

Service-undersøkelse

**Brønnøysund-
registrene**

Utarbeidet for:
MMI Avd. 100

Utarbeidet av:
Gunn Thu

Oslo, 17.04.00.

INNHOOLD

HOVEDKONKLUSJONER	2
TO UNDERSØKELSER - DEN ENE INTERNT, DEN ANDRE EKSTERNT	3
INTERN UNDERSØKELSE	3
<i>Metode</i>	3
<i>Respons</i>	3
EKSTERN UNDERSØKELSE	4
<i>Metode</i>	4
<i>Metode for etablering av målgrupper og utplukk av adresselister</i>	5
<i>Respons</i>	6
RESULTATOVERSIKT - TABELLVERKET OG DETS TOLKNING	7
FEILMARGINER/ SIGNIFIKANSTESTER	7
ÅPNE SPØRSMÅL	8
PROSJEKTANSVARLIGE	9
INTERN UNDERSØKELSE	10
HVEM HAR SVART	10
<i>I hvilken avdeling jobber du?</i>	10
<i>Hvilken stilling har du?</i>	11
<i>Hvor lenge har du jobbet ved Brønnøysundregistrene?</i>	11
KJENNSKAP TIL ANDRE SEKSJONER /AVDELINGER /REGISTERE	12
TILFREDSHET MED SERVICEN FRA ULIKE SEKSJONER /AVDELINGER /REGISTERE	14
BEDRING AV SERVICEN	15
BRØNNØYSUNDVEVEN	17
HUSVEVEN	18
EKSTERN UNDERSØKELSE	19
HVEM HAR SVART	19
<i>Rolle som bakgrunn for kontakten med Brønnøysundregistrene</i>	19
<i>Hvilke registre har man hatt kontakt med?</i>	21
<i>Tjenester man har benyttet seg av</i>	22
MÅTEN MAN HAR VÆRT I KONTAKT MED BRØNNØYSUNDREGISTRENE PÅ	23
MÅTEN SISTE KONTAKT SKJEDDE PÅ	24
KUNDENES BRUK AV INTERNETT	25
GENERELL KJENNSKAP TIL BRØNNØYSUNDREGISTRENE	26
SAMMENSTILLING INTERN OG EKSTERN UNDERSØKELSE	27
ALT I ALT, VURDERING AV SERVICENIVÅ	27
VURDERING AV ULIKE SERVICEFAKTORER	29
PÅSTANDER OM BRØNNØYSUNDREGISTRENE	33
PRIORITERINGER	34
ØNSKELIGE OPPGAVER I FREMTIDEN	35

Vedlegg: tabeller og spørreskjemaer

HOVEDKONKLUSJONER

Intern undersøkelse

Undersøkelsen hadde meget god svarprosent (88,5%).

Kjennskap til seksjoner /enheter: Foretaksregisteret og Opplysningstelefonen er aller best kjent internt i Brønnøysundregistrene; aller dårligst kjent er Plan- og utvikling og Oppgaveregisteret. Andre enheter ligger mellom disse ytterpunktene.

Tilfredsheten med servicen er høyest i forhold til Kontorseksjonen, Opplysningstelefonen og Driftsseksjonen. Det er lavest tilfredshet med servicen fra Plan- og utvikling og Oppgaveregisteret. Det er høy tilfredshet med Brønnøysundveven og Husveven.

Ekstern undersøkelse

Relativ lav svarprosent på undersøkelsen (55,7%) og meget varierende responsrate mellom målgrupper. Høy responsrate fra Enkeltmannsforetak, Næringsdrivende, Offentlig sektor og Privatpersoner, ellers lav responsrate. Det er vanskelig å identifisere klare årsaker til forskjellene.

Kundene har hatt hyppigst kontakt med Foretaksregisteret, Enhetsregisteret, Informasjonstelefonen og Løsøreregisteret. Hyppigst utførte tjenester er: Registrering av firma, sjekke heftelser på motorvogn og bestilt firmaattest.

Flertallet av kunder benyttet telefon ved siste kontakt. Få benytter de automatiske tjenestene. Det finnes et mønster hvor kunder enten har engangssaker (få kontakter) eller jevnlig kontakt.

Flertallet av respondenter har ikke benyttet Internett. Blant de som har benyttet Internett er bedømmelsen av brukervennlighet god. Internett benyttes oftest til å sjekke heftelser på motorvogn og informasjon om firma.

Når det gjelder kundenes kjennskap til Brønnøysundregistrene finner vi at de som har engangssaker kjenner dårlig og de som har jevnlig kontakt kjenner godt.

Sammenstilling intern – ekstern undersøkelse

”Alt-i-alt”-evalueringen av servicenivået ved Brønnøysundregistrene er noe mer positiv enn detaljevalueringene av ulike servicefaktorer. Vi vil beskrive resultatene på detaljevalueringene som gjennomgående middels gode, mens ”alt i alt”-evalueringen er ganske god. Blant servicefaktorene er kundene mest fornøyd med registrenes pålitelighet, de ansattes serviceinnstilling og nytten av Datafonen. De er minst fornøyd med gebyrnivået for bestilling og registrering av opplysninger og med ventetid på telefonen. Det er også et generelt trekk i resultatene at ansatte, og særlig ledere, tror at kundenes meninger er mer positive enn kundene selv oppgir. Ansatte kjenner i hvilken retning kundenes meninger går, men ikke alltid intensiteten i disse meningene.

INNLEDNING

TO UNDERSØKELSER - DEN ENE INTERNT, DEN ANDRE EKSTERNT

MMI ble i desember 1999 engasjert av Brønnøysundregistrene for å gjøre to undersøkelser, den ene blant ansatte, den andre blant kunder. Hensikten var å kartlegge oppfatninger av servicen ved Brønnøysundregistrene, både internt og eksternt, gjennom å stille likelydende spørsmål til begge grupper. I tillegg fantes i den interne undersøkelsen spørsmål bare for ansatte og i den eksterne bare for kunder. Undersøkelsene skal benyttes i utviklingen av en serviceerklæring ved Brønnøysundregistrene.

Resultatene fra begge undersøkelsene er gjengitt i denne rapporten. Først presenteres resultater fra den interne undersøkelsen (unntatt fellesspørsmålene). Deretter presenteres resultatene fra den eksterne undersøkelsen (unntatt fellesspørsmålene). Til sist presenteres resultatene av fellesspørsmålene.

Intern undersøkelse

Metode

Den interne undersøkelsen blant ansatte ved Brønnøysundregistrene ble gjennomført via e-mail. Et elektronisk spørreskjema, sammen med en oversendelsesmail signert Brønnøysundregistrenes direktør og MMI, ble utsendt til alle ansatte den 1/3-2000. Undersøkelsen ble lukket den 22/3-2000. Spørreskjemaet er vedlagt bak i rapporten.

Respons

Det ble utsendt spørreskjema til 322 interne e-mail adresser. Det kom inn 285 svar, dvs. en svarprosent på **88,5%**. Dette vurderes som en meget bra svarprosent.

Her er svarprosent pr avdeling:

Spørregrupper	Antall ansatte	Antall svar	Svarprosent pr avd.
Opplysningsavd.	55	51	92%
Løsøreavd.	51	44	86%
Næringsavd.	145	122	84%
IS-avd.	29	26	89%
Adm.avd.	42	41	97%
Totalt	322	285	88,5%

Av totalt 322 anslår Brønnøysundregistrene at 16-19 ansatte har vært langtidssykemeldte i perioden februar – mars 2000, og disse har etter all sannsynlighet ikke besvart spørreskjemaet.

Ekstern undersøkelse

Metode

Test av spørreskjema:

Før igangsetting av den eksterne undersøkelsen ble spørreskjemaet testet. Etter forhåndsavtale ble skjemaet sendt til 20 testpersoner (navn fremskaffet og avtaler inngått av Brønnøysundregistrene). Disse 20 personene ble etter noen få dager fulgt opp pr telefon og intervjuet om sitt helhetsinntrykk av spørreskjemaet samt sine kommentarer til hvert spørsmål i skjemaet. Responsen på skjemaet var overveiende positiv, og de kommentarer som kunne forbedre skjemaet ble innarbeidet før skjemaet ble trykket og hovedundersøkelse påbegynt.

Hovedundersøkelsen ble gjennomført postalt. Spørreskjema ble sendt til et utvalg på 1600 kunder av Brønnøysundregistrene.

Førstegangs utsending av spørreskjema skjedde den 29/2-2000. I tillegg ble det sendt ut to purringer med nytt spørreskjema den 17/3-2000 og 28/3-2000. Vi avsluttet datainnsamlingen den 10/4-2000. Spørreskjemaet er vedlagt bak i rapporten.

Det ble utsendt følgende antall skjemaer til følgende målgrupper:

Målgruppe	Antall respondenter som ble uttrukket	Total Antall respondenter (populasjon)
Privatpersoner	160	Ca. 200 000 (telefonsamtaler)
Enkeltmannsforetak	160	47 118
Næringsdrivende	197	83 018
Bank og finansiering	38=24%	295
Forsikringsselskap	33=21% Totalt 160	252 Totalt 1 168
Oslo Børs	79=49%	611
Kredittopplysningsforetak	10=6%	10
Advokatfirma	32=20%	643
Regnskapsfirma	98=61% Totalt 160	1 940 Totalt 3 175
Revisorfirma	30=19%	592
Bilforhandlere	160	1 640
Presse, media	160	779
Offentlig sektor	160	490
Politi, Økokrim, Sorenskriver, Domstolene, Namsmenn	123	123
Jegere	160	16 483 (telefonsamtaler)
TOTALT	1 600	353 994

Denne undersøkelsen er basert på at vi har benyttet kvoteutvalg, som innebærer at hver målgruppe representeres med samme antall adresser, her 160 (med unntak av Politiet og Næringsdrivende som har hhv 123 og 197). Utvalget i hver målgruppe er altså ikke proporsjonalt med målgruppens populasjon.

Næringsdrivende utgjør antall 197 fordi de har fått tilført det overskytende antall respondenter fra målgruppe Politi, Sorenskriver osv. som kun besto av 123 respondenter i totalpopulasjonen.

Der hvor målgruppen inneholder ulike kundegrupper er det foretatt en prosentvis fordeling mellom disse kundegruppene, slik at summen (160) gir en korrekt fordeling av antall respondenter pr kundegruppe.

Totalpopulasjonene er gjengitt i tabellen over for å gi en oversikt over hvor store populasjoner hvert målgruppevalg er trukket fra.

Metode for etablering av målgrupper og utplukk av adresselister

Målgruppene ble satt opp av Brønnøysundregistrene på bakgrunn av de ulike kundegruppene som antas å være de største brukerne av Brønnøysundregistrene. Enkelte av kundegruppene ble satt sammen til en felles målgruppe, som nevnt over, for å redusere det totale antallet målgrupper.

Følgende kriterier ble lagt til grunn for utplukk av adresselister for utsendelse av spørreskjemaer:

- Kunden skulle ha vært i kontakt med Brønnøysundregistrene i løpet av 1999
- Kunden skulle inneha et kundenummer som indikerer at han har foretatt registrering og/eller bestilt produkter ved Brønnøysundregistrene
- Det er foretatt tilfeldig utplukk fra bransjelistene (randomisering) med unntak av målgruppene "Privatperson" og "Jegere"; disse ble manuelt plukket ut ved hjelp av forespørsler gjennom Opplysningstelefonen og ved Jegerregisteret

Nærmere om utplukk av adresselister for hver målgruppe (som ble foretatt av Brønnøysundregistrene):

- Utgangspunktet var Statistisk sentralbyrås "Standard for næringsgruppering" der man fant næringskoder som passet til målgruppene. Det ble så produsert statistikk over antallet innenfor de ulike næringskodene som hadde vært i kontakt med Brønnøysundregistrene i løpet av 1999 for å sikre best mulig grunnlag for randomiseringen.
- Deretter ble det bestemt hvilke næringskoder det skulle produseres lister over. Det ble produsert lister på flere næringskoder enn opprinnelig planlagt for å finne flest mulig enheter som passet inn i målgruppene.
- Det ble laget fire forskjellige sql-skript (spørringer i databasene) for å hente ut enheter fra databasene.
Det første skriptet hentet ut enheter på en gitt næringskode, det andre skriptet hentet ut enheter på en gitt sektorkode. Det tredje skriptet hentet ut enheter fra resterende næringskoder mens det fjerde skriptet hentet ut enhetene med organisasjonsformen enkeltmannsforetak.

Alle enhetene måtte ha en kundelink og kunden måtte selv ha gjort en henvendelse til Brønnøysundregistrene (ikke-maskinell sak) på enheten i løpet av 1999. Enheten måtte ikke være slettet i løpet av året.

- Alle disse kjøringene ga en oversikt over hvem som har vært i kontakt med registersystemene ved Brønnøysundregistrene og som har kundenummer. Kundenummeret er inngangsporten til å få bestilt produkter. Derfor ble det i disse kjøringene også sjekket ut antallet bestillinger som enheten hadde gjort mot BR i løpet av 1999. Dette sikret at også kunder av Opplysningsavdelingen ble med i brukerundersøkelsen. Det ble i tillegg gjennomført manuelle søk på kundenummer for å øke mengden med enheter som kunne være med i randomiseringen. Også her ble det sjekket om kunden hadde bestilt produkter fra Brønnøysundregistrene i løpet av 1999.
- Det ble tatt stikkprøver i filene som ble produsert for å sikre at utplukkene fikk riktig resultat. Her sjekket vi opp mot opplysningene som Brønnøysundregistrene har registrert.
- Det ble hentet ut både forretningsadresse og postadresse. Postadresse ble foretrukket på de enhetene som hadde det, men også forretningsadresse ble brukt.
- Alle enheter med utenlandsk adresse ble fjernet fra filene før randomisering.

Respons

Da sluttstrek ble satt hadde 850 spørreskjemaer som kunne godkjennes kommet inn. Antall returer pga feil adresse, flytting o.l. var 111. Fratrukket returer, utgjør **svarprosenten 57%**. Dette anser vi for å være en noe lav respons som må skyldes at spesielle faktorer gjør seg gjeldende i denne undersøkelsen.

Basert på telefoner som kom inn fra enkelte mottakere av spørreskjemaet (både til Brønnøysundregistrene og MMI), samt på enkelte kommentarer som var påtegnet på returnerte skjemaer, erfarte vi følgende:

- Noen mottakere av spørreskjemaet følte at de hadde hatt så få kontakter med Brønnøysundregistrene (kun ett brev /en telefon) at de ikke opplevde seg som kunder og derfor ikke følte de hadde erfaringer nok med Brønnøysundregistrene til å besvare spørreskjemaet.

Disse tilbakemeldingene fra respondenter forklarer imidlertid ikke den lave svarprosenten fordi, som vist senere i rapporten, har enkelte målgrupper med lav kontakthypighet høy svarprosent. Men erfaringene tilsier kanskje likevel at man ved neste brukerundersøkelse bør vurdere å differensiere kunder langs dimensjonen kontakthypighet. De som har hatt kun 1-2 kontakter føler seg ofte ikke som kunder, og skal disse undersøkes bør de kanskje intervjues med spesialtilpasset, kortere spørreskjema.

- Noen mottakere av spørreskjemaet ringte og fortalte at de aldri har hatt kontakt med Brønnøysundregistrene. Dette peker i retning av svakheter i adresseutplukkingen, og må tilskrives de praktiske muligheter Brønnøysundregistrene denne gangen hadde når det gjaldt å trekke adresselister fra sine registre.

Se ytterligere drøfting av responsraten i kapittelet "Ekstern undersøkelse".

RESULTATOVERSIKT - TABELLVERKET OG DETS TOLKNING

Bakerst i denne rapporten finnes to tabellverk som gir en resultatoversikt over alle spørsmål i hver av undersøkelsene.

I disse tabellene finnes svarfordelingen på samtlige spørsmål i den rekkefølge spørsmålene er stilt i hver undersøkelse. For hvert spørsmål vises svarfordelingen totalt og fordelt på undergrupper. Tabellene er altså velegnet for mer inngående studier av enkeltspørsmål og bør studeres for dypere analyser av forskjeller mellom undergrupper /målgrupper.

I tabellene angis svarene gjennomgående i prosent, og basis for beregningene finnes i linjen for "Antall intervju". Over kolonnene i hver tabell vises netto antall intervju som er gjennomført totalt og innen de ulike undergrupper i linjen for "Antall intervju". Det bør utvises forsiktighet i tolkningen av resultater fra undergrupper med mindre enn 25-30 intervjuer.

Nedenfor følger en nærmere beskrivelse av feilmarginer, signifikanstester samt en feilmargintabell.

Feilmarginer/ signifikanstester

Alle resultater som presenteres i den *eksterne* undersøkelsen er beheftet med en viss statistisk usikkerhet som skyldes at vi kun har observert *et utvalg* i hver målgruppe, og ikke hele målgruppepopulasjonene. Denne usikkerheten kan imidlertid beregnes. Generelt i denne undersøkelsen gjelder at tall i totalkolonnen er beheftet med en feilmargin på +/- 1,5-3,5 prosentpoeng. Feilmarginene for tall i undergrupper er større. Som en *tommelfingerregel* kan vi antyde at prosentdifferanser som er mindre enn 3-4 prosentpoeng i totalkolonnene og +/- 6-7 prosentpoeng innen undergruppene ikke bør tillegges altfor stor vekt. Som regel må forskjellen være (til dels mye) større for at de skal være interessante.

Signifikante forskjeller mellom undergrupper (lest vannrett) fremkommer i tabellverket som sorte og hvite piler (tilsvarer henholdsvis "signifikant større enn totalt gjennomsnitt" og "signifikant mindre enn totalt gjennomsnitt"). Til grunn for disse signifikansbetraktningene ligger en kji-kvadrat uavhengighetstest.

Feilmarginer ved rent lotterisk utvalg

Antall observasjoner	Prosentresultat							
	5/95	10/90	15/85	20/80	25/75	30/70	40/60	50/50
20	8.6	12.0	14.2	16.0	17.4	18.3	19.6	20.0
50	6.2	8.5	10.1	11.3	12.2	13.0	13.9	14.1
75	5.0	6.9	8.2	9.2	10.0	10.6	11.3	11.5
100	4.4	6.0	7.1	8.0	8.7	9.2	9.8	10.0
150	3.6	4.9	5.8	6.5	7.1	7.5	8.0	8.2
200	3.1	4.2	5.0	5.7	6.1	6.5	6.9	7.1
250	2.8	3.8	4.5	5.1	5.5	5.8	6.2	6.3
300	2.5	3.5	4.1	4.6	5.0	5.3	5.7	5.8
400	2.2	3.0	3.6	4.0	4.3	4.6	4.9	5.0
500	1.9	2.7	3.2	3.6	3.9	4.1	4.4	4.5
600	1.8	2.5	2.9	3.3	3.5	3.7	4.0	4.1
700	1.6	2.3	2.7	3.0	3.3	3.5	3.7	3.8
800	1.5	2.1	2.5	2.8	3.1	3.2	3.5	3.5
900	1.5	2.0	2.4	2.7	2.9	3.1	3.3	3.3
1000	1.4	1.9	2.3	2.5	2.7	2.9	3.1	3.2
1200	1.3	1.7	2.1	2.3	2.5	2.6	2.8	2.9
1400	1.2	1.6	1.9	2.1	2.3	2.4	2.6	2.7
1600	1.1	1.5	1.8	2.0	2.2	2.3	2.4	2.5
2000	1.0	1.3	1.6	1.8	1.9	2.0	2.2	2.2
3000	0.8	1.1	1.3	1.5	1.6	1.7	1.8	1.8

Prosentresultatet pluss/minus feilmarginen i tabellen angir et intervall som er slik at vi med 95% sikkerhet kan si at det dekker det sanne resultat (forutsatt at målefeil og systematiske feil ikke forekommer).

Eksempel:

Man har stilt et spørsmål med to svaralternativer: "Ja" og "nei".

I tabellen finner vi at 20% har svart "ja" på spørsmålet, mens 80% har svart "nei".

Er undersøkelsen basert på et utvalg på 1000 intervju, vil feilmarginen i dette tilfellet være +/- 2.5 prosentpoeng. I praksis vil dette si at det reelle "ja"-svar i populasjonen vil (med 95% sikkerhet) ligge et sted mellom 17.5% og 22.5%.

Åpne spørsmål

I både den interne og eksterne undersøkelsen fantes 3 åpne spørsmål. Det henvises til at Brønnøysundregistrene har mottatt kopier av disse besvarelsene og systematisert innholdet selv. Disse spørsmålene er derfor ikke inkludert i denne rapporten, men bør likevel leses i sammenheng med de tallmessige resultatene som her rapporteres.



PROSJEKTANSVARLIGE

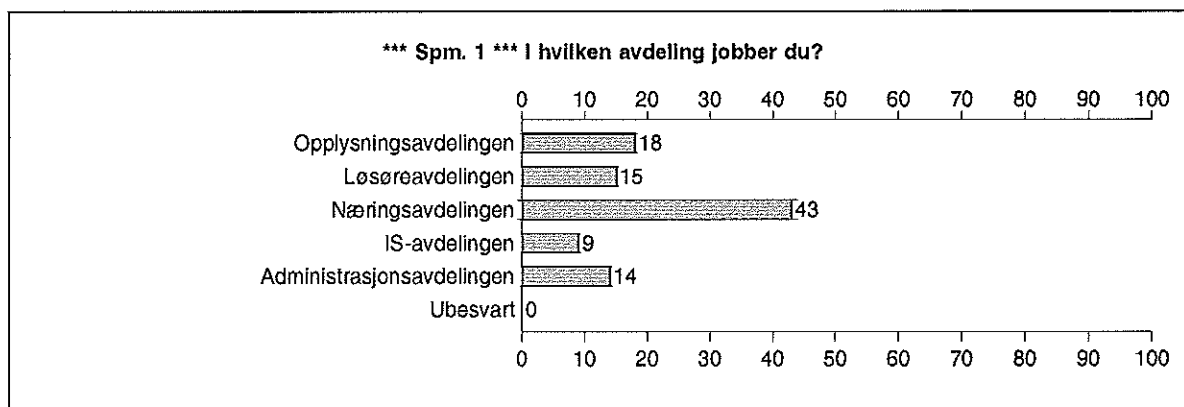
Kontaktpersoner hos Brønnøysundregistrene har gjennom planleggingen og gjennomføringen av dette prosjektet vært: Olav Melteig, Dagfinn Torgersen, Signar Slåttøy og Ann-Karin Kvaløy.

Ansvarlige for planlegging, analyse og rapportering i MMI har vært Gunn Thu.

INTERN UNDERSØKELSE

Hvem har svart

I hvilken avdeling jobber du?



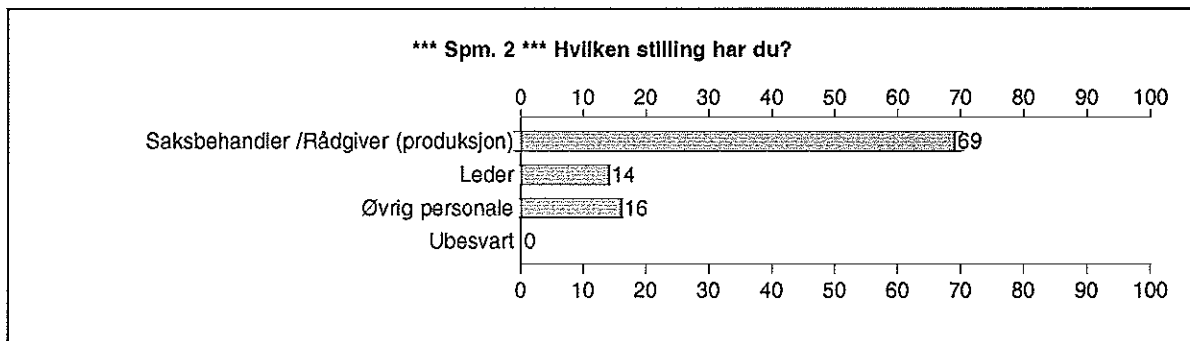
Denne grafen gir en visuell illustrasjon av hvordan de 285 interne besvarelsene fordeler seg på avdelingene.

Hvis vi sammenligner prosentfordelingen i grafen over med prosentfordelingen i tabellen under, finner vi at avdelingsfordelingene er tilnærmet lik i begge oppstillinger. Dette innebærer at hver avdeling er representert med sin reelle andel ansatte i *total* resultatene i den interne undersøkelsen.

Avdeling	Antall ansatte	Antall ansatte i prosent
Opplysningsavd	55	17%
Løsøreavd.	51	16%
Næringsavd.	145	45%
IS-avd.	29	9%
Administasjonsavd.	42	13%
Totalt	322	100%

Se for øvrig også informasjonen i innledningskapittelet om den interne svarprosenten.

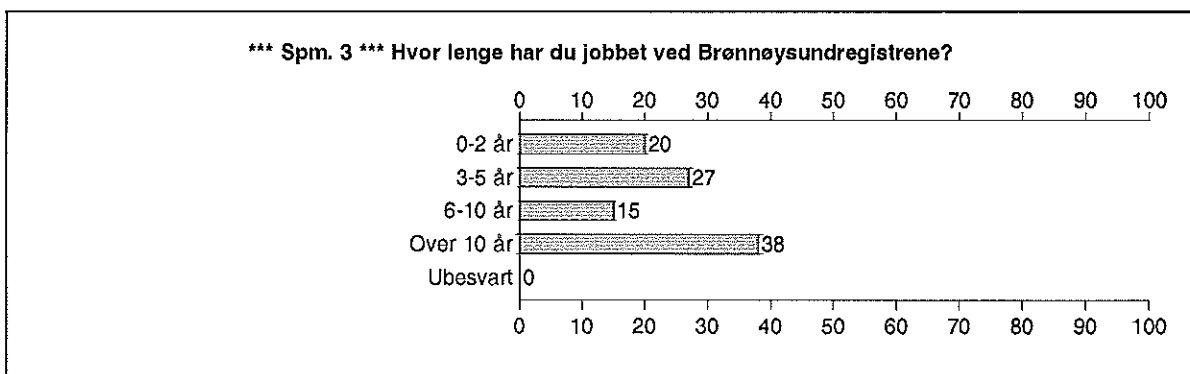
Hvilken stilling har du?



Av grafen ser vi at totalresultatene i den interne undersøkelsen vil være preget av den store gruppen saksbehandlere /rådgivere. For å studere hver av gruppenes synspunkter for seg (i forhold til hvilket som helst spørsmål) henvises det til tabellen.

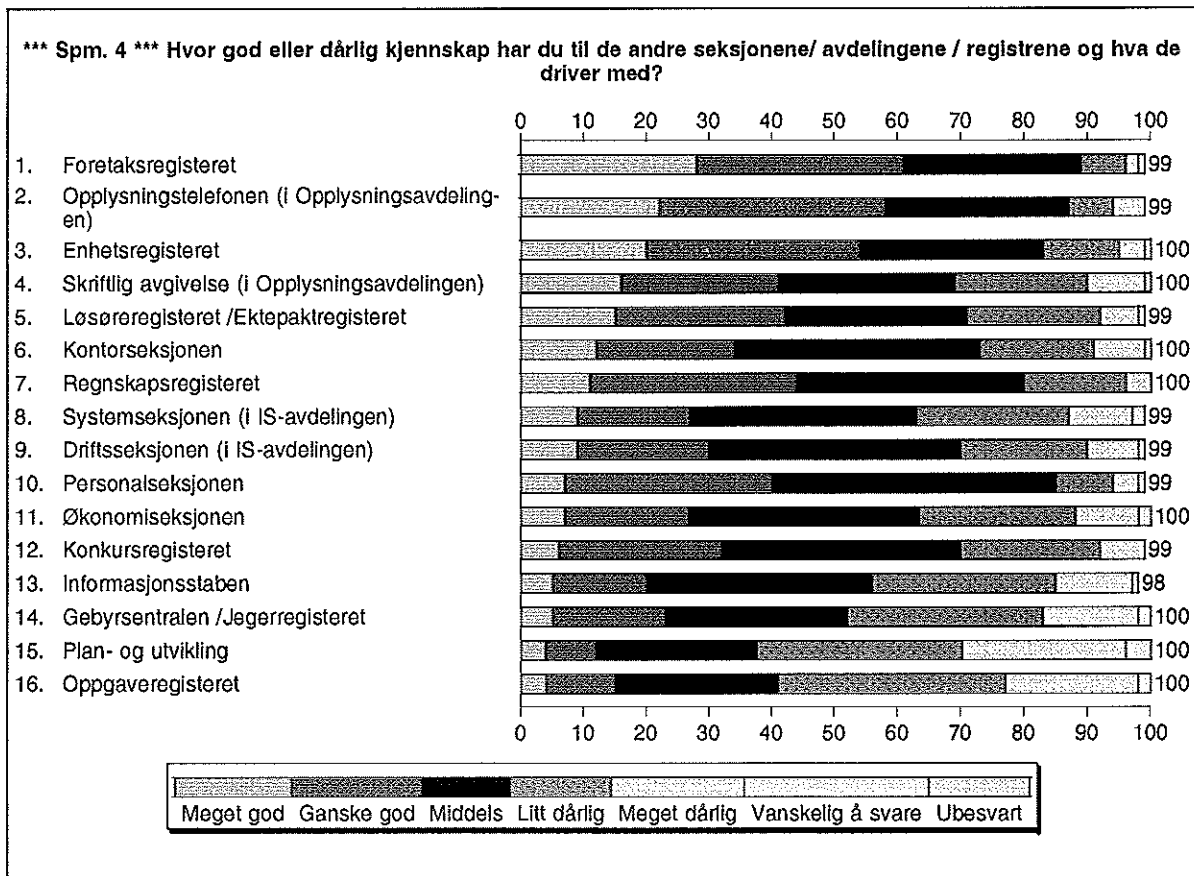
I tabellen finner vi at de som utgjør "øvrig personale" for det meste befinner seg i Administrasjonsavdelingen og IS-avdelingen.

Hvor lenge har du jobbet ved Brønnøysundregistrene?



Grafen viser at 80% av respondentene i denne undersøkelsen har over 2 års erfaring fra Brønnøysundregistrene. Det er altså med relativt god erfaringsbakgrunn ansatte angir hva de tror om kundene (jfr kapittelet "Sammenstilling ekstern og intern undersøkelse").

Kjennskap til andre seksjoner /avdelinger /registre



Analysekommentar:

Det er prinsipielt en valgsak hva man ønsker å legge til grunn for rangeringer (av de beste eller dårligste). Man kan rangere ihh til andelen "meget godt" eller ihh til andelen "meget + ganske godt", eller i forhold til skalaens gjennomsnitt. Det finnes ikke noe fasitsvar på hva som er best fordi alle varianter har fordeler og ulemper. I grafen over ser vi at det er "meget"-andelene som er rangert, og vi har i dette og neste kapittel analysert resultatene i hovedsak i forhold til "meget" og "ganske"-andelene. I siste kapittel er gjennomsnitt benyttet som analysegrunnlag primært for å kunne sammenstille to repondentgrupper og mange spørsmål i enkle, oversiktlige figurer.

I grafen over ser vi at de tre øverste avdelinger /registre er så godt kjent at summen av kjenner "meget + ganske godt" overstiger summen av kjenner "litt + meget dårlig" med god margin. Ellers ser vi at det finnes mange registre som har omtrent like høye andeler på begge sider av skalaen (omtrent like høye andeler "kjenner meget + ganske godt" og "kjenner meget + ganske dårlig"). På de fire nederste linjene ser vi, hvis vi vurderer skalaen på samme måte, at andelen som kjenner de fire enheter dårlig er betydelig høyere enn andelen som kjenner godt.

I tabellen finnes alle detaljer om hvem (hvilken avdeling) som kjenner hvem (hvilken avdeling) godt og dårlig, og Brønnøysundregistrene må selv vurdere hvor alvorlig evt. svak kjennskap mellom ulike grupper er for servicegraden.

For øvrig finner vi i tabellen, ikke uventet, at ledere har høyere kjennskap enn saksbehandlere til de fleste enheter. Ledere har i kraft av sine stillinger ofte god breddekjennskap til egen organisasjon. Tabellen viser at ledere har høyere kjennskap enn saksbehandlere til følgende enheter (vurdert ihh til signifikante utslag på kjenner "meget" eller "ganske godt"):

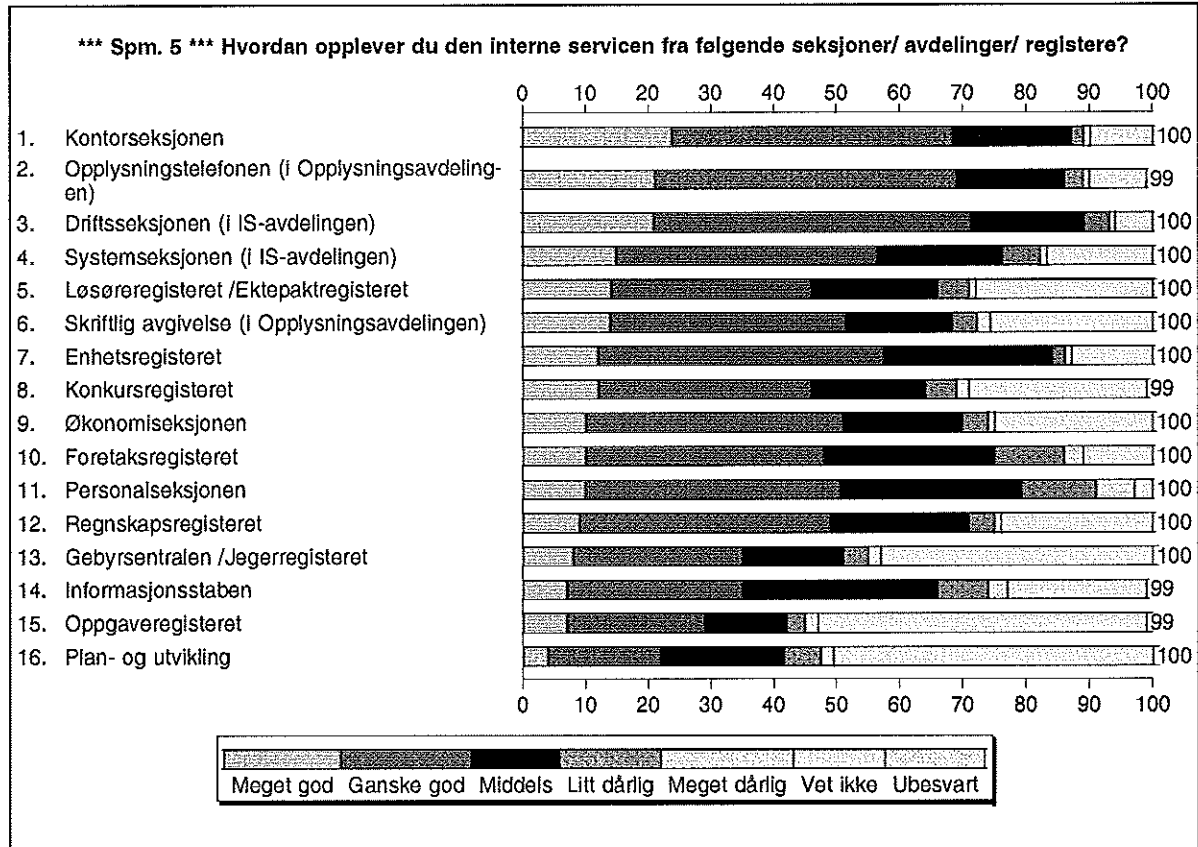
Personalseksjonen, Økonomiseksjonen, Kontorseksjonen, Informasjonsstaben, Plan- og utvikling, Driftsseksjonen, Systemseksjonen, Oppgaveregisteret, Konkursregisteret og Gebyrsentralen /Jegerregisteret.

Saksbehandlere har høyere kjennskap enn ledere til to enheter: Foretaksregisteret og Enhetsregisteret.

Hvordan passer dette mønsteret med den service Brønnøysundregistrene ønsker å yte utad?

Når det gjelder ansiennitet (antall år ansatt) er den tydeligste sammenhengen (jfr tabellen) at de som har vært ansatt 0-2 år gjennomgående har aller dårligst kjennskap til alle registrene /avdelingene (naturlig nok). Ellers varierer det hvilken ansiennitetsgruppe som kjenner en avdeling best.

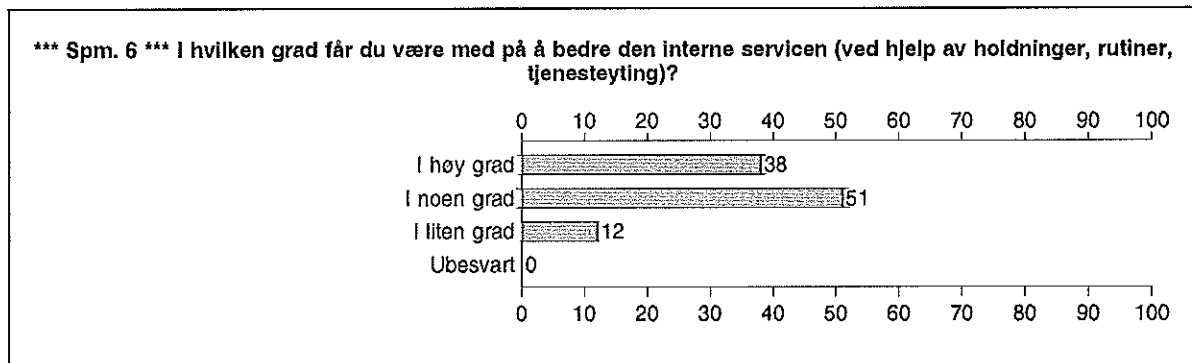
Tilfredshet med servicen fra ulike seksjoner /avdelinger /registre



Som man ser i figuren er det i dette spørsmålet meget høye andeler "vet ikke", et tegn på manglende kjennskap /kontakt. De største andeler "vet ikke" gjelder Plan- og utvikling og Oppgaveregisteret, som også kom ut som de to mest ukjente avdelinger i forrige spørsmål.

Ellers ser vi generelt i figuren at andelene på den positive siden ("meget" + "ganske" god service) for alle avdelinger overstiger andelen på den negative siden ("meget" + "litt" dårlig service). Dette tolkes som et tegn på at det ikke foreligger alvorlig misnøye med noen av avdelingene. Samtidig bør man antagelig ikke overse de mindretall som rapporterer "litt" eller "meget dårlig". De som får den høyeste andel negative tilbakemeldinger er (rangert etter "meget dårlig"): Personalseksjonen (6%), Foretaksregisteret (3%) og Informasjonsstaben (3%). Det er stort sett disse tre som også får høye skårer på "litt dårlig". Samtidig understreker vi at alle disse tre enhetene har langt høyere skåre på den positive siden av skalaen ("meget+ ganske god") enn på den negative siden ("litt+meget dårlig"). Vi tolker derfor tallene slik at disse tre avdelingene har en utfordring når det gjelder å holde en stabil høy service.

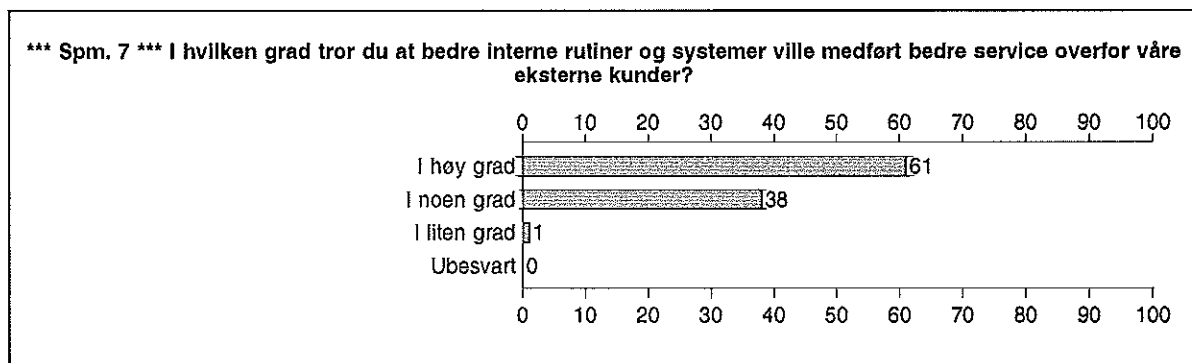
Bedring av servicen



I figuren ser vi at flertallet av ansatte oppgir at de "i noen grad" kan være med og bedre den interne servicen, mens en betydelig gruppe også oppgir "i høy grad".

Hvis spørsmålet tolkes som et spørsmål om påvirkningsmulighet, kan totalresultatet forstås dit hen at mange føler de har middels eller god påvirkningsmulighet i forhold til å bidra til interne serviceforbedringer. I tabellen finner vi forøvrig at avdelingene varierer en del når det gjelder hvor mange som har besvart "i liten grad". De som har høye andeler er Næringsavdelingen, Løsøreavdelingen og Administrasjonsavdelingen. Dette tolkes dit hen at mindre grupper i disse avdelingene opplever lav grad av følelse av å kunne påvirke.

I tabellen finner vi en markant forskjell mellom ledere og saksbehandlere i dette spørsmålet, som man kunne forvente hvis spørsmålet forstås som et spørsmål om påvirkningsmulighet. Ledere angir i langt høyere grad enn saksbehandlere at de kan medvirke til bedring av den interne servicen. Øvrig personale faller et sted imellom ledere og saksbehandlere.

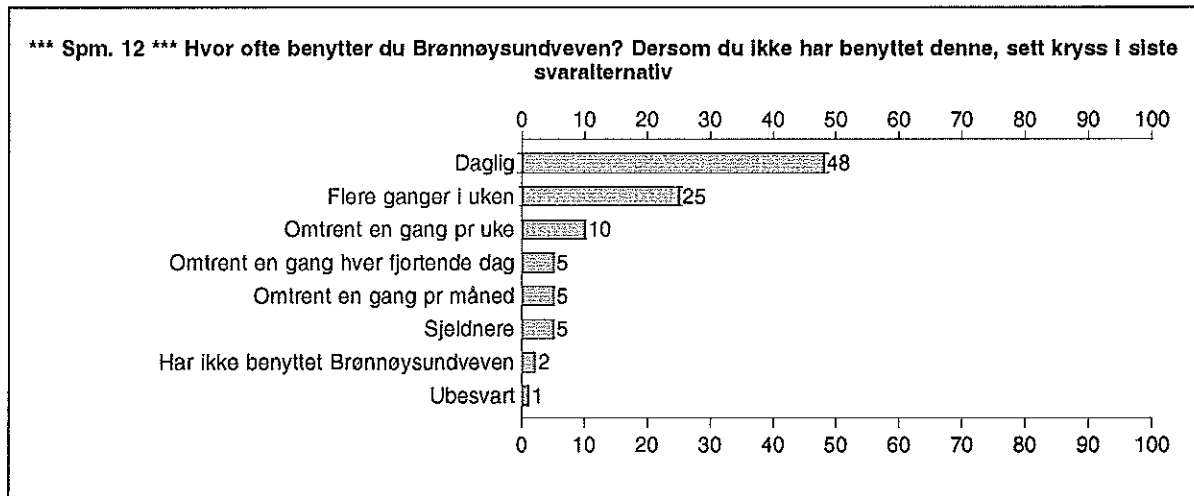


Det er Opplysningsavdelingen som i høyest grad mener at systemer og rutiner ville medført bedre service overfor kundene (jfr tabellen). Det antas at dette har sammenheng med at deres praktiske arbeidssituasjon krever velfungerende systemer og rutiner. IS-avdelingen har minst tro på systemer /rutiner (høyest andel "i noen grad" og lavest andel "i høy grad"), noe som

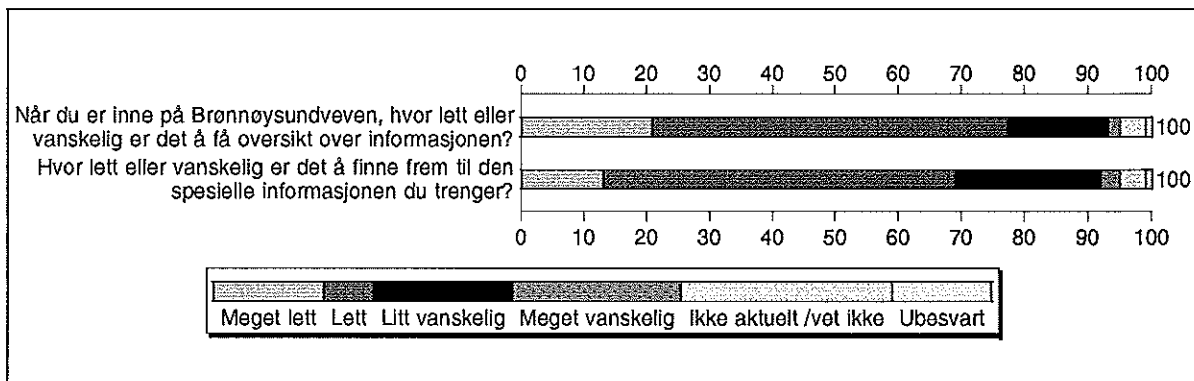
sikkert er naturlig sett i sammenheng med at deres arbeidsoppgaver antas å være meget annerledes enn oppgavene i Opplysningsavdelingen.

Ellers finner i vi tabellen at det eksisterer en forskjell mellom ledere og saksbehandlere også her. Ledere har signifikant høyere tro på at bedre rutiner forbedrer servicen enn saksbehandlere ("øvrige personale" faller imellom disse to). Ligger det her viktige forståelsesulikeheter mellom ledere og saksbehandlere som bør utforskes nærmere? Hva annet enn systemer /rutiner er det saksbehandlere har tro på?

Brønnøysundveven



I tabellen finner vi at omtrent 50% av ansatte i Opplysningsavdelingen, Løsøreavdelingen og Næringsavdelingen benytter Brønnøysundveven daglig, mens IS-avdelingen benytter den sjeldnest. Ellers finner vi at saksbehandlere benytter den betydelig oftere daglig enn ledere, noe som antas å være en naturlig følge av ulikeheter i arbeidsoppgaver. De som har vært ansatt 0-2 år benytter Brønnøysundveven aller oftest.

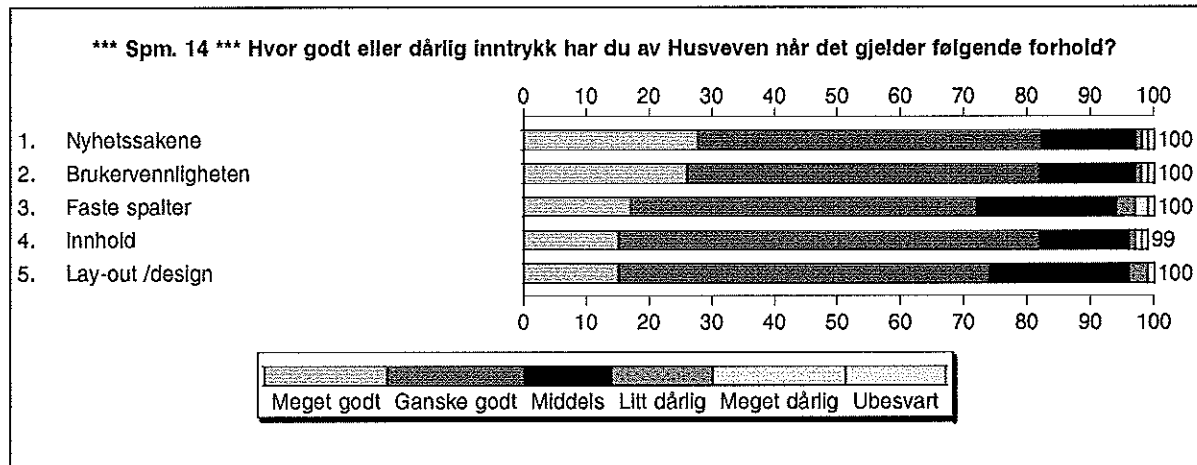


Det er store flertall i alle avdelinger som mener det mer "meget lett" eller "lett" å få oversikt over informasjonen i Brønnøysundveven. På den annen side kan man kanskje hente ut gode forbedringsforslag fra de mindre gruppene som angir at det er "litt vanskelig" og som finnes i alle avdelinger (jfr tabell).

Når det gjelder å finne frem til den spesielle informasjonen du trenger, ser vi i tabellen en lite økning av andelen som oppgir "meget vanskelig" (i forhold til forrige spørsmål). Særlig mange ledere oppgir "litt vanskelig" sammenlignet med saksbehandlere og øvrig personale.

Fortsatt oppgir flertallet ”meget lett” eller ”lett”, men igjen kan kanskje de vanskene mindretallet opplever gi gode forbedringsforslag – enten for utvikling av Brønnøysundveven i seg selv eller for bedre opplæringsrutiner.

Husveven

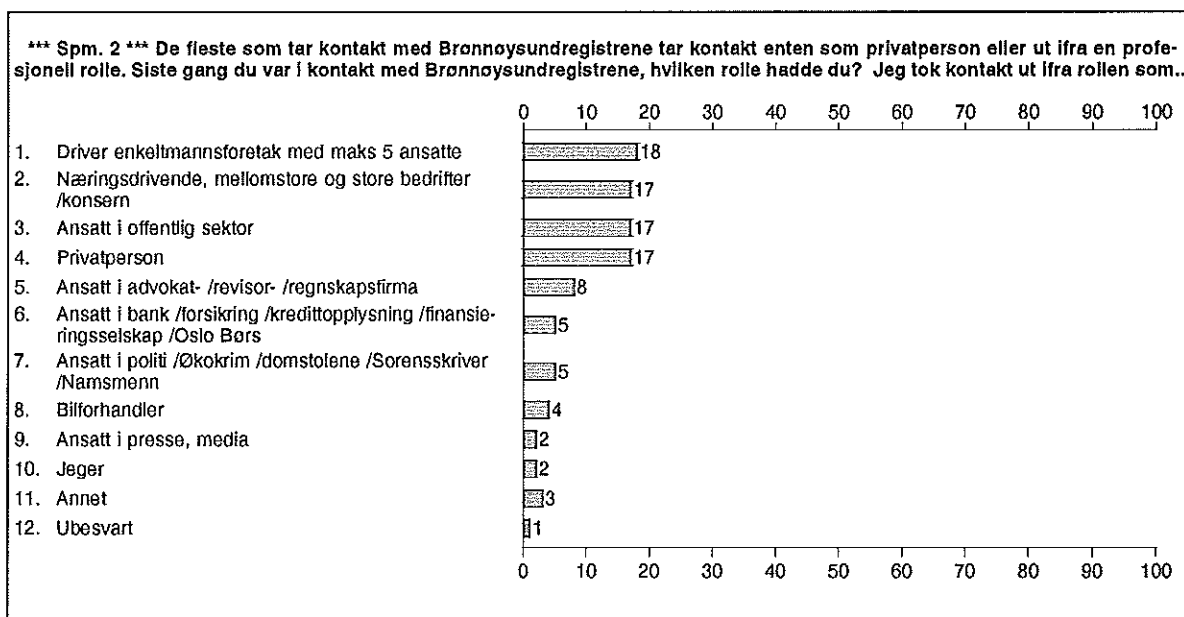


Vi ser i grafen at store flertall gir en positiv vurdering av Husveven på alle punkter (høye andeler ”meget” eller ”ganske” godt). Skal noe forbedres, kan man kanskje starte med Faste spalter og Lay-out, som har de største ”middels” og ”litt dårlig” andeler. En forbedring kan kanskje også rettes mot lederes behov, da disse har en signifikant høyere ”middels”-andel på *brukervennlighet* enn andre grupper (jfr tabellen).

EKSTERN UNDERSØKELSE

Hvem har svart

Rolle som bakgrunn for kontakten med Brønnøysundregistrene



Denne grafen viser de grupper som er definert som målgrupper i denne undersøkelsen. Vi minner om at det ble sendt ut 160 spørreskjemaer til hver målgruppen (unntatt Næringsdrivende som fikk 197 skjemaer og Politi som fikk 123 – jfr innledningen).

Svarprosenten *innenfor* hver målgruppe er som følger:

- Enkeltmannsforetak – 97%
- Næringsdrivende – 75%
- Offentlig sektor – 89%
- Privatpersoner – 88%
- Advokatgruppen – 41%
- Bankgruppen – 28%
- Politigruppen – 35%
- Bilforhandlere – 20%
- Presse – 9%
- Jeger – 11%

Som man ser er det enkeltmannsforetak, næringsdrivende, offentlig sektor og privatpersoner som har høyest svarprosent (som man også ser direkte av grafen). Etter dette kommer et hopp ned til advokatgruppen som ligger godt under 50%.

Det er vanskelig å identifisere en entydig årsak til at de ulike målgruppene har *så ulik* svarprosent. En mulig faktor *kan* være adresselistenes presisjonsgrad. Det kan i en viss grad ha skjedd at respondentene har avkrysset at de tilhører en annen målgruppen enn de skulle tilhøre ihh til utplukket av adresselister. Ellers kunne man tenkt seg at de som har hyppigst kontakt med Brønnøysundregistrene og føler seg mest som kunder er de som har høyest svarprosent. Dette stemmer i liten grad. Hvis vi ser på spørsmålene om antall kontakter siste året (s. 23) og spørsmålet om generell kjennskap til Brønnøysundregistrene (s. 26) finner vi at de som har få kontakter /lav kjennskap er privatpersoner, enkeltmannsforetak og jegere. To av disse tre har høy svarprosent. Og blant gruppene som har flest kontakter med Brønnøysundregistrene - bankgruppen, advokatgruppen, bilforhandlere, offentlig sektor, og politi - er det kun offentlig sektor som har høy svarprosent. Det forblir derfor noe usikkert hva den varierende svarprosenten mellom målgruppene skyldes.

Det er også et metodisk spørsmål i undersøkelser som dette i hvilken grad det kan tenkes å forekomme systematiske forskjeller mellom de som har svart og de som ikke har svart *innenfor* hver målgruppe.

Vi regner generelt med at de som besvarer et spørreskjema har noe større interesse for undersøkelsens tema enn de som ikke svarer. Vi må altså forvente at de minst engasjerte kundene har svart sjeldnere enn de engasjerte. I tillegg må vi i dette tilfellet også regne med at en del respondenter kan ha besvart på spinkelt grunnlag (har ikke følt seg som særlig erfarne kunder, men har utfyllt spørreskjemaet likevel).

De resultatene som foreligger innebærer at de fire gruppene som har høyest responsrate setter et større preg enn andre grupper på totalresultatene i denne undersøkelsen. For å studere hver målgruppe for seg, henviser vi til tabellen.

Vi må her understreke at det absolutte antall besvarte skjemaer fra presse /media kun er 15 og fra jegere kun 19. Dette er så lave tall at svarene ikke kan betraktes som representative for målgruppene. Disse gruppene vil derfor bli lite kommentert videre i rapporten. Det foreligger også, i absolutte tall, et relativt lavt antall svar fra bankgruppen (46), politigruppen (44) og bilforhandlere (33). Derfor bør disse grupperes svar også tolkes med forsiktighet.

Forkortelser

I resten av denne rapporten gjør vi oppmersom på at vi, for enkelhets skyld, vil benytte de forkortelser som er benyttet ovenfor der hvor vi har sammensatte målgrupper.

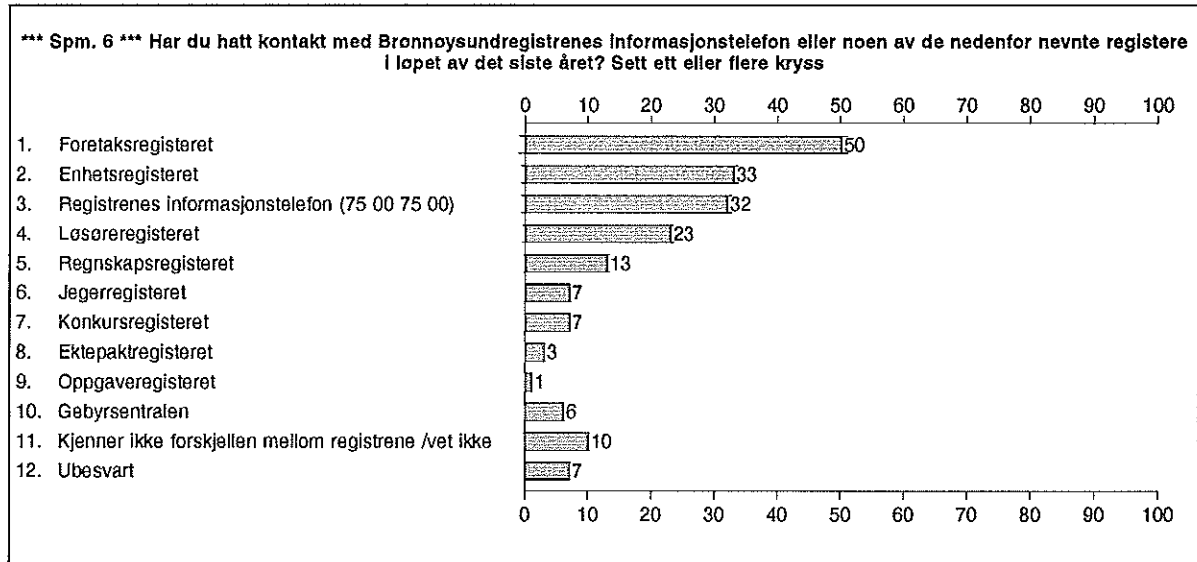
Altså:

Advokatgruppen = Ansatt i advokat- /revisor- /regnskapsfirma

Bankgruppen = Ansatt i bank /forsikring/ kredittopplysning /finansieringsselskap /Olso Børs

Politigruppen = Ansatt i politi /Økokrim /domstolene /Sorenskriver /Namsmenn

Hvilke registre har man hatt kontakt med?

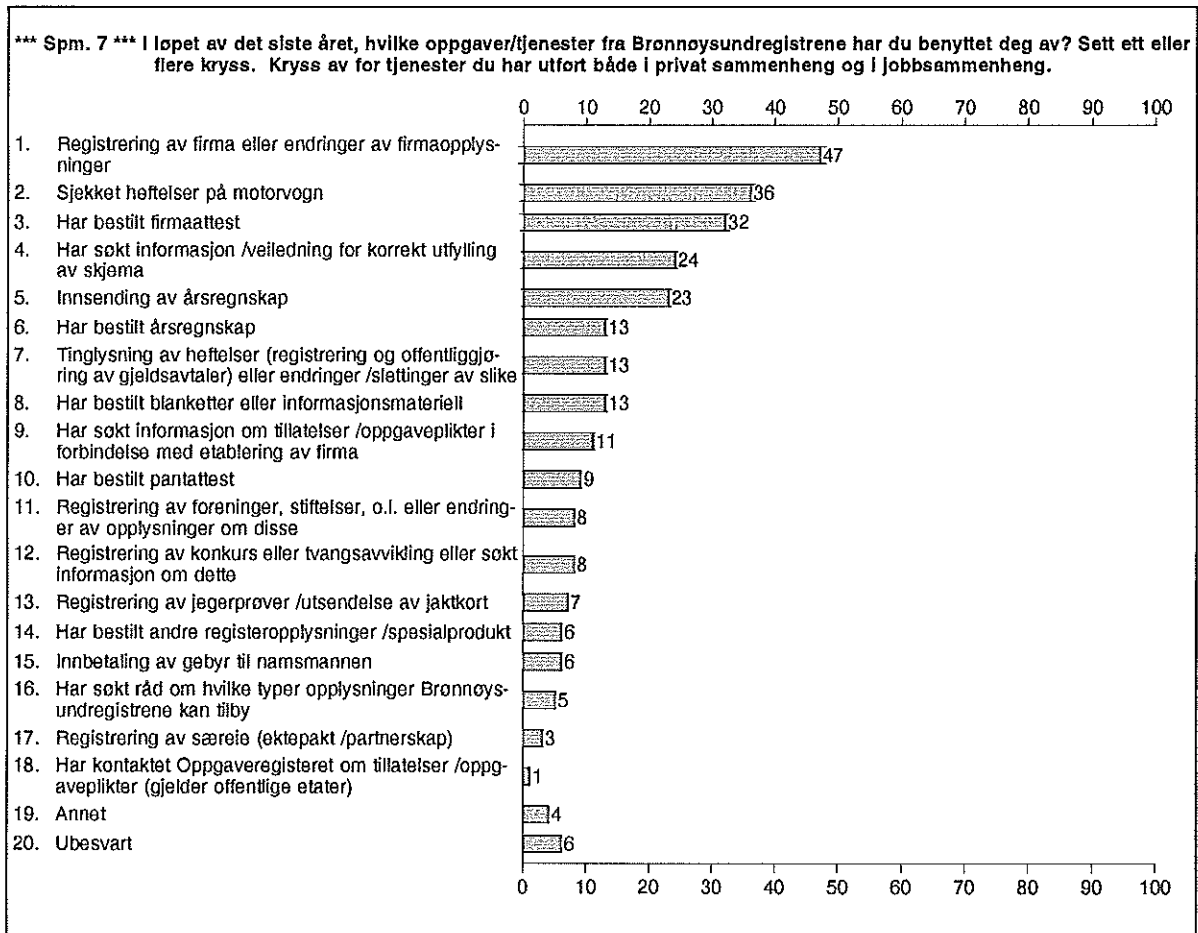


Hele 50% av respondentene i denne undersøkelsen har, som figuren viser, hatt kontakt med Foretaksregisteret. De grupper som har spesielt høy grad av kontakt med Foretaksregisteret er iflg. tabellen advokatgruppen, bankgruppen og næringsdrivende. Store respondentgrupper har, som figuren viser, også hatt kontakt med Enhetsregisteret, Informasjonstelefonen og Løsøreregisteret. Dette tilsier at totalresultatene i denne undersøkelsen i høy grad er preget av hva slags service disse 4 enhetene yter.

Tabellen viser at ingen av målgrupper har høy kontakt med bare ett register. Alle målgrupper har en spredning av kontakten på minst 3-4 registre. Advokatgruppen, politigruppen og offentlig sektor ser ut til å være de som har hyppig kontakt med flest registre.

Vi kan for øvrig legge merke til at hele 10% ikke kjenner forskjell mellom registrene. I tabellen finner vi at det er privatpersoner og enkeltmannsforetak som oftest oppgir at de ikke kjenner forskjellen.

Tjenester man har benyttet seg av

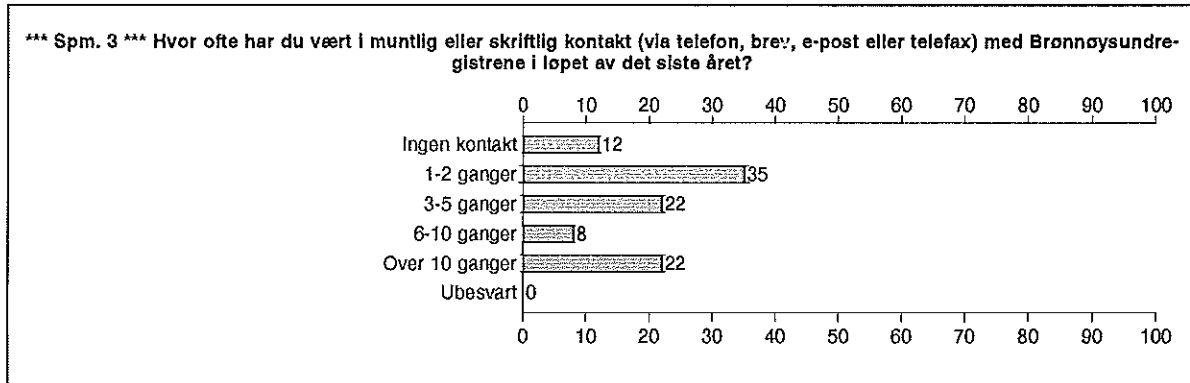


I tabellen finner vi at den mest benyttede tjenesten, registrering av firma, foretas primært av advokatgruppen, næringsdrivende og enkeltmannsforetak.

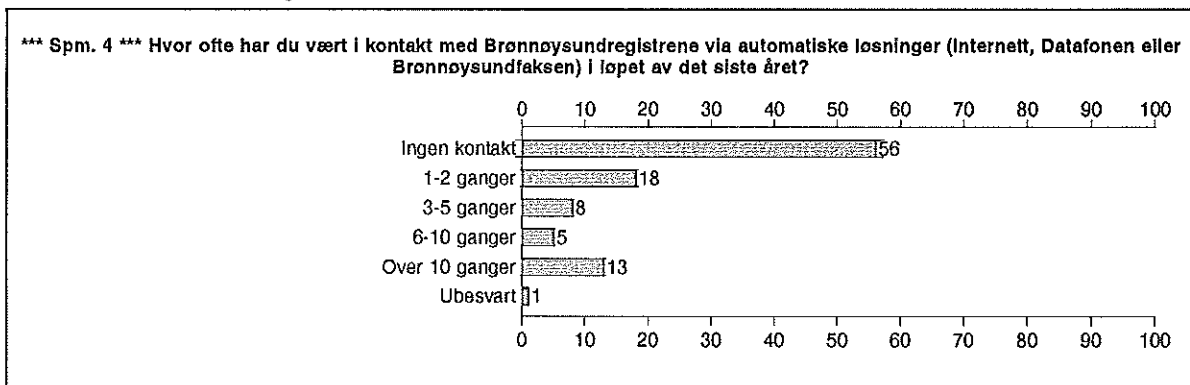
I samsvar med forrige spørsmål viser tabellen at advokatgruppen benytter seg i høyere grad enn gjennomsnittet av nesten alle tjenestene på listen. Flittige brukere av ulikartede tjenester er i tillegg offentlig sektor, bankgruppen, næringsdrivende og politigruppen. Privatpersoner derimot benytter Brønnøysundregistrene mest til to oppgaver: å sjekke heftelser på motorvogn og registrering av jegerprøver.

Måten man har vært i kontakt med Brønnøysundregistrene på

Muntlig eller skriftlig kontakt



Bruk av automatiske tjenester



Vi ser i grafene at muntlig eller skriftlig kontakt fortsatt er den vanligste måten å ha kontakt på.

Tabellen viser at de som i signifikant grad har tatt i bruk *automatiske løsninger* i forhold til andre målgrupper er bankgruppen, advokatgruppen, bilforhandlere og politigruppen. De som ligger høyest når det gjelder *aldi* å ha forsøkt automatiske løsninger er offentlig sektor og enkeltmannsforetak.

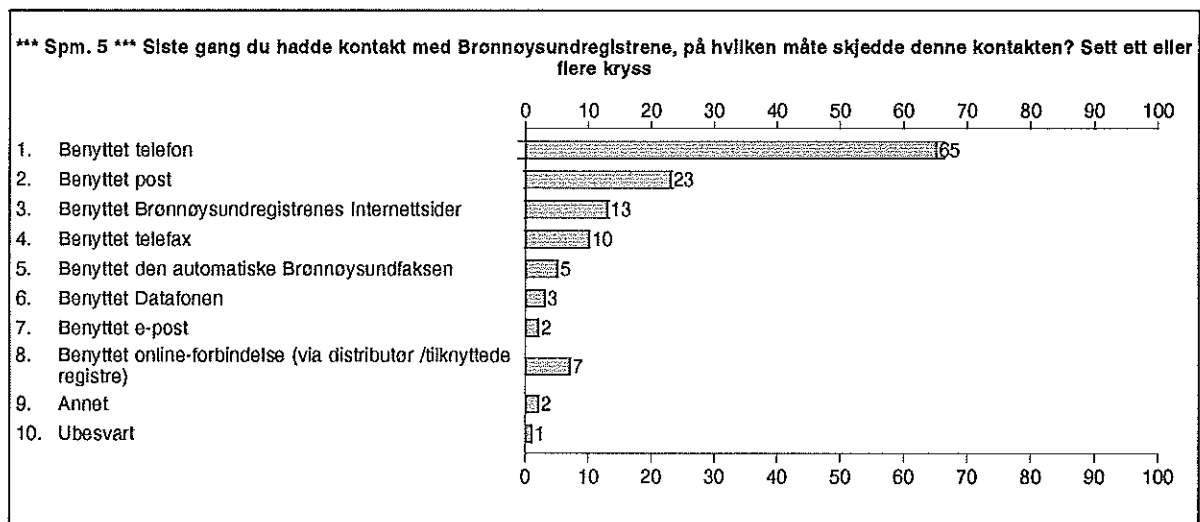
I begge figurene over ser vi at det er relativt mange som har få kontakter (1-2 ganger), i tillegg til at det finnes en betydelig gruppe som har mange kontakter (over 10 ganger). I tabellen (spørsmålet om muntlig og skriftlig kontakt) finner vi flere detaljer: de som har få kontakter (1-2 ganger) er først og fremst privatpersoner og enkeltmannsforetak. De som har høyt antall kontakter (over 10 ganger) er bankgruppen, advokatgruppen, bilforhandlere, offentlig sektor og politigruppen.

Vi har altså to hovedtyper av kunder: de som har en engangssak og de som har jevnlig kontakt. Som kommentert tidligere har vi høy svarprosent fra enkeltmannsforetak og

privatpersoner, selv om disse gruppene altså kan antas å ha et begrenset erfaringsgrunnlag med Brønnøysundregistrene.

Når det gjelder arbeidet med å videreutvikle servicen ved Brønnøysundregistrene kan man her spørre seg om service bør legges opp ulikt mot de som har engangssaker vs. de som har jevnlig kontakt.

Måten siste kontakt skjedde på

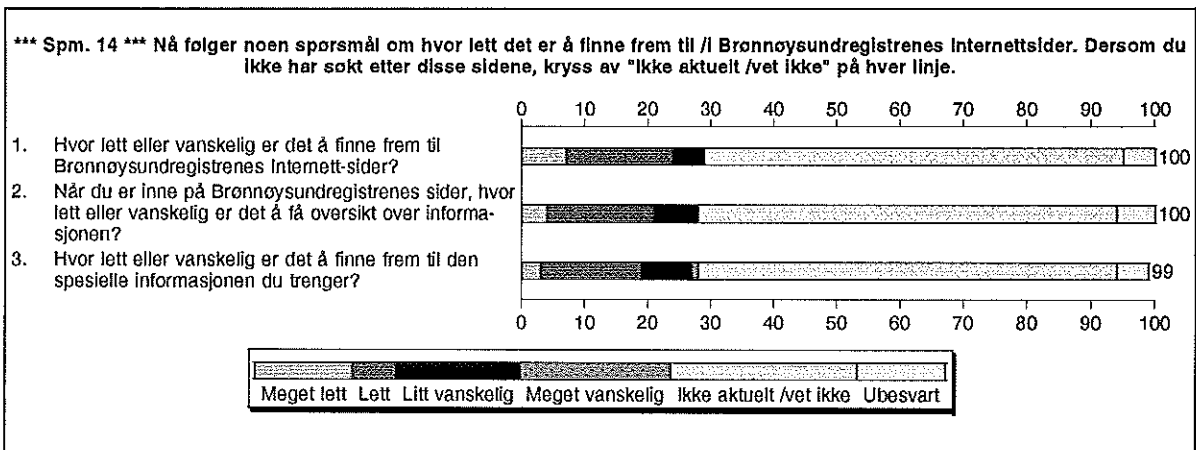
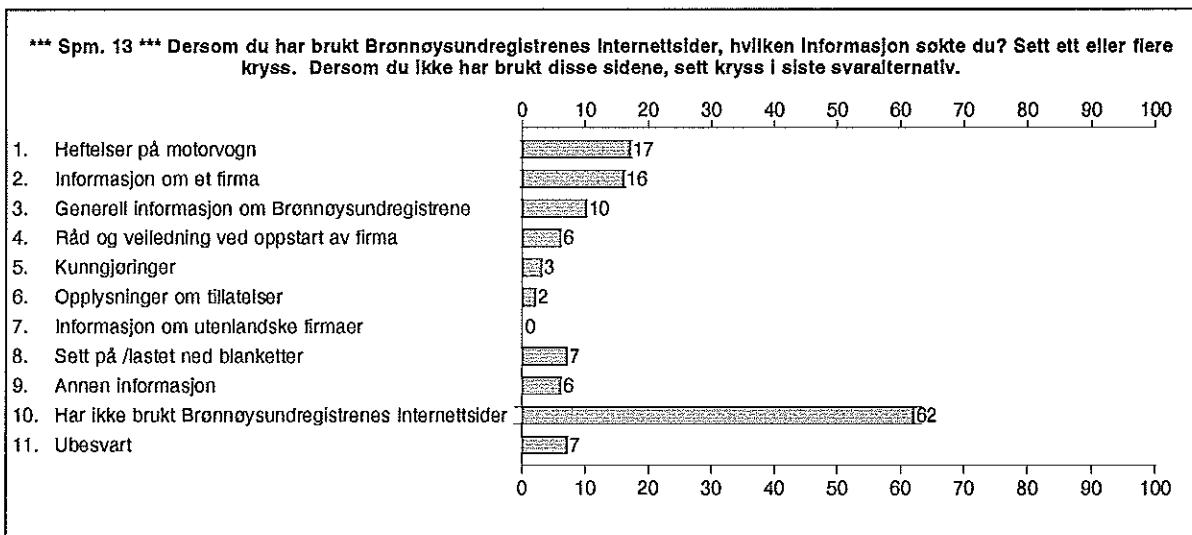
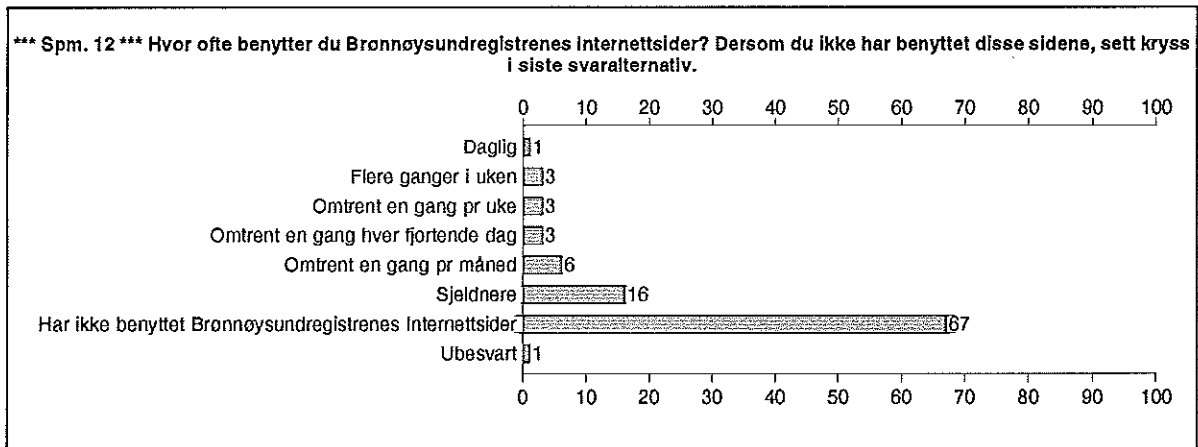


Denne grafen viser at telefon fortsatt er vanligste kontaktform, langt hyppigere brukt enn alle de andre formene. Dette peker på behovet for å ha fokus på kvaliteten på telefonservicen.

Det er privatpersoner som i aller høyest grad bruker telefon (jfr tabellen). Post benyttes mer enn gjennomsnittlig av næringsdrivende, advokatgruppen og bankgruppen.

Blant de tre automatiske løsningene som er nevnt i spørsmålet (Internett, Brønnøysundfaksen og Datafonen) ligger bruk av Internettsidene høyest. Bilforhandlere er den målgruppe som i høyest grad har brukt Internett ved siste kontakt, mens politigruppen ligger lavest (flere detaljer om Internettbruk på de neste sidene).

Kundenes bruk av Internett

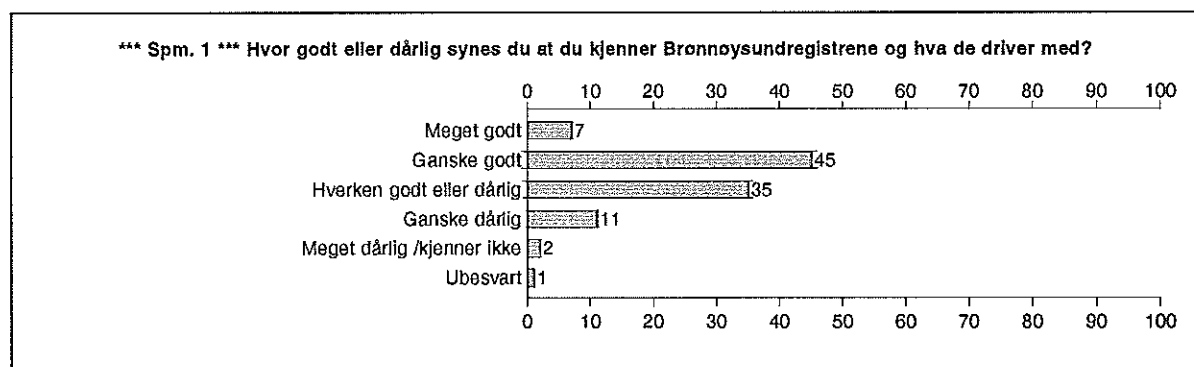


De som, ifølge tabellen, benytter Brønnøysundregistrenes Internettsider aller oftest er: advokatgruppen, bankgruppen og bilforhandlere.

De som ligger høyest på *aldri* å ha benyttet Brønnøysundregistrenes Internettsider er politigruppen og offentlig sektor. Samtidig må det nevnes at *alle* grupper har relativt høye tall når det gjelder "ikke benyttet".

Vi ser ellers av midterste graf på forrige side at de tre ting man primært søker informasjon om på Internett er: heftelser på motorvogn, informasjon om firmaer og informasjon om Brønnøysundregistrene. Det må antas at nederste graf, som viser hvor lett eller vanskelig det er å finne frem på Brønnøysundregistrenes Internettsider, først og fremst viser til hvor lett eller vanskelig det er å finne frem til disse tre opplysningene.

Generell kjennskap til Brønnøysundregistrene



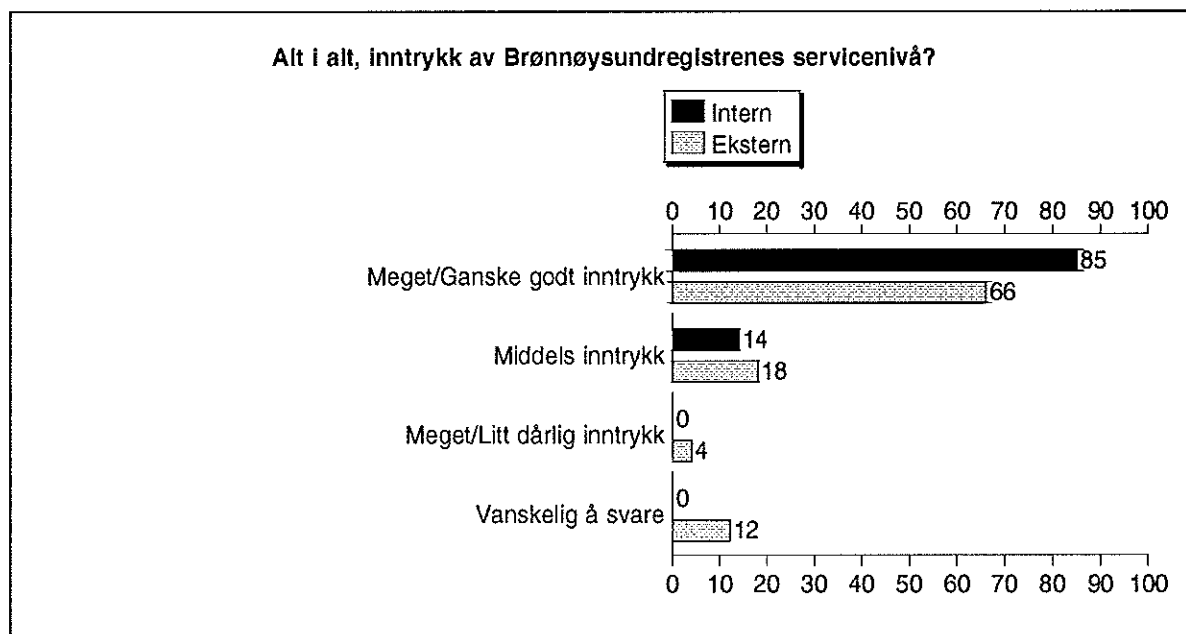
Dette spørsmålet var det aller første spørsmålet i spørreskjemaet til kundene. Vi antar derfor at svarene, grovt sett, avspeiler en spontan førstereaksjon. Vi vet for øvrig fra testen av spørreskjemaet at enkelte som trodde de kjente Brønnøysundregistrene godt, gjennom å lese spørreskjemaet oppdaget ting de ikke visste.

I tabellen finner vi at det særlig er bankgruppen og advokatgruppen som oppgir at de kjenner Brønnøysundregistrene "meget" eller "ganske" godt. Dette er i overensstemmelse med at disse gruppene på andre spørsmål oppgir hyppig bruk av Brønnøysundregistrenes tjenester.

De som kjenner Brønnøysundregistrene dårligst er privatpersoner og enkeltmannsforetak, noe som også overensstemmer med at disse på andre spørsmål oppgir å benytte få av Brønnøysundregistrenes tjenester.

SAMMENSTILLING INTERN OG EKSTERN UNDERSØKELSE

Alt i alt, vurdering av servicenivå



Øverste søyle i denne grafen viser "meget+ganske godt" for hver av gruppene (ansatte =intern og kunder =ekstern), og den tredje søylen viser "litt + meget dårlig" inntrykk. Og for ordens skyld minner vi om at ansatte systematisk ble spurt *om hva de tror at kundene mener* på hvert spørsmål i dette kapittelet.

Vi ser i figuren at 66% av kundene sier seg "meget" eller "ganske fornøyd" med Brønnøysundregistrenes servicenivå. Dette må sies å være en rimelig bra skåre, men ser vi på resultatene i neste spørsmål (hvor servicefaktorer måles i større detalj) er skårene ikke fullt så positive (for sammenligning har "alt i alt"-spørsmålet i figuren over en gjennomsnittsskåre på skalaen på 2,1, jfr tabell, mens de fleste skårer på servicefaktorene i neste spørsmål ligger nærmere 2,5-3,0). Se orienteringen om "alt i alt"-spørsmål på neste side og sammenhengen mellom helthetsvurderinger og detaljvurderinger når spørsmålene plasseres som de gjorde i denne undersøkelsen.

Vi ser også i figuren over at det finnes et visst gap mellom hva kundene opplever og hva ansatte tror at kundene opplever. Kundernes generelle opplevelse av Brønnøysundregistrenes servicenivå er altså ikke fullt så positiv som ansatte tror, selv om kundenes opplevelse må sies å være nokså bra (i *dette* spørsmålet).

Hvis vi i intern-tabellen undersøker om ulike stillingskategorier i Brønnøysundregistrene tror forskjellig om kundene, finner vi at ledere tror mer positivt enn saksbehandlere (øvrige personale ligger imellom disse to). Ledere har høyere skåre på "meget godt inntrykk" enn saksbehandlere, og lavere skåre på "middels" enn saksbehandlere, mens skåren på "ganske godt" er omtrent lik. Saksbehandlere er altså nærmere kundene enn ledere. Det antas at årsaken til forskjellen er at saksbehandlere i sitt daglige arbeid har større nærhet til kundene og deres opplevelser og reaksjoner enn ledere.

I ekstern-tabellen finner vi noen flere detaljer om hvilke kundegrupper som alt i alt har best og dårligst inntrykk av servicenivået. Det er privatpersoner som angir den beste evaluering (vurdert etter "meget godt"). De som ligger høyest på "ganske godt" er politigruppen, bilforhandlere, offentlig sektor og bankgruppen. På motsatt side skiller pressen seg ut med en meget høye skårer på å ha dårlig inntrykk. Siden antallet respondenter fra pressen kun er 15, kan ikke disse resultatene ansees som representative, som nevnt tidligere. Men er disse tallene likevel et tegn på at Brønnøysundregistrene bør utforske pressens synspunkter nærmere?

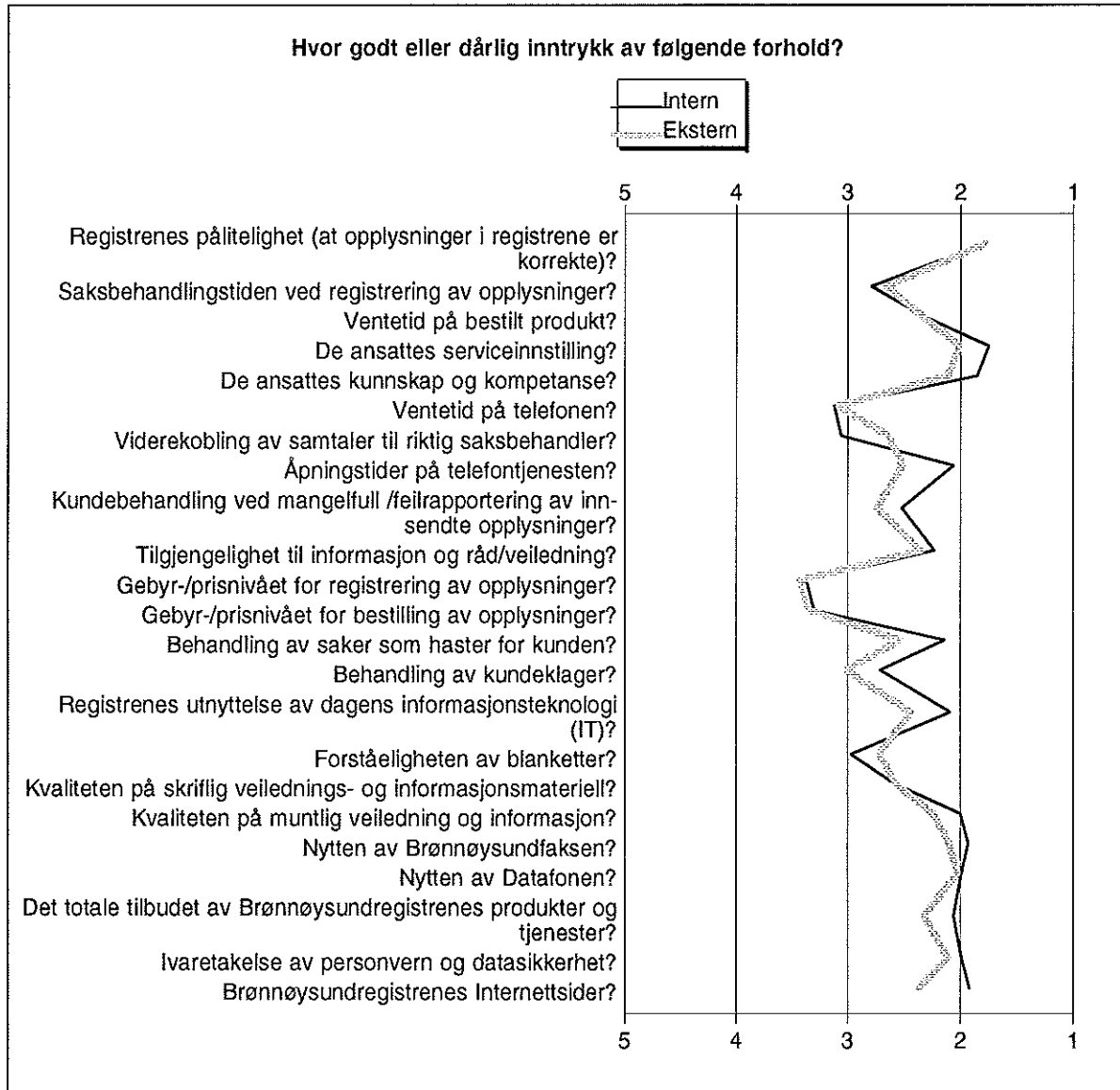
Det finnes forøvrig en liten gruppe advokater med spesielt negativt inntrykk som man antagelig ikke bør overse. Gruppen er liten, men ikke nødvendigvis uviktig.

Metodekommentarer:

Det må bemerkes at spørsmål av typen "Alt i alt, hvilket inntrykk..." har vist seg å gi noe mer positive resultater når de plasseres tidlig i spørreskjemaet (*før* detaljevalueringer) enn om de plasseres til slutt i spørreskjemaet. Dette henger sammen med en gjennomgang av detaljer har en tendens til å minne respondenten om alt de er misfornøyd med. Dermed blir "Alt i alt..."-spørsmål mer negative når det plasseres til slutt i skjemaet. I denne undersøkelsen er "Alt i alt"-spørsmålet plassert etter bakgrunnsvariablene og *aller først* i gruppen av spørsmål som etterspør *vurderinger* av Brønnøysundregistrene. En slik plassering kan således anta å påvirke svarene i positiv retning, noe tallene i denne undersøkelsen også indikerer. Som allerede nevnt vil man i neste spørsmål se at de fleste enkeltstående servicefaktorer bedømmes av kundene til å være dårligere enn 2,1 – som er gjennomsnittsskåren i "alt i alt"-spørsmålet over.

Rent metodisk vil vi også bemerke at det ble stilt så identiske spørsmål som mulig internt og eksternt, slik at sammenligning skulle bli mulig og troverdig. Det finnes imidlertid en forskjell når det gjelder metoden for innsamling av data: den interne undersøkelsen foregikk via e-mail og den eksterne postalt. Hvis innsamlingsmetoder blir *for* forskjellige kan dette i seg selv medføre at dataene ikke kan sammenlignes. Men i dette tilfellet anser vi at forskjellen i innsamlingsmetode spiller liten rolle i forhold til den viktige likheten som gjør dataene sammenlignbare: det ble i begge undersøkelsene benyttet selvutfylling av spørreskjema.

Vurdering av ulike servicefaktorer



5=meget
dårlig inntrykk

1=meget
godt inntrykk

I denne figuren presenteres skalaens *gjennomsnittsskårer* for hver servicefaktor – både for kunder og ansatte. Dette benyttes for å kunne sammenstille mange spørsmål og to målgrupper i en enkel og oversiktlig figur.

De resultatmessige hovedtrekkene i figuren over er, som man ser, at kunder i gjennomsnitt evaluerer de fleste servicefaktorene til å ligge mellom 2,0 og 3,0 på skalaen, noe som vurderes som et "middels" totalresultat for Brønnøysundregistrene. I tillegg er det, som man ser, et hovedtrekk i resultatene at det finnes en rekke gap mellom kunder og ansatte. Gapene

går i samme retning som i foregående "alt i alt"-spørsmål – at ansatte tror kunder er mer positive enn kundene selv oppgir. Vi finner også ofte, hvis vi går inn i tabellen, den samme stillingsforskjell som i foregående spørsmål – ledere tror mer positivt om kundene enn saksbehandlere (ledere har ofte høyere andeler "meget godt inntrykk" enn saksbehandlere, og saksbehandlere har ofte høyere "middels inntrykk" enn ledere).

For øvrig ser vi i grafen at det er sammenfallende kurvemønstre mellom ansatte og kunder. Dette tolkes dit hen at ansatte er rimelig godt orientert om i *hvilken retning* kundenes meninger går, mens man kanskje ikke bedømmer *intensiteten* i følelsene helt nøyaktig (derfor gapene).

Vi gjør oppmerksom på det eksisterer meget høye andeler "vet ikke" på alle servicefaktorene i dette spørsmålet. I grafen over er imidlertid de som har avkrysset "vet ikke" holdt utenfor. Grafen viser kun de respondenter som har ment noe. Til orientering er det imidlertid satt opp en egen tabell med "vet-ikke"-andeler på hver servicefaktor til slutt i denne kommentaren.

Den høye andelen "vet ikke" tyder på at respondenter som har deltatt i denne undersøkelsen og som har følt seg usikre aktivt har benyttet svarkategorien "vet ikke". Samtidig må vi også regne med at en viss andel av evalueringene på de ulike servicefaktorene kan være avgitt på svakt kjennsapsgrunnlag.

Dette er faktorene i figuren som har størst gap mellom ansatte og kunder, hvor ansatte tror kundene er mer positive enn de er:

- De ansattes serviceinnstilling
- De ansattes kunnskap og kompetanse
- Åpningstider på telefontjenesten
- Kundebehandling ved mangelfull /feilrapportering av innsendte opplysninger
- Behandling av saker som haster for kunden
- Behandling av kundeklager
- Registrenes utnyttelse av dagens informasjonsteknologi
- Kvaliteten på muntlig veiledning og informasjon
- Nytteten av Brønnøysundfaksen
- Det totale tilbudet av Brønnøysundregistrenes produkter og tjenester
- Brønnøysundregistrenes Internetsider

Selv om det finnes gap på disse faktorene, minner vi om at dette ikke betyr at kundene nødvendigvis har vurdert alle disse faktorene negativt.

Det finnes også gap hvor kundene er noe mer positive enn ansatte tror:

- Saksbehandlingstiden ved registrering av opplysninger
- Ventetid på telefonen
- Viderekobling av samtaler til riktig saksbehandler
- Forståeligheten av blanketter

På disse faktorene er kundene altså ikke fullt så misfornøyd som ansatte tror, men ansatte har likevel oppfattet nokså korrekt - kundene er nokså misfornøyd på disse punktene. Et annet misnøypunkt som ansatte tydeligvis også er godt kjent med er misnøyen med gebyrer (sammenfall i kurvene i figuren).

Hvis vi konsentrerer oss om *kundenes* meninger alene, finner vi at kundene har *best* inntrykk av følgende forhold:

- Registrenes pålitelighet (1,8)
- De ansattes serviceinnstilling (2,0)
- Nyttens av Datafonen (2,0)
- De ansattes kunnskap og kompetanse (2,1)
- Nyttens av Brønnøysundfaksen (2,1)
- Ivaretagelse av personvern og datasikkerhet (2,1)

Selv om dette er de beste skårene, kan man legge merke til hvor på skalaen skårene ligger: kun tre faktorer ligger under eller sammenfaller med 2,0. Resten av faktorene har tyngdepunkt mellom 2,0 og 3,0, noe vi foran har betegnet som et "middels" resultat.

Gjennom de faktorene kundene skårer best får man et inntrykk av at kundene er fornøyd med strukturelle forhold i Brønnøysundregistrene – pålitelighet og personvern- /datasikkerhet. Kanskje dreier dette seg om at Brønnøysundregistrene har *et image* av soliditet og pålitelighet. Kundene er videre godt fornøyd med ansattes serviceinnstilling og kompetanse, selv om disse to faktorene ikke skårer fullt så høyt som ansatte tror. Det kan hende ansattes positive innstilling ikke gir full uttelling hos kundene fordi kundene reagerer negativt på andre ting de møter ved Brønnøysundregistrene som tungvinte regler og rutiner. Når det gjelder Datafonen og Brønnøysundfaksen har disse faktorene meget store andeler "vet ikke". Resultatene over kan likevel tyde på at de som vet noe om disse to automatiske løsningene er fornøyd med dem.

Mange organisasjoner spør seg når de får kundemålingsresultater hvilke skårer som kan ansees som gode og dårlige. Er beste kundeskåre, 1,8, en god skåre? Hva (hvilket tall) bør målsettingen være? Til dette kan det kommenteres at organisasjonsstudier i offentlig forvaltning i Norge peker på at det aller viktigste er å stimulere til en generell intern forbedringsorientering. Dette innebærer at, uansett hvor nåtidsskårer ligger, bestemmer man seg for å bli bedre. Det viktige er å være løpende opptatt av å bli bedre, uansett fra hvilket utgangspunkt. Organisasjoner som sier seg fornøyd med status quo, selv om status quo er rimelig bra, oppnår ikke samme løpende kvalitetsutvikling som forbedringsorienterte organisasjoner. Dette høres selvfølgelig ut, men i praksis er det meget vanlig at organisasjoner er status quo-orientert.

De servicefaktorene kundene alt i alt har *dårligst* inntrykk av er:

- Gebyr-/prisnivået for registrering av opplysninger (3,4);
- Gebyr-/prisnivået for bestilling av opplysninger (3,4)
- Ventetid på telefonen (3,1)
- Behandling av kundeklager (3,0)
- Kundebehandling ved mangelfull /feilrapportering av innsendte opplysninger (2,7)
- Forståeligheten av blanketter (2,7)

Vi ser her at det aller mest negative for kundene er gebyrnivået. I tillegg er kundene lite fornøyd med ventetid på telefonen og med det som skjer når feil har oppstått. Hele denne

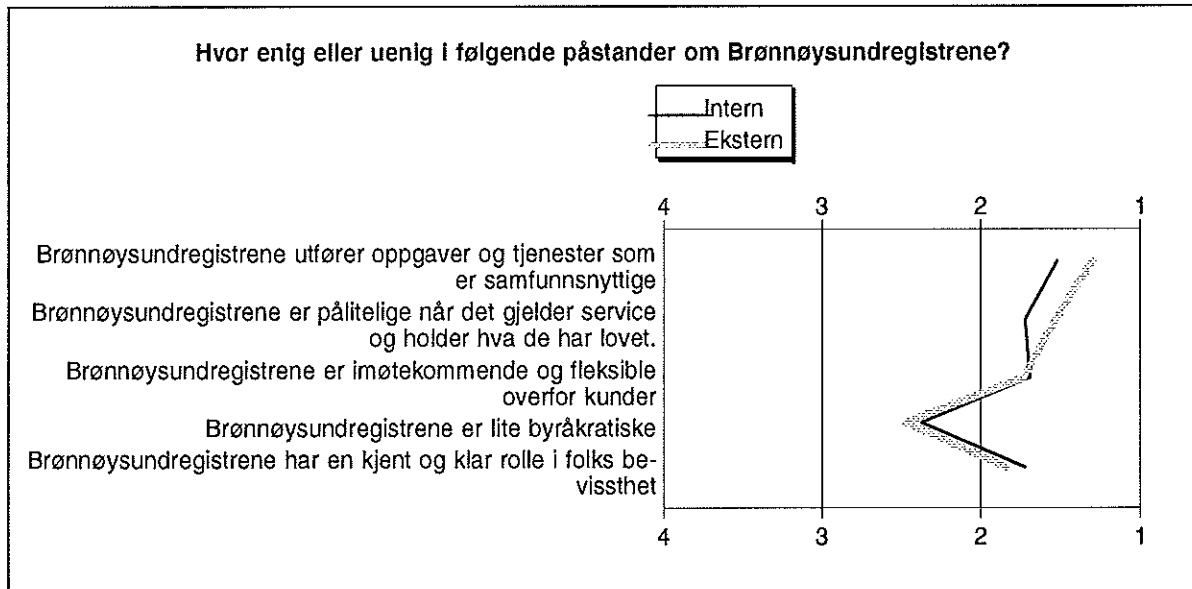
listen (med unntak av siste punkt – forståeligheten av blanketter) er i god overrensstemmelse med de negative reaksjoner som er blitt avdekket i undersøkelsens kvalitative del (test av spørreskjema og åpne spørsmål).

Mange organisasjoner velger å starte sitt forbedringsarbeid med de svakeste punktene i kundeevalueringen. Dette kan være en god ide, særlig hvis disse faktorene er svært viktige for kundene og kan antas å ha stor innflytelse på kundenes totalinntrykk. Videre må man i forbedringsarbeidet også huske at det kan være viktig å gjøre noe for enkelte mindretallsgrupper som er sterkt misfornøyd.

Interne og eksterne "vet ikke"-andeler i dette spørsmålet – til orientering (jfr tabell):

	"Vet ikke"-andel kunder	"Vet ikke"-andel ansatte
Registrenes pålitelighet	25%	1%
Saksbehandlingstiden ved registrering av opplysninger	33%	2%
Ventetid på bestilt produkt	33%	16%
De ansattes serviceinnstilling	21%	1%
De ansattes kunnskap og kompetanse	34%	1%
Ventetid på telefonen	20%	3%
Viderekobling av samtaler til riktig saksbehandler	39%	8%
Åpningstider på telefontjenesten	44%	12%
Kundebehandling ved mangelfull /feilrapportering av innsendte opplysninger	56%	14%
Tilgjengelighet til informasjon og råd /veiledning	37%	4%
Gebyr-/prisnivået for registrering av opplysninger	47%	13%
Gebyr-/prisnivået for bestilling av opplysninger	48%	16%
Behandling av saker som haster for kunden	47%	6%
Behandling av kundeklager	80%	26%
Registrenes utnyttelse av dagens informasjonsteknologi	57%	13%
Forståeligheten av blanketter	34%	5%
Kvaliteten på skriftlig veilednings- og informasjonsmateriell	34%	7%
Kvaliteten på muntlig veiledning og informasjon	33%	5%
Nytten av Brønnøysundfaksen	67%	20%
Nytten av Datafonen	78%	24%
Det totale tilbudet av Brønnøysundregistrenes produkter og tjenester	29%	6%
Ivaretagelse av personvern og datasikkerhet	60%	13%
Brønnøysundregistrenes Internetsider	68%	13%

Påstander om Brønnøysundregistrene



4=helt
uendig

1=helt
enig

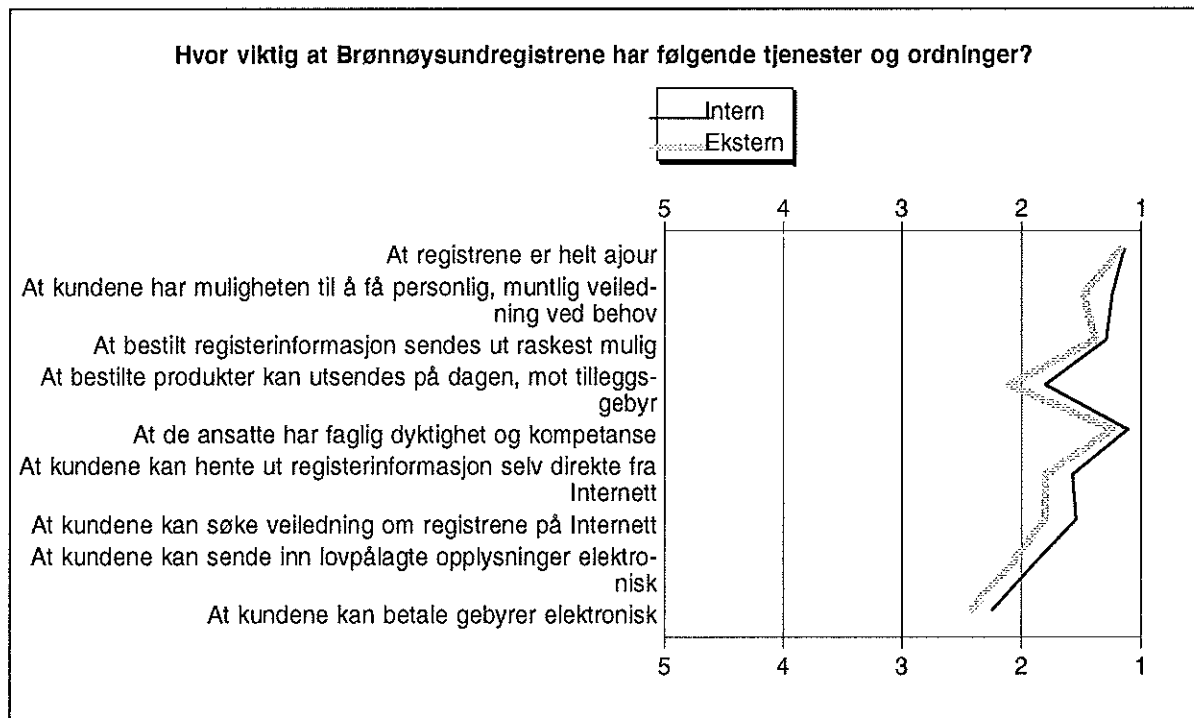
Rent metodisk er den benyttede spørreformen i dette spørsmålet, dvs. å be respondenter ta stilling til påstander, beheftet med den svakhet at der hvor respondenter ikke har sterke meninger har de en tendens til å si seg enige fordi påstanden inviterer til enighet (såkalt "enig-effekt"). Positive resultater må således ansees å være litt for høye.

I figuren over ser vi at ansattes oppfatninger på de fleste punktene sammenfaller med kundenes meninger, med unntak av de to første faktorene hvor kundene er mer enige enn ansatte tror. At kundene er så enige i de to første påstandene *kan* skyldes "enig-effekten".

Hvis vi studerer *kundekurven* alene, er det resultat som skiller seg mest ut i negativ retning at kundene er uenige i at "Brønnøysundregistrene er lite byråkratiske". Kundene synes altså omvendt av påstanden, at Brønnøysundregistrene *er* byråkratiske. Det er sammenfall i kurvene (mellom ansatte og kunder) når det gjelder byråkrati-påstanden, slik at ansatte ser ut til å være klar over kundenes meninger på dette området. Fra de kvalitative dataene (fra test av spørreskjema og åpne spørsmål) vet vi at kunder reagerer negativt på enkelte rutiner de møter ved Brønnøysundregistrene, som f.eks. at man ikke tillates å bli viderekoblet til den person som har ens sak, og at man får hele papirbunken i retur ved en feilavkrysning på en blankett. Slike opplevelser oppfattes antagelig som byråkratiske.

I disse påstandene er det tilnærmet sammenfall mellom lederes og saksbehandlers tro om kundene (jfr tabell), bortsett fra påstanden om at Brønnøysundregistrene er lite byråkratiske, hvor ledere tror mer positivt enn saksbehandlere.

Prioriteringer



5=ikke viktig

1=meget viktig

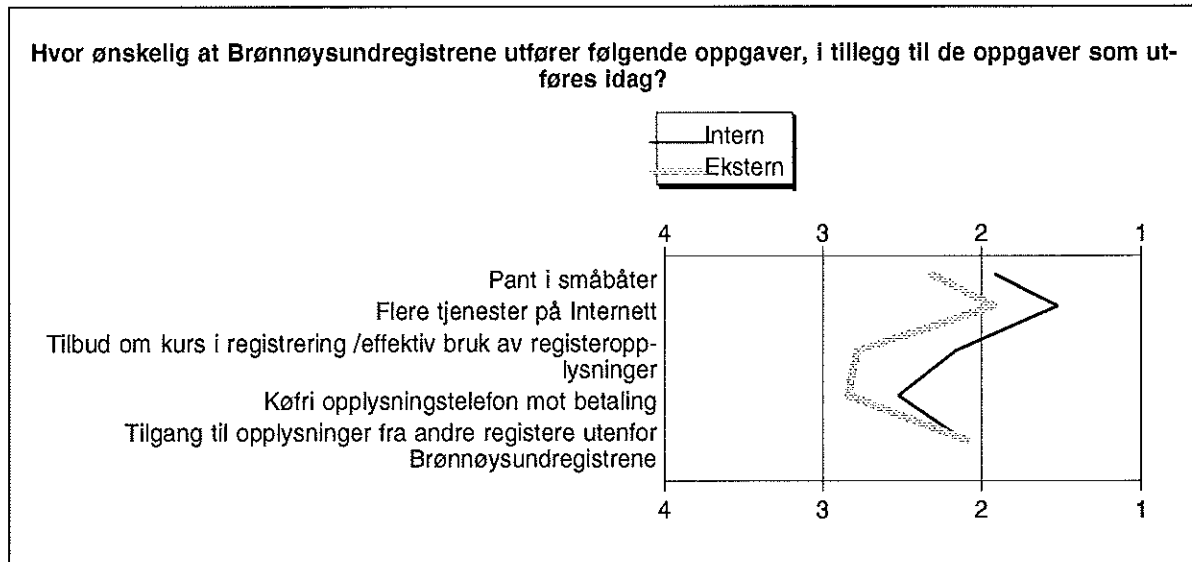
Vi ser i denne figuren at ansattes er nokså godt orientert om hva som er *mest* og *minst* viktig for kundene, da mønsteret i begge kurver er sammenfallende. Men generelt tror ansatte at alle punktene er litt viktigere for kundene enn kundene selv oppgir. Det er her ikke nevneverdige forskjeller mellom hva ledere og saksbehandlere tror om kundene.

Vi ser i figuren at det aller viktigste *for kundene* (av de 9 mulighetene) er:

- At registrene er helt ajour
- At ansatte har faglig dyktighet og kompetanse
- At bestilt registerinformasjon sendes ut raskest mulig
- At kunden har muligheten til å få personlig muntlig veiledning ved behov

Man kan legge merke til at kundene skårer nesten alle faktorene i dette spørsmålet mellom 1,0 og 2,0, altså meget høyt. Og av de fire viktigste punktene handler to om at det er viktig for kundene med kompetanse og veiledning.

Ønskelige oppgaver i fremtiden



4=ikke
ønskelig

1=meget
ønskelig

Av de fem mulighetene i dette spørsmålet ser vi at kundene prioriterer flere tjenester på Internett, tilgang til opplysninger fra andre registre utenfor Brønnøysundregistrene og pant i småbåter. Gapene mellom ansatte-grafen og kunde-grafen tyder på at ansatte overvurderer hvor ønskelige alle faktorene er for kundene (unntatt siste punkt). Skårene fra kundene i dette spørsmålet ligger mellom 2,0 og 3,0, altså ikke svært høyt. Når det gjelder Internett viser andre spørsmål i denne undersøkelsen av et flertall av kunder foreløpig ikke har tatt i bruk det som allerede finnes av muligheter, slik at det måtte være spesielle, mindre kundegrupper som allerede bruker Internett som ville hatt glede av flere tjenester. En annen mulighet er imidlertid også at det kan være mangelen på viktige tjenester på Internett som gjør at ikke flere kunder benytter tjenesten.

Når det gjelder tilbudet om kurs i bruk av registeropplysninger, det største gapet mellom ansatte og kunder i figuren, er det sannsynlig at ansatte har mer informasjon om de positive mulighetene i dette tiltaket enn kundene har, derfor den store forskjellen. Under testen av spørreskjemaet viste det seg at meget få kunder er kjent med hva dette tilbudet innebærer (men det ble besluttet å beholde spørsmålet likevel).

Når det gjelder køfri telefon mot betaling avdekket testingen av spørreskjemaet at kundene ikke er imot køfri telefon i seg selv, men enkelte er sterkt imot at det *skal koste noe*, særlig når man fra før mener at gebyrene på tjenestene ved Brønnøysundregistrene er altfor høye.

Tabell

Intern undersøkelse

Chi2 nivå(W): 10.0% T-test nivå: 5.0%	Avdeling						Stilling				Antall år ansatt			
	Total	Opplys- ningsavdel- ingen	Løsøreav- delingen	Næringsav- delingen	IS-avdel- ingen	Administra- sjons- avdelingen	Saksbe- handler/ rådgiver	Leder	Øvrig per- sonale	0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år	
		51	44	122	41	198	41	45	58	76	43	107		
Antall intervju	51	44	122	41	198	41	45	58	76	43	107			
Antall	51	44	122	41	198	41	45	58	76	43	107			
Spm. 1 Avdeling														
Opplysningsavdelingen	18	100▲	- ▽	- ▽	- ▽	- ▽	15	16	29▲	17	28▲	8 ▽		
Løsøreavdelingen	15	- ▽	100▲	- ▽	- ▽	- ▽	17	- ▽	3 ▽	12	14	25▲		
Næringsavdelingen	43	- ▽	- ▽	100▲	- ▽	- ▽	34	9 ▽	45	46	33	44		
IS-avdelingen	9	- ▽	- ▽	- ▽	100▲	- ▽	12	36▲	10	12	14	5 ▽		
Administrasjons- avdelingen	14	- ▽	- ▽	- ▽	- ▽	100▲	22	40▲	12	13	12	18		
Ubesvart	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		

Chi2 nivå(W): 10.0% T-test nivå: 5.0%	Avdeling						Stilling				Antall år ansatt			
	Total	Opplysningsavdelingen		Næringsavdelingen		IS-avdelingen	Administrasjonsavdelingen		Saksbehandler/rådgiver	Leder	Øvrig personale			
		Løstareavdelingen	Løstareavdelingen	Næringsavdelingen	Næringsavdelingen		Administrasjonsavdelingen	Administrasjonsavdelingen			0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år
Antall intervju	285	51	44	122	44	26	41	198	41	45	58	76	43	107
Antall	285	51	44	122	44	26	41	198	41	45	58	76	43	107
Spm. 2 Stilling														
Saksbehandler/ rådgiver	69	75	84	85	84	19	34	100	-	-	72	71	65	69
Leder	14	12	16	11	16	19	22	-	100	-	7	11	21	19
Øvrig personale	16	14	-	3	-	62	44	-	-	100	21	18	14	12
Ubesvart	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Chi2 nivå(W): 10.0% T-test nivå: 5.0%	Avdeling						Stilling				Antall år ansatt			
	Total	Opplys- ningsavdel- ingen	Løsøreav- delingen	Næringsav- delingen	IS-avdel- ingen	Administra- sjons- avdelingen	Saksbe- handler/ rådgiver	Leder	Øvrig per- sonale	0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år	
		51	44	122	26	41	198	41	45	58	76	43	107	
Antall intervju	285	44	122	26	41	198	41	45	58	76	43	107		
Antall	285	44	122	26	41	198	41	45	58	76	43	107		
Spm. 3 Antall år ansatt														
0-2 år	20	33▲	5▽	21	23	17	21	10▽	27	100▲	-▽	-▽	-▽	
3-5 år	27	25	20	29	35	24	27	20	31	-▽	100▲	-▽	-▽	
6-10 år	15	24▲	14	11	23	12	14	22	13	-▽	-▽	100▲	-▽	
Over 10 år	38	18▽	61▲	39	19▽	46	37	49	29	-▽	-▽	-▽	100▲	
Ubesvart	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

*** Spm. 4 *** Hvor god eller dårlig kjennskap har du til de andre seksjonene/ avdelingene / registrene og hva de driver med?

	Total	Avdeling					Stilling				Antall år ansatt		
		Opplysningsavdelingen	Løsøreavdelingen	Næringsavdelingen	IS-avdelingen	Administrasjonsavdelingen	Saksbehandler/rådgiver	Leder	Øvrig personale	0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år
Chi2 nivå(W): 10.0%	285	51	44	122	26	41	198	41	45	58	76	43	107
T-test nivå: 5.0%	285	51	44	122	26	41	198	41	45	58	76	43	107
Spm. 4.1 Personalseksjonen													
Meget god ①	7	4	2	5	-	29▲	4▽	24▲	9	3	8	2	11▲
Ganske god ②	33	43	27	24▽	58▲	41	27▽	56▲	40	31	36	35	33
Middels ③	45	47	43	51▲	35	29▽	50▲	20▽	42	50	47	51	36▽
Litt dårlig ④	9	4	14	14▲	8	-▽	12▲	-▽	7	7	7	7	14▲
Meget dårlig ⑤	4	-	11▲	6	-	-	6▲	-	-	5	1	5	6
Vanskelig å svare/ Ubesvart	1	2	2	1	-	-	1	-	2	3	1	-	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.7	2.5	3.0	2.9	2.5	2.0	2.9	2.0	2.5	2.8	2.6	2.8	2.7
Spm. 4.2 Økonomiseksjonen													
Meget god ①	7	4	2	4	-	27▲	4▽	22▲	4	2	4	7	11▲
Ganske god ②	20	29▲	16	8▽	46▲	34▲	18▽	27	27	19	16	26	22
Middels ③	37	53▲	36	32	42	29	34	34	53▲	33	47▲	42	30▽
Litt dårlig ④	25	12▽	25	37▲	12	10▽	29▲	15	13▽	29	24	16	25
Meget dårlig ⑤	10	2▽	18▲	16▲	-	-▽	13▲	2	2	12	8	9	10
Vanskelig å svare/ Ubesvart	2	-	2	3	-	-	3	-	-	5▲	1	-	1
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	3.1	2.8	3.4	3.5	2.7	2.2	3.3	2.5	2.8	3.3	3.2	3.0	3.0
Spm. 4.3 Kontorseksjonen													
Meget god ①	12	8	2▽	6▽	-	51▲	6▽	27▲	22▲	3▽	11	14	16▲
Ganske god ②	22	20	16	16▽	50▲	29	19▽	27	31▲	19	18	23	25
Middels ③	39	41	43	44	46	15▽	39	41	38	33	47▲	40	37
Litt dårlig ④	18	27▲	20	20	4▽	5▽	23▲	2▽	9▽	29▲	17	14	13
Meget dårlig ⑤	8	4	18▲	11	-	-▽	12▲	2	-▽	10	7	9	8
Vanskelig å svare/ Ubesvart	1	-	-	2	-	-	2	-	-	5▲	-	-	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.9	3.0	3.4	3.2	2.5	1.7	3.2	2.3	2.3	3.3	2.9	2.8	2.7

Chi2 nivå(W): 10.0% T-test nivå: 5.0%	Antall år ansatt															
	Avdeling					Stilling			0-2 år		3-5 år		6-10 år		Over 10 år	
	Opplysningsavdelingen	Løsrørelsesavdelingen	Næringsavdelingen	IS-avdelingen	Administrasjonsavdelingen	Saksbehandler/rådgiver	Leder	Øvrig personale								
Total																
Spm. 4.4 Informasjonsstaben																
Meget god ①	5	2	2	5	17▲	3▼	20▲	2	3	4	2	8▲				
Ganske god ②	15	20	11	8▼	32▲	11▼	24▲	29▲	10	16	16	18				
Middels ③	36	45	30	31	62▲	33▼	37	51▲	38	46▲	30	32				
Litt dårlig ④	29	27	34	37▲	8▼	35▲	17▼	13▼	24	25	40	31				
Meget dårlig ⑤	12	6	20▲	17▲	-▼	16▲	2▼	4▼	21▲	8	12	11				
Vanskelig å svare/ Ubesvart	1	-	2	2	-	2	-	-	3	1	-	-				
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100				
Gjennomsnitt ① - ⑤	3.3	3.2	3.6	3.5	3.0	3.5	2.6	2.9	3.5	3.2	3.4	3.2				
Spm. 4.5 Plan- og utvikling																
Meget god ①	4	2	2	2	4	2▼	17▲	4	-	4	7	6				
Ganske god ②	8	8	5	4▼	27▲	4▼	20▲	13	9	8	5	8				
Middels ③	26	29	27	21	38	22▼	37▲	31	22	29	21	27				
Litt dårlig ④	33	31	25	34	27	34	17▼	42	38	33	33	31				
Meget dårlig ⑤	26	24	39▲	33▲	4▼	33▲	10▼	9▼	24	25	30	25				
Vanskelig å svare/ Ubesvart	4	6	2	5	-	5▲	-	-	7	1	5	3				
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100				
Gjennomsnitt ① - ⑤	3.7	3.7	4.0	4.0	3.0	4.0	2.8	3.4	3.8	3.7	3.8	3.6				
Spm. 4.6 Driftsseksjonen (i IS-avdelingen)																
Meget god ①	9	6	2	3▼	65▲	5▼	20▲	20▲	3▼	12	16	7				
Ganske god ②	21	25	9▼	17	31	17▼	32▲	33▲	28	20	12▼	23				
Middels ③	40	45	41	46▲	4▼	44▲	34	29▼	38	42	42	39				
Litt dårlig ④	20	18	25	25	-▼	23	15	13	17	21	23	20				
Meget dårlig ⑤	8	6	23▲	7	-	11▲	-▼	4	10	5	7	10				
Vanskelig å svare/ Ubesvart	1	-	-	2	-	1	-	-	3▲	-	-	-				
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100				
Gjennomsnitt ① - ⑤	3.0	2.9	3.6	3.2	1.4	3.2	2.4	2.5	3.0	2.9	2.9	3.0				

Chi2 nivå(W): 10.0% T-test nivå: 5.0%	Total	Avdeling					Stilling			Antall år ansatt				
		Opplysningssavdelingen		Løspereav-Næringsavdelingen		IS-avdelingen	Administrasjonsavdelingen	Saksbehandler/rådgiver	Leder	Øvrig personale	0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år
		Oppl.-	Opplys-	Løspereav-	Næringsav-	IS-avdel-	Administra-	Saksbe-	Leder	Øvrig per-	0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år
Spm. 4.7 Systemseksjonen (i IS-avdelingen)														
Meget god ①	9	4	2	3	73	2	4	22	22	5	11	16	8	
Ganske god ②	18	29	7	13	27	24	14	27	27	19	24	14	15	
Middels ③	36	35	45	40	-	41	39	37	24	33	36	35	40	
Litt dårlig ④	24	24	20	31	-	22	27	12	20	28	20	28	23	
Meget dårlig ⑤	10	8	23	10	-	7	13	-	7	12	8	7	12	
Vanskelig å svare/ Ubesvart	2	-	2	2	-	2	2	2	-	3	3	-	1	
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Gjennomsnitt ① - ⑤	3.1	3.0	3.6	3.3	1.3	3.1	3.3	2.4	2.6	3.2	2.9	3.0	3.2	
Spm. 4.8 Opplysningstelefonen (i Opplysningssavdelingen)														
Meget god ①	22	90	14	5	8	5	23	24	16	24	21	37	15	
Ganske god ②	36	8	43	43	50	39	36	37	40	21	37	40	44	
Middels ③	29	2	30	37	31	41	29	32	29	38	25	23	31	
Litt dårlig ④	7	-	7	9	12	10	7	5	11	9	13	-	6	
Meget dårlig ⑤	5	-	7	7	-	5	5	2	4	9	4	-	5	
Vanskelig å svare/ Ubesvart	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.4	1.1	2.5	2.7	2.5	2.7	2.4	2.2	2.5	2.6	2.4	1.9	2.4	
Spm. 4.9 Skriftlig avgivelse (i Opplysningssavdelingen)														
Meget god ①	16	75	7	2	4	-	18	12	11	21	17	30	7	
Ganske god ②	25	25	25	23	31	22	22	34	24	16	26	26	27	
Middels ③	28	-	20	34	38	44	26	32	33	21	28	23	34	
Litt dårlig ④	21	-	32	25	23	24	23	10	24	26	16	19	23	
Meget dårlig ⑤	9	-	14	14	4	7	10	10	7	16	11	2	8	
Vanskelig å svare/ Ubesvart	1	-	2	2	-	2	2	2	-	2	3	-	1	
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.8	1.3	3.2	3.2	2.9	3.2	2.9	2.7	2.9	3.0	2.8	2.4	3.0	

Chi2 nivå(W): 10.0% T-test nivå: 5.0%	Total	Avdeling					Stilling			Antall år ansatt			
		Opplysningsavdelingen	Løsøreavdelingen	Næringsavdelingen	IS-avdelingen	Administrasjonsavdelingen	Saksbehandler/rådgiver	Leder	Øvrig personale	0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år
Spm. 4.10 Foretaksregisteret													
Meget god ①	28	16▽	7▽	51▲	15	10▽	34▲	24	9▽	22	29	33	30
Ganske god ②	33	49▲	23	30	27	37	32	37	33	36	33	33	32
Middels ③	28	35	45▲	16▽	35	34	25▽	32	40▲	26	28	30	30
Litt dårlig ④	7	-▽	16▲	2▽	23▲	12	6▽	5	16▲	12	5	5	7
Meget dårlig ⑤	2	-	7▲	-	-	5	2	-	2	2	3	-	2
Vanskelig å svare/ Ubesvart	1	-	2	1	-	2	1	2	-	2	3	-	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.2	2.2	2.9	1.7	2.7	2.6	2.1	2.2	2.7	2.3	2.2	2.1	2.2
Spm. 4.11 Enhetsregisteret													
Meget god ①	20	14	9▽	34▲	8▽	7▽	24▲	17	4▽	16	25	28	16
Ganske god ②	34	47▲	9▽	37	42	29	34	32	36	28	38	33	35
Middels ③	29	37	45▲	18▽	27	39	27	29	40▲	38	22	33	29
Litt dårlig ④	12	2▽	23▲	9	23	15	9▽	20	18	14	7▽	5▽	18▲
Meget dårlig ⑤	4	-	11▲	2	-	7	5	-	2	3	5	2	3
Vanskelig å svare/ Ubesvart	1	-	2	1	-	2	1	2	-	2	3	-	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.5	2.3	3.2	2.1	2.7	2.8	2.4	2.5	2.8	2.6	2.3	2.2	2.6
Spm. 4.12 Regnskapsregisteret													
Meget god ①	11	8	5	17▲	8	5	11	20▲	4	-▽	16	14	12
Ganske god ②	33	47▲	20▽	33	31	34	33	44	27	28	26	44	37
Middels ③	36	33	55▲	30▽	31	41	36	27	44	41	33	33	36
Litt dårlig ④	16	10	14	16	27	17	16	10	20	21	17	9	14
Meget dårlig ⑤	4	2	5	5	4	2	5	-	4	10▲	7	-	-▽
Vanskelig å svare/ Ubesvart	0	-	2	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.7	2.5	2.9	2.6	2.9	2.8	2.7	2.3	2.9	3.1	2.7	2.4	2.5

Chi2 nivå(W): 10.0% T-test nivå: 5.0%	Total	Avdeling					Stilling			Antall år ansatt				
		Opplys- ningsavdel- ingen	Løsøreav- delingen	Næringsav- delingen	IS-avdel- ingen	Administra- sjons- avdelingen	Saksbe- handler/ rådgiver	Leder	Øvrig per- sonale	0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år	
Spm. 4.13 Oppgaveregisteret														
Meget god ①	4	-	-	8▲	4	2	2	4	10	2	2	9▲	5	2
Ganske god ②	11	24▲	2▽	7▽	4	20▲	7	9	22▲	7	14	8	12	10
Middels ③	26	33	18	24	42▲	22	33	25	22	33	26	28	30	23
Litt dårlig ④	36	25▽	41	37	38	37	42	35	29	42	38	33	30	38
Meget dårlig ⑤	21	18	36▲	20	12	17	16	24▲	15	16	16	20	23	24
Vanskelig å svare/ Ubesvart	2	-	2	4	-	2	-	3	2	-	5	3	-	2
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	3.6	3.4	4.1	3.6	3.5	3.5	3.6	3.7	3.2	3.6	3.5	3.5	3.6	3.7
Spm. 4.14 Løsøreregisteret /Ektepaktregisteret														
Meget god ①	15	12	73▲	2▽	4	5▽	2▽	18▲	17	2▽	3▽	13	19	22▲
Ganske god ②	27	47▲	20	21▽	23	32	22	27	34	22	26	20▽	37	30
Middels ③	29	33	5▽	34	42	29	36	27	37	36	38	28	26	28
Litt dårlig ④	21	6▽	2▽	31▲	27	27	33▲	21	7▽	21	21	28	16	19
Meget dårlig ⑤	6	2	-	10▲	4	5	7	6	2	7	10	11▲	2	1▽
Vanskelig å svare/ Ubesvart	1	-	-	1	-	2	-	1	2	-	2	1	-	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.7	2.4	1.4	3.2	3.0	2.9	3.2	2.7	2.4	3.2	3.1	3.0	2.5	2.5
Spm. 4.15 Konkursregisteret														
Meget god ①	6	6	23▲	2▽	4	2	2	6	10	2	-▽	5	12	7
Ganske god ②	26	39▲	30	20▽	15	29	27	23	39▲	27	28	22	33	25
Middels ③	38	43	39	35	50	34	36	40	32	36	33	34	35	46▲
Litt dårlig ④	22	10▽	7▽	30▲	27	24	27	23	12▽	27	28	29▲	19	15▽
Meget dårlig ⑤	7	2	-▽	12▲	4	10	9	7	7	9	12	8	2	7
Vanskelig å svare/ Ubesvart	0	-	2	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	3.0	2.6	2.3	3.3	3.1	3.1	3.1	3.0	2.7	3.1	3.2	3.1	2.7	2.9

Chi2 nivå(W): 10.0% T-test nivå: 5.0%	Total	Avdeling					Stilling			Antall år ansatt			
		Opplysningsavdelingen	Løsøreavdelingen	Næringsavdelingen	IS-avdelingen	Administrasjonsavdelingen	Saksbehandler/rådgiver	Leder	Øvrig personale	0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år
Spm. 4.16 Gebyrsentralen /Jegerregisteret													
Meget god ①	5	-	18▲	1▽	8	5	5	2	7	3	4	2	7
Ganske god ②	18	29▲	23	8▽	12	34▲	15▽	32▲	20	16	16	23	20
Middels ③	29	33	30	26	42	27	31	24	27	26	36	21	31
Litt dårlig ④	31	22	18▽	39▲	31	29	30	24	36	34	29	35	27
Meget dårlig ⑤	15	14	11	24▲	8	2▽	17	15	9	16	14	16	16
Vanskelig å svare/ Ubesvart	2	2	-	2	*	2	2	2	2	5▲	1	2	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	3.3	3.2	2.8	3.8	3.2	2.9	3.4	3.2	3.2	3.5	3.3	3.4	3.3

*** Spm. 5 *** Hvordan opplever du den interne servicen fra følgende seksjoner/ avdelinger/ registre?

	Total	Avdeling				Stilling			Antall år ansatt				
		Opplysningsavdelingen	Løsøreavdelingen	Næringsavdelingen	IS-avdelingen	Administrasjonsavdelingen	Saksbehandler/rådgiver	Leder	Øvrig personale	0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år
Chi2 nivå(W): 10.0%													
T-test nivå: 5.0%													
Antall intervju	285	51	44	122	26	41	198	41	45	58	76	43	107
Antall	285	51	44	122	26	41	198	41	45	58	76	43	107

Spm. 5.1 Personalseksjonen

Meget god ①	10	8	11	9	-	20▲	11	7	7	12	8	9	10
Ganske god ②	41	61▲	50	26▽	35	51	38	39	53▲	43	45	44	35
Middels ③	29	22	23	34▲	42	22	28	39	24	28	22	35	33
Litt dårlig ④	12	6	7	20▲	12	2▽	14▲	7	7	5▽	16	9	14
Meget dårlig ⑤	6	2	2	9▲	8	2	6	7	4	5	7	2	7
Vet ikke/ Ubesvart	3	2	7	2	4	2	3	-	4	7▲	3	-	2
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.6	2.3	2.3	2.9	2.9	2.1	2.6	2.7	2.5	2.4	2.7	2.5	2.7

Spm. 5.2 Økonomiseksjonen

Meget god ①	10	10	9	3▽	4	37▲	8▽	10	20▲	9	8	9	13
Ganske god ②	41	55▲	48	26▽	50	51	38	44	47	36	39	47	41
Middels ③	19	27▲	9▽	23	27	2▽	18	27	16	16	21	14	21
Litt dårlig ④	4	4	2	5	-	2	4	5	2	-	4	5	5
Meget dårlig ⑤	1	-	2	2	-	-	1	5	-	2	1	-	2
Vet ikke/ Ubesvart	25	4▽	30	40▲	19	7▽	31▲	10▽	16	38▲	26	26	18▽
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.3	2.3	2.2	2.6	2.3	1.7	2.3	2.5	2.0	2.2	2.3	2.2	2.3

Spm. 5.3 Kontorseksjonen

Meget god ①	24	16	23	19	19	51▲	21▽	27	33▲	10▽	26	33	25
Ganske god ②	45	51	43	40	62▲	41	41▽	51	53	41	45	42	48
Middels ③	19	25	16	22	15	7▽	21	20	11	22	20	21	16
Litt dårlig ④	2	-	2	3	-	-	2	2	-	-	-	-	5▲
Meget dårlig ⑤	1	-	-	2	-	-	1	-	-	2	-	-	1
Vet ikke/ Ubesvart	10	8	16	14▲	4	-▽	14▲	-▽	2▽	24▲	9	5	6▽
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.0	2.1	2.0	2.2	2.0	1.6	2.1	2.0	1.8	2.2	1.9	1.9	2.0

Chi2 nivå(W): 10.0%
T-test nivå: 5.0%

	Avdeling										Stilling			Antall år ansatt		
	Total	Opplys- ningsavdel- ingen	Løsreav- delingen	Næringsav- delingen	IS-avdel- ingen	Administra- sjons- avdelingen	Saksbe- handler/ rådgiver	Leder	Øvrig per- sonale	0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år			
Spm. 5.4 Informasjonsstaben																
Meget god ①	7	4	11	5	-	20▲	7	2	13	3	9	9	7			
Ganske god ②	28	33	36	17▽	27	44▲	25	27	40▲	28	25	23	32			
Middels ③	31	31	18▽	39▲	31	22	29	44▲	29	28	32	21	37▲			
Litt dårlig ④	8	14	-▽	7	15	5	8	7	9	2	8	16▲	7			
Meget dårlig ⑤	3	-	5	3	8	2	3	7	2	3	5	5	1			
Vet ikke/ Ubesvart	22	18	30	28▲	19	7▽	28▲	12▽	7▽	36▲	21	26	15▽			
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100			
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.6	2.7	2.3	2.8	3.0	2.2	2.6	2.9	2.4	2.6	2.7	2.8	2.6			
Spm. 5.5 Plan- og utvikling																
Meget god ①	4	4	-	2	8	10▲	3	7	7	2	5	5	4			
Ganske god ②	18	20	14	12▽	23	32▲	12▽	39▲	22	16	22	9	19			
Middels ③	20	24	25	20	15	10▽	21	12	20	21	20	5▽	25▲			
Litt dårlig ④	6	10	-	7	4	2	7	-	7	5	3	12	6			
Meget dårlig ⑤	2	-	7	2	4	-	3	2	-	2	4	2	2			
Vet ikke/ Ubesvart	51	43	55	55	46	46	55▲	39	44	55	46	67▲	45			
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100			
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.7	2.7	3.0	2.9	2.5	2.1	2.9	2.2	2.5	2.8	2.6	2.9	2.7			
Spm. 5.6 Driftsseksjonen (i IS-avdelingen)																
Meget god ①	21	27	16	13▽	31	34▲	20	10▽	36▲	21	22	26	18			
Ganske god ②	51	43	50	52	58	51	46▽	71▲	51	57	50	56	46			
Middels ③	18	25	18	22	8	5▽	21▲	12	11	16	16	12	24▲			
Litt dårlig ④	4	2	2	5	-	5	4	5	2	-	3	7	5			
Meget dårlig ⑤	1	-	2	1	-	-	1	-	-	-	3	-	-			
Vet ikke/ Ubesvart	6	2	11	7	4	5	8▲	2	-	7	7	-	7			
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100			
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.1	2.0	2.2	2.2	1.8	1.8	2.1	2.1	1.8	1.9	2.1	2.0	2.2			

Chi2 nivå(W): 10.0% T-test nivå: 5.0%	Total	Avdeling					Stilling			Antall år ansatt			
		Opplysningsavdelingen	Løsøreavdelingen	Næringsavdelingen	IS-avdelingen	Administrasjonsavdelingen	Saksbehandler/rådgiver	Leder	Øvrig personale	0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år
Spm. 5.7 Systemseksjonen (i IS-avdelingen)													
Meget god ①	15	20	14	7 ▽	46▲	15	14	7	27▲	12	16	23	13
Ganske god ②	42	31 ▽	48	41	42	49	40	49	40	45	46	35	39
Middels ③	20	33▲	18	21	8	7 ▽	18	27	20	17	17	19	23
Litt dårlig ④	6	4	2	10▲	-	2	7	7	-	2	7	7	7
Meget dårlig ⑤	1	-	-	2	-	-	1	-	-	2	1	-	-
Vet ikke/ Ubesvart	17	12	18	19	4	27▲	20▲	10	13	22	13	16	18
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.2	2.2	2.1	2.5	1.6	2.0	2.3	2.4	1.9	2.2	2.2	2.1	2.3
Spm. 5.8 Opplysningstelefonen (i Opplysningsavdelingen)													
Meget god ①	21	49▲	23	7 ▽	15	29	22	12	24	24	26	26	14 ▽
Ganske god ②	48	47	41	54▲	46	44	47	56	49	41	53	44	51
Middels ③	17	- ▽	18	25▲	19	15	17	22	16	12	11 ▽	19	24▲
Litt dårlig ④	3	-	5	5	-	-	4	2	-	3	-	5	4
Meget dårlig ⑤	1	-	2	2	-	-	2	-	-	-	3	-	2
Vet ikke/ Ubesvart	9	4	11	7	19	12	9	7	11	19▲	8	7	5 ▽
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.1	1.5	2.1	2.4	2.0	1.8	2.1	2.2	1.9	1.9	1.9	2.0	2.2
Spm. 5.9 Skriftlig avgivelse (i Opplysningsavdelingen)													
Meget god ①	14	43▲	7	5 ▽	4	17	15	5 ▽	18	17	17	21	7 ▽
Ganske god ②	38	49▲	50▲	30 ▽	31	34	36	44	38	31	39	33	41
Middels ③	17	4 ▽	14	26▲	15	12	19	17	9	14	12	16	23▲
Litt dårlig ④	4	-	2	7▲	4	2	4	2	4	2	3	5	6
Meget dårlig ⑤	2	-	2	3	-	-	2	2	-	3	1	2	1
Vet ikke/ Ubesvart	26	4 ▽	25	29	46▲	34	24	29	31	33	28	23	22
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.2	1.6	2.2	2.6	2.4	2.0	2.2	2.3	2.0	2.2	2.1	2.2	2.4

Chi2 nivå(W): 10.0%
T-test nivå: 5.0%

Spm. 5.10 Foretaksregisteret

	Total	Avdeling					Stilling				Antall år ansatt		
		Opplysningsavdelingen	Løsøreavdelingen	Næringsavdelingen	IS-avdelingen	Administrasjonsavdelingen	Saksbehandler/rådgiver	Leder	Øvrig personale	0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år
Meget god ①	10	6	7	15▲	4	10	13▲	2	4	9	11	9	11
Ganske god ②	38	22▽	30	50▲	38	34	40	27	40	43	42	37	34
Middels ③	27	37▲	23	26	31	17	23▽	37	33	21	26	28	30
Litt dårlig ④	11	24▲	18	3▽	4	15	11	17	7	7	12	14	11
Meget dårlig ⑤	3	6	5	2	-	5	4	5	-	2	1	7	4
Vet ikke/ Ubesvart	11	6	18	4▽	23▲	20▲	9	12	16	19▲	8	5	10
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.5	3.0	2.8	2.2	2.4	2.6	2.5	2.9	2.5	2.4	2.5	2.7	2.6

Spm. 5.11 Enhetsregisteret

Meget god ①	12	12	7	17▲	4	10	14	10	7	16	14	12	9
Ganske god ②	46	49	39	48	42	41	45	41	49	38	42	58▲	47
Middels ③	27	31	27	25	31	24	27	29	27	28	28	21	29
Litt dårlig ④	2	4	-	2	-	2	2	-	2	-	3	-	3
Meget dårlig ⑤	1	-	2	1	-	-	1	-	-	-	1	-	1
Vet ikke/ Ubesvart	13	4▽	25▲	7▽	23	22▲	11	20	16	19	12	9	11
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.2	2.3	2.4	2.1	2.3	2.2	2.2	2.2	2.3	2.1	2.3	2.1	2.3

Spm. 5.12 Regnskapsregisteret

Meget god ①	9	12	11	8	-	10	11▲	2	4	10	12	7	7
Ganske god ②	40	53▲	25▽	41	38	39	36▽	51	47	43	37	42	40
Middels ③	22	25	20	18	27	29	20	29	27	16	18	28	26
Litt dårlig ④	4	4	-	6	4	2	5	-	2	2	3	7	5
Meget dårlig ⑤	1	-	2	2	-	-	2	-	-	-	3	-	1
Vet ikke/ Ubesvart	24	6▽	41▲	25	31	20	26	17	20	29	28	16	21
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.3	2.2	2.3	2.4	2.5	2.3	2.3	2.3	2.3	2.1	2.3	2.4	2.4

Chi2 nivå(W): 10.0% T-test nivå: 5.0%	Total	Avdeling					Stilling			Antall år ansatt			
		Opplys- ningsavdel- ingen	Løsøreav- delingen	Næringsav- delingen	IS-avdel- ingen	Administra- sjons- avdelingen	Saksbe- handler/ rådgiver	Leder	Øvrig per- sonale	0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år
Spm. 5.13 Oppgaverregisteret													
Meget god ①	7	12	5	5	-	15▲	6	10	9	3	13▲	7	5
Ganske god ②	22	29	16	16▽	35	34▲	20▽	32	27	19	22	19	26
Middels ③	13	18	14	12	19	7	13	15	16	14	11	9	17
Litt dårlig ④	3	6	-	5	-	-	4	-	2	3	3	5	3
Meget dårlig ⑤	2	-	2	3	-	-	3	-	-	-	3	-	3
Vet ikke/ Ubesvart	52	35▽	64	59▲	46	44	55	44	47	60	49	60	47
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.4	2.3	2.4	2.7	2.4	1.9	2.5	2.1	2.2	2.4	2.2	2.3	2.5
Spm. 5.14 Løsøreregisteret /Ektepaktregisteret													
Meget god ①	14	18	50▲	2▽	4	15	16	12	11	5▽	16	16	18
Ganske god ②	32	41	36	23▽	38	37	29	37	38	29	25	35	36
Middels ③	20	25	5▽	22	19	24	19	20	24	21	16	26	21
Litt dårlig ④	5	10	2	6	4	-	5	5	4	3	9▲	5	3
Meget dårlig ⑤	1	2	-	2	-	-	2	-	-	-	-	2	2
Vet ikke/ Ubesvart	28	4▽	7▽	45▲	35	24	29	27	22	41▲	34	16▽	21▽
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.3	2.3	1.6	2.7	2.4	2.1	2.3	2.2	2.3	2.4	2.3	2.3	2.2
Spm. 5.15 Konkursregisteret													
Meget god ①	12	16	30▲	6▽	-▽	15	14▲	2▽	11	7	9	14	16
Ganske god ②	34	43	41	28▽	38	34	32	41	38	29	24▽	40	43▲
Middels ③	18	25	5▽	16	27	24	16	20	27	17	21	28▲	13▽
Litt dårlig ④	5	6	2	9▲	-	-	6	7	-	5	5	5	6
Meget dårlig ⑤	2	4	-	3	4	-	3	2	2	-	4	2	3
Vet ikke/ Ubesvart	28	6▽	23	38▲	31	27	29	27	22	41▲	37▲	12▽	20▽
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.3	2.4	1.7	2.6	2.6	2.1	2.3	2.5	2.3	2.4	2.5	2.3	2.2

Chi2 nivå(W): 10.0% T-test nivå: 5.0%	Total	Avdeling					Stilling				Antall år ansatt		
		Opplysningsavdelingen	Løsøreavdelingen	Næringsavdelingen	IS-avdelingen	Administrasjonsavdelingen	Saksbehandler/rådgiver	Leder	Øvrig personale	0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år
Spm. 5.16 Gebyrsentralen /Jegerregisteret													
Meget god ①	8	4	25▲	2▽	8	12	9	2	11	5	9	12	7
Ganske god ②	27	31	45▲	11▽	31	46▲	23▽	39▲	33	26	18▽	23	36▲
Middels ③	16	20	9	15	23	20	15	15	24▲	10	17	16	19
Litt dårlig ④	4	6	-	6	-	-	4	-	4	3	3	2	5
Meget dårlig ⑤	2	2	-	4	-	-	3	-	-	-	3	2	3
Vet ikke/ Ubesvart	43	37	20▽	61▲	38	22▽	46▲	44	27▽	55▲	50	44	31▽
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.4	2.5	1.8	2.9	2.2	2.1	2.4	2.2	2.3	2.3	2.4	2.3	2.4

Chi2 nivå(W): 10.0% T-test nivå: 5.0%	Avdeling							Stilling			Antall år ansatt			
	Total	Opplys-	Løsøreav-	Næringsav-	IS-avdel-	Administra-	Saksbe-	Leder	Øvrig per-	0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år	
		ningsavdel-	delingen	delingen	ingen	sjons-								handler/ rådgiver
Antall intervju	285	51	44	122	26	41	198	41	45	58	76	43	107	
Antall	285	51	44	122	26	41	198	41	45	58	76	43	107	
Spm. 6 I hvilken grad får du være med på å bedre den interne servicen (ved hjelp av holdninger, rutiner, tjenesteyting)?														
I høy grad	38	51▲	30	27▽	50	51▲	30▽	63▲	47	40	37	42	35	
I noen grad	51	45	57	57▲	46	37▽	55▲	37▽	47	48	55	51	50	
I liten grad	12	4▽	14	16▲	4	12	15▲	-▽	7	12	8	7	16▲	
Ubesvart	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

	Avdeling					Stilling				Antall år ansatt			
	Opplysningsavdelingen	Løsøreavdelingen	Næringsavdelingen	IS-avdelingen	Administrasjonsavdelingen	Saksbehandler/rådgiver	Leder	Øvrig personale	0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år	
Chi2 nivå(W): 10.0%													
T-test nivå: 5.0%													
Total	51	44	122	26	41	198	41	45	58	76	43	107	
Antall intervju	51	44	122	26	41	198	41	45	58	76	43	107	
Spm. 7 I hvilken grad tror du at bedre interne rutiner og systemer ville medført bedre service overfor våre eksterne kunder?													
I høy grad	73▲	64	57	46	63	58	73▲	60	59	61	70	58	
I noen grad	27▽	36	42	54▲	34	41	24▽	40	41	38	30	40	
I liten grad	-	-	2	-	2	1	2	-	-	1	-	2	
Ubesvart	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

	Avdeling						Stilling				Antall år ansatt		
	Opplys- ningsavdel- ingen	Løsereav- delingen	Næringsav- delingen	IS-avdel- ingen	Administra- sjons- avdelingen	Saksbe- handler/ rådgiver	Leder	Øvrig per- sonale	0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år	
													Total
Chi2 nivå(W): 10.0% T-test nivå: 5.0%	51	44	122	26	41	198	41	45	58	76	43	107	
Antall intervju	51	44	122	26	41	198	41	45	58	76	43	107	
Antall	51	44	122	26	41	198	41	45	58	76	43	107	
Spm. 8 Alt i alt, hvilket inntrykk tror du våre kunder har av Brønnøysundregistrenes servicenivå?													
Meget godt inntrykk ①	16	30 [▲]	12 [∇]	27	20	17	29 [▲]	13	19	14	19	20	
Ganske godt inntrykk ②	67	55 [∇]	72	69	71	67	63	78	60	70	67	71	
Middels inntrykk ③	18	16	15	4	10	16 [▲]	7	9	19	16	14	9 [∇]	
Litt dårlig inntrykk ④	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Meget dårlig inntrykk ⑤	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Vanskelig å svare/ Ubesvart	0	-	1	-	-	1	-	-	2	-	-	-	
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Gjennomsnitt	2.0	1.9	2.0	1.8	1.9	2.0	1.8	2.0	2.0	2.0	2.0	1.9	
① - ⑤													

***** Spm. 9 *** Hvor godt eller dårlig inntrykk tror du våre kunder har av Brønnøysundregistrene når det gjelder følgende forhold?**

Chi2 nivå(W): 10.0% T-test nivå: 5.0%	Avdeling					Stilling			Antall år ansatt			
	Opplysningsavdelingen	Løsøreavdelingen	Næringsavdelingen	IS-avdelingen	Administrasjonsavdelingen	Saksbehandler/rådgiver	Leder	Øvrig personale	0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år
Total	285	44	122	26	41	198	41	45	58	76	43	107
Antall intervju	51	44	122	26	41	198	41	45	58	76	43	107
Antall	51	44	122	26	41	198	41	45	58	76	43	107

Spm. 9.1 Registreres pålitelighet (at opplysninger i registrene er korrekte)?

Meget godt inntrykk ①	33	32	21	31	37	28	29	29	36	32	28	21
Ganske godt inntrykk ②	55	61	68	69	59	65	63	58	60	55	63	71
Middels inntrykk ③	10	2	11	-	5	6	7	13	2	11	9	7
Litt dårlig inntrykk ④	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Meget dårlig inntrykk ⑤	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Vet ikke/ Ubesvart	1	5	-	-	-	2	-	-	2	3	-	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	1.8	1.7	1.9	1.7	1.7	1.8	1.8	1.8	1.6	1.8	1.8	1.9

Spm. 9.2 Saksbehandlingstiden ved registrering av opplysninger?

Meget godt inntrykk ①	2	2	2	-	7	1	2	7	2	1	2	3
Ganske godt inntrykk ②	34	41	38	38	41	30	56	33	26	25	40	43
Middels inntrykk ③	45	43	46	38	39	49	32	38	48	50	37	42
Litt dårlig inntrykk ④	16	9	14	12	12	18	7	18	19	20	21	11
Meget dårlig inntrykk ⑤	1	2	1	-	-	1	2	-	2	-	-	1
Vet ikke/ Ubesvart	2	2	-	12	-	2	-	4	3	4	-	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.8	2.7	2.7	2.7	2.6	2.9	2.5	2.7	2.9	2.9	2.8	2.6

Spm. 9.3 Ventetid på bestilt produkt?

Meget godt inntrykk ①	7	8	5	4	17	5	10	13	7	3	14	7
Ganske godt inntrykk ②	46	67	45	50	54	43	59	49	36	36	58	54
Middels inntrykk ③	27	24	23	23	17	31	17	22	29	34	16	26
Litt dårlig inntrykk ④	3	-	7	-	2	4	2	2	3	4	-	4
Meget dårlig inntrykk ⑤	0	-	2	-	-	-	2	-	-	-	-	1
Vet ikke/ Ubesvart	16	2	18	23	10	18	10	13	24	24	12	7
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.3	2.2	2.5	2.2	2.1	2.4	2.2	2.2	2.4	2.5	2.0	2.3

Chi2 nivå(W): 10.0% T-test nivå: 5.0%	Antall år ansatt																
	Avdeling					Stilling			0-2 år		3-5 år		6-10 år		Over 10 år		
	Opplys- ningsavdel- ingen	Løsøreav- delingen	Næringsav- delingen	IS-avdel- ingen	Administra- sjons- avdelingen	Saksbe- handler/ rådgiver	Leder	Øvrig per- sonale									
Total																	

Spm. 9.4 De ansattes serviceinnstilling?

Meget godt inntrykk ①	30	41▲	21▽	23	46▲	27▽	49▲	27	26	21▽	37	36
Ganske godt inntrykk ②	64	52▽	71▲	65	51▽	67	46▽	67	64	71	60	60
Middels inntrykk ③	5	5	7	8	-	6	2	4	9	7	2	4
Litt dårlig inntrykk ④	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Meget dårlig inntrykk ⑤	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Vet ikke/ Ubesvart	1	2	-	4	2	1	2	2	2	1	-	1
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	1.8	1.6	1.9	1.8	1.5	1.8	1.5	1.8	1.8	1.9	1.7	1.7

Spm. 9.5 De ansattes kunnskap og kompetanse?

Meget godt inntrykk ①	24	30	17▽	19	41▲	24	34▲	16	17	18	30	29
Ganske godt inntrykk ②	67	61	69	69	56	67	51▽	78▲	69	76▲	60	61
Middels inntrykk ③	8	9	12▲	8	2	8	15	4	10	5	9	9
Litt dårlig inntrykk ④	0	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Meget dårlig inntrykk ⑤	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Vet ikke/ Ubesvart	1	-	1	4	-	1	-	2	3▲	-	-	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	1.9	1.8	2.0	1.9	1.6	1.9	1.8	1.9	1.9	1.9	1.8	1.8

Spm. 9.6 Ventetid på telefonen?

Meget godt inntrykk ①	1	2	-	-	7▲	-▽	5	4	2	1	2	1
Ganske godt inntrykk ②	24	27	15▽	42▲	24	19▽	29	38▲	19	22	23	27
Middels inntrykk ③	41	43	40	31	56▲	41	39	42	41	38	40	44
Litt dårlig inntrykk ④	24	24	18	15	12▽	28▲	17	9▽	22	30	28	18▽
Meget dårlig inntrykk ⑤	7	2	11	12▲	-	9	10	-▽	10	4	5	9
Vet ikke/ Ubesvart	3	2	5	2	12▲	3	-	7	5	4	2	1
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	3.1	3.0	3.1	3.4	2.7	3.3	3.0	2.6	3.2	3.1	3.1	3.1

Chi2 nivå(W): 10.0%
T-test nivå: 5.0%

	Avdeling										Stilling				Antall år ansatt														
	Total	Opplysningsavdelingen		Løseareavdelingen		Næringsavdelingen		IS-avdelingen		Administrasjonsavdelingen		Saksbehandler/rådgiver		Leder		Øvrig personale		0-2 år		3-5 år		6-10 år		Over 10 år					
Spm. 9.7 Viderekobling av samtaler til riktig saksbehandler?																													
	2	2	2	2	1	-	5	2	2	-	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Meget godt inntrykk ①	24	24	30	18	18	23	37	21	21	32	31	31	24	28	28	24	28	28	24	28	28	24	28	28	24	28	28	24	21
Ganske godt inntrykk ②	40	41	23	48	31	37	40	40	41	41	36	36	39	38	38	39	33	33	39	33	33	39	33	33	39	33	33	44	44
Middels inntrykk ③	21	18	30	25	-	15	24	24	17	17	7	7	22	12	12	22	16	16	22	16	16	22	16	16	22	16	16	25	25
Litt dårlig inntrykk ④	6	16	9	2	2	-	5	6	10	10	4	4	3	5	5	3	16	16	3	16	16	3	16	16	3	16	16	5	5
Meget dårlig inntrykk ⑤	8	-	7	6	6	46	2	7	-	-	20	20	12	14	14	12	5	5	12	5	5	12	5	5	12	5	5	4	4
Vet ikke/ Ubesvart	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**Sum	3.1	3.2	3.1	3.1	3.1	2.6	2.8	3.1	3.0	3.0	2.7	2.7	3.0	2.9	2.9	3.0	2.6	2.6	3.0	2.6	2.6	3.0	2.6	2.6	3.0	2.6	2.6	3.1	3.1
Gjennomsnitt ① - ⑤																													
Spm. 9.8 Åpningstider på telefonisten?																													
	16	41	23	9	9	-	12	18	15	15	11	11	12	17	17	12	21	21	12	21	21	12	21	21	12	21	21	18	18
Meget godt inntrykk ①	51	39	59	53	42	42	59	49	59	59	56	56	49	41	41	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	60	60
Ganske godt inntrykk ②	18	12	5	23	23	23	22	19	17	17	16	16	19	19	19	21	14	14	21	14	14	21	14	14	21	14	14	17	17
Middels inntrykk ③	2	2	2	2	-	-	-	2	-	-	2	2	2	3	3	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
Litt dårlig inntrykk ④	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Meget dårlig inntrykk ⑤	12	6	11	12	12	35	7	12	10	10	16	16	19	19	19	17	14	14	17	14	14	17	14	14	17	14	14	5	5
Vet ikke/ Ubesvart	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**Sum	2.1	1.7	1.8	2.2	2.2	2.4	2.1	2.1	2.0	2.0	2.1	2.1	2.1	2.1	2.1	2.1	2.0	2.0	2.1	2.0	2.0	2.1	2.0	2.0	2.1	2.0	2.0	2.0	2.0
Gjennomsnitt ① - ⑤																													
Spm. 9.9 Kundebehandling ved mangelfull feilrapportering av innsendte opplysninger?																													
	4	2	5	4	4	4	5	4	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2
Meget godt inntrykk ①	41	29	55	46	23	23	41	43	44	44	31	31	36	36	36	32	42	42	32	42	42	32	42	42	32	42	42	51	51
Ganske godt inntrykk ②	32	45	16	35	23	23	29	31	34	34	36	36	33	33	33	37	26	26	37	26	26	37	26	26	37	26	26	31	31
Middels inntrykk ③	8	16	5	7	4	4	10	9	7	7	7	7	9	9	9	9	12	12	9	12	12	9	12	12	9	12	6	6	
Litt dårlig inntrykk ④	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Meget dårlig inntrykk ⑤	14	8	20	8	8	46	15	13	10	10	24	24	17	17	17	17	16	16	17	16	16	17	16	16	17	16	10	10	
Vet ikke/ Ubesvart	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**Sum	2.5	2.8	2.3	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2.6	2.6	2.5	2.5	2.5	2.6	2.5	2.5	2.6	2.5	2.5	2.6	2.5	2.5	2.6	2.5	2.4	2.4	
Gjennomsnitt ① - ⑤																													

Chi2 nivå(W): 10.0% T-test nivå: 5.0%	Total	Avdeling					Stilling			Antall år ansatt			
		Opplys- ningsavdel- ingen	Løsereav- delingen	Næringsav- delingen	IS-avdel- ingen	Administra- sjons- avdelingen	Saksbe- handler/ rådgiver	Leder	Øvrig per- sonale	0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år
Spm. 9.10 Tilgjengelighet til informasjon og råd/veiledning?													
Meget godt inntrykk ①	12	16	14	7	12	17	12	12	11	14	9	16	10
Ganske godt inntrykk ②	55	59	52	52	62	59	56	56	56	52	53	60	57
Middels inntrykk ③	25	22	20	30	19	22	24	24	29	26	32	16	23
Litt dårlig inntrykk ④	4	2	7	6	-	-	4	5	2	5	-	5	6
Meget dårlig inntrykk ⑤	0	-	2	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-
Vet ikke/ Ubesvart	4	2	5	4	8	2	5	2	2	3	5	2	4
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.2	2.1	2.3	2.4	2.1	2.0	2.2	2.2	2.2	2.2	2.3	2.1	2.3
Spm. 9.11 Gebyr-/prisenivået for registrering av opplysninger?													
Meget godt inntrykk ①	1	2	-	2	-	2	2	2	2	3	-	-	2
Ganske godt inntrykk ②	10	6	18	8	8	12	10	13	13	10	13	5	9
Middels inntrykk ③	39	61	20	39	31	34	36	42	42	41	43	40	34
Litt dårlig inntrykk ④	31	22	39	30	35	32	30	22	22	19	20	35	42
Meget dårlig inntrykk ⑤	7	10	9	5	-	12	8	7	7	7	5	7	8
Vet ikke/ Ubesvart	13	-	14	16	27	7	14	13	13	19	18	14	5
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	3.4	3.3	3.4	3.3	3.4	3.4	3.4	3.5	3.2	3.2	3.2	3.5	3.5
Spm. 9.12 Gebyr-/prisenivået for bestilling av opplysninger?													
Meget godt inntrykk ①	1	2	-	2	-	2	2	2	2	3	-	-	2
Ganske godt inntrykk ②	9	2	18	6	15	12	9	13	13	10	5	14	8
Middels inntrykk ③	42	67	30	35	42	49	36	56	56	45	47	33	42
Litt dårlig inntrykk ④	25	20	27	30	15	20	28	27	9	16	16	28	35
Meget dårlig inntrykk ⑤	6	10	9	5	-	5	8	2	2	7	4	7	7
Vet ikke/ Ubesvart	16	-	16	23	27	12	18	18	18	19	28	19	7
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	3.3	3.3	3.3	3.4	3.0	3.1	3.4	2.9	3.2	3.1	3.3	3.3	3.4

Chi2 nivå(W): 10.0% T-test nivå: 5.0%	Stilling										Antall år ansatt				
	Avdeling					Stilling					0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år	
	Opplys- ningsavdel- ingen	Løsereav- delingen	Næringsav- delingen	IS-avdel- ingen	Administra- sjons- avdelingen	Saksbe- handler/ rådgiver	Leder	Øvrig per- sonale							
Total	15	12	9	20▲	4	15	29▲	7▼	17	12	21	15			
Meget godt inntrykk ①	53	39▼	61	55	50	53	59	53	48	53	51	58			
Ganske godt inntrykk ②	22	39▲	16	18	23	23	10▼	27	21	21	21	22			
Middels inntrykk ③	4	8	5	3	-	5	-	2	5	7	-	2			
Litt dårlig inntrykk ④	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
Meget dårlig inntrykk ⑤	6	2	9	3▼	23▲	6	2	11	9	8	7	3▼			
Vet ikke/ Ubesvart	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100			
**Sum	2.1	2.4	2.2	2.0	2.2	2.2	1.8	2.3	2.2	2.2	2.0	2.1			
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.7	2.8	2.4	2.9	2.6	2.8	2.6	2.6	2.8	2.9	2.6	2.6			

Spm. 9.13 Behandling av saker som haster for kunden?

Chi2 nivå(W): 10.0% T-test nivå: 5.0%	Stilling										Antall år ansatt				
	Avdeling					Stilling					0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år	
	Opplys- ningsavdel- ingen	Løsereav- delingen	Næringsav- delingen	IS-avdel- ingen	Administra- sjons- avdelingen	Saksbe- handler/ rådgiver	Leder	Øvrig per- sonale							
Total	1	-	-	1	-	1	-	2	2	-	-	1			
Meget godt inntrykk ①	30	25	41▲	22▼	35	27▼	44▲	31	22	21▼	33	39▲			
Ganske godt inntrykk ②	35	39	25	36	31	31▼	46	44	38	34	40	33			
Middels inntrykk ③	8	8	2	11▲	-	10▲	2	-▼	9	7	5	8			
Litt dårlig inntrykk ④	1	-	-	2	4	1	-	2	-	3	-	1			
Meget dårlig inntrykk ⑤	26	27	32	28	31	31▲	7▼	20	29	36▲	23	18▼			
Vet ikke/ Ubesvart	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100			
**Sum	2.7	2.8	2.4	2.9	2.6	2.8	2.6	2.6	2.8	2.9	2.6	2.6			
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.1	2.5	2.1	2.0	2.0	2.1	2.0	2.0	2.1	2.0	2.0	2.1			

Spm. 9.14 Behandling av kundeklager?

Chi2 nivå(W): 10.0% T-test nivå: 5.0%	Stilling										Antall år ansatt				
	Avdeling					Stilling					0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år	
	Opplys- ningsavdel- ingen	Løsereav- delingen	Næringsav- delingen	IS-avdel- ingen	Administra- sjons- avdelingen	Saksbe- handler/ rådgiver	Leder	Øvrig per- sonale							
Total	20	14	14	22	12	19	27	18	24	20	14	21			
Meget godt inntrykk ①	46	41	48	46	62	41▼	49	67▲	45	49	47	45			
Ganske godt inntrykk ②	16	20	9	16	15	17	17	11	17	8▼	19	20			
Middels inntrykk ③	4	12▲	5	2	-	5	2	2	5	4	7	2			
Litt dårlig inntrykk ④	1	4	-	1	-	2	2	-	2	1	2	1			
Meget dårlig inntrykk ⑤	13	10	25▲	13	12	17▲	2▼	2▼	7	18▲	12	12			
Vet ikke/ Ubesvart	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100			
**Sum	2.1	2.5	2.1	2.0	2.0	2.1	2.0	2.0	2.1	2.0	2.0	2.1			
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.1	2.5	2.1	2.0	2.0	2.1	2.0	2.0	2.1	2.0	2.0	2.1			

Spm. 9.15 Registerenes utnyttelse av dagens informasjonsteknologi (IT)?

Chi2 nivå(W): 10.0% T-test nivå: 5.0%	Stilling										Antall år ansatt				
	Avdeling					Stilling					0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år	
	Opplys- ningsavdel- ingen	Løsereav- delingen	Næringsav- delingen	IS-avdel- ingen	Administra- sjons- avdelingen	Saksbe- handler/ rådgiver	Leder	Øvrig per- sonale							
Total	20	14	14	22	12	19	27	18	24	20	14	21			
Meget godt inntrykk ①	46	41	48	46	62	41▼	49	67▲	45	49	47	45			
Ganske godt inntrykk ②	16	20	9	16	15	17	17	11	17	8▼	19	20			
Middels inntrykk ③	4	12▲	5	2	-	5	2	2	5	4	7	2			
Litt dårlig inntrykk ④	1	4	-	1	-	2	2	-	2	1	2	1			
Meget dårlig inntrykk ⑤	13	10	25▲	13	12	17▲	2▼	2▼	7	18▲	12	12			
Vet ikke/ Ubesvart	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100			
**Sum	2.1	2.5	2.1	2.0	2.0	2.1	2.0	2.0	2.1	2.0	2.0	2.1			
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.1	2.5	2.1	2.0	2.0	2.1	2.0	2.0	2.1	2.0	2.0	2.1			

Chi2 nivå(W): 10.0% T-test nivå: 5.0%	Total	Avdeling				Stilling			Antall år ansatt				
		Opplysningsavdelingen	Løsøreav-Næringsavdelingen	IS-avdelingen	Administrasjonsavdelingen	Saksbehandler/rådgiver	Leder	Øvrig personale	0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år	
Spm. 9.16 Forståeligheten av blanketter?													
Meget godt inntrykk ①	2	-	5	1	-	5	2	-	4	-	3	2	2
Ganske godt inntrykk ②	22	18	27	15	23	41	21	29	20	31	17	19	21
Middels inntrykk ③	51	59	43	56	35	46	52	49	51	43	58	47	52
Litt dårlig inntrykk ④	18	24	18	23	12	2	20	20	9	19	16	21	19
Meget dårlig inntrykk ⑤	2	-	-	5	-	-	3	-	-	2	-	-	5
Vet ikke/ Ubesvart	5	-	7	1	31	5	3	2	16	5	7	12	1
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	3.0	3.1	2.8	3.2	2.8	2.5	3.0	2.9	2.8	2.9	2.9	3.0	3.0
Spm. 9.17 Kvaliteten på skriftlig veilednings- og informasjonsmaterieell?													
Meget godt inntrykk ①	4	4	7	1	4	12	4	10	2	2	5	5	5
Ganske godt inntrykk ②	41	43	43	32	35	68	35	56	53	38	43	42	41
Middels inntrykk ③	38	39	23	51	31	17	42	22	31	41	26	37	44
Litt dårlig inntrykk ④	9	12	11	11	4	-	11	10	2	7	16	9	6
Meget dårlig inntrykk ⑤	1	-	-	2	-	-	1	-	-	-	-	-	2
Vet ikke/ Ubesvart	7	2	16	3	27	2	7	2	11	12	9	7	3
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.6	2.6	2.5	2.8	2.5	2.0	2.7	2.3	2.4	2.6	2.6	2.5	2.6
Spm. 9.18 Kvaliteten på muntlig veiledning og informasjon?													
Meget godt inntrykk ①	16	18	16	14	12	22	17	10	18	12	13	30	14
Ganske godt inntrykk ②	64	73	66	61	50	68	63	73	60	66	64	56	66
Middels inntrykk ③	14	8	11	22	8	7	16	15	9	10	14	12	18
Litt dårlig inntrykk ④	1	2	-	1	-	-	1	-	-	3	-	-	-
Meget dårlig inntrykk ⑤	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Vet ikke/ Ubesvart	5	-	7	2	31	2	4	2	13	9	8	2	2
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.0	1.9	2.0	2.1	1.9	1.8	2.0	2.0	1.9	2.1	2.0	1.8	2.0

Chi2 nivå(W): 10.0% T-test nivå: 5.0%	Avdeling										Stilling			Antall år ansatt				
	Total	Opplysningsavdelingen		Løseavdelingen		Næringsavdelingen		IS-avdelingen		Administrasjonsavdelingen		Saksbehandler/rådgiver	Leder	Øvrig personale	0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år
Spm. 9.19 Nyttien av Brønnøysundfaksen?																		
Meget godt inntrykk ①	20	25	25	18	27	12	22	11	22	16	23	21	22	11	22	16	23	21
Ganske godt inntrykk ②	45	59	41	42	23	56	49	58	41	33	40	52	33	58	47	40	52	52
Middels inntrykk ③	13	12	7	12	27	17	20	13	12	17	12	11	17	13	14	12	12	11
Litt dårlig inntrykk ④	0	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Meget dårlig inntrykk ⑤	0	-	-	-	4	-	-	-	1	-	2	-	-	-	-	-	2	-
Vet ikke/ Ubesvart	20	2	27	28	19	15	10	18	23	28	23	15	10	18	21	23	15	15
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	1.9	1.9	1.7	1.9	2.1	2.1	2.0	2.0	1.9	2.0	1.9	1.9	2.0	2.0	2.0	2.0	1.9	1.9
Spm. 9.20 Nyttien av Datafonen?																		
Meget godt inntrykk ①	20	24	25	16	31	17	22	16	21	22	23	22	17	16	17	17	23	22
Ganske godt inntrykk ②	38	33	39	34	38	56	44	53	34	44	33	49	31	53	33	33	49	49
Middels inntrykk ③	16	33	14	12	12	12	22	9	17	22	14	12	17	9	22	14	12	12
Litt dårlig inntrykk ④	1	6	2	-	-	-	-	2	2	-	2	1	3	2	-	2	1	1
Meget dårlig inntrykk ⑤	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Vet ikke/ Ubesvart	24	4	20	38	19	15	12	20	27	12	28	16	31	20	28	28	16	16
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.0	2.2	1.9	1.9	1.8	1.9	2.0	2.0	2.0	2.0	2.1	2.0	2.1	2.0	2.1	2.1	1.9	1.9
Spm. 9.21 Det totale tilbudet av Brønnøysundregistrenes produkter og tjenester?																		
Meget godt inntrykk ①	11	14	18	8	-	17	12	7	12	12	16	8	19	7	7	7	16	8
Ganske godt inntrykk ②	66	69	59	65	65	76	71	78	63	71	58	70	53	75	75	58	70	70
Middels inntrykk ③	16	16	9	22	15	7	15	9	18	15	21	16	21	11	11	21	16	16
Litt dårlig inntrykk ④	0	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	-	-	-	-
Meget dårlig inntrykk ⑤	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Vet ikke/ Ubesvart	6	-	14	5	19	-	2	7	7	2	5	6	5	8	8	5	6	6
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.1	2.1	1.9	2.1	2.2	1.9	2.0	2.0	2.1	2.0	2.0	2.1	2.1	2.0	2.0	2.0	2.0	2.1

Chi2 nivå(W): 10.0% T-test nivå: 5.0%	Avdeling										Stilling				Antall år ansatt				
	Total	Opplysningsavdelingen		Løsøreavdelingen		Næringsavdelingen		IS-avdelingen		Administrasjonsavdelingen		Saksbehandler/rådgiver	Leder	Øvrig personale		0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år
Spm. 9.22 Ivaretagelse av personvern og datasikkerhet?																			
Meget godt inntrykk ①	18	20	11	16	23	27	19	12	20	28▲	20	14	14	13▼					
Ganske godt inntrykk ②	52	57	52	48	50	61	48▼	71▲	53	43	50	58	56						
Middels inntrykk ③	16	8▼	25▲	22▲	8	2▼	18▲	10	11	17	13	12	19						
Litt dårlig inntrykk ④	1	2	-	1	-	-	1	2	-	-	1	-	1						
Meget dårlig inntrykk ⑤	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-						
Vet ikke/ Ubesvart	13	14	11	14	19	10	15	5▼	16	12	16	16	11						
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100						
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.0	1.9	2.2	2.1	1.8	1.7	2.0	2.0	1.9	1.9	2.0	2.0	2.1						
Spm. 9.23 Brønnøysundregistrenes Internettsider?																			
Meget godt inntrykk ①	24	27	27	20	12	34▲	26	24	11▼	31	24	26	19						
Ganske godt inntrykk ②	48	49	32▼	55▲	42	49	46	49	58	52	46	42	50						
Middels inntrykk ③	13	18	7	14	19	10	12	17	18	9	16	19	12						
Litt dårlig inntrykk ④	2	2	-	-	12▲	2	2	-	4	-	3	2	2						
Meget dårlig inntrykk ⑤	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-						
Vet ikke/ Ubesvart	13	4▼	34▲	11	15	5▼	15	10	9	9	12	12	17						
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100						
Gjennomsnitt ① - ⑤	1.9	1.9	1.7	1.9	2.4	1.8	1.9	1.9	2.2	1.8	2.0	2.0	2.0						

***** Spm. 10 *** Hvor enig eller uenig tror du våre kunder er i følgende påstander om Brønnøysundregistrene?**

	Avdeling				Stilling			Antall år ansatt				
	Opplysningsavdelingen	Løsøreavdelingen	Næringsavdelingen	IS-avdelingen	Administrasjonsavdelingen	Saksbehandler/rådgiver	Leder	Øvrig personale	0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år
Spm. 10.1 Brønnøysundregistrene utfører oppgaver og tjenester som er samfunnsnyttige												
Helt enig ①	50	57	39 v	58	63▲	47	56	53	48	51	51	49
Delvis enig ②	45	34	55▲	38	34	45	41	47	47	39	47	48
Delvis uenig ③	3	5	5	4	-	5▲	-	-	2	5	2	3
Helt uenig ④	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kan ikke svare/ Ubesvart	2	5	2	-	2	3	2	-	3	4	-	1
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ④	1.5	1.5	1.7	1.5	1.3	1.6	1.4	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5
Spm. 10.2 Brønnøysundregistrene er pålitelige når det gjelder service og holder hva de har lovet.												
Helt enig ①	32	32	25 v	46▲	39	29	32	42▲	38	30	30	29
Delvis enig ②	63	59	71▲	50	59	65	61	56	59	61	63	67
Delvis uenig ③	4	7	3	4	-	5	5	2	2	5	7	4
Helt uenig ④	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kan ikke svare/ Ubesvart	1	2	1	-	2	2	2	-	2	4	-	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ④	1.7	1.7	1.8	1.6	1.6	1.8	1.7	1.6	1.6	1.7	1.8	1.7
Spm. 10.3 Brønnøysundregistrene er imøtekommende og fleksible overfor kunder												
Helt enig ①	38	29	32 v	46	44	36	39	44	45	32	35	39
Delvis enig ②	54	61	58	50	51	55	54	49	47	57	56	55
Delvis uenig ③	7	6	10	4	2	8	5	4	7	9	7	6
Helt uenig ④	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kan ikke svare/ Ubesvart	1	4	-	-	2	1	2	2	2	3	2	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ④	1.7	1.8	1.8	1.6	1.6	1.7	1.6	1.6	1.6	1.8	1.7	1.7
Spm. 10.4 Brønnøysundregistrene er lite byråkratiske												
Helt enig ①	11	14	6 v	8	20▲	10	17	9	9	5 v	9	16▲
Delvis enig ②	45	43	39 v	73▲	56	41 v	51	60▲	40	46	44	49
Delvis uenig ③	32	31	43▲	12 v	22	35▲	27	22	31	37	37	27
Helt uenig ④	7	6	10▲	4	-	8	2	7	12	7	2	6
Kan ikke svare/ Ubesvart	5	6	3	4	2	7	2	2	9	5	7	3
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ④	2.4	2.3	2.6	2.1	2.0	2.4	2.1	2.3	2.5	2.5	2.3	2.2

Chi2 nivå(W): 10.0% T-test nivå: 5.0%	Avdeling				Stilling			Antall år ansatt				
	Opplysningsavdelingen	Løsøreavdelingen	Næringsavdelingen	IS-avdelingen	Administrasjonsavdelingen	Saksbehandler/rådgiver	Leder	Øvrig personale	0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år
Total												
Spm. 10.5 Brønnøysundregistrene har en kjent og klar rolle i folks bevissthet												
Helt enig ①	39	41	32	31	51	37	32	44	50	32	37	35
Delvis enig ②	53	45	57	50	41	52	51	49	40	53	53	56
Delvis uenig ③	6	9	11	19	5	9	15	7	10	12	9	7
Helt uenig ④	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Kan ikke svare/ Ubesvart	2	5	-	-	2	2	2	-	-	4	-	1
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ④	1.7	1.7	1.8	1.9	1.5	1.7	1.8	1.6	1.6	1.8	1.7	1.7

***** Spm. 11 *** Hvor viktig tror du det er for våre kunder, både privatkunder og bedrifter /virksomheter, at Brønnøysundregistrene har følgende tjenester og ordninger?**

	Avdeling				Stilling				Antall år ansatt			
	Opplysningsavdelingen	Løsereavdelingen	Næringsavdelingen	IS-avdelingen	Administrasjonsavdelingen	Saksbehandler/rådgiver	Leder	Øvrig personale	0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år
Total	51	44	122	26	41	198	41	45	58	76	43	107
Antall intervju	51	44	122	26	41	198	41	45	58	76	43	107

Spm. 11.1 At registrene er helt ajour

Meget viktig ①	86	91	83	85	93	86	88	87	93▲	79▽	88	87
Ganske viktig ②	12	9	16	15	7	13	10	13	7	18▲	9	12
Litt viktig ③	0	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Lite viktig ④	0	-	-	-	-	-	2	-	-	1	-	-
Ikke viktig ⑤	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ikke aktuelt /Kan ikke svare/ Ubesvart	1	-	1	-	-	1	-	-	-	1	2	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	1.1	1.1	1.2	1.2	1.1	1.1	1.2	1.1	1.1	1.2	1.1	1.1

Spm. 11.2 At kundene har muligheten til å få personlig, muntlig veiledning ved behov

Meget viktig ①	78	89▲	74	58▽	73	80	68▽	78	86▲	75	74	78
Ganske viktig ②	18	4▽	20	35▲	27	16▽	27	22	12	22	16	20
Litt viktig ③	3	-	5	8	-	3	5	-	2	1	7	3
Lite viktig ④	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ikke viktig ⑤	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ikke aktuelt /Kan ikke svare/ Ubesvart	1	-	1	-	-	1	-	-	-	1	2	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	1.2	1.0	1.1	1.3	1.3	1.2	1.4	1.2	1.2	1.3	1.3	1.3

Spm. 11.3 At bestilt registerinformasjon sendes ut raskest mulig

Meget viktig ①	72	73	84▲	69	50▽	71	71	76	74	70	63	75
Ganske viktig ②	27	25	14▽	30	46▲	27	29	22	26	25	35	25
Litt viktig ③	1	-	2	1	4	1	-	2	-	4▲	-	-
Lite viktig ④	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ikke viktig ⑤	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ikke aktuelt /Kan ikke svare/ Ubesvart	1	2	-	1	-	1	-	-	-	1	2	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	1.3	1.3	1.2	1.3	1.5	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.4	1.3

Chi2 nivå(W): 10.0% T-test nivå: 5.0%	Total	Avdeling					Stilling				Antall år ansatt		
		Opplys- ningsavdel- ingen	Løsøreav- delingen	Næringsav- delingen	IS-avdel- ingen	Administra- sjons- avdelingen	Saksbe- handler/ rådgiver	Leder	Øvrig per- sonale	0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år
Spm. 11.4 At bestilte produkter kan utsendes på dagen, mot tilleggsgebyr													
Meget viktig ①	39	45	48	35	27	41	40	44	31	40	30	40	45
Ganske viktig ②	36	33	27	43	38	29	36	37	40	43	41	28	34
Litt viktig ③	16	16	20	12	23	22	17	10	20	12	17	23	16
Lite viktig ④	1	-	2	1	8	-	1	2	2	2	3	-	1
Ikke viktig ⑤	0	2	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Ikke aktuelt /Kan ikke svare/ Ubesvart	6	4	2	8	4	7	6	7	7	3	9	9	4
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	1.8	1.8	1.8	1.8	2.1	1.8	1.8	1.7	1.9	1.7	1.9	1.8	1.7
Spm. 11.5 At de ansatte har faglig dyktighet og kompetanse													
Meget viktig ①	89	94	86	89	88	88	88	95	87	90	88	91	89
Ganske viktig ②	10	4	11	11	12	12	11	2	13	10	11	5	11
Litt viktig ③	0	-	2	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-
Lite viktig ④	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ikke viktig ⑤	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ikke aktuelt /Kan ikke svare/ Ubesvart	1	2	-	1	-	-	1	-	-	-	1	2	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	1.1	1.0	1.2	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1
Spm. 11.6 At kundene kan hente ut registerinformasjon selv direkte fra Internett													
Meget viktig ①	49	47	39	47	50	71	49	49	49	59	49	51	44
Ganske viktig ②	42	49	48	43	42	27	42	44	42	38	41	40	47
Litt viktig ③	6	2	9	9	8	-	6	7	7	2	7	7	8
Lite viktig ④	0	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Ikke viktig ⑤	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ikke aktuelt /Kan ikke svare/ Ubesvart	2	2	5	1	-	2	2	-	2	2	4	2	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	1.6	1.5	1.7	1.6	1.6	1.3	1.6	1.6	1.6	1.4	1.6	1.5	1.7

Chi2 nivå(W): 10.0% T-test nivå: 5.0%	Stilling										Antall år ansatt		
	Avdeling					Leder					Øvrig per-sonale		
	Opplys-ningsavdel-ingen	Løsøreav- delingen	Næringsav- delingen	IS-avdel-ingen	Administra- sjons-avdelingen	Saksbe- handler/ rådgiver	Leder	Øvrig per-sonale	0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år	
Spm. 11.7 At kundene kan søke veiledning om registrering på Internett													
Total	55	50	52	58	73▲	56	53	60	57	56	51	51	
Meget viktig ①	53	50	52	58	73▲	56	53	60	57	56	51	51	
Ganske viktig ②	43	30	38	31	24	34	38	36	34	30	36	36	
Litt viktig ③	2	20▲	9	12	2	10	9	3	8	12	11	11	
Lite viktig ④	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	1	
Ikke viktig ⑤	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Ikke aktuelt /Kan ikke svare/ Ubesvart	2	-	1	-	-	1	-	-	1	2	-	-	
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Gjennomsnitt ① - ⑤	1.5	1.7	1.6	1.5	1.3	1.5	1.6	1.4	1.5	1.5	1.4	1.6	
Spm. 11.8 At kundene kan sende inn lovpålagte opplysninger elektronisk													
Total	30	34	29	27	39	30	29	36	25	21	33	33	
Meget viktig ①	22	34	29	27	39	30	29	36	25	21	33	33	
Ganske viktig ②	55	43	39	50	49	41▽	49	40	49	53	42	42	
Litt viktig ③	18	16	22	19	5▽	21▲	15	19	14	16	21	21	
Lite viktig ④	-	-	2	4	-	1	2	-	-	2	2	2	
Ikke viktig ⑤	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Ikke aktuelt /Kan ikke svare/ Ubesvart	4	7	8	-	7	8	5	5	12▲	7	3▽	3▽	
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.0	1.8	2.0	2.0	1.6	1.9	1.9	1.8	1.9	2.0	1.9	1.9	
Spm. 11.9 At kundene kan betale gebyrer elektronisk													
Total	18	18	18	19	24	16	17	24	14	9	20	20	
Meget viktig ①	10▽	18	18	19	24	16	17	24	14	9	20	20	
Ganske viktig ②	57▲	36	33▽	42	37	37	46	40	37	40	40	40	
Litt viktig ③	22	36▲	28	12▽	24	29	22	18	24	23	29	29	
Lite viktig ④	4	-	6	12	2	4	7	4	5	9	5	5	
Ikke viktig ⑤	4	-	1	4	-	2	-	2	1	7▲	-	-	
Ikke aktuelt /Kan ikke svare/ Ubesvart	4▽	9	15	12	12	12	7	11	18▲	12	7▽	7▽	
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.3	2.2	2.3	2.3	2.1	2.3	2.2	2.1	2.3	2.6	2.2	2.2	

	Avdeling					Stilling				Antall år ansatt			
	Opplysningsavdelingen	Løsøreavdelingen	Næringsavdelingen	IS-avdelingen	Administrasjonsavdelingen	Saksbehandler/rådgiver	Leder	Øvrig personale	0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år	
Chi2 nivå(W): 10.0%													
T-test nivå: 5.0%													
Antall intervju	285	44	122	45	41	198	41	45	58	76	43	107	
Antall	285	44	122	26	41	198	41	45	58	76	43	107	
Spm. 12 Hvor ofte benytter du Brønnøysundveven? Dersom du ikke har benyttet denne, sett kryss i siste svaralternativ													
Daglig ①	48	52	48	27	44	53	34	40	62	49	49	39	
Flere ganger i uken ②	25	23	25	19	29	21	44	22	19	25	19	29	
Omtrent en gang pr uke ③	10	11	8	27	7	8	7	20	5	12	14	9	
Omtrent en gang hver fjortende dag ④	5	-	5	12	7	3	10	11	3	5	5	7	
Omtrent en gang pr måned ⑤	5	-	6	12	2	6	-	2	5	1	2	7	
Sjeldnere ⑥	5	5	6	4	7	5	5	4	3	5	7	5	
Har ikke benyttet Brønnøysundveven	2	9	2	-	2	4	-	-	2	1	2	4	
Ubesvart	1	-	1	-	-	1	-	-	-	1	2	-	
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Gjennomsnitt ① - ⑥	2.1	1.7	2.1	2.7	2.1	2.0	2.1	2.3	1.8	2.0	2.1	2.3	

Chi2 nivå(W): 10.0% T-test nivå: 5.0%	Avdeling					Stilling			Antall år ansatt			
	Opplysningsavdelingen	Løsøreavdelingen	Næringsavdelingen	IS-avdelingen	Administrasjonsavdelingen	Saksbehandler/rådgiver	Leder	Øvrig personale	0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år
Total	51	44	122	26	41	198	41	45	58	76	43	107
Antall intervju	51	44	122	26	41	198	41	45	58	76	43	107
Spm. 13.1 Når du er inne på Brønnøysundveien, hvor lett eller vanskelig er det å få oversikt over informasjonen?												
Meget lett	27	30	14	12	32	21	22	20	28	16	19	22
Lett	51	45	68	42	54	59	56	51	48	59	58	60
Litt vanskelig	20	14	16	27	7	14	20	22	19	20	12	13
Meget vanskelig	-	-	-	15	2	1	2	4	3	-	5	1
Ikke aktuelt /vet ikke	-	11	2	4	5	5	-	2	2	4	5	4
Ubesvart	2	-	1	-	-	1	-	-	-	1	2	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Spm. 13.2 Hvor lett eller vanskelig er det å finne frem til den spesielle informasjonen du trenger?												
Meget lett	18	23	7	4	24	15	7	13	19	9	9	15
Lett	57	50	59	46	61	57	54	58	55	58	56	56
Litt vanskelig	22	14	31	31	7	21	37	20	19	26	23	23
Meget vanskelig	2	2	1	15	2	2	2	7	5	1	5	2
Ikke aktuelt /vet ikke	-	11	2	4	5	5	-	2	2	4	5	4
Ubesvart	2	-	1	-	-	1	-	-	-	1	2	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

*** Spm. 14 *** Hvor godt eller dårlig inntrykk har du av Husveven når det gjelder følgende forhold?

	Total	Avdeling						Stilling				Antall år ansatt					
		Opplysningsavdelingen		Løsøreavdelingen		Næringsavdelingen		IS-avdelingen		Administrasjonsavdelingen		Saksbehandler/rådgiver		Leder		Øvrig personale	
		51	44	44	122	26	41	26	41	198	41	198	41	45	58	43	107
Antall intervju	285	51	44	122	26	41	26	41	198	41	198	41	45	58	43	107	
Antall	285	51	44	122	26	41	26	41	198	41	198	41	45	58	43	107	
Spm. 14.1 Brukervennligheten																	
Meget godt	26	27	36 Δ	21	- ∇	41 Δ	28	22	20	20	31	24	28	23			
Ganske godt	56	57	48	59	69	51	56	54	64	52	57	56	60				
Middels	15	12	16	16	27	7	14	24 Δ	13	14	16	14	16				
Litt dårlig	1	-	-	2	-	-	1	-	-	-	1	-	1				
Meget dårlig	1	2	-	1	4	-	1	-	2	3	1	-	-				
Ubesvart	1	2	-	1	-	-	1	-	-	-	1	-	2				
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Gjennomsnitt	1.9	1.9	1.8	2.0	2.4	1.7	1.9	2.0	2.0	1.9	2.0	2.0	1.9	2.0	2.0	1.9	
Spm. 14.2 Innhold																	
Meget godt	15	20	20	12	12	15	17	17	7 ∇	16	13	14	17				
Ganske godt	67	65	64	67	65	78	65	66	82 Δ	69	71	67	64				
Middels	14	12	14	17	19	5 ∇	15	12	11	12	12	16	16				
Litt dårlig	1	-	2	2	4	-	2	2	-	3	1	-	1				
Meget dårlig	1	2	-	1	-	2	1	2	-	-	1	-	2				
Ubesvart	1	2	-	1	-	-	1	-	-	-	1	-	-				
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Gjennomsnitt	2.0	2.0	2.0	2.1	2.2	2.0	2.0	2.1	2.0	2.0	2.1	2.0	2.1	2.0	2.0	2.1	
Spm. 14.3 Lay-out /design																	
Meget godt	15	16	20	9 ∇	8	29 Δ	14	20	13	10	14	14	18				
Ganske godt	59	59	52	63	50	61	60	51	62	62	53	70	58				
Middels	22	18	27	25	35	5 ∇	23	24	18	24	25	14	22				
Litt dårlig	3	4	-	2	8	5	2	5	7	3	5	-	2				
Meget dårlig	0	2	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-				
Ubesvart	1	2	-	1	-	-	1	-	-	-	1	-	-				
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Gjennomsnitt	2.1	2.2	2.1	2.2	2.4	1.9	2.1	2.1	2.2	2.2	2.3	2.0	2.1	2.2	2.0	2.1	

Chi2 nivå(W): 10.0% T-test nivå: 5.0%	Total	Avdeling					Stilling			Antall år ansatt			
		Opplysningsavdelingen	Løsøreavdelingen	Næringsavdelingen	IS-avdelingen	Administrasjonsavdelingen	Saksbehandler/rådgiver	Leder	Øvrig personale	0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år
Spm. 14.4 Nyhetssakene													
Meget godt ①	28	33	39▲	15▽	27	49▲	25▽	34	36	29	18▽	37	30
Ganske godt ②	55	51	50	64▲	50	44	58	49	51	55	63▲	42▽	55
Middels ③	15	12	11	19▲	23	5▽	15	17	13	14	16	16	14
Litt dårlig ④	1	-	-	2	-	-	1	-	-	2	-	2	-
Meget dårlig ⑤	1	2	-	-	-	2	1	-	-	-	1	-	1
Ubesvart	1	2	-	1	-	-	1	-	-	-	1	2	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	1.9	1.8	1.7	2.1	2.0	1.6	1.9	1.8	1.8	1.9	2.0	1.8	1.9
Spm. 14.5 Faste spalter													
Meget godt ①	17	18	25	11▽	8	32▲	17	17	16	14	13	26	18
Ganske godt ②	55	47	55	61	54	51	57	41▽	60	60	55	37▽	60
Middels ③	22	31▲	16	24	35	7▽	21	32	22	24	24	30	18
Litt dårlig ④	3	-	5	3	-	5	3	7	-	2	4	2	3
Meget dårlig ⑤	2	2	-	1	4	5	2	2	2	-	3	2	2
Ubesvart	1	2	-	1	-	-	1	-	-	-	1	2	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.2	2.2	2.0	2.2	2.4	2.0	2.1	2.4	2.1	2.1	2.3	2.2	2.1

*** Spm. 15 *** Hvor ønskelig tror du våre kunder synes det er at Brønnøysundregistrene utfører følgende oppgaver, i tillegg til de oppgaver som utføres idag?

Chi2 nivå(W): 10.0% T-test nivå: 5.0%	Avdeling				Stilling			Antall år ansatt				
	Opplys- ningsavdel- ingen	Løsereav- delingen	Næringsav- delingen	IS-avdel- ingen	Administra- sjons- avdelingen	Saksbe- handler/ rådgiver	Leder	Øvrig per- sonale	0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år
Antall intervju	51	44	122	41	198	41	45	58	76	43	107	107
Antall	51	44	122	41	198	41	45	58	76	43	107	107
Spm. 15.1 Pant i småbåter												
Meget ønskelig ①	59▲	64▲	16▼	15▼	27	36	29	22▼	31	25▼	44▲	35
Ganske ønskelig ②	33	16▼	26	35	39	23▼	49▲	33	31	28	26	29
Litt ønskelig ③	15	2▼	20▲	31▲	15	16	7	22	9	16	12	21▲
Ikke ønskelig ④	5	5	7	8	5	6	5	4	5	4	7	6
Kan ikke svare /vet ikke/ Ubesvart	18	6▼	30▲	12	15	20	10	18	24	28▲	12	10▼
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ④	1.4	1.5	2.3	2.3	2.0	1.9	1.9	2.1	1.8	2.0	1.8	2.0
Spm. 15.2 Flere tjenester på Internett												
Meget ønskelig ①	57	45	42▼	54	71▲	48	59	51	66▲	46	58	42▼
Ganske ønskelig ②	37	43	46▲	35	22▼	41	29	42	29▼	43	30	46▲
Litt ønskelig ③	5	5	5	4	7	5	7	4	3	4	2	7
Ikke ønskelig ④	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kan ikke svare /vet ikke/ Ubesvart	5	7	7	8	-	6	5	2	2	7	9	5
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ④	1.5	1.6	1.6	1.5	1.4	1.5	1.5	1.5	1.4	1.5	1.4	1.6
Spm. 15.3 Tilbud om kurs i registrering /effektiv bruk av registeropplysninger												
Meget ønskelig ①	15	12	23	14	17	17	15	7▼	16	16	9	16
Ganske ønskelig ②	44	49	39	35	46	42	51	47	43	43	44	45
Litt ønskelig ③	26	27	20	42▲	32	23▼	27	38▲	22	26	28	26
Ikke ønskelig ④	2	-	5	2	-	2	2	-	2	1	2	2
Kan ikke svare /vet ikke/ Ubesvart	14	12	14	15	5▼	17▲	5▼	9	17	13	16	11
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ④	2.2	2.2	2.1	2.4	2.2	2.1	2.2	2.3	2.1	2.2	2.3	2.2

Chi2 nivå(W): 10.0% T-test nivå: 5.0%	Avdeling										Stilling				Antall år ansatt			
	Total	Opplysningsavdelingen		Løsøreavdelingen	Næringsavdelingen	IS-avdelingen	Administrasjonsavdelingen	Saksbehandler/rådgiver	Leder	Øvrig personale	0-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år				
		8	20	15	4	15	16	7	9	16	16	9	12					
Spm. 15.4 Køfri opplysningstelefon mot betaling																		
Meget ønskelig ①	14	8	20	15	4	15	16	7	9	16	16	9	12					
Ganske ønskelig ②	22	14	25	21	15	34▲	22	24	18	28	25	14	20					
Litt ønskelig ③	33	41	14▽	34	58▲	24	29▽	44	40	29	32	26	39▲					
Ikke ønskelig ④	11	22▲	20▲	5▽	4	12	12	7	13	10	8	19	11					
Kan ikke svare /vet ikke/ Ubesvart	20	16	20	25	19	15	21	17	20	17	20	33▲	18					
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100					
Gjennomsnitt ① - ④	2.5	2.0	2.4	2.4	2.8	2.4	2.5	2.6	2.7	2.4	2.4	2.8	2.6					
Spm. 15.5 Tilgang til opplysninger fra andre registre utenfor Brønnøysundregistrene																		
Meget ønskelig ①	18	22	14	19	8	20	20	12	13	22	17	16	16					
Ganske ønskelig ②	36	39	36	34	31	41	35	46	33	34	32	42	38					
Litt ønskelig ③	24	25	25	20	38▲	22	21▽	27	33▲	24	25	21	23					
Ikke ønskelig ④	1	-	2	2	-	2	2	-	2	-	4	2	-					
Kan ikke svare /vet ikke/ Ubesvart	21	14	23	25	23	15	23	15	18	19	22	19	22					
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100					
Gjennomsnitt ① - ④	2.1	2.0	2.2	2.1	2.4	2.1	2.1	2.2	2.3	2.0	2.2	2.1	2.1					

Tabell

Ekstern undersøkelse

*** Spm. 1 *** Hvor godt eller dårlig synes du at du kjenner Brønnøysundregistrene og hva de driver med?

	Total	Rolle ved siste kontakt med Brønnøysundregistrene										
		Privatper-son	Enkelt-manns-foretak	Næringsdri-vende	Bank/ fors.	Adv./ revl- sjon./ regni- skap	Bilforhand- ler.	Presse/ media	Off. sektor	Politi/ dom- stol	Jeger	Annet
Antall intervju	850	142	156	148	46	67	33	15	143	44	19	28
Meget godt ①	7	4	2 ▽	9	9	18 ▲	3	27 ▲	6	9	-	-
Ganske godt ②	45	32 ▽	40	49	61 ▲	63 ▲	52	33	48	57	21 ▽	36
Hverken godt eller dårlig ③	35	44 ▲	38	32	26	18 ▽	39	40	36	27	32	43
Ganske dårlig ④	11	15 ▲	17 ▲	8	2	- ▽	6	-	8	2	37 ▲	18
Meget dårlig /kjenner ikke ⑤	2	4	2	1	2	1	-	-	1	-	11	4
Ubesvart	1	1	1	-	-	-	-	-	1	5	-	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.6	2.9	2.8	2.4	2.3	2.0	2.5	2.1	2.5	2.2	3.4	2.9

*** Spm. 2 *** De fleste som tar kontakt med Brønnøysundregistrene tar kontakt enten som privatperson eller ut ifra en profesjonell rolle. Siste gang du var i kontakt med Brønnøysundregistrene, hvilken rolle hadde du? Jeg tok kontakt ut ifra rollen som...

Chi2 nivå: 5.0% Radene er rangert	Rolle ved siste kontakt med Brønnøysundregistrene											
	Total	Privatperson	Enkeltmannsforetak	Næringsdrivende	Bank/ fors.	Adv./ revisjon./ regnskap	Bilforhandler.	Presse/media	Off. sektor	Politi/ domstol	Jeger	Annet
Antall intervju	850	142	156	148	46	67	33	15	143	44	19	28
Driver enkeltmannsforetak med maks 5 ansatte	18	-v	100▲	-v	-v	-v	-v	-	-v	-v	-	-v
Næringsdrivende, mellomstore og store bedrifter /konsem	17	-v	-v	100▲	-v	-v	-v	-	-v	-v	-	-v
Ansatt i offentlig sektor	17	-v	-v	-v	-v	-v	-v	-	100▲	-v	-	-v
Privatperson	17	100▲	-v	-v	-v	-v	-v	-	-v	-v	-	-v
Ansatt i advokat- /revisor- /regnskaps-firma	8	-v	-v	-v	-	100▲	-	-	-v	-	-	-
Ansatt i bank /forsikring /kredittopplysning /finansieringsselskap /Oslo Børs	5	-v	-v	-v	100▲	-	-	-	-v	-	-	-
Ansatt i politi /Økokrim /domstolene /Sorenskriver /Namsmenn	5	-v	-v	-v	-	-	-	-	-v	100▲	-	-
Bilforhandler	4	-v	-v	-v	-	-	100▲	-	-v	-	-	-
Jeger	2	-	-	-	-	-	-	-	-	100▲	-	-
Ansatt i presse, media	2	-	-	-	-	-	-	100▲	-	-	-	-
Annet	3	-v	-v	-v	-	-	-	-	-v	-	-	100▲
Ubesvart	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
***Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

*** Spm. 3 *** Hvor ofte har du vært i muntlig eller skriftlig kontakt (via telefon, brev, e-post eller telefax) med Brønnøysundregistrene i løpet av det siste året?

	Rolle ved siste kontakt med Brønnøysundregistrene											
	Total	Privatperson	Enkeltmannsforetak	Næringsdrivende	Bank/ fors.	Adv./ revisjon./ regnskap	Bilforhandler.	Presse/media	Off. sektor	Politi/ domstol	Jeger	Annet
Chi2 nivå: 5.0%												
Antall intervju	850	142	156	148	46	67	33	15	143	44	19	28
Ingen kontakt	12	17	17	14	4	1 ▽	12	-	9	5	11	21
1-2 ganger	35	61▲	45▲	24▽	17▽	13▽	21	47	29	14▽	84▲	43
3-5 ganger	22	17	28	34▲	24	15	9	27	22	7▽	- ▽	25
6-10 ganger	8	3▽	5	9	9	9	6	27▲	11	16	-	7
Over 10 ganger	22	1▽	6▽	18	43▲	61▲	52▲	-	29▲	59▲	5	4▽
Ubesvart	0	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

*** Spm. 4 *** Hvor ofte har du vært i kontakt med Brønnøysundregistrene via automatiske løsninger (Internett, Datafonen eller Brønnøysundfaksen) i løpet av det siste året?

	Rolle ved siste kontakt med Brønnøysundregistrene											
	Total	Privatperson	Enkeltmannsforetak	Næringsdrivende	Bank/ fors.	Adv./ revisjon./ regnskap	Bilforhandler.	Presse/media	Off. sektor	Politi/ domstol	Jeger	Annet
Antall intervju	850	142	156	148	46	67	33	15	143	44	19	28
Ingen kontakt	56	56	63 [▲]	54	37 [▽]	37 [▽]	18 [▽]	40	66 [▲]	52	95 [▲]	61
1-2 ganger	18	33 [▲]	18	21	15	9 [▽]	6	33	11 [▽]	9	-	32
3-5 ganger	8	7	10	8	7	9	12	13	6	7	5	7
6-10 ganger	5	3	3	7	9	7	15 [▲]	7	3	5	-	-
Over 10 ganger	13	- [▽]	4 [▽]	9	33 [▲]	37 [▲]	48 [▲]	7	13	27 [▲]	-	-
Ubesvart	1	1	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

*** Spm. 5 *** Siste gang du hadde kontakt med Brønnøysundregistrene, på hvilken måte skjedde denne kontakten? Sett ett eller flere kryss

	Total	Rolle ved siste kontakt med Brønnøysundregistrene															
		Privatperson	Enkeltmannsforetak	Næringsdrivende	Bank/ fors.	Adv./ revisjon./ regnskap	Bilforhandler.	Presse/media	Off. sektor	Politi/ domstol	Jeger	Annet					
Chi2 nivå: 5.0% Radene er rangert																	
Antall intervju	850	142	156	148	46	67	33	15	143	44	19	28					
Benyttet telefon	65	82▲	68	63	46▽	66	67	67	61	45▽	100▲	54					
Benyttet post	23	8▽	26	32▲	37▲	40▲	-▽	33	17	27	11	36					
Benyttet Brønnøysundregistrenes Inter- nettsider	13	15	15	14	17	13	21	13	8	5	-	7					
Benyttet telefax	10	1▽	7	13	11	19▲	3	20	10	41▲	11	4					
Benyttet online-forbindelse (via distri- butør /tilknyttede registre)	7	-▽	1▽	1▽	17▲	1	15	-	22▲	16▲	-	4					
Benyttet den automatiske Brønnøysund- faksen	5	-▽	1▽	7	17▲	19▲	-	7	5	5	-	-					
Benyttet Datafonen	3	4	1	3	7	-	15▲	-	3	5	-	-					
Benyttet e-post	2	1	2	1	2	-	3	7	3	-	-	-					
Annet	2	2	1	-	2	-	-	-	3	-	-	11▲					
Ubesvart	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	11▲					
**Sum	131	114	122	134	157	160	124	147	131	143	121	125					

***** Spm. 6 *** Har du hatt kontakt med Brønnøysundregistrene informasjonstelefon eller noen av de nedenfor nevnte registre i løpet av det siste året? Sett ett eller flere kryss**

Chi2 nivå: 5.0% Radene er rangert	Rolle ved siste kontakt med Brønnøysundregistrene											
	Total	Privatperson	Enkeltmannsforetak	Næringsdrivende	Bank/ fors.	Adv./ revisjon./ regnskap	Bilforhandler.	Presse/media	Off. sektor	Politi/ domstol	Jeger	Annet
Antall intervju	850	142	156	148	46	67	33	15	143	44	19	28
Foretaksregisteret	50	17 ▽	47	70 ▲	78 ▲	81 ▲	21 ▽	53	57	61	5 ▽	36
Enhetsregisteret	33	13 ▽	35	33	43	60 ▲	18	27	48 ▲	23	5 ▽	32
Registrenes informasjonstelefon (75 00 75 00)	32	35	26	30	43	58 ▲	30	40	26	32	11 ▽	25
Løserregisteret	23	20	15 ▽	16 ▽	39 ▲	25	58 ▲	20	30 ▲	32	- ▽	7 ▽
Regnskapsregisteret	13	3 ▽	6 ▽	22 ▲	17	39 ▲	12	20	9	14	5	7
Jegerregisteret	7	24 ▲	2 ▽	1 ▽	-	3	3	-	- ▽	2	89 ▲	-
Konkursregisteret	7	- ▽	2 ▽	3	-	9	-	7	15 ▲	45 ▲	-	4
Gebyrcentralen	6	1 ▽	1 ▽	1 ▽	-	4	-	-	13 ▲	48 ▲	-	4
Ektepaktregisteret	3	1	3	1 ▽	-	10 ▲	3	-	5	16 ▲	-	-
Oppgaverregisteret	1	-	1	1	-	1	-	-	2	-	-	-
Kjenner ikke forskjellen mellom registrene /vet ikke	10	15 ▲	16 ▲	9	2	1 ▽	6	7	7	2	11	14
Ubesvart	7	4	8	7	2	1	3	-	8	5	-	18 ▲
**Sum	190	133	161	197	226	294	155	173	219	280	126	146

*** Spm. 7 *** I løpet av det siste året, hvilke oppgaver/tjenester fra Brønnøysundregistrene har du benyttet deg av? Sett ett eller flere kryss. Kryss av for tjenester du har utført både i privat sammenheng og i jobbsammenheng.

Chi2 nivå: 5.0% Radene er rangert	Rolle ved siste kontakt med Brønnøysundregistrene											
	Total	Privatperson	Enkeltmannsforetak	Næringsdrivende	Bank/ fors.	Adv./ revisjon./ regnskap	Bilforhandler.	Presse/media	Off. sektor	Politi/ domstol	Jeger	Annet
Antall intervju	850	142	156	148	46	67	33	15	143	44	19	28
Registrering av firma eller endringer av firmaopplysninger	47	21 ▽	59▲	70▲	59	85▲	30 ▽	80▲	32 ▽	18 ▽	11 ▽	36
Sjekkhet hettelser på motorvogn	36	49▲	29 ▽	23 ▽	54▲	27	97▲	27	38	39	11 ▽	14 ▽
Har bestilt firmaattest	32	8 ▽	29	47▲	54▲	72▲	24	53	24 ▽	30	5 ▽	36
Har søkt informasjon /veiledning for korrekt utfylling av skjema	24	21	21	32▲	28	48▲	3 ▽	27	19	7 ▽	11	25
Innsending av årsregnskap	23	5 ▽	17	45▲	37▲	60▲	36	47	7 ▽	2 ▽	5	21
Har bestilt årsregnskap	13	1 ▽	7 ▽	24▲	20	49▲	12	13	7 ▽	9	5	7
Tinglysning av hettelser (registrering og offentliggjøring av gjeldsavtaler) eller endringer /slettinger av slike	13	4 ▽	6 ▽	6 ▽	37▲	18	12	7	27▲	32▲	-	4
Har bestilt blanketter eller informasjonsmaterieell	13	4 ▽	13	10	20	40▲	3	13	12	14	-	18
Har søkt informasjon om tillatelser /oppgaveplikter i forbindelse med etablering av firma	11	13	19▲	9	7	18	6	13	7	- ▽	5	18
Har bestilt pantattest	9	- ▽	4 ▽	5	15	28▲	9	-	15▲	16	-	-
Registrering av foreninger, stiftelser, o.l. eller endringer av opplysninger om disse	8	1 ▽	3 ▽	8	7	25▲	3	-	13▲	9	-	18
Registrering av konkurs eller tvangsavvikling eller søkt informasjon om dette	8	- ▽	3 ▽	1 ▽	-	16▲	3	-	18▲	48▲	-	4
Registrering av jegerprøver /utsendelse av jaktkort	7	23▲	3 ▽	2 ▽	-	- ▽	3	-	1 ▽	-	79▲	4
Har bestilt andre registeropplysninger /spesialprodukt	6	1 ▽	3	6	4	19▲	-	20	10▲	7	-	-
Innbetaling av gebyr til namsmannen	6	- ▽	2 ▽	1 ▽	7	4	-	-	20▲	18▲	-	-
Har søkt råd om hvilke typer opplysninger Brønnøysundregistrene kan tilby	5	5	5	7	7	9	-	-	6	-	-	4
Registrering av særreie (ektepakt /partnerskap)	3	1	5	- ▽	2	10▲	-	-	4	2	-	-
Har kontaktet Oppgaverregisteret om tillatelser /oppgaveplikter (gjelder offentlige etater)	1	-	1	-	-	-	-	-	3▲	-	-	-
Annet	4	4	1	2	4	4	-	-	6	9	-	11
Ubesvart	6	7	8	5	-	-	-	-	6	2	11	7
**Sum	273	169	238	305	361	534	242	300	274	261	142	225

***** Spm. 8 *** Alt i alt, hvilket inntrykk har du av Brønnøysundregistrenes servicenivå?**

	Total	Rolle ved siste kontakt med Brønnøysundregistrene										
		Privatperson	Enkeltmannsforetak	Næringsdrivende	Bank/ fors.	Adv./ revisjon./ regnskap	Bilforhandler.	Presse/media	Off. sektor	Politi/ domstol	Jeger	Annet
Antall intervju	850	142	156	148	46	67	33	15	143	44	19	28
Meget godt inntrykk ①	21	33▲	14 ▽	21	22	30	9	7	20	27	16	7
Ganske godt inntrykk ②	44	36 ▽	42	40	54	39	58	40	54▲	59▲	47	43
Middels inntrykk ③	18	11 ▽	22	26▲	15	25	12	7	16	5 ▽	5	18
Litt dårlig inntrykk ④	2	2	3	5▲	4	-	-	20▲	-	-	-	4
Meget dårlig inntrykk ⑤	1	-	-	1	2	4▲	-	13▲	-	-	-	4
Vanskelig å svare/ Ubesvart	13	18	19▲	7 ▽	2 ▽	1 ▽	21	13	10	9	32▲	25
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.1	1.8	2.2	2.2	2.1	2.1	2.0	2.9	2.0	1.7	1.8	2.4

*** Spm. 9 **** Hvor godt eller dårlig inntrykk har du av Brønnøysundregistrene når det gjelder følgende forhold?

Chi2 nivå: 5.0%		Rolle ved siste kontakt med Brønnøysundregistrene										
	Total	Privatperson	Enkeltmannsforetak	Næringsdrivende	Bank/ fors.	Adv./ revisjon./ regnskap	Bilforhandler.	Presse/media	Off. sektor	Politi/ domstol	Jeger	Annet
Antall intervju	850	142	156	148	46	67	33	15	143	44	19	28
Spm. 9.1 Registrernes pålitelighet (at opplysninger i registrene er korrekte)?												
Meget godt inntrykk ①	27	24	23	32	33	33	30	13	24	34	26	14
Ganske godt inntrykk ②	36	27	30	36	43	52	21	53	44	39	32	36
Middels inntrykk ③	7	8	10	6	4	3	9	7	7	9	11	7
Litt dårlig inntrykk ④	1	1	1	1	-	3	6	-	1	2	-	-
Meget dårlig inntrykk ⑤	0	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-
Ikke aktuelt /Vet ikke	25	35	32	22	13	6	33	27	19	16	26	36
Ubesvart	3	4	3	2	4	3	-	-	5	-	5	7
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	1.8	1.8	1.9	1.7	1.7	1.7	1.9	1.9	1.8	1.8	1.8	1.9
Spm. 9.2 Saksbehandlingstiden ved registrering av opplysninger?												
Meget godt inntrykk ①	7	13	4	4	9	6	6	-	5	20	11	-
Ganske godt inntrykk ②	25	19	26	29	28	36	12	20	28	23	21	25
Middels inntrykk ③	17	13	15	21	26	22	21	13	19	7	-	14
Litt dårlig inntrykk ④	9	3	10	13	13	22	6	33	3	7	5	11
Meget dårlig inntrykk ⑤	4	1	5	9	4	7	9	7	1	-	-	4
Ikke aktuelt /Vet ikke	33	46	33	23	15	4	45	27	38	34	58	39
Ubesvart	4	5	6	1	4	1	-	-	5	9	5	7
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.7	2.2	2.8	2.9	2.7	2.9	3.0	3.4	2.4	2.0	2.0	2.9
Spm. 9.3 Ventetid på bestilt produkt?												
Meget godt inntrykk ①	11	16	9	13	9	9	-	-	11	11	32	4
Ganske godt inntrykk ②	29	23	24	30	41	49	18	27	33	32	32	18
Middels inntrykk ③	15	8	13	24	28	21	18	27	13	11	-	4
Litt dårlig inntrykk ④	6	4	9	9	4	9	6	13	1	-	5	4
Meget dårlig inntrykk ⑤	2	2	1	1	2	6	3	7	1	-	-	4
Ikke aktuelt /Vet ikke	33	42	39	20	13	3	55	27	36	41	26	57
Ubesvart	4	6	4	3	2	3	-	-	4	5	5	11
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.3	2.1	2.5	2.4	2.4	2.5	2.9	3.0	2.1	2.0	1.7	2.6

Chi2 nivå: 5.0%	Rolle ved siste kontakt med Brønnøysundregistrene											
	Total	Privatperson	Enkeltmannsforetak	Næringsdrivende	Bank/ fors.	Adv./ revisjon./ regnskap	Bliforhandler.	Presse/media	Off. sektor	Politi/ domstol	Jeger	Annet
Spm. 9.4 De ansattes serviceinnstilling?												
Meget godt inntrykk ①	21	34▲	15▽	17	22	16	6▽	7	22	39▲	47▲	4▽
Ganske godt inntrykk ②	37	30▽	33	40	41	51▲	30	47	43	36	11▽	39
Middels inntrykk ③	14	6▽	18	19▲	17	21	12	27	8▽	7	-	18
Litt dårlig inntrykk ④	3	2	1	6	2	6	6	13	3	-	5	-
Meget dårlig inntrykk ⑤	1	-	1	1	-	-	-	7	-	-	-	-
Ikke aktuelt /Vet ikke	21	23	28▲	14▽	15	4▽	42▲	-	22	16	32	32
Ubesvart	3	5	4	3	2	1	3	-	2	2	5	7
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.0	1.7	2.1	2.2	2.0	2.2	2.3	2.7	1.9	1.6	1.4	2.2
Spm. 9.5 De ansattes kunnskap og kompetanse?												
Meget godt inntrykk ①	13	22▲	6▽	8	17	10	3	13	14	23▲	21	4
Ganske godt inntrykk ②	33	20▽	27	42▲	30	52▲	27	33	39	39	26	32
Middels inntrykk ③	14	10	13	19	22	24▲	12	20	10	9	11	11
Litt dårlig inntrykk ④	2	2	3	3	-	3	6	7	1	-	-	-
Meget dårlig inntrykk ⑤	0	-	-	-	2	1	-	13▲	-	-	-	-
Ikke aktuelt /Vet ikke	34	40	46▲	26▽	26	7▽	45	13	34	25	37	46
Ubesvart	4	6	5	3	2	1	6	-	2	5	5	7
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.1	1.9	2.2	2.2	2.2	2.3	2.4	2.7	2.0	1.8	1.8	2.2
Spm. 9.6 Ventetid på telefonen?												
Meget godt inntrykk ①	5	11▲	2▽	4	7	3	3	-	3	5	26▲	-
Ganske godt inntrykk ②	20	25	16	16	15	21	9	13	24	20	32	32
Middels inntrykk ③	25	21	24	30	28	28	15	13	27	30	11	11
Litt dårlig inntrykk ④	16	11	16	18	17	24	27	27	14	25	-	4
Meget dårlig inntrykk ⑤	10	6▽	11	14	11	21▲	15	33▲	6	7	5	7
Ikke aktuelt /Vet ikke	20	22	27▲	16	20	1▽	30	7	22	11	21	39▲
Ubesvart	3	4	4	2	2	1	-	7	3	2	5	7
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	3.1	2.6	3.3	3.3	3.1	3.4	3.6	3.9	2.9	3.1	2.0	2.7

Chi2 nivå: 5.0%

		Rolle ved siste kontakt med Brønnøysundregistrene										
		Privatperson	Enkeltmannsforetak	Næringsdrivende	Bank/ fors.	Adv./ revisjon./ regnskap	Bliforhandler.	Presse/media	Off. sektor	Politi/ domstol	Jeger	Annet
Total												
Spm. 9.7 Viderekobling av samtaler til riktig saksbehandler?												
	Meget godt inntrykk ①	12▲	4	4	7	1	3	7	6	9	16	-
	Ganske godt inntrykk ②	13▼	15	23	17	37▲	6▼	13	27▲	32	16	25
	Middels inntrykk ③	13▼	17	26	28	31▲	24	33	22	20	-	▼
	Litt dårlig inntrykk ④	4	8	7	9	12	9	13	3	11	5	7
	Meget dårlig inntrykk ⑤	1	4	4	2	6	3	-	2	-	-	4
	Ikke aktuelt /Vet ikke	52▲	45	34	35	9▼	55	27	34	27	58	57▲
	Ubesvart	4	5	2	2	3	-	7	4	-	5	7
	**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Gjennomsnitt ① - ⑤	2.2	2.9	2.7	2.7	2.8	3.1	2.8	2.5	2.5	1.9	2.7

Spm. 9.8 Åpningstider på telefonisten?

	Meget godt inntrykk ①	5	4	3	9	-	6	7	4	11	11	-
	Ganske godt inntrykk ②	22	17	24	15	30	21	13	35▲	27	11	18
	Middels inntrykk ③	18	15	24	28	33▲	24	20	15	14	5	4▼
	Litt dårlig inntrykk ④	4	6	7▲	4	9	3	13	▼	-	-	-
	Meget dårlig inntrykk ⑤	1	3	-	-	3	-	13▲	-	-	-	4
	Ikke aktuelt /Vet ikke	44	52▲	38	41	24▼	45	27	41	45	68▲	68▲
	Ubesvart	5	4	3	2	1	-	7	5	2	5	7
	**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Gjennomsnitt ① - ⑤	2.5	2.7	2.6	2.5	2.8	2.4	3.2	2.2	2.0	1.8	2.6

Spm. 9.9 Kundebehandling ved mangelfull feilrapportering av innsendte opplysninger?

	Meget godt inntrykk ①	4	2	3	4	7	-	7	3	14▲	-	-
	Ganske godt inntrykk ②	14	12	19	20	25▲	18	13	14	27▲	11	7
	Middels inntrykk ③	11	10	14	17	21▲	9	7	12	5	5	7
	Litt dårlig inntrykk ④	6	6	9	4	21▲	-	13	3	2	5	4
	Meget dårlig inntrykk ⑤	3	3	6▲	2	6	-	13	1	-	-	7
	Ikke aktuelt /Vet ikke	56	62	45▼	50	18▼	70	40	62	48	74	68
	Ubesvart	5	6	3	2	1	3	7	4	5	5	7
	**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Gjennomsnitt ① - ⑤	2.7	2.8	2.9	2.6	2.9	2.3	3.2	2.5	1.9	2.7	3.4

Chi2 nivå: 5.0%	Rolle ved siste kontakt med Brønnøysundregistrene											
	Total	Privatperson	Enkeltmannsforetak	Næringsdrivende	Bank/ fors.	Adv./ revisjon./ regnskap	Bilforhandler.	Presse/media	Off. søker	Politi/ domstol	Jeger	Annet
Spm. 9.10 Tilgjengelighet til informasjon og råd/veiledning?												
Meget godt inntrykk ①	8	17▲	4▽	3▽	20▲	4	6	-	8	16	11	-
Ganske godt inntrykk ②	28	25	25	30	24	45▲	21	27	34	32	21	14
Middels inntrykk ③	17	8▽	18	22	22	22	27	13	15	16	5	18
Litt dårlig inntrykk ④	5	1▽	4	8▲	7	7	-	27▲	3	2	-	7
Meget dårlig inntrykk ⑤	1	-	1	1	-	3	-	-	-	-	-	4
Ikke aktuelt /Vet ikke	37	42	42	33	26	16▽	45	27	37	30	58	50
Ubesvart	4	6	6	3	2	1	-	7	3	5	5	7
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.3	1.9	2.5	2.6	2.2	2.5	2.4	3.0	2.2	2.1	1.9	3.0
Spm. 9.11 Gebyr-/prisnivået for registrering av opplysninger?												
Meget godt inntrykk ①	1	2	1	1	-	1	-	-	1	-	-	-
Ganske godt inntrykk ②	8	2▽	6	11	7	16▲	6	7	8	11	5	4
Middels inntrykk ③	18	14	20	24▲	22	31▲	18	7	16	7▽	16	7
Litt dårlig inntrykk ④	12	8	10	18▲	33▲	24▲	15	13	4▽	11	11	4
Meget dårlig inntrykk ⑤	9	7	11	14▲	7	13	18	27▲	2▽	-	-	11
Ikke aktuelt /Vet ikke	47	60▲	47	28▽	30▽	12▽	39	47	66▲	66▲	63	68▲
Ubesvart	4	7	4	3	2	1	3	-	3	5	5	7
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	3.4	3.5	3.5	3.5	3.6	3.4	3.8	4.1	3.0	3.0	3.2	3.9
Spm. 9.12 Gebyr-/prisnivået for bestilling av opplysninger?												
Meget godt inntrykk ①	1	1	1	1	-	1	-	-	1	2	-	-
Ganske godt inntrykk ②	7	2▽	6	11	7	15▲	-	7	9	9	5	4
Middels inntrykk ③	20	12▽	19	26▲	26	46▲	18	7	14	11	16	11
Litt dårlig inntrykk ④	13	10	10	16	26▲	16	18	13	8▽	25▲	11	-
Meget dårlig inntrykk ⑤	6	4	7	11▲	9	9	9	27▲	2▽	-	-	4
Ikke aktuelt /Vet ikke	48	64▲	53	32▽	28▽	7▽	52	40	64▲	45	63	75▲
Ubesvart	5	6	5	2	4	4	3	7	3	7	5	7
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	3.4	3.5	3.4	3.4	3.5	3.2	3.8	4.1	3.0	3.2	3.2	3.2

Chi2 nivå: 5.0%	Rolle ved siste kontakt med Brønnøysundregistrene											
	Total	Privatperson	Enkeltmannsforetak	Næringsdrivende	Bank/ fors.	Adv./ revisjon./ regnskap	Bilforhandler.	Presse/media	Off. sektor	Politi/ domstol	Jeger	Annet
Spm. 9.13 Behandling av saker som haster for deg?												
Meget godt inntrykk ①	9	11	4	7	9	16	-	13	7	20	21	-
Ganske godt inntrykk ②	19	15	15	20	26	30	15	20	18	20	16	21
Middels inntrykk ③	12	6	13	16	26	21	6	7	9	11	5	4
Litt dårlig inntrykk ④	6	4	8	9	4	15	9	7	3	-	-	4
Meget dårlig inntrykk ⑤	3	2	3	8	2	1	6	20	1	-	-	4
Ikke aktuelt /Vet ikke	47	55	53	37	26	15	61	33	59	43	53	61
Ubesvart	4	6	4	2	7	1	3	-	3	5	5	7
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.5	2.3	2.7	2.9	2.5	2.5	3.2	3.0	2.3	1.8	1.6	2.7
Spm. 9.14 Behandling av kundeklager?												
Meget godt inntrykk ①	0	1	-	-	2	-	-	-	1	-	-	-
Ganske godt inntrykk ②	4	1	5	3	7	10	3	7	3	5	-	-
Middels inntrykk ③	7	4	6	9	9	22	15	13	1	7	16	-
Litt dårlig inntrykk ④	2	1	2	2	-	6	-	-	1	2	-	4
Meget dårlig inntrykk ⑤	2	4	2	3	2	1	-	-	-	-	-	-
Ikke aktuelt /Vet ikke	80	82	79	79	76	57	79	73	91	82	79	89
Ubesvart	5	8	6	5	4	3	3	7	3	5	5	7
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	3.0	3.5	3.0	3.3	2.7	3.0	2.8	2.7	2.3	2.8	3.0	4.0
Spm. 9.15 Registerenes utnyttelse av dagens informasjonsteknologi (IT)?												
Meget godt inntrykk ①	4	4	4	1	7	6	6	-	6	5	-	-
Ganske godt inntrykk ②	19	14	11	24	26	27	27	13	24	23	11	14
Middels inntrykk ③	11	4	11	16	15	18	12	27	11	-	5	14
Litt dårlig inntrykk ④	3	4	2	4	4	9	-	7	3	-	-	-
Meget dårlig inntrykk ⑤	1	1	2	2	-	-	-	-	-	-	-	4
Ikke aktuelt /Vet ikke	57	68	65	51	43	39	52	47	52	68	79	61
Ubesvart	5	6	5	3	4	1	3	7	4	5	5	7
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.4	2.4	2.6	2.6	2.3	2.5	2.1	2.9	2.3	1.8	2.3	2.8

Chi2 nivå: 5.0%

Rolle ved siste kontakt med Brønnøysundregistrene

	Total	Rolle ved siste kontakt med Brønnøysundregistrene									
		Privatperson	Enkeltmannsforetak	Næringsdrivende	Bank/ fors.	Adv./ revisjon./ regnskap	Bilforhandler.	Presse/media	Off. sektor	Politi/ domstol	Jeger
Spm. 9.16 Forsåeligheten av blanketter?											
Meget godt inntrykk ①	3	4	2	1	7	6	-	3	5	11	-
Ganske godt inntrykk ②	24	13 ∇	25	26	33	40 Δ	18	22	30	11	11
Middels inntrykk ③	25	17 ∇	22	33 Δ	37 Δ	34	27	22	18	11	25
Litt dårlig inntrykk ④	8	4	13 Δ	13 Δ	-	10	3	7	7	-	11
Meget dårlig inntrykk ⑤	2	2	2	2	2	-	6	2	-	-	7
Ikke aktuelt /Vet ikke	34	54 Δ	31	21 ∇	15 ∇	7 ∇	45	41	36	63 Δ	39
Ubesvart	4	6	4	3	7	1	-	4	5	5	7
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.7	2.7	2.8	2.8	2.5	2.5	2.9	2.7	2.5	2.0	3.3

Spm. 9.17 Kvaliteten på skriftlig veilednings- og informasjonsmaterieell?

Meget godt inntrykk ①	4	6	1 ∇	3	7	9	6	3	5	5	-
Ganske godt inntrykk ②	26	17 ∇	27	24	26	39 Δ	21	30	41 Δ	11	14
Middels inntrykk ③	24	13 ∇	25	36 Δ	37 Δ	34 Δ	30	21	14	11	25
Litt dårlig inntrykk ④	5	2	4	7	2	6	6	6	-	5	7
Meget dårlig inntrykk ⑤	2	2	3	1	-	-	-	1	-	-	7
Ikke aktuelt /Vet ikke	34	53 Δ	33	26 ∇	22	10 ∇	36	36	36	63 Δ	39
Ubesvart	5	7	6	3	7	1	-	3	5	5	7
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.6	2.4	2.7	2.7	2.5	2.4	2.6	2.8	2.2	2.5	3.1

Spm. 9.18 Kvaliteten på muntlig veiledning og informasjon?

Meget godt inntrykk ①	10	19 Δ	6	5 ∇	9	12	3	7	16	21	-
Ganske godt inntrykk ②	32	26	28	34	30	39	27	47	41	26	29
Middels inntrykk ③	18	8 ∇	18	24 Δ	24	34 Δ	18	7	14	5	11
Litt dårlig inntrykk ④	2	4	3	3	4	3	-	-	-	-	4
Meget dårlig inntrykk ⑤	1	1	1	-	2	1	-	13 Δ	-	-	-
Ikke aktuelt /Vet ikke	33	37	40	30	26	9 ∇	52 Δ	20	25	42	50
Ubesvart	4	6	5	3	4	1	-	7	5	5	7
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.2	2.0	2.3	2.4	2.4	2.4	2.3	2.5	2.0	1.7	2.4

Chi2 nivå: 5.0%

Rolle ved siste kontakt med Brønnøysundregistrene												
	Total	Privatperson	Enkeltmannsforetak	Næringsdrivende	Bank/ fors.	Adv./ revisjon/ regnskap	Bilforhandler.	Presse/media	Off. sektor	Politi/ domstol	Jeger	Annet
Spm. 9.19 Nyttien av Brønnøysundfaksen?												
Meget godt inntrykk ①	6	3	3 ▽	5	22▲	13▲	-	13	6	18▲	-	-
Ganske godt inntrykk ②	15	6 ▽	14	24▲	24	33▲	6	13	12	18	5	▽
Middels inntrykk ③	6	2 ▽	3 ▽	9	11	10	6	7	8	7	5	7
Litt dårlig inntrykk ④	1	-	1	2	-	1	-	-	-	-	-	-
Meget dårlig inntrykk ⑤	0	-	1	1	2	-	-	-	-	2	-	-
Ikke aktuelt /Vet ikke	67	83▲	73	58 ▽	35 ▽	40 ▽	88▲	60	70	52 ▽	79	86▲
Ubesvart	4	6	6	2	7	1	-	7	3	2	11	7
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.1	1.9	2.2	2.3	1.9	2.0	2.5	1.8	2.1	1.9	2.5	3.0
Spm. 9.20 Nyttien av Datafonen?												
Meget godt inntrykk ①	5	5	3	3	9	3	21▲	7	3	7	-	4
Ganske godt inntrykk ②	8	6	7	7	17▲	10	21▲	7	8	2	5	-
Middels inntrykk ③	4	2	3	3	11▲	9▲	3	7	2	-	5	-
Litt dårlig inntrykk ④	0	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Meget dårlig inntrykk ⑤	0	-	-	-	-	-	-	-	-	2	5▲	-
Ikke aktuelt /Vet ikke	78	80	79	82	59 ▽	75	55 ▽	67	84	84	79	89
Ubesvart	5	7	7	4	4	3	-	13	3	5	5	7
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.0	1.9	2.1	2.1	2.1	2.3	1.6	2.0	1.9	2.0	3.3	1.0
Spm. 9.21 Det totale tilbudet av Brønnøysundregistrenes produkter og tjenester?												
Meget godt inntrykk ①	7	13▲	4	6	13	4	6	-	5	16	11	-
Ganske godt inntrykk ②	35	27 ▽	26 ▽	34	39	49▲	30	27	50▲	41	16	25
Middels inntrykk ③	20	11 ▽	19	31▲	30	27	36▲	33	15	14	5	18
Litt dårlig inntrykk ④	3	4	3	4	2	6	-	13	2	2	-	4
Meget dårlig inntrykk ⑤	1	-	1	1	-	-	-	13▲	-	-	-	4
Ikke aktuelt /Vet ikke	29	39▲	43▲	22 ▽	11 ▽	12 ▽	24	7	23	20	58▲	43
Ubesvart	5	6	4	2	4	1	3	7	4	7	11	7
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.3	2.1	2.4	2.5	2.3	2.4	2.4	3.2	2.2	2.0	1.8	2.7

Chi2 nivå: 5.0%	Rolle ved siste kontakt med Brønnøysundregistrene											Jeger	Annet	
	Total	Privatper- son	Enkelt- manns- foretak	Næringsdri- vende	Bank/ fors.	Adv./ revi- sjon/ regn- skap	Bilforhand- ler.	Presse/ media	Off. sektor	Politi/ dom- stol				
Spm. 9.22 Ivaretagelse av personvern og datasikkerhet?														
Meget godt inntrykk ①	6	4	4	9	15▲	4	6	13	7	7	11	-		
Ganske godt inntrykk ②	21	9▼	22	25	24	37▲	15	33	28▲	14	11	11		
Middels inntrykk ③	6	5	6	10▲	7	12	9	-	4	7	5	-		
Litt dårlig inntrykk ④	1	2	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-		
Meget dårlig inntrykk ⑤	1	1	1	2	-	-	-	7	-	-	-	-		
Ikke aktuelt /Vet ikke	60	75▲	61	51▼	50	42▼	70	47	57	68	68	82▲		
Ubesvart	4	4	5	3	4	3	-	-	4	5	5	7		
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.1	2.5	2.2	2.2	1.8	2.2	2.1	2.1	1.9	2.0	1.8	2.0		
Spm. 9.23 Brønnøysundregistrenes Internettsteder?														
Meget godt inntrykk ①	4	6	4	3	4	4	12▲	-	-▼	2	-	-		
Ganske godt inntrykk ②	12	8	13	15	17	22▲	18	-	13	-▼	-	18		
Middels inntrykk ③	8	8	5	14▲	11	12	18	13	6	2	-	-		
Litt dårlig inntrykk ④	2	1	3	2	2	4	-	7	-	2	-	4		
Meget dårlig inntrykk ⑤	0	1	-	1	-	-	-	7▲	-	-	-	-		
Ikke aktuelt /Vet ikke	68	70	68	61▼	59	55▼	48▼	67	76▲	89▲	95▲	71		
Ubesvart	5	6	6	4	7	1	3	7	4	5	5	7		
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.4	2.3	2.3	2.5	2.3	2.4	2.1	3.7	2.3	2.7	-	2.3		

*** Spm. 10 *** Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Brønnøysundregistrene?

Chi2 nivå: 5.0%		Rolle ved siste kontakt med Brønnøysundregistrene										
	Total	Privatperson	Enkeltmannsforetak	Næringsdrivende	Bank/ fors.	Adv./ revisjon./ regnskap	Bilforhandler.	Presse/media	Off. sektor	Politi/ domstol	Jeger	Annet
Antall intervju	850	142	156	148	46	67	33	15	143	44	19	28
Spm. 10.1 Brønnøysundregistrene utfører oppgaver og tjenester som er samfunnsnyttige												
Helt enig ①	63	65	44	66	87	70	67	47	69	77	53	54
Delvis enig ②	23	16	35	26	7	25	24	33	18	16	21	21
Delvis uenig ③	1	1	-	1	-	1	-	7	1	-	-	7
Helt uenig ④	0	-	1	1	-	-	-	7	-	-	-	-
Kan ikke svare/ Ubesvart	13	17	21	5	7	3	9	7	12	7	26	18
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ④	1.3	1.2	1.5	1.3	1.1	1.3	1.3	1.7	1.2	1.2	1.3	1.4
Spm. 10.2 Brønnøysundregistrene er pålitelige når det gjelder service og holder hva de har lovet												
Helt enig ①	38	39	28	37	50	39	30	40	45	50	26	29
Delvis enig ②	32	25	31	42	35	45	48	47	24	32	11	29
Delvis uenig ③	3	2	2	5	2	6	-	7	2	-	-	4
Helt uenig ④	0	-	1	-	4	-	-	-	-	-	-	-
Kan ikke svare/ Ubesvart	27	35	39	16	9	10	21	7	29	18	63	39
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ④	1.5	1.4	1.6	1.6	1.6	1.6	1.6	1.6	1.4	1.4	1.3	1.6
Spm. 10.3 Brønnøysundregistrene er imøtekommende og fleksible overfor kunder												
Helt enig ①	33	41	25	28	39	37	27	13	36	52	32	25
Delvis enig ②	33	19	35	41	39	37	48	33	35	34	21	21
Delvis uenig ③	8	3	8	12	11	18	6	20	4	-	-	11
Helt uenig ④	2	3	3	3	-	1	-	20	-	-	-	7
Kan ikke svare/ Ubesvart	24	35	30	16	11	6	18	13	24	14	47	36
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ④	1.7	1.5	1.8	1.9	1.7	1.8	1.7	2.5	1.6	1.4	1.4	2.0
Spm. 10.4 Brønnøysundregistrene er lite byråkratiske												
Helt enig ①	8	10	10	5	9	6	3	-	8	11	5	4
Delvis enig ②	25	22	18	31	33	34	42	13	23	34	16	11
Delvis uenig ③	18	8	17	24	33	36	12	20	15	16	5	11
Helt uenig ④	9	5	12	16	2	6	3	33	5	-	5	11
Kan ikke svare/ Ubesvart	41	56	43	24	24	18	39	33	49	39	68	64
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ④	2.5	2.2	2.6	2.7	2.4	2.5	2.2	3.3	2.3	2.1	2.3	2.8

Chi2 nivå: 5.0%	Rolle ved siste kontakt med Brønnøysundregistrene											
	Total	Privatperson	Enkeltmannsforetak	Næringsdrivende	Bank/ fors.	Adv./ revisjon./ regnskap	Bilforhandler.	Presse/media	Off. sektor	Politi/ domstol	Jeger	Annet
Spm. 10.5 Brønnøysundregistrene har en kjent og klar rolle i folks bevissthet												
Helt enig ①	30	33	29	32	28	25	52▲	33	26	36	26	25
Delvis enig ②	35	35	31	41	41	42	27	20	34	34	37	32
Delvis uenig ③	10	8	9	9	13	15	6	13	13	14	11	7
Helt uenig ④	4	2	4	5	-	6	-	13	4	2	-	-
Kan ikke svare/ Ubesvart	20	21	26	13▽	17	12	15	20	24	14	26	36▲
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ④	1.8	1.7	1.8	1.9	1.8	2.0	1.5	2.1	1.9	1.8	1.8	1.7

***** Spm. 11 *** Hvor viktig er det for deg, enten som privatperson eller i jobbsammenheng, at Brønnøysundregistrene har følgende tjenester og ordninger?**

Chi2 nivå: 5.0%		Rolle ved siste kontakt med Brønnøysundregistrene										
	Total	Privatperson	Enkeltmannsforetak	Næringsdrivende	Bank/ fors.	Adv./ revisjon./ regnskap	Bilforhandler.	Presse/media	Off. sektor	Politik/ domstol	Jeger	Annet
Antall intervju	850	142	156	148	46	67	33	15	143	44	19	28
Spm. 11.1 At registrene er helt ajour												
Meget viktig ①	79	74	69	85	89	88	88	93	85	91	58	54
Ganske viktig ②	10	11	16	11	4	10	3	-	10	5	-	7
Litt viktig ③	2	2	2	1	4	-	-	-	1	-	5	18
Lite viktig ④	0	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ikke viktig ⑤	0	-	-	-	-	-	-	7	-	-	-	-
Ikke aktuelt /Kan ikke svare	7	9	10	3	2	1	9	-	3	5	37	18
Ubesvart	1	3	3	-	-	-	-	-	1	-	-	4
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	1.2	1.2	1.2	1.1	1.1	1.1	1.0	1.3	1.1	1.0	1.2	1.5
Spm. 11.2 At du har muligheten til å få personlig, muntlig veiledning ved behov												
Meget viktig ①	57	65	56	57	52	58	52	67	60	55	58	29
Ganske viktig ②	27	21	28	33	33	34	24	20	24	20	5	36
Litt viktig ③	5	3	2	4	9	6	12	13	6	16	-	11
Lite viktig ④	2	2	1	2	2	1	-	-	2	2	-	-
Ikke viktig ⑤	0	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Ikke aktuelt /Kan ikke svare	7	7	9	3	4	-	9	-	6	7	37	18
Ubesvart	2	1	4	1	-	-	3	-	1	-	-	7
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	1.5	1.4	1.4	1.5	1.6	1.5	1.6	1.5	1.5	1.6	1.1	1.8
Spm. 11.3 At bestilt registerinformasjon sendes ut raskest mulig												
Meget viktig ①	61	55	58	67	61	72	70	73	66	61	58	21
Ganske viktig ②	24	23	24	26	35	28	15	20	20	25	5	39
Litt viktig ③	4	6	4	2	-	-	6	-	3	9	5	11
Lite viktig ④	0	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	4
Ikke viktig ⑤	0	-	-	-	-	-	-	7	-	-	-	-
Ikke aktuelt /Kan ikke svare	8	11	11	4	2	-	9	-	8	5	32	18
Ubesvart	2	5	3	1	2	-	-	-	3	-	-	7
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	1.4	1.4	1.4	1.3	1.4	1.3	1.3	1.5	1.3	1.5	1.2	2.0

Rolle ved siste kontakt med Brønnøysundregistrene												
Chi2 nivå: 5.0%	Total	Privatperson	Enkeltmannsforetak	Næringsdrivende	Bank/ fors.	Adv./ revisjon/ regnskap	Bilforhandler.	Presse/media	Off. sektor	Politi/ domstol	Jeger	Annet
Spm. 11.4 At bestilte produkter kan utsendes på dagen, mot tilleggsgebyr												
Meget viktig ①	33	30	37	40▲	28	49▲	45	40	24▽	16▽	26	11▽
Ganske viktig ②	24	23	18	29	41▲	25	24	20	23	11▽	16	29
Litt viktig ③	15	17	9▽	13	13	15	21	-	17	27▲	21	14
Lite viktig ④	7	7	10	6	11	7	3	-	7	14	-	7
Ikke viktig ⑤	4	4	3	3	2	1	-	27▲	4	2	-	11
Ikke aktuelt /Kan ikke svare	16	17	19	9▽	4▽	-▽	6	13	22▲	30▲	37▲	21
Ubesvart	2	2	4	1	-	1	-	-	3	-	-	7
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.1	2.2	2.0	1.9	2.1	1.8	1.8	2.5	2.2	2.6	1.9	2.7
Spm. 11.5 At de ansatte har faglig dyktighet og kompetanse												
Meget viktig ①	71	70	65	66	80	85▲	73	80	76	82	58	46▽
Ganske viktig ②	18	15	18	29▲	17	13	18	7	17	9	11	25
Litt viktig ③	2	3	1	1	-	1	-	7	1	2	5	4
Lite viktig ④	0	1	-	-	-	-	-	7▲	-	-	-	-
Ikke viktig ⑤	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ikke aktuelt /Kan ikke svare	7	8	10▲	3	2	-▽	6	-	3	7	26▲	18▲
Ubesvart	2	2	6▲	1	-	-	3	-	2	-	-	7
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	1.2	1.3	1.2	1.3	1.2	1.2	1.2	1.4	1.2	1.1	1.3	1.4
Spm. 11.6 At du kan hente ut registerinformasjon selv direkte fra Internett												
Meget viktig ①	35	34	35	45▲	50▲	39	45	60▲	29	9▽	21	21
Ganske viktig ②	25	15▽	26	29	24	31	27	27	27	16	32	21
Litt viktig ③	10	12	8	11	13	9	15	7	8	11	16	11
Lite viktig ④	3	5	4	2	2	1	-	-	3	2	-	4
Ikke viktig ⑤	1	1	1	1	-	1	-	7	1	2	-	-
Ikke aktuelt /Kan ikke svare	23	32▲	21	9▽	11▽	16	12	-	28	55▲	32	36
Ubesvart	3	1	4	3	-	1	-	-	3	5	-	7
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	1.8	1.9	1.8	1.7	1.6	1.7	1.7	1.7	1.8	2.3	1.9	1.9

Chi2 nivå: 5.0%		Rolle ved siste kontakt med Brønnøysundregistrene										
	Total	Privatper- son	Enkelt- manns- foretak	Næringsdri- vende	Bank/ fors.	Adv./ revi- sjon./ regn- skap	Bilforhand- ler.	Presse/ media	Off. sektor	Politi/ dom- stol	Jeger	Annet
Spm. 11.7 At du kan søke veiledning om registrene på Internett												
Meget viktig ①	33	36	31	41▲	52▲	28	42	60▲	31	9▼	16	21
Ganske viktig ②	28	19▼	29	35▲	28	43▲	33	33	24	16	32	21
Litt viktig ③	11	11	10	12	7	7	15	-	12	16	16	11
Lite viktig ④	2	4	3	1	2	1	-	-	4	-	-	4
Ikke viktig ⑤	1	1	1	1	-	3	-	7	1	2	-	-
Ikke aktuelt /Kan ikke svare	22	28▲	22	9▼	11	15	9	-	24	52▲	37	36
Ubesvart	2	1	4	1	-	1	-	-	3	5	-	7
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	1.8	1.8	1.8	1.7	1.5	1.9	1.7	1.6	1.9	2.3	2.0	1.9
Spm. 11.8 At du kan sende inn lovpålagte opplysninger elektronisk												
Meget viktig ①	25	23	24	33▲	33	28	24	53▲	21	2▼	21	21
Ganske viktig ②	24	20	25	30	26	34▲	27	33	20	16	21	11
Litt viktig ③	12	12	11	11	11	12	24	7	12	11	21	14
Lite viktig ④	6	8	6	5	9	6	9	-	4	9	-	11
Ikke viktig ⑤	2	2	3	3	2	1	-	7	2	-	-	-
Ikke aktuelt /Kan ikke svare	28	32	27	17▼	20	16▼	12▼	-▼	37▲	57▲	37	36
Ubesvart	3	3	4	1	-	1	3	-	4	5	-	7
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.1	2.2	2.1	2.0	2.0	2.0	2.2	1.7	2.1	2.7	2.0	2.2
Spm. 11.9 At du kan betale gebyrer elektronisk												
Meget viktig ①	20	21	21	27▲	22	16	21	47▲	15	5▼	11	21
Ganske viktig ②	21	15	21	23	28	30	36▲	40	16	11	16	4▼
Litt viktig ③	15	17	14	18	13	19	12	-	13	7	16	21
Lite viktig ④	10	9	7	13	17	10	15	-	7	18	11	7
Ikke viktig ⑤	5	5	6	4	4	4	3	13	5	-	-	4
Ikke aktuelt /Kan ikke svare	28	30	28	14▼	15	18	12▼	-▼	41▲	55▲	47	36
Ubesvart	2	3	3	2	-	1	-	-	2	5	-	7
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ⑤	2.4	2.4	2.4	2.3	2.5	2.5	2.3	1.9	2.5	2.9	2.5	2.4

***** Spm. 12 *** Hvor ofte benytter du Brønnøysundregistrenes Internettsider? Dersom du ikke har benyttet disse sidene, sett kryss i siste svaralternativ.**

	Total	Rolle ved siste kontakt med Brønnøysundregistrene										
		Privatperson	Enkeltmannsforetak	Næringsdrivende	Bank/ fors.	Adv./ revisjon./ regnskaps	Bilforhandler.	Presse/media	Off. sektor	Politi/ domstol	Jeger	Annet
Antall intervju	850	142	156	148	46	67	33	15	143	44	19	28
Daglig	1	-	-	-	4▲	1	6▲	-	-	-	-	-
Flere ganger i uken	3	-	2	5	11▲	9▲	6	-	1	-	-	-
Omtrent en gang pr uke	3	1	5	2	-	10▲	15▲	-	2	2	-	-
Omtrent en gang hver fjortende dag	3	1	4	4	4	7	3	7	2	-	-	-
Omtrent en gang pr måned	6	4	4	7	9	3	9	20	6	2	-	11
Sjeldnere	16	21	16	20	26	13	15	20	10▽	11	5	14
Har ikke benyttet Brønnøysundregistrenes Internettsider	67	71	67	59▽	46▽	54▽	45▽	53	78▲	84▲	95▲	68
Ubesvart	1	1	1	2	-	1	-	-	1	-	-	7
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

***** Spm. 13 *** Dersom du har brukt Brønnøysundregistrenes Internettider, hvilken informasjon søkte du? Sett ett eller flere kryss. Dersom du ikke har brukt disse sidene, sett kryss i siste svaralternativ.**

	Total	Rolle ved siste kontakt med Brønnøysundregistrene										
		Privatperson	Enkeltmannsforetak	Næringsdrivende	Bank/ fors.	Adv./ revisjon./ regnskap	Bilforhandler.	Presse/media	Off. sektor	Politi/ domstol	Jeger	Annet
Antall intervju	850	142	156	148	46	67	33	15	143	44	19	28
Hefelser på motorvogn	17	20	17	15	35▲	10	58▲	13	9▽	9	-	11
Informasjon om et firma	16	5▽	17	22▲	24	36▲	12	20	13	2▽	-	18
Generell informasjon om Brønnøysundregistrene	10	7	11	14	20▲	10	9	20	7	2	-	7
Sett på /lastet ned blanketter	7	6	12▲	9	7	12	-	-	1▽	-	-	7
Råd og veiledning ved oppstart av firma	6	8	9	5	4	10	-	13	3	-	-	11
Kunngjøringer	3	1	4	5	7	7	3	7	1	-	-	-
Opplysninger om tillatelser	2	1	4▲	2	-	3	-	7	-	-	-	-
Informasjon om utenlandske firmaer	0	-	-	1	-	3▲	-	-	-	-	-	-
Annen informasjon	6	6	4	7	13	9	6	7	4	5	5	11
Har ikke brukt Brønnøysundregistrenes Internettider	62	65	63	55	46▽	48▽	36▽	40	75▲	75	95▲	68
Ubekvart	7	5	6	7	7	7	3	20	5	11	-	7
**Sum	135	124	148	143	161	157	127	147	119	105	100	139

*** Spm. 14 *** Nå følger noen spørsmål om hvor lett det er å finne frem til /i Brønnøysundregistrens Internett-sider. Dersom du ikke har søkt etter disse sidene, kryss av "Ikke aktuelt /vet ikke" på hver linje.

Rolle ved siste kontakt med Brønnøysundregistrene												
	Privatperson	Enkeltmannsforetak	Næringsdrivende	Bank/ fors.	Adv./ revisjon./ regnskap	Bliforhandler.	Presse/media	Off. sektor	Politi/ domstol	Jeger	Annet	
Total	142	156	148	46	67	33	15	143	44	19	28	
Antall intervju	850											
Spm. 14.1 Hvor lett eller vanskelig er det å finne frem til Brønnøysundregistrens Internett-sider?												
Meget lett ①	7	7	7	13	12	9	-	4	2	-	-	7
Lett ②	17	14	22	24	25	39▲	27	13	11	5	14	14
Litt vanskelig ③	5	4	6	7	6	6	20▲	2	2	-	-	-
Meget vanskelig ④	0	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ikke aktuelt /vet ikke	66	70	61	48▽	51▽	42▽	40▽	75▲	75	95▲	75	75
Ubesvart	5	4	3	9	6	3	13	6	9	-	-	4
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ④	1.9	1.9	2.0	1.8	1.9	1.9	2.4	1.9	2.0	2.0	2.0	1.7
Spm. 14.2 Når du er inne på Brønnøysundregistrens sider, hvor lett eller vanskelig er det å få oversikt over informasjonen?												
Meget lett ①	4	5	3	7	3	3	7	4	5	-	-	4
Lett ②	17	13	22	26	33▲	39▲	20	10▽	2▽	5	14	14
Litt vanskelig ③	7	6	9	11	9	9	7	5	7	-	-	4
Meget vanskelig ④	0	-	-	-	-	3▲	-	-	-	-	-	-
Ikke aktuelt /vet ikke	66	70	62	48▽	49▽	39▽	53	76▲	75	89▲	71	71
Ubesvart	6	6	3	9	6	6	13	6	11	5	7	7
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ④	2.1	2.0	2.2	2.1	2.1	2.2	2.0	2.0	2.2	2.0	2.0	2.0
Spm. 14.3 Hvor lett eller vanskelig er det å finne frem til den spesielle informasjonen du trenger?												
Meget lett ①	3	6	3	7	3	-	-	2	2	-	-	4
Lett ②	16	15	18	24	27▲	39▲	20	11	5▽	-	-	11
Litt vanskelig ③	8	6	10	17▲	12	9	13	6	7	5	7	7
Meget vanskelig ④	1	-	1	-	1	3	-	-	-	-	-	-
Ikke aktuelt /vet ikke	66	70	63	48▽	48▽	42▽	53	76▲	75	95▲	71	71
Ubesvart	5	4	4	4	9	6	13	5	11	-	-	7
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ④	2.2	2.0	2.3	2.2	2.3	2.3	2.4	2.2	2.3	3.0	2.2	2.2

*** Spm. 15 *** Hvor ønskelig er det for deg, i arbeid eller privat, at Brønnøysundregistrene i fremtiden utfører følgende oppgaver, i tillegg til de oppgaver som utføres idag?

Ch12 nivå: 5.0%	Rolle ved siste kontakt med Brønnøysundregistrene											
	Total	Privatperson	Enkeltmannsforetak	Næringsdirigende	Bank/ fors.	Adv./ revisjon./ regnskap	Bilforhandler.	Presse/media	Off. sektor	Politif/ domstol	Jeger	Annet
Antall intervju	850	142	156	148	46	67	33	15	143	44	19	28
Spm. 15.1 Pant i småbåter												
Meget ønskelig ①	18	23	14	9 [∇]	20	13	12	13	31 [▲]	20	32	7
Ganske ønskelig ②	13	17	9	10	17	18	12	7	11	25 [▲]	-	11
Litt ønskelig ③	11	8	12	18 [▲]	13	18	3	-	5 [∇]	11	11	11
Ikke ønskelig ④	12	9	17 [▲]	16	13	16	18	7	5 [∇]	5	11	14
Kan ikke svare /vet ikke	43	39	46	43	30	31	55	60	44	36	47	57
Ubesvart	4	3	3	5	7	3	-	13	4	2	-	-
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ④	2.3	2.1	2.6	2.8	2.3	2.6	2.6	2.0	1.7	2.0	2.0	2.7
Spm. 15.2 Flere tjenester på Internett												
Meget ønskelig ①	17	15	13	20	35 [▲]	31 [▲]	15	47 [▲]	12	2 [∇]	5	7
Ganske ønskelig ②	20	16	19	26 [▲]	11	22	27	7	21	14	11	25
Litt ønskelig ③	10	8	12	11	7	13	6	-	10	14	11	4
Ikke ønskelig ④	2	1	1	2	2	1	6	-	-	-	5	4
Kan ikke svare /vet ikke	48	55	52	36 [∇]	41	28 [∇]	45	33	53	64 [▲]	68	57
Ubesvart	4	4	3	4	4	3	-	13	4	7	-	4
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ④	1.9	1.9	2.0	1.9	1.6	1.8	2.1	1.1	2.0	2.4	2.5	2.1
Spm. 15.3 Tilbud om kurs i registrering /effektiv bruk av registeropplysninger												
Meget ønskelig ①	6	6	6	3	7	6	9	7	8	5	16	7
Ganske ønskelig ②	14	15	14	14	17	19	12	7	16	14	11	4
Litt ønskelig ③	21	18	18	26	26	30	9	13	23	27	16	14
Ikke ønskelig ④	14	9 [∇]	17	18	17	22	21	20	10	11	5	18
Kan ikke svare /vet ikke	39	51 [▲]	40	34	26	19 [∇]	42	40	38	39	53	54
Ubesvart	4	1	6	4	7	3	6	13	4	5	-	4
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gjennomsnitt ① - ④	2.8	2.6	2.8	2.9	2.8	2.9	2.8	3.0	2.6	2.8	2.2	3.0

Chi2 nivå: 5.0%	Rolle ved siste kontakt med Brønnøysundregistrene												
	Total	Privatper- son	Enkelt- manns- foretak	Næringsdri- vende	Bank/ fors.	Adv./ revi- sjon./ regn- skap	Bitforhand- ler.	Presse/ media	Off. sektor	Politi/ dom- stol	Jeger	Annet	
Spm. 15.4 Køfri opplysningstelefon mot betaling													
Meget ønskelig ①	8	10	6	7	9	16▲	9	-	6	7	5	4	
Ganske ønskelig ②	16	15	17	21	13	19	12	20	17	11	16	11	
Litt ønskelig ③	18	16	15	22	30▲	27▲	18	7	13	16	21	7	
Ikke ønskelig ④	22	21	23	22	17	22	27	33	21	20	21	21	
Kan ikke svare /vet ikke	33	37	35	26	26	12▽	33	27	39	41	37	54▲	
Ubesvart	3	1	4	3	4	3	-	13	3	5	-	4	
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Gjennomsnitt ① - ④	2.8	2.8	2.9	2.8	2.8	2.6	3.0	3.2	2.9	2.9	2.9	3.1	
Spm. 15.5 Tilgang til opplysninger fra andre registre utenfor Brønnøysundregistrene													
Meget ønskelig ①	17	18	10▽	13	24	21	12	40▲	24▲	16	16	14	
Ganske ønskelig ②	24	22	26	32▲	28	28	15	7	22	20	26	11	
Litt ønskelig ③	15	11	20	20	11	33▲	6	-	8▽	14	11	11	
Ikke ønskelig ④	4	4	4	3	-	1	12▲	7	4	2	-	7	
Kan ikke svare /vet ikke	36	43	36	30	35	13▽	55▲	33	38	39	42	54	
Ubesvart	4	4	3	3	2	3	-	13	3	9	5	4	
**Sum	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Gjennomsnitt ① - ④	2.1	2.0	2.3	2.2	1.8	2.2	2.4	1.5	1.9	2.0	1.9	2.2	

Spørreskjema til ansatte

5. Hvordan opplever du den interne servicen fra følgende seksjoner/ avdelinger/ registre?

(Kryss av ett alternativ for hver rad)

	Meget god	Ganske god	Middels	Litt dårlig	Meget dårlig	Vanskelig å svare
Personalseksjonen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Økonomiseksjonen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kontorseksjonen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informasjonsstaben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Plan- og utvikling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Driftsseksjonen (i IS-avdelingen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Systemseksjonen (i IS-avdelingen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opplysningstelefonen (i Opplysningsavdelingen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skriftlig avgivelse (i Opplysningsavdelingen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Foretaksregisteret	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enhetsregisteret	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regnskapsregisteret	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oppgaveregisteret	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Løsøreregisteret /Ektepaktregisteret	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Konkursregisteret	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gebyrsentralen /Jegerregisteret	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. I hvilken grad får du være med på å bedre den interne servicen (ved hjelp av holdninger, rutiner, tjenesteyting)?

(Kryss av ett alternativ)

- I høy grad
- I noen grad
- I liten grad

7. I hvilken grad tror du at bedre interne rutiner og systemer ville medført bedre service overfor våre eksterne kunder?

(Kryss av ett alternativ)

- I høy grad
- I noen grad
- I liten grad

8. NÅ FØLGER NOEN SPØRSMÅL OM HVA DU TROR AT VÅRE KUNDER MENER

Alt i alt, hvilket inntrykk tror du våre kunder har av Brønnøysundregistrenes servicenivå?

(Kryss av ett alternativ)

- Meget godt inntrykk
- Ganske godt inntrykk
- Middels inntrykk
- Litt dårlig inntrykk
- Meget dårlig inntrykk
- Vanskelig å svare

10. Hvor enig eller uenig tror du våre kunder er i følgende påstander om Brønnøysundregistrene?

(Kryss av ett alternativ for hver rad)

	Helt enig	Delvis enig	Delvis uenig	Helt uenig	Kan ikke svare
Brønnøysundregistrene utfører oppgaver og tjenester som er samfunnsnyttige	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brønnøysundregistrene er pålitelige når det gjelder service og holder hva de har lovet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brønnøysundregistrene er imøtekommende og fleksible overfor kunder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brønnøysundregistrene er lite byråkratiske	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brønnøysundregistrene har en kjent og klar rolle i folks bevissthet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Hvor viktig tror du det er for våre kunder, både privatkunder og bedrifter/virksomheter, at Brønnøysundregistrene har følgende tjenester og ordninger?

(Kryss av ett alternativ for hver rad)

	Meget viktig	Ganske viktig	Litt viktig	Lite viktig	Ikke viktig	Ikke aktuelt/kan ikke svare på
At registrene er helt ajour	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At kundene har muligheten til å få personlig, muntlig veiledning ved behov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At bestilt registerinformasjon sendes ut raskest mulig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At bestilte produkter kan utsendes på dagen, mot tilleggsgebyr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At de ansatte har faglig dyktighet og kompetanse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At kundene kan hente ut registerinformasjon selv direkte fra Internett	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At kundene kan søke veiledning om registrene på Internett	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At kundene kan sende inn lovpålagte opplysninger elektronisk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At kundene kan betale gebyrer elektronisk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. SÅ FØLGER NOEN SPØRSMÅL TIL DEG OM BRØNNØYSUNDVEVEN OG HUSVEVEN

Hvor ofte benytter du Brønnøysundveven? Dersom du ikke har benyttet denne, sett kryss i siste svaralternativ

(Kryss av ett alternativ)

- Daglig
- Flere ganger i uken
- Omtrent en gang pr uke
- Omtrent en gang hver fjortende dag
- Omtrent en gang pr måned
- Sjeldnere
- Har ikke benyttet Brønnøysundveven

13.

(Kryss av ett alternativ for hver rad)

	Meget lett	Lett	Litt vanskelig	Meget vanskelig	Ikke aktuelt/vet ikke
Når du er inne på Brønnøysundveven, hvor lett eller vanskelig er det å få oversikt over informasjonen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvor lett eller vanskelig er det å finne frem til den spesielle informasjonen du trenger?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Hvor godt eller dårlig Inntrykk har du av Husveven når det gjelder følgende forhold?

(Kryss av ett alternativ for hver rad)

	Meget godt	Ganske godt	Middels	Litt dårlig	Meget dårlig
Brukervennligheten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Innhold	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lay-out /design	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nyhets sakene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Faste spalter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. IGJEN NOEN SPØRSMÅL OM HVA DU TROR AT KUNDENE MENER

Hvor ønskelig tror du våre kunder synes det er at Brønnøysundregistrene utfører følgende oppgaver, i tillegg til de oppgaver som utføres idag?

(Kryss av ett alternativ for hver rad)

	Meget ønskelig	Ganske ønskelig	Litt ønskelig	Ikke ønskelig	Kan ikke svare/vet ikke
Pant i småbåter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Flere tjenester på Internett	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilbud om kurs i registrering /effektiv bruk av registeropplysninger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Køfri opplysningstelefon mot betaling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilgang til opplysninger fra andre registre utenfor Brønnøysundregistrene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Andre oppgaver du tror kundene synes at Brønnøysundregistrene bør utføre?

(Skriv tekst)

17. TIL SLUTT TO SPØRSMÅL TIL DEG

Hva synes du at Brønnøysundregistrene bør bli bedre på i forhold til service og kundebehandling?

(Skriv tekst)

18. Og hva synes du bør bli bedre når det gjelder den interne servicen mellom avdelinger/seksjoner?

(Skriv tekst)



N o t a t

Oversendelsesbrev internt – utsendt på e-mail sammen med spørreskjema

Utsendt morgenen 1.3.2000

Kjære ansatt ved Brønnøysundregistrene

KARTLEGGING AV SERVICEN VED BRØNNØYSUNDREGISTRENE

Det skal som kjent utvikles en serviceerklæring for Brønnøysundregistrene. Den skal bidra til å forbedre den generelle service slik at den dekker kundenes ønsker og behov. For å få kunnskap om kundenes og de ansattes syn på servicen ved Brønnøysundregistrene, har vi valgt å engasjere MMI til å gjennomføre en brukerundersøkelse blant 1600 av våre kunder samt alle ansatte ved Brønnøysundregistrene. Det vises for øvrig til artikkel på Husveven og i internavisa Løst & Fast.

Jeg ber deg derfor fylle ut det vedlagte spørreskjema (se instruksjoner nedenfor).

Resultatet av undersøkelsen vil foreligge rundt månedsskiftet mars /april, og vil også bli lagt ut på Brønnøysundregistrenes Internettsider - www.brreg.no - i løpet av mai måned.

Utfylling av spørreskjemaet er enkelt. Besvarelsen krever ingen spesielle forkunnskaper, og skulle neppe ta mer enn ca. 7-8 minutter.

Vennligst besvar spørreskjemaet i løpet av 3-4 dager, eller så snart du kan.

Alle svar blir behandlet strengt konfidensielt. Ingen i MMI har oversikt over hva den enkelte svarer, men MMI har en elektronisk oversikt over hvem som har returnert skjemaet. Og naturligvis får ingen ved Brønnøysundregistrene tilgang til svarene fra den enkelte. Svarene tilbakeføres til Brønnøysundregistrene som resultater pr gruppe (etter den gruppeinndeling du vil se i spørsmål 1 i spørreskjemaet, hvor minste gruppe er 30 personer.).

Til slutt vil jeg ønske dere lykke til med undersøkelsen og håpe at dere bidrar med deres til å skape et best mulig resultat!

Et enkelt motto for serviceerklæring er: Si det dere kan holde, og hold det dere sier!

Dersom du har spørsmål om undersøkelsen kan du kontakte Olav Melteig på tlf 75 77 eller Gunn Thu i MMI på tlf 22 95 47 62.

Jeg takker på forhånd for din hjelp og ønsker lykke til med utfyllingen!

Med vennlig hilsen
Erik Fossum
direktør

Instruksjoner fra MMI:

Du åpner det elektroniske spørreskjemaet ved å dobbeltklikke på adressen nedenfor. Besvar alle spørsmålene fortløpende, som et vanlig spørreskjema, ved å klikke i det

svaralternativet som passer for deg. Dersom du ikke klarer å bla fremover i skjemaet, bør du sjekke om du har oversett et spørsmål. **Alle** spørsmål må besvares for at du skal klare å bla videre i spørreskjemaet. Du blar videre i skjemaet ved å trykke på høyre piltast nederst på hver side.

Dersom du har påbegynt utfylling av skjemaet, men må avbryte og fullføre senere, kan du lukke dokumentet på vanlig måte. Svarene du allerede har avgitt blir lagret.

På slutten av skjemaet finnes en OK-tast. Når du klikker på denne lukkes det besvarte spørreskjemaet og det returneres automatisk til MMI.

Vennlig hilsen
Gunn Thu

Spørreskjema til kunder



Spørreskjema

om service ved



Husk å lese informasjonsbrevet om undersøkelsen

SPØRRESKJEMA BRØNNØYSUND- REGISTRENE

Prosjekt	56188
Skjemanummer	

Utfylling av spørreskjemaet skjer ved at du besvarer hvert enkelt spørsmål ved å merke av svaret i ruten ut til høyre for det svaret du vil benytte på spørsmålet.

Alle opplysninger blir behandlet strengt konfidensielt.

1 Hvor godt eller dårlig synes du at du kjenner Brønnøysundregistrene og hva de driver med?

ETT SVAR

- Meget godt..... 1
- Ganske godt 2
- Hverken godt eller dårlig 3
- Ganske dårlig..... 4
- Meget dårlig /kjenner ikke 5

2 De fleste som tar kontakt med Brønnøysundregistrene tar kontakt enten som privatperson eller ut ifra en profesjonell rolle. Siste gang du var i kontakt med Brønnøysundregistrene, hvilken rolle hadde du? Jeg tok kontakt ut ifra rollen som...

ETT SVAR

- Privatperson..... 1
- Driver enkeltmannsforetak med maks 5 ansatte..... 2
- Næringsdrivende, mellomstore og store bedrifter /konsern 3
- Ansatt i bank /forsikring /kredittopplysning /finansieringsselskap /Oslo Børs.... 4
- Ansatt i advokat- /revisor- /regnskapsfirma..... 5
- Bilforhandler..... 6
- Ansatt i presse, media..... 7
- Ansatt i offentlig sektor 8
- Ansatt i politi /Økokrim /domstolene /Sorenskriver /Namsmenn 9
- Jeger..... 10
- Annet..... 11

3 Hvor ofte har du vært i muntlig eller skriftlig kontakt (via telefon, brev, e-post eller telefax) med Brønnøysundregistrene i løpet av det siste året?

ETT SVAR

- Ingen kontakt..... 1
- 1-2 ganger 2
- 3-5 ganger 3
- 6-10 ganger 4
- Over 10 ganger..... 5

4 Hvor ofte har du vært i kontakt med Brønnøysundregistrene via automatiske løsninger (Internett, Datafonen eller Brønnøysundfaksen) i løpet av det siste året?

Datafonen = en automatisk telefonsvarer som gir opplysninger om heft på motorvogn.
Brønnøysundfaxen = automatisk system for selvbetjent uthenting av bl.a. foretaks- og panteopplysninger samt kopi av årsregnskap.

ETT SVAR

- Ingen kontakt 1
- 1-2 ganger 2
- 3-5 ganger 3
- 6-10 ganger 4
- Over 10 ganger..... 5

5 Siste gang du hadde kontakt med Brønnøysundregistrene, på hvilken måte skjedde denne kontakten? Sett ett eller flere kryss

ETT ELLER FLERE SVAR

- Benyttet telefon..... 1,
- Benyttet telefax..... 2,
- Benyttet post..... 3,
- Benyttet Brønnøysundregistrenes Internettsider 4,
- Benyttet den automatiske Brønnøysundfaksen..... 5,
- Benyttet Datafonen 6,
- Benyttet e-post..... 7,
- Benyttet online-forbindelse (via distributør /tilknyttede registre)..... 8,
- Annet..... 9,

6 Har du hatt kontakt med Brønnøysundregistrenes informasjonstelefon eller noen av de nedenfor nevnte registre i løpet av det siste året? Sett ett eller flere kryss

ETT ELLER FLERE SVAR

- Registrenes informasjonstelefon (75 00 75 00) 1,
- Foretaksregisteret 2,
- Enhetsregisteret 3,
- Regnskapsregisteret 4,
- Oppgaverregisteret 5,
- Løsøreregisteret..... 6,
- Ektepaktregisteret..... 7,
- Konkursregisteret..... 8,
- Jegerregisteret..... 9,
- Gebysentralen 10,
- Kjenner ikke forskjellen mellom registrene /vet ikke.. 11,

7

I løpet av det siste året, hvilke oppgaver/tjenester fra Brønnøysundregistrene har du benyttet deg av? Sett ett eller flere kryss. Kryss av for tjenester du har utført både i privat sammenheng og i jobbsammenheng.

ETT ELLER FLERE SVAR

- Har søkt informasjon /veiledning for korrekt utfylling av skjema 1,
- Har søkt råd om hvilke typer opplysninger Brønnøysundregistrene kan tilby 2,
- Sjekket heftelser på motorvogn 3,
- Har søkt informasjon om tillatelser /oppgaveplikter i forbindelse med etablering av firma 4,
- Registrering av firma eller endringer av firmaopplysninger 5,
- Registrering av foreninger, stiftelser, o.l. eller endringer av opplysninger om disse 6,
- Tinglysning av heftelser (registrering og offentliggjøring av gjeldsavtaler) eller endringer /slettinger av slike ... 7,
- Innsending av årsregnskap 8,
- Registrering av jegerprøver /utsendelse av jaktkort 9,
- Registrering av konkurs eller tvangsavvikling eller søkt informasjon om dette 10,
- Registrering av særeie (ektepakt /partnerskap) 11,
- Innbetaling av gebyr til namsmannen 12,
- Har bestilt firmaattest 13,
- Har bestilt pantattest 14,
- Har bestilt årsregnskap 15,
- Har bestilt andre registeropplysninger /spesialprodukt 16,
- Har bestilt blanketter eller informasjonsmateriell 17,
- Har kontaktet Oppgaveregisteret om tillatelser /oppgaveplikter (gjelder offentlige etater) 18,
- Annet 19,

8

Alt i alt, hvilket inntrykk har du av Brønnøysundregistrenes servicenivå?

ETT SVAR

- Meget godt inntrykk 1
- Ganske godt inntrykk 2
- Middels inntrykk 3
- Litt dårlig inntrykk 4
- Meget dårlig inntrykk 5
- Vanskelig å svare 6

+

+

9 Hvor godt eller dårlig inntrykk har du av Brønnøysundregistrene når det gjelder følgende forhold?							
HVIS DU IKKE HAR NOE SPESIELT INNTRYKK SÅ KRYSSER DU AV FOR "IKKE AKTUELT /VET IKKE"							
ETT SVAR I HVER LINJE							
	Meget godt inntrykk	Ganske godt inntrykk	Middels inntrykk	Litt dårlig inntrykk	Meget dårlig inntrykk	Ikke aktuelt /Vet ikke	
	1	2	3	4	5	6	
• Registrenes pålitelighet (at opplysninger i registrene er korrekte)?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
• Saksbehandlingstiden ved registrering av opplysninger?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2
• Ventetid på bestilt produkt?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3
• De ansattes serviceinnstilling?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4
• De ansattes kunnskap og kompetanse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5
• Ventetid på telefonen?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6
• Viderekobling av samtaler til riktig saksbehandler?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7
• Åpningstider på telefontjenesten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8
• Kundebehandling ved mangelfull /feilrapportering av innsendte opplysninger?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9
• Tilgjengelighet til informasjon og råd/veiledning?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10
• Gebyr-/prisnivået for registrering av opplysninger?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11
• Gebyr-/prisnivået for bestilling av opplysninger?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	12
• Behandling av saker som haster for deg?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	13
• Behandling av kundeklager?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	14
• Registrenes utnyttelse av dagens informasjonsteknologi (IT)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	15
• Forståeligheten av blanketter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	16
• Kvaliteten på skriftlig veilednings- og informasjonsmateriell?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	17
• Kvaliteten på muntlig veiledning og informasjon?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	18
• Nytten av Brønnøysundfaksen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	19
• Nytten av Datafonen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20
• Det totale tilbudet av Brønnøysundregistrenes produkter og tjenester?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	21
• Ivaretagelse av personvern og datasikkerhet?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	22
• Brønnøysundregistrenes Internetsider?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	23

+

+

+

+

10 Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Brønnøysundregistrene?

ETT SVAR I HVER LINJE

	Helt enig	Delvis enig	Delvis uenig	Helt uenig	Kan ikke svare	
	1	2	3	4	5	
• Brønnøysundregistrene utfører oppgaver og tjenester som er samfunnsnyttige.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
• Brønnøysundregistrene er pålitelige når det gjelder service og holder hva de har lovet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2
• Brønnøysundregistrene er imøtekommende og fleksible overfor kunder.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3
• Brønnøysundregistrene er lite byråkratiske.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4
• Brønnøysundregistrene har en kjent og klar rolle i folks bevissthet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5

11 Hvor viktig er det for deg, enten som privatperson eller i jobbsammenheng, at Brønnøysundregistrene har følgende tjenester og ordninger?

ETT SVAR I HVER LINJE

	Meget viktig	Ganske viktig	Litt viktig	Lite viktig	Ikke viktig	Ikke aktuelt /Kan ikke svare	
	1	2	3	4	5	6	
• At registrene er helt ajour	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
• At du har muligheten til å få personlig, muntlig veiledning ved behov.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2
• At bestilt registerinformasjon sendes ut raskest mulig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3
• At bestilte produkter kan utsendes på dagen, mot tilleggsgebyr.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4
• At de ansatte har faglig dyktighet og kompetanse.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5
• At du kan hente ut registerinformasjon selv direkte fra Internett.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6
• At du kan søke veiledning om registrene på Internett	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7
• At du kan sende inn lovpålagte opplysninger elektronisk.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8
• At du kan betale gebyrer elektronisk.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9

12 SÅ NOEN SPØRSMÅL OM BRØNNØYSUNDREGISTRENE'S INTERNETTSIDER

Hvor ofte benytter du Brønnøysundregistrenes Internettsider? Dersom du ikke har benyttet disse sidene, sett kryss i siste svaralternativ.

ETT SVAR

- Daglig..... 1
- Flere ganger i uken
- Omtrent en gang pr uke
- Omtrent en gang hver fjortende dag.....
- Omtrent en gang pr måned
- Sjeldnere.....
- Har ikke benyttet Brønnøysundregistrenes Internettsider.....

13 Dersom du har brukt Brønnøysundregistrenes Internettider, hvilken informasjon søkte du? Sett ett eller flere kryss. Dersom du ikke har brukt disse sidene, sett kryss i siste svaralternativ.

ETT ELLER FLERE SVAR

- Heftelser på motorvogn 1,
- Informasjon om et firma..... 2,
- Kunngjøringer 3,
- Råd og veiledning ved oppstart av firma 4,
- Informasjon om utenlandske firmaer 5,
- Generell informasjon om Brønnøysundregistrene..... 6,
- Opplysninger om tillatelser 7,
- Sett på /lastet ned blanketter 8,
- Annen informasjon..... 9,
- Har ikke brukt Brønnøysundregistrenes Internettider..... 10,

14 Nå følger noen spørsmål om hvor lett det er å finne frem til /i Brønnøysundregistrenes Internettider. Dersom du ikke har søkt etter disse sidene, kryss av "Ikke aktuelt /vet ikke" på hver linje.

ETT SVAR I HVER LINJE

	Meget lett	Lett	Litt vanskelig	Meget vanskelig	Ikke aktuelt /vet ikke	
	1	2	3	4	5	
• Hvor lett eller vanskelig er det å finne frem til Brønnøysundregistrenes Internett-sider?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
• Når du er inne på Brønnøysundregistrenes sider, hvor lett eller vanskelig er det å få oversikt over informasjonen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2
• Hvor lett eller vanskelig er det å finne frem til den spesielle informasjonen du trenger?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3

15 **SÅ OVER TIL NOE ANNET**

Hvor ønskelig er det for deg, i arbeid eller privat, at Brønnøysundregistrene i fremtiden utfører følgende oppgaver, i tillegg til de oppgaver som utføres idag?

ETT SVAR I HVER LINJE

	Meget ønskelig	Ganske ønskelig	Litt ønskelig	Ikke ønskelig	Kan ikke svare /vet ikke	
	1	2	3	4	5	
• Pant i småbåter.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
• Flere tjenester på Internett.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2
• Tilbud om kurs i registrering /effektiv bruk av registeropplysninger.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3
• Kofri opplysningstelefon mot betaling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4
• Tilgang til opplysninger fra andre registre utenfor Brønnøysundregistrene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5

+

+

16 Andre oppgaver Brønnøysundregistrene bør utføre?

SKRIV: _____

For MMI

For MMI

17 Hva bør Brønnøysundregistrene bli bedre på?

SKRIV: _____

For MMI

For MMI

For MMI

18 Har du hatt spesielle saker eller erfaringer (positive eller negative) med Brønnøysundregistrene som du ønsker å nevne?

SKRIV: _____

For MMI

For MMI

For MMI

For MMI

For MMI

For MMI

For MMI

VÆR VENNLIG Å LEGGE DET UTFYLTE SKJEMAET I
MMI-SVARKONVOLUTTEN OG POSTLEGGE DENNE
SÅ SNART DU KAN.

TAKK FOR HJELPEN!



«Firma»

«Navn»

«Adresse»

«Postadresse»

«RSPnr»

Oslo, 28.2.2000

Kjære kunde ved Brønnøysundregistrene

KARTLEGGING AV SERVICEN VED BRØNNØYSUNDREGISTRENE

Brønnøysundregistrene skal utvikle en serviceerklæring og forbedre Brønnøysundregistrenes generelle service slik at den dekker kundenes ønsker og behov.

I denne forbindelse har Brønnøysundregistrene engasjert MMI til å gjennomføre en undersøkelse blant sine kunder om deres syn på servicen ved Brønnøysundregistrene.

Vi ber deg derfor fylle ut vedlagte spørreskjema som er sendt til 1600 tilfeldig valgte kunder av Brønnøysundregistrene. (Hvis personnavn ikke er oppgitt i adressefeltet over, eller oppgitt person ikke har vært i kontakt med Brønnøysundregistrene, ber vi om at spørreskjemaet fylles ut av en person som *har vært i kontakt med Brønnøysundregistrene.*)

Resultatene av undersøkelsen vil bli lagt ut på Brønnøysundregistrenes Internettssider – www.brreg.no i løpet av mai måned.

Utfylling av skjemaet er enkelt. Besvar spørsmålene ved å sette kryss i ruten til høyre for, eller rett under det svaralternativet som passer for deg. Besvarelsen krever ingen spesielle forkunnskaper, og skulle neppe ta mer enn ca. 7-8 minutter.

Vennligst send det utfylte skjemaet i vedlagte svarkonvolutt til MMI i løpet av 3-4 dager, eller så snart du kan.

Alle svar vil bli behandlet strengt konfidensielt. Ingen, utenom en person i MMI, kan vite hvem som har svart hva. Ingen ved Brønnøysundregistrene vil få tilgang til svarene fra den enkelte. Denne ene personen i MMI kan ved hjelp av skjemanummeret på side 1 registrere hvem som har svart. Hensikten med å registrere hvem som har svart er at disse skal slippe å bli purret. Etter innlesning av alle besvarelser på data, makuleres alle spørreskjemaer og skjemanummere.

Dersom du har spørsmål om undersøkelsen ber vi deg kontakte Olav Melteig ved Brønnøysundregistrene, tlf 75 00 75 77 eller Gunn Thu i MMI, tlf 22 95 47 62.

Vi takker på forhånd for din hjelp, og ønsker lykke til med utfyllingen!

Med vennlig hilsen

mmi

Gunn Thu



«Firma»
«Navn»
«Adresse»
«Postadresse»

«RSPnr»

Oslo, 16.03.00

Kjære kunde ved Brønnøysundregistrene

For et par uker siden fikk du tilsendt et spørreskjema i forbindelse med en undersøkelse om servicen ved Brønnøysundregistrene. Undersøkelsens hensikt er at Brønnøysundregistrene skal utvikle en serviceerklæring samt forbedre sin generelle service slik at den best mulig dekker kundenes ønsker og behov. Spørreskjemaet ble sendt ut til 1600 tilfeldig valgte kunder av Brønnøysundregistrene.

Vi håper utfyllingen av skjemaet går bra. Dersom du allerede har fylt ut og returnert skjemaet, vil vi takke deg for den raske besvarelsen og ber deg se bort ifra resten av denne henvendelsen.

For at kvaliteten på undersøkelsen skal bli så bra som mulig er vi avhengige av at så mange som mulig svarer. Vi sender deg derfor et nytt spørreskjema i tilfelle det forrige har kommet bort, da vi ikke kan se at det første skjemaet er returnert til oss. Vi er meget takknemlig dersom du tar deg tid til å fylle ut spørreskjemaet og postlegge det i løpet av **de nærmeste dagene**.

Hvis du har spørsmål om undersøkelsen ber vi deg kontakte Olav Melteig ved Brønnøysundregistrene, tlf 75 00 75 77, eller Gunn Thu i MMI, tlf 22 95 47 62.

Vi takker igjen for din hjelp, og ønsker lykke til med utfyllingen!

Med vennlig hilsen

mmi

Gunn Thu



«Firma»
«Navn»
«Adresse»
«Postadresse»

«RSPnr»
Oslo, 27.3.2000

Kjære kunde ved Brønnøysundregistrene

For ca. tre uker siden mottok du et spørreskjema fra oss, og for litt over en uke siden sendte vi deg et brev med påminnelse og nytt skjema. Vi kan fortsatt ikke se at vi har registrert noe svar fra deg, noe vi veldig gjerne ønsker. Dine synspunkter er svært viktige for denne undersøkelsen og for det videre arbeid med utvikling av kvaliteten på servicen ved Brønnøysundregistrene. Derfor sender vi deg denne siste påminnelsen, med vedlagt spørreskjema.

Dersom du allerede har besvart skemaet og ditt brev har "krysset" dette i posten, takker vi deg så mye og ber deg se bort fra resten av denne henvendelsen.

Dersom du ikke har besvart fordi du har hatt for få kontakter med Brønnøysundregistrene, vil vi allikevel be deg besvare de spørsmålene som kan besvares. Det er helt i orden at du krysser av "vet ikke" på relativt mange punkter. Hvis du har hatt få kontakter, ber vi deg tenke på det inntrykket du fikk gjennom disse korte kontaktene og besvare skemaet, der hvor mulig, ut ifra dette.

Hvis du har spørsmål om undersøkelsen ber vi deg kontakte Olav Melteig ved Brønnøysundregistrene, tlf 75 00 75 77 eller Gunn Thu i MMI, tlf 22 95 47 62.

Vi takker igjen for din hjelp og ønsker lykke til med utfyllingen!

Med vennlig hilsen
mmi

Gunn Thu