



Opinion:

# BEFOLKNINGSUNDERSØKELSE 2018

Bruker- og serviceundersøkelse



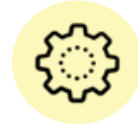
# Prosjektinformasjon



## OPPDRAKSGIVER

Skatteetaten

Bente Karmann Tranberg



## METODE

Telefonintervju



## FORMÅL

Avdekke erfaringer og tilfredshet med Skatteetaten på ulike områder.



## MÅLGRUPPE

Landsrepresentativt i alderen 15+ år. Personer som har drift av selvstendig næring som hovedbeskjeftigelse er ikke med i utvalget.



## GJENNOMFØRING

Feltarbeidet er gjennomført i perioden 22. mai til 7. juni. 2018

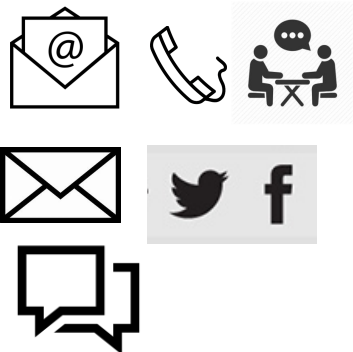


## UTVALG

2000 intervju er gjennomført. Resultater er vektet på kjønn, alder og geografi.

# Oppsummering og hovedfunn

# Oppsummering - Kontakt 1



## ○ Kontakt med skatteetaten

- 24 % har vært i kontakt med Skatteetaten i løpet av de siste 12 månedene, i minst én av de seks kanalene. Dette er stabilt sammenlignet med 2017. Nivået på kontakt er stabilt i alle kanalene sammenlignet med 2017.

## ○ Besøk på skatteetaten.no

- To av tre (66 %) har besøkt skatteetaten.no og sju av ti (71 %) har vært i kontakt med Skatteetaten i minst én av kanalene inkl skatteetaten.no. Både andelen som har vært i kontakt med Skatteetaten i minst én av kanalene og andelen som har besøkt skatteetaten.no alene er stabil fra 2017 til 2018.
- Flest har besøkt skatteetaten.no for informasjonsinnhenting/generelle spørsmål eller for å få hjelp med endring/innlevering av skattemeldingen. De hyppigst brukte elektronisk tjenestene på skatteetaten.no er å sjekke skatten eller levere inn skattemeldingen.
- Andelen som svarer at de er «helt enig» i at man alt i alt er tilfreds med skatteetaten.no er fortsatt lavere (49 %) enn for de andre kanalene. Likevel generell høy tilfredshet med skatteetaten.no og stabilt sammenlignet med 2017.
- Driverne for alt i alt tilfredshet med skatteetaten.no er sammensatt. Det viktigste å prioritere er oversiktlig informasjon på nettsiden og at informasjonen er lett å forstå. Dette er driverne med høyest viktighet samt at det er et område med forbedringspotensial.

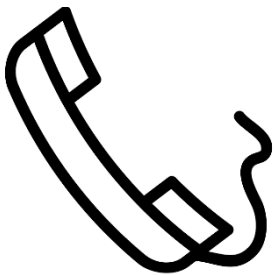


# Oppsummering - Kontakt 2



## ○ Personlig oppmøte

- Flere enn en av tre (34 %) av de som besøkte skattekontoret fikk eller ble tilbudt veiledning om bruk av skatteetaten.no – dette er på nivå med 2017. Gjennomgående høy og stabil tilfredshet med skattekontoret – ventetiden er den største utfordringen.
- Viktigste driver for å øke tilfredshet med besøk på Skattekontoret er at man faktisk får den hjelpen man trenger og at den jeg snakket med forsto mine spørsmål. Begge disse områdene har høy tilfredshet i dag og bidrar dermed til høy tilfredshet alt i alt med besøket. Hovedfokuset bør derfor være å opprettholde høy dyktighet på at man får den hjelpen man trenger på kontoret og forståelse for spørsmålene.

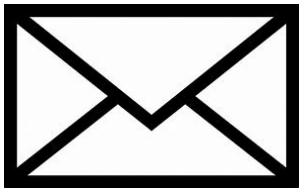


## ○ Kontakt med skatteetaten via telefon

- 47 % av de som ringte Skatteetaten fikk eller ble tilbudt veiledning om bruk av skatteetaten.no – det er på nivå med 2017. Andelen som benyttet seg av tilbakeringing øker sammenlignet med 2018. Høy og stabil tilfredshet med Skatteetaten på de fleste parameterne på telefon – størst misnøye med åpningstiden og ventetiden for dem som ventet.
- Viktigste driver for alt i alt tilfredshet telefon er at man får den hjelpen man trenger, at dem man snakker med har god kunnskap og at man blir ringt tilbake innen akseptabel tid. Hovedfokuset bør være på å gi den hjelpen som trengs. Dette er viktigst og også det området med størst forbedringspotensial.

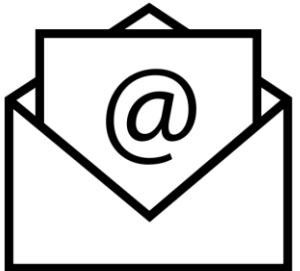


# Oppsummering - Kontakt 3



- **Kontakt med Skatteetaten via brev**

- Alt i alt tilfredshet med brev er høy og på tilsvarende nivå som i 2017.
- For brev er viktigste drivere for alt i alt tilfredshet at innholdet i svarbrevet er lett å forstå og at det var akseptabel svartid på henvendelsen.



- **Kontakt med Skatteetaten via e-post**

- Alt i alt tilfredshet med kontakt via e-post er høy og stabil sammenlignet med 2017.
- For e-post er viktigste driver for alt i alt tilfredshet at man faktisk får den hjelpen man trenger. Mao en funksjonell kanal i den forstand at man er tilfreds om man får den hjelpen man trenger



- **Bruk av skatteetaten.no i forbindelse med kontakt med Skatteetaten**

- Tre av fem (61 %) av de som kontaktet Skatteetaten hadde på forhånd søkt etter informasjon på skatteetaten.no. Dette er stabilt sammenlignet med 2017. De fleste av de som kontaktet Skatteetaten etter at de hadde søkt på skatteetaten.no gjorde det fordi de ikke fant informasjonen de søkte på hjemmesiden. De som kontaktet Skatteetaten istedenfor å søke etter informasjon på skatteetaten.no oppgir at det er den enkleste måten å få informasjon på.



# Oppsummering - Vurdering



## ○ Overordnet vurdering av Skatteetaten

- 84 % av de som har vært i kontakt med Skatteetaten i minst én av kanalen opplever Skatteetatens service som god – dette er stabilt sammenlignet med 2017. Skatteetaten skårer i underkant på å ta dem som bevisst unndrar skatt og på at Skatteetaten er interessert i å hjelpe meg til å ikke betale for mye skatt.
- Svært høy tillit til Skatteetaten i forhold til GDPR. 90 % har tillit til at informasjon lagres og behandles fortrolig hos Skatteetaten.



## ○ Saksbehandling

- 8 % har hatt en sak til behandling hos Skatteetaten – dette er tilsvarende som i 2017. Blant de som har hatt en sak til behandling er det stabil tilfredshet sammenlignet med 2017. To av tre (59 %) som har hatt sak til behandling oppgir at de fikk medhold i saken sin – dette er også stabilt sammenlignet med 2017.
- Viktigste drivere for alt i alt tilfredshet med saksbehandling er tillit til rettferdig saksbehandling, etterfulgt av at man får tilstrekkelig informasjon om utviklingen i saken. Å få tilstrekkelig informasjon om utviklingen i saken har lavest dyktighet av disse to og et område som bør prioriteres for å få størst mulig effekt på alt i alt tilfredshet med saksbehandling. Det er allerede høy tillit til rettferdig saksbehandling.



# Oppsummering - Foretrukne kanaler



## ○ Foretrukne informasjonskanaler

- Når man skal innhente generell informasjon om skatt, avgift, folkeregister osv. foretrekker nær to av tre (64 %) å få/finne informasjon via nettsiden skatteetaten.no. Dette er stabilt sammenlignet med 2017.
- Telefon er foretrukket kanalen ved spørsmål om en sak som er under behandling hos Skatteetaten. E-post som foretrukket kanal øker sammenlignet med tidligere år.
- Skal man ha hjelp til å levere skattemeldingen, bestille skattekort eller bestille/levere andre skjema foretrekker tre av fem (58 %) å få hjelp til denne type tjenester elektronisk på skatteetaten.no eller altinn.no. Dette er stabilt sammenlignet med 2017. En økende andel foretrekker chat og telefon.
- Tre av fem (63 %) ønsker å motta viktig informasjon fra Skatteetaten på e-post. Det er stabilt sammenlignet med 2017 men trenden øker over tid. SMS øker også over tid mens det er synkende for brev.
- Flest vil ha informasjon fra Skatteetaten i forbindelse med saksbehandling av konkrete saker per e-post. Andelen som ønsker det er stabil fra 2017 men økende over tid. SMS øker også over tid mens det er synkende for brev og telefon.







# Oppsummering - Alt i alt inntrykk



- **Alt i alt inntrykk:**

- 80 % har et ganske eller svært godt inntrykk av Skatteetaten. Dette er en oppgang fra 2017 (75 %) og er nå på det høyeste nivået vi noen gang har målt. De som har vært i kontakt med Skatteetaten har et bedre inntrykk enn de som ikke har vært i kontakt (82 % mot 75 %). De som har fått restskatt har et noe dårligere inntrykk av Skatteetaten enn de som får skatt til gode.
- Inntrykket er også godt og økende i forhold til hvordan Skatteetaten kontakter befolkningen med ulike varsel, hvordan Skatteetaten informerer om frister & retningslinjer og servicen som utøves når befolkningen kontakter Skatteetaten



## Hovedfunn:

1

Det overordnede inntrykket av Skatteetaten er høyt og godt – og stiger fra 2017 til 2018. Det er viktig for å beholde det gode inntrykket at det fortsatt er kontaktpunkter mellom Skatteetaten og befolkningen. De som er i kontakt er mer fornøyde enn de som ikke er i kontakt selv om avstanden minker. Det er positivt for alt i alt inntrykk at ikke færre er i kontakt – selv om ingen av kanalene har økt fra 2017 til 2018.

2

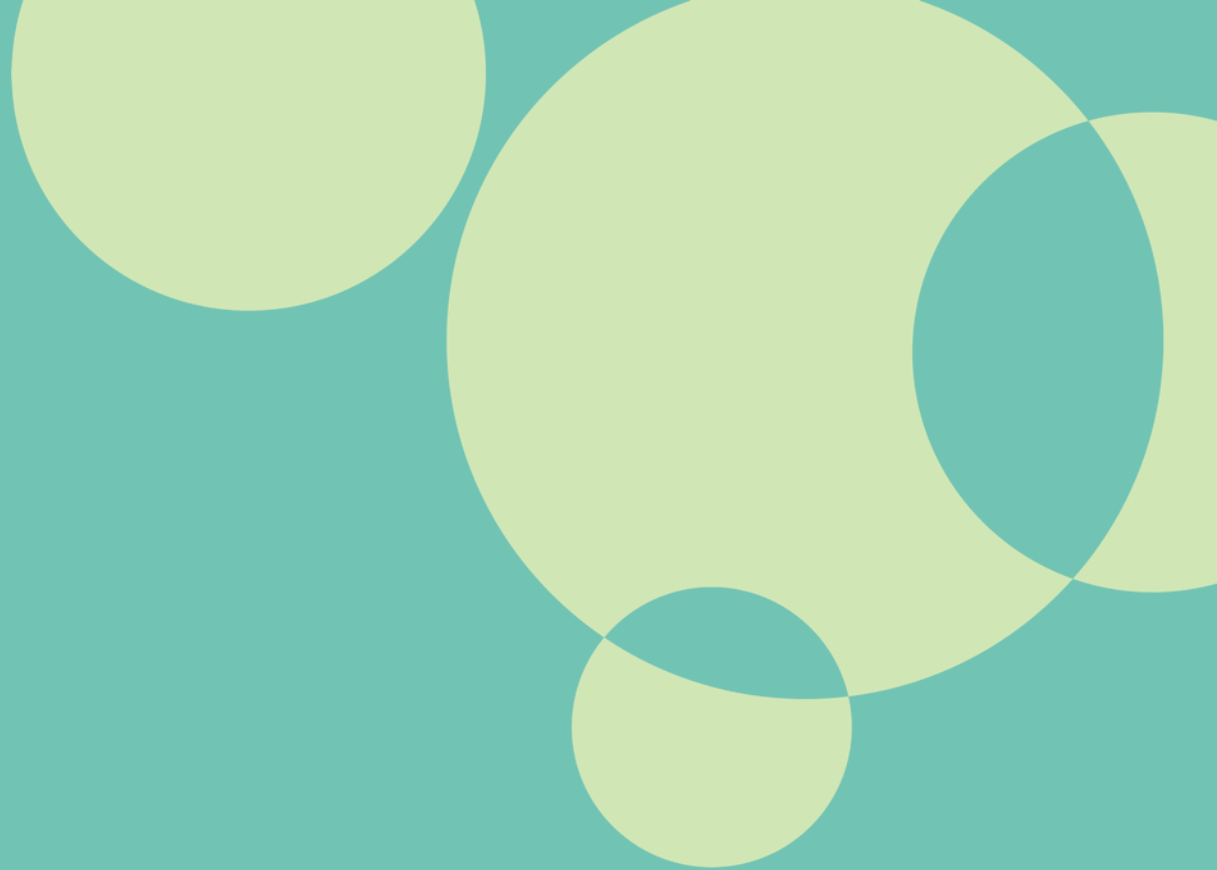
Det viktigste for Skatteetaten er å være smidig og funksjonell i møtet med befolkningen. Når man tar kontakt må man få den hjelpen man trenger – dette er det aller viktigste. For skatteetaten.no er det struktur og oversiktighet det viktigste.

3

Skatteetaten.no bør være prioritet nummer 1 av kanalene. Dette er den kanalen flest foretrekker både når befolkningen trenger generell informasjon om skatt, avgift, folkeregister, (arv) eller lignende samt når foretrekke å få hjelp via med å utføre tjenester som for eksempel endre og levere skattemeldingen, bestille eller endre skattekort eller bestille/levere ulike skjemaer hos Skatteetaten. Når skatteetaten tar kontakt med befolkningen med informasjon ønskes informasjonen først og fremst via e-post.

3

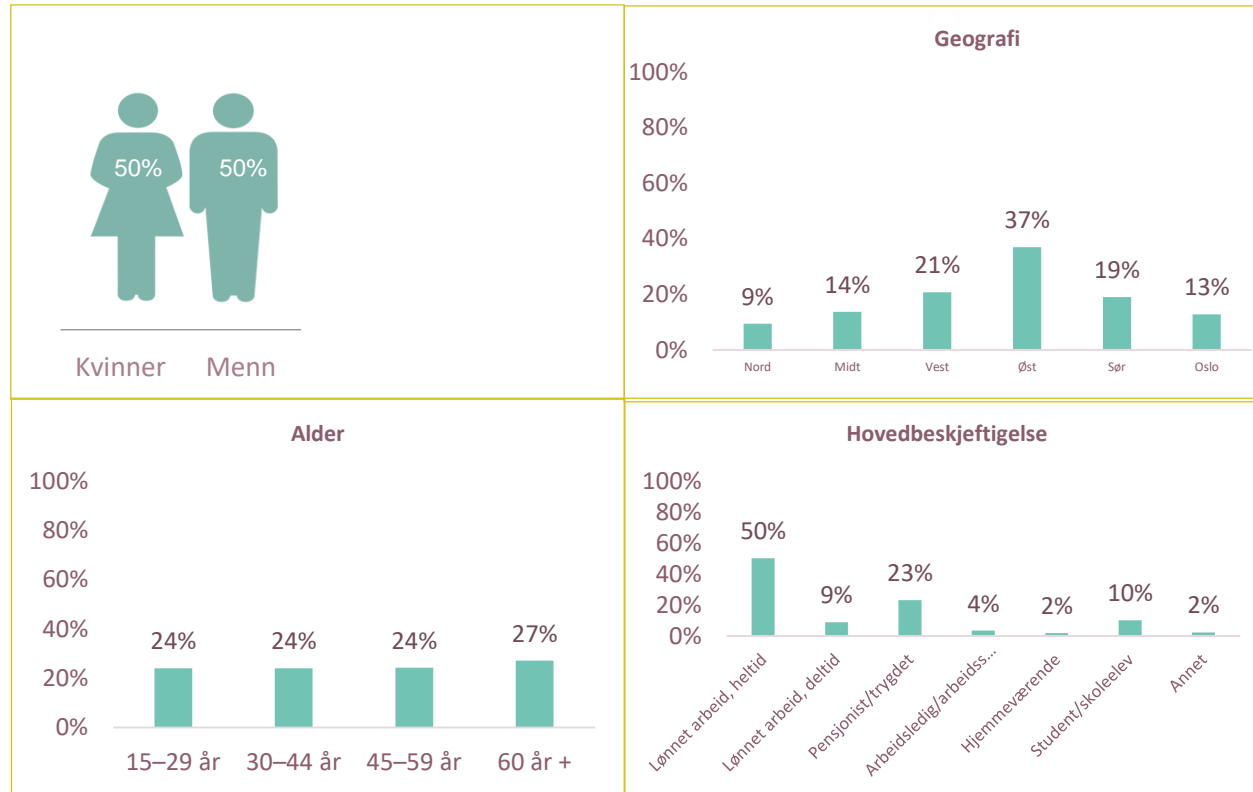
viktigste  
*innsikter*  
*og funn*



## Om utvalget



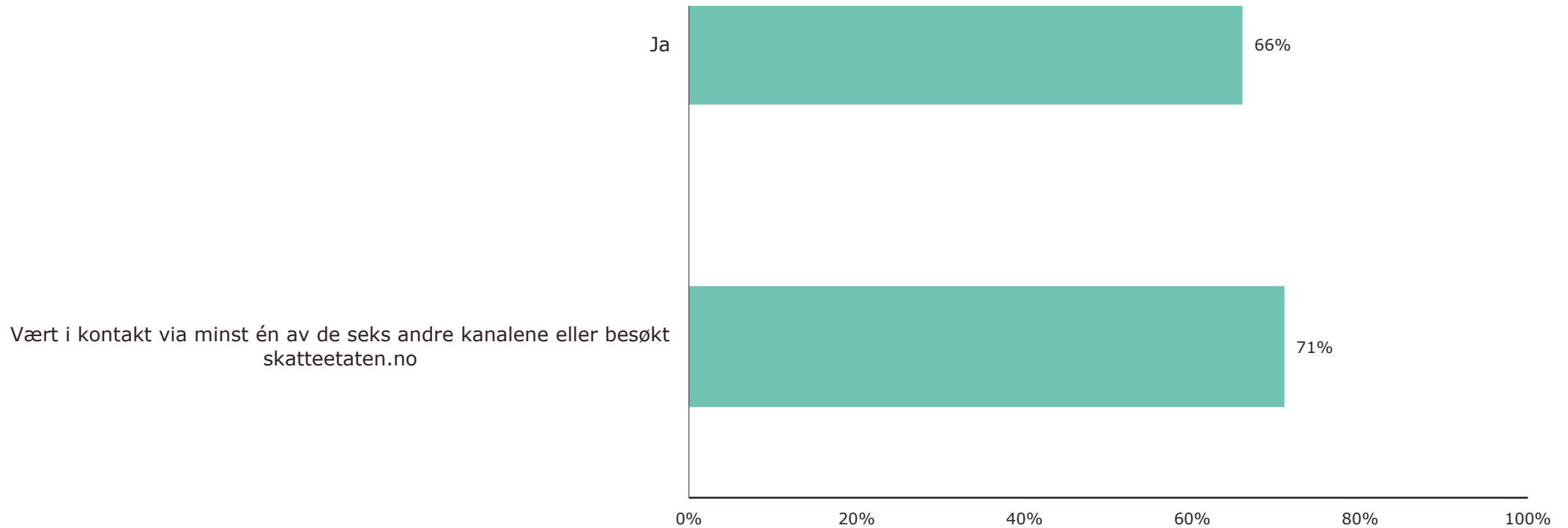
# Om utvalget



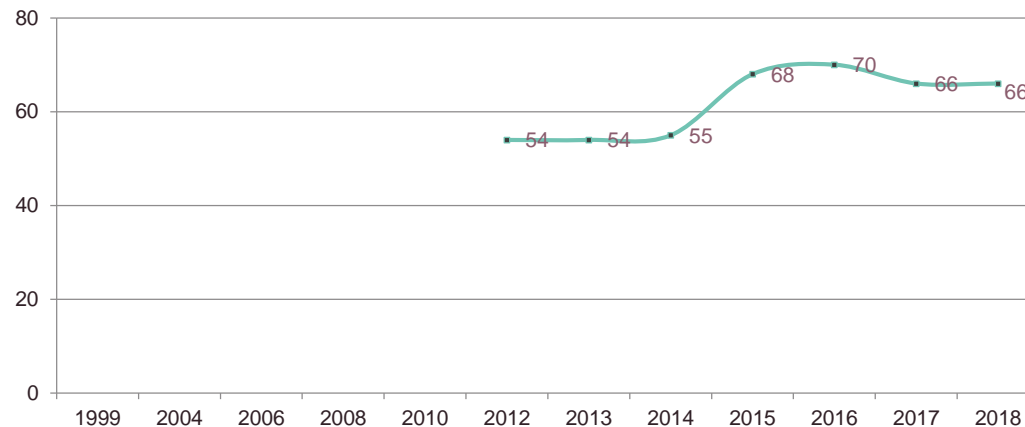
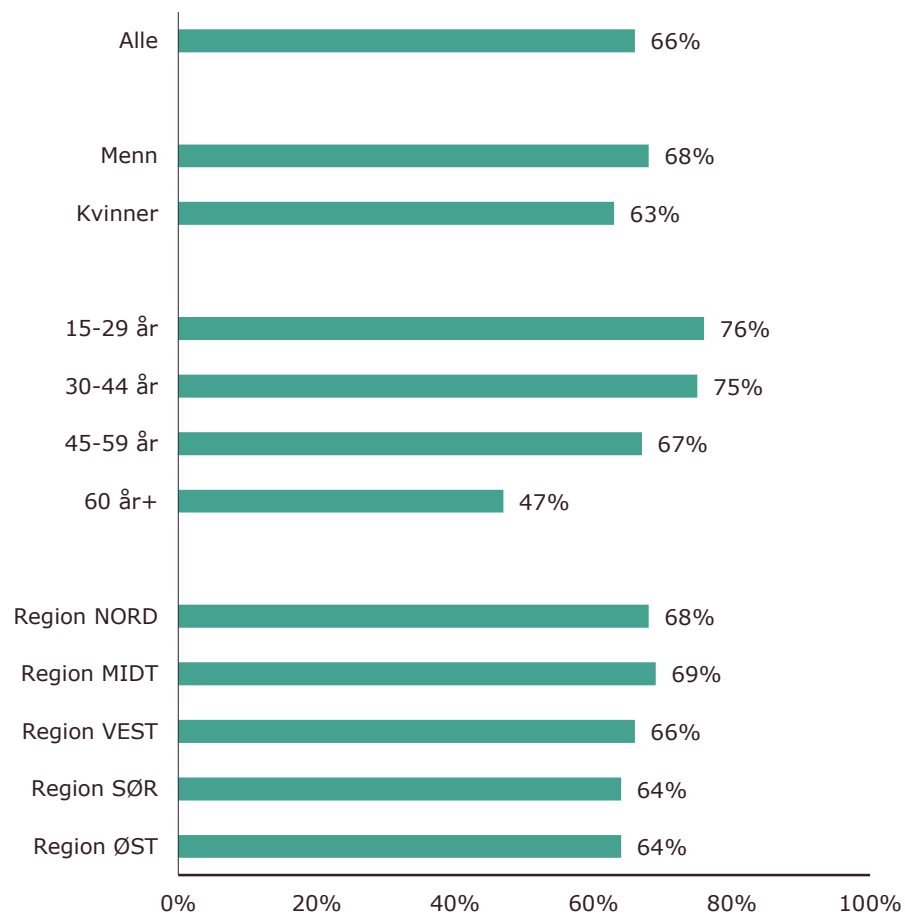
# Kontakt med Skatteetaten



# To av tre (66 %) har besøkt skatteetaten.no og sju av ti har vært i kontakt med Skatteetaten i minst én av kanalene



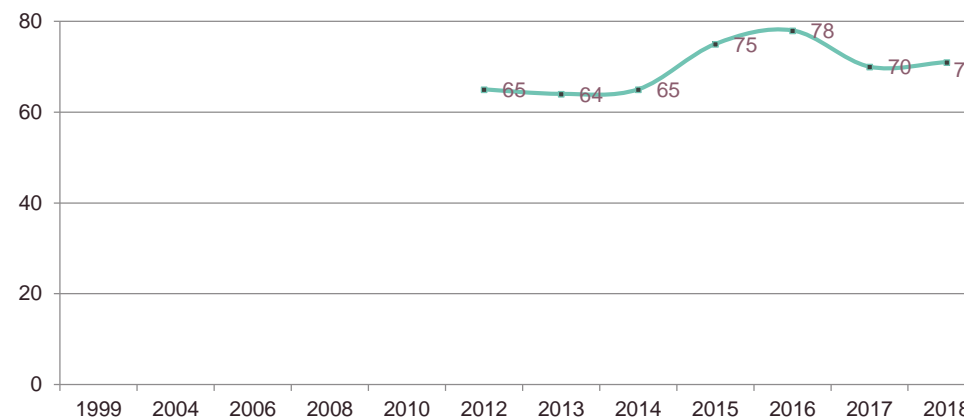
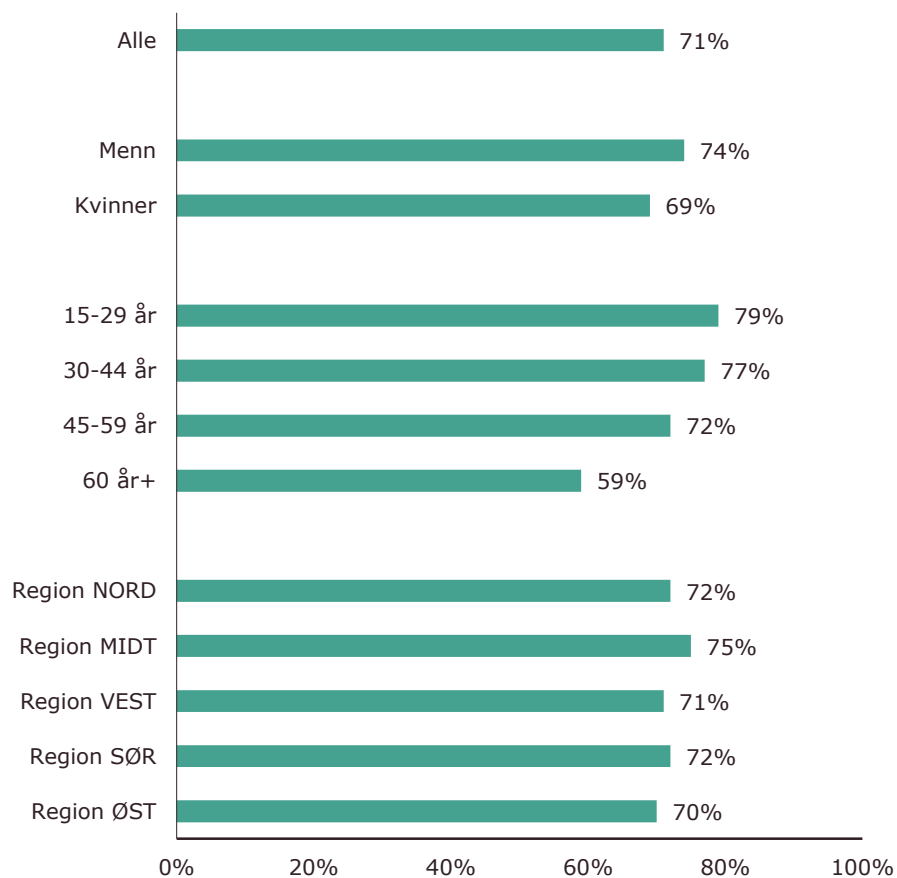
# Andelen som har besøkt skatteetaten.no er stabil fra 2017 til 2018



- De over 60 år har i klart minst grad besøkt skatteetaten.no
- Flere menn enn kvinner har besøkt skatteetaten.no



# Andelen som har vært i kontakt med Skatteetaten i minst én av kanalene er stabilt sammenlignet med 2017

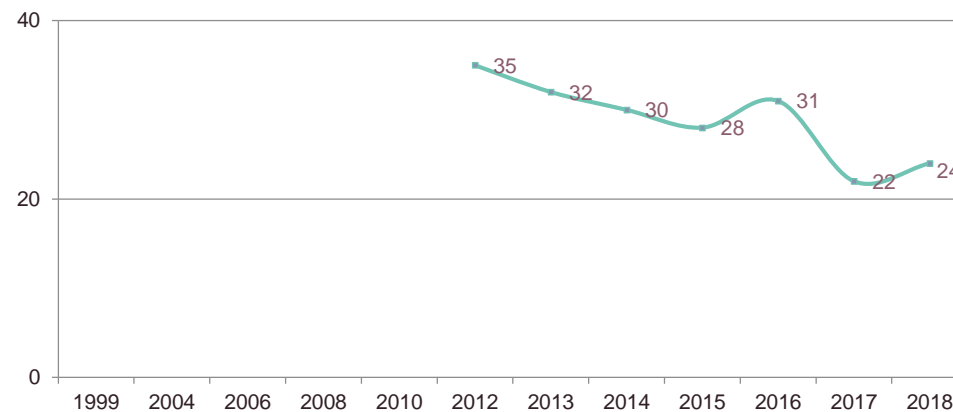
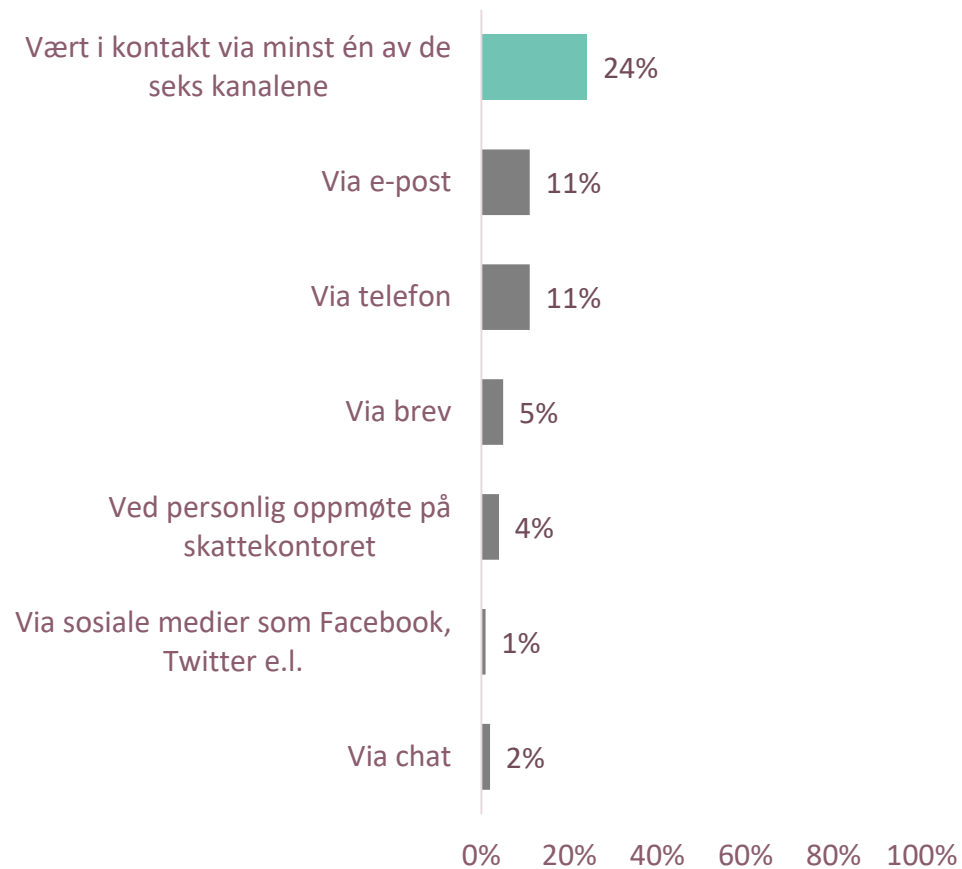


- Menn har i større grad enn kvinner totalt sett hatt kontakt med Skatteetaten
- Totalkontakt med Skatteetaten faller fra 60 år





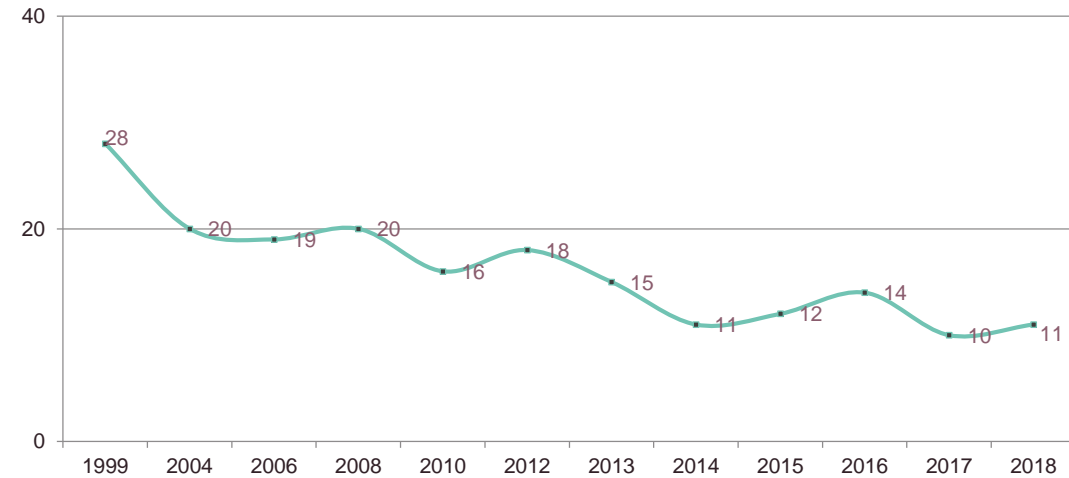
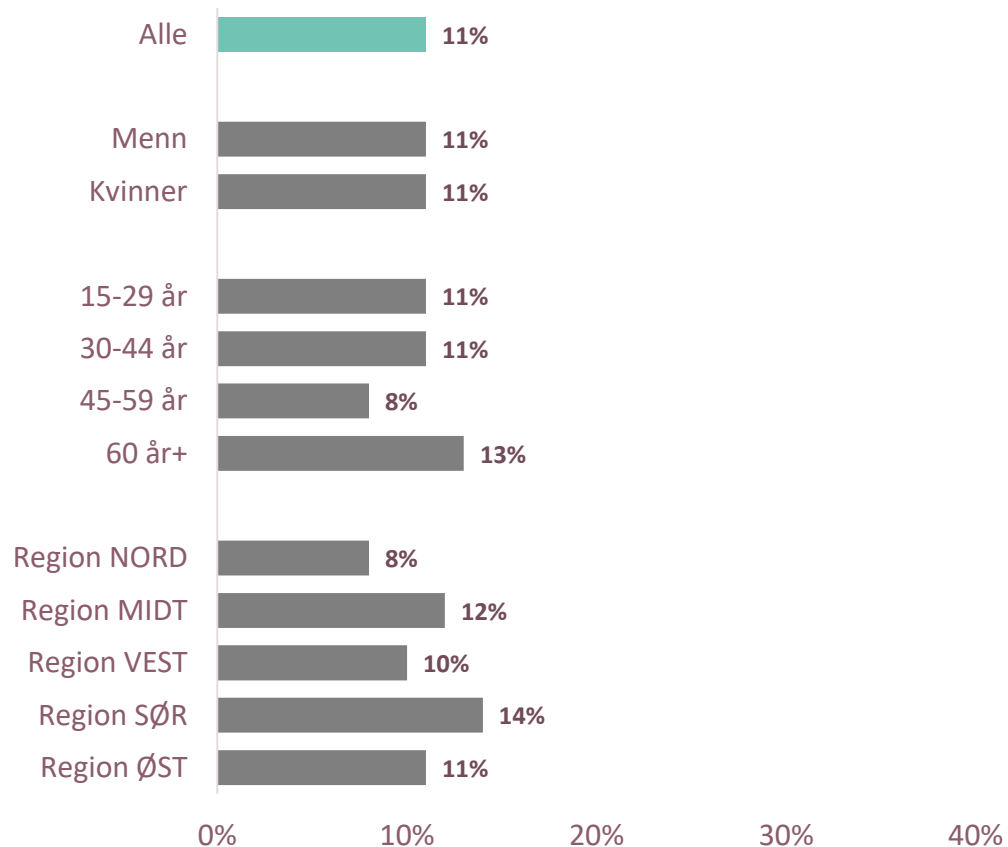
# En av fire (24 %) har vært i kontakt med Skatteetaten det siste året i minst én av de seks kanalene



- Resultatet overordnet er stabilt sammenlignet med 2017
- Flere menn enn kvinner har vært i kontakt via brev og e-post



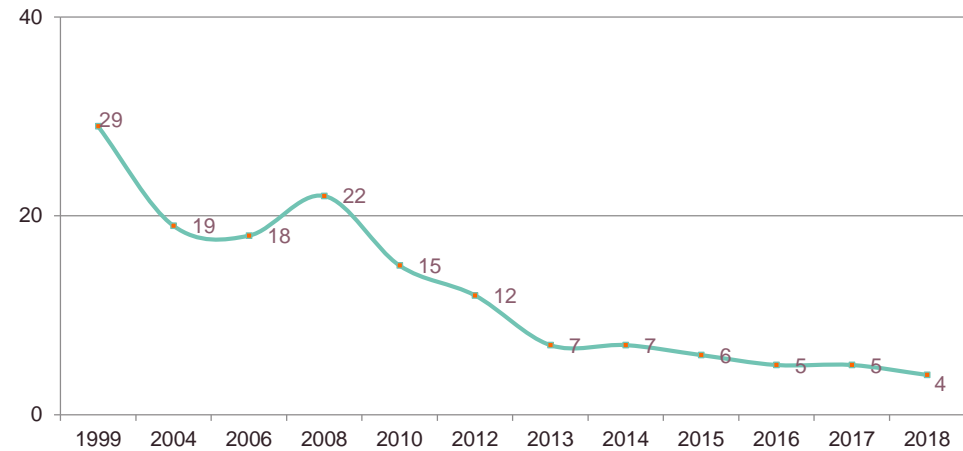
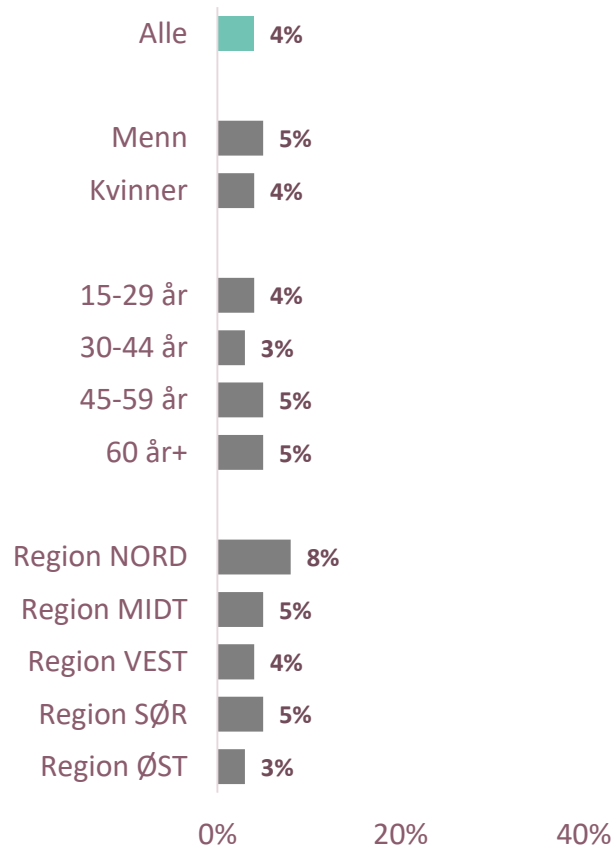
# Andelen som kontakter Skatteetaten via telefon er stabil sammenlignet med 2017



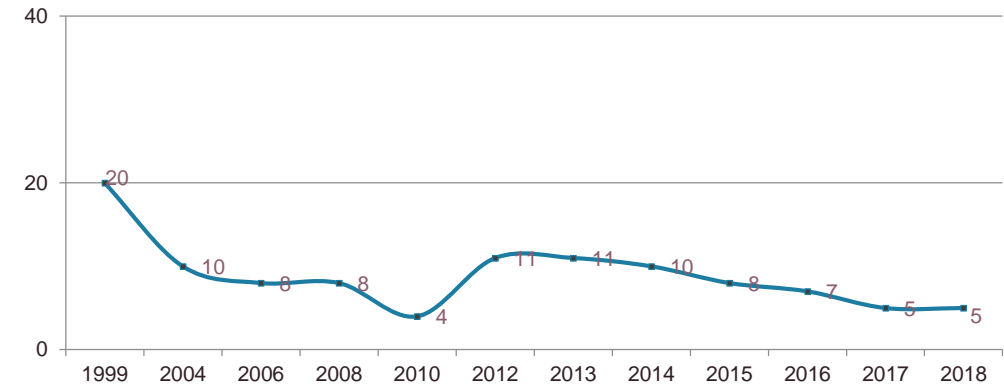
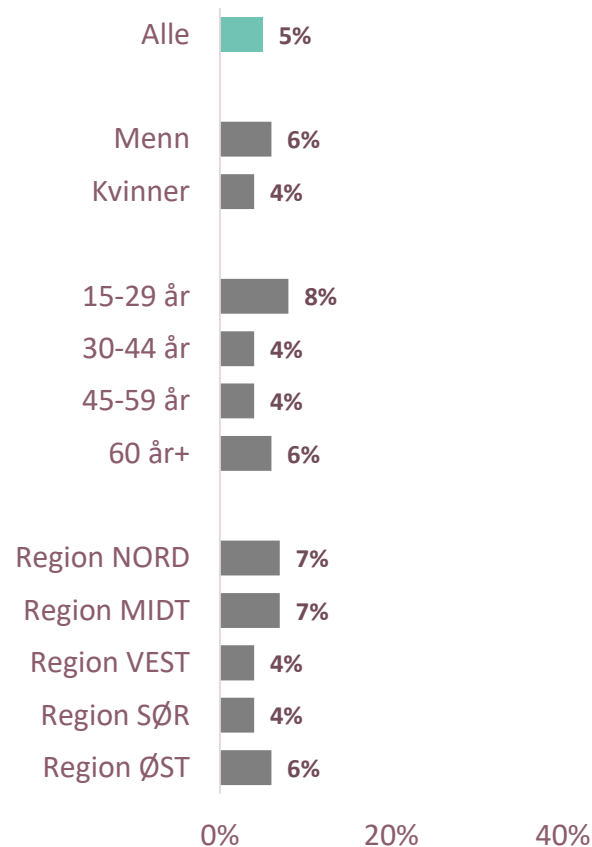
○ Færrest 45-59 år har vært i kontakt med Skatteetaten vi telefon



# Andelen som kontakter Skatteetaten ved personlig oppmøte er stabilt lav men sett over tid fortsetter nedgangen



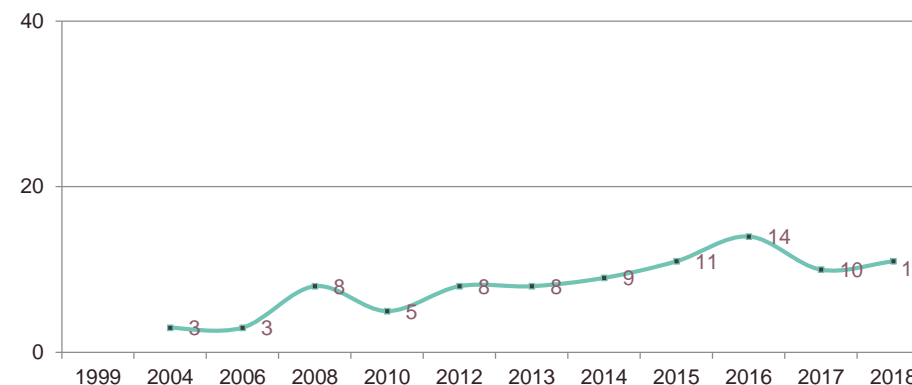
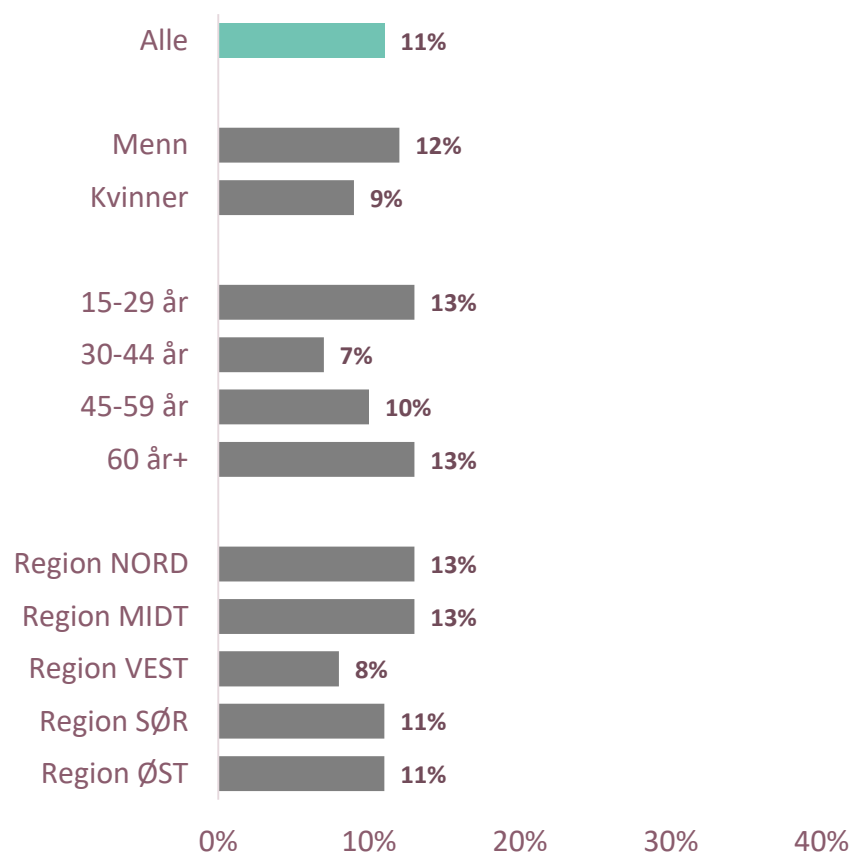
# Andelen som har vært i kontakt med Skatteetaten via brev er stabil sammenlignet med 2017



○ Flere menn enn kvinner har vært i kontakt med Skatteetaten via brev



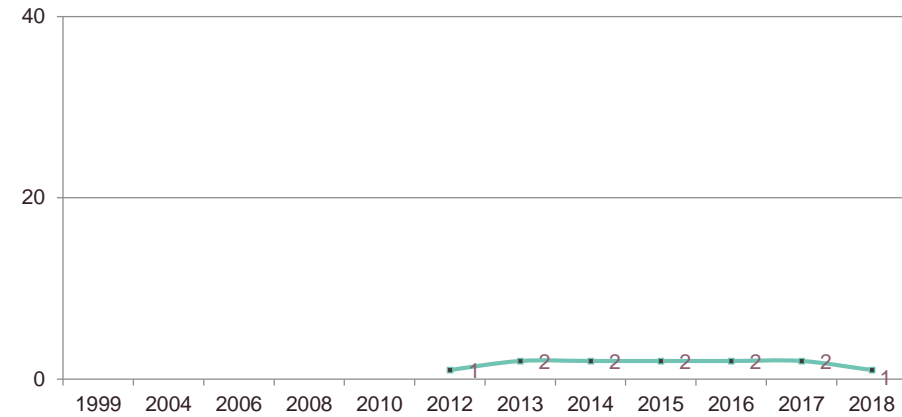
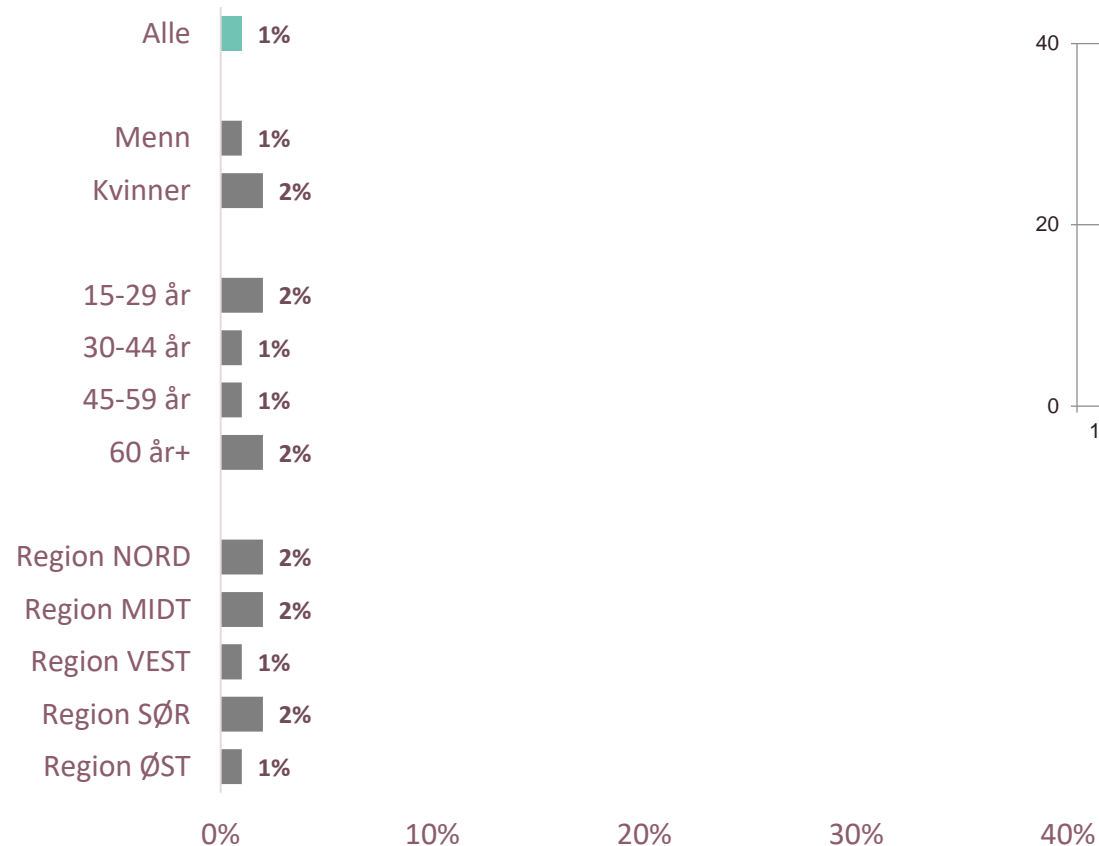
# Andelen som har vært i kontakt med Skatteetaten via e-post er stabil sammenlignet med 2017



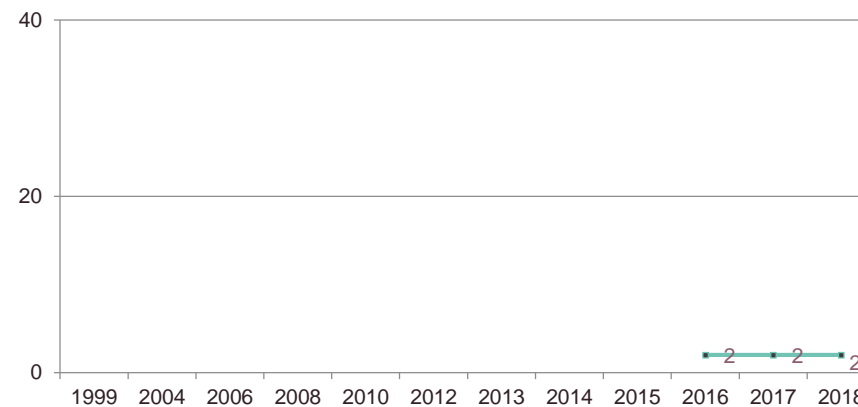
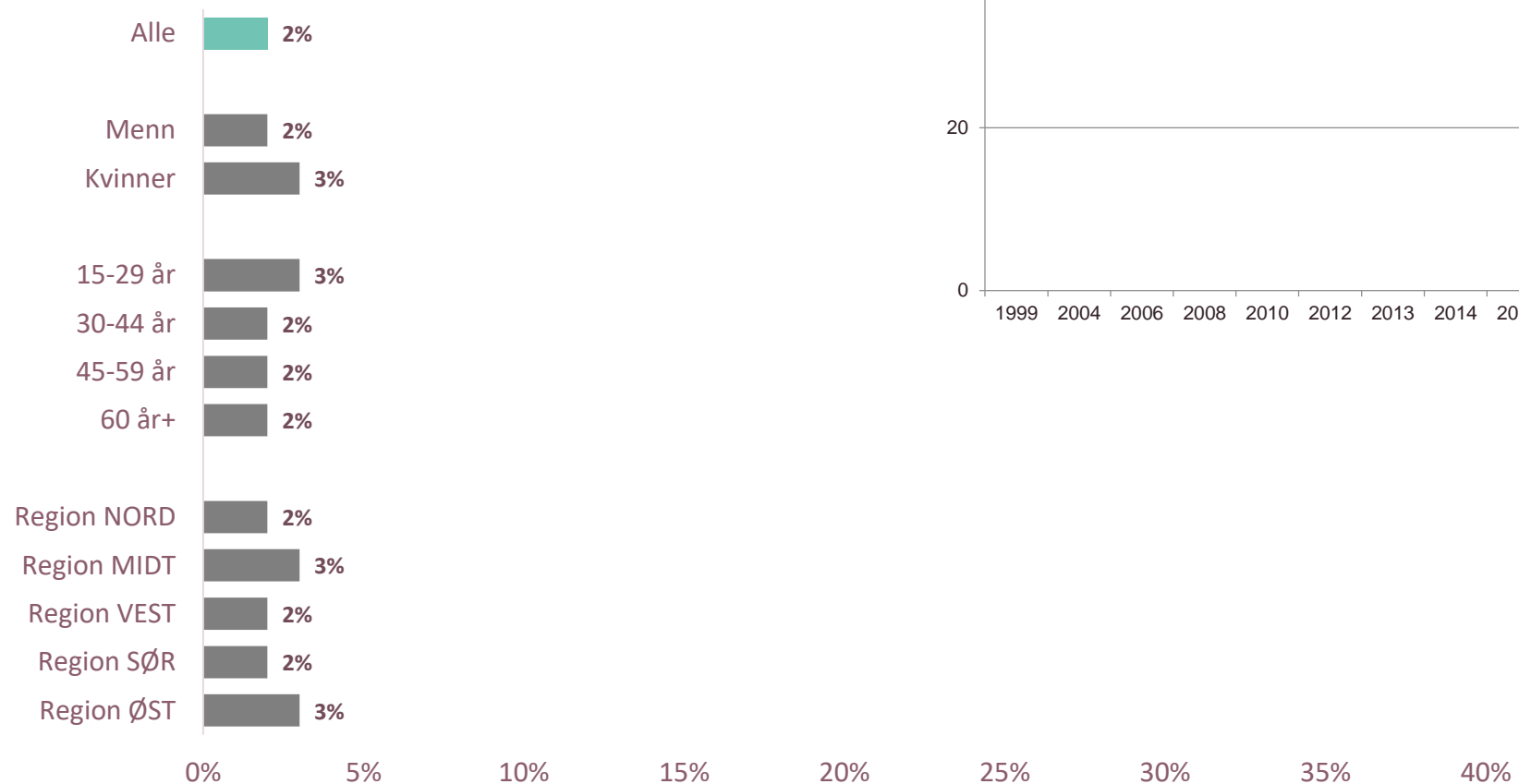
- Flere menn enn kvinner har vært i kontakt via e-post.
- Flere av de yngste og de eldste har vært i kontakt via e-post enn de 30-59 år



# Andelen som har vært i kontakt med Skatteetaten via SoMe er stabilt lav



# Få har vært i kontakt med Skatteetaten via chat



n= 2000

? Har du, i løpet av de siste 12 månedene vært i kontakt med Skatteetaten på noen av de følgende måtene? – VIA CHAT.\* Filter: Alle

\* nytt spørsmål i 2016



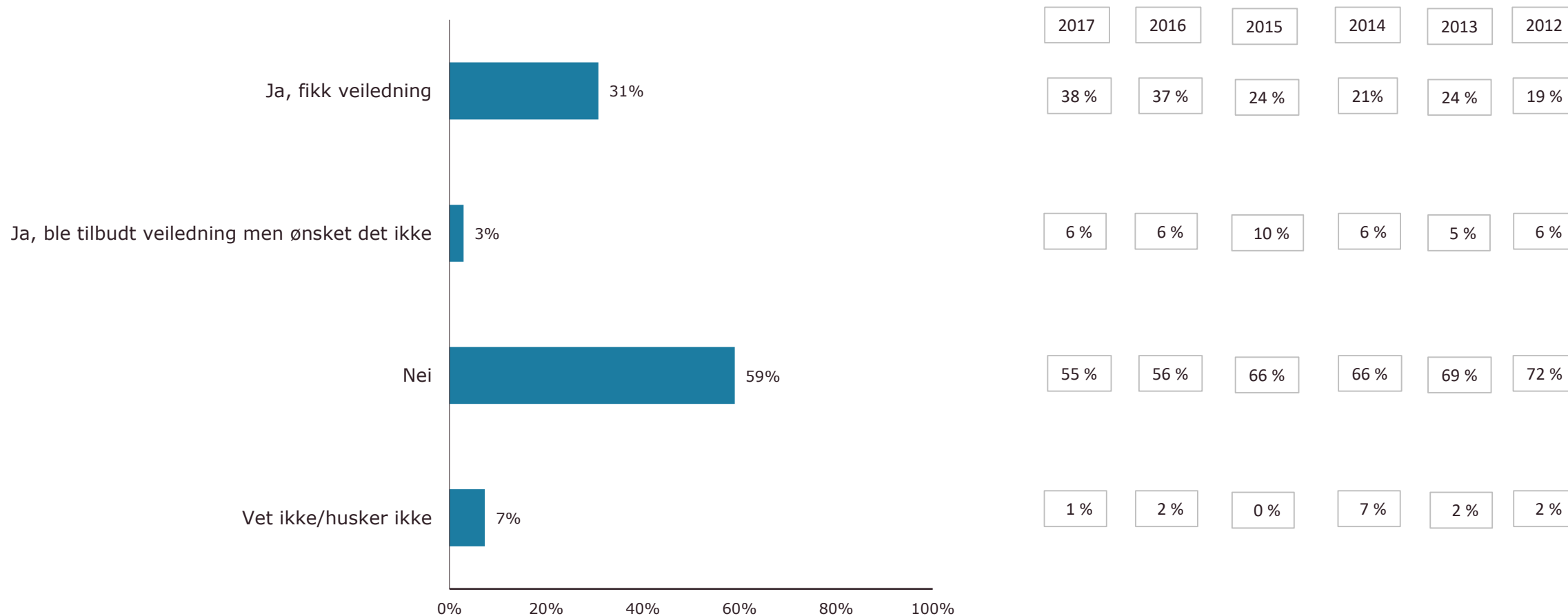


**Kontakt med Skatteetaten via  
personlig oppmøte på  
skattekontoret**

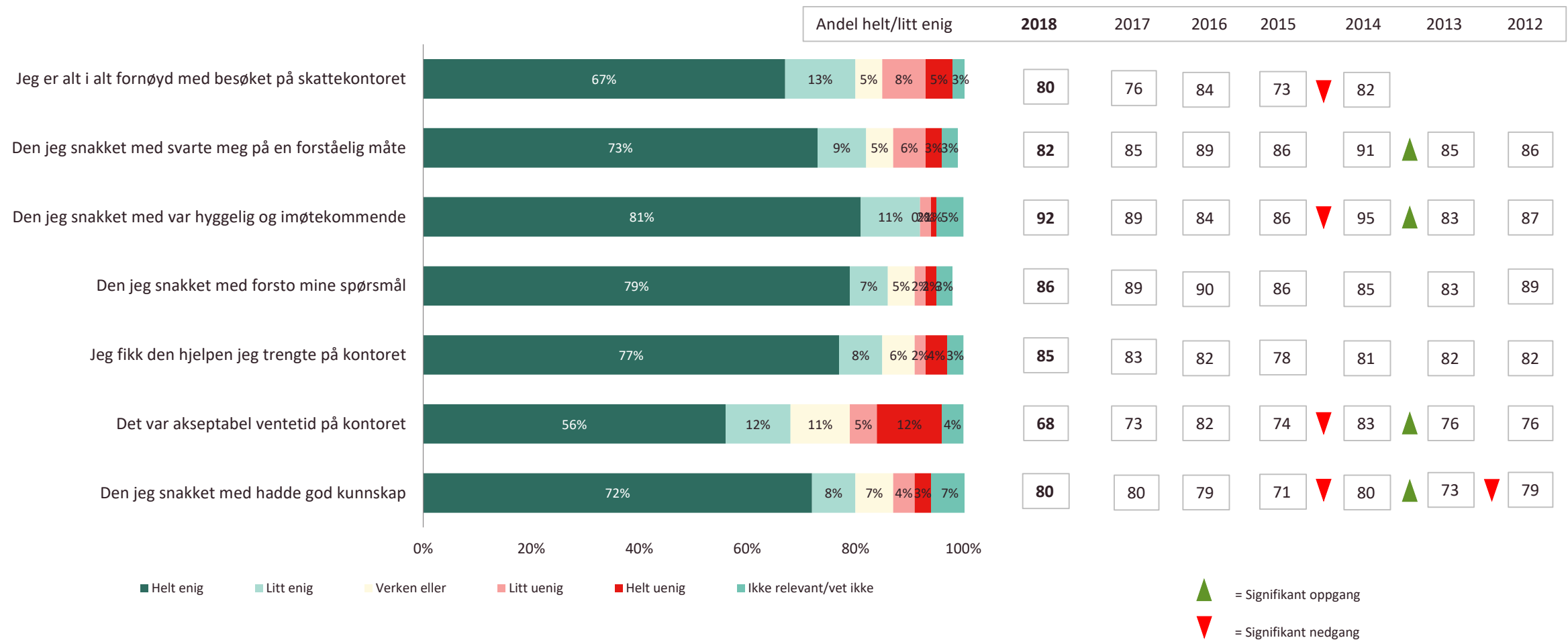




# 34 % av de som besøkte skattekontoret fikk eller ble tilbudt veiledning om bruk av skatteetaten.no



# Ventetiden på skattekontoret er den største utfordringen. Stabilitet sammenlignet med 2017.





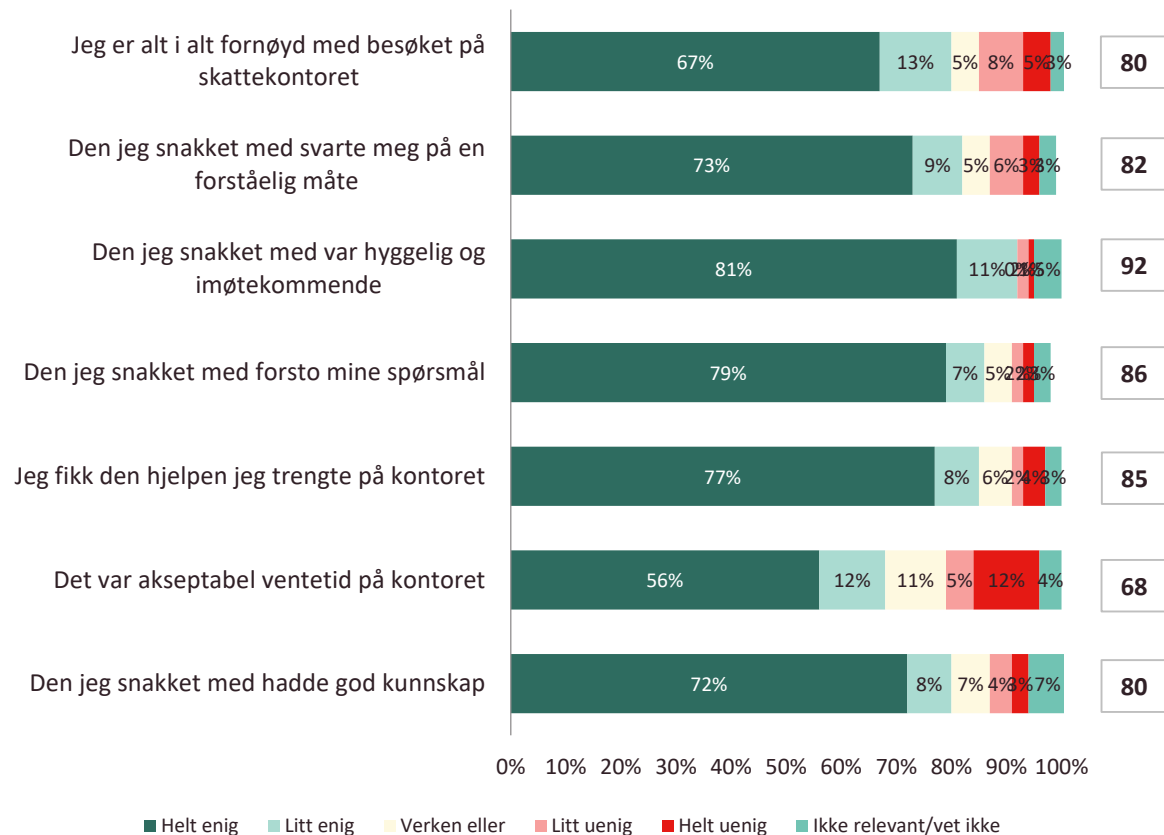
## Dyktighet og viktighet

- Kausale sammenhenger er et av grunnlagene for en driveranalyse. En driveranalyse gjøres ved å benytte en regresjonsmodell, hvor viktighet måles som statistiske sammenhenger i datamaterialet. En regresjonsanalyse tester om det er en sammenheng mellom avhengig og uavhengige variabler, styrken på sammenhengen og formen på sammenhengen.
- Dyktighet er et uttrykk for hvor godt Skatteetaten skårer både overordnet (alt i alt) og på de enkelte parameterne (de uavhengige variablene).
- Viktighet sier noe om den relative viktigheten til den enkelte uavhengige variabel.

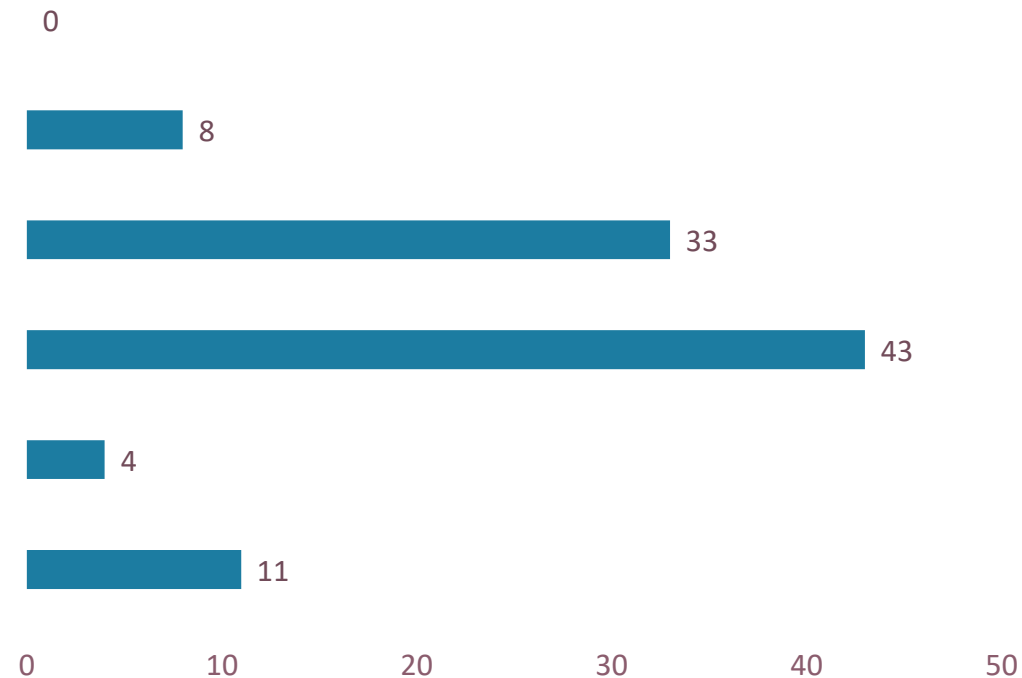


# Det viktigste området på Skattekontoret er at man faktisk får den hjelpen man trenger

## DYKTIGHET:



## VIKTIGHET:

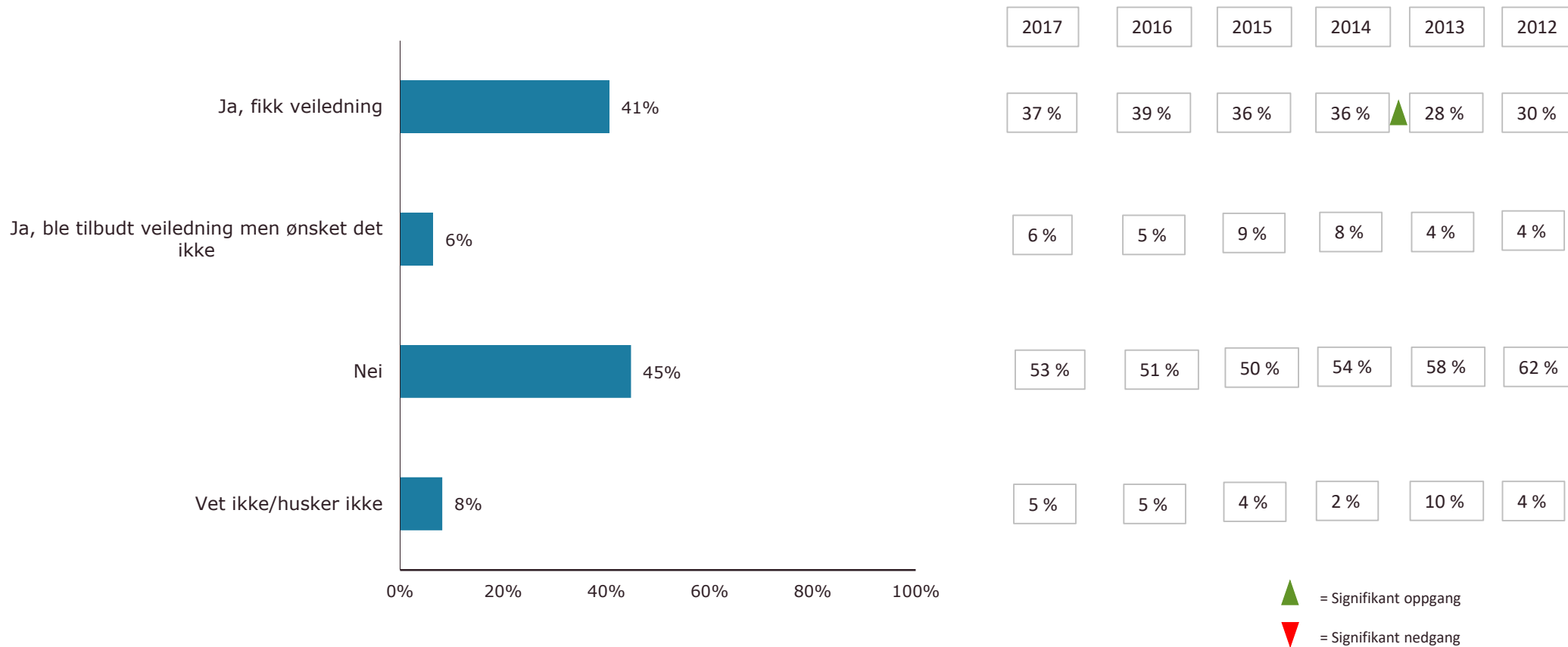




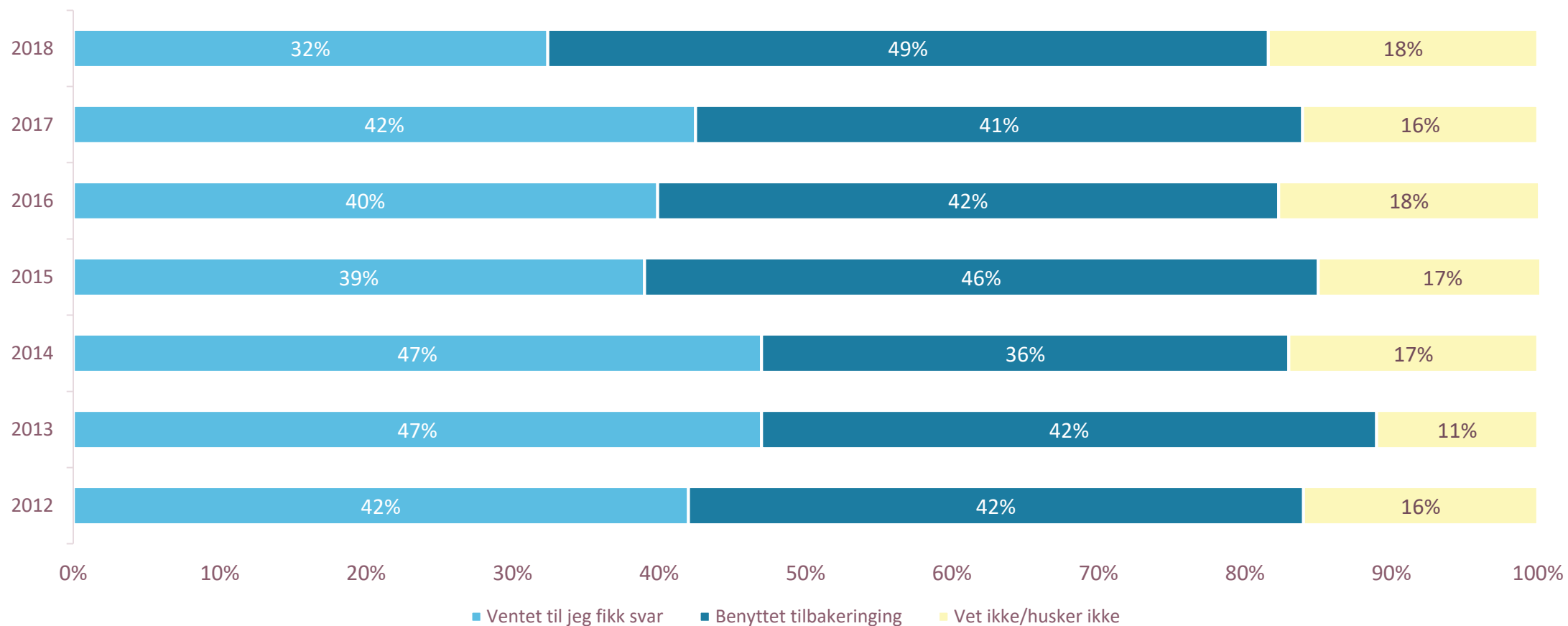
# Kontakt med Skatteetaten via telefon



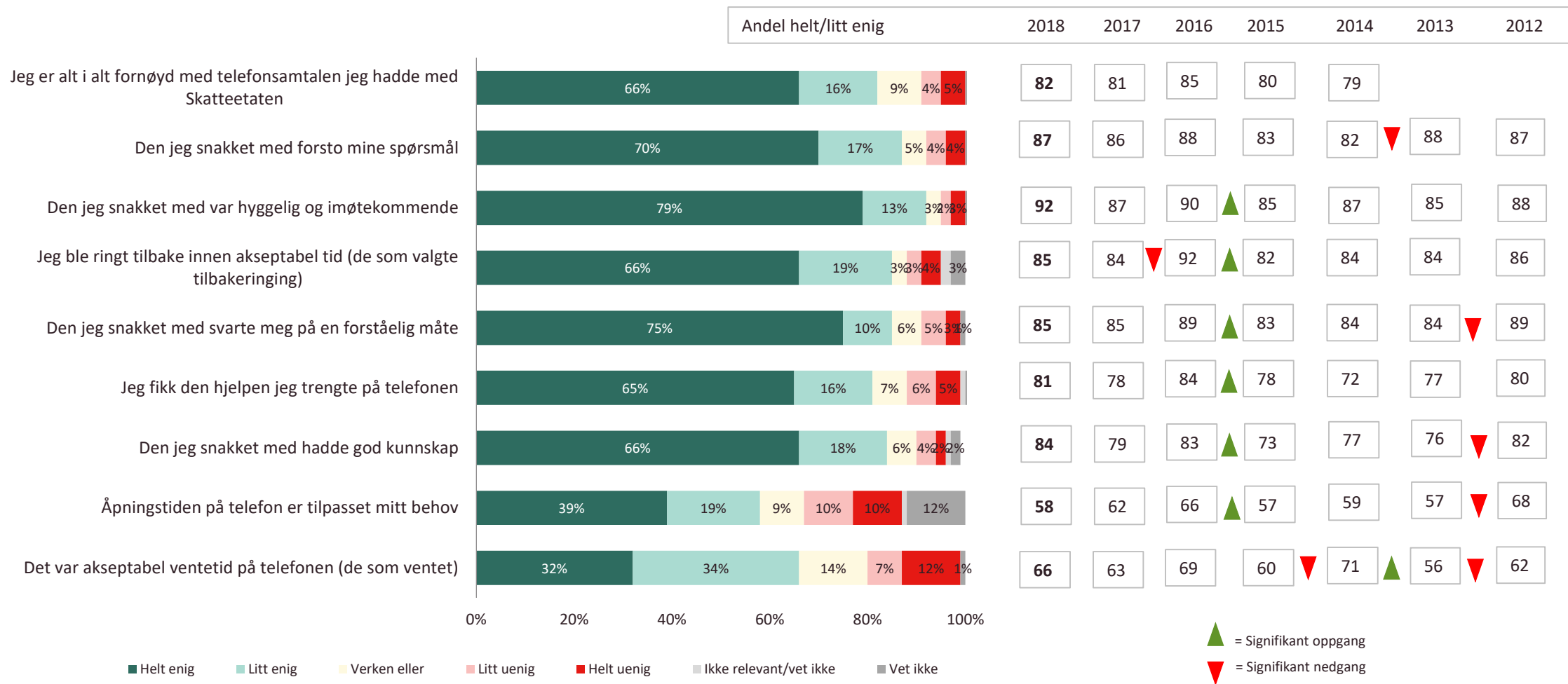
# Nær halvparten (47 %) som ringte Skatteetaten fikk eller ble tilbudt veiledning om bruk av skatteetaten.no. De med lavest utdanning fikk i større grad veiledning enn de med lengre utdanning



# Økende andel benytter tilbakeringing



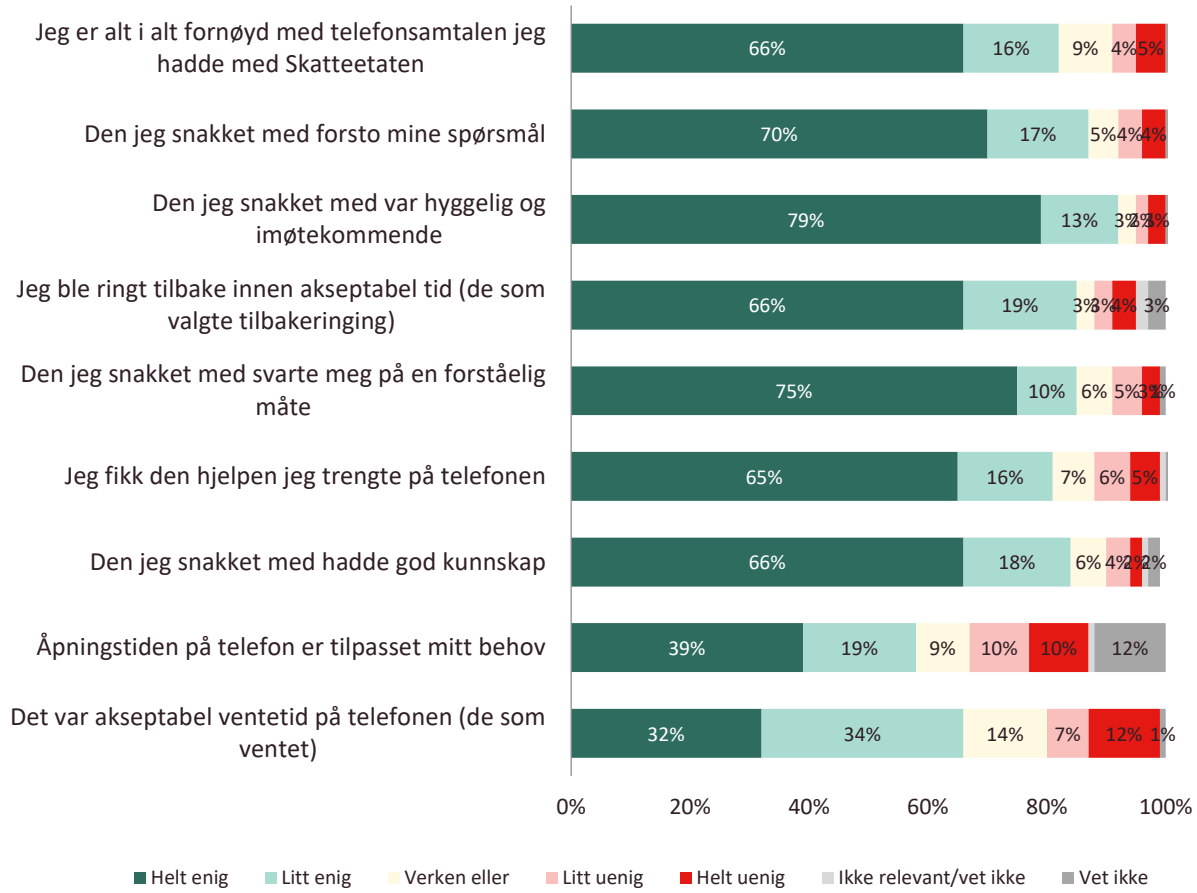
# Høy og stabil tilfredshet med Skatteetaten på de fleste parameterne på telefon – størst misnøye med åpnings- og ventetiden



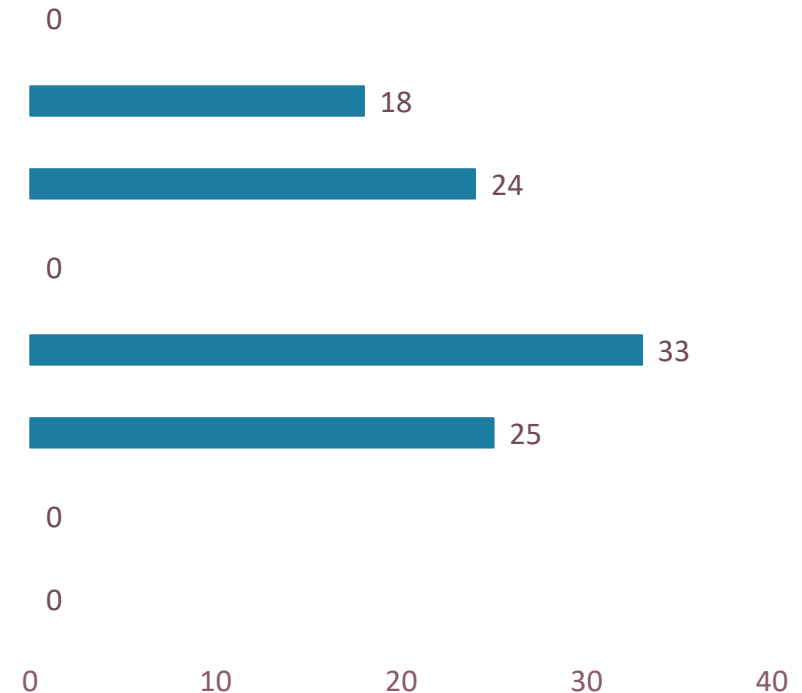


# På telefon er det viktigst å få den hjelpen man trenger

## DYKTIGHET:



## VIKTIGHET:

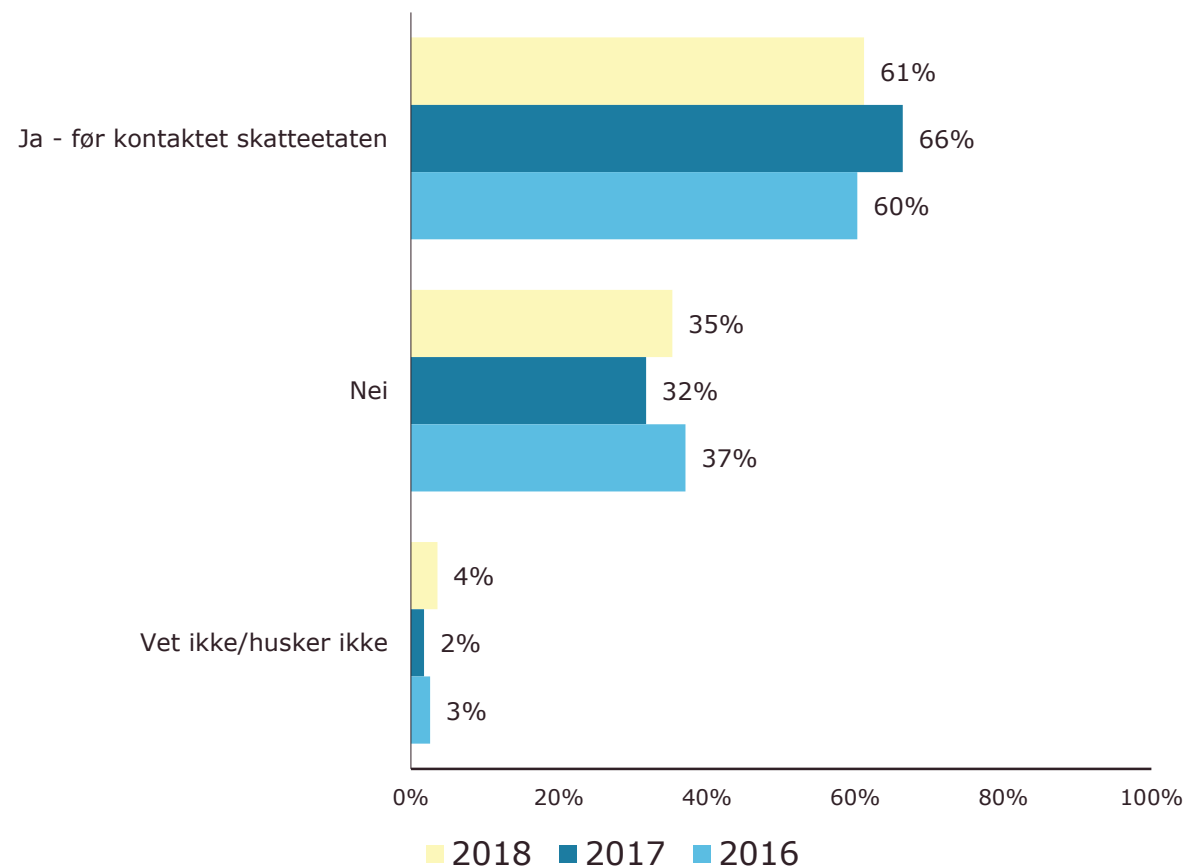




**Bruk av skatteetaten.no i  
forbindelse med kontakt med  
Skatteetaten**



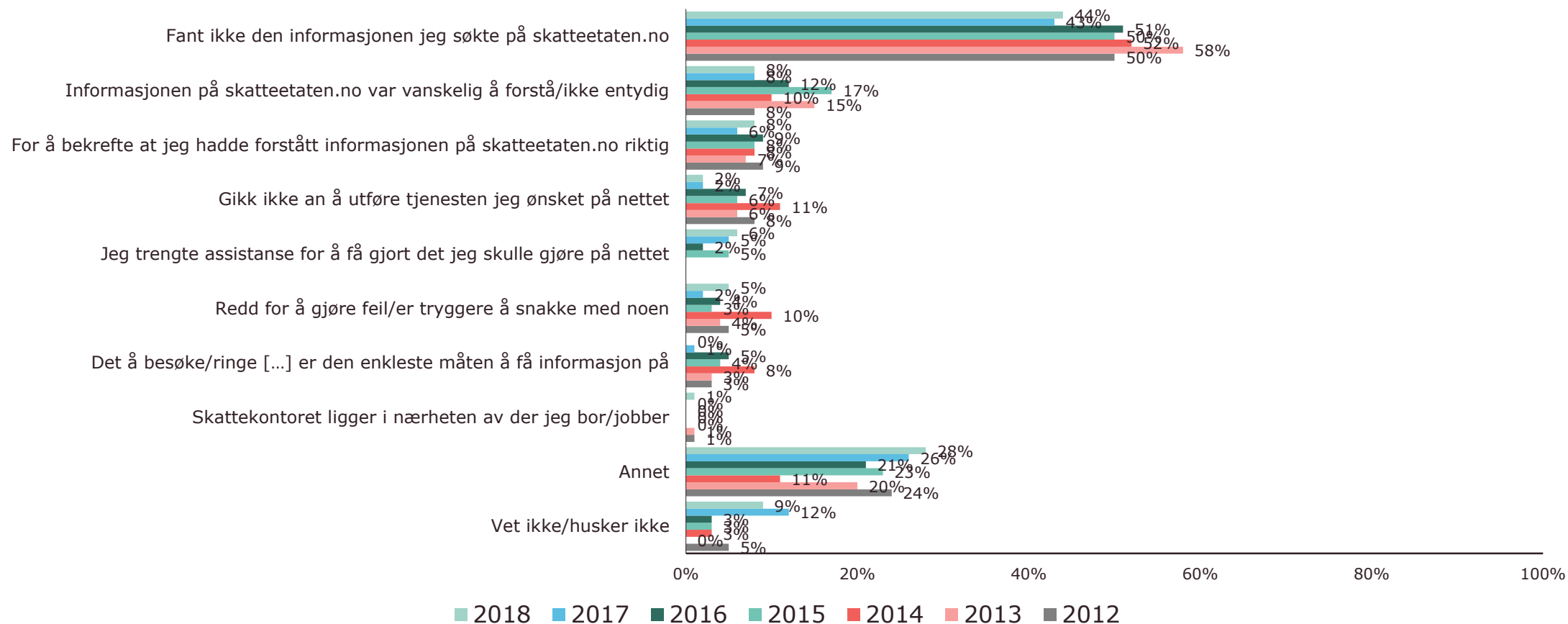
# Tre av fem (61 %) søkte selv informasjon på skatteetaten.no før de kontaktet Skatteetaten



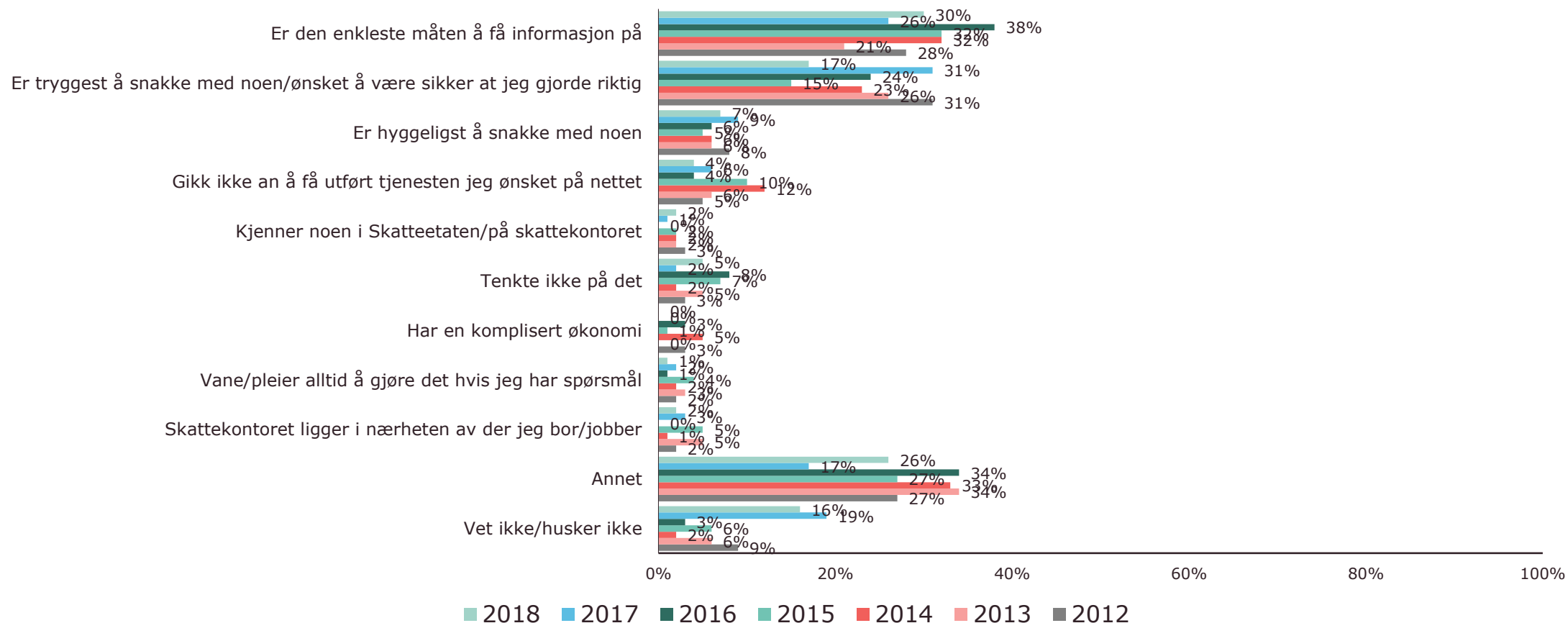
- Flere under 30 år enn eldre søkte informasjon på skatteetaten.no før de kontaktet skatteetaten
- Flere kvinner enn menn søkte informasjon på skatteetaten.no før de kontaktet skatteetaten



# De fleste kontaktet Skatteetaten fordi de ikke fant informasjonen de søkte på skatteetaten.no



# De fleste kontaktet Skatteetaten direkte fordi de mente det var enklest

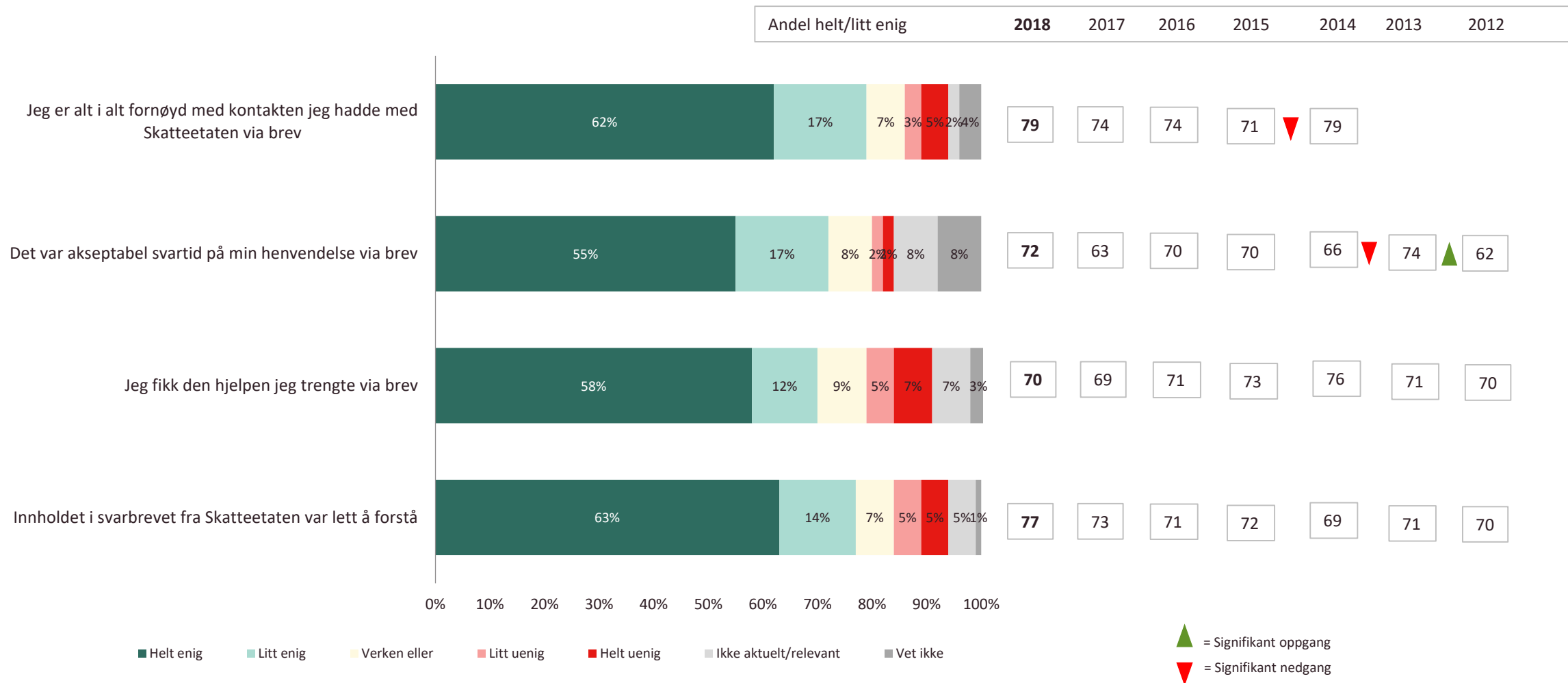




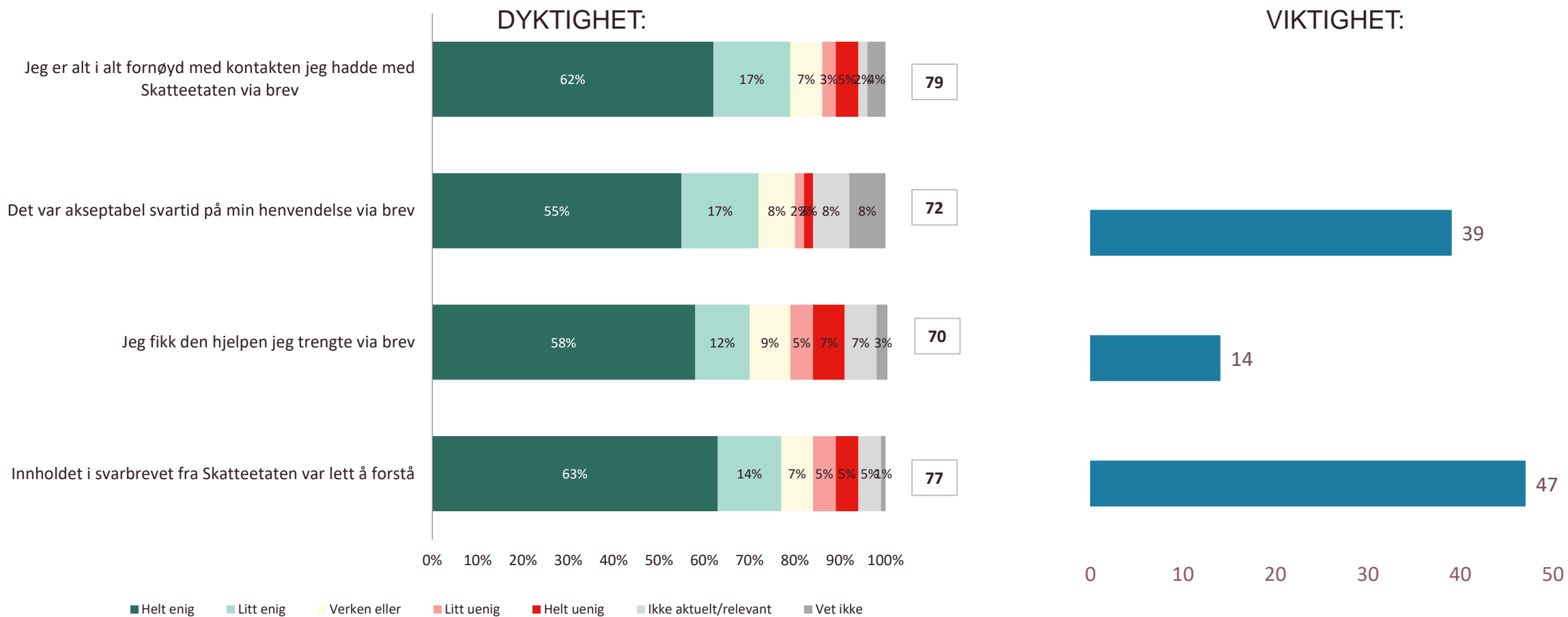
# Kontakt med Skatteetaten via brev



# Stabil og høy tilfredshet med kontakt med Skatteetaten via brev



# Innholdet i svarbrevet er den viktigste variabelen for alt i alt tilfredshet



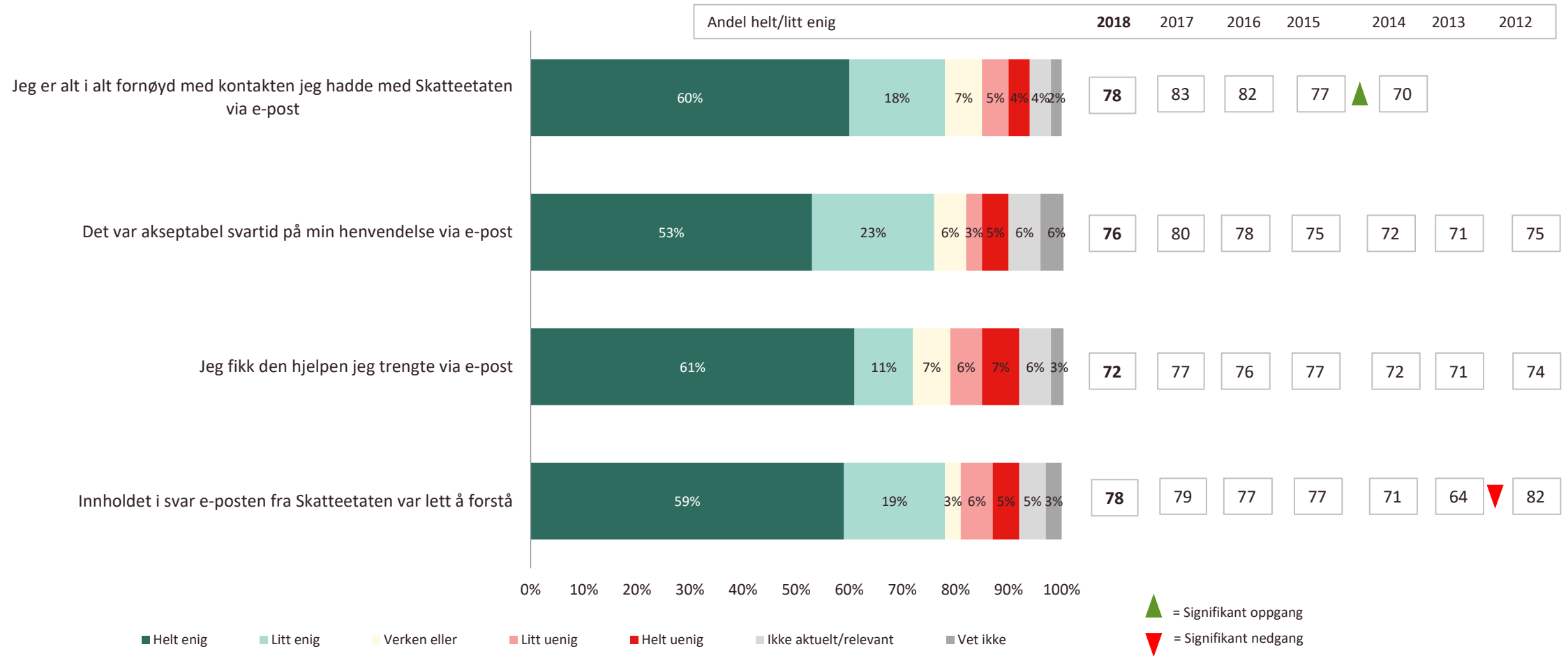




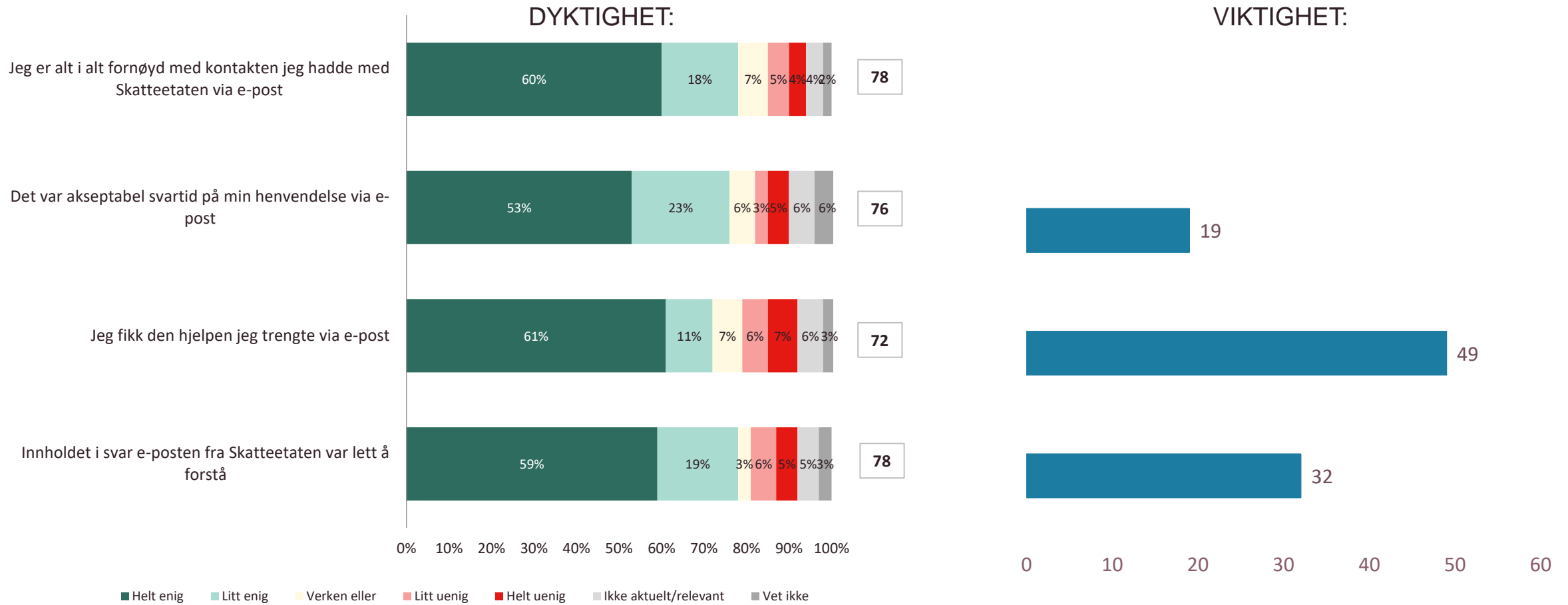
# Kontakt med Skatteetaten via epost



# Høy stabil tilfredshet med kontakten via e-post



# Å få hjelpen man trenger via e-post er viktigste driver for alt i alt tilfredshet med kanalen



n= 196

? Jeg skal nå lese opp noen utsagn om din kontakt med Skatteetaten via e-post, og ønsker at du sier hvor enig eller uenig du er i det enkelte utsagnet. [...] Filter: Kontaktet Skatteetaten via e-post

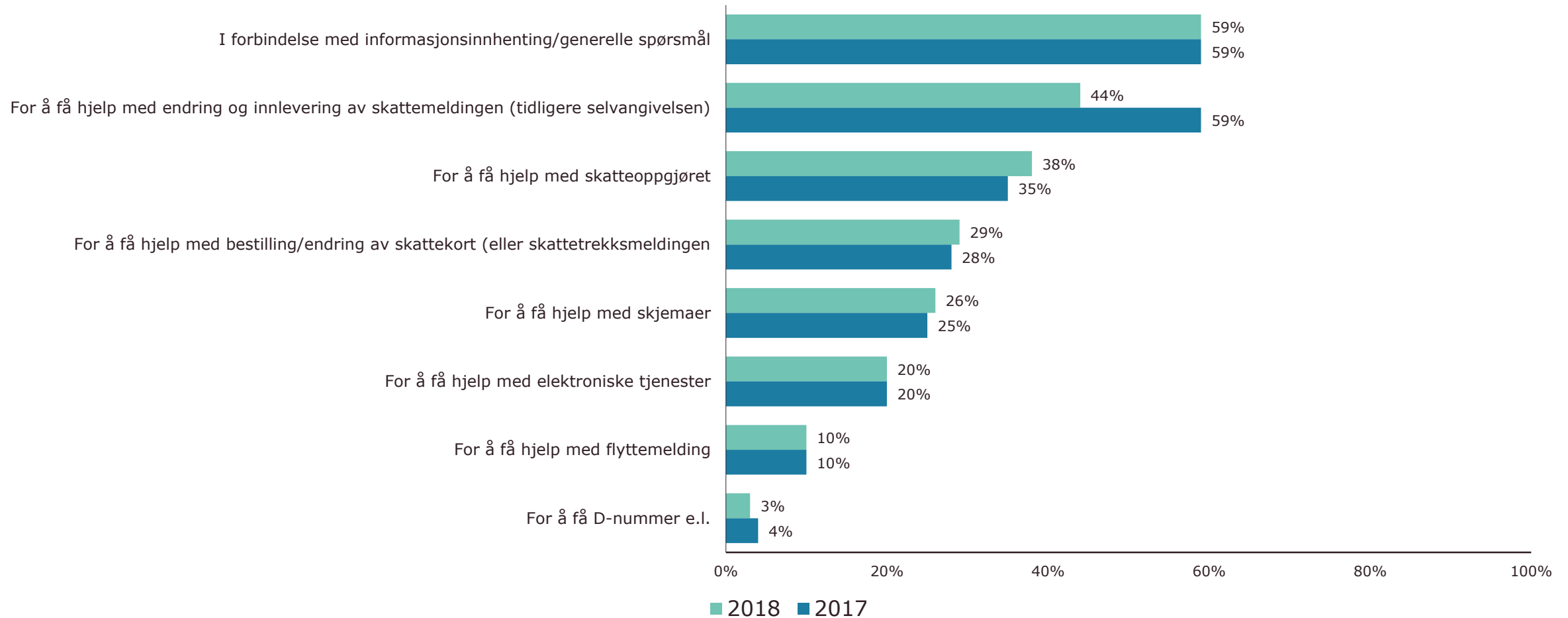




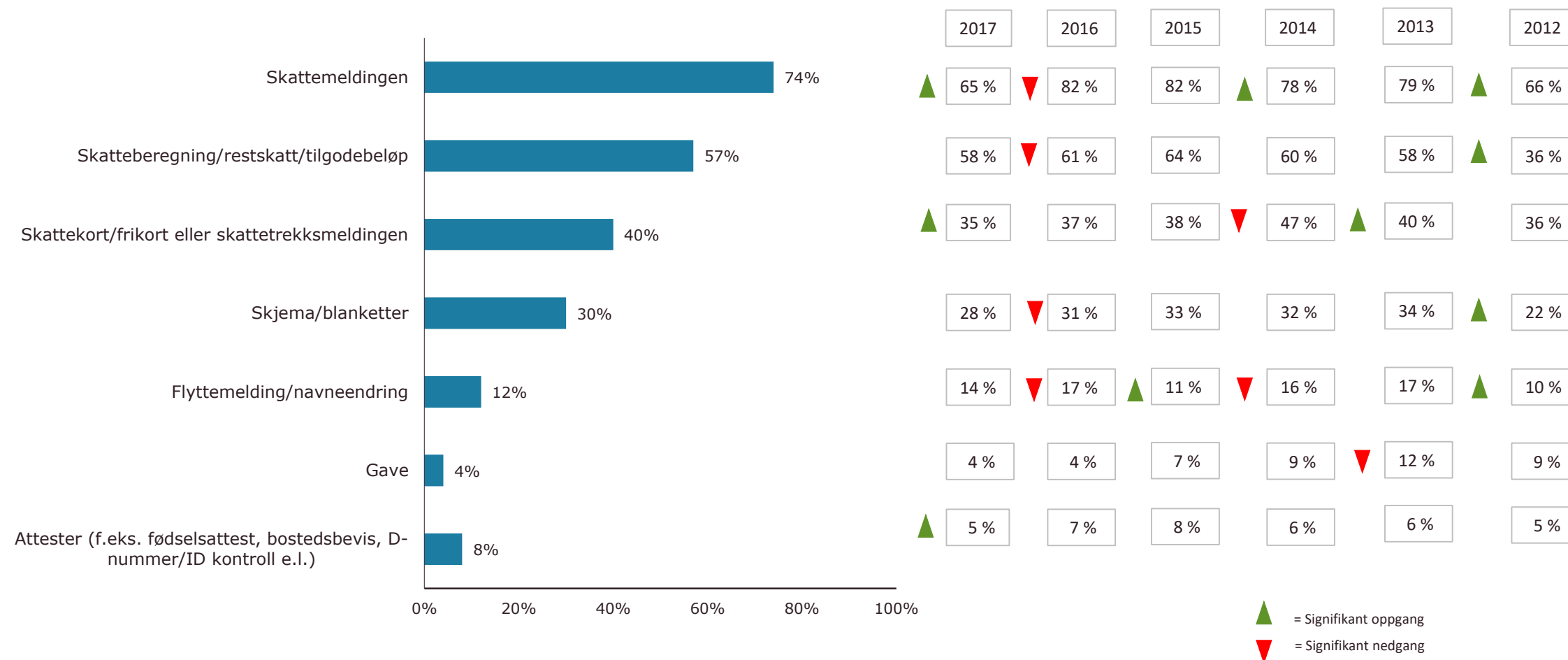
**Besøk på [skatteetaten.no](https://skatteetaten.no)**



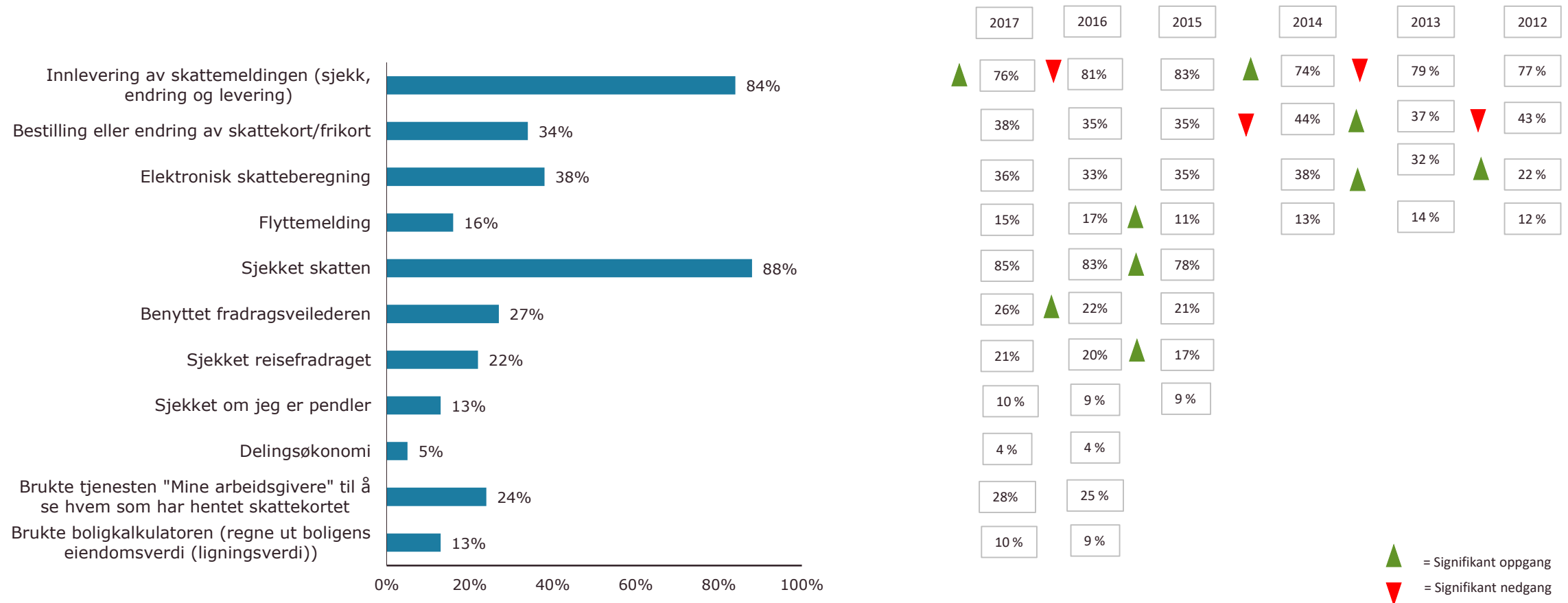
# Flest har besøkt skatteetaten.no for å få hjelp til informasjonsinnhenting – færre enn i 2017 har besøkt skatteetaten.no tilknyttet levering av skattemeldingen



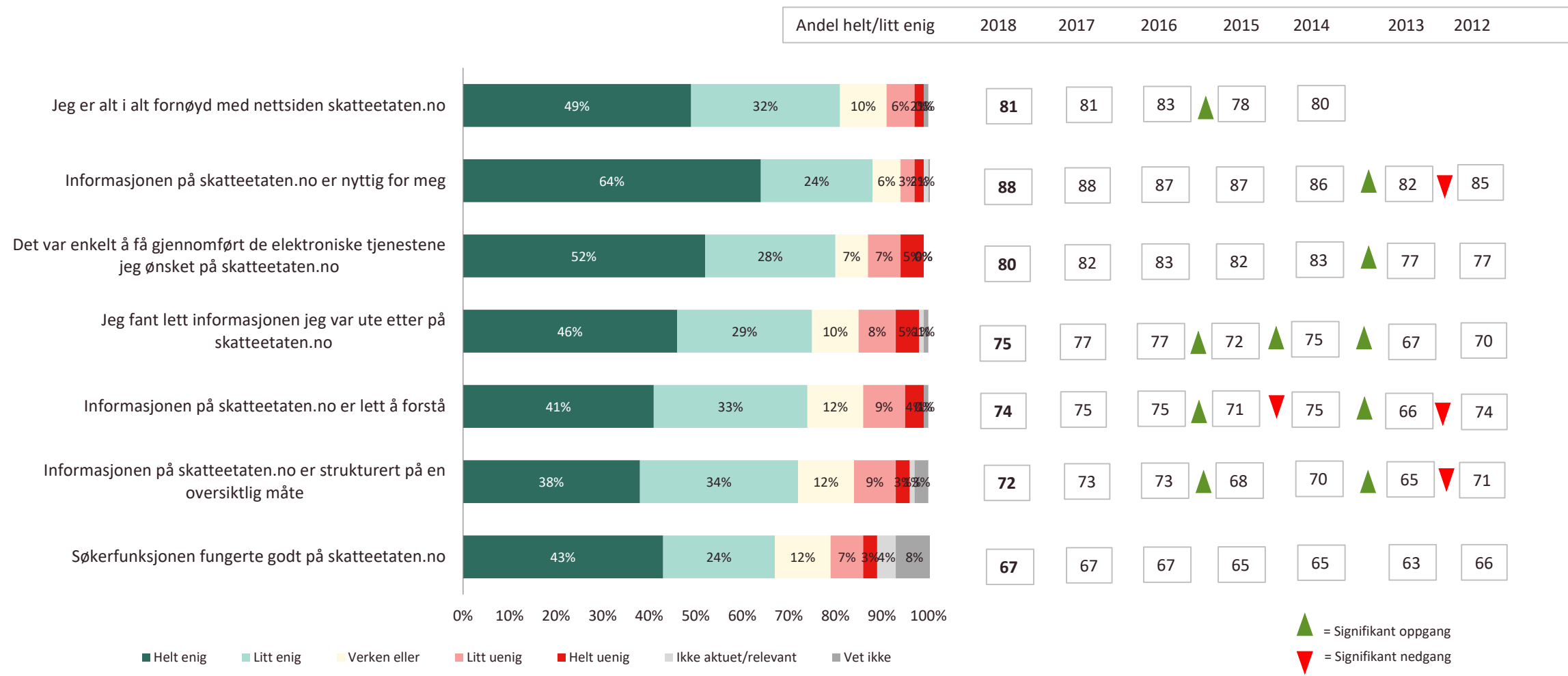
# Brukere benytter først og fremst skatteetaten.no til å søke informasjon om skattemeldingen – oppgang på flere



# De hyppigst brukte elektronisk tjenestene er å sjekke skatten eller levere inn skattemeldingen

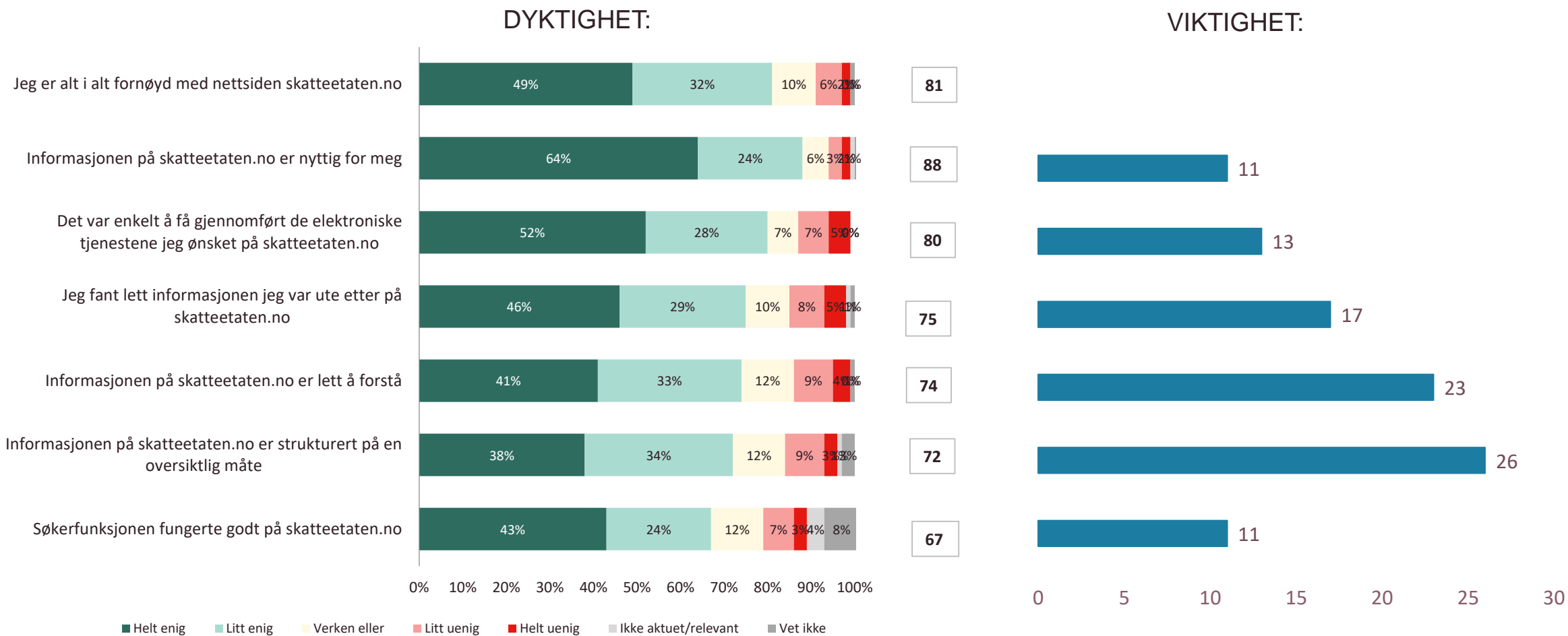


# Generell høy tilfredshet med skatteetaten.no og stabilt fra 2017





# Struktur og forståelig informasjon er viktigste drivere for tilfredshet med skatteetaten.no

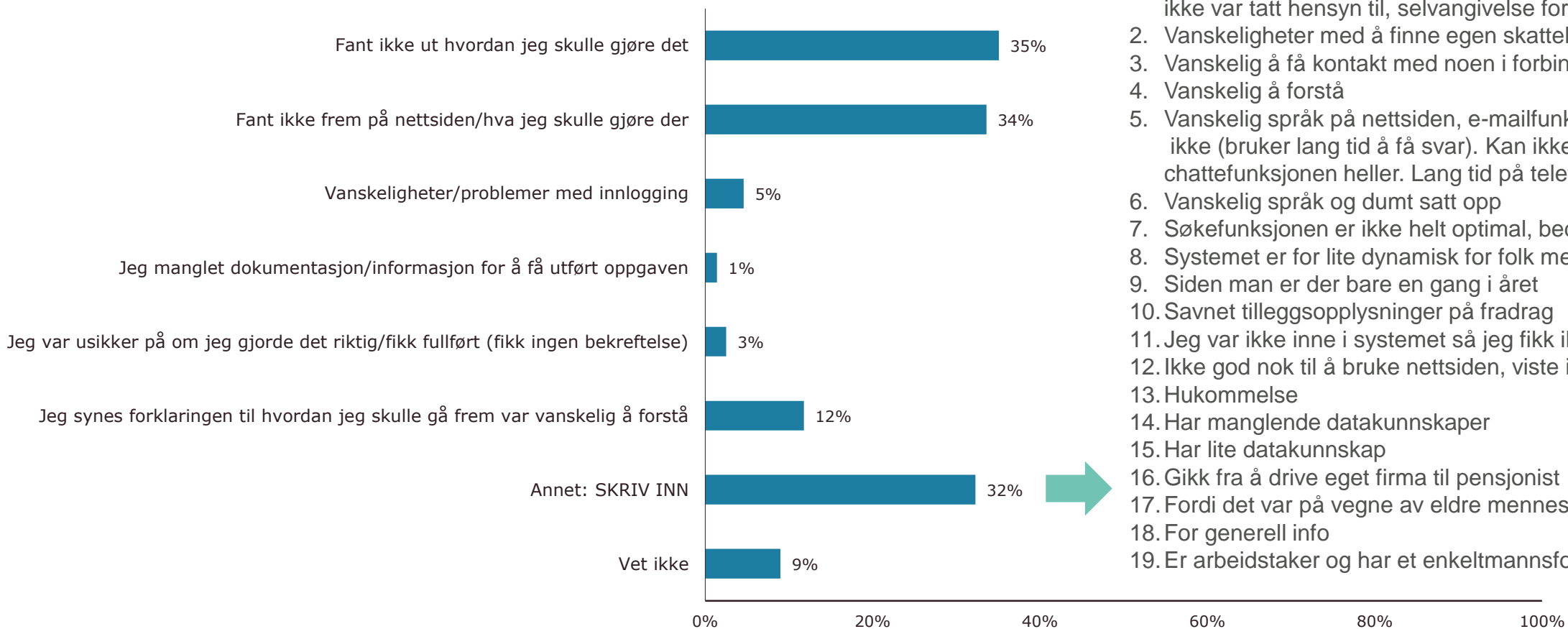


n= 1311

? Jeg skal nå lese opp noen utsagn knyttet til Skatteetatens nettside skatteetaten.no, og ønsker at du sier hvor enig eller uenig du er i det enkelte utsagnet. [...] Filter: De som besøkte skatteetaten.no



# Manglende brukervennlighet største årsak til misnøye



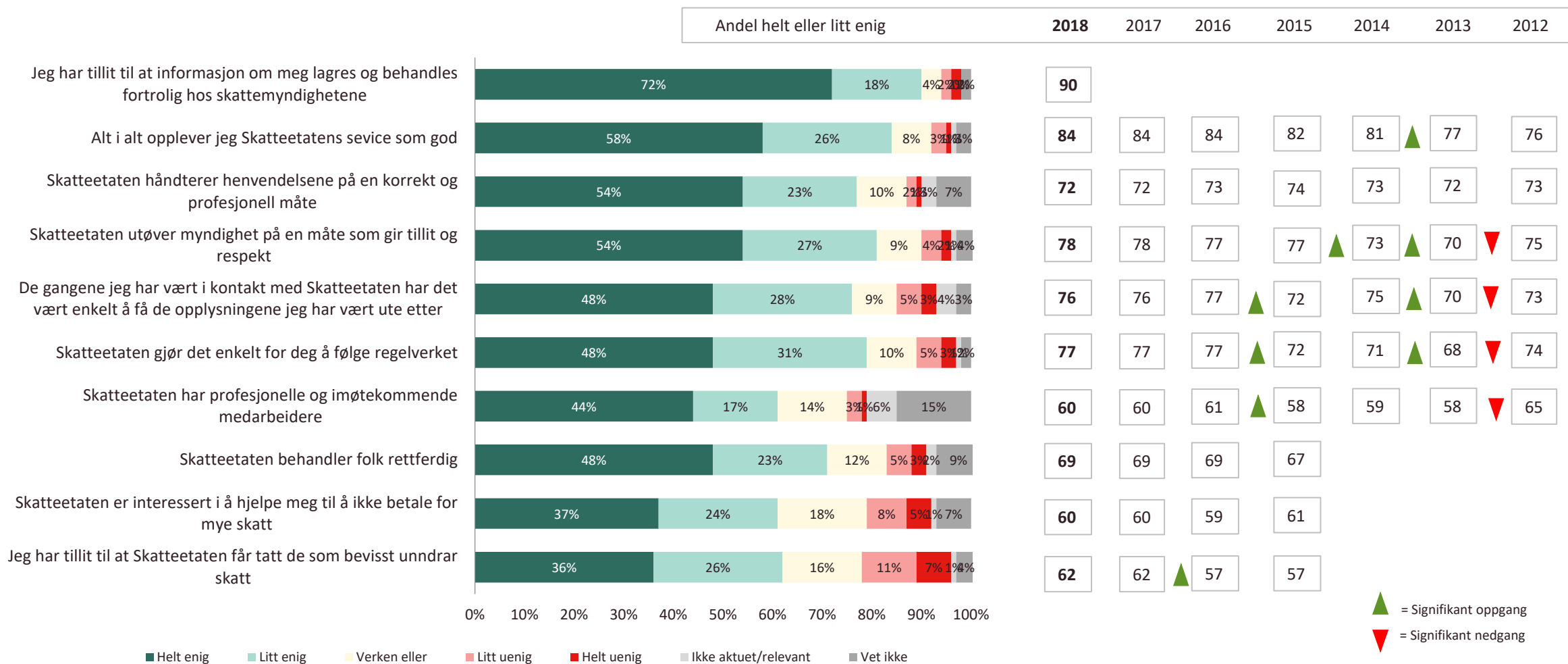
1. Var spesielt med arveoppgjør, det er spesielle ting som ikke var tatt hensyn til, selvangivelse for avdøde
2. Vanskeligheter med å finne egen skattekort
3. Vanskelig å få kontakt med noen i forbindelse med dødsbo
4. Vanskelig å forstå
5. Vanskelig språk på nettsiden, e-mailfunksjonen fungerer ikke (bruker lang tid å få svar). Kan ikke bruke chattefunksjonen heller. Lang tid på telefonen.
6. Vanskelig språk og dumt satt opp
7. Søkefunksjonen er ikke helt optimal, bedre å søke via google
8. Systemet er for lite dynamisk for folk med verdier utenlands
9. Siden man er der bare en gang i året
10. Savnet tilleggsopplysninger på fradrag
11. Jeg var ikke inne i systemet så jeg fikk ikke benyttet meg av det
12. Ikke god nok til å bruke nettsiden, viste ikke helt hvordan å søke
13. Hukommelse
14. Har manglende datakunnskaper
15. Har lite datakunnskap
16. Gikk fra å drive eget firma til pensjonist
17. Fordi det var på vegne av eldre mennesker
18. For generell info
19. Er arbeidstaker og har et enkeltmannsforetak.



# Overordnet vurdering av Skatteetaten



# Flere enn fire av fem (84 %) opplever Skatteetatens service som alt i alt god. Stabilt fra 2017.



n= 1427

?

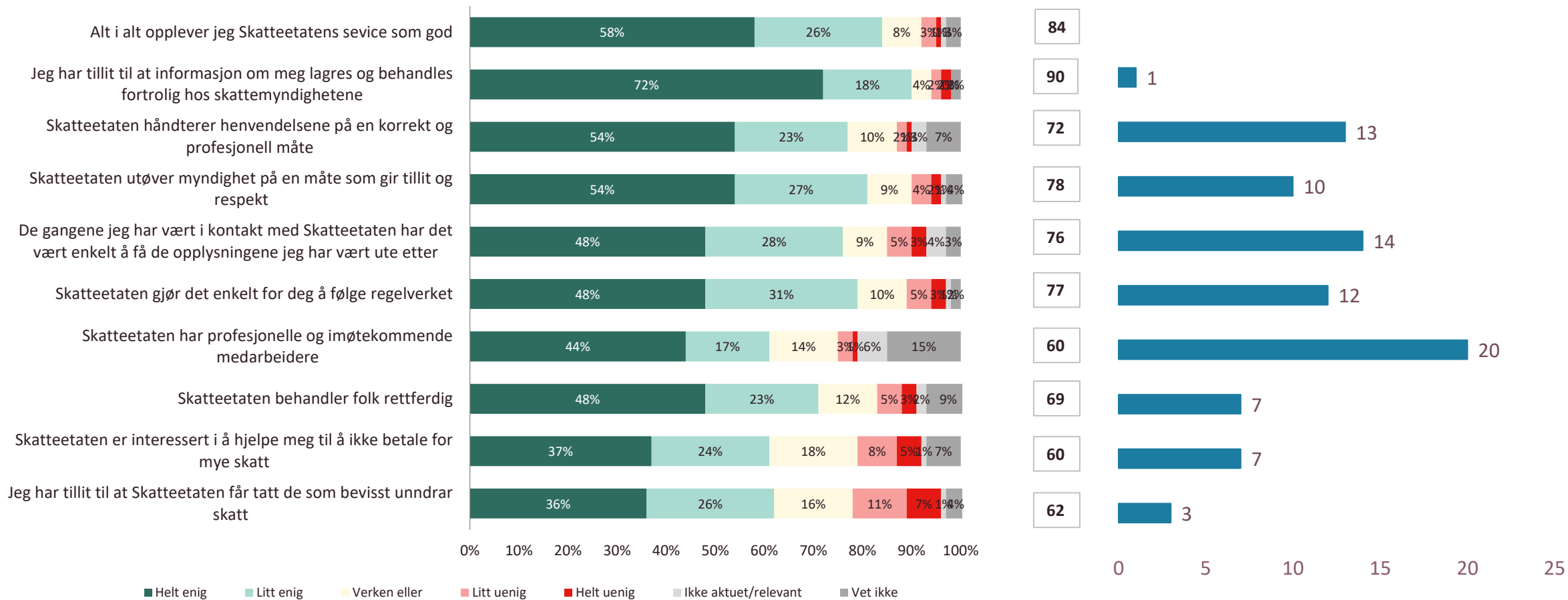
Jeg skal nå lese opp noen utsagn om Skatteetaten og ønsker at du forteller hvor enig eller uenig du er i de enkelte utsagnene. Når du svarer ønsker jeg at du gjør det på grunnlag av din siste erfaring med Skatteetaten. Filter: De som besøkte skatteetaten.no og/eller kontakt i en av kanalene



# Sammensatte drivere men å være korrekt, profesjonell og respekt er viktig

## DYKTIGHET:

## VIKTIGHET:



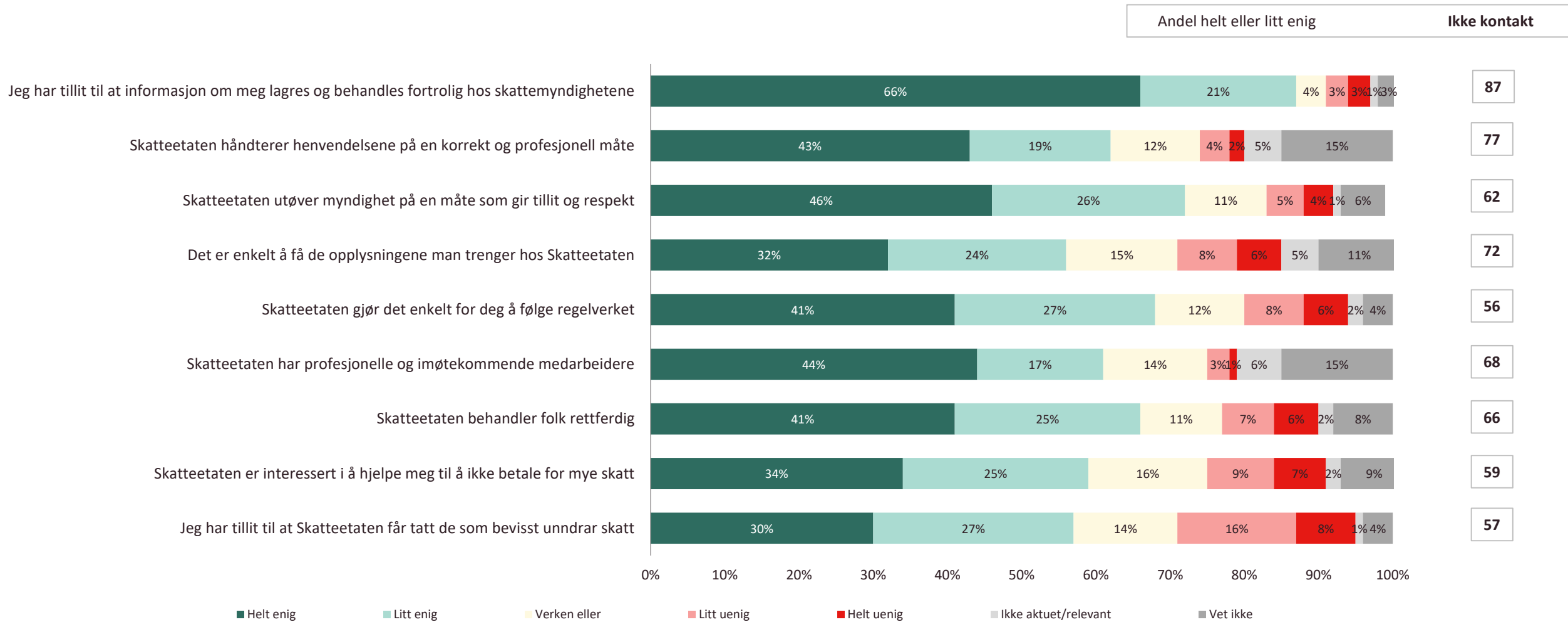
n= 1427

?

Jeg skal nå lese opp noen utsagn om Skatteetaten og ønsker at du forteller hvor enig eller uenig du er i de enkelte utsagnene. Når du svarer ønsker jeg at du gjør det på grunnlag av din siste erfaring med Skatteetaten. Filter: De som besøkte skatteetaten.no og/eller kontakt i en av kanalene



# De som ikke har vært i kontakt med Skatteetaten har et litt dårligere inntrykk enn de som har vært i kontakt.



n= 573

? Jeg skal nå lese opp noen utsagn om Skatteetaten og ønsker at du forteller hvor enig eller uenig du er i de enkelte utsagnene. Når du svarer ønsker jeg at du gjør det på grunnlag av din siste erfaring med Skatteetaten. Filter: De som ikke har vært i kontakt med Skatteetaten

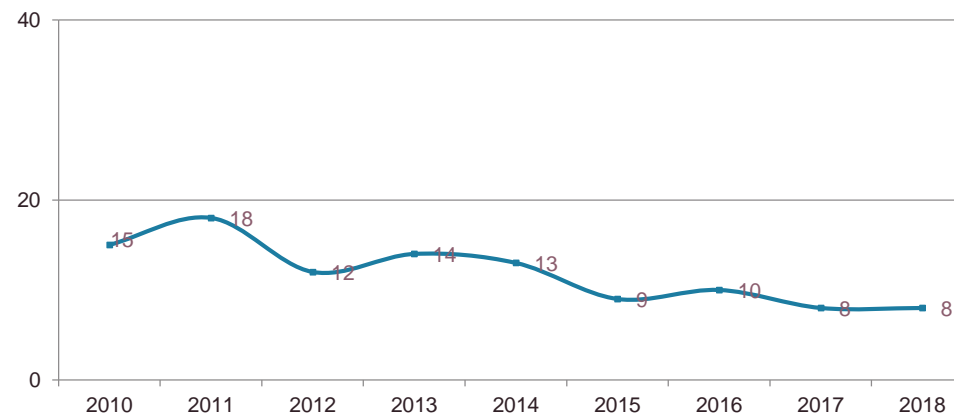
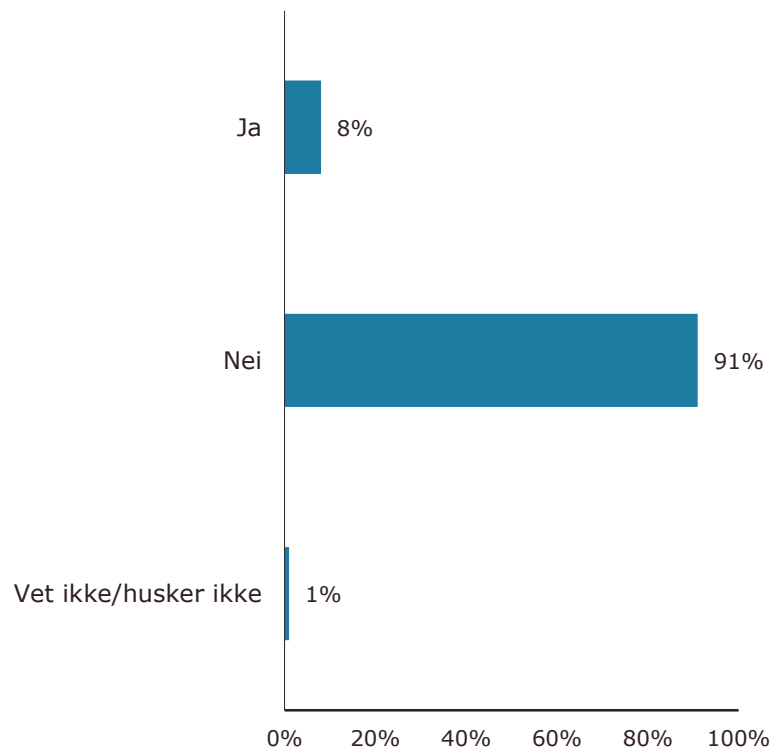
\* Nytt i 2018



# Saksbehandling



# 8 % har hatt en sak til behandling hos Skatteetaten. Dette er stabilt sammenlignet med 2017.



- Flere over 45 år enn yngre har ikke hatt sak til saksbehandling
- Flere menn enn kvinner har hatt sak til saksbehandling

n= 2000

?

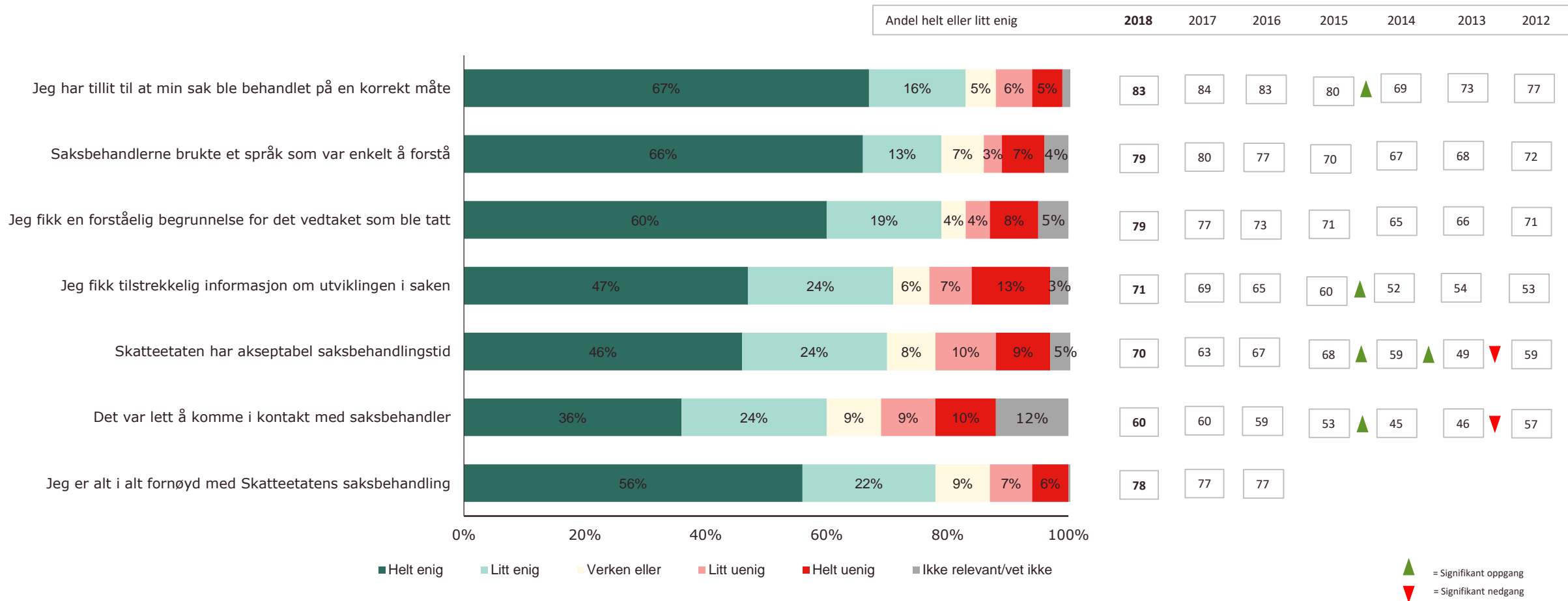
Har du hatt en sak til behandling hos Skatteetaten i privat sammenheng i løpet av de siste 2 årene? Med saksbehandling mener vi bl.a. klage på vedtak fra Skatteetaten. Vi mener IKKE vanlige endringer i skattemeldingen (selvangivelsen) eller skattekort, klaging på poster i skattemeldingen som du kan endre selv, bestilling av skjemaer eller lignende.

Filter: Alle





# Overordnet høy tilfredshet med saksbehandlingen – stabilt sammenlignet med 2017



n= 155

?

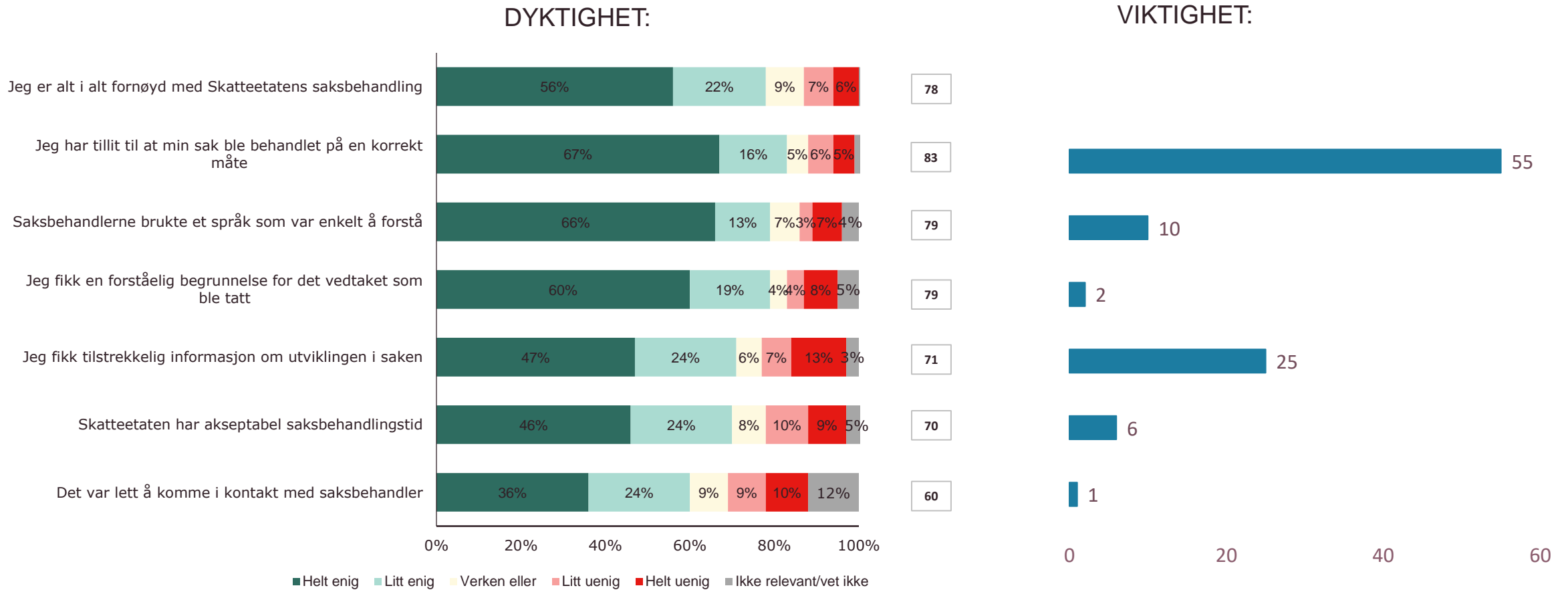
Jeg skal nå lese opp noen påstander om Skatteetatens saksbehandling, og jeg vil at du skal svare hvor enig eller uenig du er i disse påstandene. \*

Filter: De som har hatt sak til behandling siste to år

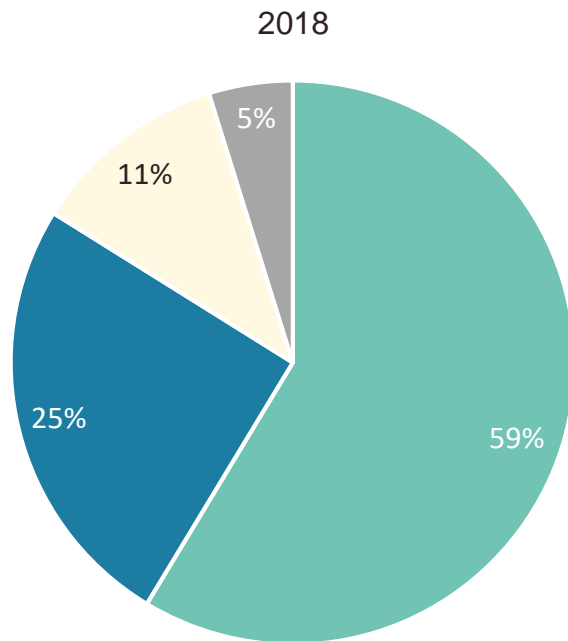
\* alt i alt alternativet lagt til i 2016



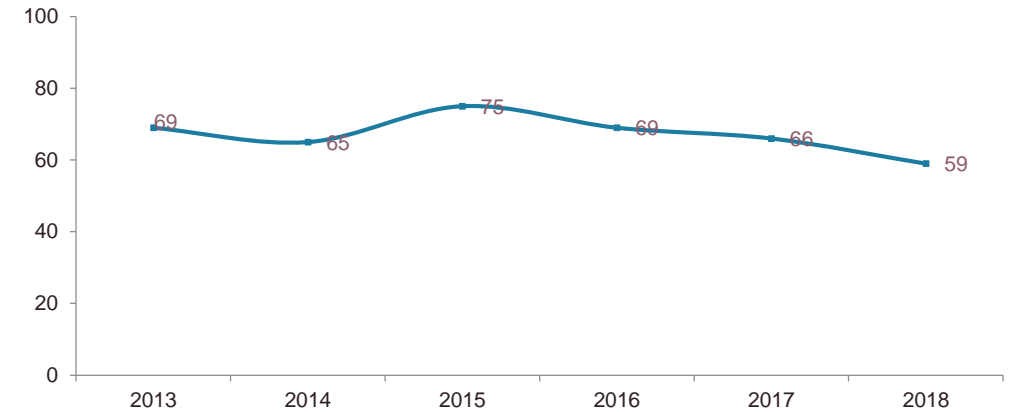
# Viktigste drivere er tillit til rettferdig saksbehandling.



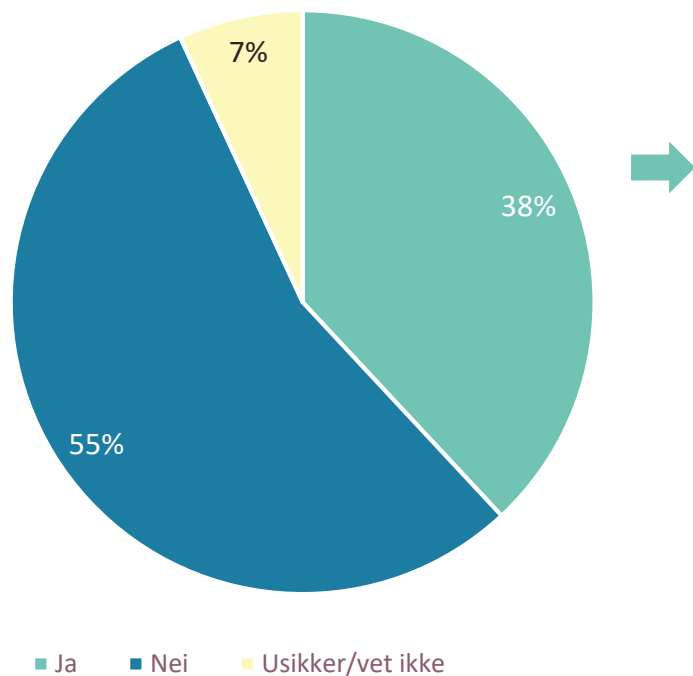
# Tre av fem (59 %) som har hatt sak til behandling oppgir at de fikk medhold i saken sin. Dette er stabilt sammenlignet med 2017.



- Ja
- Nei
- Vet ikke/husker ikke
- Saken er ikke avsluttet



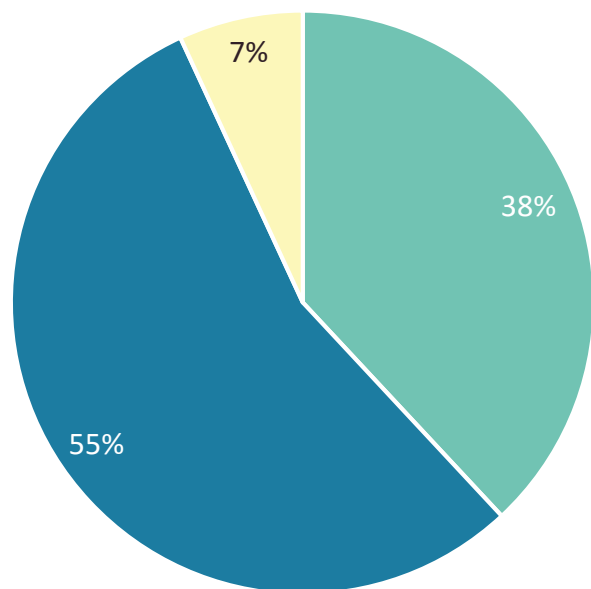
# To av fem (38 %) har innspill til hva som kunne gjort saksbehandlingen bedre (1/2)



1. Ydmykhet. De buset ut , og så hadde de feil, så de måtte gi seg.
2. Være mer konkrete
3. Vet ikke
4. Var positivt nok
5. Unngå feil
6. Tungvint å klage
7. Tilrettelagt systemet på en forståelig måte
8. Tilgjengelighet og saksbehandlingstid
9. Tar opp gamle saker på en ryddig måte, ikke bare med trusler om renter.
10. Svare fortere
11. Starte med å følge forvaltningsloven, noe de er pålagt. Oppføre seg på en anstendig, ærlig og redelig måte.
12. Språket kunne vært enklere
13. Saklig begrunnelse
14. Ringt
15. Raskere saksbehandlingstid (2)
16. Raske svar tilbake
17. Personlig kontakt ikke robot
18. Overkomplisert saksbehandlingen, laget en sak som ikke var ikke relevant. Dårlig innhenting av informasjon fra Skatteetatens side. Lite hjelpelig.
19. Måtte ringe svært mange ganger før respondenten fikk vite hva hun måtte gjøre.
20. Mye bedre informasjon. Alle kan følge de samme reglene og ikke behandle folk ulikt.
21. Mindre ventetid
22. Mindre ventetid når du ringer
23. Mer tilgjengelig
24. Mer informasjon underveis i prosessen. Kortere saksbehandlingstid.
25. Mer forståelse for regelverket. involvere saksmelder i saken. informere den som behandler saken. gjøre det lettere å komme i kontakt med saksbehandler. det er forskjellig tolkning av regelverket(pendlerfradrag) andre i samme sak bli behandlet ulikt.
26. Kunne svart
27. Kunne sendt de papirene jeg ba om
28. Kunne hatt korrekt informasjon
29. Kunne fått bedre informasjon, måtte søke selv på Altin



# To av fem (38 %) har innspill til hva som kunne gjort saksbehandlingen bedre (2/2)

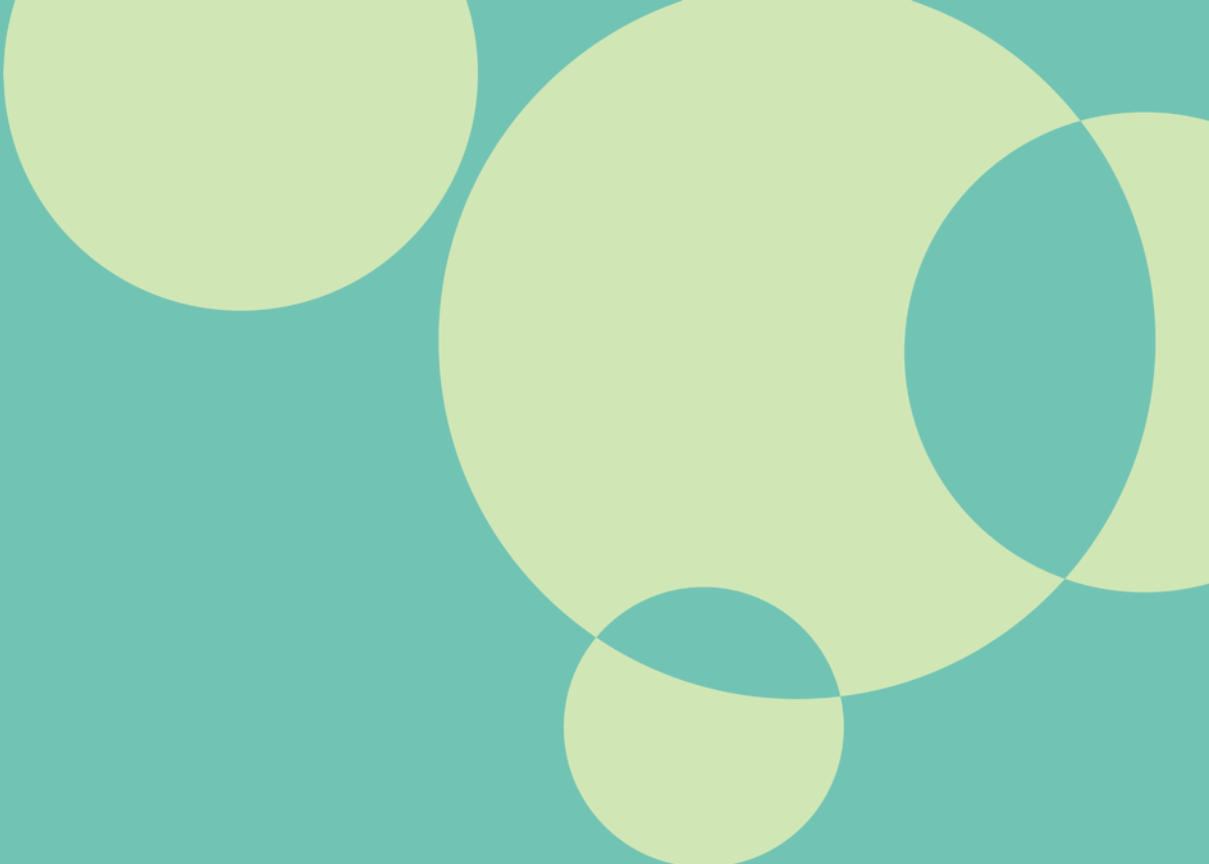


■ Ja ■ Nei ■ Usikker/vet ikke



30. Kortere behandlingstid
31. Komme fram til resultatet
32. Kjappere saksbehandling
33. Ikke gode tilbakemeldinger på hva man kunne gjøre
34. Holdt deg oppdatert
35. Henvendte meg til de pga en sak, med lang ventetid, og fikk beskjed litt for sent om at d var en annen person j skulle snakket med
36. Ha forståelse for at nettsiden er litt tungvint. det er mye info der.
37. Gått grundigere inn i saken. Et grundigere arbeid ville gitt et rettferdig valg
38. Gjør det fortere.
39. Gitt tilbakemelding
40. Få mere skatt tilbake
41. Fullt medhold i saken
42. Forenkle informasjonen
43. En hyggelig telefon
44. Det hadde vært samsvar mellom det de skrev at det skulle bli og det det ble til slutt. Det var ikke akkurat det samme.
45. dem kan være litt med medgjørlig når folk kommer dit til skattekontoret.
46. De kunne sett seg inn i saken isteden for å bare svare.
47. De kunne fulgt opp saken bedre
48. De klarte ikke å redegjøre hvorfor de fikk restskatt. Respondenten ba om et oppsett , av innbetalt skatt. men fikk ikke dette. Fikk bare beskjed om å klage men hadde ingen mulighet til å etterprøve skatteetatens beregninger.
49. de burde svart på spørsmålet i eposten med en gang
50. De bare lot henne spørre andre, istedenfor å gjøre det selv.
51. Burde vært mulig å sjekke statusen: mottatt, under behandling f.eks
52. Brukte lang tid, eller de gav ingen oppdatering underveis. kom fram til feil konklusjon
53. Bruke mindre tid (2)
54. Brev i postkassen
55. Bedre info på skatteetaten.no
56. At de skulle være raskere, siden det tok veldig lang tid.
57. "Føler ikke at saken ble behandlet på riktig måte, brukte feil perspektiv, pga en tredjepart som jeg ville involvere som de valgte å ikke involvere"

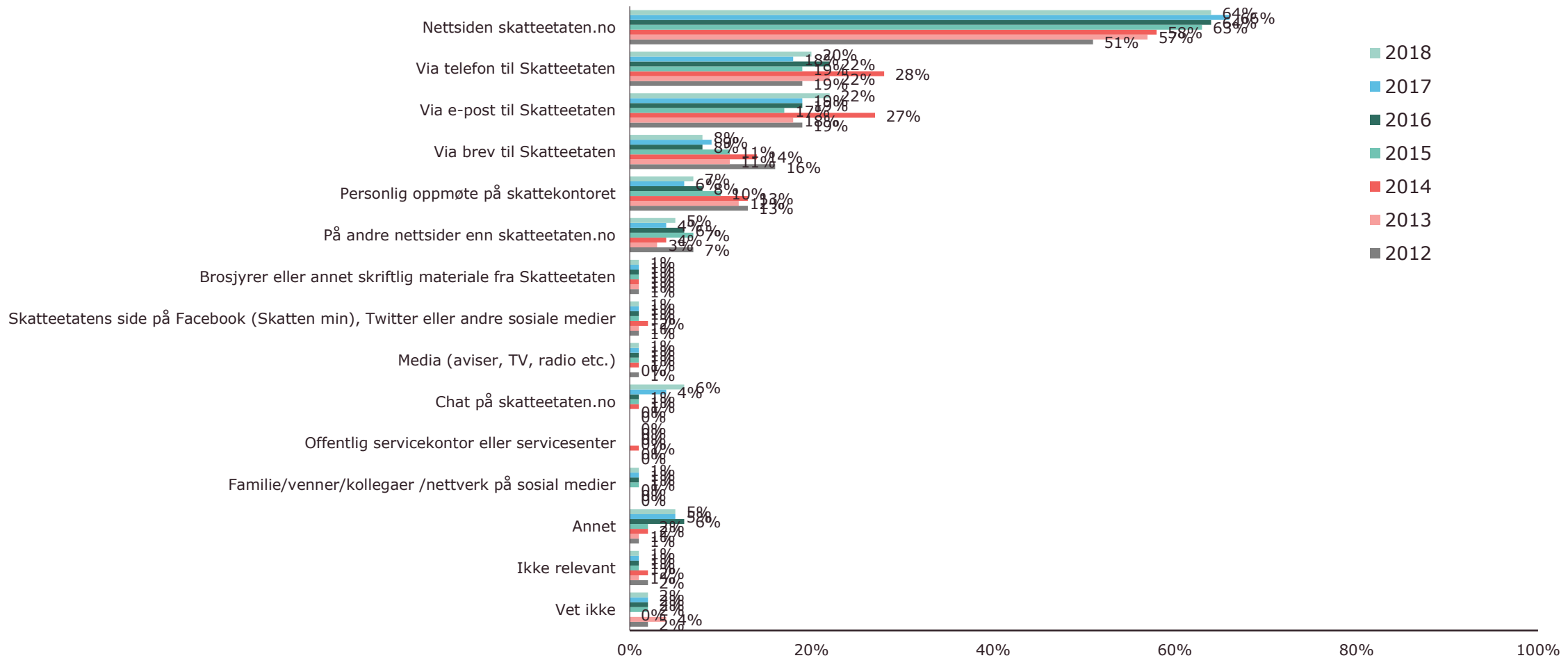




# Foretrukne informasjonskanaler i ulike situasjoner



# Nær to av tre (64 %) foretrekker å få/finne generell info via skatteetaten.no – økende andel som foretrekker e-post



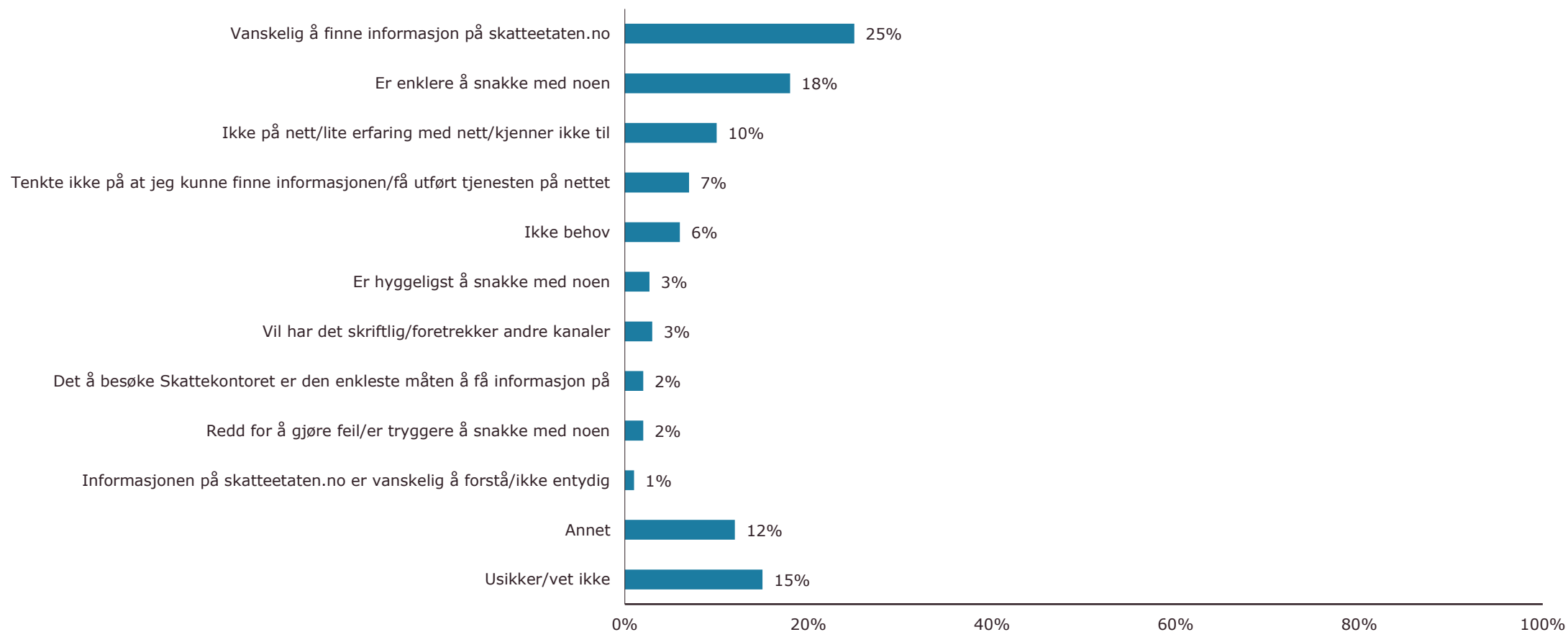
n= 2000

? Hvilke informasjonskanaler eller informasjonsmåter vil du foretrekke når du trenger generell informasjon om skatt, avgift, folkeregister, (arv) eller lignende? Filter: Alle

Mindre justering i noen alternativer i 2018

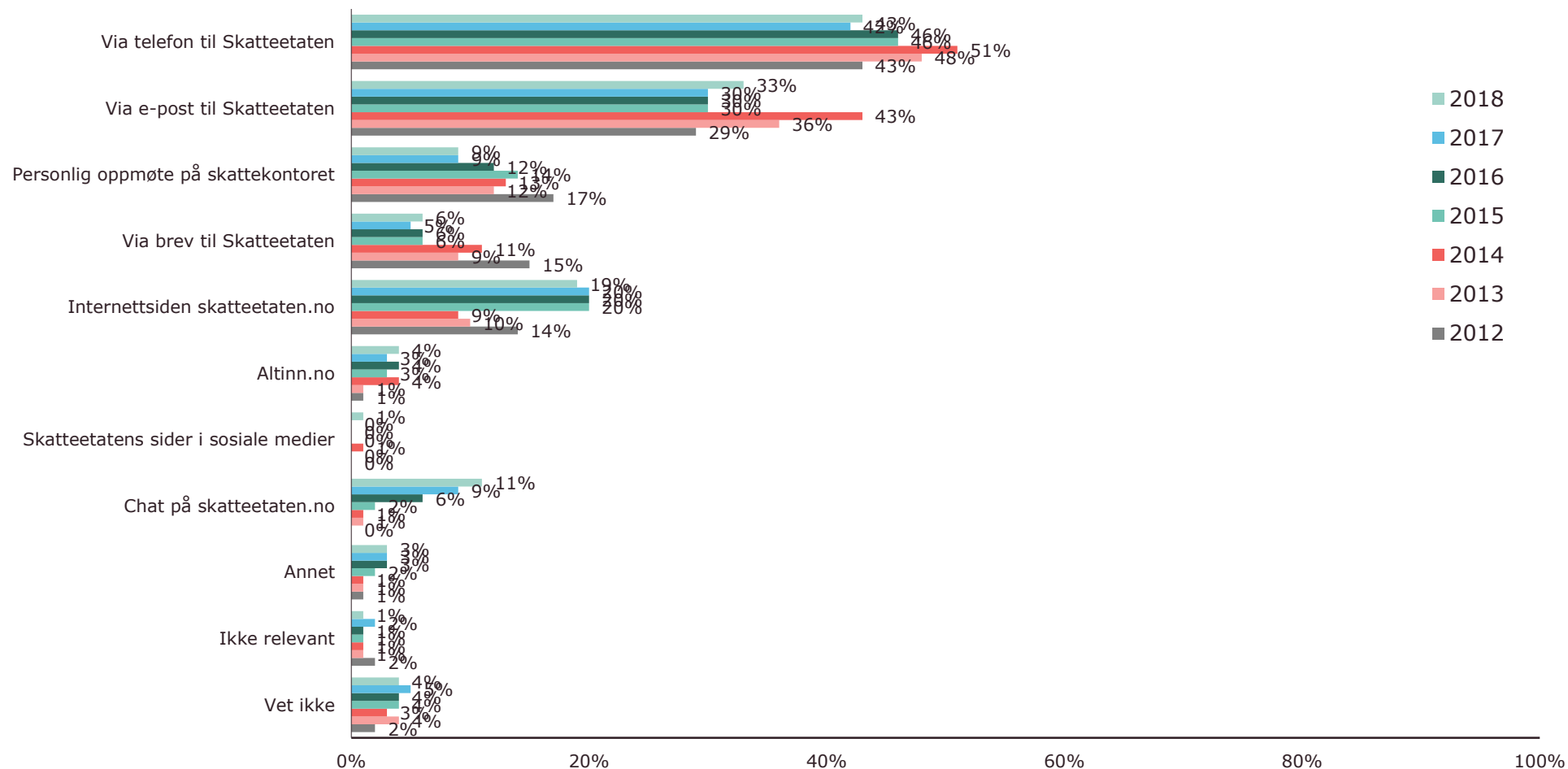


# Største barrierer mot bruk av skatteetaten.no er at det oppleves som vanskelig å finne informasjon der

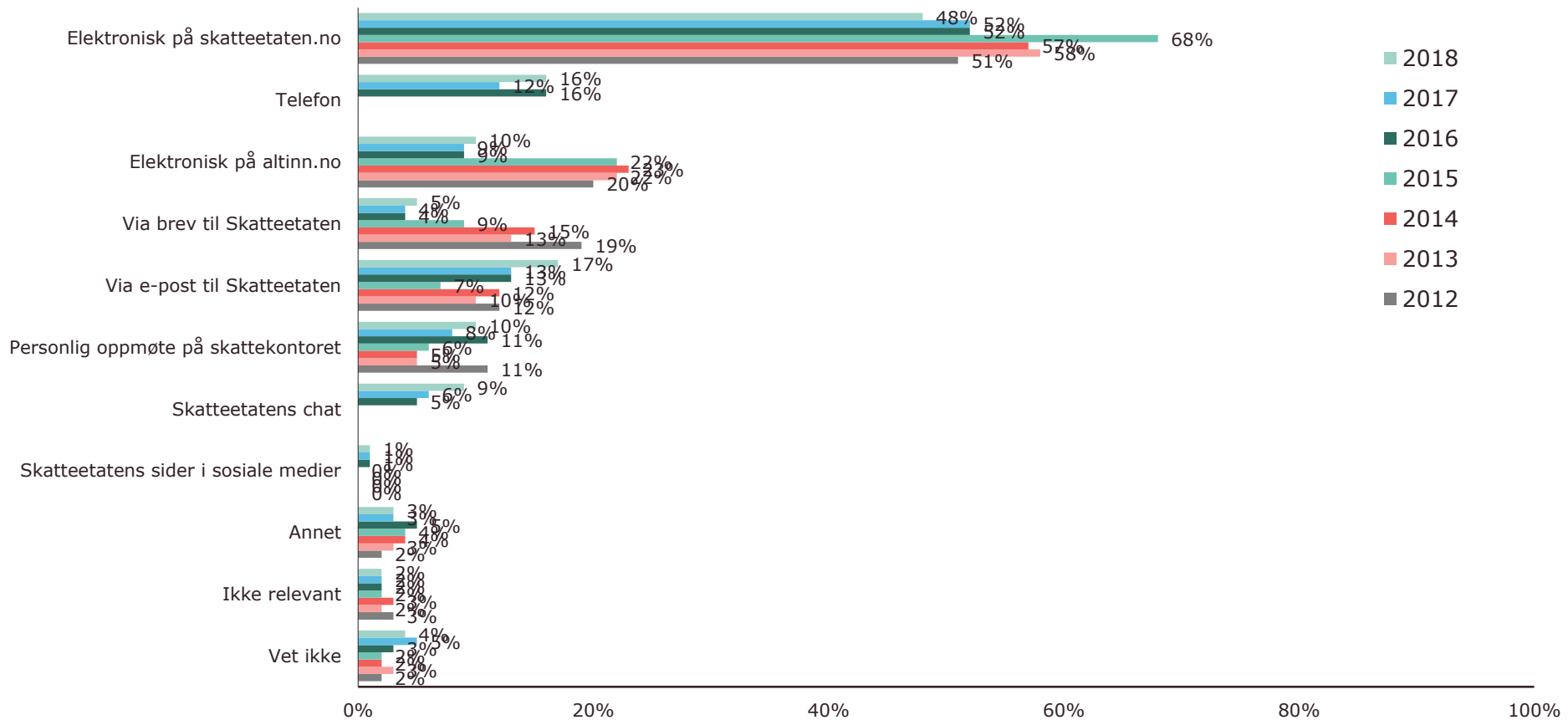




# Telefon er foretrukket kanalen ved spørsmål om en sak som er under behandling hos Skatteetaten. E-post øker.



# Skatteetaten.no er kanalen flest foretrekker for å utføre tjenester men den avtar – chat og telefon øker



n= 2000

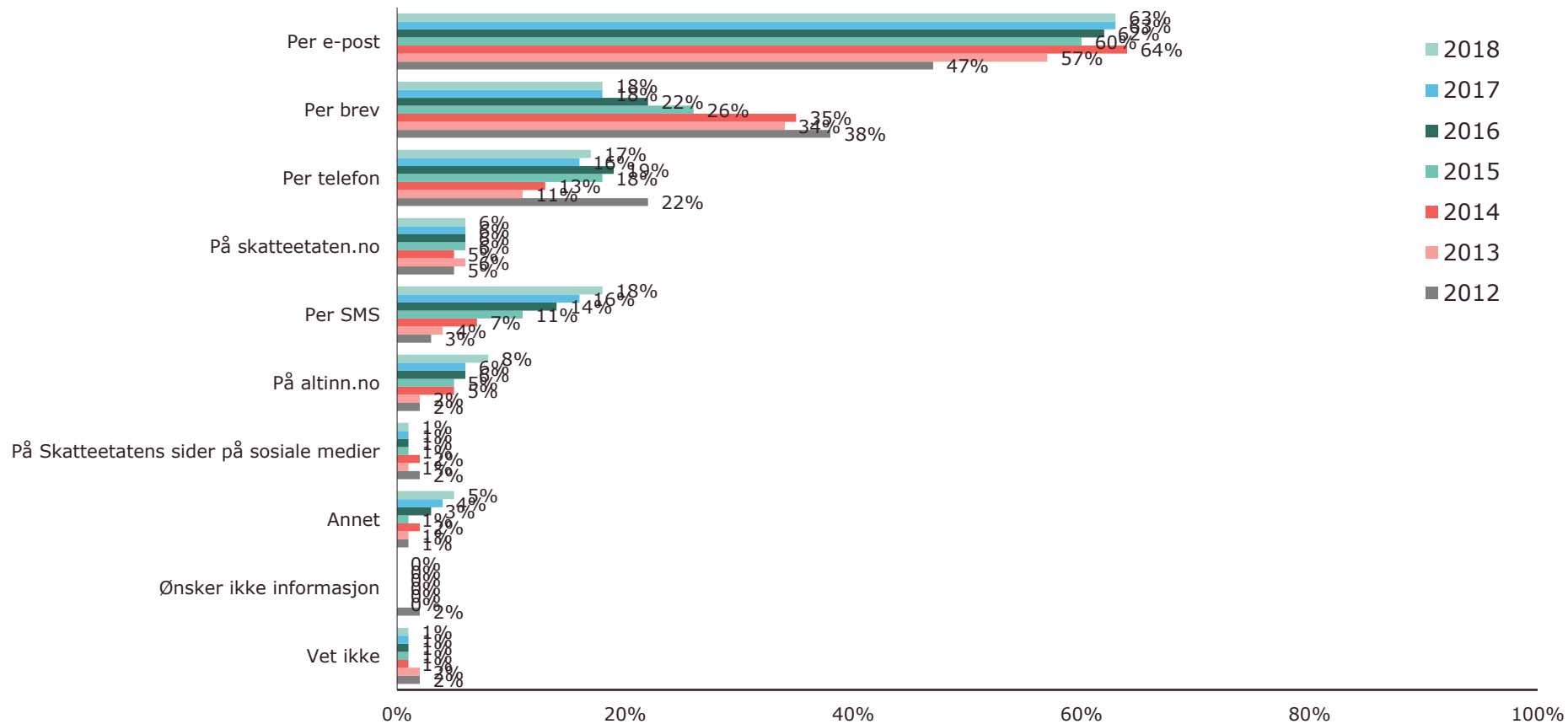
?

Gjennom hvilke kanaler eller på hvilke måter ville du foretrekke å få hjelp med å utføre tjenester som for eksempel endre og levere skattemeldingen, bestille eller endre skattekort eller bestille/levere ulike skjemaer hos Skatteetaten? Filter: Alle

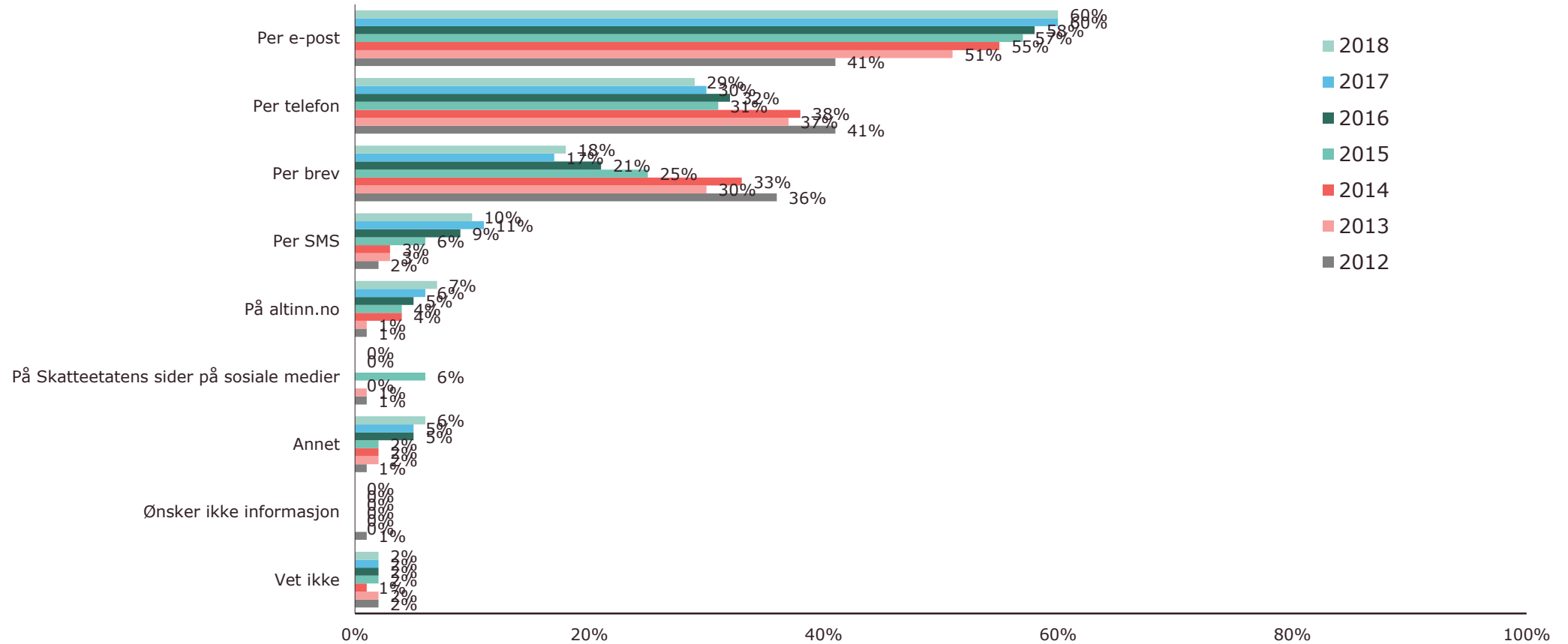
\* mindre endring i spørsmålstekst i 2016



# Flest vil ha viktig informasjon fra Skatteetaten per e-post.



# Flest vil ha informasjon i forbindelse med behandling av konkrete saker per e-post

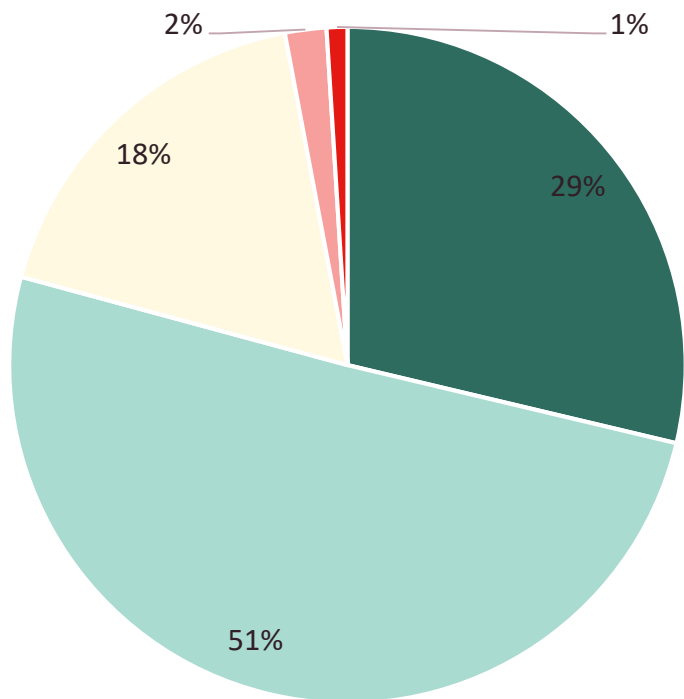




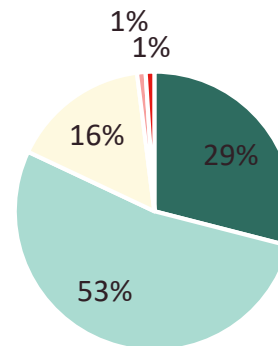
# Alt i alt inntrykk av Skatteetaten



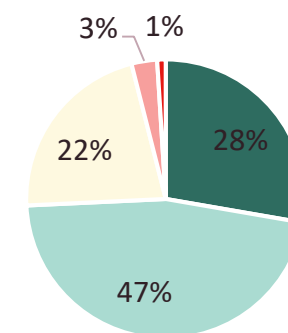
# Fire av fem (80 %) har godt inntrykk av Skatteetaten. Oppgang fra 2017. De som har vært i kontakt har best inntrykk og de som får restskatt dårligst inntrykk.



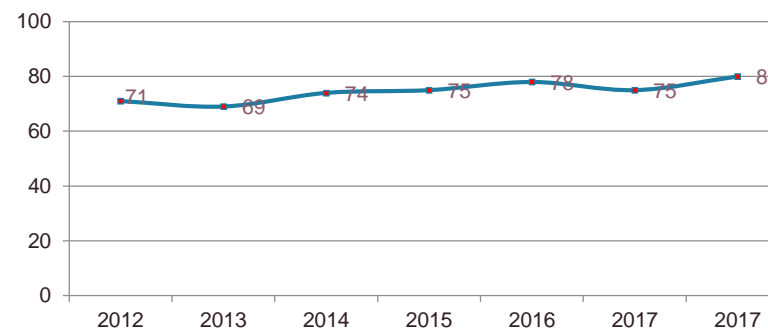
■ Svært godt inntrykk     
 ■ Ganske godt inntrykk     
 ■ Verken godt eller dårlig inntrykk  
■ Ganske dårlig inntrykk     
 ■ Svært dårlig inntrykk



De som har vært i kontakt med Skatteetaten i minst én kanal eller besøkt skatteetaten.no (n=1427)



De som verken vært i kontakt med Skatteetaten i minst én kanal eller besøkt skatteetaten.no (n=573)

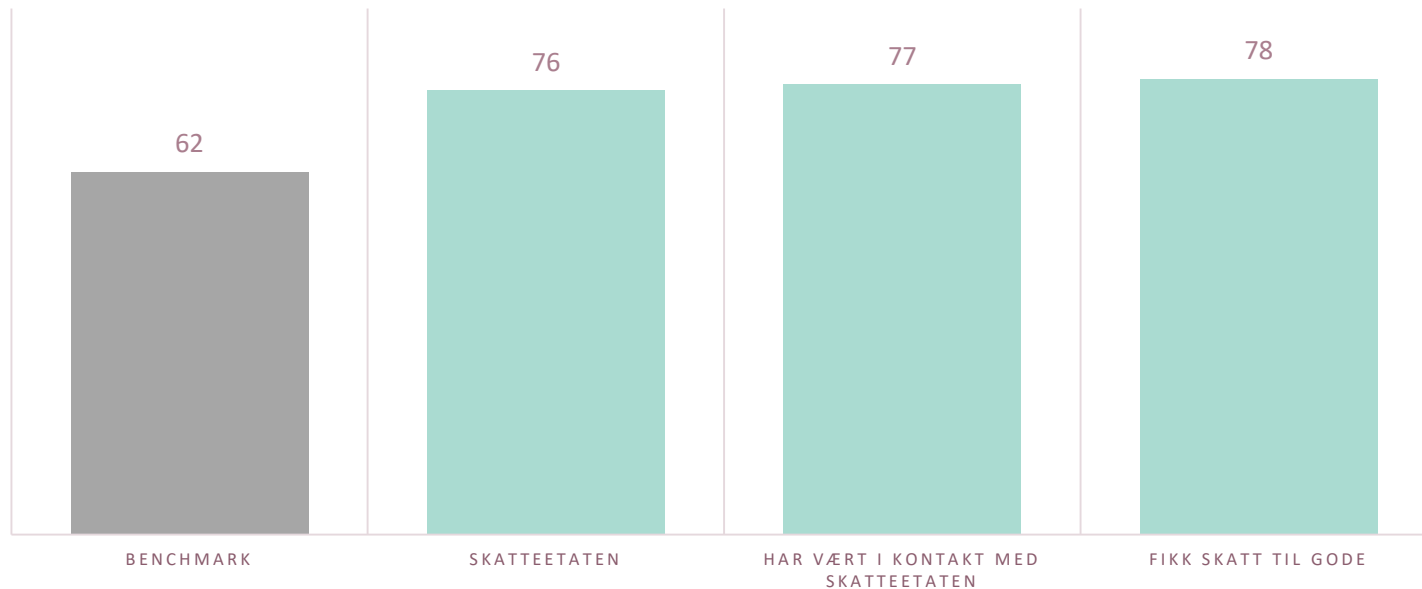


# Indeksert har Skatteetaten en score på 76 poeng som er et godt resultat



Respondentene svarer på en skala fra 1 til 5, der 1 er svært dårlig inntrykk og 5 er svært godt inntrykk. Denne skalaen gjøres om til 0 – 100. Blant norske virksomheter (benchmark) er snittet en score på 62, som er et middels godt resultat.

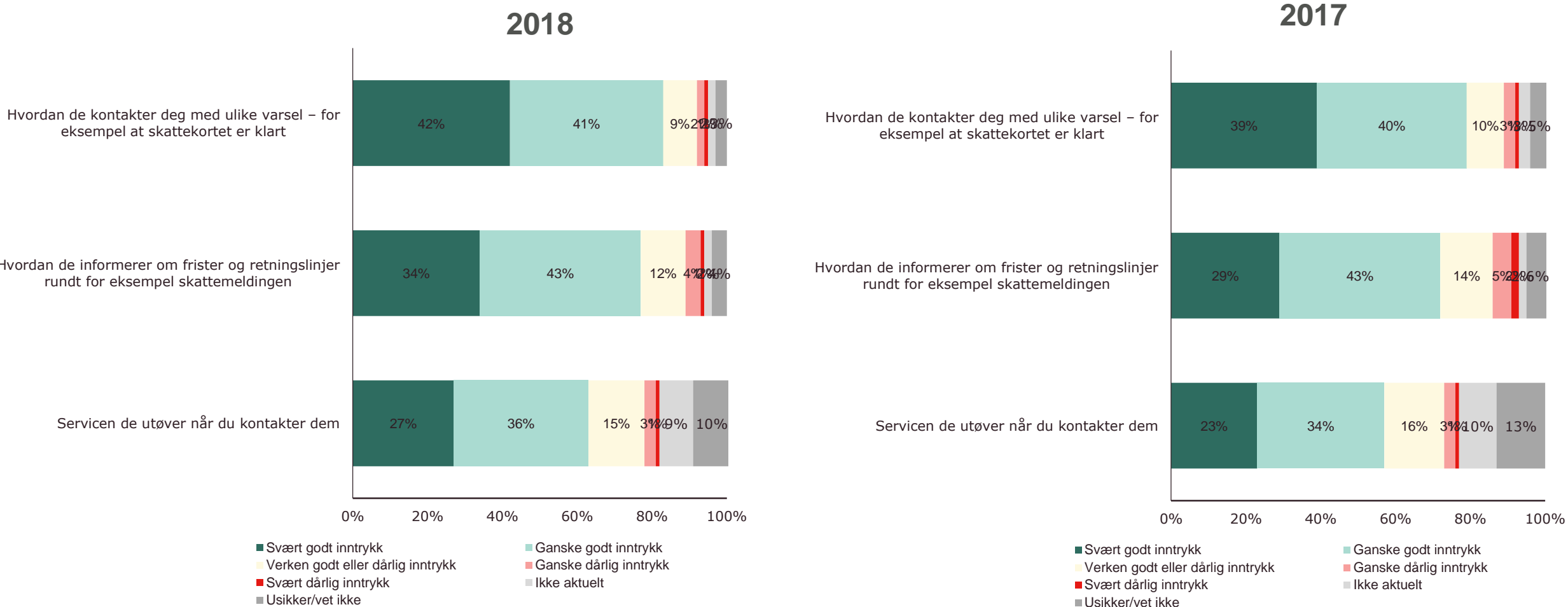
Skatteetaten har en score på 76 poeng som er et godt resultat. Selv om man skal være forsiktig med å sammenligne målinger på tvers av ulike bransjer og sektorer, kan det være interessant å vite at Skatteetaten er på høyde med Flytoget og foran Hurtigruten.



	<b>FREMragende resultat</b> • 80 poeng og over
	<b>GODT resultat</b> • 70 – 79 poeng
	<b>MIDDELS GODT resultat</b> • 60 – 69 poeng
	<b>SVAKT resultat</b> • 40 – 59 poeng
	<b>DÅRLIG resultat</b> • Under 40 poeng



# Skatteetaten har jevnt over et godt etterlatt inntrykk og oppgang på alle områder fra 2017.



n= 2000

? Alt i alt, vil du si at du har et svært godt, ganske godt, verken godt eller dårlig, ganske dårlig eller svært dårlig inntrykk av Skatteetaten når det gjelder....? \* Filter: Alle

\* nytt spm 2017

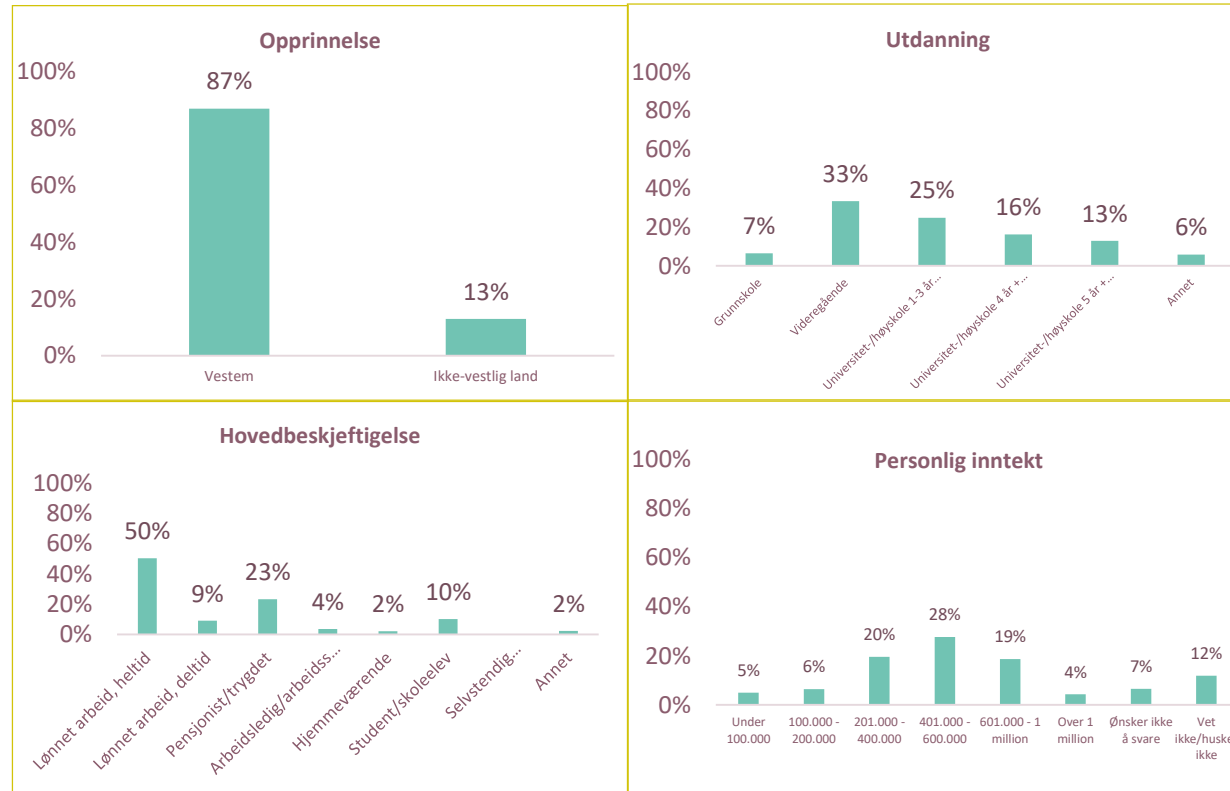




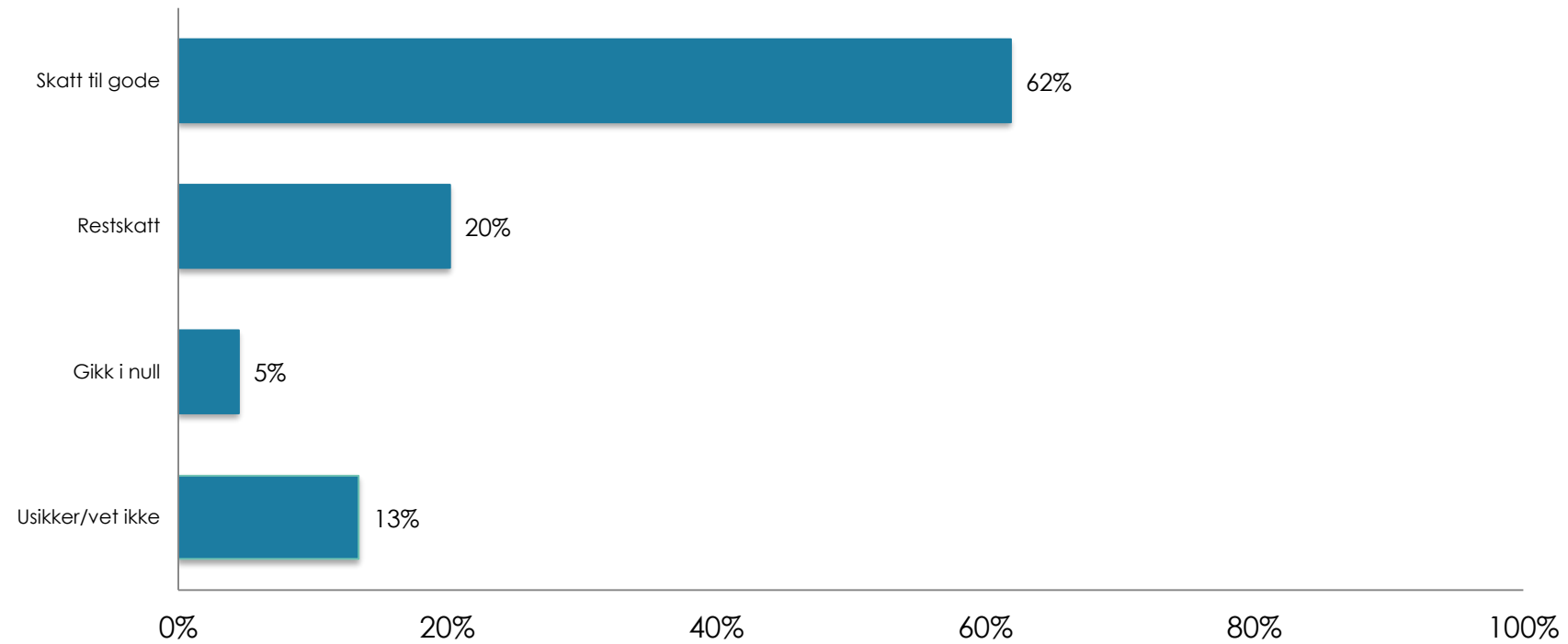
# Bakgrunn og profil



# Bakgrunn



# En overvekt fikk skatt til gode





**Opinion:**

[www.opinion.no](http://www.opinion.no)

[hei@opinion.no](mailto:hei@opinion.no)

[@opinionoslo](https://www.instagram.com/opinionoslo)