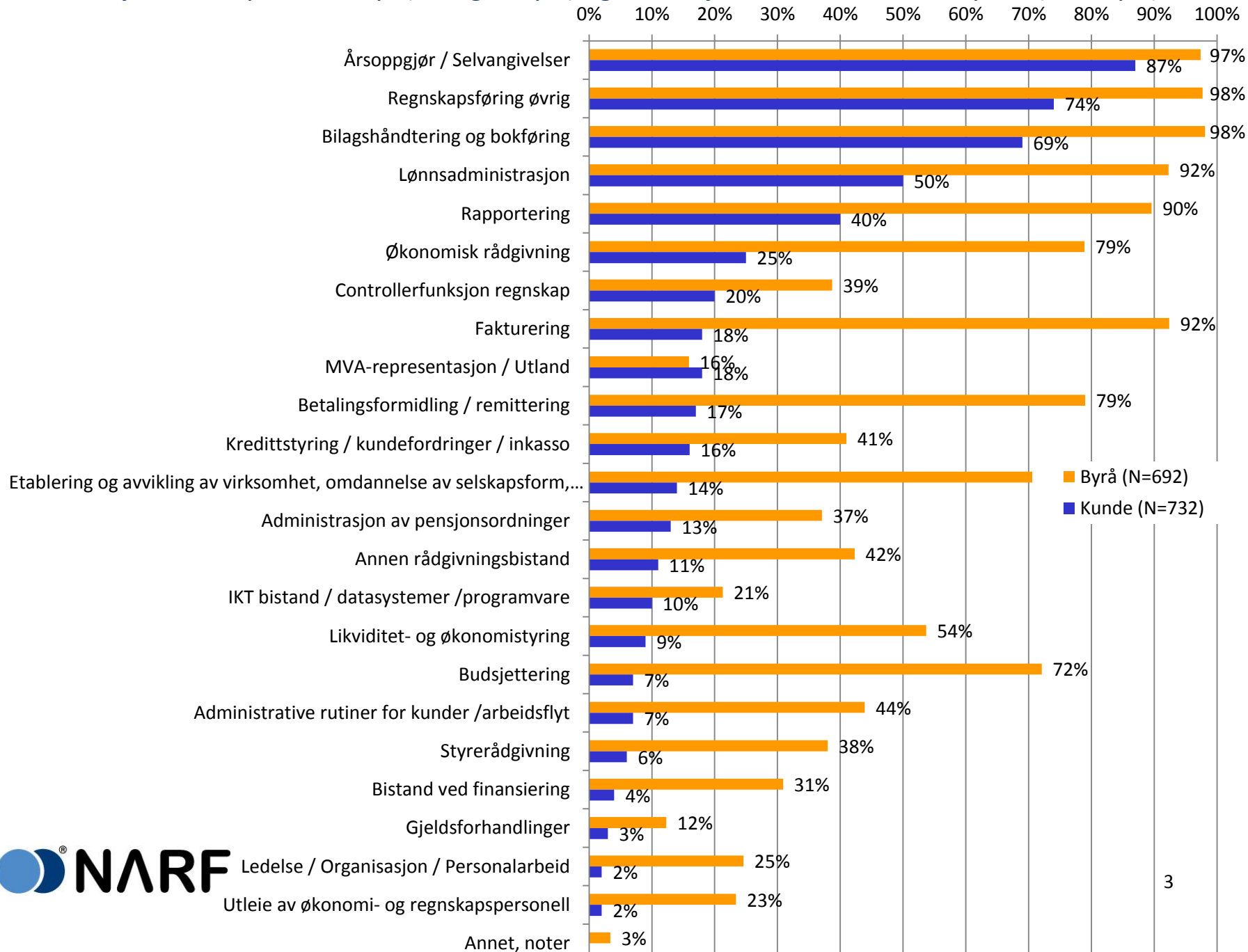


**Undersøkelse til kunder av regnskapsfører om deres behov,  
kjøp av tjenester, rådgivning og vurdering av regnskapsfører.**  
*- sett opp mot byråundersøkelsen.*

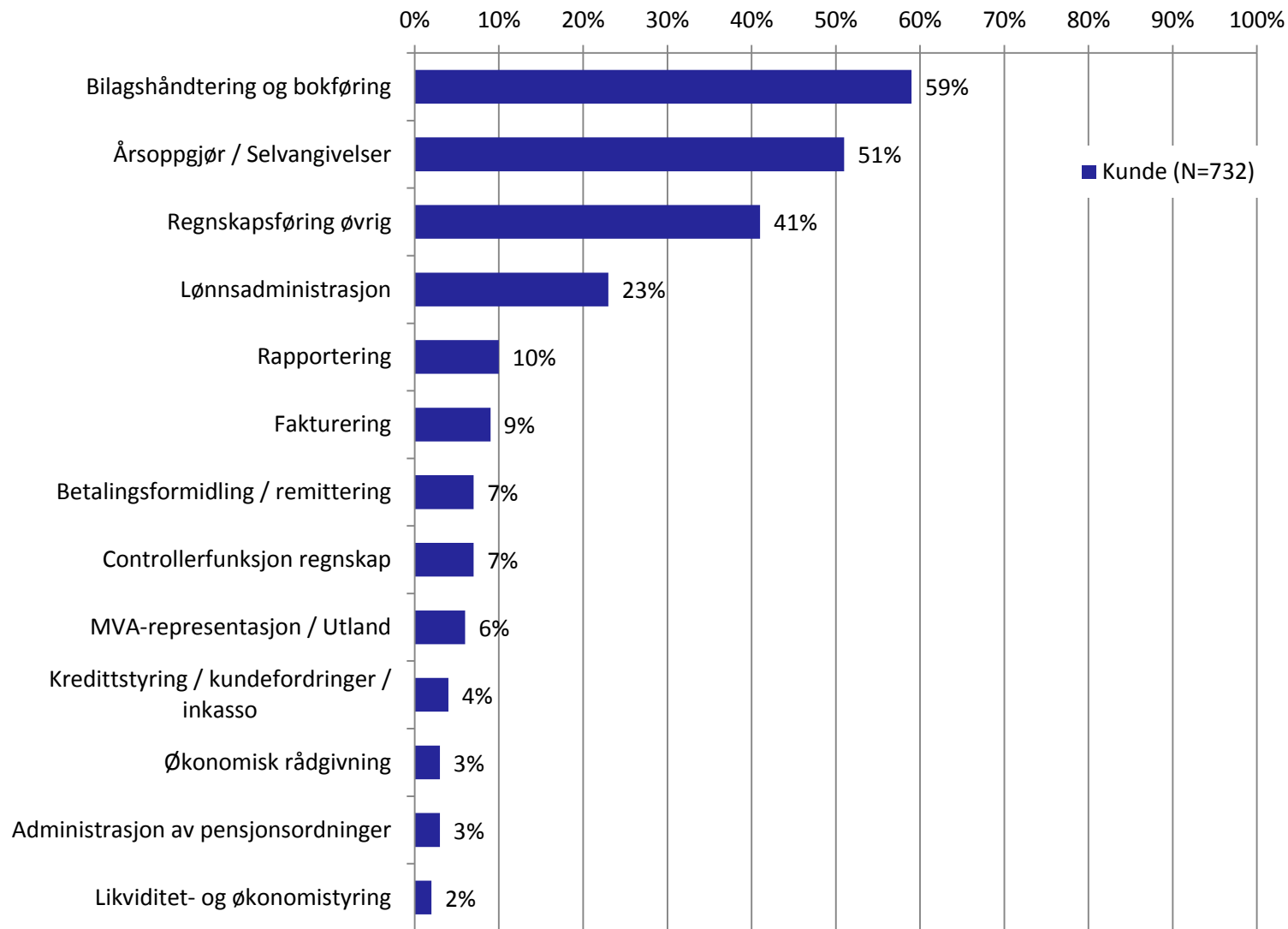
## Praktisk informasjon

Formål:	Igang satt ifm NARFs strategiprosess, for få dekket kundebehov og for øvrig få inn kundeperspektivet. Undersøkelsen komplementerer øvrige innspill og intervjuer og scenariewerket.
Målgruppe	Bruk av Ipsos MMIs webpanel.  Her trukket ut ansvarlige innen økonomi/regnskap eller daglig lederansvar i bedrifter som kjøper regnskapsførertjenester.
Antall respondenter	732
Metode	Webundersøkelse. E-postutsendelse med link til webskjema (Confirmit)
Programmering og tilrettelegging	Ipsos MMI
Rapportering	Marked
Utsendelse	Uke 7
Påminnelser	1 stk.

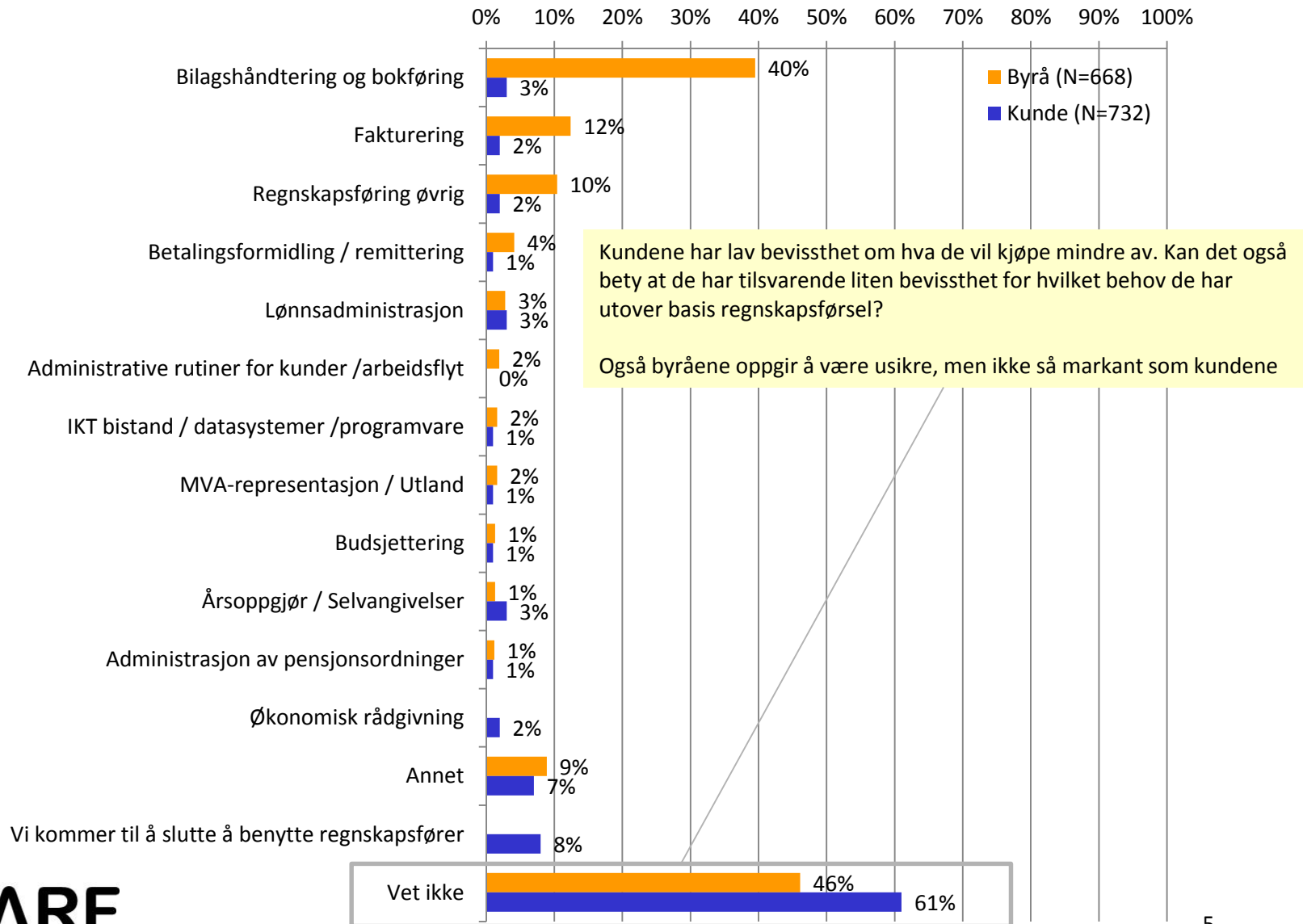
# Hvilke tjenester byråene tilbyr (orange søyle) og hvilke tjenester kundene benytter (blå søyle)



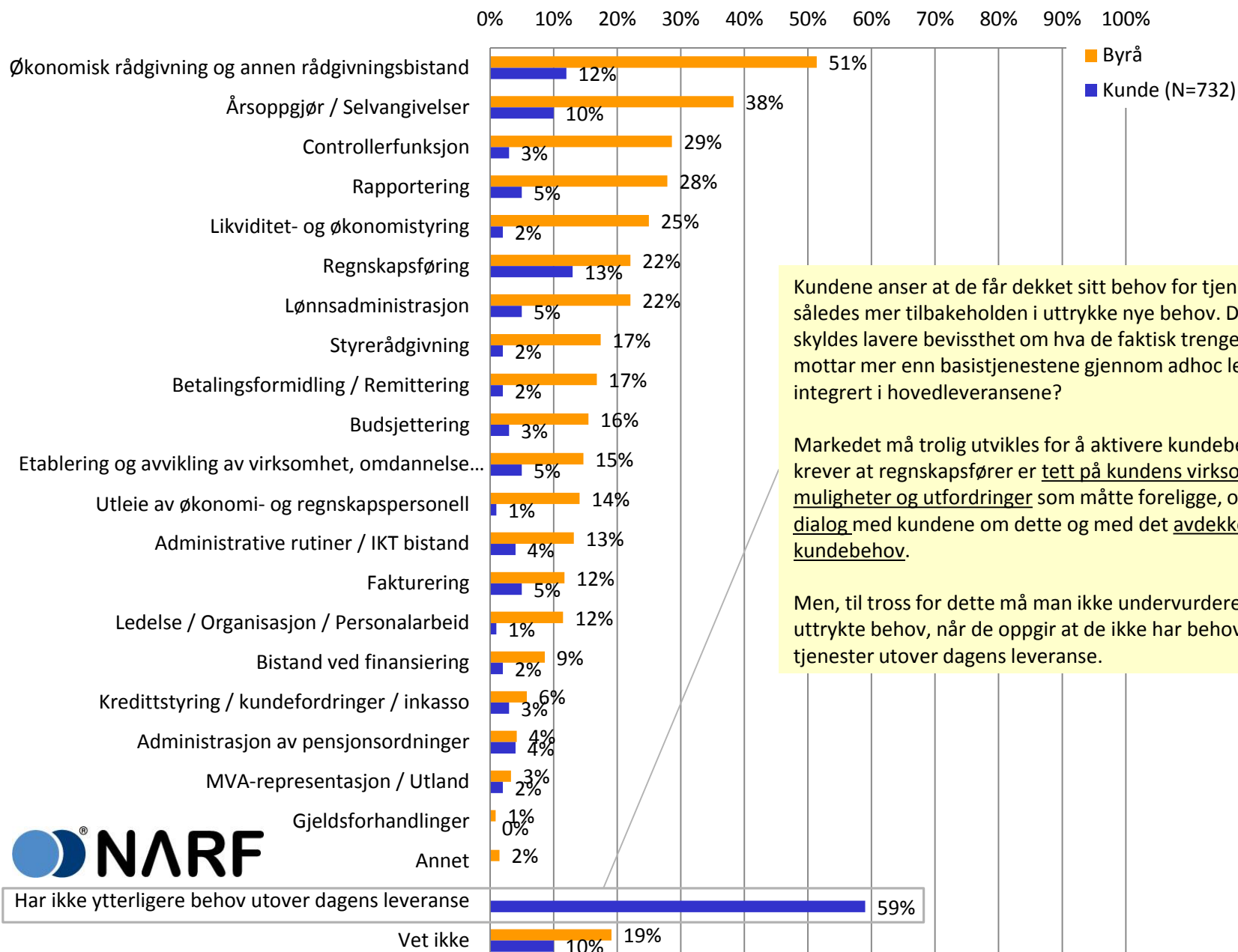
## Kundene oppgir at hoveddelen av byråets leveranse til dem er innen følgende tjenester:



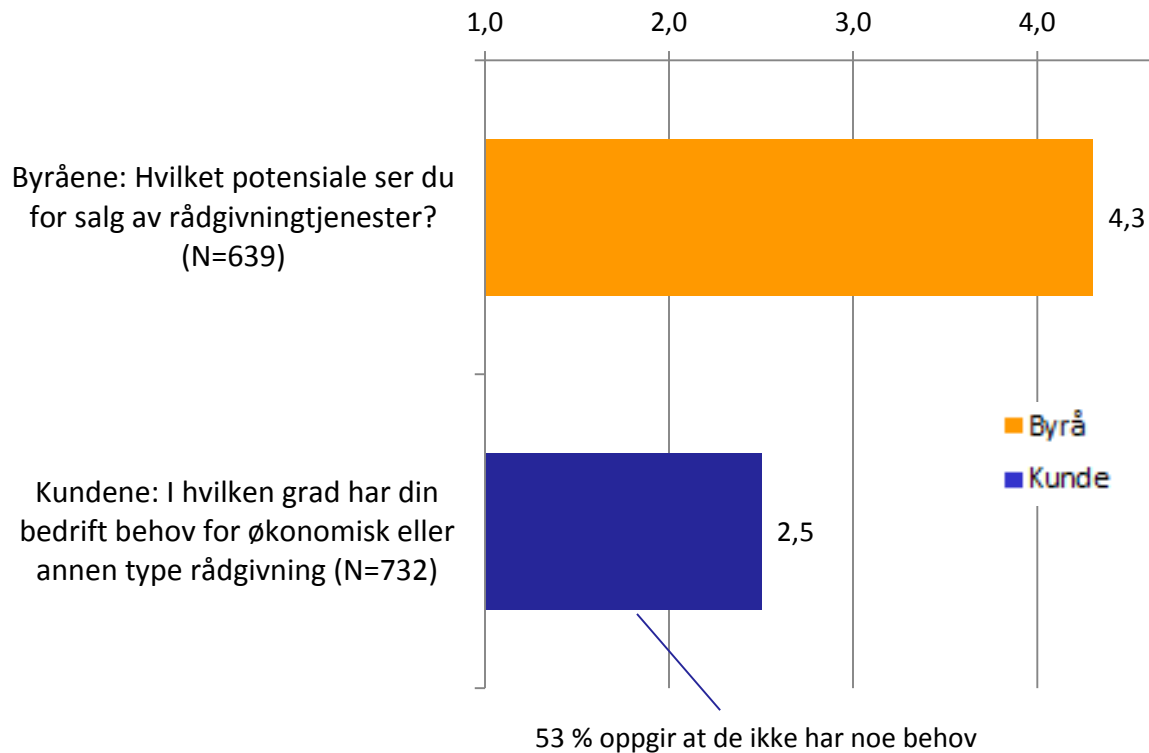
## Hvilke tjenester byråene mener vil reduseres versus hvilke tjenester kundene vil kjøpe mindre av.



## Tjenester som byrået tror vil utgjøre en større andel av omsetningen de neste årene og hvilke tjenester kunden ønsker eller tror de vil ha mer behov for fremover.



Det er et gap mellom hva byråene ser som salgspotensiale for rådgivningstjenester i forhold til hvilket behov kundene har for økonomisk eller annen type rådgivning.



Det er et gap mellom vurdert salgspotensial og kundenes vurdering av sitt eget behov, som oppgis lavere.

Samme tilfelle gjelder her som i foregående spørsmål. Kunden har muligens lavere bevissthet om sitt behov, særlig også fordi dette området ligger uten for kjernefeltet til kunden og dermed også utenfor deres kompetanseområde. Kundebehovet må derfor utvikles gjennom informasjon og kundedialog.

Likefullt må det ikke undervurderes at kunden har et mindre behov for økonomisk rådgivning. Vi ser at det er et skille mellom små og mellomstore/ store kundebedrifter. Småbedriftene oppgir i enda mindre grad (2,3) at de har et rådgivningsbehov, mens de større virksomhetene oppgir sitt behov til 2,9.

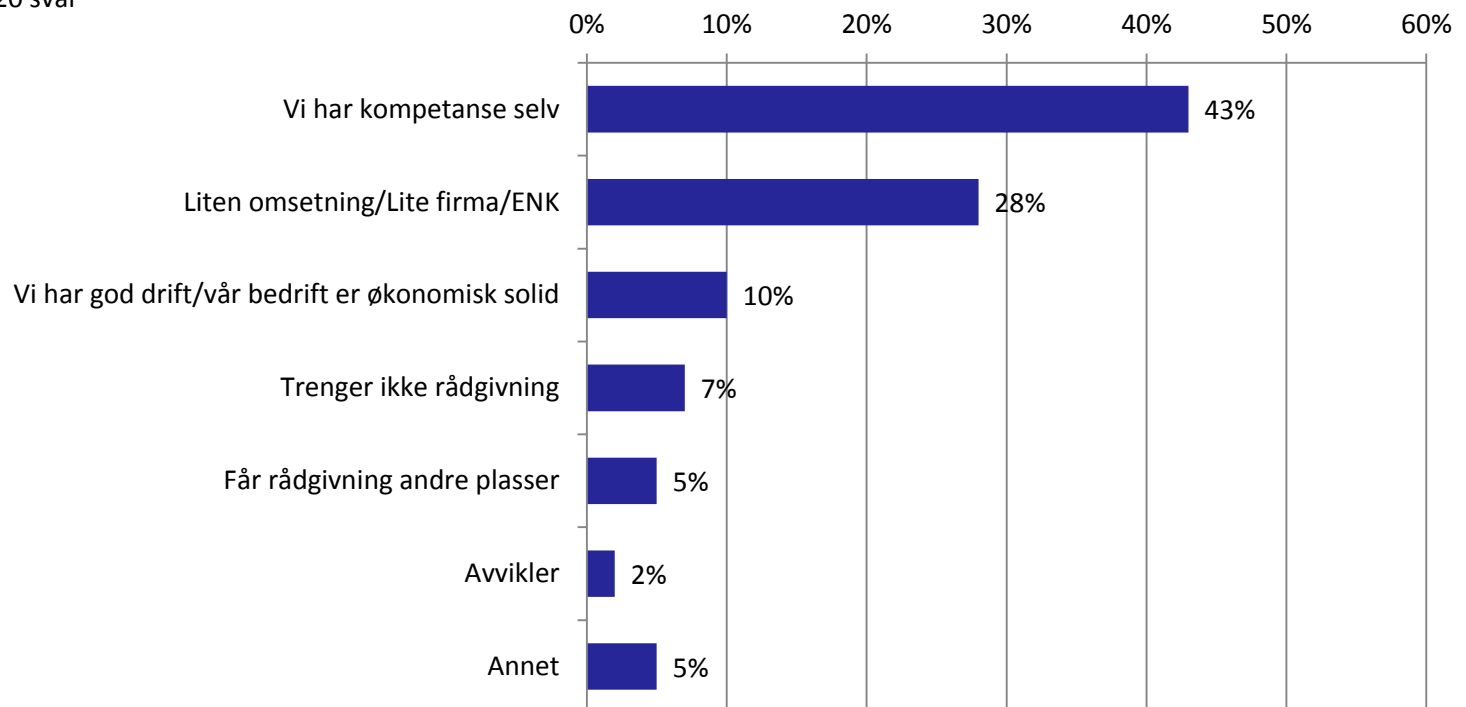
## Viktigste begrunnelse hos kundebedriftene som ikke har behov for økonomisk eller annen type rådgivning, er at de har kompetansen selv eller at virksomheten er liten/lite kompleks.

Filter fra spørsmålet: **I hvilken grad har din bedrift behov for økonomisk eller annen type rådgivning.**

HER HAR VI TRUKKET UT DE SOM SVARTE 1 ELLER 2 PÅ SKALAEN FRA 1-6 (DVS. DE SVARTE; SVÆRT/MEGET LITEN GRAD BEHOV FOR RÅDGIVNING) OG STILT DE FØLGENDE SPØRSMÅL NEDENFOR.

**Spm: Du svarte at din bedrift ikke har noe behov for rådgivning. Hva mener du er årsaken til dette?**

N=394 som gav 420 svar

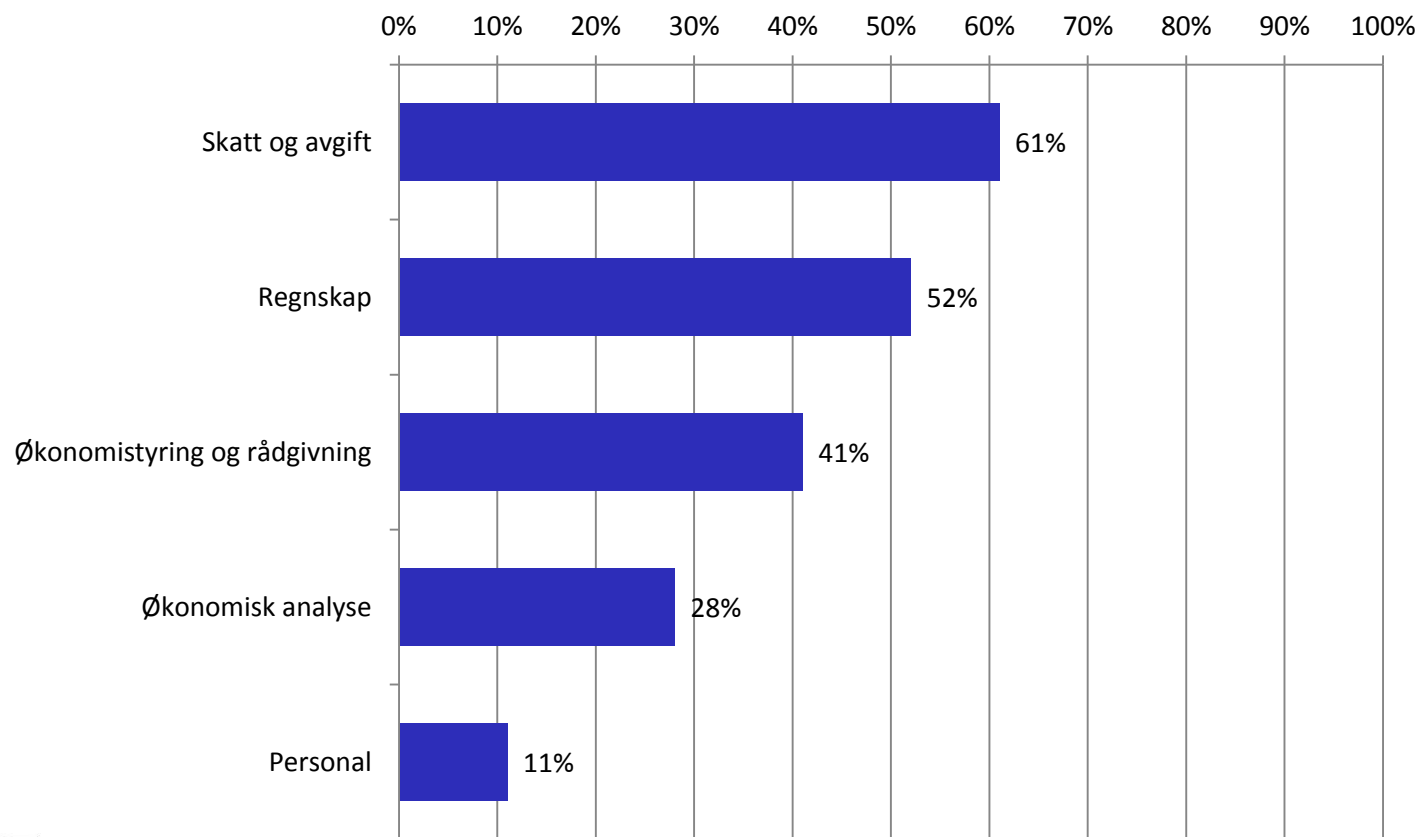




## Kunder som oppgir at de har et behov for rådgivning vurderer at deres behov hovedsakelig er innenfor skatt og avgifts relaterte områder, samt regnskap- og økonomirådgivning.

**Du svarte at din bedrift i noen eller stor grad har behov for økonomisk eller annen type rådgivning. Innen hvilke områder har dere behov for rådgivning?**

Filter: I hvilken grad har din bedrift behov for økonomisk eller annen type rådgivning. Du svarer på en skala fra 1-6 hvor 1 er i svært liten grad og 6 i svært stor grad? SVART: 3/4/5/6 (DVS. DE KUNDENE SOM HAR UTTRYKT ET RÅDGIVNINGSBEHOV).

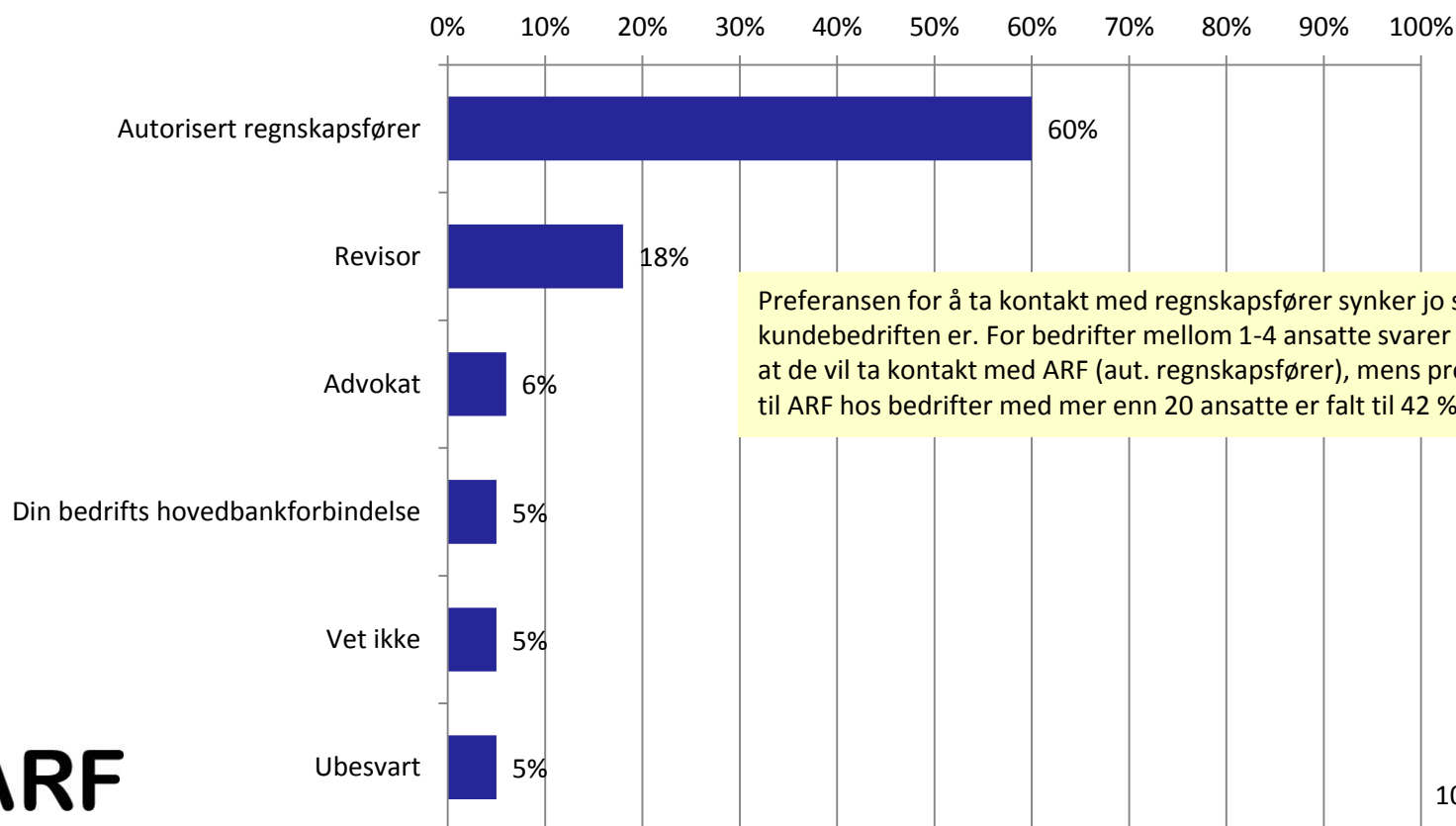


## Bedrifter som allerede er kunde av regnskapsfører har størst preferanse til autorisert regnskapsfører dersom de har behov for økonomisk eller annen type rådgivning

FILTER: I hvilken grad har din bedrift behov for økonomisk eller annen type rådgivning. Du svarer på en skala fra 1-6 hvor 1 er i svært liten grad og 6 i svært stor grad? SVART: 3/4/5/6

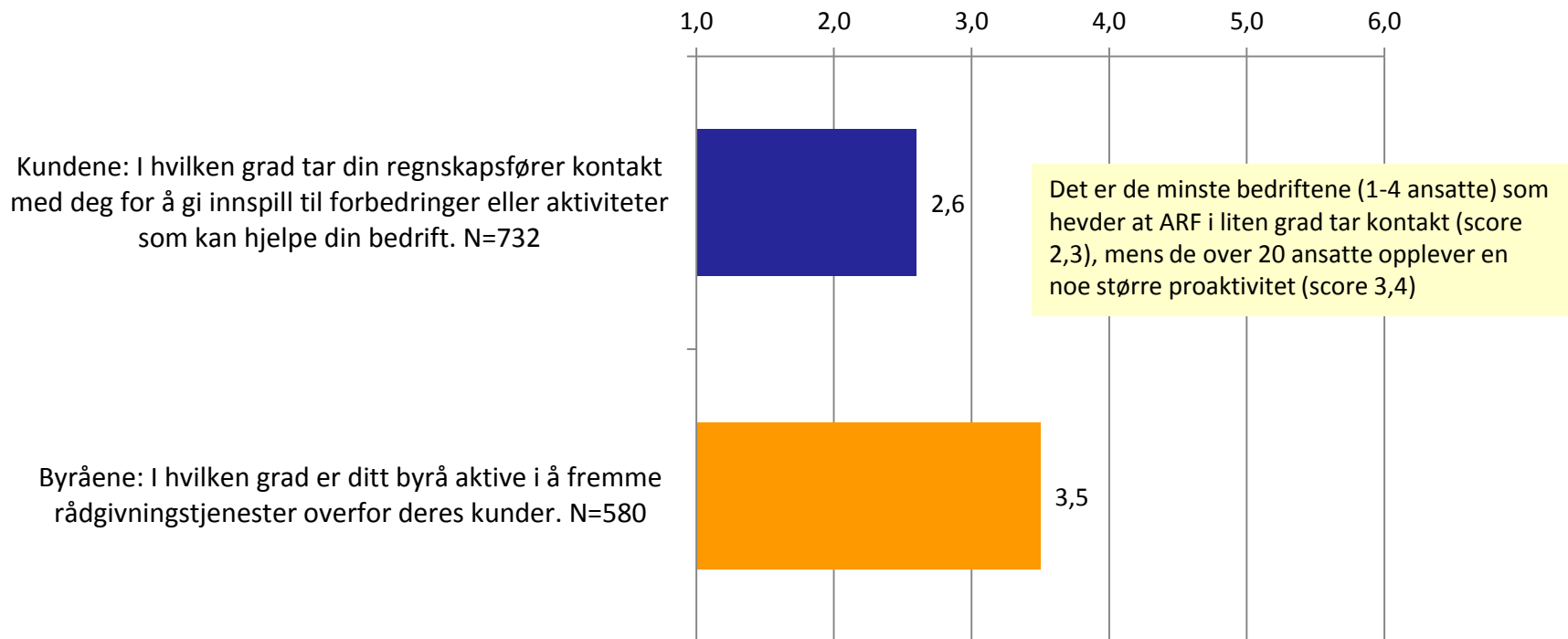
Hvem vil du mest trolig ta kontakt med, dersom din bedrift trenger slik rådgivning (dvs. økonomisk eller annen type rådgivning)?

N=331



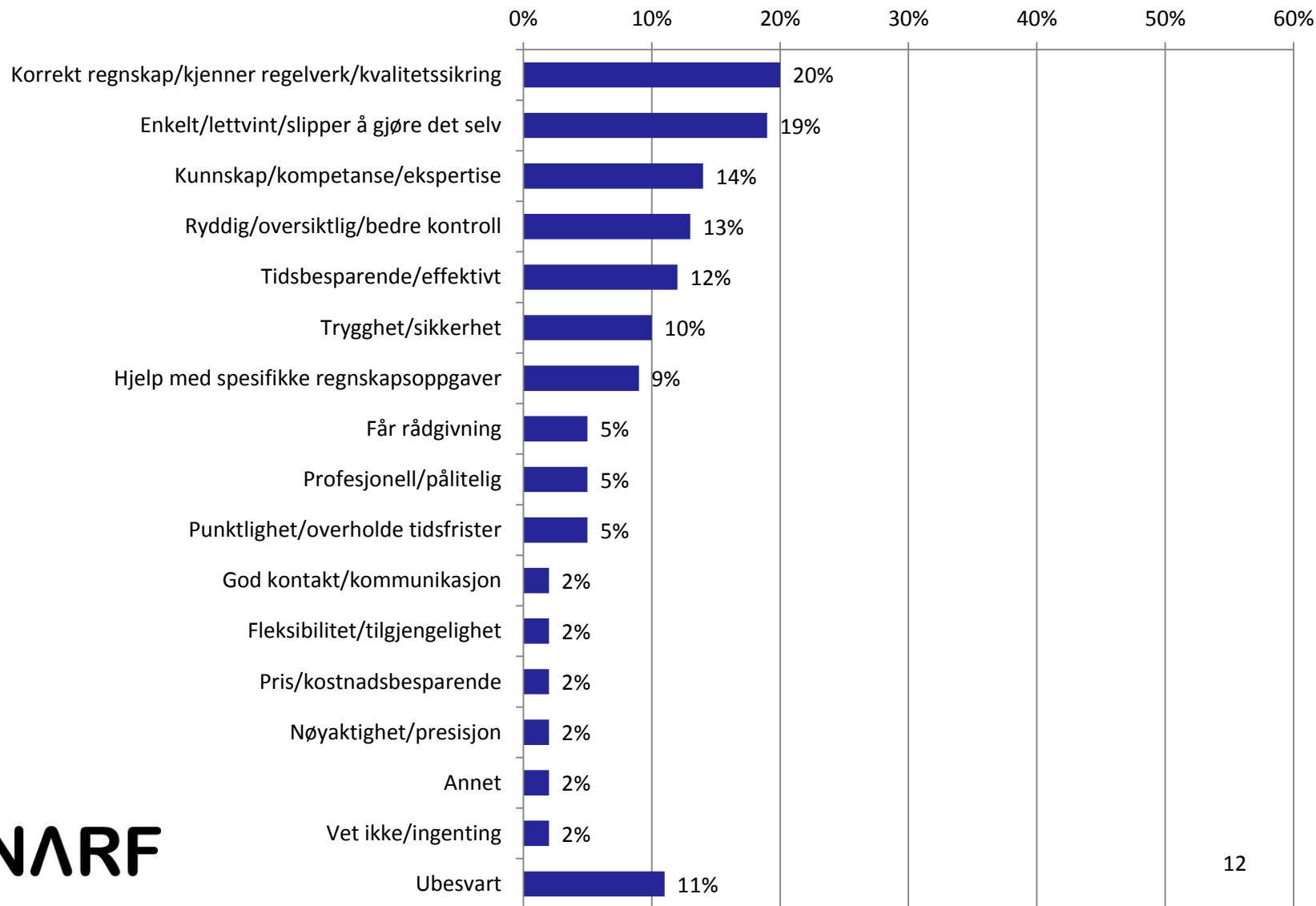
Selv om byråene i utgangspunktet ikke er så aktive i å fremme rådgivningstjenester, er det en forskjell mellom hva byråene mener om deres proaktivitet i forhold til hvordan kundene opplever dette.

SKALA 1-6, HVOR 1 ER I SVÆRT LITEN GRAD OG 6 I SVÆRT STOR GRAD



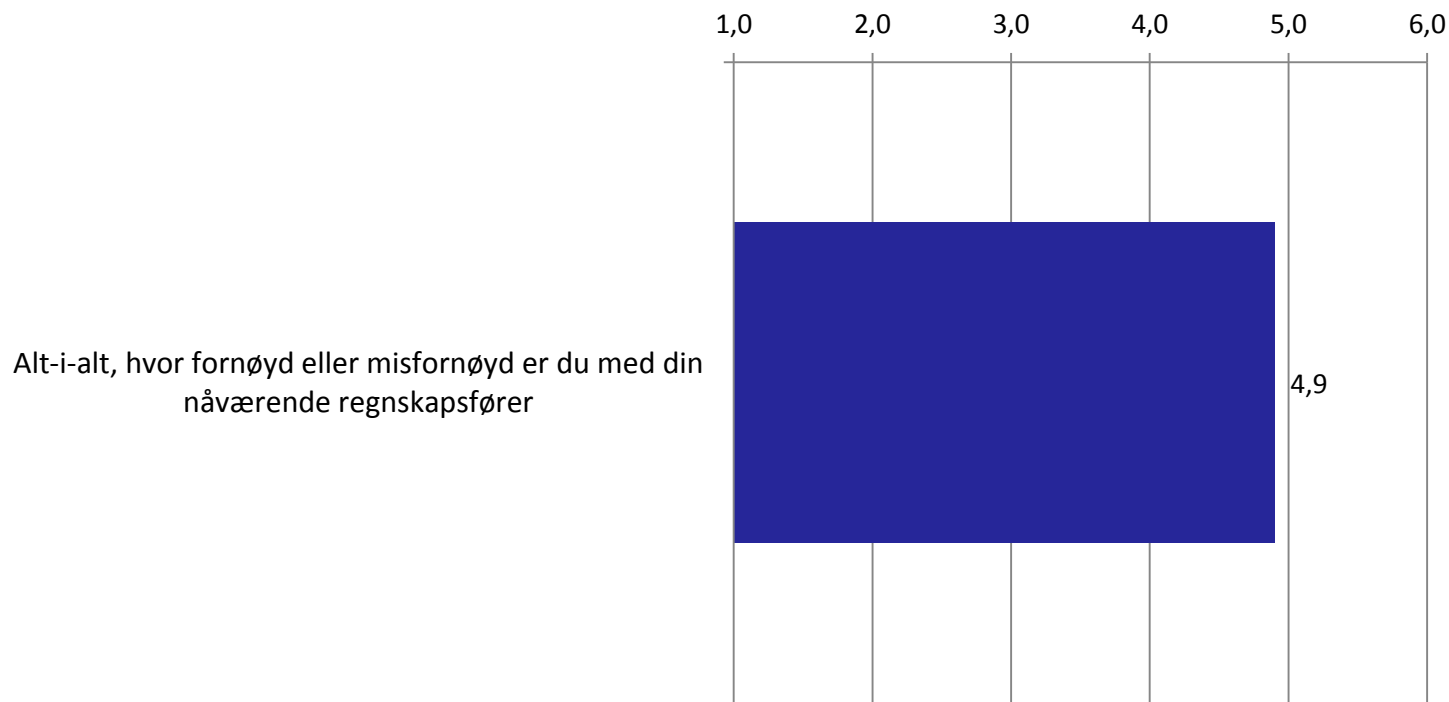
## Viktigste grunner for å bruke regnskapsfører

Åpent spørsmål: Hva verdsetter du og din bedrift mest ved å bruke regnskapsfører? N=732.



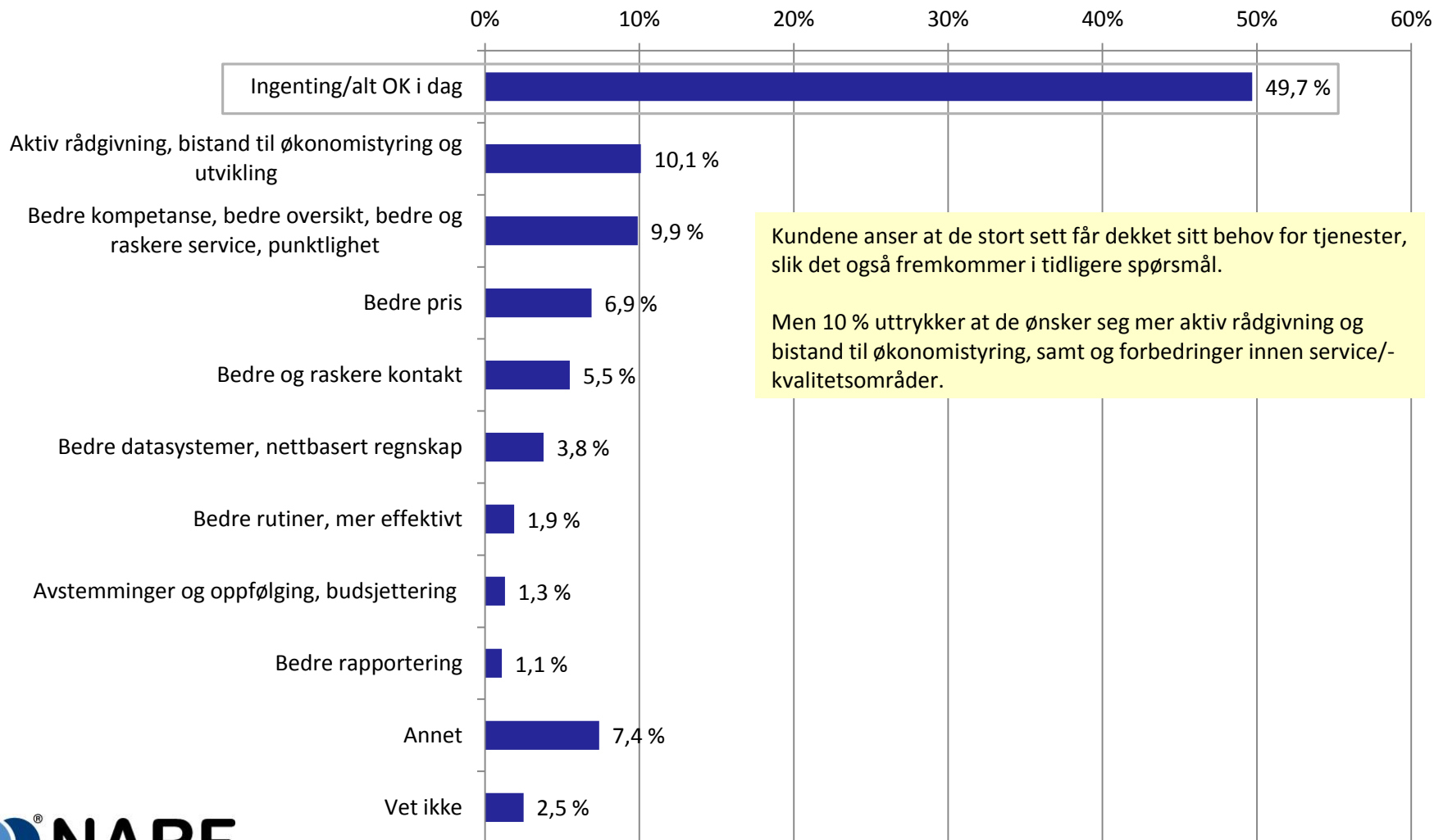
Selv om byråene ikke er særlig aktive i å fremme rådgivningstjenester, er kundene godt fornøyd med sin regnskapsfører.

**Alt-i-alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med din nåværende regnskapsfører, på en skala fra 1 til 6 hvor 1 er svært misfornøyd og 6 er svært fornøyd. N=732**



## De fleste er fornøyd med sin regnskapsfører og med det leveranseomfanget de får i dag.

Er det noe du ønsker av forbedringer eller nye tjenester fra din regnskapsfører? 475 svar



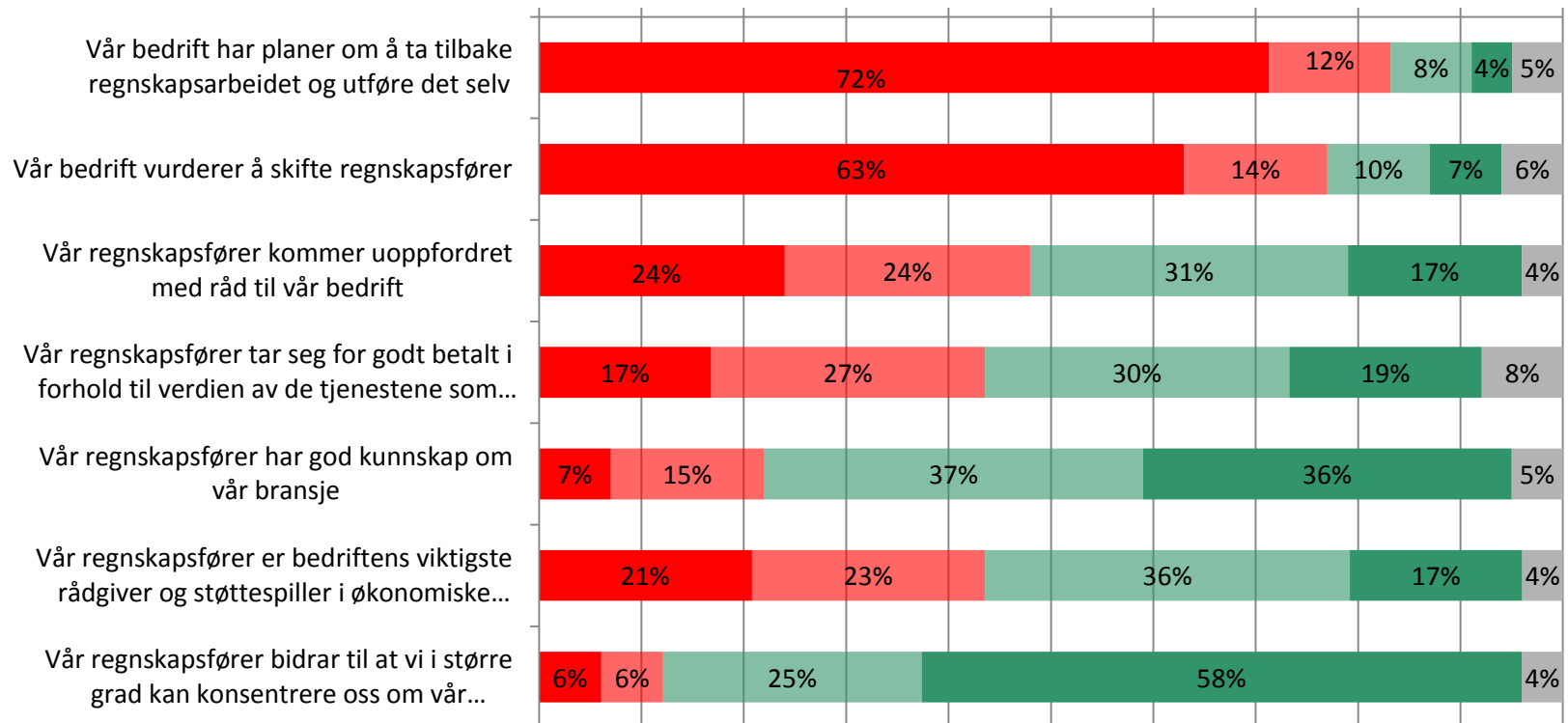
# Kundene mener følgende om sin regnskapsfører

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om deres regnskapsfører?

Er du helt uenig, delvis uenig, delvis enig eller helt enig i følgende påstander N=732

■ Helt uenig ■ Delvis uenig ■ Delvis enig ■ Helt enig ■ Vet ikke

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



- Få vil innsourse regnskapsarbeidet eller bytte ut sin regnskapsfører, men blant bedrifter over 20 ansatte det en større andel som ønsker dette (20 % og 24 % delvis/helt enig).
- Kundene deler seg ca. på midten hvorvidt regnskapsfører uoppfordret gir råd, men her opplever bedrifter over 20 ansatte at de i større grad får råd.
- Kundene er også to-delt i forhold til om tjenestene de får er verdt prisen.
- Regnskapsfører har stort sett god innsikt i kundebedriftens bransje og er en viktig rådgiver for kunden, men ikke alle er enige i at regnskapsfører er den viktigste sparringspartneren.
- Det er stor enighet om at regnskapsfører avlaster kundebedriften slik at de kan konsentrere seg om sin kjernevirksomhet.

## Kundene og deres planer om innføring av elektronisk fakturering:

Jo større bedriften er, jo mer aktuelt er det å innføre krav om elektronisk fakturering.

Hvor aktuelt er det for din bedrift å innføre krav om at dere vil motta elektronisk faktura fra leverandører i løpet av de neste 3 årene? SKALA 1-6, HVOR 1 ER I SVÆRT LITE AKTUELT OG 6 I SVÆRT AKTUELT. N=732

