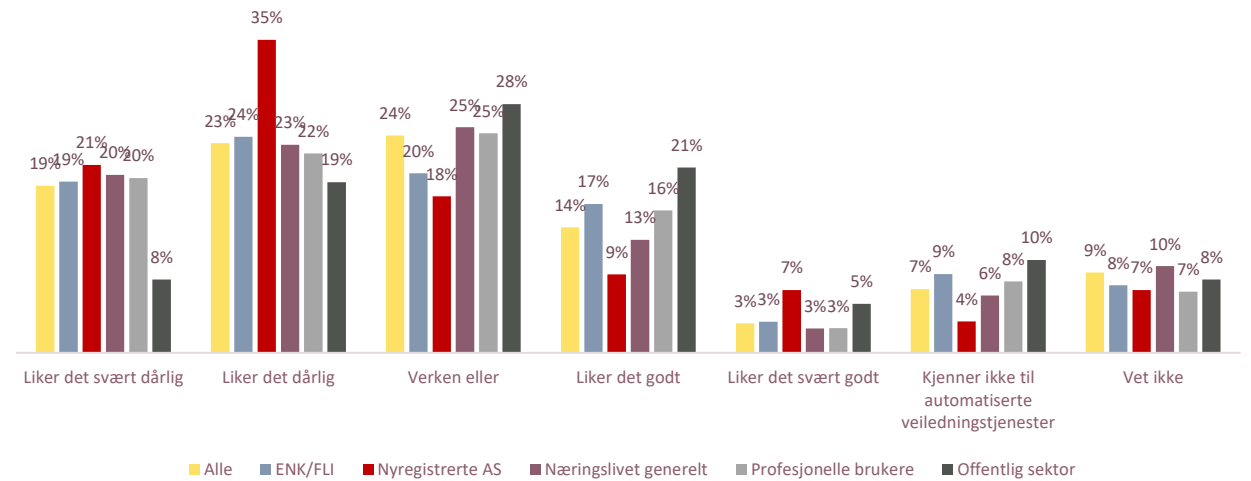
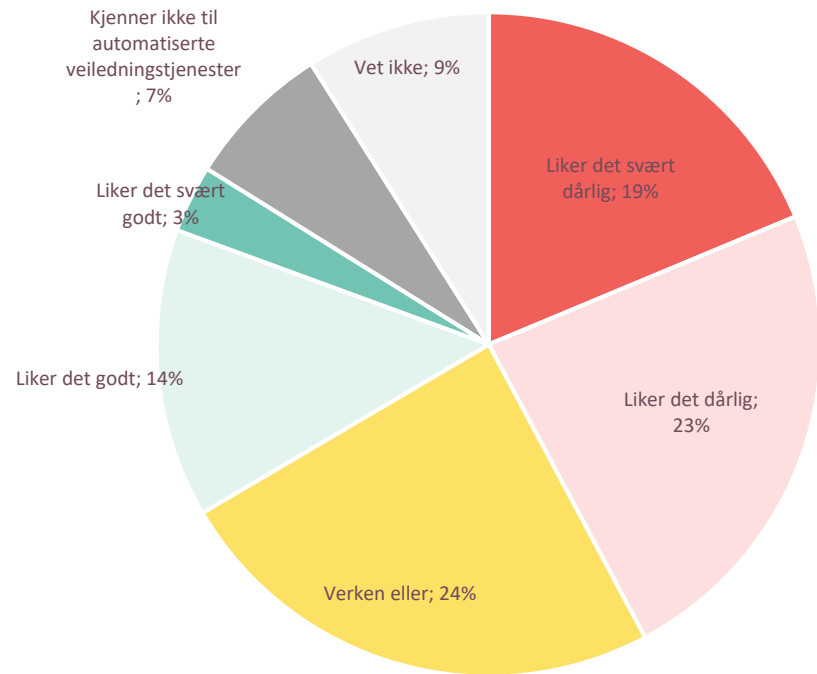


Bruk av automatiserte veiledningstjenester



Flere nettsteder tar i bruk automatiserte veiledningstjenester der du chatter med en datamaskin. Hvor godt eller dårlig liker du slike tjenester? (n=1915)

Kun 17 prosent liker automatiserte veiledningstjenester
 Nyregistrerte AS er de som liker automatiserte veiledningstjenester dårligst. Totalt blant bedriftene er det 42 prosent som ikke liker automatiserte veiledningstjenester.



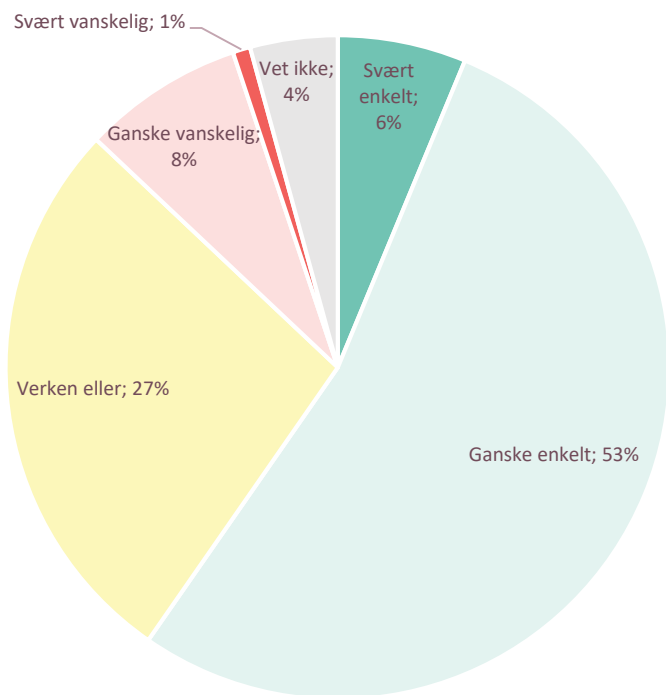
Spørsmålet er ikke stilt til befolkningen generelt



Enkelt eller vanskelig å forstå

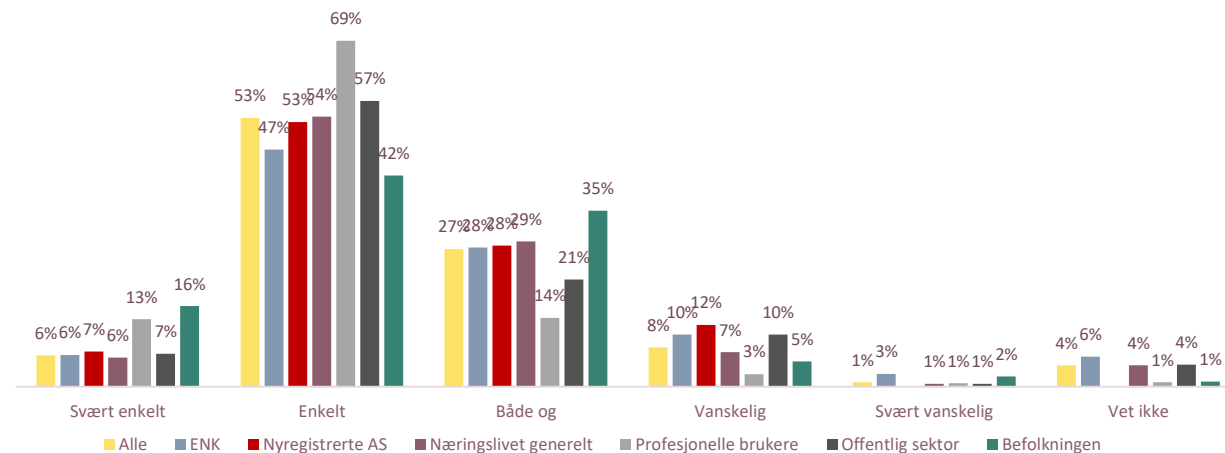


Hvor enkelt eller vanskelig er det å forstå informasjon fra Brønnøysundregistrene? (n=2468)



9 prosent opplever informasjon som vanskelig

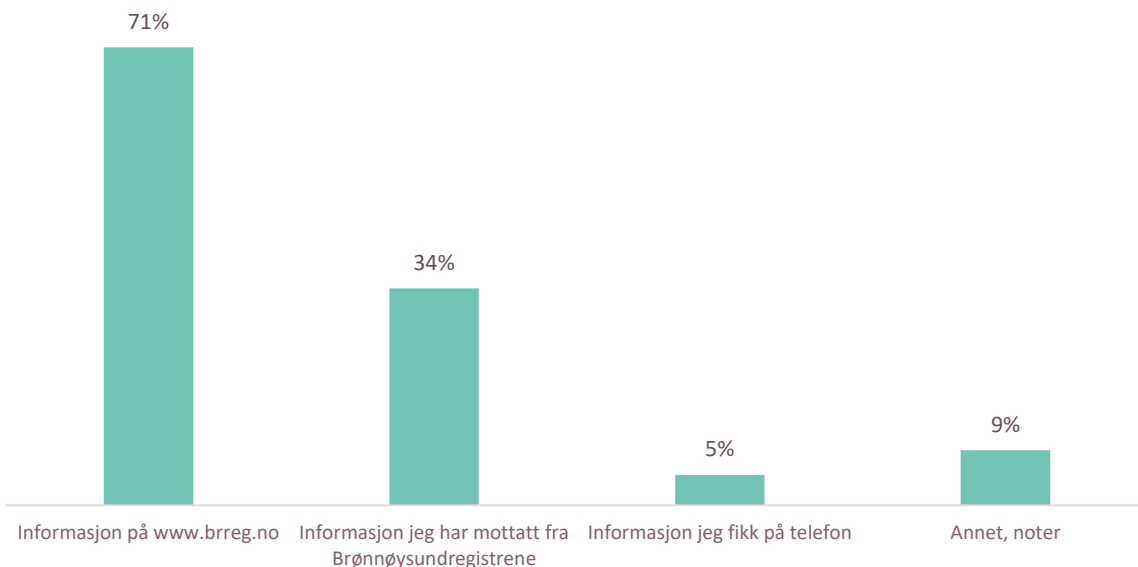
I 2017 opplevde 3 % informasjon som vanskelig så det er signifikant økning. Det er brukerne i ENK og nyregistrerte AS sammen med offentlig sektor som har størst problemer med å forstå informasjon fra Brønnøysundregistrene. Næringslivet generelt tenderer til å oppleve informasjonen som noe enklere å forstå. Størst andel hos befolkningen som svarer «både og».



Hva er vanskelig å forstå



Hva er vanskelig å forstå? (n=167 de som mener det er vanskelig å forstå informasjon)



Blant de som opplever informasjon fra Brønnøysundregistrene som vanskelig å forstå, er det i størst grad informasjon fra nettsidene som er vanskelig å forstå.

Blant alle som har besøkt nettsiden er det likevel kun 8 prosent som opplever informasjon fra Brønnøysundregistrene som vanskelig å forstå, og 66 prosent opplever informasjon fra Brønnøysundregistrene som enkel å forstå.

Blant de som har vært i kontakt på telefon, er det 11 prosent som mener at informasjon fra Brønnøysundregistrene er vanskelig å forstå og 60 prosent mener den er enkel.



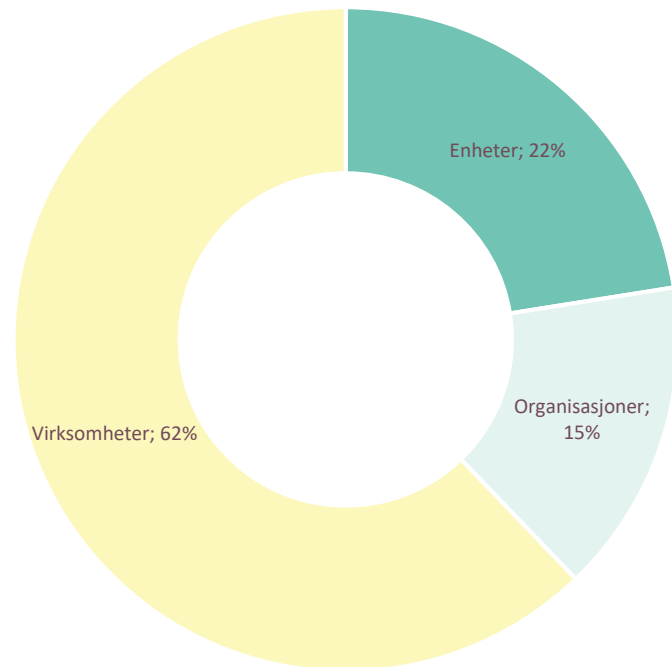
Enhetsregisteret



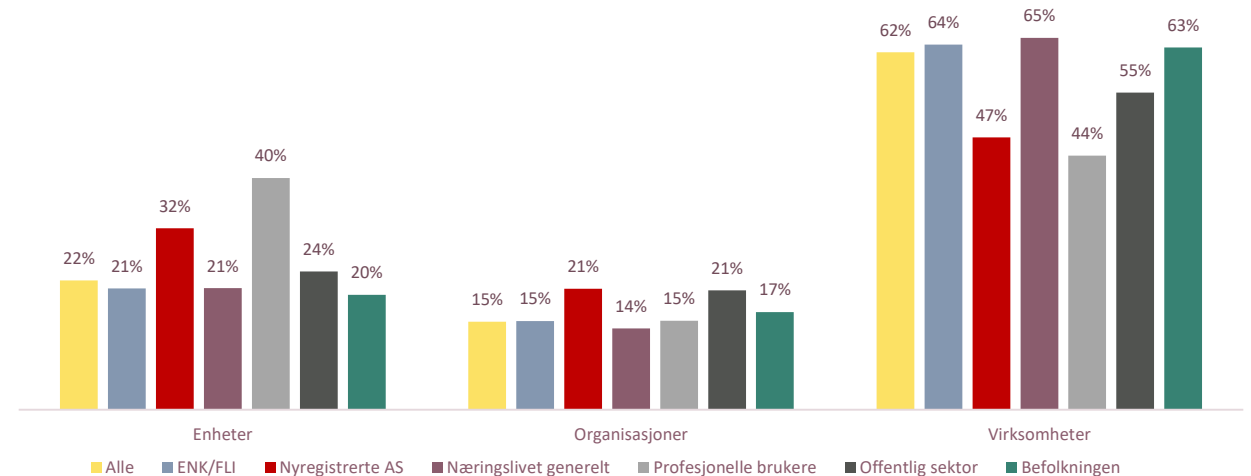
Enhetsregisteret – begrepsbruk



Enhetsregisteret registreres blant annet foreninger, enkeltpersonforetak, aksjeselskap, eierseksjonssameier, stiftelser, ansvarlige selskap, og den aktiviteten som drives. Dette omfatter både næringsdrivende og frivillig sektor. Hvilket ord ville du bruke? (n=2468)



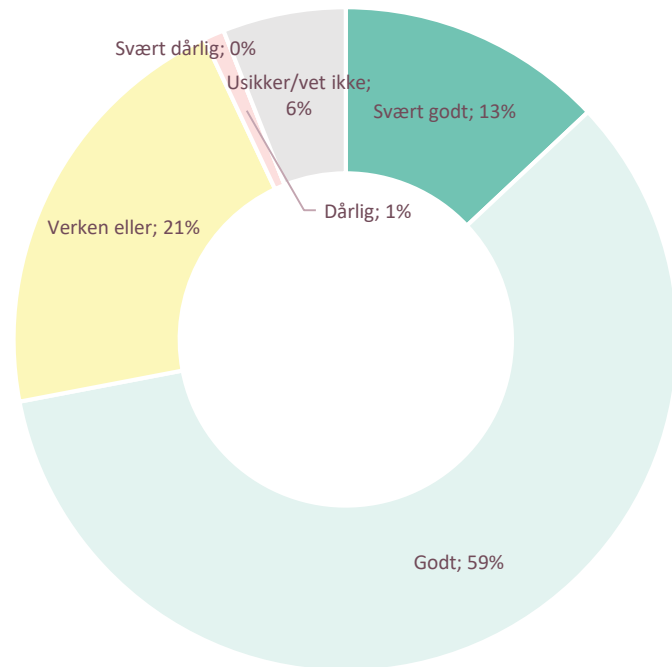
62 prosent stemmer for Virksomheter
De profesjonelle brukerne er de som i størst grad stemmer for Enheter (40 %) men også flest av de stemmer for Virksomheter (44 %). De klareste stemmene for Virksomheter er ENK/FLI, Næringslivet generelt og befolkningen.



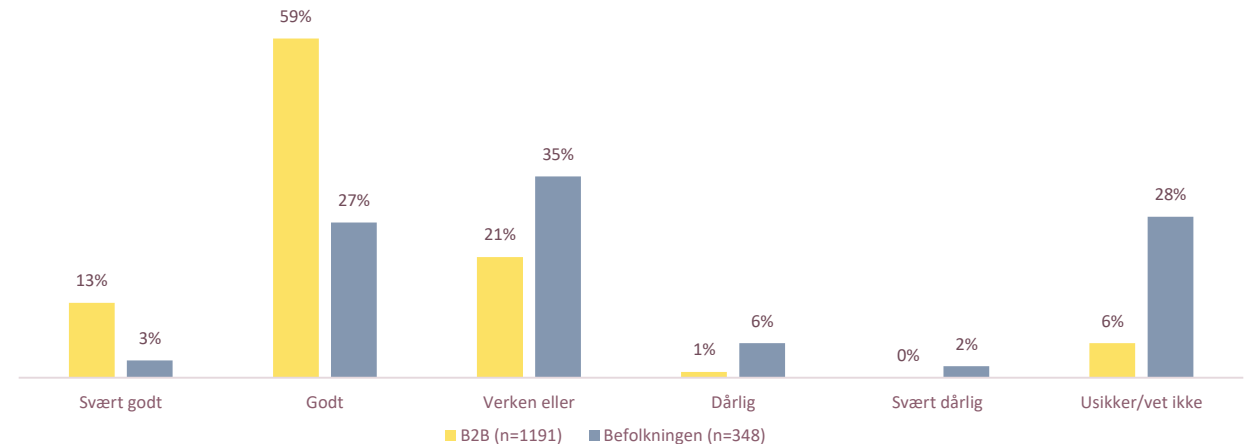
Enhetsregisteret – vurdering av Virksomheter som begrep



Hvor godt eller dårlig mener du alternativet du valgte er som samlebetegnelse for alle som registreres i Enhetsregisteret? (n=1539)



72 prosent av de som valgte Virksomheter synes det er en god samlebetegnelse
Bedriftsmarkedet er de som i størst grad synes dette er et godt alternativ som samlebetegnelse. I befolkningen er det større usikkerhet men kun 8 % synes det er et dårlig alternativ.





Effektivitet og brukervennlighet

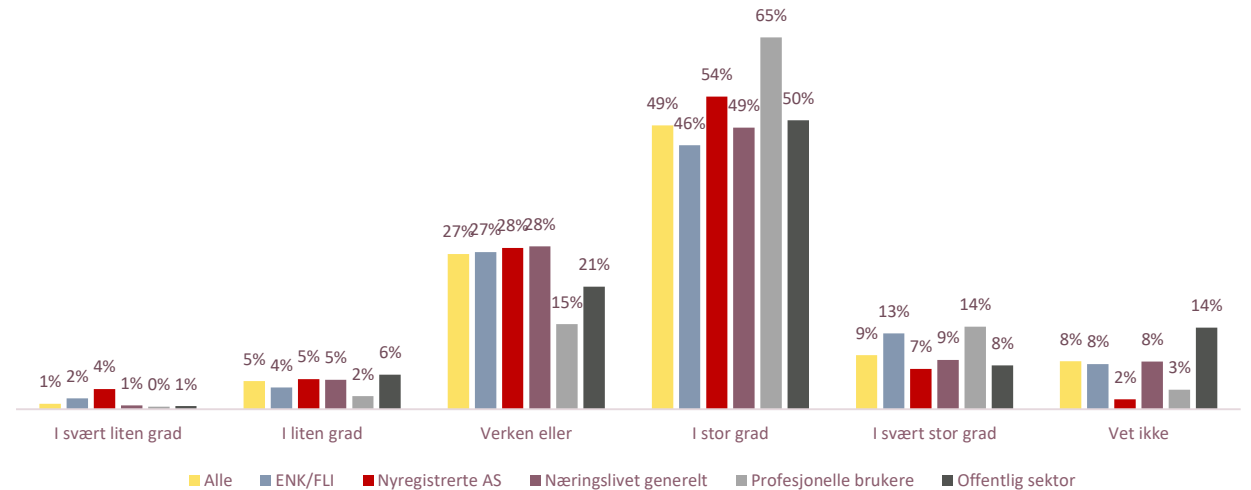
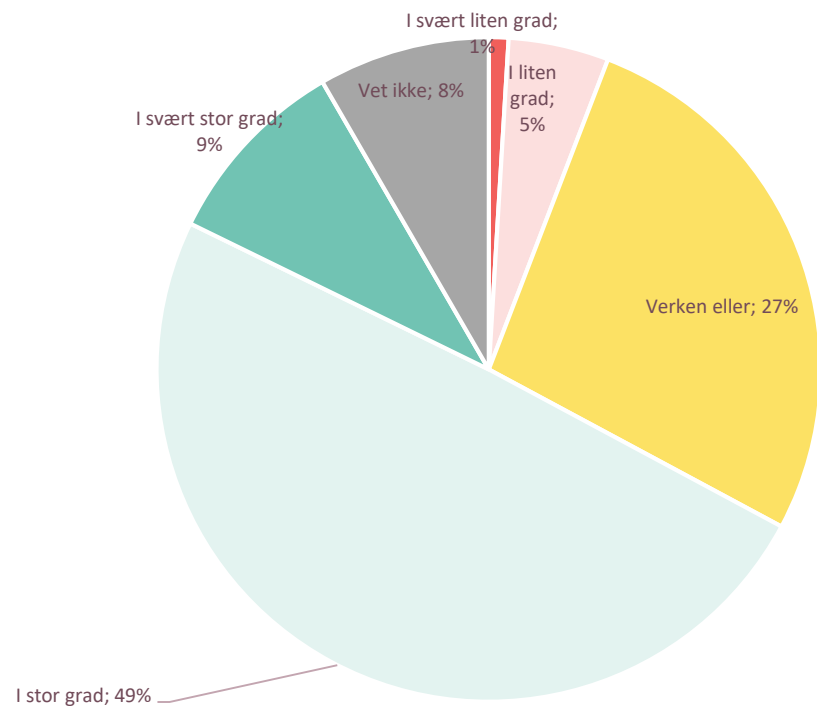


Effektiv og brukervennlig registrering av informasjon



Brønnøysundregistrene jobber for brukervennlig og effektiv registrering og tilgjengeliggjøring av informasjon. I hvilken grad synes du at vi lykkes med følgende? Effektiv og brukervennlig registrering av informasjon? (n=1915)

Kun 6 prosent synes Brønnøysundregistrene ikke lykkes med effektiv og brukervennlig registrering av informasjon. Profesjonelle brukere er de som i størst grad synes at Brønnøysundregistrene har lykkes med effektiv og brukervennlig registrering av informasjon.



Spørsmålet er ikke stilt til befolkningen generelt

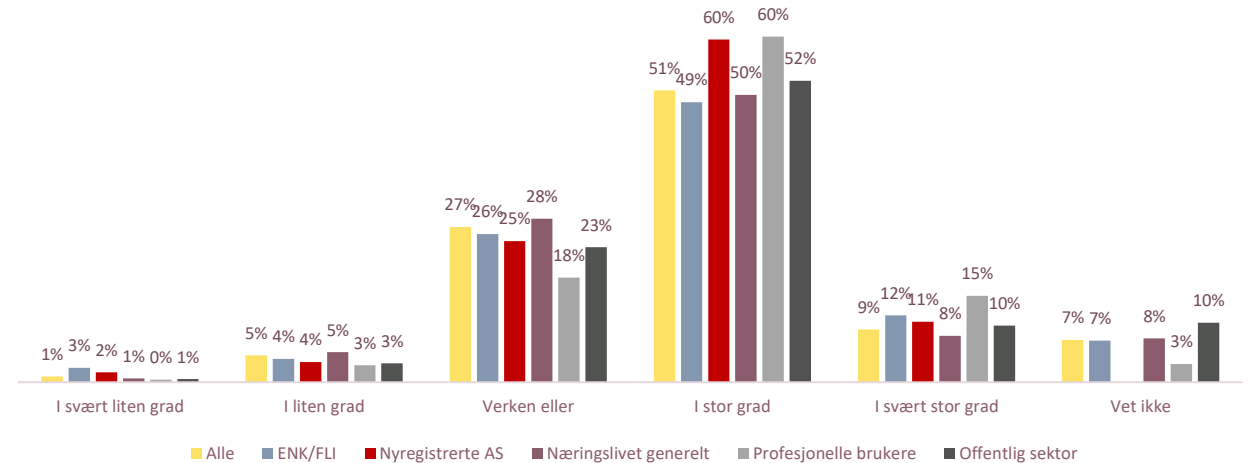
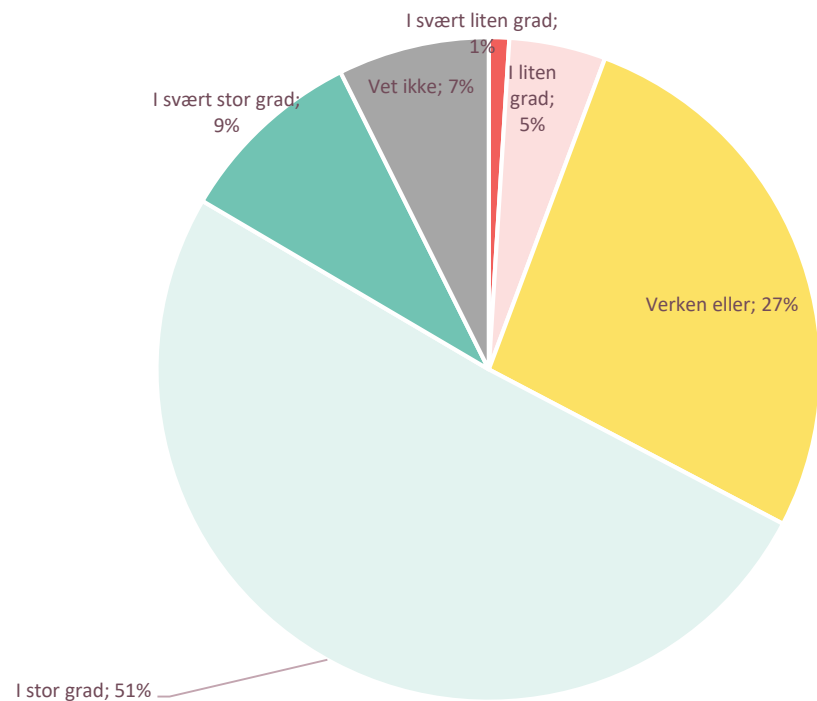


Effektiv og brukervennlig tilgjengeliggjøring av informasjon



Brønnøysundregistrene jobber for brukervennlig og effektiv tilgjengeliggjøring av informasjon. I hvilken grad synes du at vi lykkes med følgende? Effektiv og brukervennlig tilgjengeliggjøring av informasjon? (n=1915)

Kun 6 prosent synes Brønnøysundregistrene ikke lykkes med effektiv og brukervennlig tilgjengeliggjøring av informasjon.
 Profesjonelle brukere er de som i størst grad synes at Brønnøysundregistrene har lyktes med effektiv og brukervennlig tilgjengeliggjøring av informasjon.



Spørsmålet er ikke stilt til befolkningen generelt





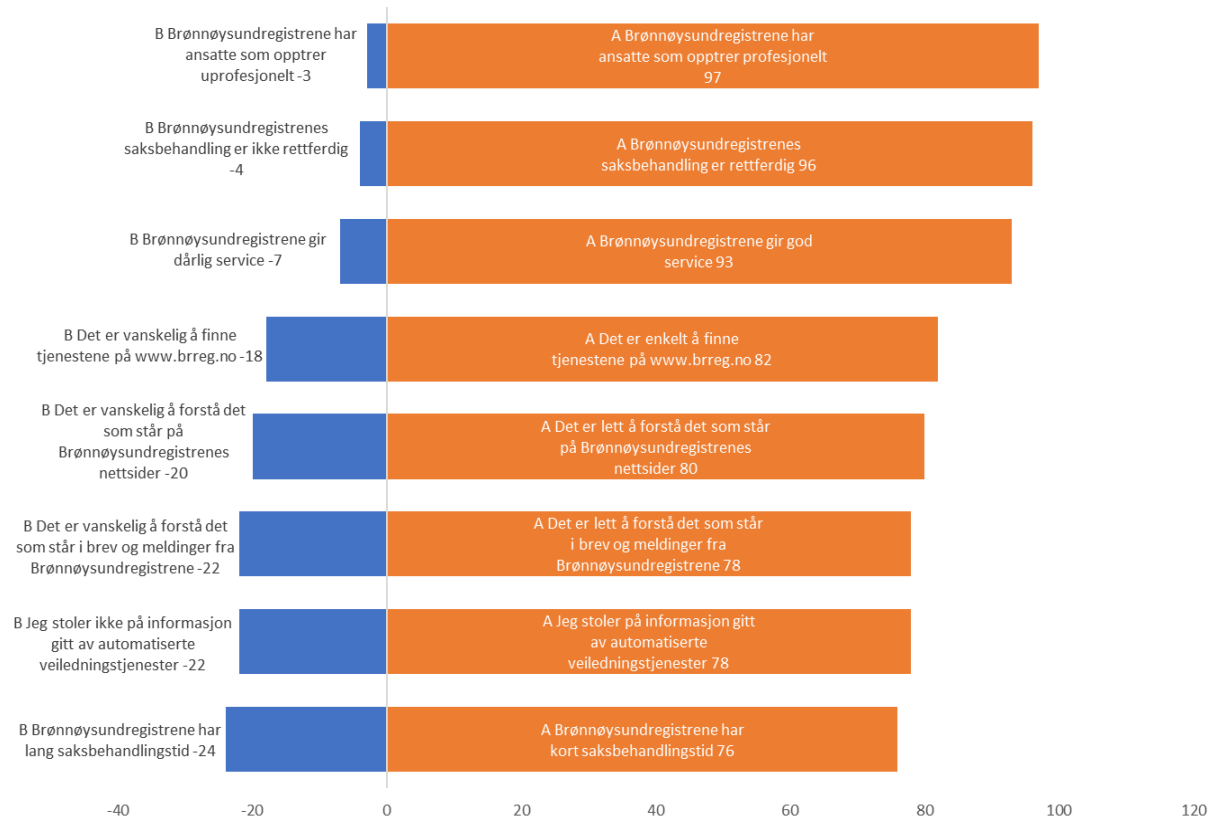
Inntrykk av Brønnøysundregistrene



Syn på Brønnøysundregistrene



På de følgende sidene er to påstander satt opp mot hverandre. For hvert påstandspar ber vi deg svare på hvilken du mener er mest riktig/passet best. (n=1915)



Opptreer profesjonelt

Respondentene er bedt om å vurdere åtte ulike påstandspar der de må velge hvilke av de to alternativene de mener passer best.

I størst grad mener man at det passer bedre med beskrivelsen at de ansatte opptreer profesjonelt framfor det motsatte (kun 3 prosent mener de ansatte opptreer uprofesjonelt). Brukerne opplever også Brønnøysundregistrenes saksbehandling som rettferdig.

Det er fem områder som man bør merke seg. Dette er behandlingstid, tillit til automatiserte veiledningstjenester, klart språk og brukervennligheten til www.brreg.no. På disse fem områdene er ca en av fem på den negative siden.



Spørsmålet er ikke stilt til befolkningen generelt



Egenskaper ved Brønnøysundregistrene

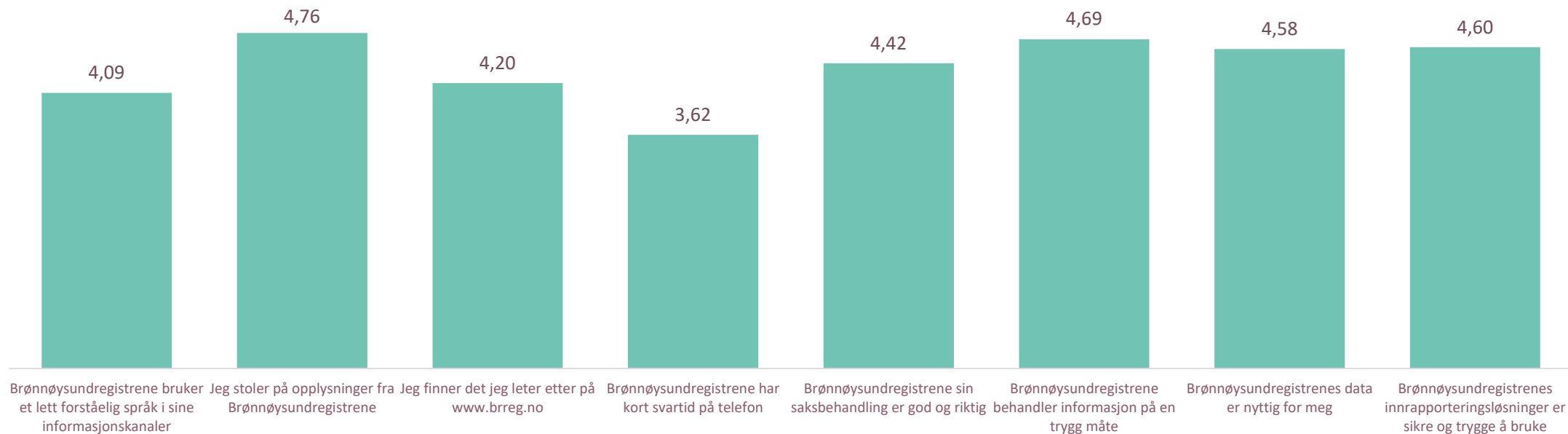
?

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Brønnøysundregistrene? (n=1915)

1 = helt uenig, 5 = helt enig.
Gjennomsnittet 1 til 5.

Stoler på opplysningene

Med et snitt på 4,76 er det liten tvil om at brukerne stoler på opplysningen fra Brønnøysundregistrene. På alle påstander som handler om tillit og trygghet scorer Brønnøysundregistrene bra. Den påstanden med lavest score er at Brønnøysundregistrene har kort svartid på telefon. Det er også forbedringspotensial på dette med lett forståelig språk.



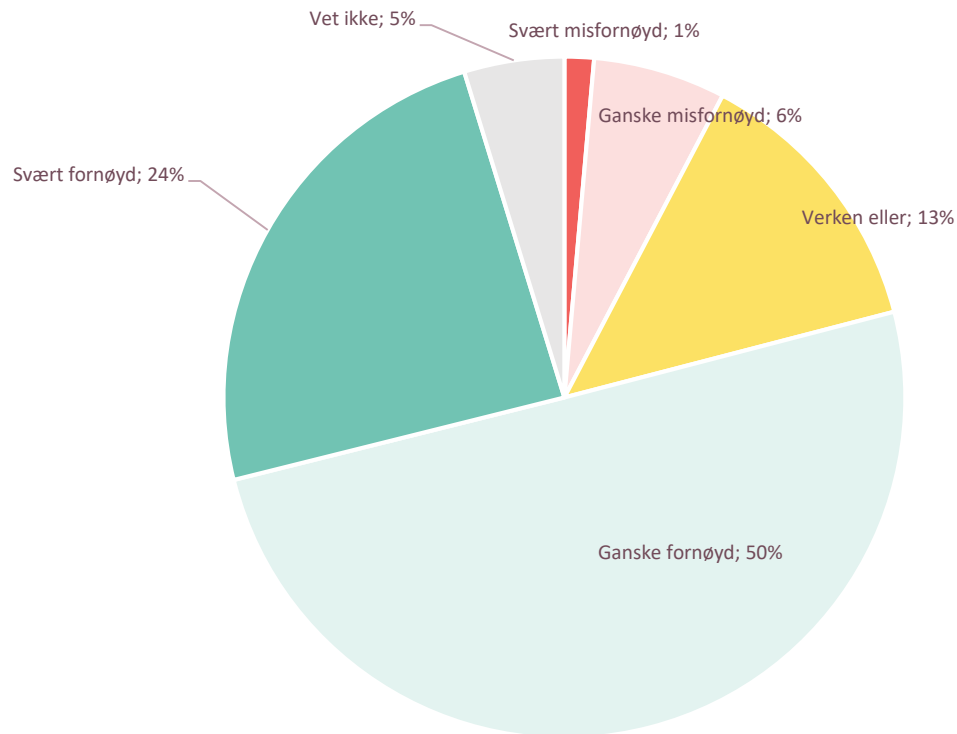
Spørsmålet er ikke stilt til befolkningen generelt



Inntrykk av Brønnøysundregistrene



Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med servicen fra Brønnøysundregistrene?(n=1915)



Totalt er det 74 prosent som er ganske eller svært fornøyd med servicen fra Brønnøysundregistrene.

Blant de profesjonelle brukerne er det hele 89 prosent som er svært eller ganske fornøyd og fire av ti er svært fornøyd.

Ingen målgrupper utpeker seg ved å være lite fornøyd. Alle grupper er fornøyd med servicen, der profesjonelle brukere utpeker seg med å være litt mer fornøyd enn andre.

Hvis vi ser nærmere på hva som kjennetegner de som er svært eller ganske misfornøyd, kan vi få et bilde av hva misnøyen kommer av (se neste side).



Hva kjennetegner de som er misfornøyd med servicen?

Det er 7 prosent som er misfornøyd med servicen fra Brønnøysundregistrene. De som er misfornøyd med servicen skiller seg fra de andre brukerne på følgende måter:

De har i større grad enn andre hatt kontakt på telefon og epost.

De mener i større grad det er vanskelig å forstå informasjon på nettsidene, i brev og meldinger, at saksbehandlingstiden er lang og at ansatte er uprofesjonelle.

Target: Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med servicen... = Svært misfornøyd OR Ganske misfornøyd					
No. of cases: 147					
Question and category text	Question ID	Coverage in target group	Coverage in non-target group	Total coverage	Significance level
Hvilken av påstandene under mener du er mest riktig/passert best med ditt inntrykk. B Brønnøysundregistrene gir dårlig service	ASpm7_6N1.A[2]	18.8 %	5.6 %	6.6 %	100.0 %
Hvilken av påstandene under mener du er mest riktig/passert best med ditt inntrykk. B Brønnøysundregistrene har ansatte som opptrer uprofesjonelt	ASpm7_7N1.A[2]	10.0 %	2.4 %	2.9 %	100.0 %
Hvilken av påstandene under mener du er mest riktig/passert best med ditt inntrykk. B Brønnøysundregistrenes saksbehandling er ikke rettferdig	ASpm7_8N1.A[2]	10.1 %	3.1 %	3.7 %	100.0 %
Hvilken av påstandene under mener du er mest riktig/passert best med ditt inntrykk. B Det er vanskelig å finne tjenestene på www.brreg.no	ASpm7_1N1.A[2]	31.2 %	17.3 %	18.4 %	100.0 %
Hvordan har du vært i kontakt med Brønnøysundregistrene i løpet av de siste 12 månedene? Hatt kontakt på e-post	ASpm1M.A[6]	21.1 %	10.0 %	10.8 %	100.0 %
Hvilken av påstandene under mener du er mest riktig/passert best med ditt inntrykk. B Det er vanskelig å forstå det som står på Brønnøysundregistrenes nettsider	ASpm7_4N1.A[2]	30.0 %	19.2 %	20.0 %	99.8 %
Hvordan har du vært i kontakt med Brønnøysundregistrene i løpet av de siste 12 månedene? Hatt kontakt på telefon	ASpm1M.A[2]	23.6 %	14.6 %	15.2 %	99.7 %
Hvilken av påstandene under mener du er mest riktig/passert best med ditt inntrykk. B Det er vanskelig å forstå det som står i brev og meldinger fra Brønnøysundregistrene	ASpm7_5N1.A[2]	29.3 %	21.6 %	22.2 %	97.0 %



Egenskaper ved Brønnøysundregistrene

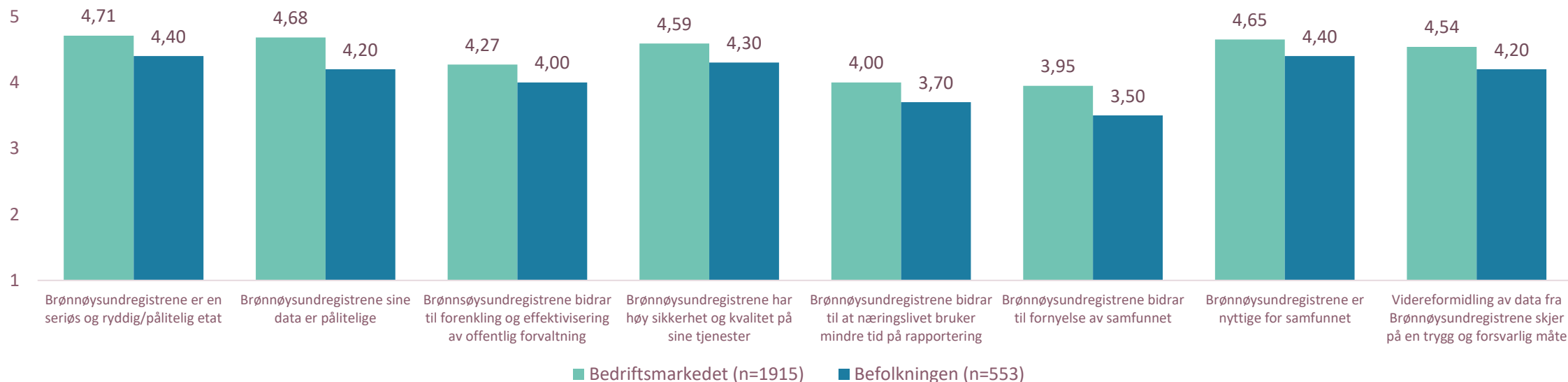
?

I hvilken grad er du enig eller uenig i følgende påstander om Brønnøysundregistrene som offentlig etat? (n=2468)

1=helt uenig, 5=helt enig (snitt 1-5)

Ses som solid aktør

Gjennomgående gir resultatene en bekreftelse på at Brønnøysundregistrene ses som en solid og etterrettelig aktør. Ingen av forholdene under representerer utfordringer og er mer områder man må passe på å vedlikeholde det gode inntrykket av. Ikke uventet ligger befolkningen under bedriftsmarkedet og dette skyldes nok lavere involvering og kjennskap/kunnskap. Profileringen overfor befolkningen bør økes om man ønsker en sterkere profil også i dette markedet.



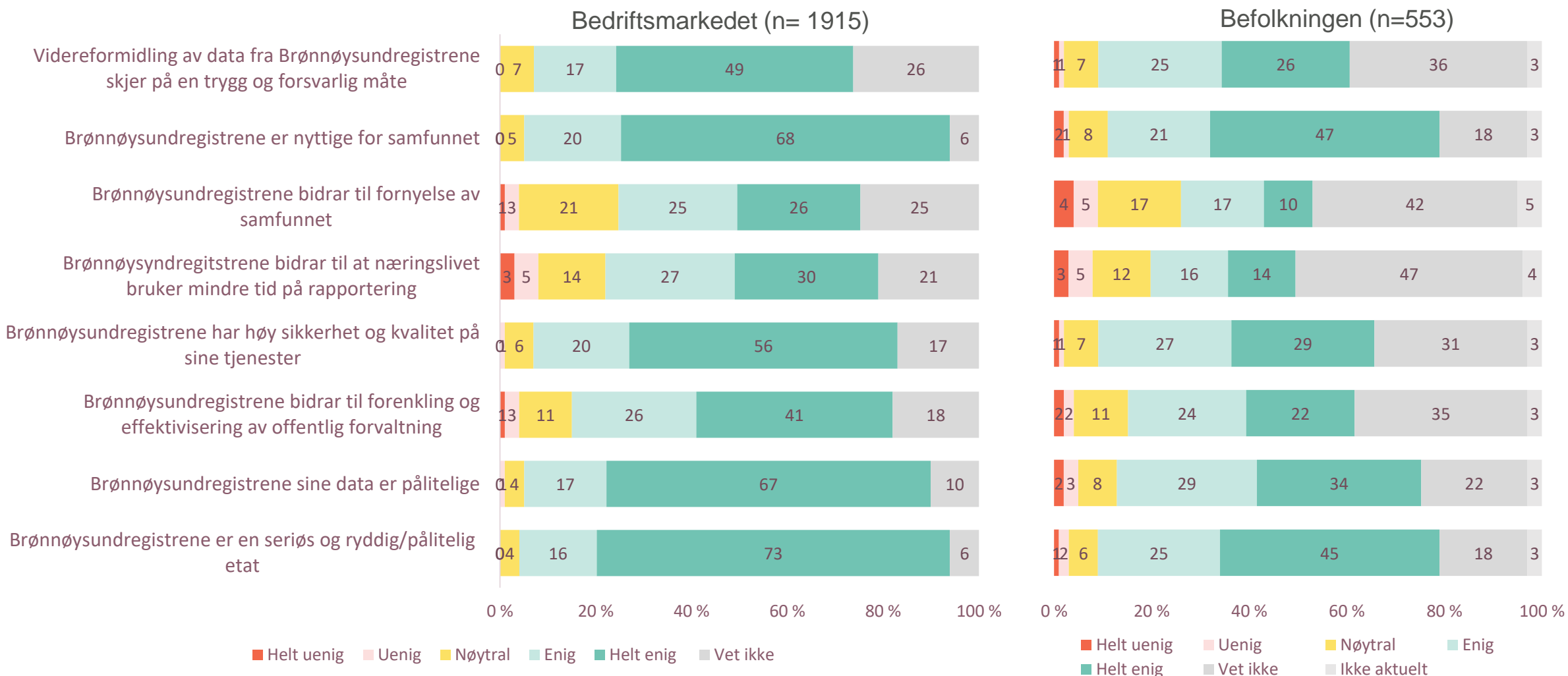
Egenskaper ved Brønnøysundregistrene



I hvilken grad er du enig eller uenig i følgende påstander om Brønnøysundregistrene som offentlig etat? (n=2860)

«Ingen» er uenig

Ser vi på svarfordelingen på de samme påstandene som på forrige side, ser vi at det er få som svarer at de er helt uenig og uenig i de ulike påstandene, noe som underbygger at brukerne har et inntrykk at Brønnøysundregistrene som en solid offentlig etat.



Overordnet inntrykk av Brønnøysundregistrene

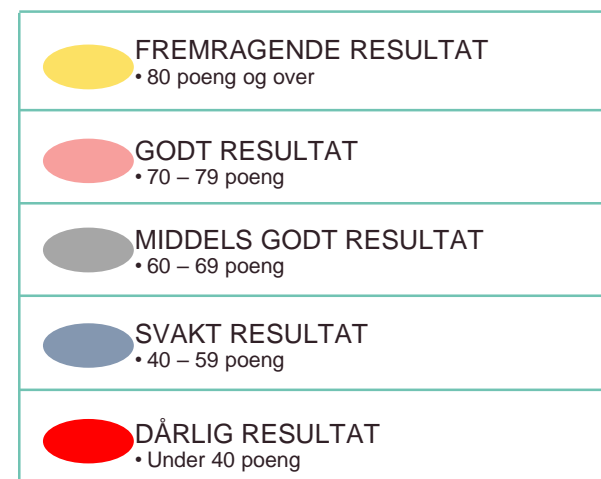
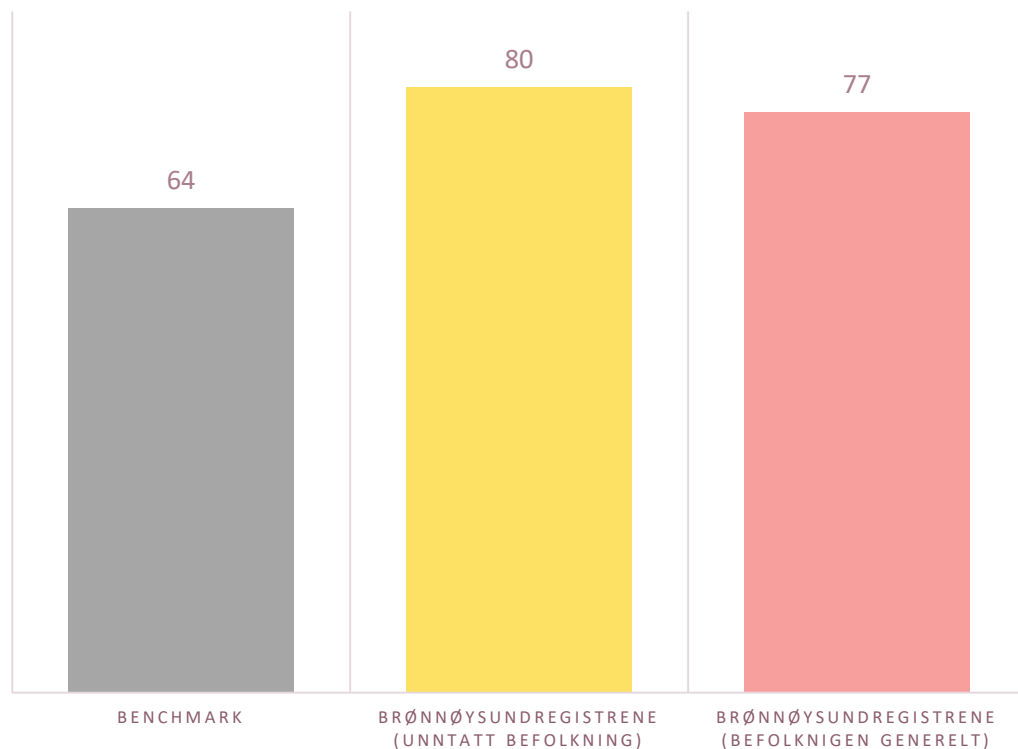
?

Alt i alt, hvor godt eller dårlig inntrykk har du av Brønnøysundregistrene? (n=2468) **Indeks 0-100**

i

Respondentene svarer på en skala fra 1 til 5, der 1 er svært dårlig inntrykk og 5 er svært godt inntrykk. Denne skalaen gjøres om til 0 – 100. Blant norske virksomheter (benchmark) er snittet en score på 64, som er et middels godt resultat.

Brønnøysundregistrene har en score på 80 poeng i brukergruppene utenom befolkningen som er et meget godt resultat, og 77 i befolkningen som er bra resultat.



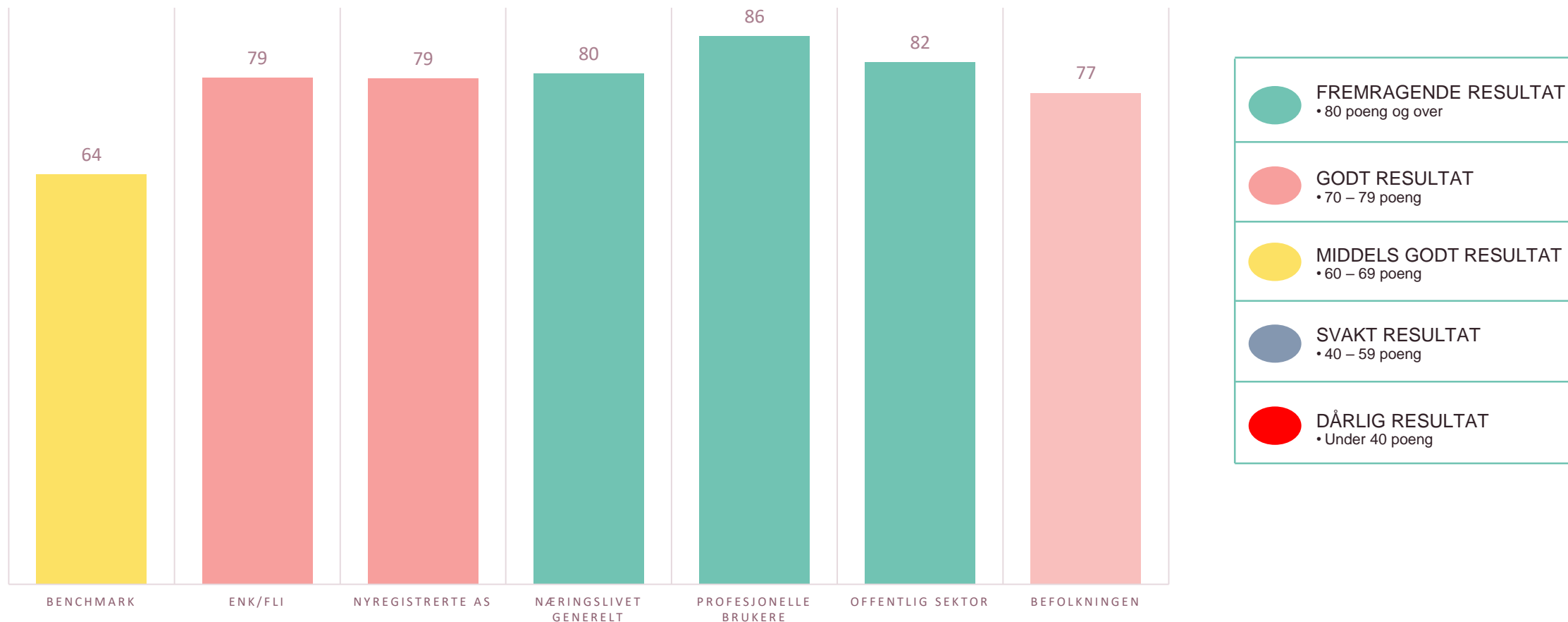
Overordnet inntrykk av Brønnøysundregistrene

?

Alt i alt, hvor godt eller dårlig inntrykk har du av Brønnøysundregistrene? (n=2468)
Indeks 0-100

i

Respondentene svarer på en skala fra 1 til 5, der 1 er svært dårlig inntrykk og 5 er svært godt inntrykk. Denne skalaen gjøres om til 0 – 100. Blant norske virksomheter (benchmark) er snittet en score på 64, som er et middels godt resultat.





Opinion:

INNSIKT SOM BRINGER DEG VIDERE



Opinion AS
Vulkan 16
0178 OSLO
T: 21 300 400
E: post@opinion.no
www.opinion.no