

Resultat af Kommunikationsmåling

Tilsynet har i april måned 2006 foretaget en undersøgelse af Finanstilsynets evne til at kommunikere.

Generelt

Kommunikationsmålingen illustrerer en overordnet tilfredshed med tilsynets kommunikation. Målingen viser også, at der er områder, hvorpå Finanstilsynet kan forbedre sin kommunikation. På en skala fra 1-5, hvor 5 er meget tilfreds er den gennemsnitlige tilfredshed 3,8.

Brugerne er forholdsvis glade for hjemmesiden og nyhedsbrevet. Der er dog områder, som trækker den gennemsnitlige tilfredshed ned. Det drejer sig blandt andet om: "Afgørelser", søgefunktionen, designet og sproget generelt.

Hvad bliver anvendt?

Nyhedsbrevet bliver brugt mest, 57% læser nyhedsbrevet ugentlig. Herefter er hjemmesiden det mest brugte medie, hvor 47% anvender hjemmesiden ugentligt. 35 % har aldrig henvendt sig telefonisk og 46% har aldrig henvendt sig via e-mail. Dette er ikke overraskende, da respondenterne er dem som abonnerer på vores nyhedsbreve. Målingen viser endvidere et stort behov for tilsynets hjemmeside.

Vores brugere

Langt størstedelen (96%) af respondenterne anvender Finanstilsynets kommunikation i erhvervsmæssig sammenhæng. Ca. 47% er chefer og den næste store andel er akademikere uden ledelsesansvar. Respondenterne er enten erfarne eller meget erfarne brugere af internettet (98%).

Tilfredshed med hjemmeside

Hjemmesiden får en høj score på en række områder. Men den samlede score er kun på 3,63 i gennemsnit, på en skala fra et til fem, hvor fem er meget tilfreds. Lignende undersøgelser viser, at man kan forvente en gennemsnitlig score på 3,90 for at ligge på gennemsnittet af andre sites og en gennemsnitlig score på 4,10 for at være blandt de bedste 25%.

Hvis man gennemgår de åbne kommentarer, får man hurtigt et overblik over, hvad der ikke helt lever op til brugerne forventninger. Nogle af de ting, der går igen i kommentarerne er:

- "Afgørelserne er skrevet i et svært læseligt sprog. Man skal igennem en masse inden essensen kommer..."
- "Afgørelserne bliver ikke lagt ud på hjemmesiden med det samme – kan nogen gange læse dem i medier først."
- "Søgefunktionen fungerer ikke optimalt."
- "Designet er lidt rodet – svært at vide, hvad der gemmer sig bag et menupunkt"
- "Nyhedsbrevet kunne godt være mere målrettet mod den enkelte bruger – evt. på branche"

Tilfredshed med nyhedsbrevet

Tilfredsheden med nyhedsbrevet er stor. Indholdet er brugere tilfredse med dog kunne nyhedsbrevet være mere oplysende, aktuelt og målrettet. Designet vurderes derimod til ikke at være særligt godt. Størstedelen af respondenterne har dog ingen præferencer for, hvordan de ønsker at modtage nyhedsbrevet.

Indsatsområder

Målingen viser nogle helt tydelige indsatsområder. Flere af indsatsområderne er det planlagt at tage hånd om. De mest væsentlige indsatsområder kommenteres nedenfor.

Afgørelser

Mange respondenter utrykker et behov for, at afgørelser i højere grad er mere læsevenlige. Endvidere er mange af de adspurgte interesserede i at afgørelser opdeles på en anden måde, eksempelvis efter emne. Flere har også udtrykt ønske om, at Finanstilsynet offentliggør afgørelser hurtigere.

Design generelt

I dette kvartal er der offentliggjort et nyt design af hjemmesiden. Der arbejdes videre med strukturen af indholdet på hjemmesiden.

Forbrugere

Det er planlagt at forbedre underpunktet Forbrugere i indværende år. Målingen viser ikke et stort behov for Forbrugere, men det kan forklares med, at den adspurgte målgruppe ikke har den store interesse i underpunktet.

Information

Som før nævnt ønsker flere af de adspurgte mere aktuelle, læsevenlige informationer – også informationer om hvad tilsynet laver. Også det område forsøger vi at afdække ved at sende "Det kvartalsvise nyhedsbrev" ud.