

Bekræft eller ret Stamdata



Indhold

Baggrund	3
Eksperiment.....	5
Resultater	11
Konklusioner.....	14
Anbefaling.....	15

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af resultaterne fra et eksperiment gennemført i 2014. Anbefalingerne i rapporten er alene udarbejdet af projektgruppen. Erhvervsstyrelsen har ikke på nuværende tidspunkt taget stilling til anbefalingerne.

Kontakt

Kristine Poulsen-Hansen, Katrine Brems Olsen, Lasse Nielsen

Erhvervsstyrelsen

Erhvervs- og Vækstministeriet

Publiceret

2014

Opdatering af virksomhedernes stamdata

Med introduktionen af flere og flere digitale services og databaserede forretningsmodeller bliver datakvalitet en stadig vigtigere parameter for både ejere og brugere af offentlige data. Danske virksomheder skal registrere grundlæggende informationer om virksomheden, når de bliver registreret i det centrale virksomhedsregister (CVR), som er den autoritative database over danske virksomheders stamdata.

Informationerne i CVR stilles til rådighed for andre, både myndigheder og virksomheder. Ukorrekte stamdata er et problem for offentlige myndigheder, der baserer deres forvaltning og kontakt med virksomheder på oplysninger i CVR. Det er også et problem for de virksomheder, som bruger den offentlige stamdata som udgangspunkt for deres forretningskoncept.

Baggrund

Denne rapport beskriver erfaringer og resultater fra eksperimentet; ”opdatering af virksomhedernes stamdata”. Eksperimentet gik ud på at afprøve nudging-elementer, der kan få virksomhederne til at påtage sig at opdatere stamdata; en opgave, som retmæssigt er deres. Men hvor konsekvensen af, at virksomhederne ikke påtager sig opgaven, er større for myndigheden end for virksomheden selv. Læringen fra dette eksperiment kan bruges i andre sammenhænge, hvor Erhvervsstyrelsen, vil have virksomheder til at udføre simple handlinger, når vi beder dem om det. Afrapporteringen fokuserer derfor også på de erfaringer, som Erhvervsstyrelsen kan overføre til andre forretningsområder.

Stamdata

Danske virksomheder skal registrere grundlæggende informationer om virksomheden, når de bliver CVR-registreret. Disse oplysninger er virksomhedens stamdata i CVR-registret og består af virksomhedens adresse, tlf. nr., mailadresse, branchekode og virksomhedsform. Det er virksomhedens eget ansvar at sikre sig, at de registrerede oplysninger til hver en tid er korrekte. Derudover kan det være strafbart, at undlade at meddele lovpligtige registreringsoplysninger¹.

Erhvervsstyrelsen stiller stamdata til rådighed bl.a. på sitet cvr.dk². Her kan alle gå ind for at hente oplysninger om f.eks. virksomhedernes adresse til brug for f.eks. deres egen forretning.

Udover at kunne se stamdata på cvr.dk, kan virksomhederne se deres eget stamdata på mit.virk.dk. [Mit.virk.dk](http://mit.virk.dk) er en del af Virk.dk, som er virksomhedernes indgang til offentlige indberetnings- og selvbetjeningsløsninger.

Problemstilling

Overordnet er det et problem, at der er fejl i de data, der er i CVR registret.

Det er et problem, hvis stamdata ikke er opdaterede, fordi offentlige myndigheder baserer deres forvaltning og kontakt med virksomheder på oplysninger i CVR-registret. Når registret indeholder

¹ CVR-lovens § 22

² Dette site lukkes, og funktionaliteter og oplysninger vil herefter kunne findes på virk.dk

oplysninger af en høj datakvalitet, skal myndighederne ikke bruge tid på at registrere, kontrollere og opdatere virksomhedernes oplysninger i egne skyggeregistre. Det betyder, at ressourcer frigives fra administrationen til myndighedernes kerneopgaver, og at der skabes grundlag for digital sagsbehandling³.

Erhvervsstyrelsen frigav d. 1. januar 2013 CVR-data. Det betyder, at virksomheder, der ønsker at benytte data i CVR-registret, nu kan gøre dette uden at betale for det. Mange virksomheder bruger CVR-data i deres forretning. Der er derfor behov for og en forventning om, at data i CVR-registret er korrekte. Det er både dyrt og bøvlet for andre involverede, hvis virksomheders stamdata ikke er opdateret i CVR-registret f.eks. en transportvirksomhed, der kører til den forkerte adresse.

Det er vigtigt at de CVR-data, Erhvervsstyrelsen har, er autoritative, så der ikke opstår historier om, at man ikke kan stole på data fra CVR-registret. Sådanne historier kan skade CVR-registrets omdømme og resultere i ekstraarbejde for Erhvervsstyrelsen samt dårlige historier i pressen.

Eksperimentet er udformet for at belyse to underliggende problemstillinger:

Manglende viden om problemets omfang

Der er ikke nogen i Erhvervsstyrelsen, der har fuldt overblik over hvor meget af det stamdata, der er i CVR-registret, der ikke er korrekt. Når styrelsen skal anslå hvor mange fejl, der er i adresser i CVR-registret, er buddene mellem 4 og 20 pct. En indikation på antallet af fejl er mængden af returpost i forbindelse med udsendelser af fysiske breve til virksomhederne – f.eks. faktura. Returpost indikerer, at virksomhedernes adresser i CVR-registret er forkerte.

Returposten, som Erhvervsstyrelsen modtager, er mindre, end den kunne have været, fordi Post Danmark videregiver post i seks måneder til de virksomheder, der har meldt adresseændring til dem.

Manglende viden om veltimedede beslutningspunkter for virksomhederne

Det er virksomhedernes eget ansvar at opdatere oplysningerne. Hvis virksomhederne ikke er opmærksomme på det, ikke kan finde ud af hvordan de skal gøre det og ikke bliver mindet om det, risikerer styrelsen, at virksomhederne ikke opdaterer data.

Til sammen betyder de ovennævnte problemstillinger, at styrelsen ikke har overblik over hvad problemets omfang er, og derfor ikke kan tage stilling til, om der skal laves en indsats for at forbedre kvaliteten af de registrerede stamdata.

Valg af mit virk, som arena for eksperimentet

For at lave et meningsfyldt eksperiment var det nødvendigt at vælge en arena for eksperimentet, som kunne belyse de ovenstående problemstillinger. En arena er, i denne sammenhæng, alle de steder, hvor styrelsen møder virksomheden. Det kan således være f.eks. et brev, en mail eller en hjemmeside såvel som et fysisk møde. Erhvervsstyrelsen møder virksomhederne i mange forskellige arenaer. Formålet med at identificere en passende arena er at benytte nogle af de steder vi allerede møder virksomhederne til at øge sandsynligheden for at få dem til at opdatere stamdata.

Da der ikke findes en arena, hvor styrelsen kun møder virksomheder med fejl i stamdata, var vi opmærksomme på, at et givent eksperiment ville skulle henvende sig til både virksomheder med og uden

³ Kilde: Gode grunddata til alle, Regeringen/KL, oktober 2012

fejl i stamdata. Af samme grund var det f.eks. ikke brugbart, at sende et brev ud til virksomhederne, da det af gode grunde ikke ville ramme dem, der har fejl i deres postadresse i CVR-registret. Det var samtidig en erfaring fra tidligere eksperimenter, at det øger sandsynligheden for et positivt resultat, hvis den arena, hvori eksperimentet gennemføres, er den samme som den, hvor virksomheden skal gennemføre den ønskede ændring. Eksempelvis er det mere sandsynligt, at modtagerne klikker på eller benytter et link, hvis det præsenteres i en mail end i et fysisk brev, hvis handlingen kræver, at virksomheden først skal være online på en computer, åbne en browser og derefter indtaste.

Valget af arena faldt derfor på mit virk. I øvrigt blev en af begrundelserne for udviklingen af mit virk i den oprindelige businesscase formuleret således:

”Gennem adgangen til at se og rette i brugernes egne stamdata vil datakvaliteten desuden øges, hvilket ligeledes vil spare myndighederne for ressourcer til håndtering af fejl i data.”⁴

En potentiel ulempe ved valget af mit virk som arena er, at vi her kun møder virksomheder, der allerede benytter mit virk. Der er en risiko for, at der blandt disse virksomheder er flere, der har styr på at få rettet deres stamdata, fordi de jævnligt er inde i dette univers (mit virk), hvor de skal foretage ændringerne. Vi har dog ingen data, der hverken kan be- eller afkræfte denne formodning. Af samme grund er mit virk det optimale sted at indhente data på hvor mange virksomheder, der ikke har ført deres stamdata ajour: Hvis andelen af uopdateret data er høj blandt faste mit virk-brugere, er der grund til at forvente en endnu højere grad af uopdateret data blandt dem, der ikke benytter mit virk.

Den ønskede adfærd

Vi vil gerne have, at virksomhederne verificerer deres stamdata – enten ved at bekræfte at de er korrekte og opdaterede, eller ved at rette dem hvis de er forkerte.

Eksperiment

I interventionen vil vi gerne have, at virksomheder bekræfter eller retter deres stamdata. Virksomhederne bliver mødt af en pop-up med deres stamdata. Med den ønsker vi, at alle, der bliver opfordret til det, tager aktivt stilling til, om deres data er korrekt, og ændrer dem, hvis det er nødvendigt.

Vi vil derigennem dels teste effekten på datakvaliteten af CVR-data, dels øge synligheden af stamdata for virksomheden og dennes adgang til at ændre data i de eksisterende indberetningsløsninger.

Typisk proces for ændringer i virksomhedens stamdata

Når en virksomhed flytter til en ny adresse eller får nye kontaktinformationer (mailadresse eller telefonnummer), skal virksomheden opdatere sine stamdata i CVR-registret. Det kan ske via den digitale webreg løsning for selskaber, den digitale indberetningsløsning ”Ændre virksomhed” på virk.dk eller via Selskabsblanketten.

⁴ Virksomhedernes personlige indgang, Finansministeriet m.fl., 2011

Derudover meddeler virksomhederne typisk adresseændring til Post Danmark. Dette sker uafhængigt af adresseændring i CVR-registret, da der ikke udveksles data mellem Post Danmark og CVR (hverken den ene eller den anden vej).

Det der typisk og helst sker, er:

1. Virksomheden flytter til ny adresse / får ny mailadresse / får nyt telefonnummer
2. Virksomheden registrerer ændringen i CVR-registret via en digital løsning på virk.dk
3. Virksomheden modtager en bekræftelsesmail fra Erhvervsstyrelsen på, at de har foretaget en ændring i CVR registret⁵.

Diagnose

I diagnosearbejdet er problemstillingen blevet analyseret, kategoriseret og evalueret med henblik på at identificere de fordelagtige steder at foretage ændringer. Diagnosticering blev foretaget af iNudgeyou/DNN. Arbejdet tager udgangspunkt i viden om adfærd, som bruges til at identificere områder, hvor der kunne laves forbedringer. Diagnosen bestod i at identificere evt. barrierer i den nuværende proces for ændring af stamdata.

Vi har identificeret følgende barrierer i diagnosen:

1. Manglende opmærksomhed

Der er en række anledninger til, at en virksomhed bør skifte stamdata – herunder flytning, nye kontaktoplysninger, ændringer i selskabstype, mv.. I disse situationer kræver det imidlertid, at virksomheden er opmærksom på sin pligt til at ændre i stamdata. De manglende ændringer i stamdata kunne skyldes manglende opmærksomhed på pligten. Erhvervsstyrelsen foretager ikke, på nuværende tidspunkt, en målrettet indsats for at sikre virksomhedernes opmærksomhed.

2. Manglende kendskab

Udover den manglende opmærksomhed på pligten, antager vi, at en del virksomheder har manglende kendskab til den procedure, de skal anvende for at gennemføre ændringer. Vi antager, at de ansvarlige i mange virksomheder går ud fra, at f.eks. en adresseændring hos Post Danmark automatisk bliver registreret i alle relevante databaser.

Arenaspecifik diagnose

Arena-specifikke problemstillinger

På det nuværende mit virk kan man finde sine stamdata ved at klikke på ”se virksomhedsoplysninger” i højre kolonne:

⁵ I den står bl.a. at der kan gå op til et døgn før ændringen kan ses i de offentligt tilgængelige systemer.



Herfra kommer brugeren ind under fanen; Registreringer. Der er ikke noget link fra denne side, og videre til hvor man kan rette oplysninger.

virk.dk

Om Virk.dk Hjælp English Log ud

STARTVÆKST vækstguiden

Forside Indberetninger Myndigheder Vejledninger Mobilportalen Mit Virk.dk

Søg på Virk.dk Søg

Overblik Historik **Registreringer** Eksport Genveje Brugeradministration

Registreringer

Her kan du se virksomhedsoplysninger fra Det Centrale Virksomhedsregister (CVR), hente virksomhedens årsregnskaber fra Erhvervsstyrelsen og se notifikationer fra Arbejdstilsynet.

Registreringer på Erhvervs- og Selskabsstyrelsen Hvad vises på listen? ?

Virksomhedsoplysninger

Her kan du se oplysninger, der er registreret i Det Centrale Virksomhedsregister (CVR) på Erhvervsstyrelsen siden 1. januar 2005.

Stamdata	
Virksomhedsnavn	Erhvervsstyrelsen
Cvr-nr	10150817
Startdato	01-04-1964
Adresse	Langelinie Allé 17 2100 København Ø

Beskeder (0)
> Alle beskeder på Mit Virk

Mine genveje

Historik
over indberetninger
> Se hele historikken

Digital postkasse
> Læs om den digitale postkasse
Gå til den digitale postkasse

Hvis man som bruger klikker på "ret virksomhedsoplysninger" i højre kolonne, bliver man sendt videre til den relevante virk-løsning (Ændre virksomhed). Men i teksten på introsiden til "Ændre virksomhed" står der ikke, at man kan ændre sine stamoplysninger:

The screenshot shows the virk.dk website interface. At the top, there is a navigation bar with the virk.dk logo, links for 'Om Virk.dk', 'Hjælp', 'English', and 'Log ud'. A 'STARTVÆKST' button and a 'vækstguiden' dropdown are also present. Below the navigation bar, there is a search bar with the text 'Søg i indberetninger...' and a 'Søg' button. The main content area is titled 'Ændre virksomhed' and contains the text: 'Registrér eller afmeld virksomheden for moms, import/eksport, lønsum mv. samt som arbejdsgiver. Opret eller afmeld administrativt SE-nummer eller reklamebeskyt virksomheden.' An orange 'Start' button is located to the right of this text. A sidebar on the right side of the page displays user information for 'Katrine Brems Olsen' (kbo@eogs.dk, CVR: 10150817) and a list of messages: 'Se virksomhedsoplysninger', 'Ret virksomhedsoplysninger', and 'Gå til Brugeradministration'. Below this, it shows 'Beskeder (0)' and a link to 'Alle beskeder på Mit Virk'.

3. Besværlig procedure

Den eksisterende procedure til at ændre stamdata indeholder mange trin. Hvis man som bruger har klikket sig ind på Registreringer på mit virk, for at se sine stamdata, og konstaterer, at de ikke er korrekte, skal brugeren hen til boksen i højre side, for at finde linket "Ret virksomhedsoplysninger". Når man klikker på "Ret virksomhedsoplysninger" på Mit virk, bliver man sendt over til "Ændre virksomhed", hvor beskrivelsen er:

This is a close-up screenshot of the 'Ændre virksomhed' page. It shows the title 'Ændre virksomhed' and the text: 'Registrér eller afmeld virksomheden for moms, import/eksport, lønsum mv. samt som arbejdsgiver. Opret eller afmeld administrativt SE-nummer eller reklamebeskyt virksomheden.' To the right of this text is an orange 'Start' button. At the top right of the page, there is a link: 'Tilføj siden til genveje på Mit Virk.dk +'

Det er ikke helt gennemskueligt at "Ret virksomhedsoplysninger" leder én til "Ændre virksomhed". Hvad værre er, at mens 'virksomhedsoplysninger' fint beskriver, hvad man ville kunne forvente, at korrektur af stamdata indebærer, så har 'ændre virksomhed' klang af en langt mere gennemgribende ændring af virksomhedsregistrering, end f.eks. en adresseflytning⁶.

Hvor det at foretage ændringer i virksomhedsoplysninger lægger op til en relativ nem proces, der involverer nogle lettilgængelige data, så lyder en virksomhedsændring som en mere indgribende og betydende form for ændring af virksomheden. Dette kan potentielt være en barriere for virksomheder med ansatte, der sagtens ville kunne ændre f.eks. en adresse, men hvis ansvar det ikke er at omdefinere hele set-up'et for virksomheden.

⁶ Der kan også foretages andre, mere gennemgribende ændringer i løsningen.

Elementerne i eksperimentet

Når man logger ind på Mit Virk, skal der komme en prompt op, der præsenterer brugeren for egne stamdata (adresse, mailadresse samt hovedtelefonnr.)⁷. En prompt består i sin essens af oprettelsen/indførelsen af et veltimet beslutningspunkt.

Brugeren kan vælge at verificere (Bekræft-knap) eller opdatere (Ret-knap) sin virksomheds stamdata. Der er også mulighed for at vælge knappen "Jeg er ikke ansvarlig for stamdata".

Stamdata


Erhvervsstyrelsen har følgende oplysninger om virksomheden, Erhvervsstyrelsen med CVR-nummer 10150817

Navn	Erhvervsstyrelsen
Adresse:	Langelinie Allé 17 2100 København Ø
Telefon:	35291000
E-mail:	Mangler

Hvis brugeren trykker på knappen Bekræft, sendes der data til eksperimentet om, at brugeren har verificeret sine stamdata. Der sendes også besked til siden om, at brugeren ikke skal promptes igen. Promptet lukkes. Andre brugere, der logger på fra samme CVR-nr. vil ikke blive promptet herefter.

Hvis brugeren trykker på knappen Ret, sendes der data til eksperimentet om, at brugeren har valgt at opdatere. Der sendes også besked til siden om, at brugeren ikke skal promptes igen. Brugeren skal ved tryk på Opdater sendes videre til introsiden "Ændre virksomhed".

På introsiden er teksten rettet, så det nu fremgår, at man kan ændre stamdata i løsningen:

[Tilføj siden til genveje på Mit Virk.dk](#) 

Ændre virksomhed

Opdater stamdata. Registrér eller afmeld virksomheden for moms, import/eksport, lønsum mv. samt som arbejdsgiver. Opret eller afmeld administrativt SE-nummer eller reklamebeskyt virksomheden.

⁷ Stamdata for det CVR-nr, som brugeren har logget ind på Mit Virk med

Hvis brugeren trykker "Jeg er ikke ansvarlig for stamdata" vil denne bruger ikke blive mødt af promptet igen. Andre brugere fra samme CVR-nr. vil blive mødt af promptet, indtil en bruger vælger "Ret" eller "Opdater"

I forhold til diagnosen rammer denne intervention to ud af de tre diagnoseelementer:

1. Den manglende opmærksomhed på virksomhedens ansvar for at opdatere egne stamdata bliver ophævet. Promptet medfører, at brugeren bliver opmærksom på muligheden for at rette stamdata. Derudover sender promptet et signal om, at det er virksomhedens ansvar at rette disse oplysninger.
2. Det manglende kendskab bliver opløst for brugerne på mit virk i kraft af, at promptet gør virksomhederne direkte opmærksomme på, at de har pligt til at føre deres stamdata ajour.

Med hensyn til 3. Den besværlige procedure, har det ikke været muligt i dette eksperiment at ændre selve proceduren. Dog er teksten på introsiden ændret, så det fremgår, at man kan ændre stamdata i løsningen.

Vi har i eksperimentet indhentet data over, hvor mange, der klikker "Start" på introsiden for Ændre virksomhed for at følge hvor mange, der rent faktisk ændrer oplysninger, efter de har klikket "Ret" i promptet. Disse data giver en indikation på, hvor besværligt selve påbegyndelsen af ændringer er, eller hvor stor en barriere det udgør at skulle trykke "Start".

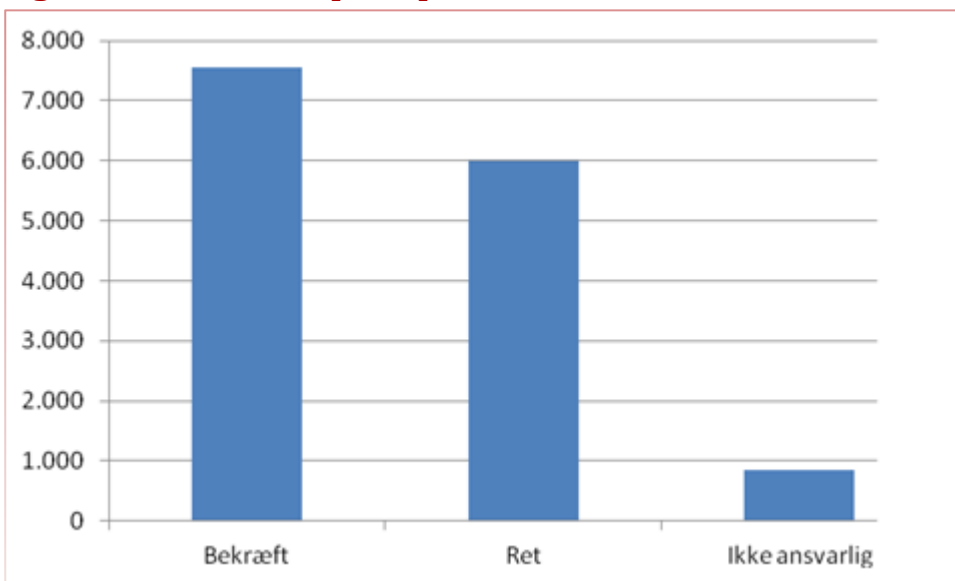
Hvis en virksomhed ikke har registreret mail eller telefonnummer, vil der i pop-up'en stå "Mangler" ud for dette felt. Vi overvejede alternativer – bl.a. at skrive "tom", "uoplyst" eller lade feltet stå tomt. Vi har dog valgt ordet "mangler" da det – modsat de andre muligheder - angiver, at virksomheden har et ansvar, idet "mangler" antyder, at oplysningerne *burde* være der. Samtidig antyder det en forventning fra styrelsens side. Disse antydninger er ikke uvæsentlige i forhold til at få folk til at reagere, da vi ikke kan forvente, at folk reagerer, hvis ikke de har en følelse af, at de burde eller skal.



Resultater

Pop-up'en med virksomhedens stamdata blev i alt vist 14.377 gange i eksperimentperioden 23. april 2014 - 12. maj 2014. Af dem, der fik vist pop-up'en, bekræftede 7.544 deres data, svarende 52,5 pct. jvf. figur 1. Tilsvarende trykkede 41,6 pct. Ret da de blev præsenteret for deres stamdata. Kun knap 6 pct. har fraskrevet sig ansvaret for stamdata.

Figur 1: Klikdata for prompten med stamdata



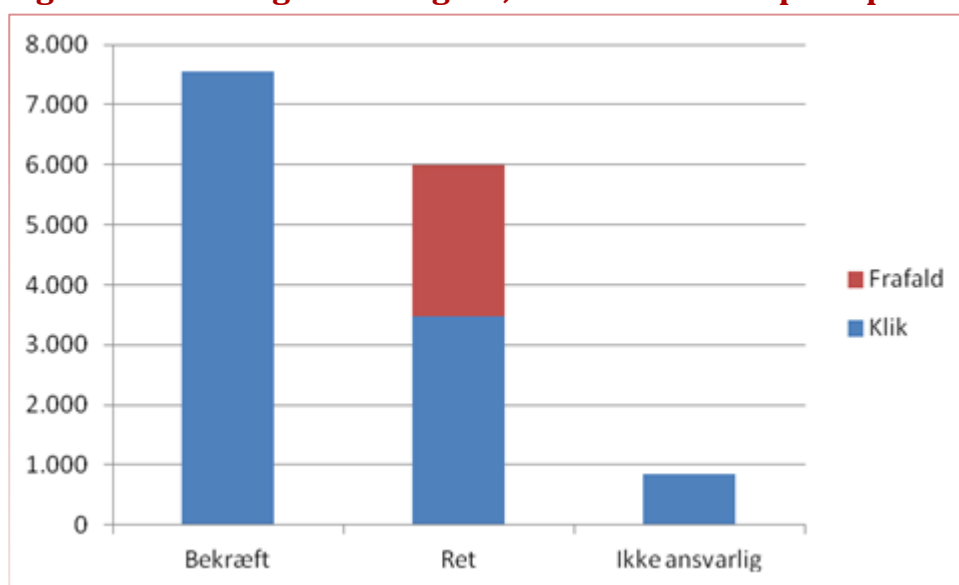
Eksperimentet varede i alt 20 dage. De sidste 8 dage var der opsat tæller på hvor mange af dem, der trykkede Ret, der også trykkede Start, da de kom ind på introsiden for Ændre virksomhed-løsningen.

Vi formoder, at en del af dem, der trykker Ret, gør det for at slippe af med boksen. Dem, der starter Ændre virksomhed-løsningen er motiverede for at ændre deres stamdata. Vi ved dog også fra brugerundersøgelser foretaget af Virk-redaktionen, at start-knappen på løsningen i sig selv får folk til at opgive deres forehavende⁸.

I alt gik 58 pct. af dem, der trykkede Ret i gang med løsningen. Der var således 42 %, der faldt af, når de mødte start-knappen på introsiden til Ændre virksomhed.

De 58 %, der trykkede Start på introsiden, svarer til 24 % af dem, der fik vist boksen. Hvis vi antager, at en tilsvarende andel har startet løsningen gennem hele perioden, er resultatet som i figur 2. I så fald har ca. 3.500 påbegyndt ændring af deres stamdata.

Figur 2: Fordelingen af brugere, der har fået vist prompten

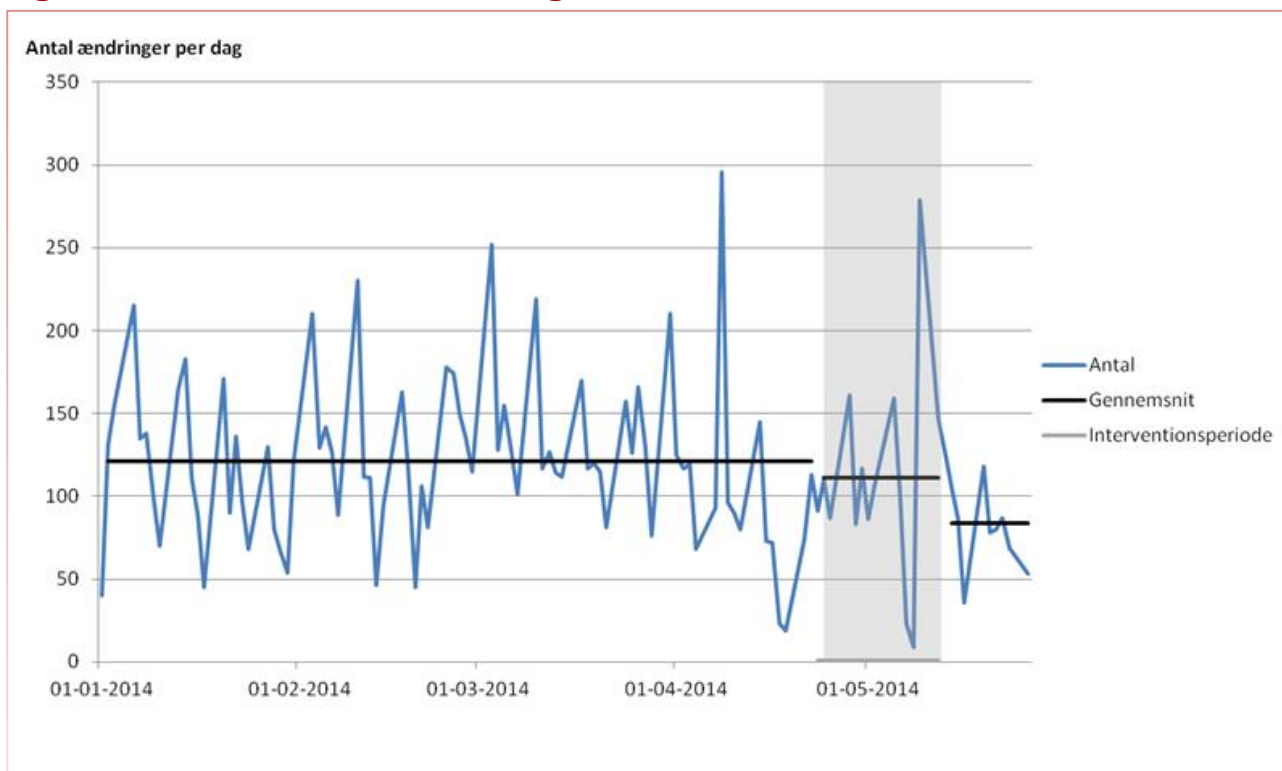


Figur 3 viser antallet af adresseændringer for perioden op til og under interventionen. Det ses, at der er et fald lige før interventionen, og at dette fortsætter de tre uger under interventionen. Dermed ser det ikke ud til, at et større antal virksomheder har gennemført en adresseændring under interventionsperioden⁹. Faldet i interventionsperioden er ikke signifikant.

⁸ Det var muligt at sende folk direkte fra "Opdater" knappen i pop-up'en og ind i løsningen. Desværre ville det betyde at vi ikke kunne aflæse data på hvor mange der faldt fra. Disse data kunne vi kun aflæse via klik på startknappen på løsningens forside. Derfor valgte vi at sende folk fra pop-up'en til introsiden – vel vidende at den i sig selv kunne få folk til at falde af.

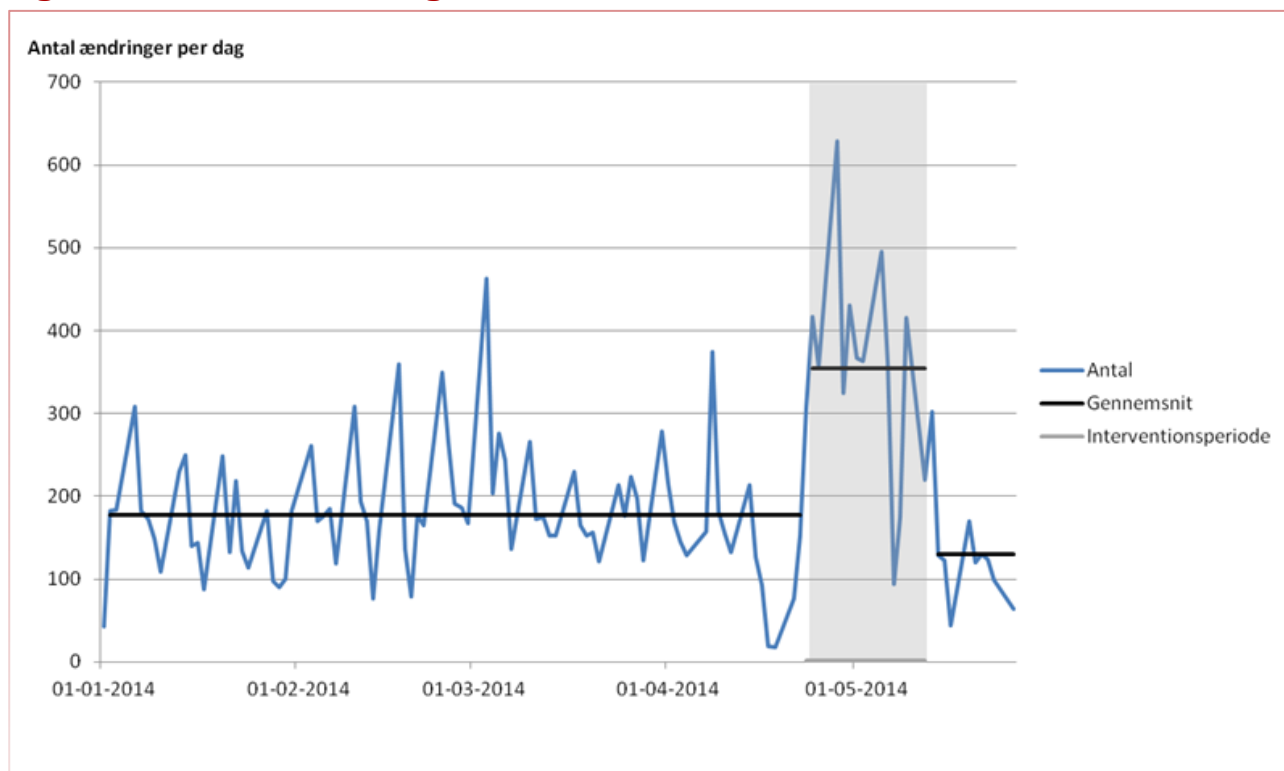
⁹ Adresseændringsmodulet i Ændre virksomheds-løsningen har dog været ustabil i starten af maj, hvilket kan have en effekt på data.

Figur 3: Antallet af adresseændringer



Figur 4 viser ændringerne af andre stamdata end adresse, såsom telefonnummer og e-mailadresse. Det ses, at der i interventionsforløbet har været ca. en fordobling af antallet af ændringer i forhold til resten af året. I gennemsnit har 175 ekstra virksomheder ændret stamdata per dag i interventionsperioden. Dette svarer meget godt til de 3.500 virksomheder, der trykkede Start på løsningen. Forskellen er stærkt signifikant.

Figur 4: Antallet af ændringer af andre stamdata



Interventionen kørte som sagt kun i 20 dage, men fik 3.500 til at opdatere deres stamdata. Det svarer til 0,7 pct. af de 500.000 virksomheder i Danmark. Vi har ikke tal over hvor mange unikke virksomheder, der bruger mit virk på et år, men da ca. 24 pct. af virksomhederne, der har været udsat for interventionen opdatere deres stamdata, må man forvente, at interventionen over et år, ville have en betydelig effekt¹⁰.

Konklusioner

Pop-up'en har fået virksomhederne til at tage stilling til deres stamdata. Mere end halvdelen af de godt 14.000, der blev præsenteret for deres stamdata, bekræftede dem. I alt har omkring to tredjedele af de 14.000 verificeret deres stamdata ved enten at trykke Bekræft, eller ved at rette forkerte oplysninger.

Dem, der har rettet i stamdata, har tilsyneladende primært rettet i mailadresse og telefonnummer. Der er en tydelig indikation af, at ordet "mangler" får virksomhederne til at gå ind og opdatere data.

Eksperimentet viser, at hvis vi beder virksomhederne om noget (simpelt), på et veltimet beslutningspunkt, kan vi rent faktisk få dem til at gøre det.

¹⁰ Dertil ville man kunne bruge intervention til at måle det unikke antal virksomheder på mit virk.

Udgifterne til udviklingen af løsningen har været relativt små i sammenligning med hvad kampagner traditionelt koster, og derfor har det vist sig at være en kosteffektiv måde at håndtere opdatering og verificering af virksomhedernes stamdata¹¹.

Erfaringer til brug for gennemførslen af nye eksperimenter

Eksperimentet er gennemført på et område, som involverer en lang række forskellige aktører i Erhvervsstyrelsen. Deltagerne i eksperimentets udførelse kommer fra både fagligt forskellige enheder og også fra dele af styrelsen som er organiseret under forskellige afdelinger. Det betyder rent praktisk, at der er mange forskellige ejere af dele af både problem og løsning. Det har derfor været en væsentlig udfordring at afklare uoverensstemmelser og sikre opbakning fra de involverede til at gennemføre eksperimentet. Eksperimenter af denne type indeholder stort potentiale for styrelsen og derfor bør det derfor fremadrettet sikres, at der er den nødvendige organisatoriske struktur til at sikre mandat til eksperimentet og det nødvendige forum for afklaring af uoverensstemmelser.

Erfaringen fra projektet viser, at det er givtigt at have en implementeringsansvarlig i hver af de involverede faglige enheder. Det sikres, at den relevante information om eksempelvis problemer indsamles og overleveres til den rigtige afdeling. Fremadrettet bør eksperimenter altid involvere implementeringsansvarlige, som skal sikre kvaliteten i eksperimenterne og håndtere eventuelle problemer og tvivlsspørgsmål løbende.

Anbefaling

Erhvervsstyrelsen bør køre pop-up'en f.eks. en gang årligt fremover. På den måde vil styrelsen opnå dels at få opdateret stamdata og dermed få en højere datakvalitet. Dels vil styrelsen få overblik over hvor meget stamdata, der er bekræftet som værende korrekt.

Erhvervsstyrelsen har på nuværende tidspunkt hjemmel til at indføre obligatorisk registrering af e-mailadresser som en del af stamdata. Det er dog ikke udmøntet i en bekendtgørelse og dermed ikke obligatorisk for virksomhederne. Dette eksperiment viser imidlertid, at det er muligt for styrelsen at få virksomhederne til at rette/verificere stamdata uden investering i yderligere kampagner, kontroller eller sanktioner¹².

Virksomhederne bør i forbindelse med præsentation af en pop-up med stamdata ledes direkte ind i løsningen og udenom startknappen på Ændre virksomhed intro-siden, når de vælger Ret. På den måde vil frafaldet sandsynligvis blive lavere, og flere vil vælge at gennemføre en ændring af stamdata.

Stamdata-pop-up'en rammer kun de virksomheder, der benytter mit.virk. Styrelsen skal derfor overveje, hvordan man får de øvrige virksomheder, der ikke benytter mit.virk, til at opdatere stamdata. (Med introduktionen af det nye Virk.dk i efteråret 2014 skal virksomhederne altid logge på mit.virk først, før de kan påbegynde deres aktiviteter. Hermed vil målgruppen automatisk blive udvidet).

¹¹ For nærmere beregninger se den realiserede businesscase.

¹² Fremgår af CVR-lovens § 11, stk. 3.

Enhver nudge-løsning, på en adfærdsproblematik, vil være betinget af den kontekst eller arena, den indgår i. Enhver arena rummer både muligheder og begrænsninger for løsningen. Det derfor er vigtigt, at styrelsen overvejer valget af arena, når der skal findes en løsning på en problemstilling.

Fakta om eksperimentet

Population

- Boksen blev vist 14.377 gange under eksperimentet
- I alt er der ca. 500.000 aktive virksomheder i Danmark

Hvad er datapunkterne

- Andelen der trykker henholdsvis bekræft, opdater og ikke ansvarlig
- Andelen der efter at have trykket opdater, trykker start på indberetningen
- Totale antal ændrede adresser under eksperimentet, sammenlignet med niveauet før og efter.
- Totale antal ændrede telefon og e-mailadresser under eksperimentet, sammenlignet med niveauet før og efter.

Hvad er brugt til business case

- Udgifter til opsættelse af eksperimentet
- Udgifter til tidligere informationskampagner på lignende områder

Kvalitetssikring

- Adresseændringer ved Post Danmark

Forudsætninger for resultaternes validitet

- Det er en forudsætning resultaterne at andelen der trykker start på løsningen har været stabil over perioden, svarende til den andel vi har for delperioden.
- Det er en forudsætning for data at løsningerne har været oppe i perioden. Der er noget der tyder på at løsningen for at ændre adresse har været meget ustabil i en firedages periode under interventionen.
- Det er en forudsætning for resultaterne at virksomhederne har gennemført løsningen for at ændre stamdata, det vil sige at de ikke er gået i stå i løsningen.
- Det er en forudsætning for resultaterne at de personer der for vist boksen, også er de personer der skal rette data.

Populationsovervejelser

- Vurderet at der skulle minimum 1.000 visninger til for at vurderer om boksen havde en effekt.
- Det blev aftalt at interventionen skulle køre 2 uger eller til der havde været 1.000 visninger.
- Vi har en forventning om at de virksomheder der er på Mit.virk i forvejen en High Compliance virksomheder, og dermed har en lavere fejlprocent end den øvrige virksomhedspopulation.

Henvendelsesovervejelser

- Vi har vurderet at interventionen med stor sandsynlighed ikke ville generere særlig mange henvendelser til Erhvervsstyrelsen. Men i tilfælde af den gjorde det, blev det gjort muligt blev det gjort muligt for Erhvervsstyrelsen at fjerne den manuelt.