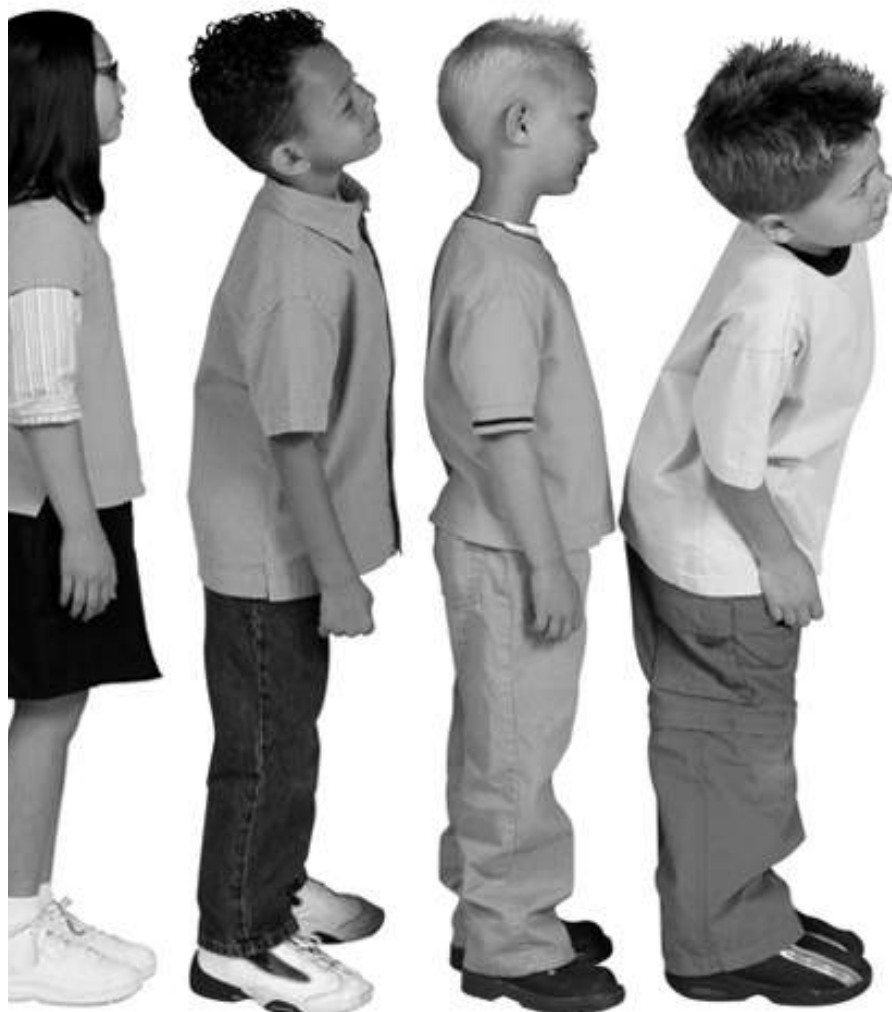




Brønnøysundregistrene - Brukerundersøkelse

- Utarbeidet for:
Brønnøysundregistrene
- Utarbeidet av: Hege Bratberg
Kristianson
- Dato: 2. februar 2010

© 2009. Synovate Ltd. All rights reserved.

The concepts and ideas submitted to you herein are the intellectual property of Synovate Ltd. They are strictly of confidential nature and are submitted to you under the understanding that they are to be considered by you in the strictest of confidence and that no use shall be made of the said concepts and ideas, including communication to any third party without Synovate's express prior consent and/or payment of related professional services fees in full.

Innhold

- Prosjektinformasjon
- Oppsummering og konklusjoner
- Resultater
- Bakgrunnsvariabler
 - Privatutvalget
 - Bedriftsutvalget

Prosjektinformasjon

- Undersøkelsen ble gjennomført i vårt web-panel i perioden 20.01 – 28.01.10.
- Det ble totalt gjennomført 517 intervju – 267 intervju på privatpersoner og 250 intervju på personer i bedrifter.
- Resultatene presenteres med grafikk på totalnivå på hhv. privat og bedrift. Eventuelle signifikante funn blir kommentert der basene er tilstrekkelig store (50+ int.).

Oppsummering og konklusjoner

Over 90 % av brukerne sier de alt i alt er meget eller ganske fornøyde med de produktene og tjenestene Brønnøysundregistrene tilbyr

- Frekvens
 - I begge utvalgene (privat og bedrift) er flertallet i kontakt med Brønnøysundregistrene en gang i måneden eller sjeldnere
 - Noe hyppigere kontakt finner vi blant privatpersoner i alderen 35 – 44 år, kvinner, de med universitetsutdannelse og de som er bosatt i Oslo
- Total tilfredshet
 - Over 90 % av både privatpersonene og respondentene i bedriftsutvalget sier at de alt i alt er fornøyde (meget + ganske) med de produktene og tjenestene Brønnøysundregistrene tilbyr
 - Resultatene viser at vi finner noe flere misfornøyde blant de med universitetsutdannelse og bosatt i Oslo

Kontakten med Brønnøysundregistrene oppleves som god

- Kontakt
 - Flertallet av både privatpersonene og respondentene i bedriftsutvalget opplever den kontakten de har med Brønnøysundregistrene som god
 - Ca halvparten er enige i at det er lett å komme i kontakt med Brønnøysundregistrene
 - Ca. halvparten av de spurte både i privat- og bedriftsutvalget svarer at de er fornøyde med den tiden det tar fra de henvender seg til de får hjelp pr. e-post og på telefon
 - Det er mange som ikke har noe forhold til hvor lang tid det tar fra de tar kontakt til de får hjelp. Dette gjelder spesielt for brev.

Bruk av produkter og tjenester

- Foretaksopplysninger er klart det flest etterspør, både i privat- og bedriftsutvalget
- I bedriftsutvalget er det naturlig nok signifikant flest økonomiansvarlige som har etterspurt årsregnskap og firmaatest. Dette gjelder også for innkjøpsansvarlige og personalansvarlige
- De aller fleste svarer at de er meget eller ganske fornøyd med de produktene og tjenestene de sist benyttet
- Brreg.no blir oftest benyttet i bedriftsutvalget. Her svarer halvparten at de benytter brreg.no en gang i måneden eller sjeldnere, mens 24 % benytter brreg.no 1-3 ganger i måneden. Det er innkjøpsansvarlige som er de som bruker nettstedet hyppigst
 - Brukerne er fornøyd med brreg.no. Flest fornøyd blant privat personene
 - Tjenestene oppleves både som enkle å bruke og innholdet som relevant
 - Nøkkelopplysninger fra Enhetsregisteret og heftelser i motorvogn er det flest har vært inne på
 - De mest krevende brukerne er menn, og de med universitetsutdannelse
- De aller fleste av brukerne er meget eller ganske fornøyd med de oppslagstjenestene de har benyttet
- Det er Altinn brukerservice som blir mest benyttet av telefontjenestene. De som benytter tjenestene er fornøyd

Konklusjoner

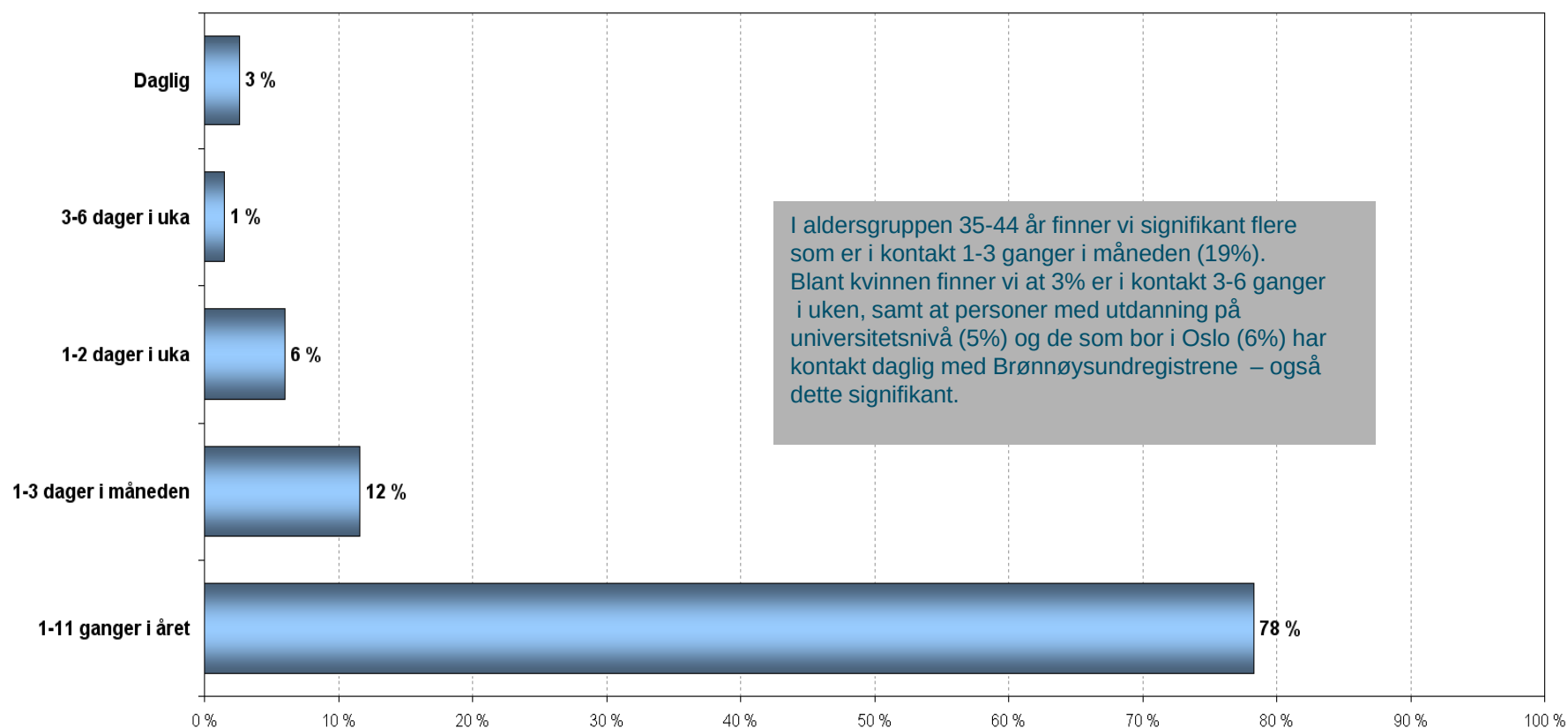
- Totalt viser brukerundersøkelsen meget bra resultater.
- Vi finner noen flere misfornøyde i bedriftsutvalget enn i privatutvalget. Som bruker av Brønnøysundregistrene er det naturlig å tro at man forventer noe mer som bedriftsbruker enn som privatperson, og at forespørselene også kan ha en litt annen grad av kompleksitet. Dette kan være årsakene til at vi finner noen flere misfornøyde i bedriftsutvalget.
 - Dette er ikke noe stort problem – men noe man bør være klar over!

Resultater

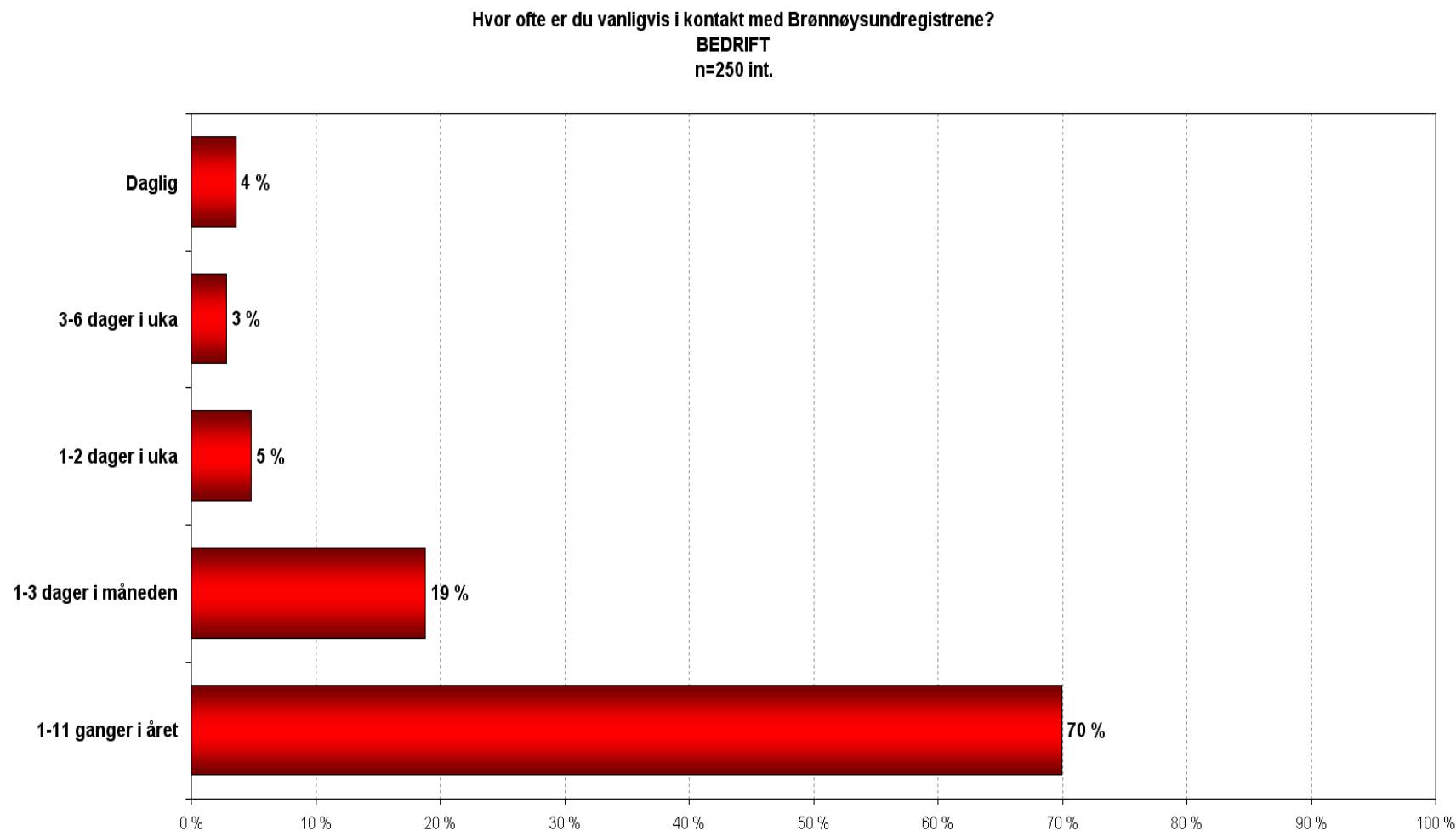
Blant privatpersoner er de fleste (78%) i kontakt med Brønnøysundregistrene 1-11 ganger i året

Hvor ofte er du vanligvis i kontakt med Brønnøysundregistrene?

PRIVAT
n=267 int.



Også i bedriftsutvalget er de fleste i kontakt med Brønnøysundregistrene 1-11 ganger i året

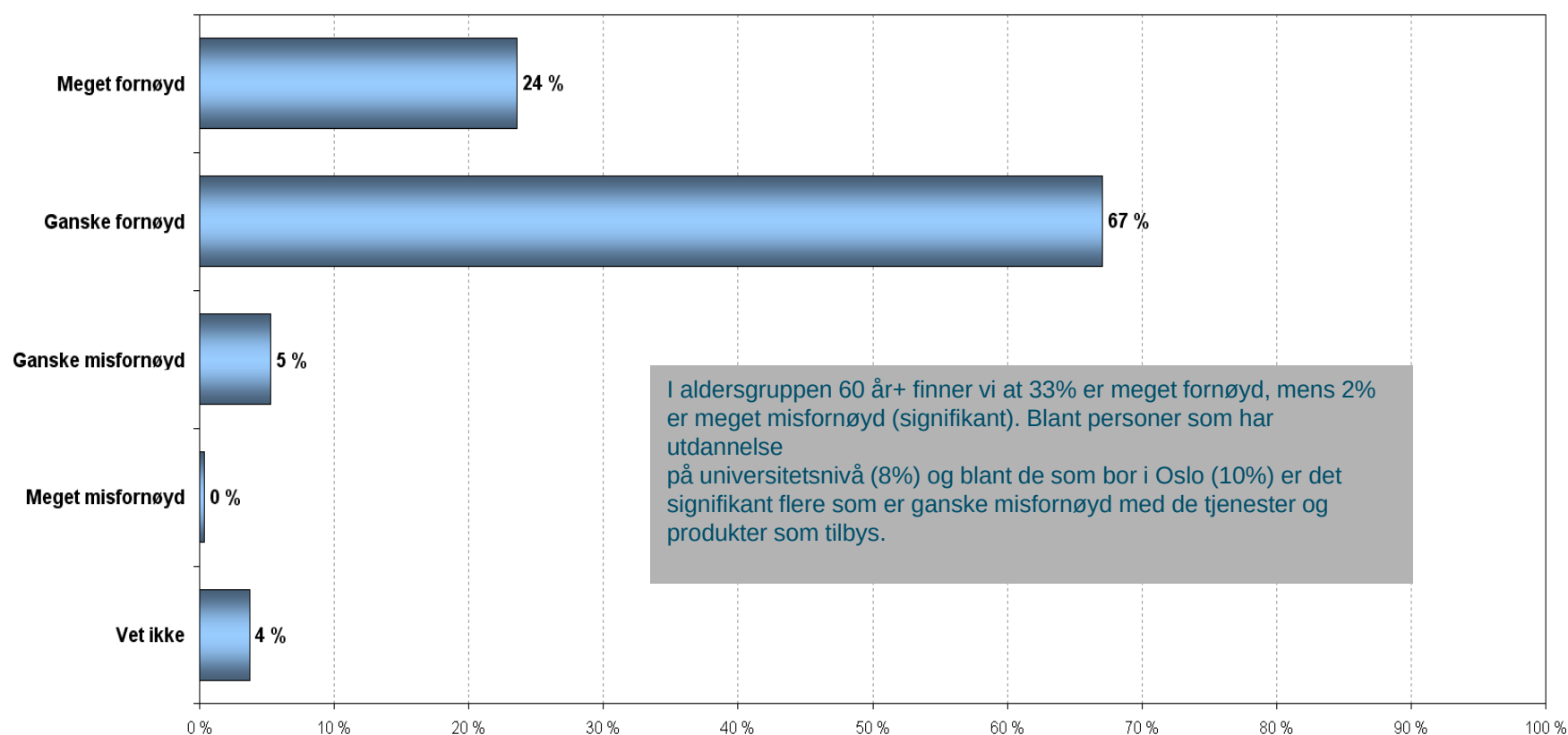


Blant privatpersoner er 91% meget eller ganske fornøyd med de tjenester og produkter som tilbys....

Hvor fornøyd er du alt i alt med de tjenestene og produktene Brønnøysundregistrene tilbyr?

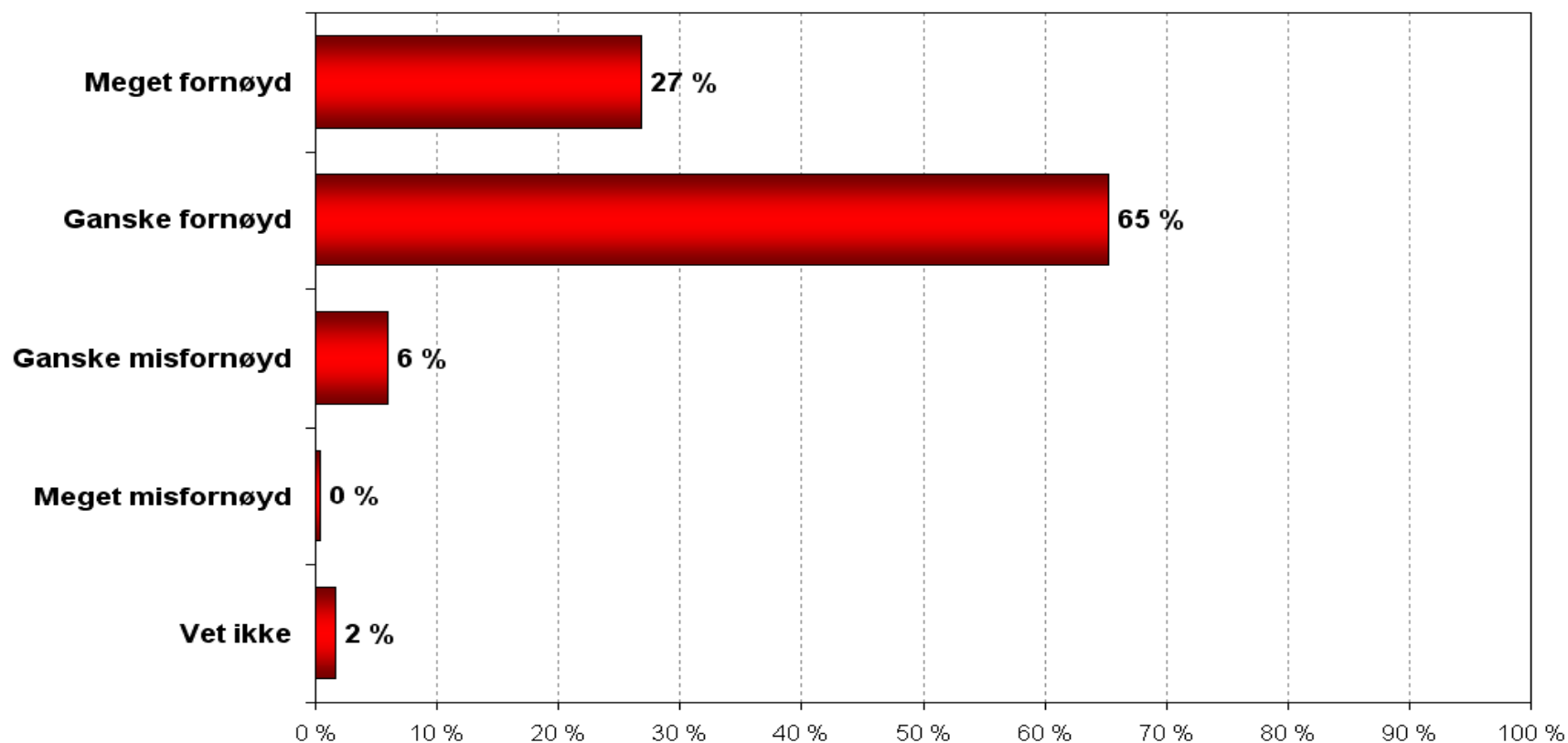
PRIVAT

n=267 int.



....og 92% i bedriftsutvalget svarer at de er meget eller ganske fornøyd

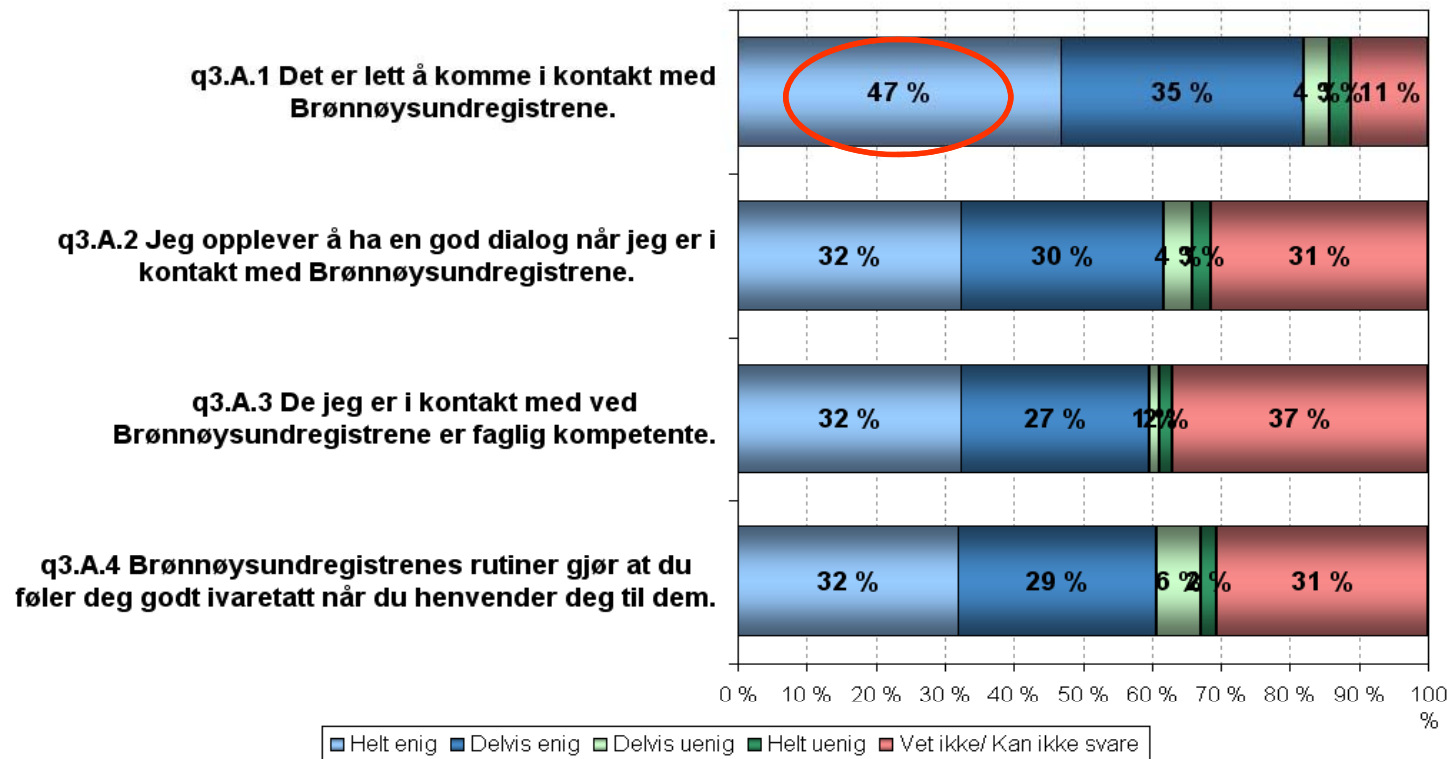
Hvor fornøyd er du alt i alt med de tjenestene og produktene Brønnøysundregistrene tilbyr?
BEDRIFT
n=250 int.



Flertallet er fornøye med den kontakten de har med Brønnøysundregistrene (helt + delvis enig)

47 % opplever at det er lett å komme i kontakt med Brønnøysundregistrene

Hvor enig eller uenig du er i disse påstandene? Er du helt enig, delvis enig, delvis uenig eller helt uenig i at...
PRIVAT
n=267 int.



Det er i aldersgruppen 18-34 år hvor man finner signifikant flere som svarer at de ikke vet – dette gjelder alle utsagnene. Og det er i all hovedsak kvinner og eldre som svarer at de er helt eller delvis enig i disse utsagnene.

Det er signifikant flere i aldersgruppen 18-34 år (4%) som er helt uenig i at de man er i kontakt med er faglig kompetente.

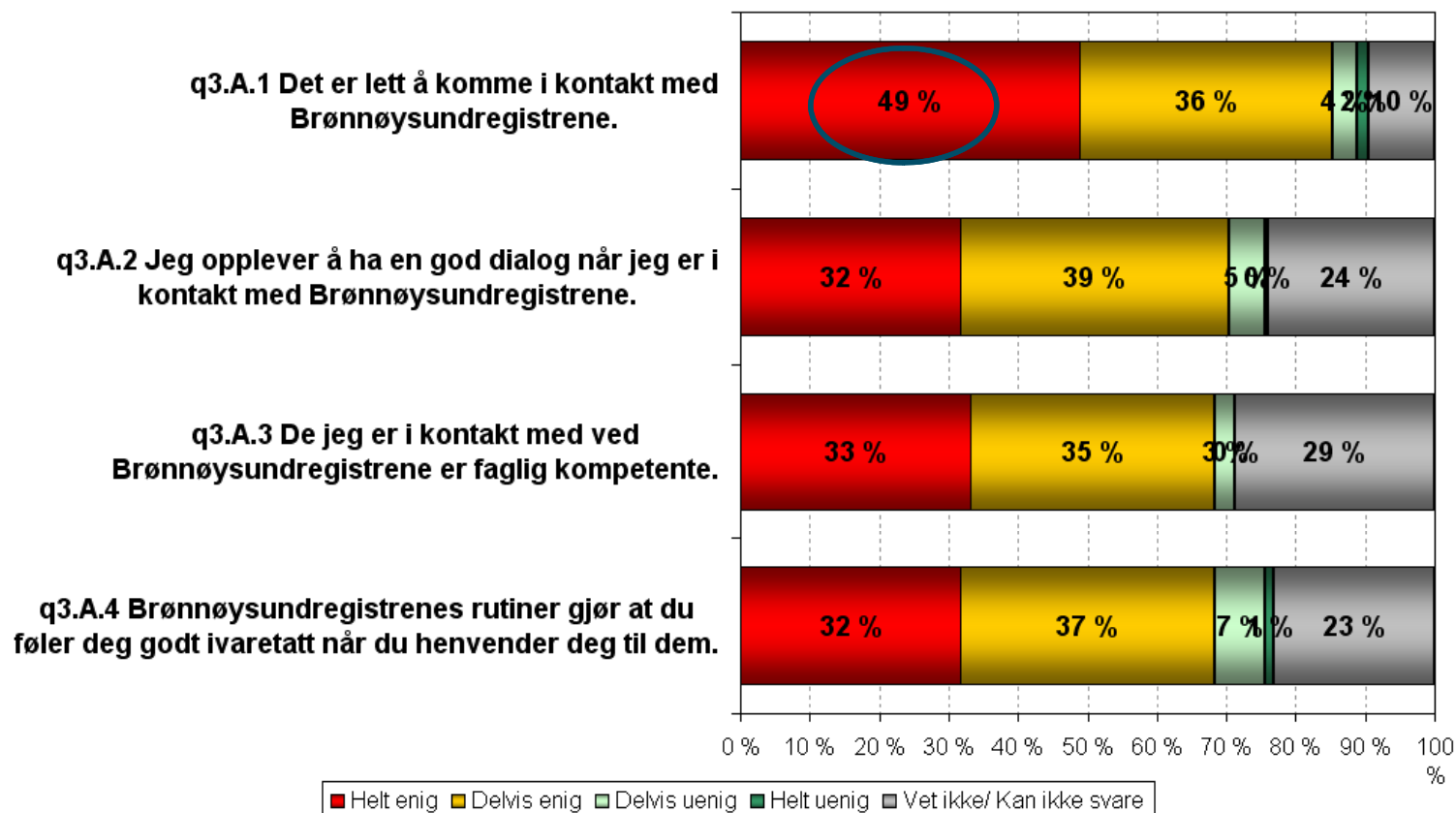
Også i bedriftsutvalget svarer de fleste at de er fornøyde med den kontakten de har med Brønnøysundregistrene (helt + delvis enig).

Respondentene opplever at det er lett å komme i kontakt med Brønnøysundregistrene

Hvor enig eller uenig du er i disse påstandene? Er du helt enig, delvis enig, delvis uenig eller helt uenig i at...

BEDRIFT

n=250

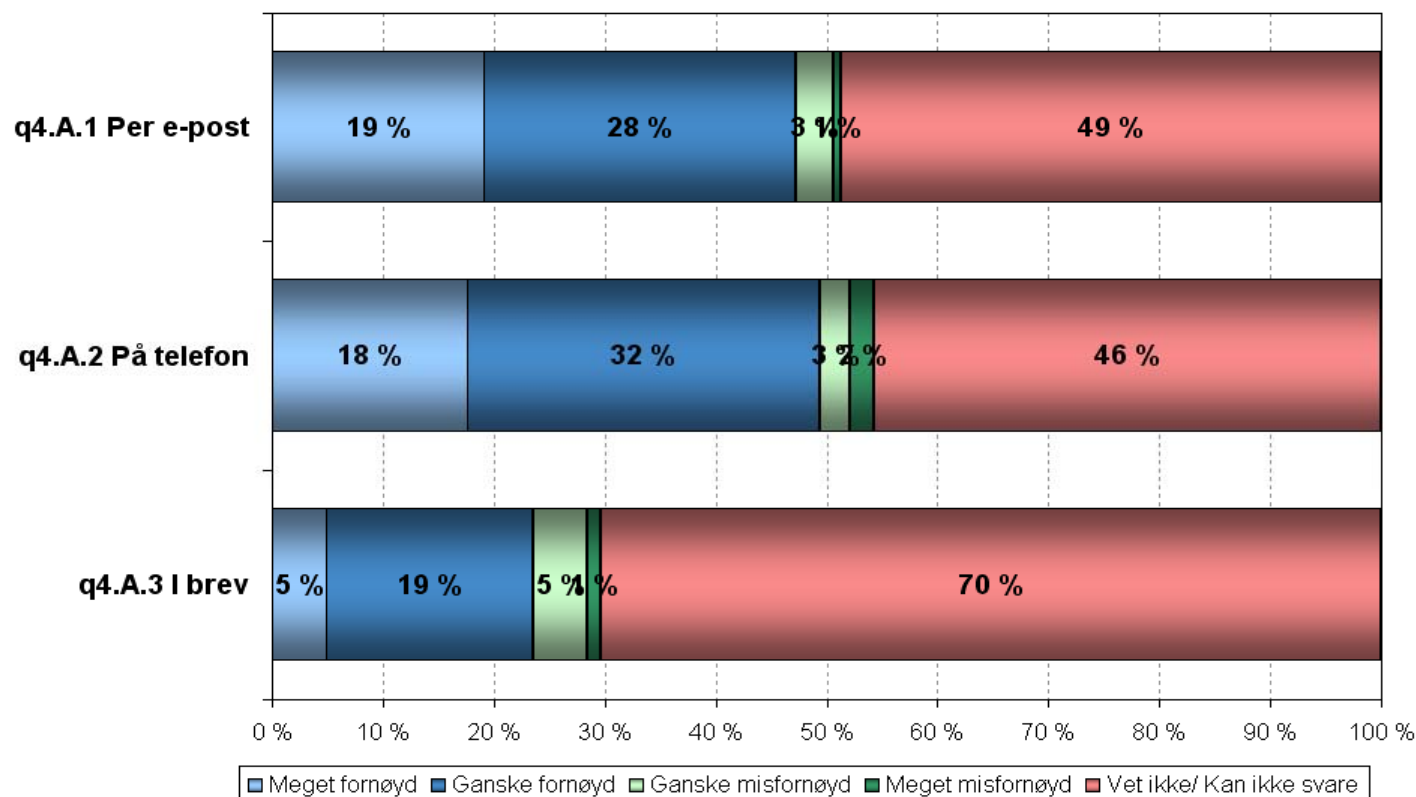


Ca halvparten er fornøyd (meget + ganske) med den tiden det tar før man får hjelp når man henvender seg pr. e-post eller på telefon.

En stor andelen svarer at de ikke vet/ikke kan svare – dette gjelder spesielt aldersgruppen 18-34 år (signifikant). Andel vet ikke er størst for brev som kanskje også brukes minst

Hvor fornøyd er du med tiden det tar før du får hjelp når du henvender deg til
Brønnøysundregistrene...?

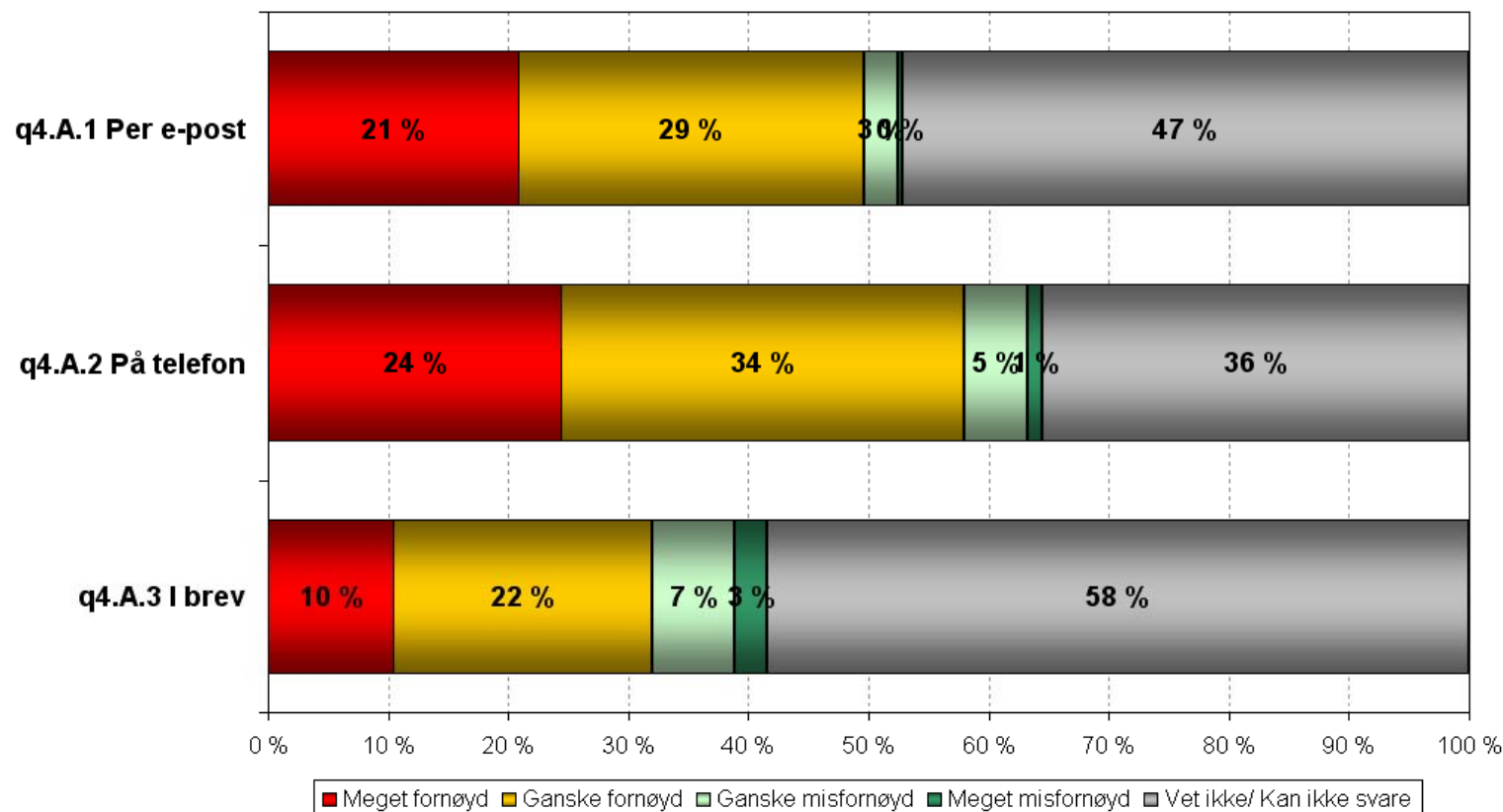
PRIVAT
n=267 int.



Også i bedriftsutvalget svarer ca halvparten at de er fornøyd
(meget + ganske) med tiden pr. e-post og på telefon.

Også mange i bedriftsutvalget som ikke kan svare. Andel vet ikke er størst for
brev som kanskje også brukes minst

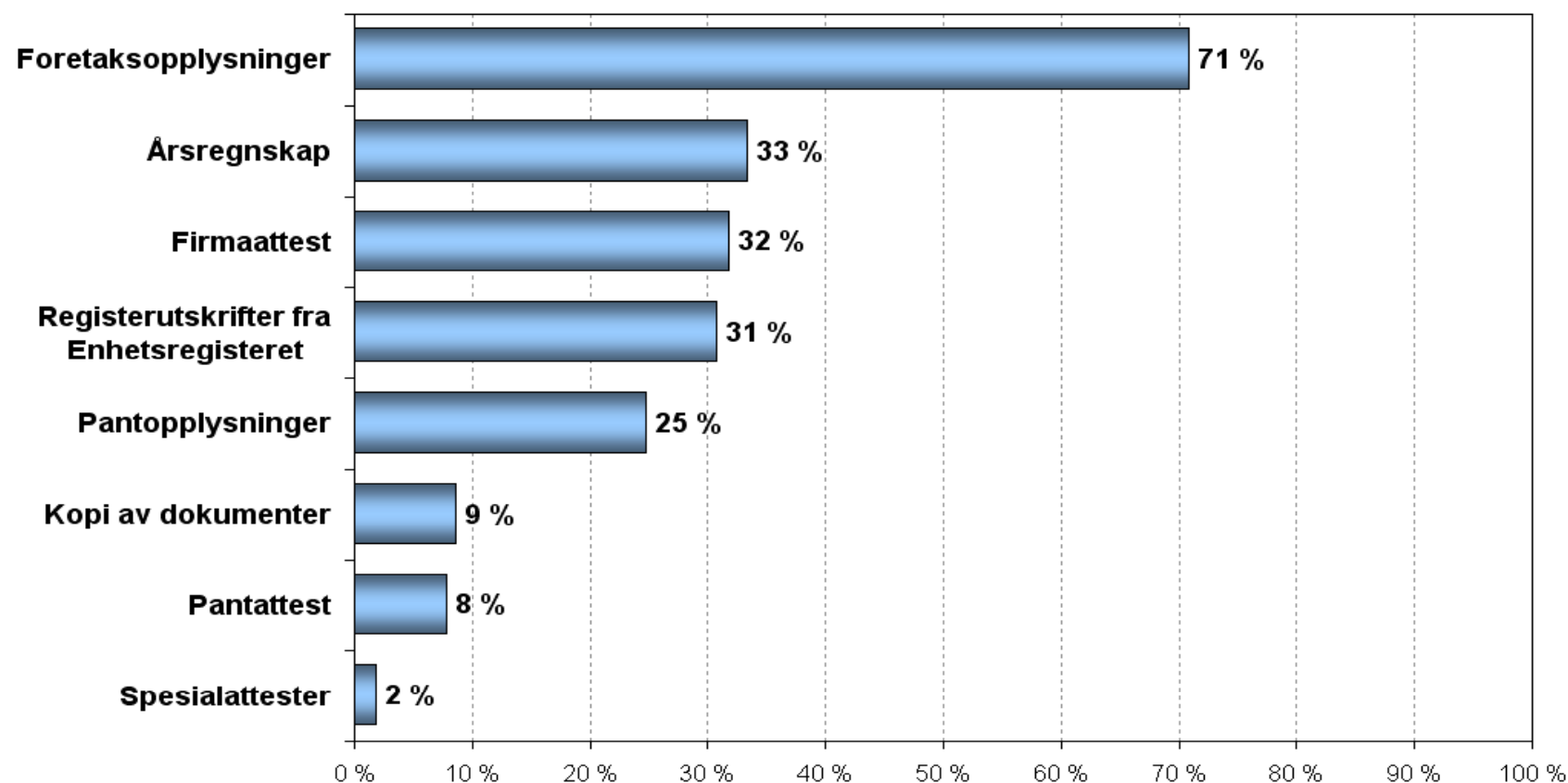
Hvor fornøyd er du med tiden det tar før du får hjelp når du henvender deg til
Brønnøysundregistrene...?
BEDRIFT
n=250 int.



Blant privatpersoner søker de aller fleste foretaksopplysninger

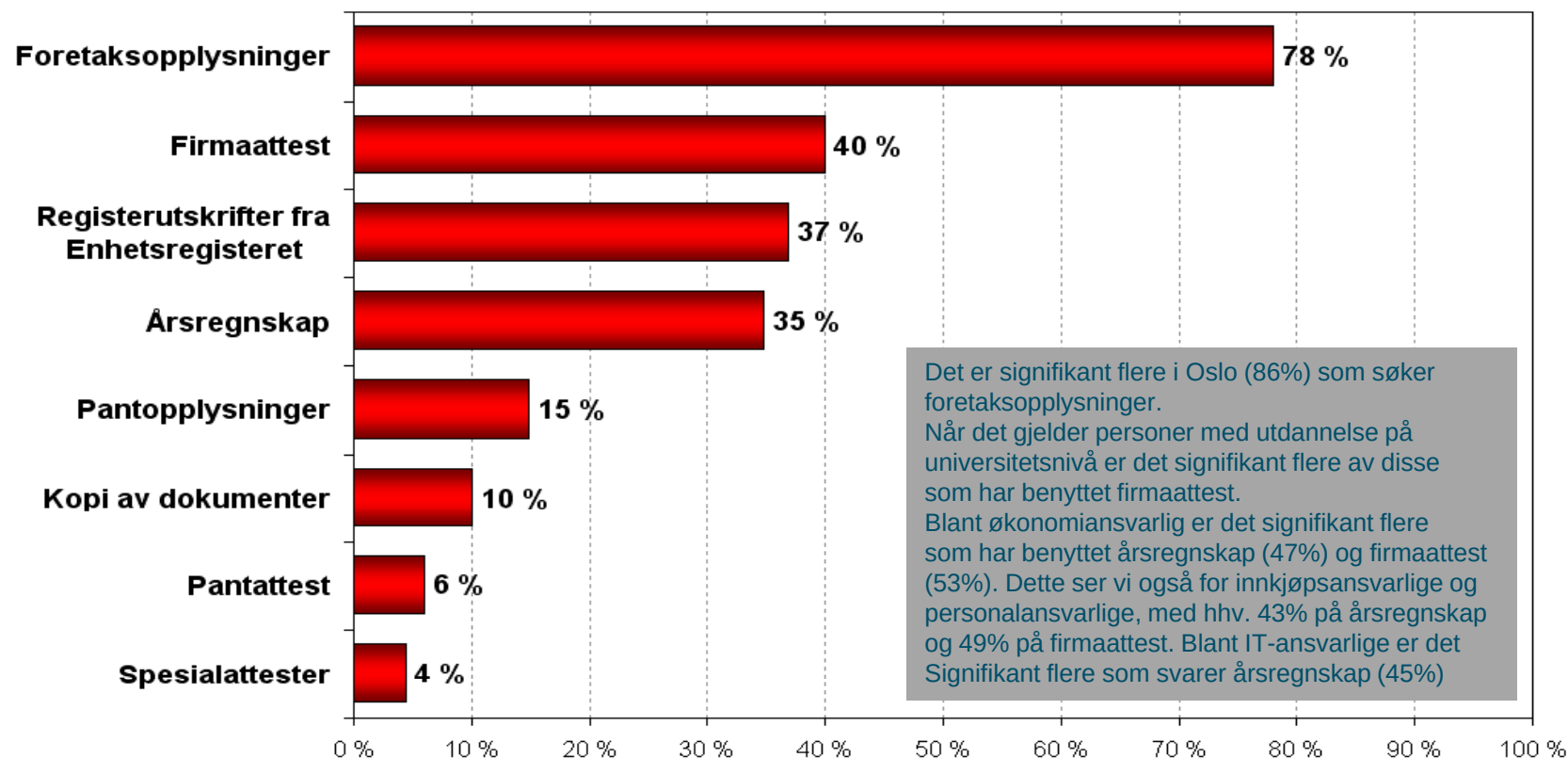
Hvilke av følgende produkter og tjenester har du benyttet fra Brønnøysundregistrene siste 12 måneder?

PRIVAT
n=267 int.



Det er foretaksopplysninger de fleste søker i bedriftsutvalget

Hvilke av følgende produkter og tjenester har du benyttet fra Brønnøysundregistrene siste 12 måneder?
BEDRIFT
n=250 int.



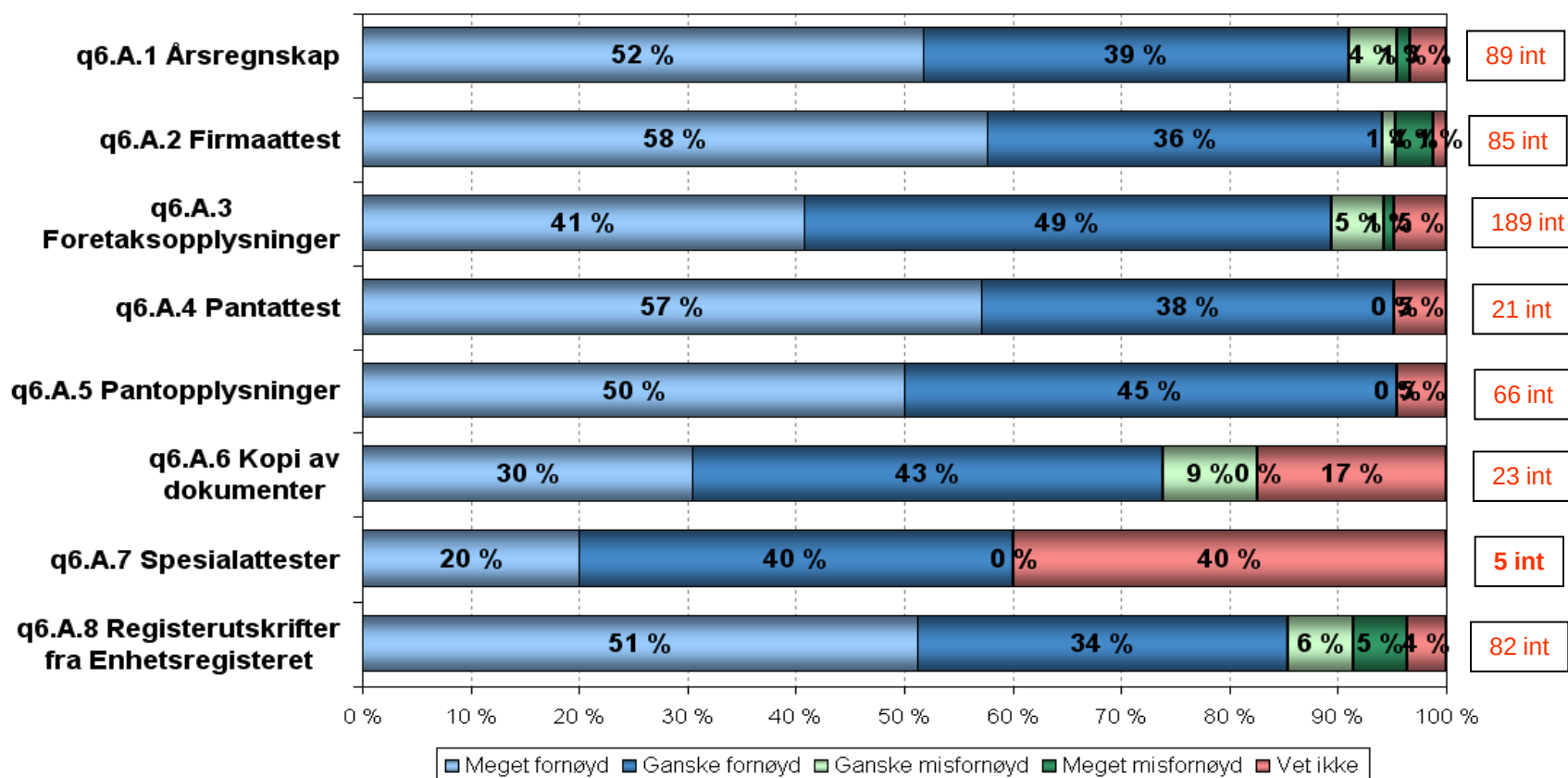
De aller fleste svarer at de er meget eller ganske fornøyd med det produktet de benyttet sist

Obs! Små baser for enkelte produkter

Hvor fornøyd var du med følgende produkter/tjenester da du sist benyttet den/de?

PRIVAT

n=267

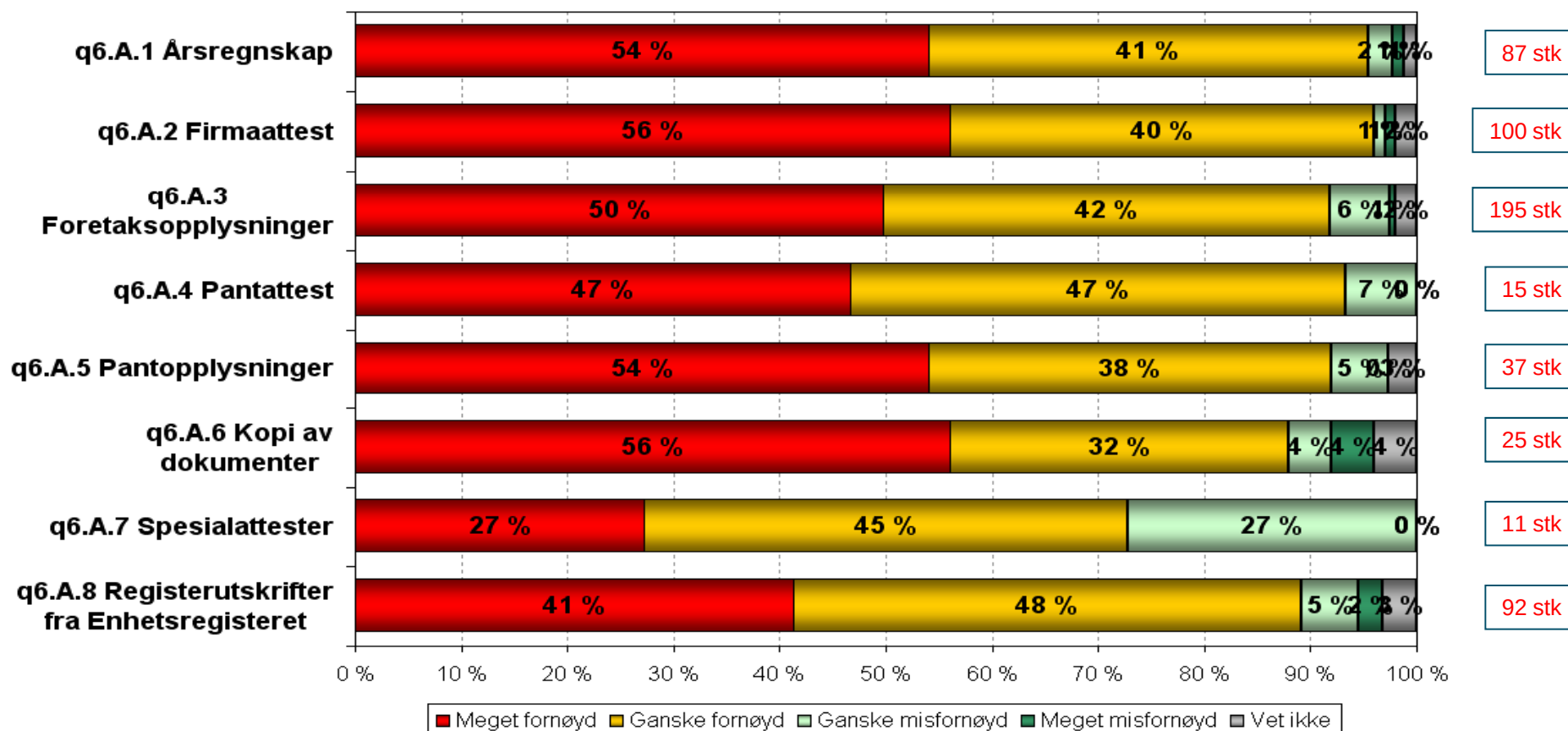


Også i bedriftsutvalget er man fornøyd med de produktene man sist benyttet

Obs! Små baser for enkelte produkter

Hvor fornøyd var du med følgende produkter/tjenester da du sist benyttet den/de?

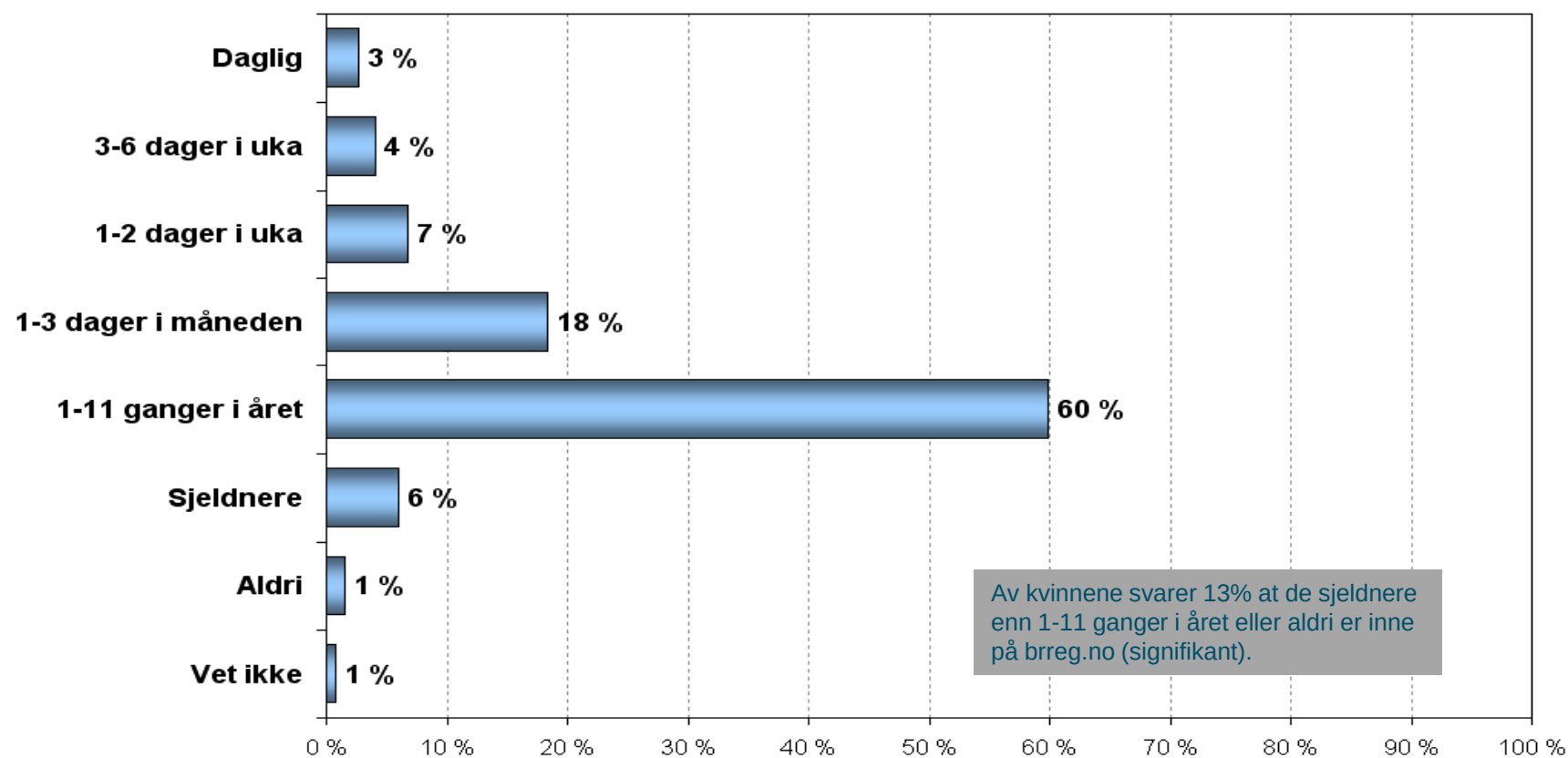
BEDRIFT
n=250 int.



60% er inne på brreg.no 1-11 ganger i året

Hvor ofte er du inne på nettsidene til Brønnøysundregistrene (brreg.no)?

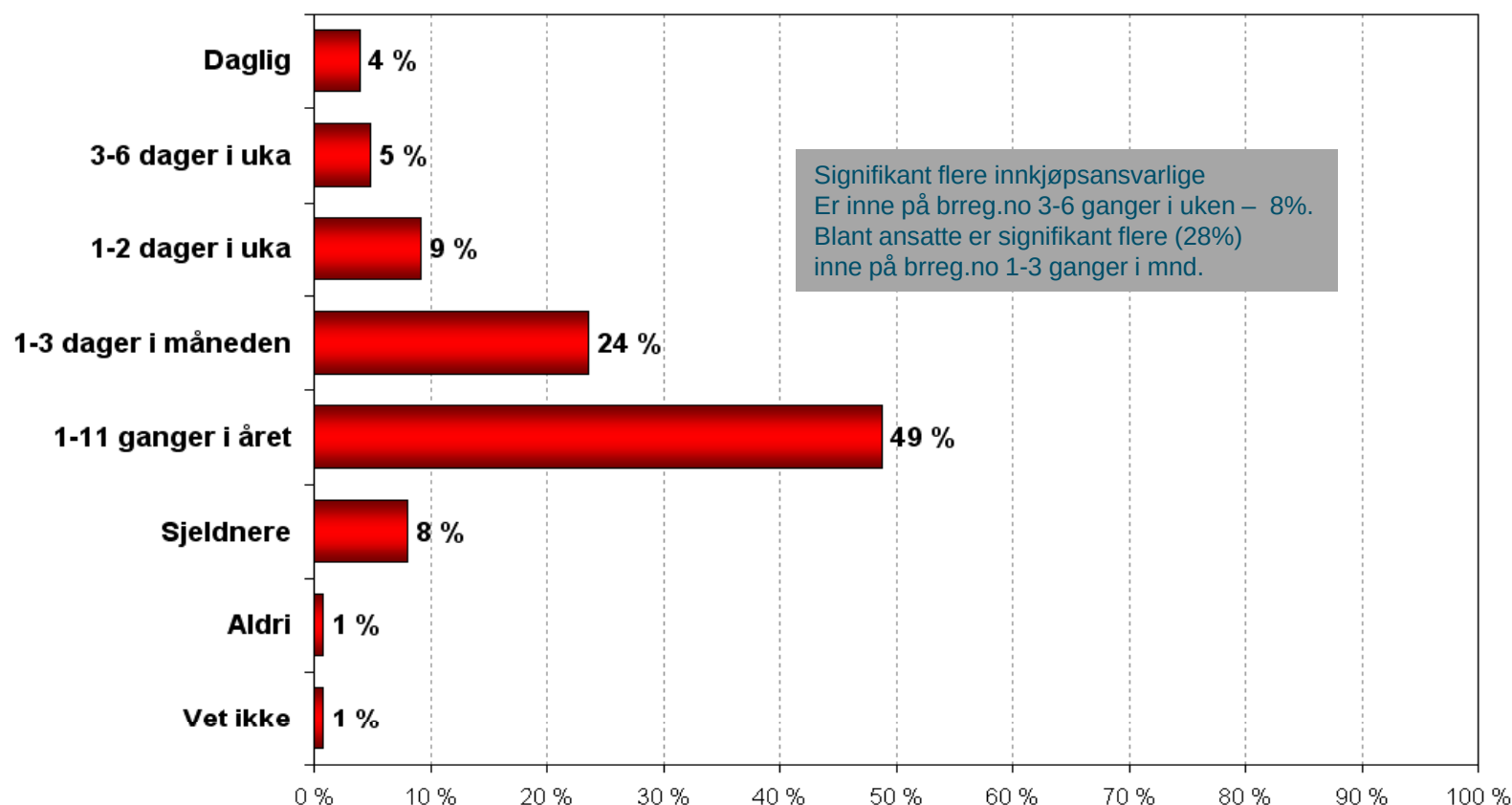
PRIVAT
n=267 int.



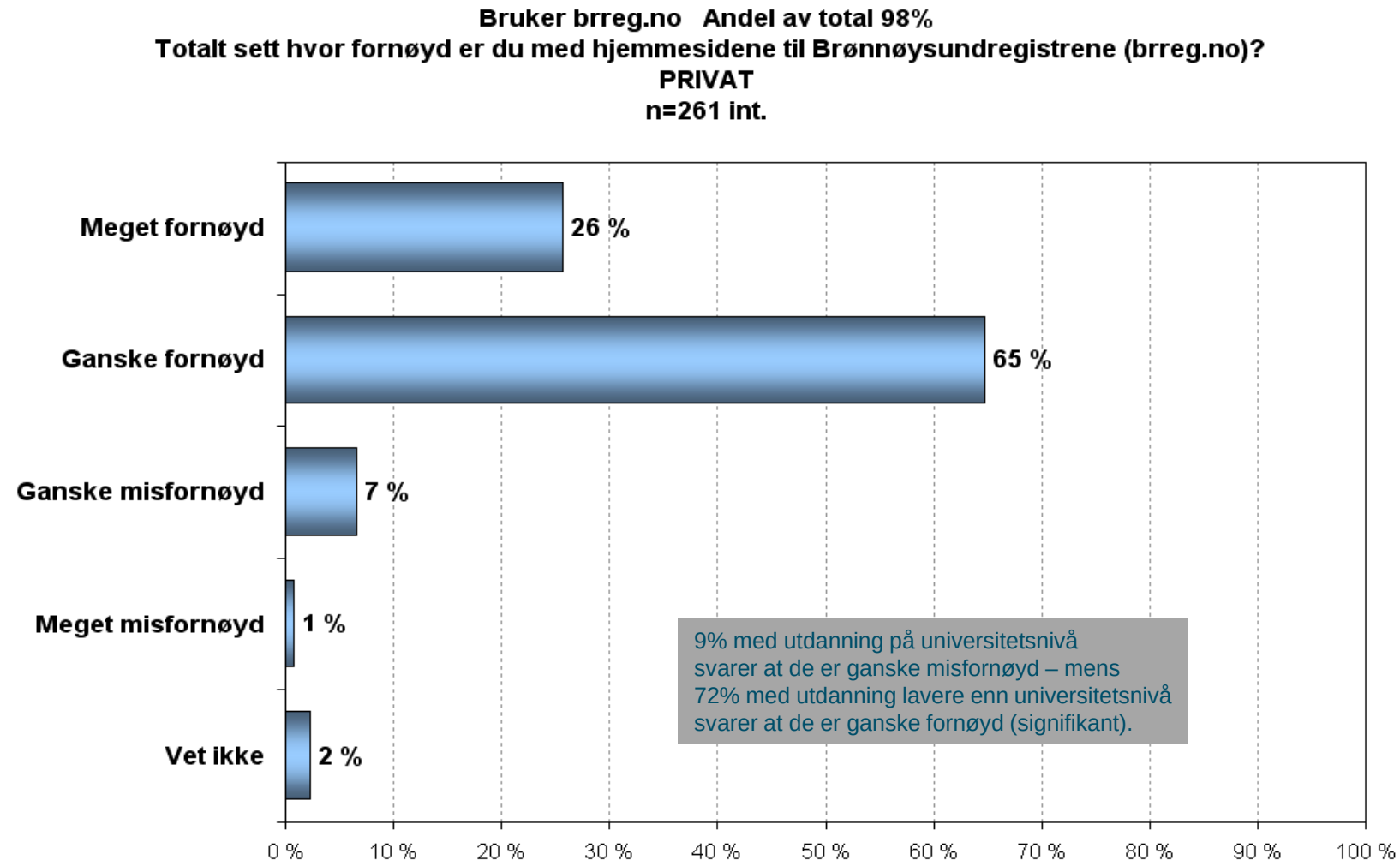
Ca. halvparten i bedriftsutvalget er inne på brreg.no 1-11 ganger i året

Hvor ofte er du inne på nettsidene til Brønnøysundregistrene (brreg.no)?

BEDRIFT
n=250 int.

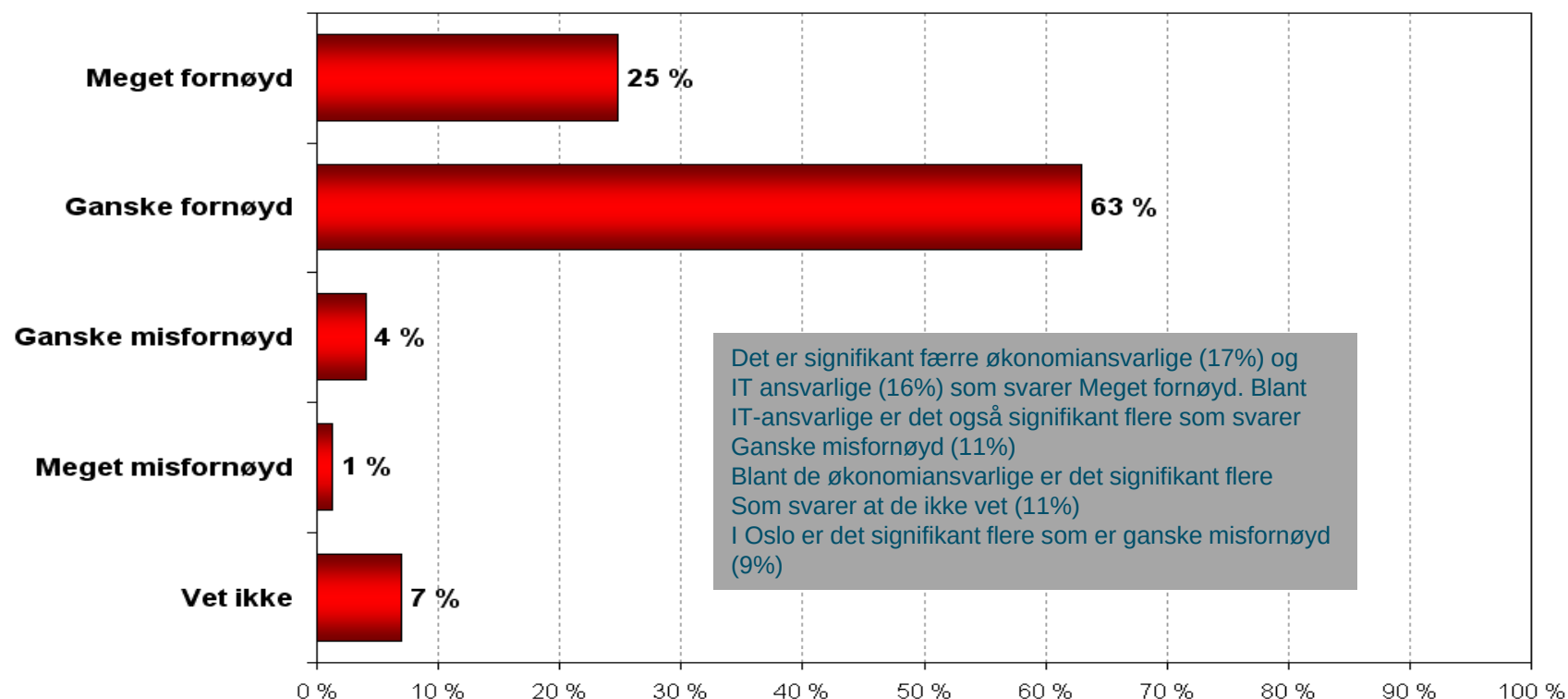


91% av privatpersoner som bruker brreg.no svarer at de er meget eller ganske fornøyd med hjemmesidene



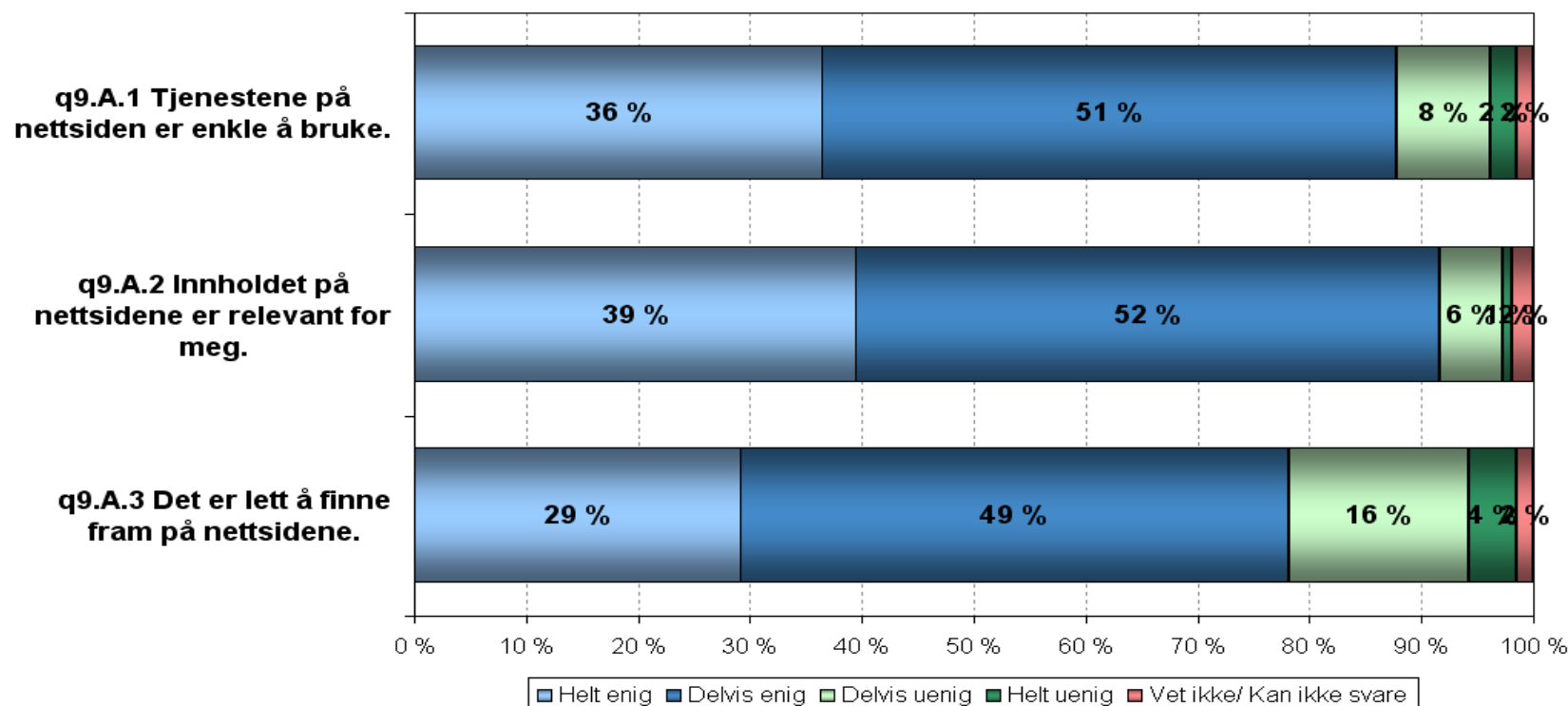
88% av bedriftsutvalget svarer at de er meget eller ganske fornøyd med brreg.no

Bruker brreg.no Andel av total 98%
Totalt sett hvor fornøyd er du med hjemmesidene til Brønnøysundregistrene (brreg.no)?
BEDRIFT
n=246 int.



Tjenestene på nettsiden oppleves i all hovedsak som enkle å bruke og innholdet relevant

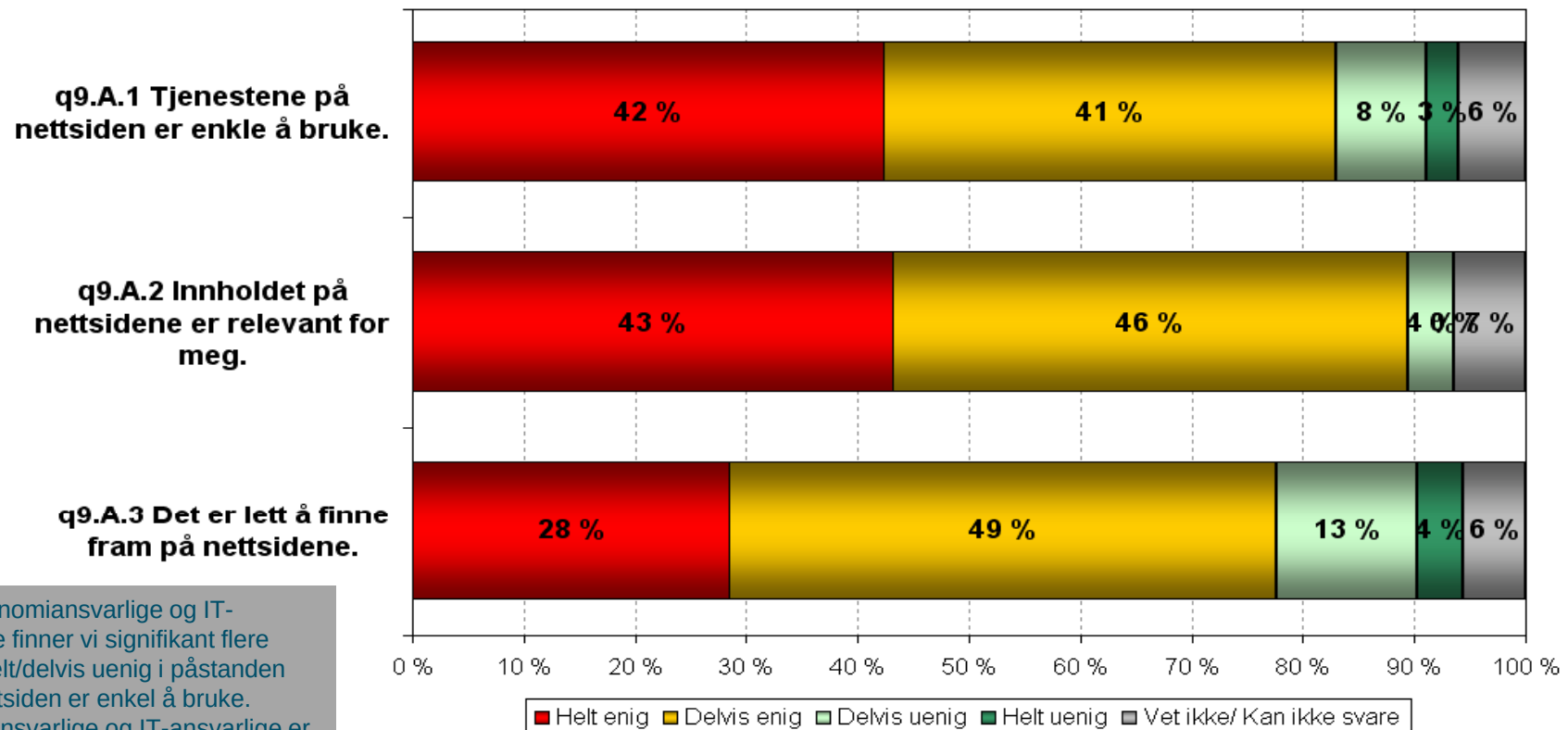
Bruker brreg.no Andel av total 98%
Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om hjemmesiden til Brønnøysundregistrene? Er du helt enig, delvis enig, delvis uenig eller helt uenig i at...
PRIVAT
n=261 int.



Signifikant flere menn (20%) svarer at de er delvis uenig i at det er lett å finne fram på nettsidene

Nettsidene oppleves som enkle å bruke og nettsidenes innhold er relevant

Bruker brreg.no Andel av total 98%
Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om hjemmesiden til Brønnøysundregistrene? Er du helt enig, delvis enig, delvis uenig eller helt uenig i at...
BEDRIFT
n=246 int.

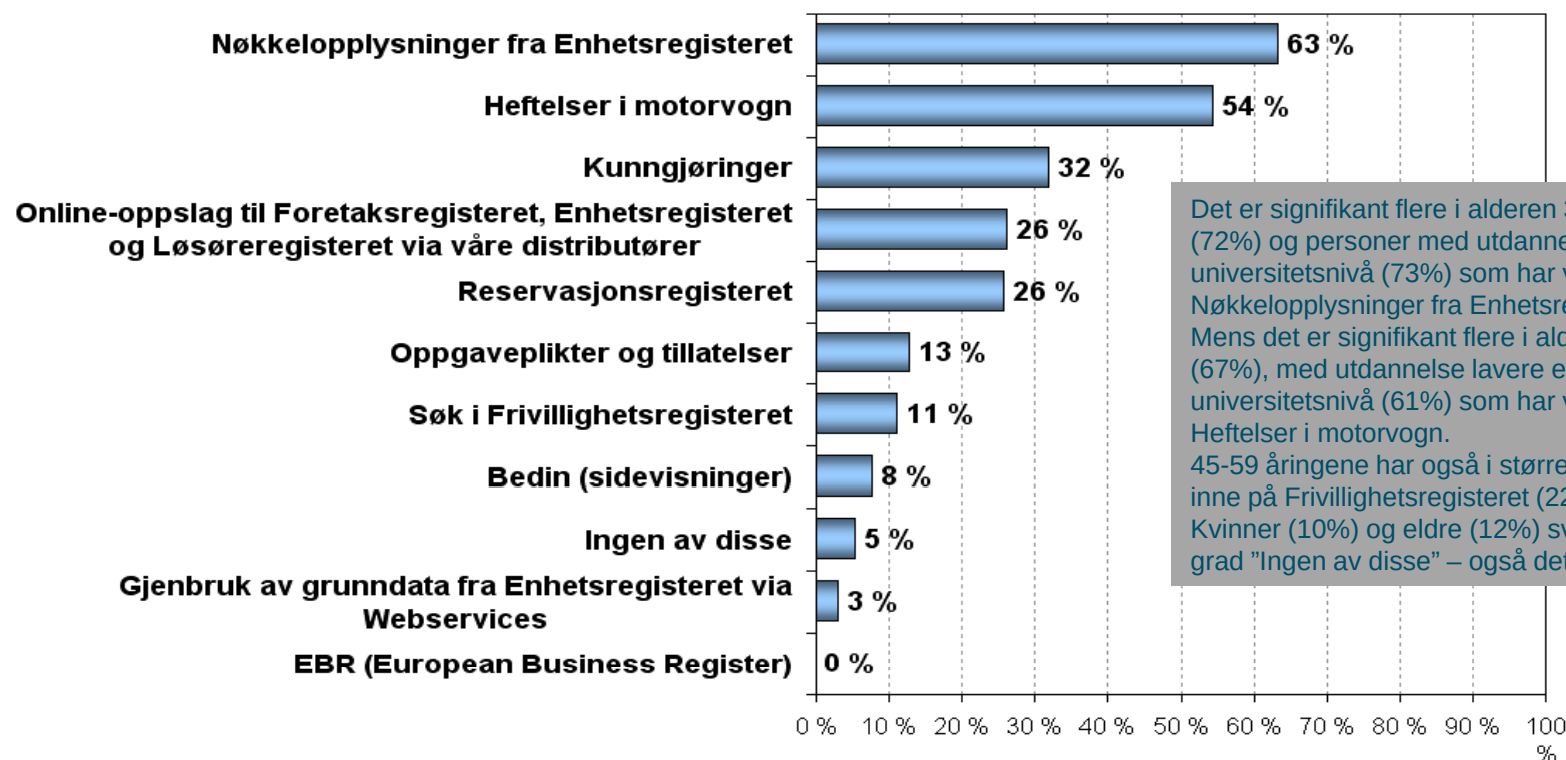


Blant økonomiansvarlige og IT-ansvarlige finner vi signifikant flere som er helt/delvis uenig i påstanden om at nettsiden er enkel å bruke. Innkjøpsansvarlige og IT-ansvarlige er i større grad uenige i at det er lett å finne frem på nettsidene.

Nøkkelopplysninger fra Enhetsregisteret (63%) og Hefteiser i motorvogn (54%) er det de fleste privat personer har vært inne på

Bruker brreg.no Andel av total 98%
Hvilke av følgende oppslagstjenester på hjemmesidene til Brønnøysundregistrene (brreg.no) har du vært inne på/benyttet i løpet av de siste 12 måneder?

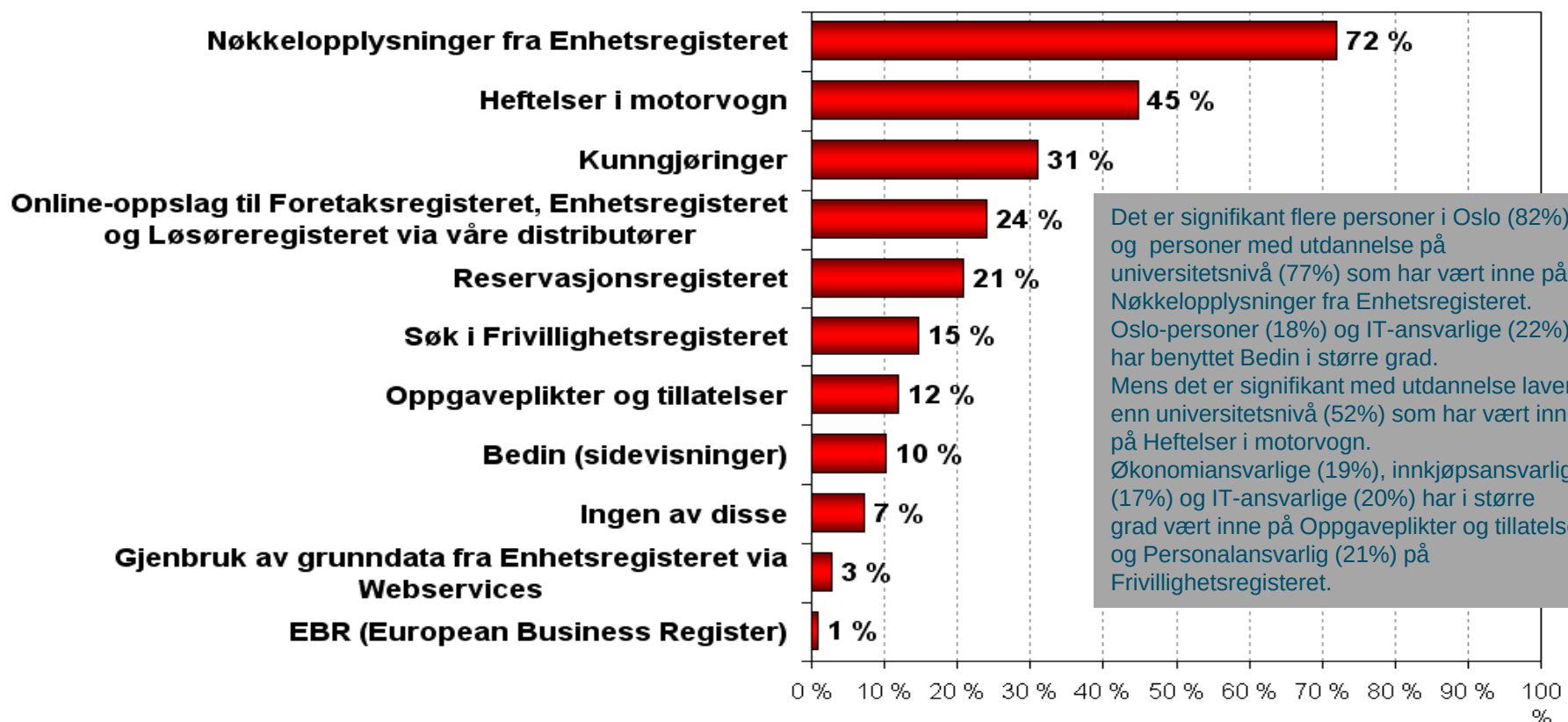
PRIVAT
n=261 int.



Det er signifikant flere i alderen 35-44 år (72%) og personer med utdanning på universitetsnivå (73%) som har vært inne på Nøkkelopplysninger fra Enhetsregisteret. Mens det er signifikant flere i alderen 45-59 år (67%), med utdanning lavere enn universitetsnivå (61%) som har vært inne på Hefteiser i motorvogn. 45-59 åringene har også i større grad vært inne på Frivillighetsregisteret (22%). Kvinner (10%) og eldre (12%) svarer i større grad "Ingen av disse" – også dette signifikant.

Nøkkelopplysninger fra Enhetsregisteret (72 %) og Heftelser i motorvogn (45%) er også det de fleste i bedriftsutvalget har benyttet siste 12 måneder

Bruker brreg.no Andel av total 98%
Hvilke av følgende oppslagstjenester på hjemmesidene til Brønnøysundregistrene (brreg.no) har du vært inne på/benyttet i løpet av de siste 12 måneder?
BEDRIFT
n=246 int.

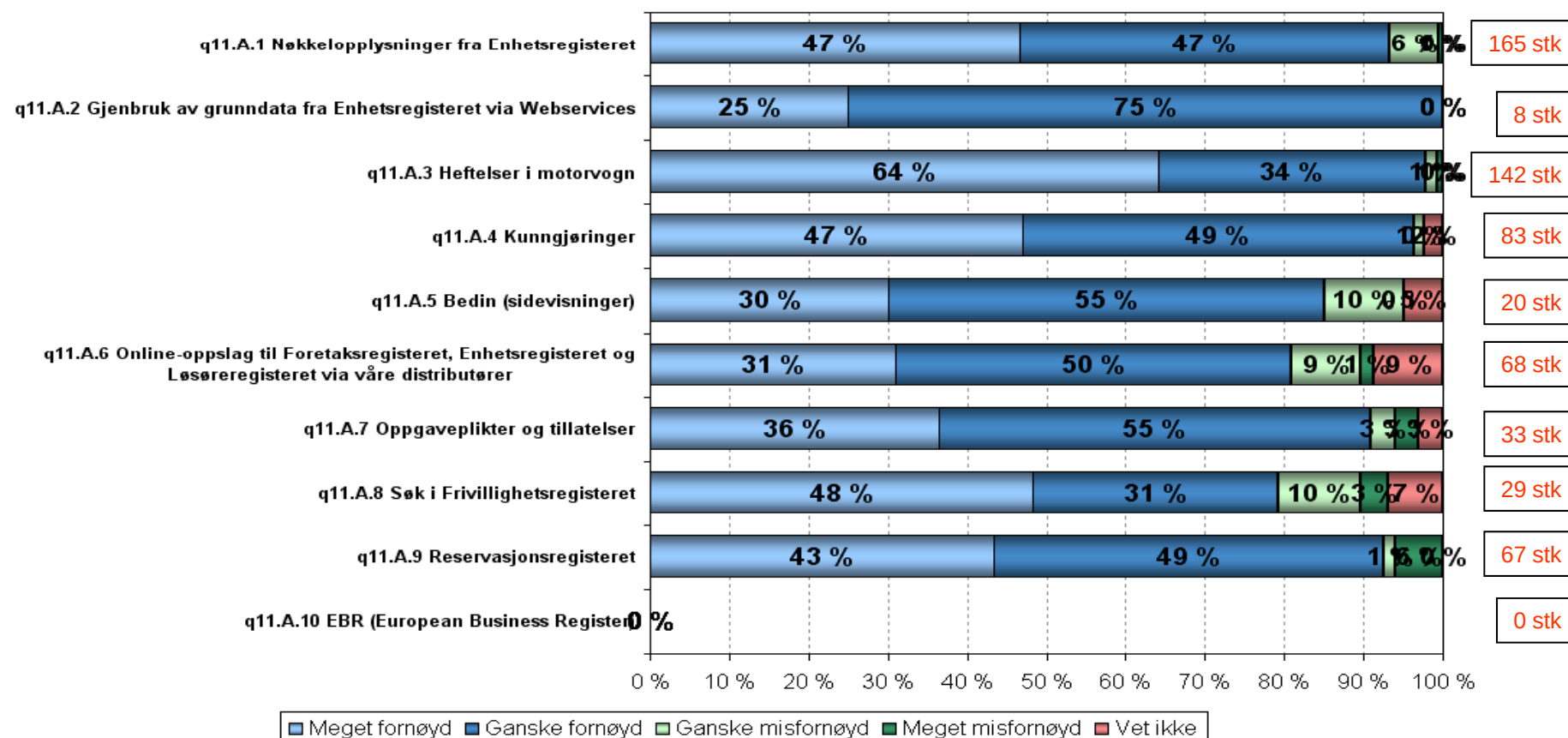


De fleste svarer meget eller ganske fornøyd på oppslagstjenestene de benyttet sist

Obs! Små baser for enkelte tjenester

Hvor fornøyd var du med følgende oppslagstjenester da du sist benyttet den/de?

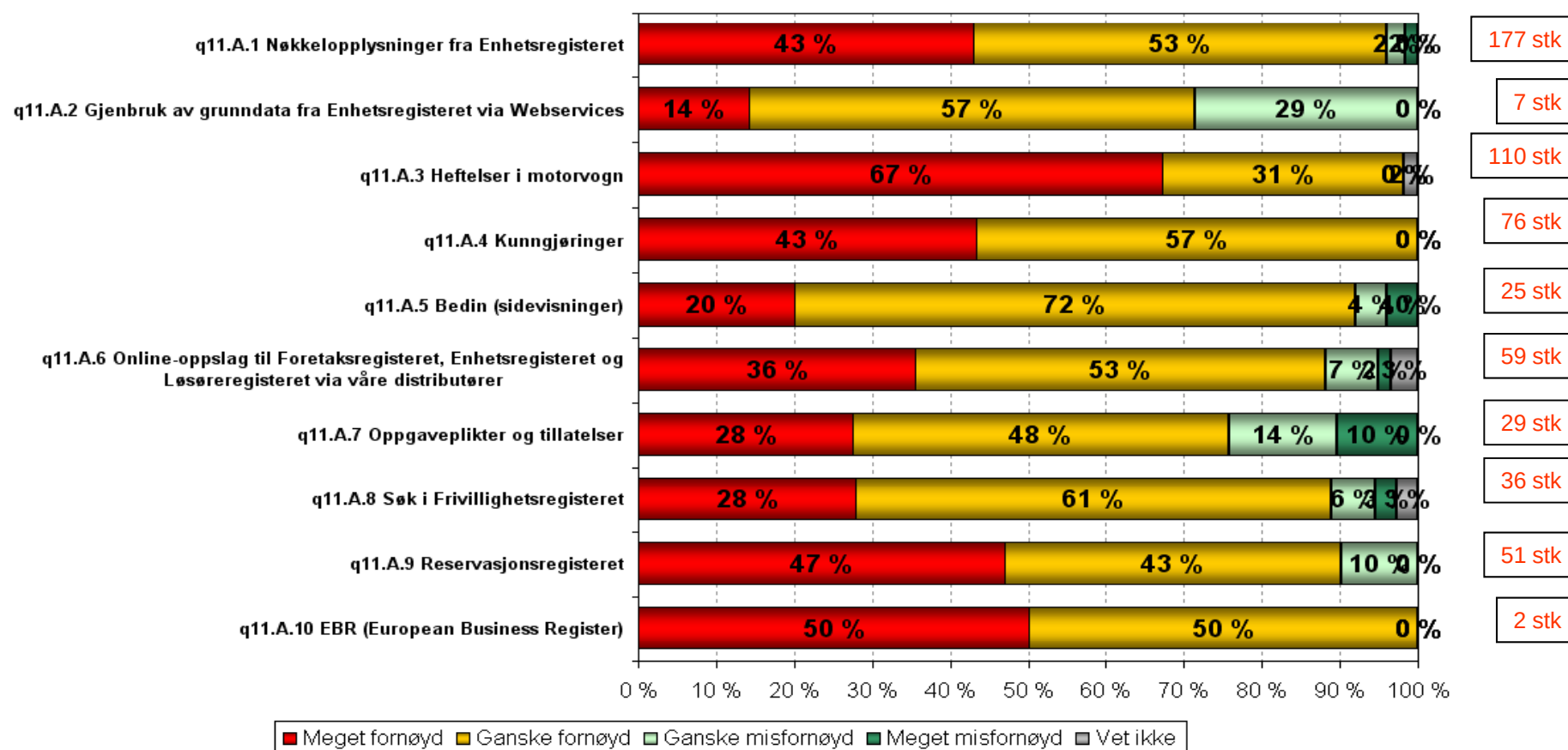
PRIVAT
n=267 int.



Også i bedriftsutvalget svarer flertallet at de er meget eller ganske fornøyd med oppslagstjenestene de sist benyttet

Obs! Små baser for enkelte tjenester

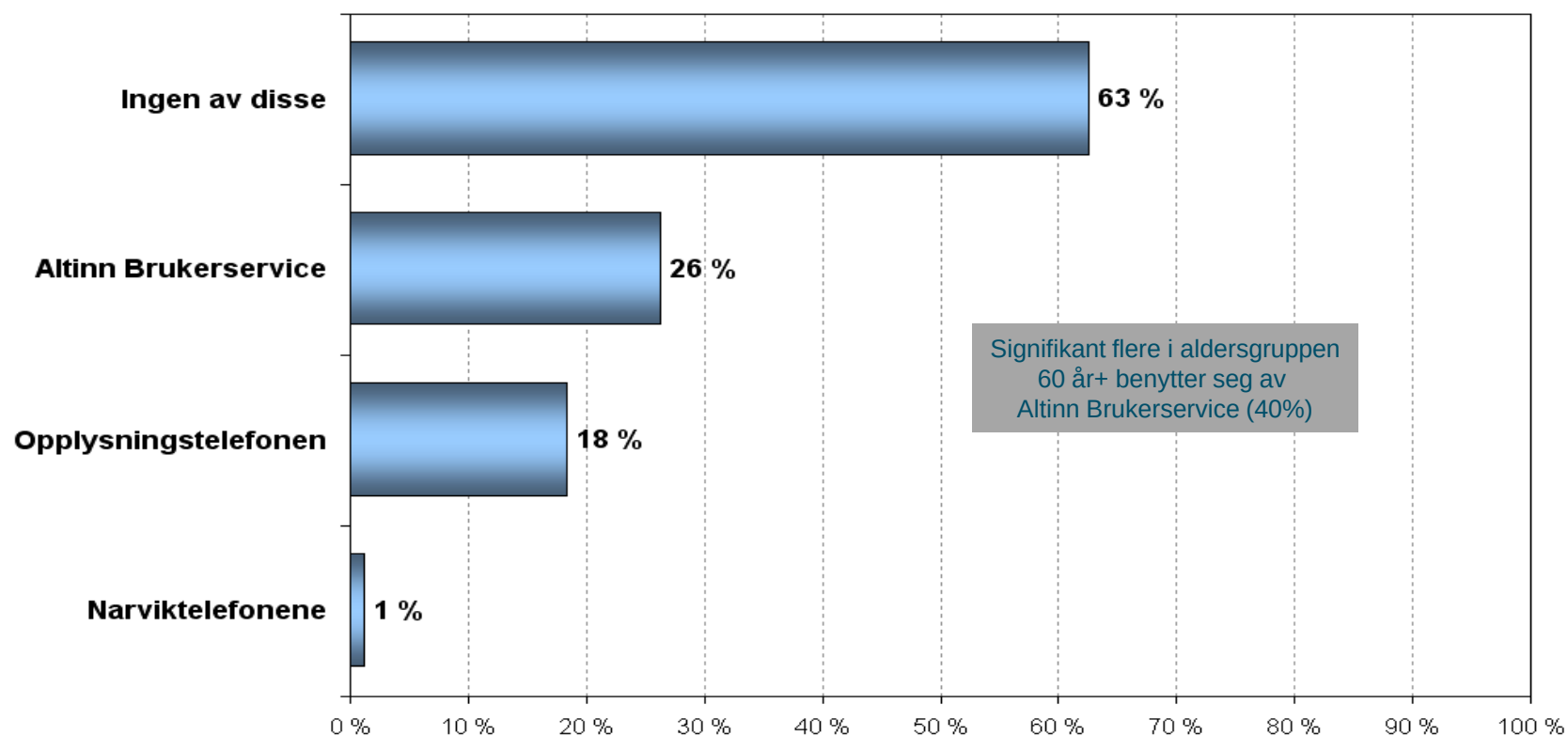
Hvor fornøyd var du med følgende oppslagstjenester da du sist benyttet den/de?
BEDRIFT
n=250 int.



Over 60% har ikke benyttet seg av telefontjenestene de siste 12 måneder

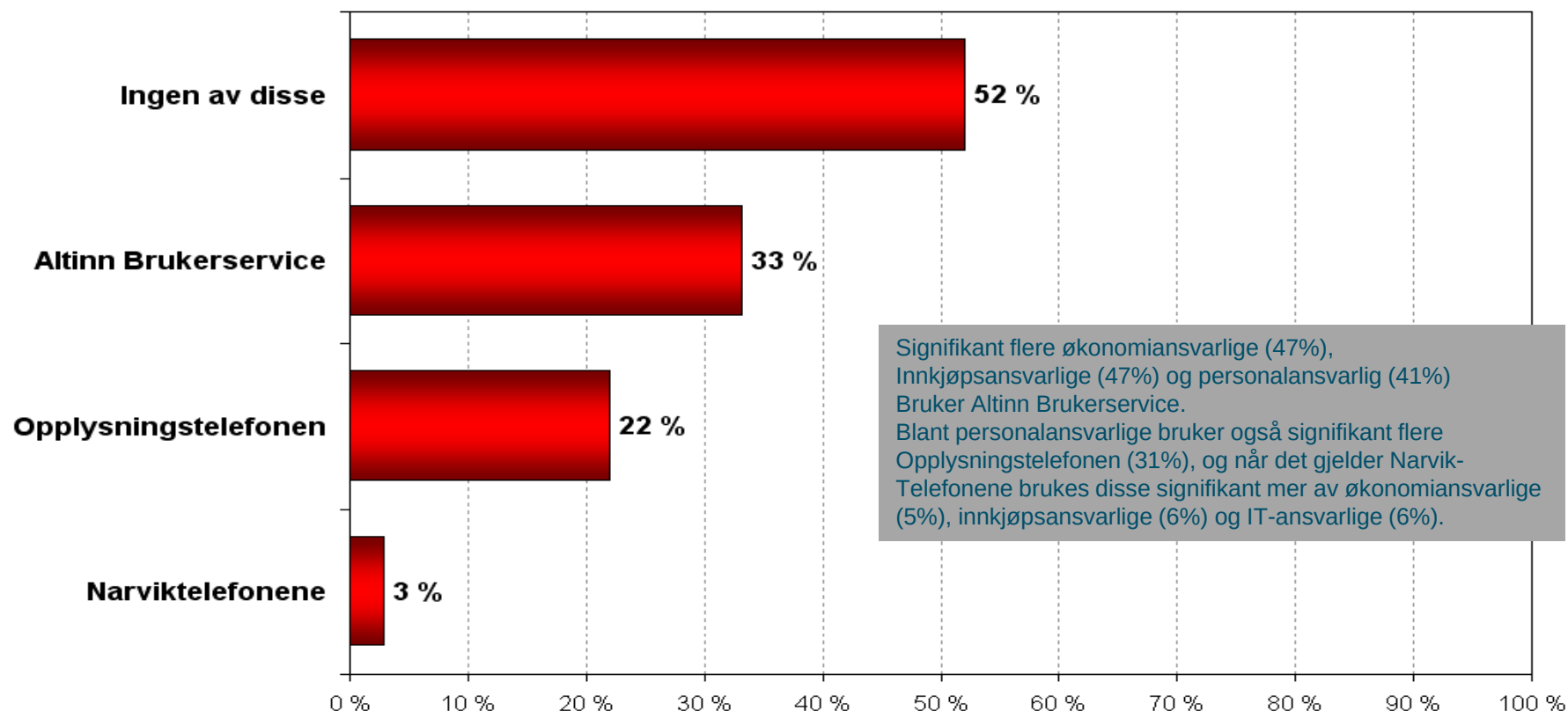
Hvilke av følgende telefontjenester hos Brønnøysundregistrene har du benyttet i løpet av
de siste 12 måneder?

PRIVAT
n=267 int.



1/3 i bedriftsutvalget har benyttet seg av Altinn Brukerservice

Hvilke av følgende telefontjenester hos Brønnøysundregistrene har du benyttet i løpet av de siste 12 måneder?
BEDRIFT
n=250 int.

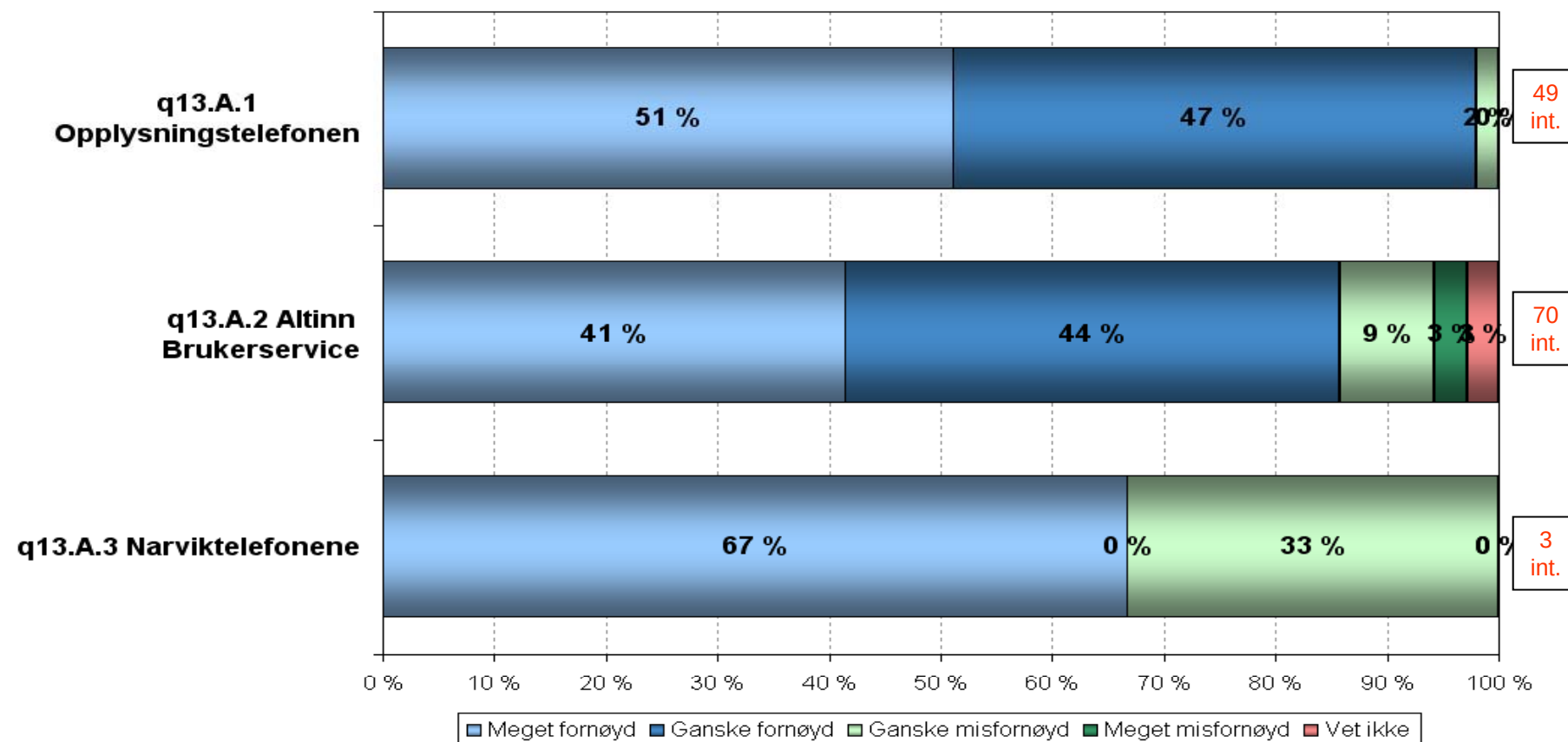


Privatpersonene er i stor grad fornøyd med servicen hos Opplysningstelefonen og Altinn Brukerservice

OBS! Små baser

Hvor fornøyd var du med den servicen du fikk da du sist benyttet den/de?

PRIVAT
n=267 int.



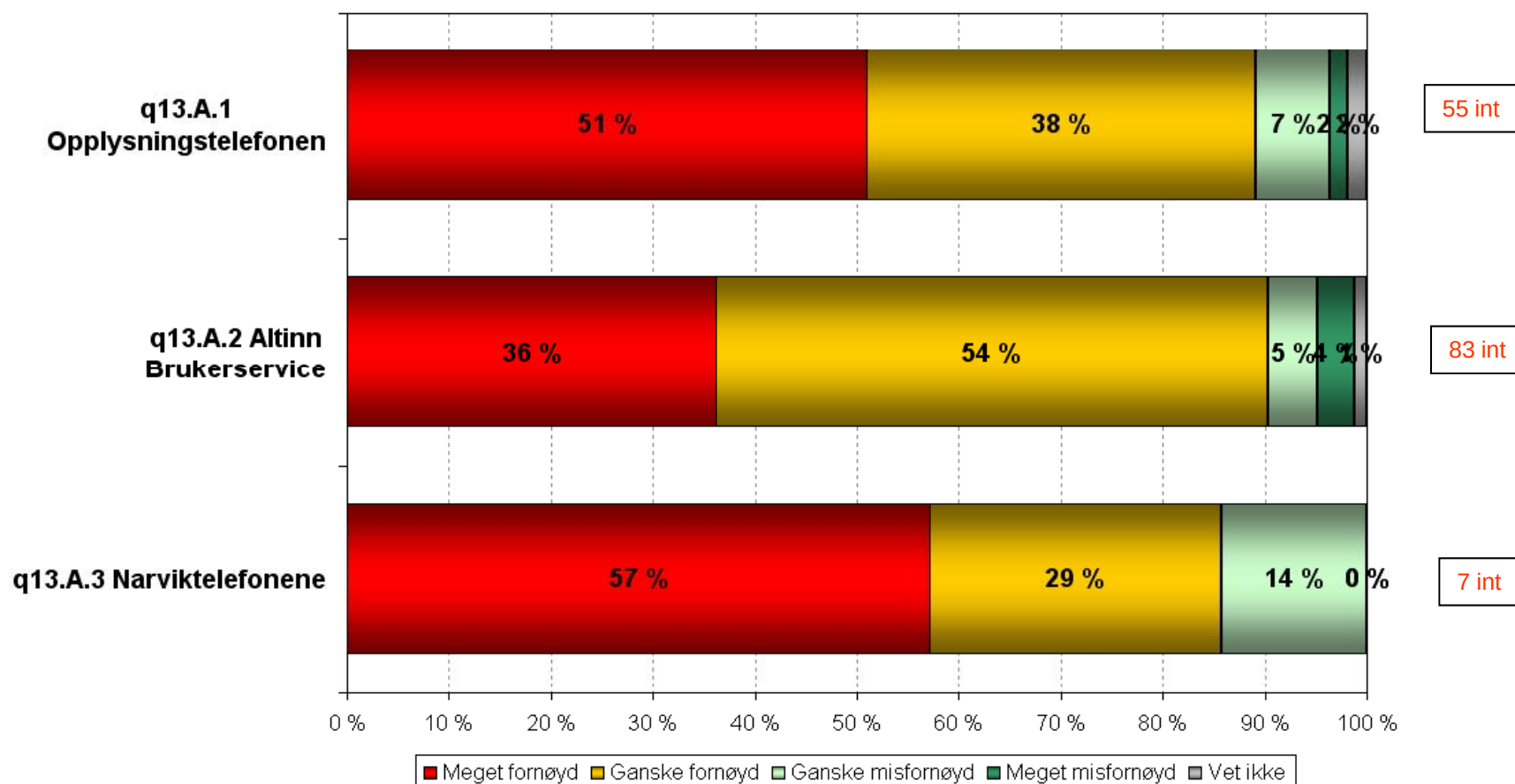
Også i bedrifter er man stort sett fornøyd med servicen hos Opplysningstelefonen og Altinn Brukerservice

Obs! Små baser

Hvor fornøyd var du med den servicen du fikk da du sist benyttet den/de?

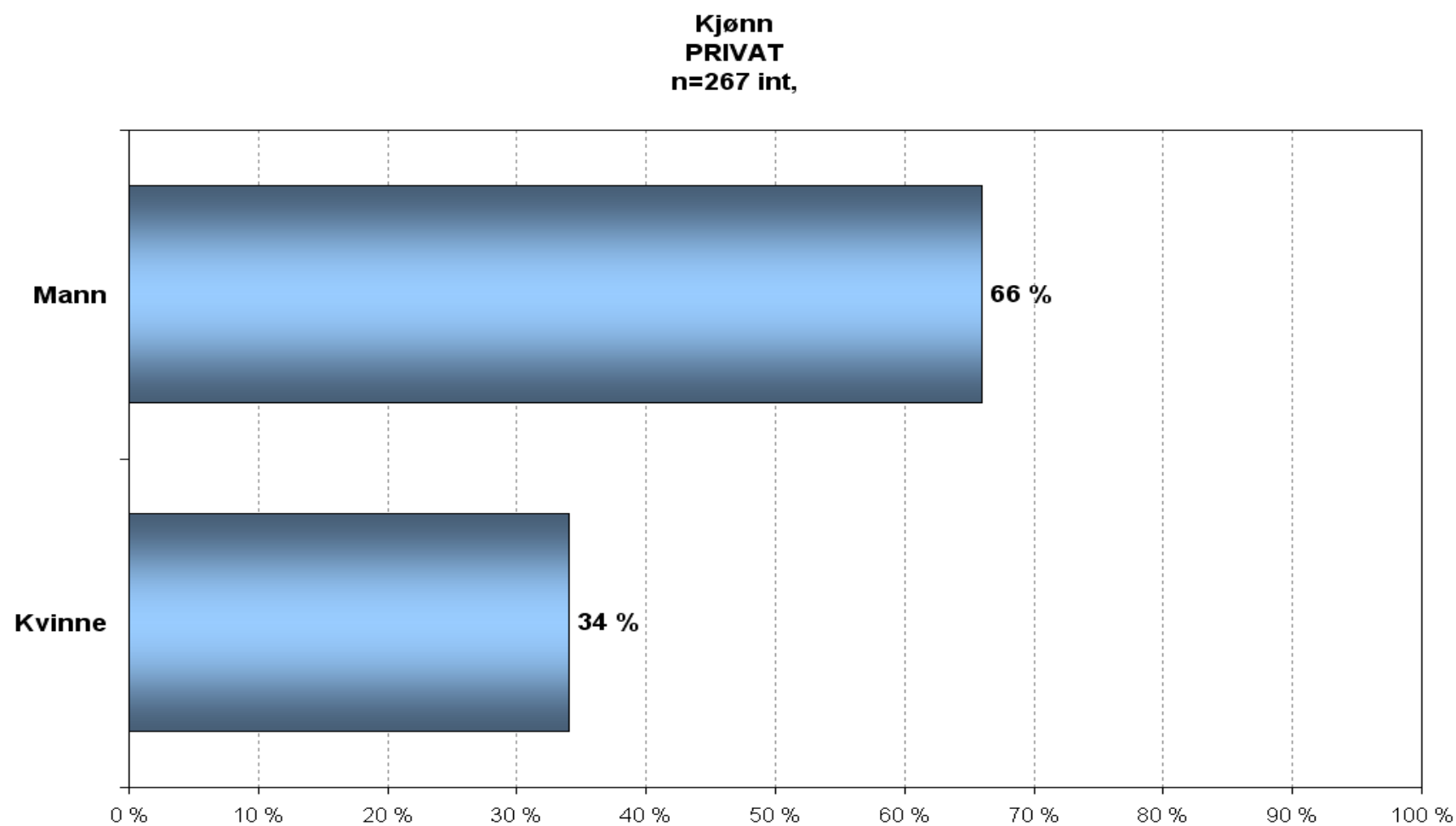
BEDRIFT

n=250 int.

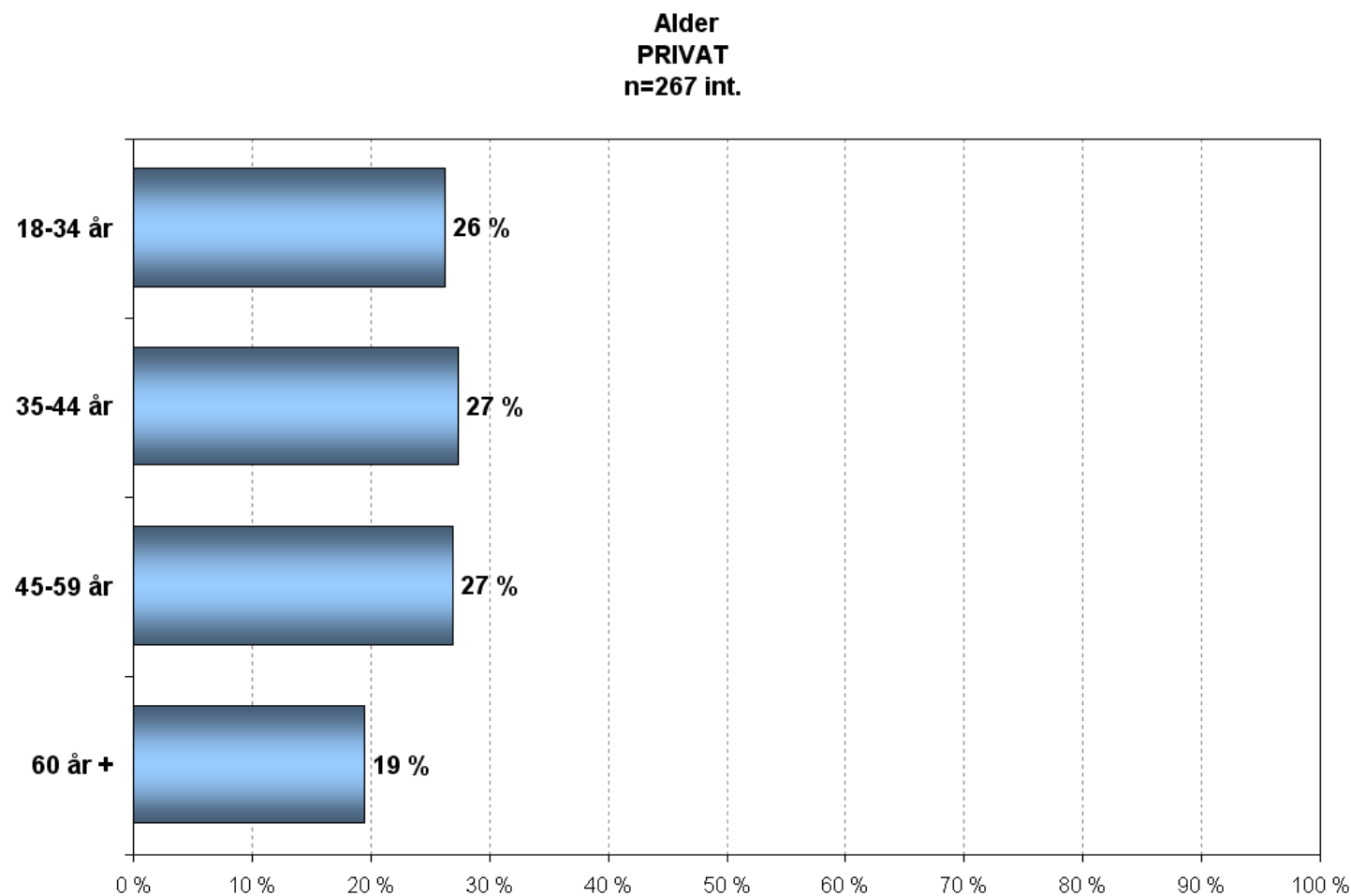


Bakgrunnsvariabler Privatutvalget

Kjønn - privat

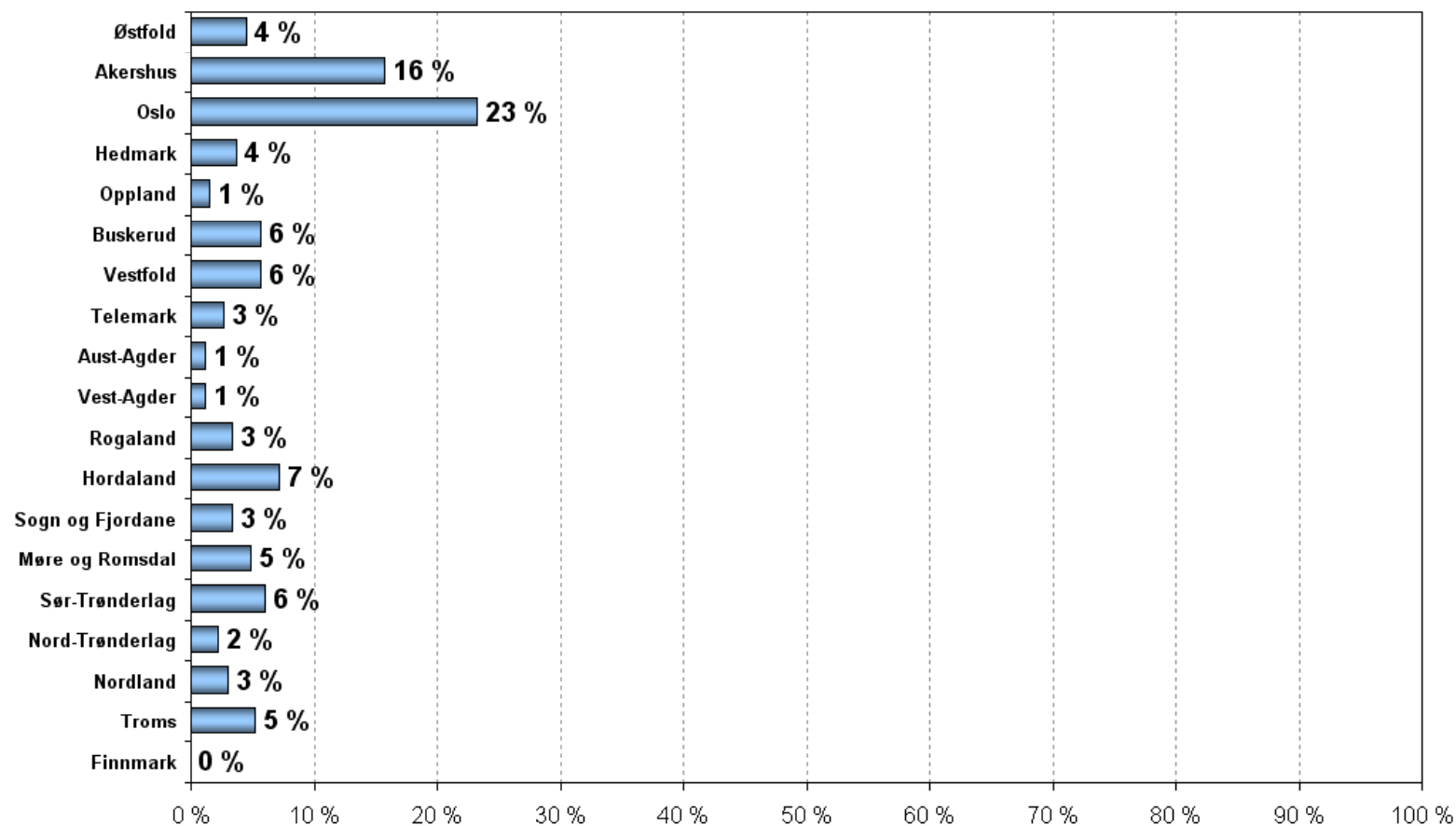


Alder - privat



Fylke - privat

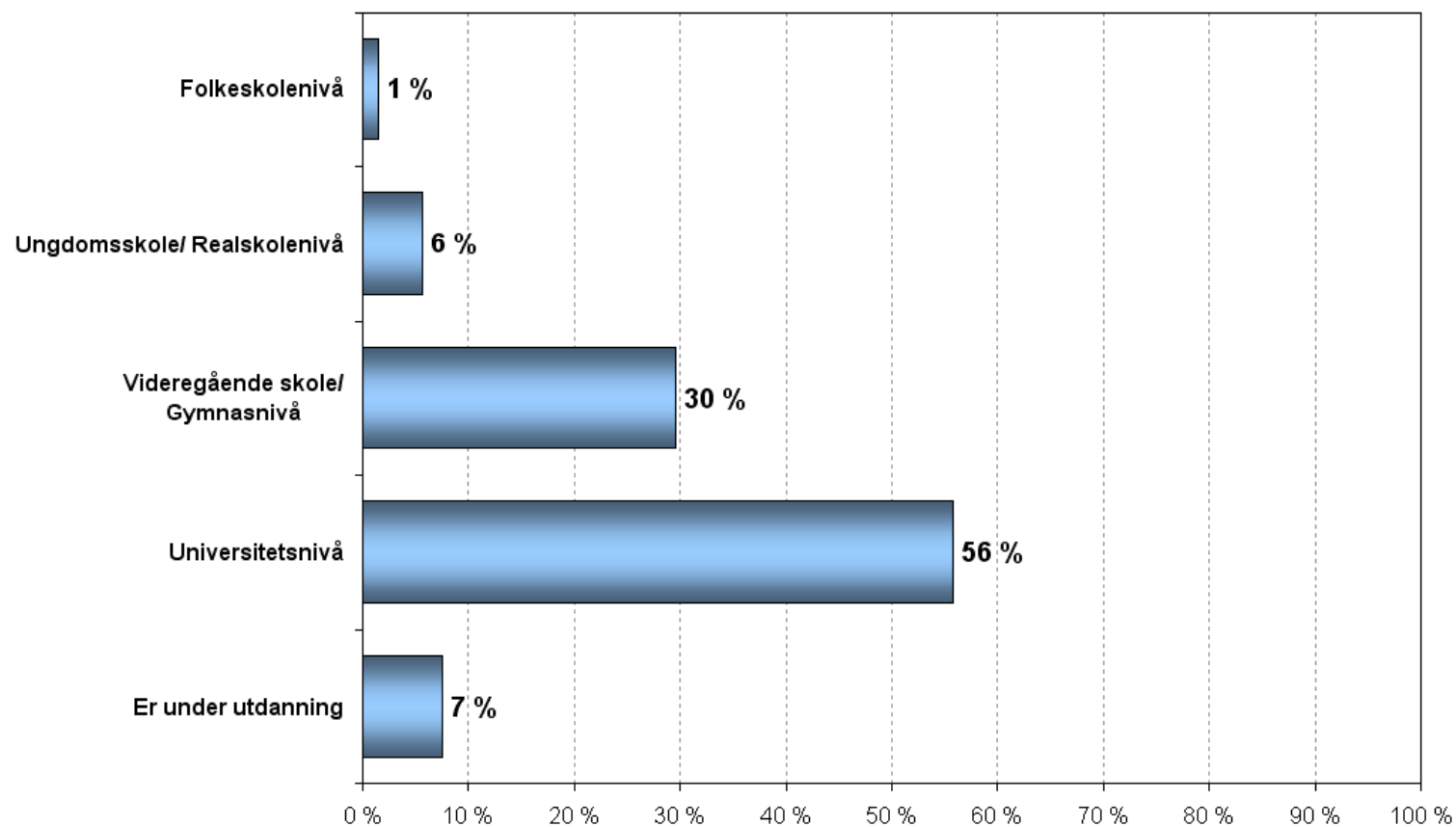
Hvilket fylke bor du i?
PRIVAT
n=267 int.



Utdannelse - privat

Hva er din høyeste fullførte utdanning?

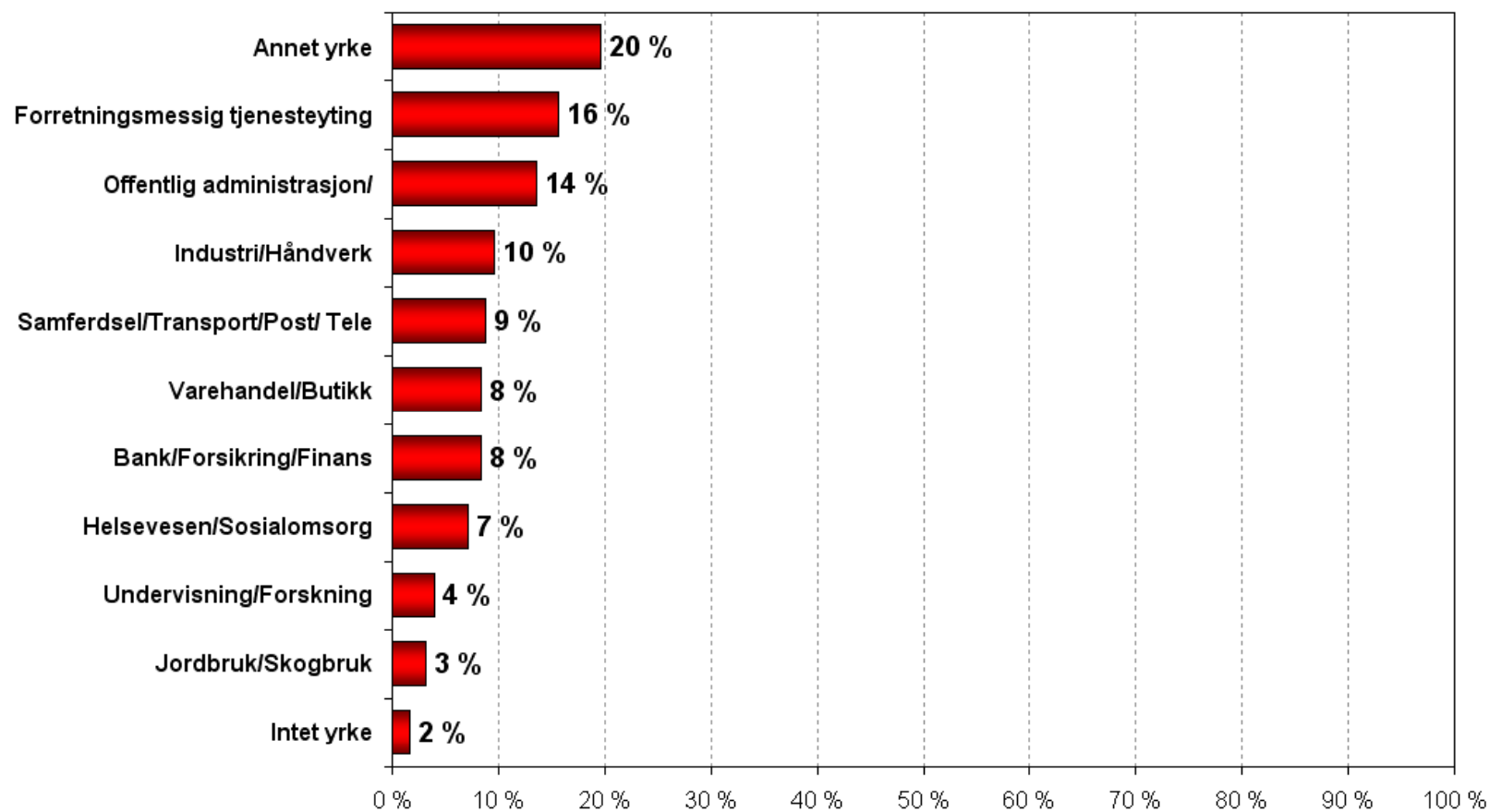
PRIVAT
n=267 int.



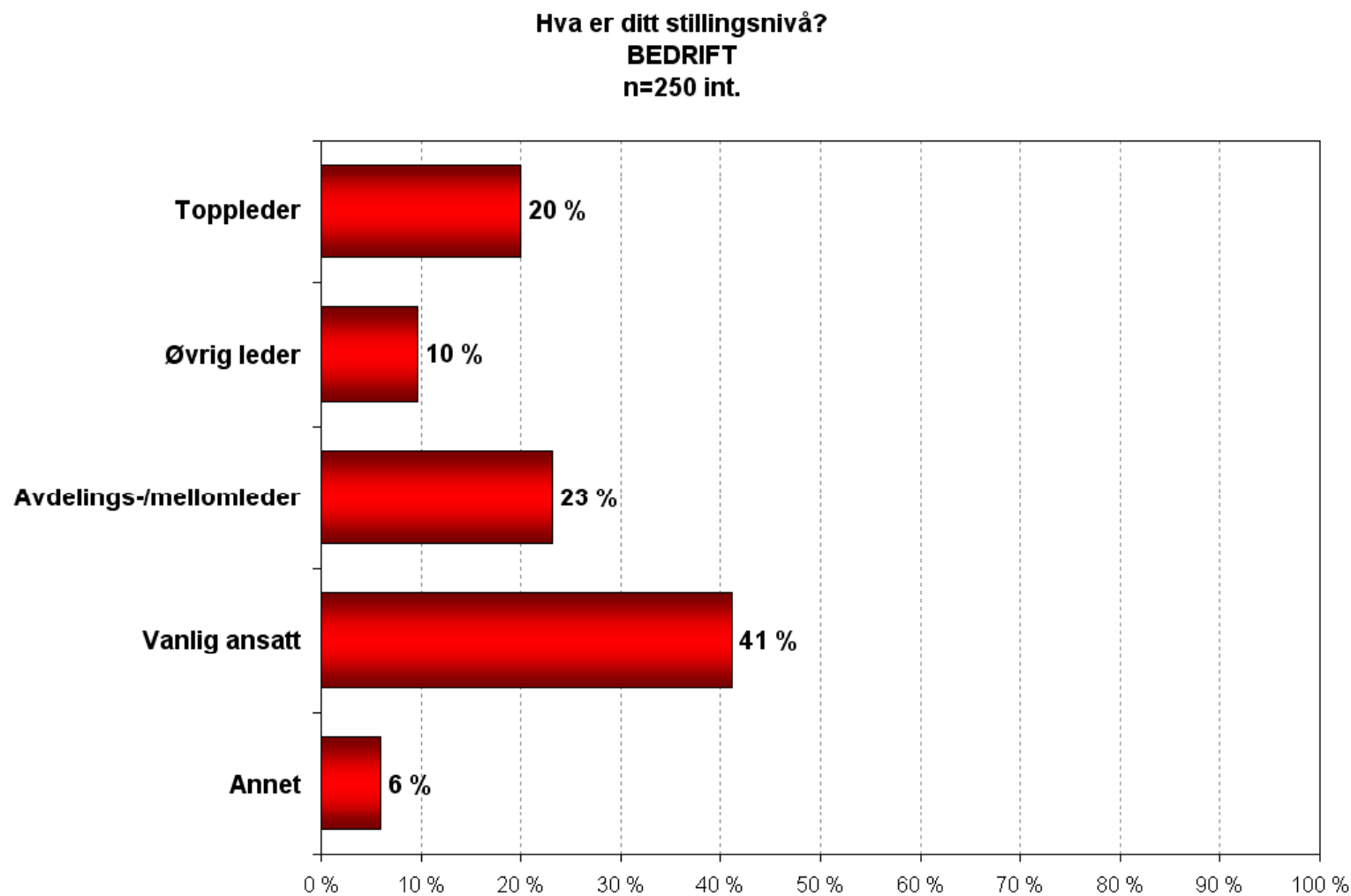
Bakgrunnsvariabler Bedriftsutvalg

Bransje - bedrift

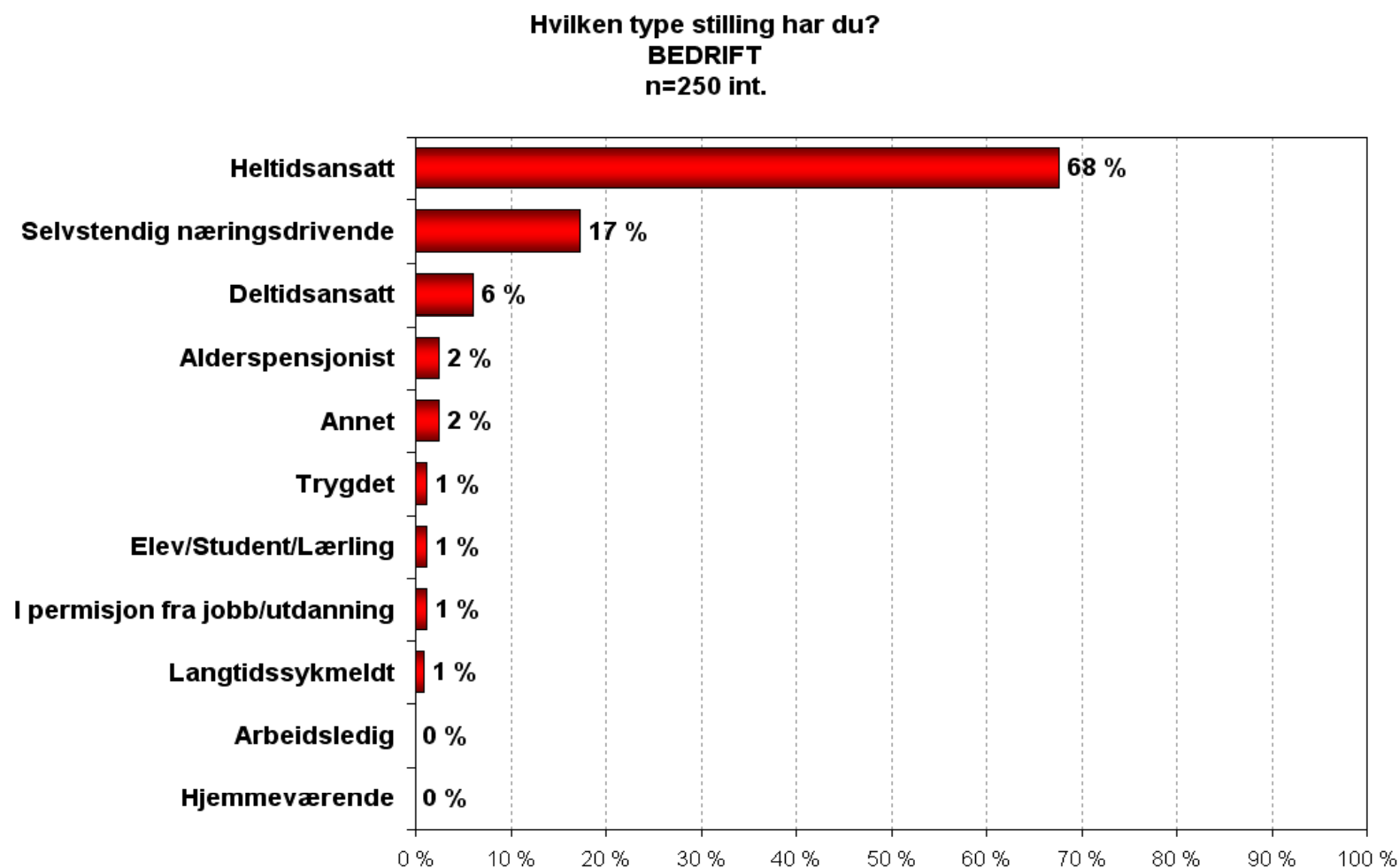
Innen hvilken bransje arbeider du?
BEDRIFT
n=250 int.



Stillingsnivå - bedrift

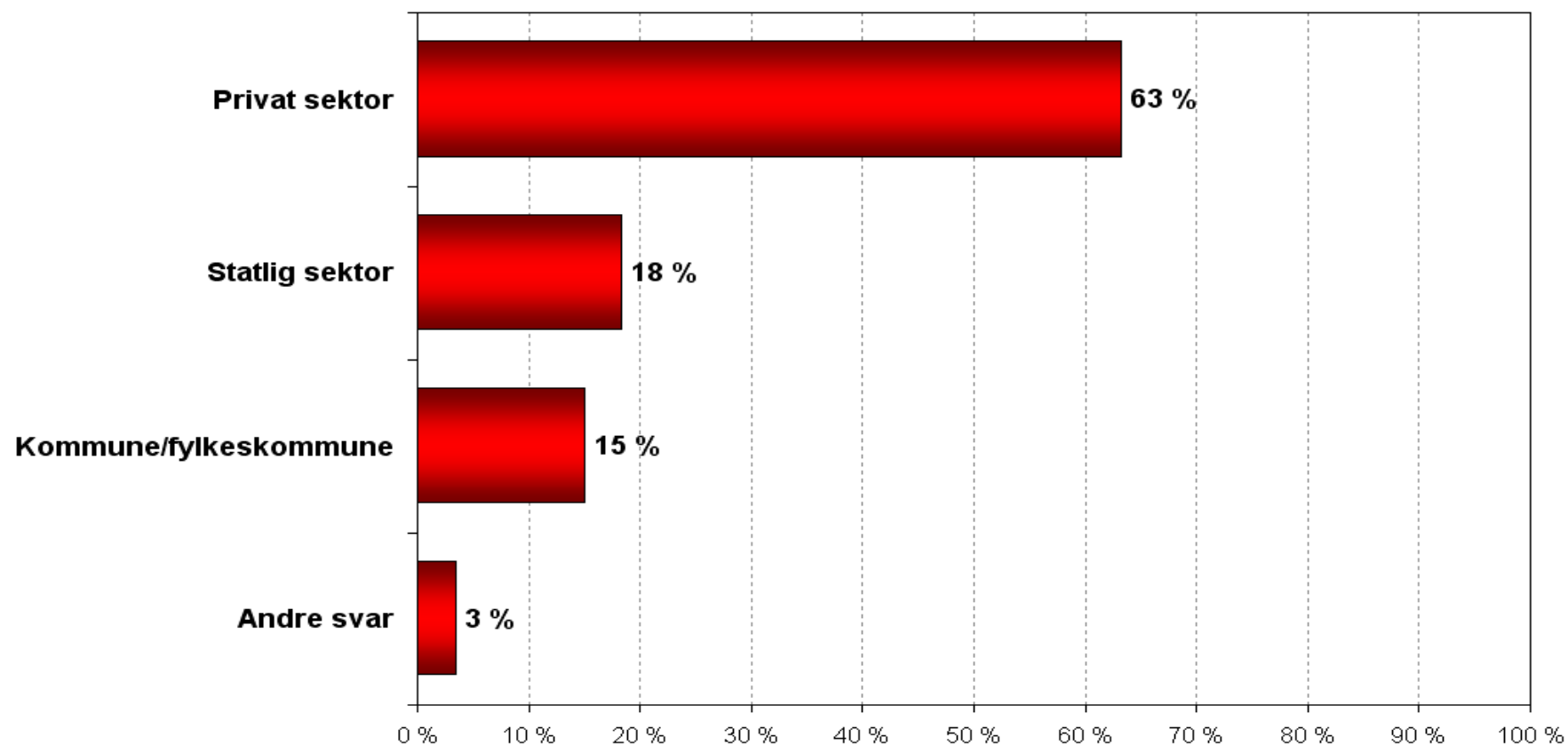


Stilling - bedrift

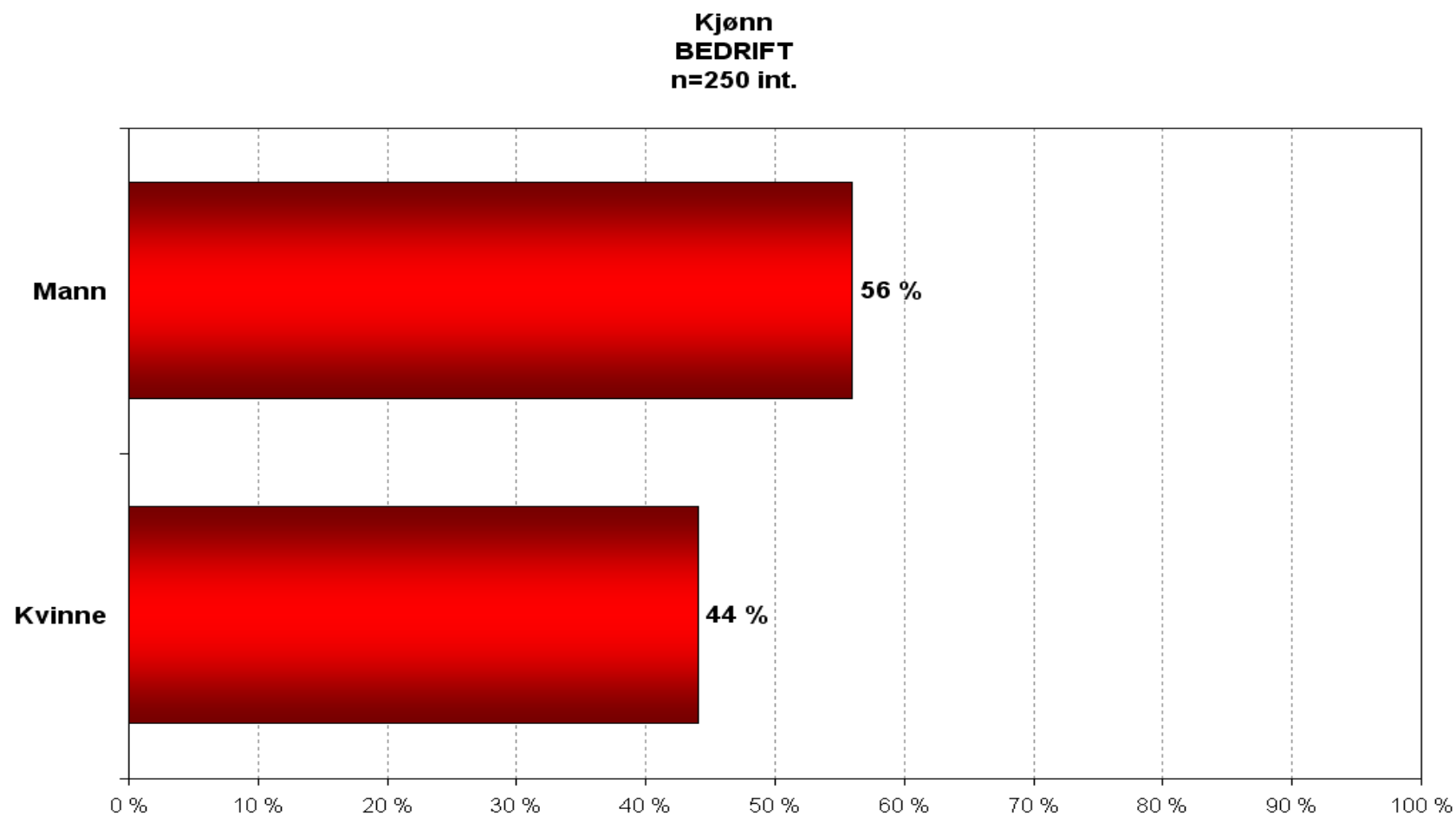


Sektor - bedrift

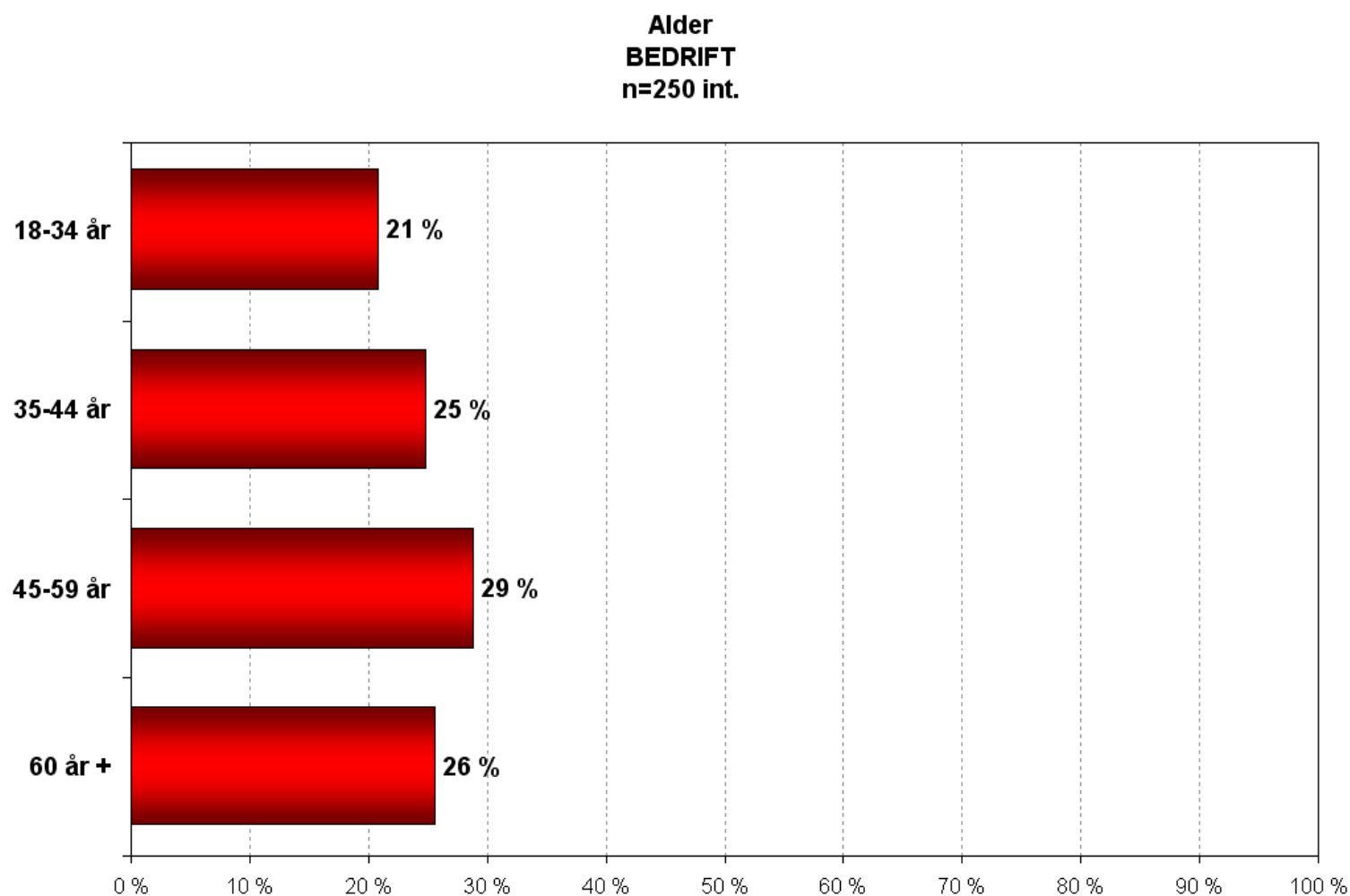
Ikke selvstendig næringsdrivende Andel av total 86%
Arbeider du i statlig sektor, kommune/fylkeskommune eller i privat sektor?
BEDRIFT
n=207 int.



Kjønn - bedrift

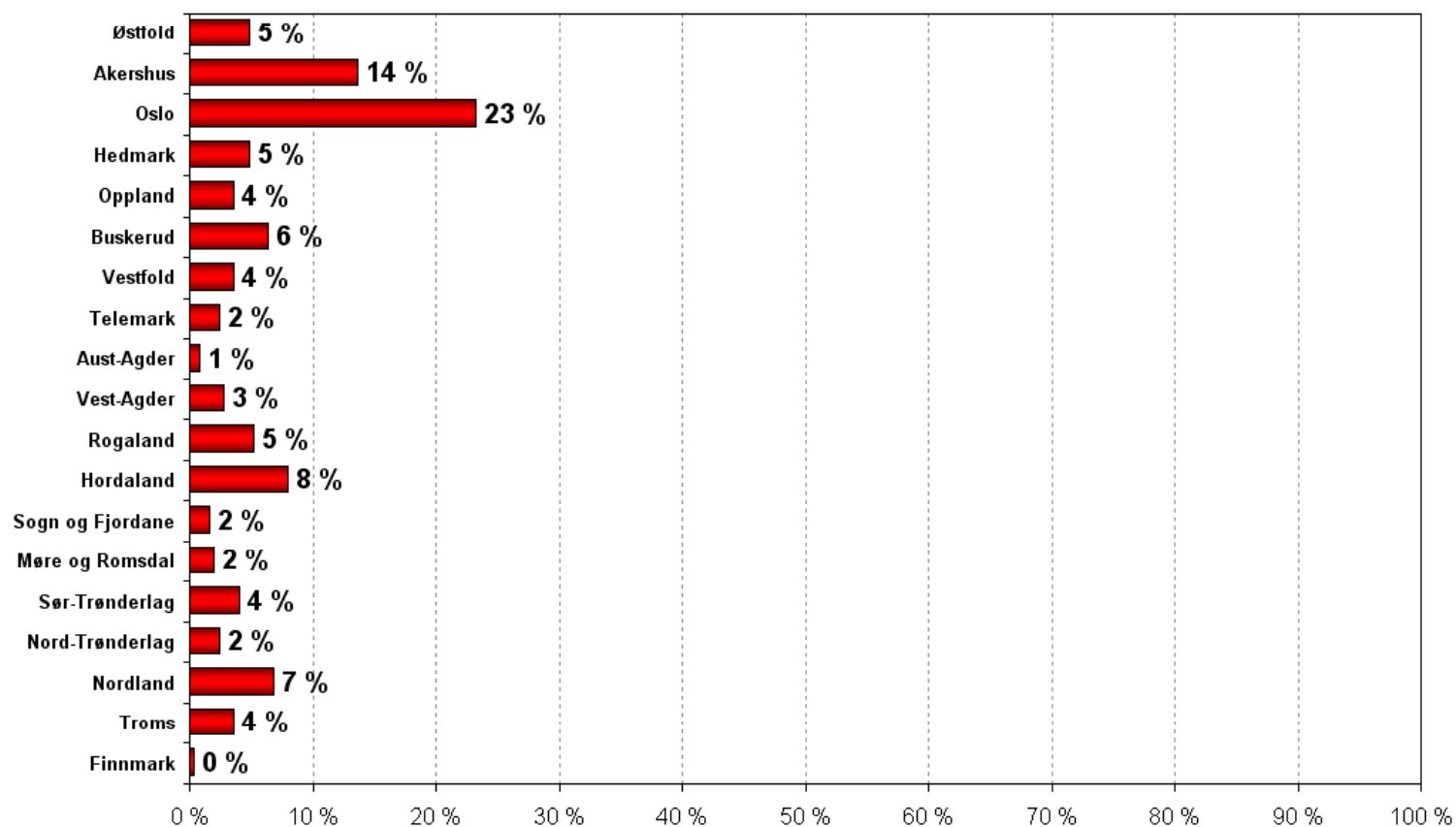


Alder - bedrift



Fylke - bedrift

Hvilket fylke bor du i?
BEDRIFT
n=250 int.



Utdanning - bedrift

