



# Befolkningsundersøkelse: Lønnstakere og pensjonisters oppfatning av Skatteetaten

Utarbeidet av MMI,  
v/ Lillian Næss Brodahl  
August/september 2004

## Innledning

På oppdrag fra Skattedirektoratet har Markeds og Mediainstituttet A/S (MMI) gjennomført denne undersøkelsen i befolkningen. Undersøkelsen skal avdekke lønnstakere og pensjonisters oppfatning av Skatteetaten, definert som personer over 15 år som betaler skatt.

Hensikten med undersøkelsen er å få kunnskap om brukernes syn på og erfaringer med, samt krav og forventninger til Skatteetatens arbeid med arbeid med informasjon og veiledning, samt service og brukeropplevelse.

Skatteetaten har tidligere gjennomført tilsvarende brukerundersøkelse (1999). Følgelig er store deler av spørreskjema som ble benyttet i 1999 beholdt i årets undersøkelse. Enkelte momenter er imidlertid endret, samtidig er det i tillegg lagt inn spørsmål om internett og elektronisk levering av selvangivelse. Vi vil kommentere de endringer som har funnet sted fra foregående undersøkelse og frem til nå.

MMI har vært på 2 møter (forhandlingsmøte, samt møte med gjennomgang av spørreskjema) med Skatteetaten i forkant av prosjektets oppstart.

Undersøkelsen er gjennomført på telefon på kveldstid i uke 34 og 35 i 2004. Det er gjennomført 1931 intervju totalt. Fordelt med omlag 100 intervju per fylke.

Innledningsvis i intervjuet er det spurt etter den personen i husstanden som sist hadde fødselsdag og som er over 15 år. Intervjuene er foretatt både på fast og mobiltelefon, for å sikre at enkelte segmenter i befolkningen ikke utelates.

Ved resultatberegningene er det foretatt veining av svar ut fra offentlig statistikk. Veiingen er foretatt på kjønn, alder og geografi.

Resultatene som fremkommer i tabellverket er gjengitt i prosentandeler. Totaltall fra undersøkelsen er beheftet med feilmarginer på +/- 2 prosentpoeng. Feilmarginer for resultater brutt ned på undergrupper er noe større. En mer utførlig redegjørelse for feilmarginer/ signifikanstester er vedlagt bakerst i rapporten.

I tabellverket til denne rapporten finnes svarfordelingene på samtlige spørsmål i den rekkefølge det er blitt stilt. Hver tabell går over 2 sider.

Hver tabell viser svarfordelingene totalt, samt etter kjønn, alder, hovedbeskjeftigelse, utdanning, kontakt med Skattemyndighetene siste 2 år, tidspunkt for siste kontakt (år, halvår), tilgang til internett, samt inntrykk av skattemyndighetene.

Linjen for antall intervju viser netto antall gjennomførte intervju i så vel total kolonnen som innen hver av de analyserte undergrupper.

Kontaktperson hos Skattedirektoratet har gjennom planleggingen og gjennomføringen av dette vært Ingvild Utne. Ansvarlig for planlegging, analyse og rapportering i MMI har vært Terje Svendsen og Lillian Næss Brodahl.

## Innhold

|  |    |
|--|----|
| Innledning.....  | 2  |
| Innhold Oppsummering.....  | 3  |
| Oppsummering.....  | 4  |
| Oppsummering.....  | 4  |
| Gjennomgang av resultatene spørsmål for spørsmål.....                            | 5  |
| Informasjon om skatte og avgiftsspørsmål (tabell 3).....                         | 5  |
| Kontakt siste 2 år (tabell 4).....   | 6  |
| Kontakt med Skattemyndighetene (tabell 5-7).....                                 | 8  |
| Hovedgrunn til kontakt med Skattemyndighetene (tabell 5).....                    | 8  |
| Hvilke kontorer har man vært i kontakt med? (tabell 6+7).....                    | 9  |
| Var denne siste kontakten personlig, skriftlig eller telefonisk? (tabell 8)..... | 11 |
| Kontakttidspunkt (tabell 9).....   | 12 |
| Ønsket kontaktform (tabell 10).....  | 13 |
| Skattemyndighetenes tilgjengelighet.....   | 15 |
| Tilgjengelighet (tabell 11+12).....  | 15 |
| Brukerbehandling (tabell 13+14).....   | 23 |
| Saker til behandling siste 5 år (tabell 15).....                                 | 31 |
| Siste saken (tabell 16).....   | 32 |
| Skattemyndighetenes saksbehandling (tabell 17).....                              | 33 |
| Vurdering av Skattemyndighetenes informasjon (tabell 18).....                    | 35 |
| Internett (tabell 19).....   | 37 |
| Tilgang til internett (tabell 19).....   | 37 |
| Skatteetatens internettsider (tabell 20).....                                    | 38 |
| Vurdering av internettsidene til Skatteetaten (tabell 21).....                   | 39 |
| Elektronisk levering av selvangivelse (tabell 22).....                           | 40 |
| Forenklet innlevering? (tabell 23).....  | 42 |
| Totalinntrykk av Skattemyndighetene (tabell 24).....                             | 42 |
| Kjennetegn ved de som har svært/ganske godt inntrykk av Skatteetaten :.....      | 44 |
| Bakgrunnsvariable.....   | 45 |

## Oppsummering

### **Totalinntrykk:**

68% av de spurte har godt inntrykk av skattemyndighetene totalt sett. Kun 4% har dårlig inntrykk. De som har vært i kontakt med Skattemyndighetene siste 2 år oppgir i større grad at de har et godt inntrykk sammenlignet med de som ikke har vært i kontakt. Andelen med godt inntrykk har økt fra forrige undersøkelse (1999).

### **Informasjonskanaler:**

Ligningskontor, media og internett er de kilder befolkningen primært benytter når de skal skaffe seg informasjon om skatte- og avgiftssaker.

### **Kontakt med Skattemyndighetene siste 2 år**

43% av de spurte har vært i kontakt med Skattemyndighetene siste 2 år. Blant de som har vært i kontakt er det hovedsakelig skattekort og spørsmål vedrørende selvangivelsen som har vært tema. Hele 92% har kontaktet Ligningskontoret, mens 23% har vært i kontakt med Folkeregisteret. Det er omtrent like store andeler som oppgir at siste kontakten var skriftlig som personlig. Det er forøvrig disse kontaktformene som i størst grad er ønskelig. Men vi ser at andelen som svarer at de ønsker å kontakte Skattemyndighetene via e-post også er relativt høy.

64% av de som har vært i kontakt, tidsangir denne kontakten til inneværende år. Pågangen synes størst 1. halvår (uavhengig av hvilket kalenderår vi ser på).

### **Skattemyndighetenes tilgjengelighet**

For alle kontorer er brukerne relativt godt fornøyd med telefontilgjengelighet og det å komme frem til riktig person. Når det gjelder de respektive kontorenes åpningstider er det lavere andeler som mener at åpningstidene er tilpasset det behov de har (sett i forhold til andelen som mener at telefontilgjengeligheten er god).

### **Brukerbehandling og saksbehandling**

Skattemyndighetene får jevnt over godt skussmål når det gjelder behandling av brukerne. Det samme gjelder kontorene når vi spør om de enkelte kontorenes profesjonalitet og vennlighet. 32% har hatt saker til behandling siste 5 år. Hovedvekten av sakene besto av endring av skattekort. Brukerne er godt fornøyd med den saksbehandling som ble foretatt. Vi finner at brukerne i stor grad har tillit til at saken ble behandlet korrekt, samt at saksbehandler benyttet et språk som var lett å forstå

### **Informasjonsmateriell**

Også når det gjelder Skattemyndighetenes evne til å formidle informasjon via det informasjonsmateriell som foreligger er befolkningen i stor grad enig i at materialet er lett tilgjengelig, lett å forstå samt at materialet dekker de behov man måtte ha.

### **Internett og elektronisk innlevering av selvangivelsen**

74% av de spurte har tilgang til internett, 51% av disse har besøkt skatteetatens internettsider. 47% av de spurte har levert selvangivelsen elektronisk. Det er innlevering over internett som er gjort av flest (30%), mens 11% har benyttet telefon og 6% SMS. Det store flertallet av de som har foretatt elektronisk innlevering ser på dette som en forenkling.

## Gjennomgang av resultatene spørsmål for spørsmål.

I det følgende skal vi kort kommentere resultatene fra undersøkelsen, spørsmål for spørsmål. Dermed kan at man får en rask oversikt over de svar som er gitt, uten å måtte lete i tabellene. De forskjeller som blir kommentert er utelukkende signifikante forskjeller.

Tabellverket er mer velegnet for mer inngående studier av de enkelte spørsmål, og bør selvfølgelig studeres for dypere analyser f.eks forskjeller mellom undergrupper av de spurte.

## Informasjon om skatte og avgiftsspørsmål (tabell 3)

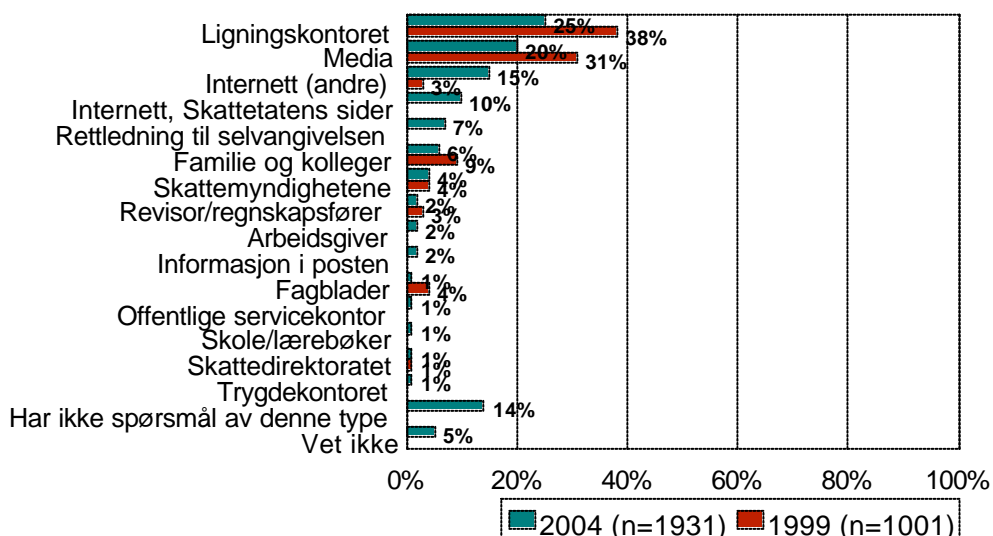
Etter et par innledende spørsmål for å skille ut personer som ikke er i målgruppen for undersøkelsen ble følgende spørsmål stilt ”Hvor henter du først og fremst informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål?”.

Dette spørsmålet ble stilt for å få kunnskap om og et innblikk i de hovedkildene til informasjon befolkningen benytter hvis og når informasjon av denne typen behøves.

Spørsmålet ble stilt åpent uten og uten at noen føringer fra intervjuer er lagt til grunn. Alle de svar som er kommet er blitt kodet og strukturert i ettertid. Og alle svar som er avgitt er registrert.

Svarfordelingen fra årets undersøkelse (grønne søyler) og fra undersøkelsen i 1999 (røde søyler) er skissert i diagrammet under:

Hvor henter du først og fremst informasjon om skatte og avgiftsspørsmål?



Vi legger umiddelbart merke til at der er relativt mange enkeltkilder som nevnes, og at det er flere i årets undersøkelse enn i den foregående. I gjennomsnitt har hver av de spurte avgitt 1,1 svar. Vi registrerer også at kun 5% har svart 'vet ikke' på dette spørsmålet, hvilket vi tolker som at de fleste

har konkrete kilder å henvise til. Samtidig svarer 14% at de ikke har spørsmål av denne typen. Med andre ord er det totalt 19% som ikke har konkrete kilder å henvise til.

Diagrammet viser videre at Ligningskontoret oppgis av fleste (25%) som kilde til informasjon, deretter oppgis media (20%). Disse to kildene var også de som ble oppgitt av størst andeler ved forrige undersøkelse. Videre ser vi at internett er en kilde som i stor grad benyttes til å innhente informasjon om skatte og avgiftsspørsmål. Vi ser at både Skatteetatens nettsider og andre internettsider oppgis. Totalt er det 25% som nevner internett, altså på høyde med andelene for Ligningskontoret. Sammenlignet med undersøkelsen i 1999 er internett den kilden som har økt sterkest, i 1999 var det kun 3% som oppgav internett som kilde.

Skiller vi svarene på de ulike undergruppene vi har definert i tabellverket finner vi forskjeller som kanskje kan oppfattes som naturlige:

- Personer i lønnet arbeid oppgir flest enkeltkilder. Både media og internett er kilder denne gruppen benytter i sterkere grad enn befolkningen totalt sett.
- Personer bosatt i by oppgir oftere media og internett, mens de som er bosatt i tettsted/landkommune i større grad nevner Ligningskontor som kilde.
- Blant de yngste (15-24 år) og studentene er det en overvekt som svarer 'vet ikke', og at de ikke har behov for denne typen informasjon.
- Ligningskontor vil i sterkest grad være informasjonskilde for pensjonister og personer over 60 år, men vi ser også at kvinner i større grad enn menn oppgir Ligningskontoret som kilde til informasjon.
- Skille vil på fylke finner vi at personer bosatt i Hedmark og oppland oftere enn de øvrige svarer Ligningskontor. Mens personer bosatt i Oslo svarer media og internett.

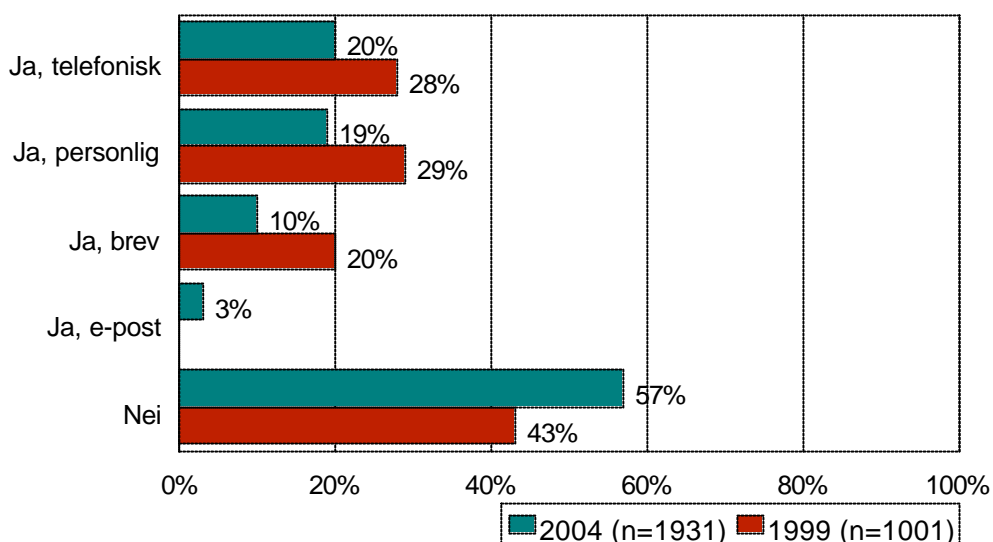
## Kontakt siste 2 år (tabell 4)

For å avdekke hvor store andeler av befolkningen som har vært i kontakt med Skattemyndighetene, samt hvilken kontaktform som blir benyttet, stilte vi følgende spørsmål: *"Har du i løpet av de siste 2 årene vært i personlig, skriftlig eller telefonisk i kontakt med Skattemyndighetene?"*.

I innledningen til dette spørsmålet ble det lest opp en tekst med forklaring på hva som 'inngår' under paraplyen Skattemyndighetene, nemlig Ligningskontor, Folkeregister, Fylkesskattekontor, Kemnerkontor/Kommunekasserer, Skatteoppkrever, Skattefogdkontor og Skattedirektoratet.

Svarene på spørsmålet (har vært/har ikke vært i kontakt siste 2 år) er benyttet som uavhengig variabel i analysen av resultatene for de øvrige spørsmålene. Svarfordelingen er vist i diagrammet på neste side:

### Har du i løpet av de siste to årene vært i personlig, skriftlig eller telefonisk kontakt med skattemyndighetene?



Diagrammet viser for det første at 57% av de spurte *ikke* har vært i kontakt med Skattemyndighetene siste 2 år. Denne andelen er markert høyere enn i undersøkelsen fra 1999. Det er vanskelig å si hva denne nedgangen skyldes, men det er mulig at økningen i internettbruk har medført at befolkningen i mindre grad oppfatter at de har vært i kontakt tilross for at kontakt har funnet sted. Når vi sammenligner med resultatene fra 1999 finner vi en nedgang i andelen som oppgir personligkontakt, telefoniskkontakt og skriftligkontakt i årets undersøkelse.

Fra tabellverket finner vi at det er større andel kvinner som svarer at de *ikke* har vært i kontakt med Skattemyndighetene siste 2 år (61%), sammenlignet med menn (54%). Det er også større andeler pensjonister som *ikke* har vært i kontakt med Skattemyndighetene siste 2 år, sammenlignet med de øvrige yrkesgrupper. Det samme gjelder personer over 60 år, og de med husstandsinntekt under kr. 200.000,-.

Blant de som erindrer å ha vært i kontakt med Skattemyndighetene siste 2 år ser vi at omtrent like mange har hatt telefonisk som personlig kontakt. Kun 3% oppgir kontakten til å være elektronisk.

Vi finner at personer i betalt arbeid (heltid) og med husstandsinntekt mellom kr. 400.000,- og kr. 600.000,- i større grad enn de øvrige yrkesgrupper svarer at kontakten de har hatt med Skattemyndighetene har vært per telefon, det samme gjelder personer med universitetsutdanning.

Arbeidssøkende svarer i større grad enn de øvrige at de har hatt personlig kontakt med Skattemyndighetene. Også personer bosatt i Sogn og Fjordane sier i større grad enn de øvrige at de har vært i personlig kontakt med Skattemyndighetene.

Vi så i diagrammet at kun 3% har vært i kontakt med Skattemyndighetene via e-post. Denne andelen oppfatter vi som lav, da vi noe senere skal se at hele 74% av de spurte har tilgang til internett, hvilket (som regel) betyr at man også har mailadresse/mailtilgang.

Det er i størst utstrekning personer med universitetsutdanning, og personer med husstandsinntekt over kr. 600.000,- som har kontaktet Skattemyndighetene via e-post. Ingen pensjonister har vært i kontakt på elektronisk vis.

Et annet aspekt er at så si alle de spurte oppgir kun en kommunikasjonsform. Dette betyr en person som kontakter Skatteetaten sm regle alltid benytter samme kanal.

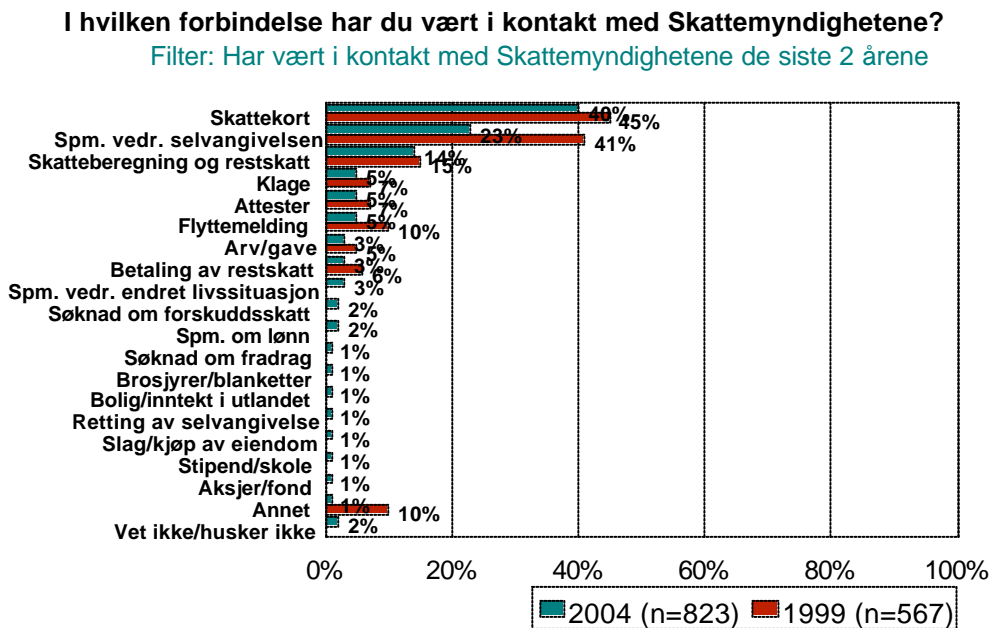
## Kontakt med Skattemyndighetene (tabell 5-7)

I hvilket ærend kontakter befolkningen Skattemyndighetene? Og til hvilke kontorer rettes disse henvendelsene? Vi stilte noen spørsmål om dette. Spørsmålene ble kun rettet til dem som erindret at de hadde vært i kontakt med Skattemyndighetene siste 2 år.

### Hovedgrunn til kontakt med Skattemyndighetene (tabell 5)

For å avdekke hvilken type kontakt befolkningen erindrer å ha hatt med Skattemyndighetene ble følgende spørsmål stilt: ”I hvilken forbindelse har du vært i kontakt med Skattemyndighetene?”. Spørsmålet er stilt til 823 personer.

Vi ser av diagrammet under at det er en overvekt som har vært i kontakt med Skattemyndighetene oppgir skattekort som begrunnelse. I tillegg er det endel som oppgir ulike elementer knyttet til selvangivelsen.



**Skattekort:**



Vi finner delvis naturlige og forventede forskjeller når vi studerer dem som kontaktet Skattemyndighetene angående skattekort. Tabellverket viser oss at andelen som tok kontakt pga. skattekort synker med stigende alder. Blant de yngste (15-24 år) svarer hele 77% at kontakten hadde utspring i skattekort, denne andelen er på 34% blant 40-59 åringer og 21% blant pensjonister. Vi finner dette naturlig i og med at mange ungdommer starter sitt yrkesaktive liv i denne perioden og følgelig trenger skattekort/justert skattekort. Samtidig kan vi ikke unnlate å nevne de siste 1,5-2 års jevnlig rentenedganger som påvirker fradrag på selvangivelsen. Dermed ville vi antatt at også de noe eldre/mer voksne aldersgrupper (dvs. de med boliglån) i større grad også hadde vært i dialog med Skattemyndighetene ang. justering av skattekort/skattetrekk. Vi finner videre at kvinner i større grad enn menn svarer at de kontaktet Skattemyndighetene pga. skattekort. Interessant er det å merke seg at mens 42% av de som har tilgang til internett svarer at de var i kontakt pga. skattekort svarer kun 27% av de som ikke har tilgang til internett det samme.

Skiller vi svarene som er kommet ut fra respondentens bosted finner vi at personer i Akershus og Rogaland i større grad enn de øvrige svarer at de kontaktet Skattemyndighetene pga. skattekort.

### **Spørsmål vedrørende selvangivelsen:**

Selvangivelsen leveres hvert år til samme tid. Det er derfor interessant at de utslag vi finner i hovedsak avhenger av årstid for kontakt med Skattemyndighetene og ikke av andre demografiske variable som alder, yrkesstatus eller lignende. Skiller vi derfor resultatene ut fra årstid for siste kontakt med Skattemyndighetene, finner vi at det er større andeler av de spurte som hadde spørsmål vedrørende selvangivelsen i første halvår enn i andre. Det er større andeler av de som har vært i kontakt med skattemyndighetene inneværende år (25%) som oppgir at de hadde spørsmål vedrørende selvangivelsen, sammenlignet med de som oppga siste kontakt til å være tidligere år (hhv. 17% i 2002 og 18% i 2003).

Personer bosatt i Sogn og Fjordane og i Nordland svarer oftere enn de øvrige at de kontaktet Skattemyndighetene pga. spørsmål ang. selvangivelsen

Interessant å merke seg er det at en overvekt av de som har et dårlig inntrykk (NB: liten base) av Skattemyndighetene svarer at de var i kontakt med Skattemyndighetene fordi de klaget. Samtidig er det også en overvekt i denne gruppen som sier de var i kontakt med Skattemyndighetene pga. feil i selvangivelsen.

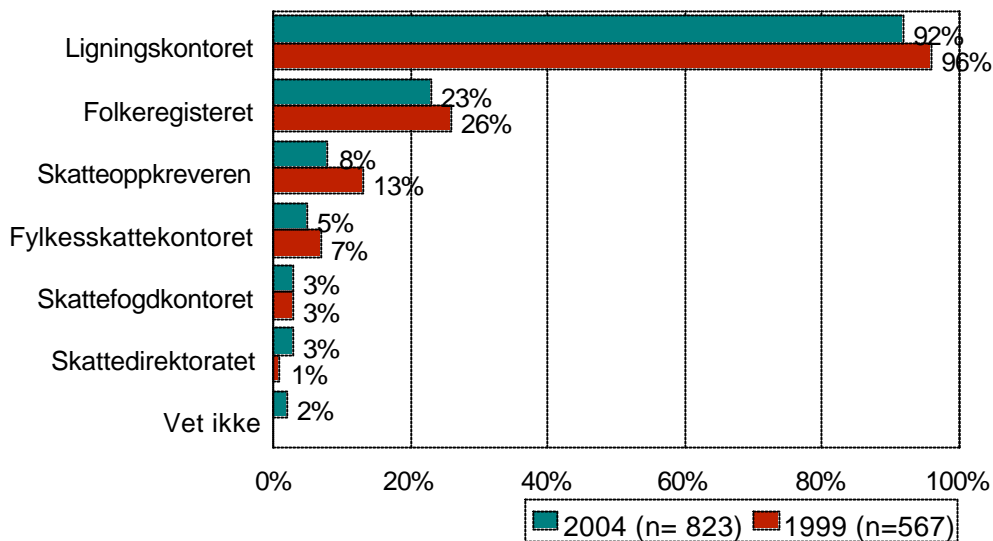
### **Hvilke kontorer har man vært i kontakt med? (tabell 6+7)**

Spørsmålet lød: *"Hvilke av de nevnte kontorer har du vært i kontakt med de siste 2 årene"*? Spørsmålet er altså stilt hjulpet ved at intervjuer leste opp en liste med kontorer, og respondentene svarte bekreftende for de kontorer de har vært i kontakt med.

Diagrammet viser oss at 92% har vært i kontakt med Ligningskontoret, og 23% med Folkeregisteret. For de øvrige kontorer er det relativt marginale andeler som har vært i kontakt. I gjennomsnitt har hver av de spurte vært i kontakt med 1,4 kontorer hver.

### Hvilke av de nevnte kontorer har du vært i kontakt med de siste 2 årene?

Filter: Har vært i kontakt med Skattemyndighetene de siste 2 årene



Vi ser av diagrammet at blant de som har vært i kontakt med Skattemyndighetene har hovedmengden henvendt seg til Ligningskontoret. Fordelingen er omtrent som i 1999 undersøkelsen. Fra tabellverket finner vi at pågangen til Ligningskontoret synes sterkere 1.halvår enn 2. halvår.

Videre viser tabellverket at kvinner i større grad enn menn har vært i kontakt med Folkeregisteret. Dette så vi tendenser til tidligere, ved at kvinner i større grad enn menn svarte at de hadde henvendt seg til Skattemyndighetene pga. attester og lignende (ikke kommentert men kan avleses av tabellverket).

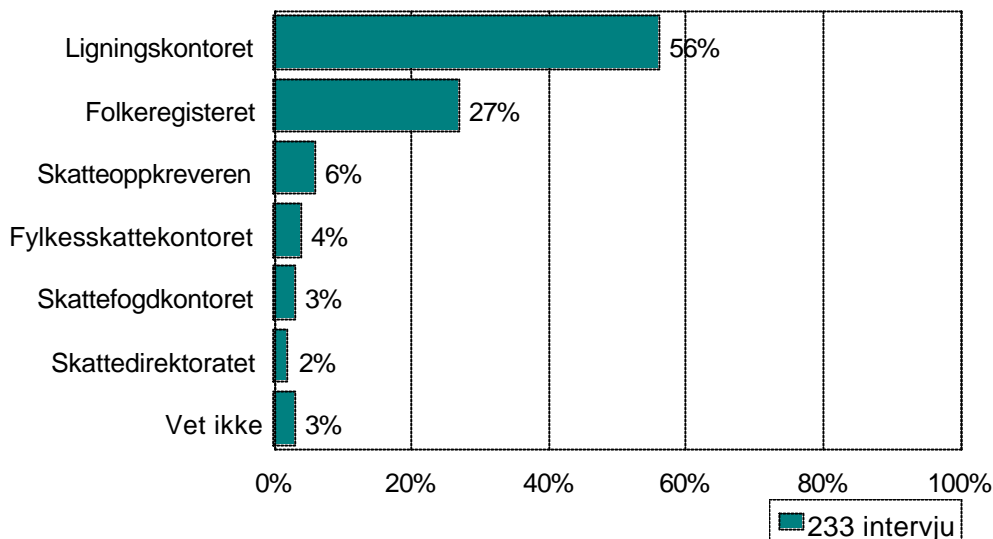
Blant de som har vært i kontakt med Skatteoppkreveren så synes pågangen større 2. halvår enn i 1. halvår. Forøvrig er det høyere andel universitetsutdannede som svarer at de har vært i kontakt med Skatteoppkreveren sammenlignet med de øvrige.

Resultatene over viser at enkelte har vært i kontakt med flere kontorer. For å avdekke hvilket kontor man var aller sist i kontakt med ble det stilt følgende spørsmål (gjelder de som har oppgitt flere enn ett kontor): ”Hvilke av disse kontorene var du sist i kontakt med?” Og den samme listen ble lest opp.

Av diagrammet leser vi at 56% var sist i kontakt med Ligningskontoret og 27% med Folkeregistreret. Fremdeles er det er større andeler menn som svarer at de var i kontakt med Ligningskontoret og større andeler kvinner som svarer Folkeregisteret.

### Hvilken av disse kontorene var du sist i kontakt med?

Filter: Har vært i kontakt med flere kontorer de siste 2 årene

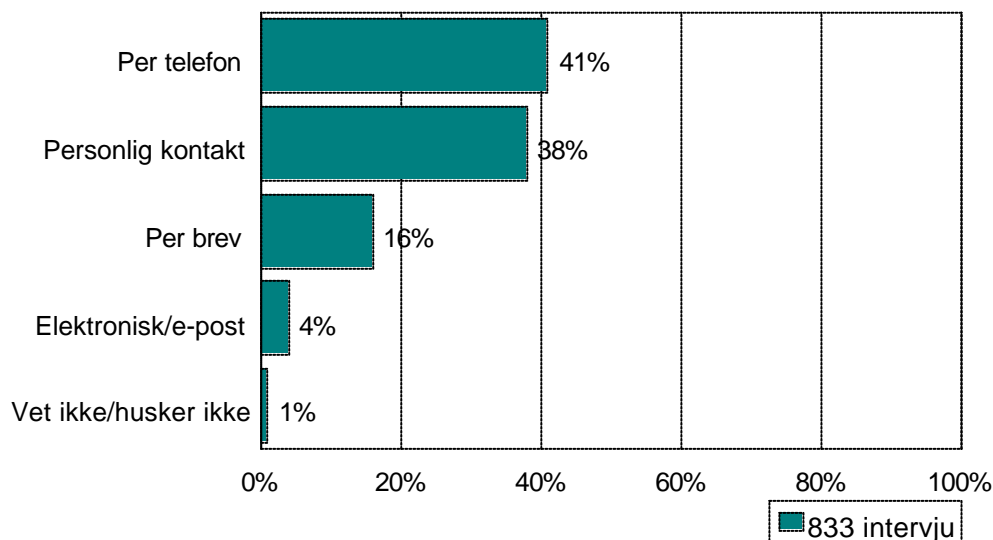


### Var denne siste kontakten personlig, skriftlig eller telefonisk? (tabell 8)

At den siste kontakten brukerne hadde med Skattemyndighetene var i hovedsak telefonisk eller personlig leser vi av diagrammet under. Bakgrunnen for å stille dette spørsmålet var både å friske opp hukommelsen til respondenten og å registrere svaret, da dette ble benyttet i enkelte påstander senere i undersøkelsen.

### Var den siste kontakten personlig, skriftlig eller telefonisk?

Filter: Har vært i kontakt med flere kontorer de siste 2 årene



Først av alt synes vi det er interessant å legge merke til at kun 4% svarer at siste kontakt var av elektronisk art. Tydeligvis er det store grupper i befolkningen som foreløpig ikke har tatt i bruk

dette mediet. Tabellene viser oss at elektronisk kontakt med Skattemyndighetene først og fremst er for personer i heltidsarbeid og personer med universitetsutdannelse.

Dernest legger vi merke til at det er liten forskjell i andelene som har kontaktet Skattemyndighetene per telefon og ved personlig oppmøte. Som tidligere ser vi at det er de eldste, pensjonistene, som i sterkst grad henvender seg personlig. Dette har vi også sett i andre undersøkelser vi har gjort (eksempelvis innenfor bank/finans).

Eneste utslaget vi finner i tallmaterialet når vi skiller på geografi, er at Oslobeboere i større grad enn de øvrige svarer at de kontaktet Skattemyndighetene via brev eller e-post sist de var i kontakt.

Overraskende er det kanskje at andelen som sier at siste kontakt var av personlig art er høyere blant de som har vært i kontakt inneværende år, sammenlignet med de som hadde siste kontakt i fjor eller året før det.

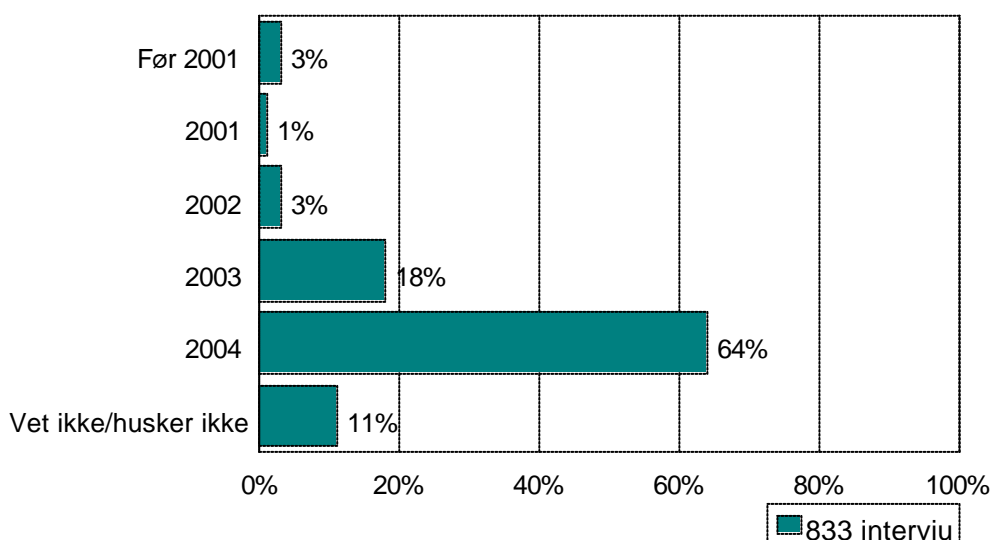
## Kontakttidspunkt (tabell 9)

Skatteetaten ønsket å ha med et spørsmål knyttet til på hvilket tidspunkt respondentenes siste kontakt med skattemyndighetene fant sted. Dette for å avdekke om kontakten er av ny dato, samt kontrollere for evt. forskjeller i oppfatninger som kan forklares med måneder som har større pågang enn andre.

I diagrammet ser vi at det er større andeler av de som har hatt kontakt de siste 2 år, som oppgir kontakten til å ha funnet sted i inneværende år, sammenlignet med de øvrige årene. Dette betyr for øvrig at erindringen bør være god når vi senere spør om siste kontakt.

### På hvilket tidspunkt var du sist i kontakt med Skattemyndighetene?

Filter: Har vært i kontakt med flere kontorer de siste 2 årene



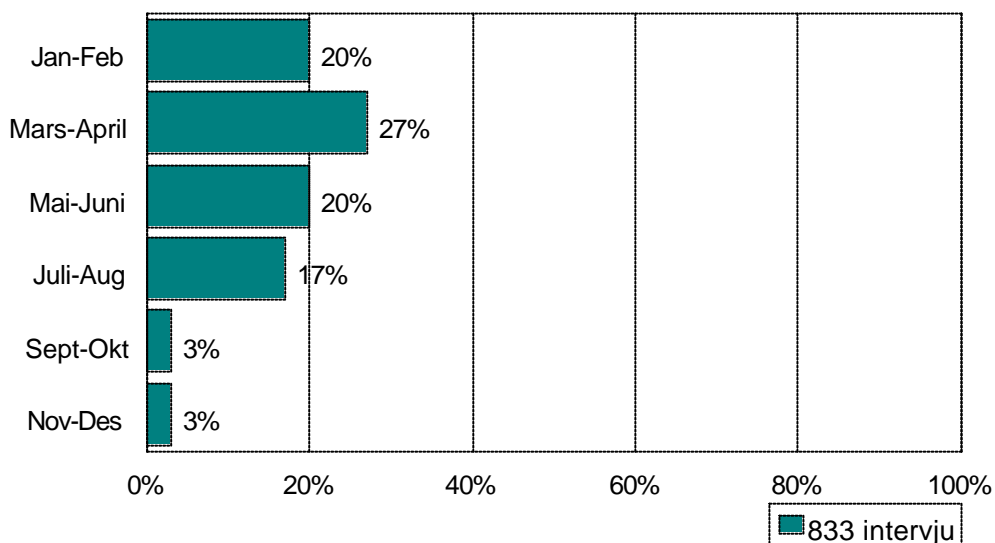
Personer i Sogn og Fjordane er de som i størst grad oppgir inneværende år som tidspunkt for siste kontakt.

Av diagrammet på neste side har vi vist den måned som er oppgitt for siste kontakt (uavhengig av årstall). Dog satt sammen to og to måneder. Vi ser umiddelbart at innenfor et kalenderår er det større andeler som erindrer å ha vært i kontakt med Skattemyndighetene 1. halvår enn som plasserer kontakten til 2. halvår.

Ser vi månedsintervallene samlet, finner vi at det er i mars-april pågangen synes størst. 27% av de spurte svarte at siste kontakt var i denne perioden. Utover dette ser vi at pågangen er omtrent like stor i januar/februar som i mai/juni. Lavest er pågangen i september-desember.

### På hvilket tidspunkt var du sist i kontakt med Skattemyndighetene?

Filter: Har vært i kontakt med flere kontorer de siste 2 årene



Vi finner ingen forskjeller i undergrupper av de spurte ut fra når siste kontakt med Skatteetaten var.

### Ønsket kontaktform (tabell 10)

På hvilken måte ønsker befolkningen å kontakte Skattemyndighetene? Skal man fortrinnsvis benytte telefon, møte opp personlig eller er skriftlig kontakt å foretrekke (brev/mail)? Ut fra erfaring vet vi at brukernes preferanser som regel er knyttet til den sak/problemstilling man ønsker å ta opp eller diskutere. Dette spørsmålet ble likevel stilt i undersøkelsen og intervjuerne ble briefet på at det skulle legges vekt på den formen for kontakt som respondentene vanligvis/helst vil foretrekke.

Spørsmålet lød: *"I din kontakt med Skattemyndighetene, ønsker du helst at kommunikasjonen foregår per brev, telefonisk, personlig eller via elektronisk post?"*

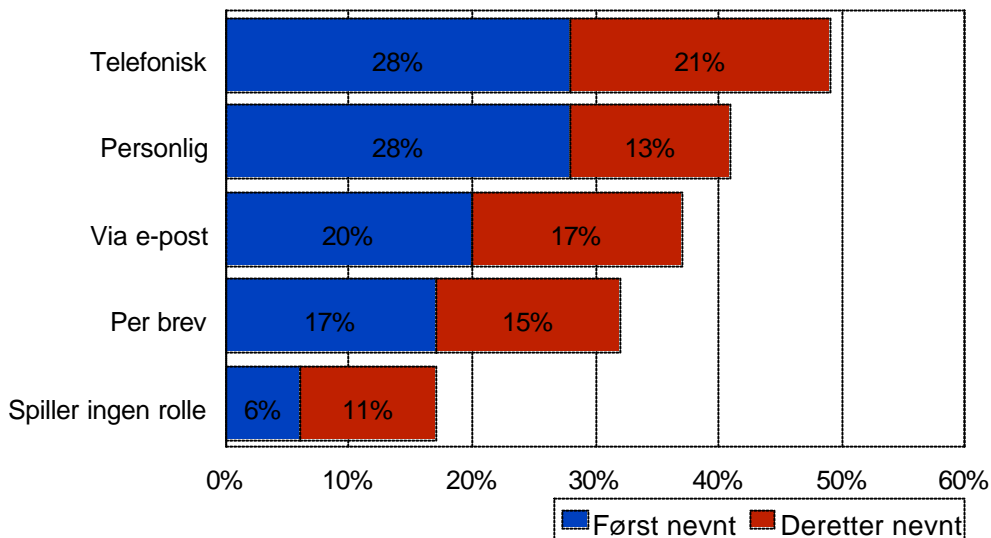
Svarene som fremkom har vi skissert i diagrammet på neste side. Spørsmålet er litt endret fra sist fra 1999 undersøkelsen og er derfor fremstilt i diagrammet, men i tabellen under.

Fra årets undersøkelse ser vi at det er telefonisk kontakt som er ønsket av flest. Deretter oppgis personlig kontakt. I og med at andelene er 'såpass like' er det viktig at Skattemyndighetene satser på, og tilbyr begge former for kontakt.

Vi legger også merke til at andelen som svarer at ønsket kontaktform bør være elektronisk er betydelig høyere enn det som er det faktiske tilfellet (kun 4% sier at den siste kontakten var elektronisk).

**I din kontakt med Skattemyndighetene, ønsker di helst at kommunikasjonen foregår per brev, telefonisk, personlig eller via elektronisk post?**

Filter: Har vært i kontakt med flere kontorer de siste 2 årene



| Ønsket kommunikasjonsform | 1999: | 2004:<br>(først nevnt) |
|---------------------------|-------|------------------------|
| Telefonisk                | 29%   | 28%                    |
| Personlig                 | 33%   | 28%                    |
| E-post                    | 7%    | 20%                    |
| Brev                      | 22%   | 17%                    |

Skiller vi på undergrupper finner vi at personer i lønnet arbeid foretrekker å kontakte Skattemyndighetene via telefon, mens pensjonistene ville foretrekke personlig kontakt. Med andre ord relativt likt det mønsteret vi faktisk ser i dag.

Interessant er det å merke seg at mens kvinnene i større grad enn menn foretrekker telefonisk kontakt, svarer en overvekt av mennene at elektronisk kontakt vil være ønskelig for dem. Interessen for å kontakte Skattemyndighetene via e-post er forøvrig høyest i aldersgruppen 25-39 år, og lavest i aldersgruppen 60 år eller eldre. Interessen for å kontakte Skatteetaten via internett er naturlig nok betydelig høyere blant de som har tilgang til internett enn blant de som ikke har tilgang til internett. Tabellverket viser også at personer med universitetsutdanning i større grad enn de øvrige vil foretrekke at kommunikasjonen foregår elektronisk.

Skiller vi på inntekt forsterkes det bildet vi ser over, vi finner nemlig at de med lavest inntekt i større grad enn de øvrige svarer at de ønsker å kontakte Skattemyndighetene personlig, mens de med høyest inntekt oppgir e-post som ønsket kommunikasjonsform.

Tallmaterialet viser videre at personer bosatt i Telemark i størst utstrekning svarer telefon, mens personer i Aust-Agder oppgir at de ønsker å ha personlig kontakt med skattemyndighetene. Elektronisk kontakt er en kontaktform som i størst grad er ønsket av personer i Oslo og i Akershus.

## Skattemyndighetenes tilgjengelighet

### Tilgjengelighet (tabell 11+12)

Etter de innledende spørsmålene om kontakt med Skatteetaten, hva sakene gjaldt, kontaktform osv. ble respondentene forelagt en del påstander knyttet til det kontoret de sist hadde kontakt med. Hvilket kontor de faktisk skulle svare for, ble lest opp av intervjuer som en del av spørsmålet/påstanden. Påstandene var vinklet i henhold til den kontaktform (personlig, telefon, elektronisk) de benyttet siste gang de var i kontakt med Skattemyndighetene.

Påstandene ble formulert på en slik måte at respondentene skulle uttrykke hvor enige eller uenige de var i henhold til en 5-skala. Respondentene fikk lest opp følgende svaralternativ:

**Helt enig**

**Litt enig**

**Verken enig eller uenig**

**Litt uenig**

**Helt uenig**

Før vi ser på resultatene, vil vi henlede oppmerksomheten mot en 'kritikk' som kan reises ved bruk av påstandsmetoden generelt. Det viser seg nemlig at folk har en tendens til å si seg mer enig enn de er, spesielt når påstanden dreier seg om forhold man ikke har særlig sterke meninger om. Vi vil i det følgende hovedsakelig fokusere på helt-enig andelene, derfor er det viktig å huske på at de gjennomgående kan være litt for høye. Men i og med at dette aspektet vil gjelde alle påstandene vil fordelingen og rangeringen mellom dem være reell.

I og med respondentene har besvart spørsmålene ut fra det kontoret de sist var i kontakt med har vi sammenstilt resultatene for hvert kontor i egne diagram. Dermed kan man raskt sette seg inn i de respektive kontorenes resultater. Vi skal gå gjennom svarfordelingene påstand for påstand, kontor for kontor.

Vi startet sekvensen med følgende innledende tekst: *"Jeg vil gjerne at du forteller meg hvor enig eller uenig du er i følgende påstander om Skattemyndighetenes tilgjengelighet for deg som bruker. Når du tar stilling vil jeg at du gjør dette på grunnlag av din siste erfaring med Skattemyndighetene"*.

Det vi kan si generelt er at det er relativt få som har benyttet seg av mulighetene til å svare "vet ikke", noe vi tolker som at påstandene er "treffende" i den forstand at de fleste kan ta et standpunkt

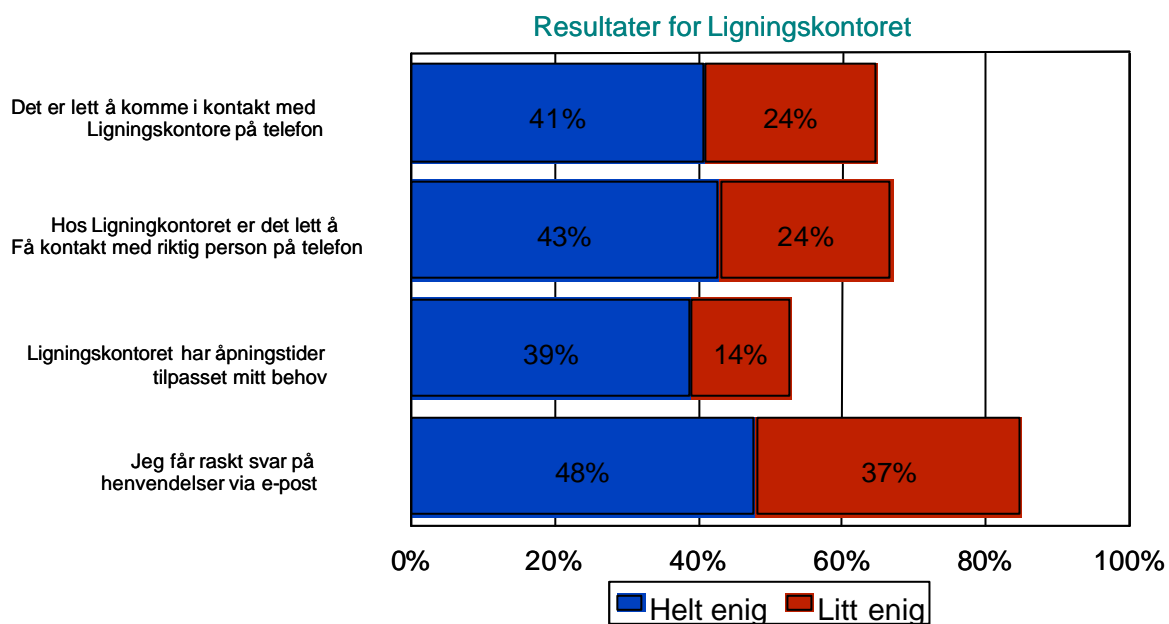
og gi et ”klart svar”. Vi har kun skissert helt-enig og litt-enig andelene i diagrammene. For mer detaljert gjennomgang henviser vi til tabellverket som følger med denne rapporten.

Vi erindrer at flertallet hadde vært i kontakt med Ligningskontoret. Følgelig er det Ligningskontoret som er vurdert av flest.

### Resultater for Ligningskontoret:

De første to påstandene omhandlet Ligningskontorets tilgjengelighet på telefon. Påstandene ble følgelig stilt til dem som har hatt telefonisk kontakt med Ligningskontoret. Antallet intervju endte på 325. Deretter ble det stilt en generell påstand om Ligningskontorets åpningstid og avslutningsvis en påstand til de som har kontaktet Ligningskontoret via e-post.

**Jeg vil nå gjerne at du forteller meg hvor enig eller uenig du er i følgende påstander om Skattemyndighetenes tilgjengelighet for deg som bruker. Når du tar stilling vil jeg at du gjør dette på grunnlag av din siste erfaring med Skattemyndighetene**



Den første påstanden lød: ”**Det er lett å komme i kontakt med Ligningskontoret på telefon**”. Vi ser i diagrammet at 41% er helt-enig i dette. I tillegg er 14% er helt-uenig. Med andre ord er det en overvekt av de spurte som er enig i denne påstanden.

Fra tabellverket finner vi at pensjonister og studenter i større grad enn de øvrige er enig i at det er lett å komme i kontakt med Ligningskontoret på telefonen. Videre finner vi at årstid for kontakt kan synes å spille inn i oppfatningen av Ligningskontorets tilgjengelighet på telefon.

Blant de som er uenig i påstanden er det en overvekt av de som har tatt kontakt med Skattemyndighetene 1. halvår. I tillegg svarer en større andel av de som har dårlig inntrykk av Skattemyndighetene at de er helt-uenig i at det er lett å komme i kontakt med Ligningskontoret på telefon (NB: liten base), sammenlignet med de som har godt inntrykk.



Personer bosatt i Troms er de som i størst grad er enige i påstanden.

Når det gjelder påstand nummer 2: ”**Hos Ligningskontoret er det lett å få kontakt med riktig person på telefonen**” er en overvekt av de spurte enige i påstanden (43% er helt-enig, 12% er helt-uenig).

Skiller vi på alder finner vi at personer over 60 år er de som i størst grad er enig i påstanden, det samme gjelder pensjonister. I tillegg finner vi at menn i større grad enn kvinner opplever at det er lett å komme i kontakt med rett person hos Ligningskontoret. Positivt er det at en overvekt av de som har godt inntrykk av Skattemyndighetene også er enig i påstanden.

Den tredje påstanden retter seg både til de som har hatt enten telefonisk eller personlig kontakt. Det er 621 personer som har besvart denne påstanden. Påstanden lød: ”**Ligningskontoret har åpningstider som er tilpasset mitt behov**”

39% er helt-enige i at Ligningskontoret har åpningstider tilpasset de behov som råder, mens 22% er helt-uenige i dette. Med andre ord er en overvekt av de spurte helt-enig i påstanden, men avstanden mellom andelen enig og uenig er mindre enn for de foregående påstandene.

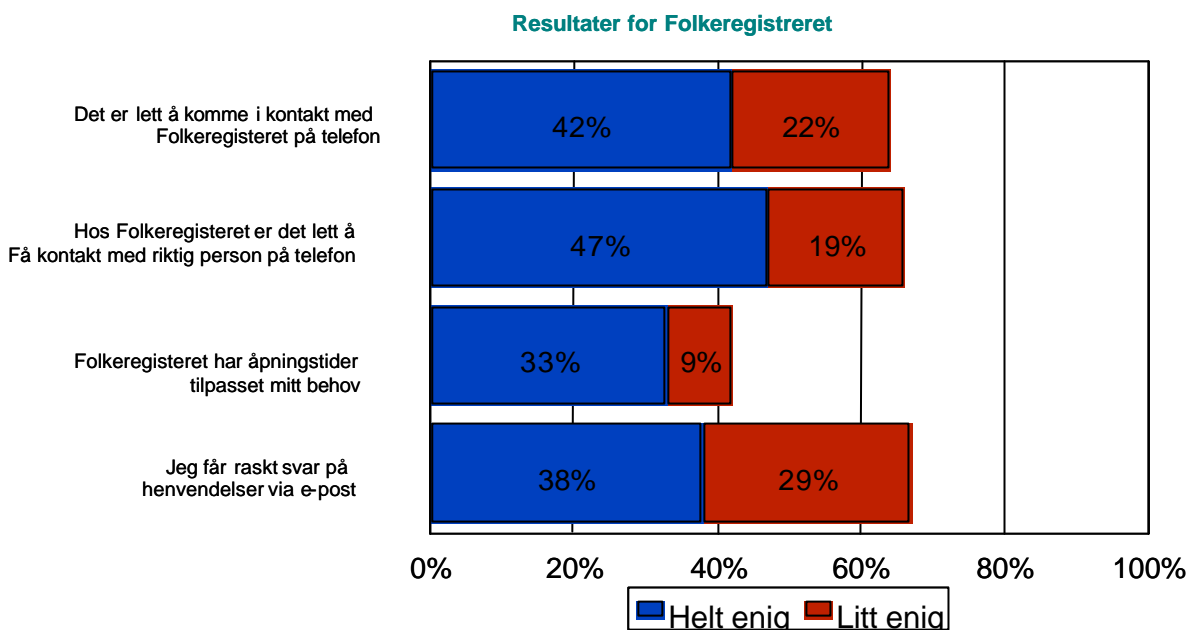
Fra tabellverket finner vi at personer i lønnet arbeid i mindre grad enn de øvrige er enige i påstanden, hvilket kanskje skyldes at disse ikke har mulighet til å kontakte Skattemyndighetene på dagtid. Vi finner også at det samme gjelder personer i alderen 25-39 år, samt en overvekt av de som har dårlig inntrykk av Skattemyndighetene totalt sett. Blant de eldste (dvs over 60 år og pensjonister) finner vi en overvekt som er helt-enige i at Ligningskontorets åpningstider er tilpasset eget behov. Disse har naturlig en mer fleksibel hverdag (dagtid) og følgelig også i større grad mulighet til å kontakte skatteetatens kontorer i normal åpningstid.

Den siste påstanden i diagrammet for Ligningskontorets resultater ble kun stilt til de som hadde vært i kontakt med Ligningskontoret på e-post, dvs. 24 personer, hvilket gjør at vi ikke bryter resultatene ned på undergrupper. Påstanden lød: ”**Jeg får raskt svar på henvendelser via e-post til Ligningskontoret**”. Alle som kontakter Skattemyndighetene på e-post får automatisk en ’reply’ om at mailen er mottatt og saken blir tatt hånd om. Det er likevel ikke alle som oppfatter dette som svar på henvendelse. Men ut fra svarene på denne påstanden, hvor 48% er helt-enig og 37% litt enig (totalt 85%) i at de får raskt svar ved henvendelser via e-post til Ligningskontoret virker det som at publikum er fornøyd med dagens praksis.

### **Resultater for Folkeregisteret:**

De som oppgav at siste kontakt de hadde med Skattemyndighetene var med Folkeregisteret fikk stilt påstander for Folkeregisteret. (Men påstandene er de samme) Det var 82 personer som fikk påstandene om tilgjengelighet på telefon, 147 om åpningstid og kun 3 besvarte spørsmålet om raskhet i svar via e-post.

**Jeg vil nå gjerne at du forteller meg hvor enig eller uenig du er i følgende påstander om Skattemyndighetenes tilgjengelighet for deg som bruker. Når du tar stilling vil jeg at du gjør dette på grunnlag av din siste erfaring med Skattemyndighetene**



Den første påstanden lød: **”Det er lett å komme i kontakt med Folkeregistreret på telefon”**.

Vi leser av diagrammet at 42% er helt enig, mens 16% helt-uenig. Med andre ord er det en overvekt av de spurte som er helt-enig i at det er lett å komme i kontakt med Folkeregistreret på telefon.

Fra tabellverket finner vi at det i størst grad er personer i deltidsarbeid som er enig (helt enig + litt enig) i at det er lett å komme i kontakt med Folkeregistreret på telefon.

Videre kan det virke som om årstid for siste henvendelse spiller inn i oppfatningen av Folkeregistrerets tilgjengelighet på telefon. 61% av de som var i kontakt 2. halvår er enige i påstanden, mot kun 43% av de som kontaktet Folkeregistreret 1. halvår. Personer bosatt i Østfold er de som i størst grad er enig i påstanden (NB: liten base)

Også når det gjelder den andre påstanden i diagrammet: **”Hos Folkeregistreret er det lett å få kontakt med riktig person”** er andelen enige høyere enn andelen uenige. Følgelig kan vi 'anta' at det er 'går greit' å få tak i riktig person på telefonen. (47% er helt-enig, 11% er helt-uenig). Eneste utslag av betydning vi finner, er at 81% av de som har et godt inntrykk av Skattemyndighetene svarer at de er enige i påstanden.

Den tredje påstanden lød: **”Folkeregistreret har åpningstider som er tilpasset mitt behov”**.

Dette ble rettet både til de som har vært i telefonisk og personlig kontakt. Påstanden er stilt til 147 personer.

Vi ser at 33% er helt-enige i at Folkeregistreret har åpningstider tilpasset mitt behov, mens 25% er helt-uenige i dette. Med andre ord er en meget svak overvekt av de spurte enige i påstanden. Hadde vi i tillegg hatt med andelene som sier seg litt-enig og litt uenig i vurderingen ville påstanden endt med en overvekt uenige. Altså at åpningstidene til Folkeregistreret *ikke* er tilpasset brukernes behov.

Vi finner fra tabellverket at heltidsarbeidende i større grad er helt-uenig i påstanden, det samme gjelder personer i aldersgruppen 25-39 år. Samtidig svarer deltidsarbeidende og personer over 40

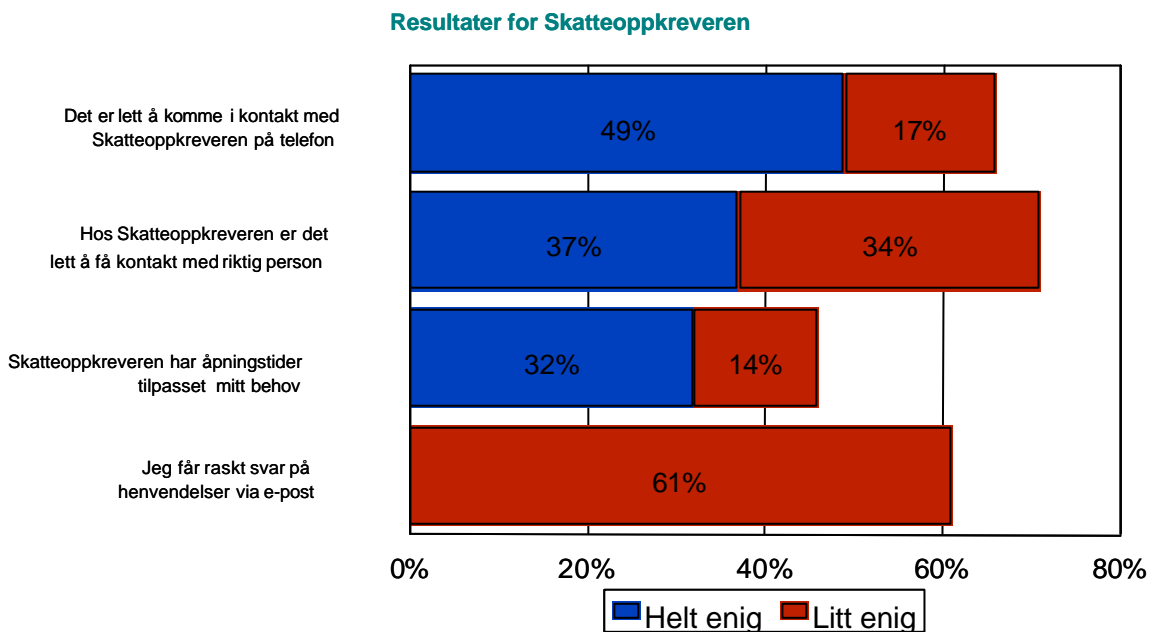
år i større grad enn de øvrige at de er helt-enige i at åpningstidene er 'greie'. Avslutningsvis finner vi også at kvinner er i større grad enn menn enige i at Folkeregisteret har åpningstider tilpasset deres behov, hvilket vi antar skyldes at det er større andeler kvinner enn menn som arbeider deltid.

Den siste påstanden i diagrammet på foregående side: **”Jeg får raskt svar ved henvendelser via e-post til Folkeregisteret”** ble kun stilt til og besvart av 3 personer. Dette er de som har oppgitt å ha vært i kontakt via e-post. Svarene fordeler seg ved at en er helt enig, en er litt enig og den siste er helt uenig i at de får raskt svar ved henvendelser via e-post til Folkeregisteret.

### Resultater for Skatteoppkreveren:

Det neste kontoret som ble kartlagt var Skatteoppkreveren. Vi erindrer at andelen som har vært i kontakt med Skatteoppkreveren som siste kontor var relativt lav. Og følgelig er det også et lavt antall som har besvart påstandene. Totalt 45 stk har svart på påstandene om telefonkontakten, 63 har besvart påstanden om åpningstid og kun 3 stk har besvart spørsmålet om e-post ut fra siste kontakt med Skatteoppkreveren.

**Jeg vil nå gjerne at du forteller meg hvor enig eller uenig du er i følgende påstander om Skattemyndighetenes tilgjengelighet for deg som bruker. Når du tar stilling vil jeg at du gjør dette på grunnlag av din siste erfaring med Skattemyndighetene**



På første påstanden: **”Det er lett å komme frem til Skatteoppkreverene på telefon”** er det 49% som sier seg helt-enig, i tillegg 19% som er helt-uenig. Fra tabellverket finner vi at menn i større grad enn kvinner er enige i denne påstanden og det samme gjelder de som oppgir siste henvendelse til å være inneværende år, sett i forhold til de som oppgir siste henvendelse til å være tidligere år.

For påstand nummer 2: **”Hos Skatteoppkreveren er det lett å få kontakt med riktig person på telefonen”** er det 37% som er helt-enige, mens 9% er helt-uenig. Følgelig kan vi også for Skatteoppkreveren ’konkludere’ med at det større andeler som mener at det er lett å få tak i riktig person på telefonen, enn som ikke synes dette. Det eneste signifikante utslaget vi registrerer er at en overvekt av de spurte med universitetsutdanning sier seg enig i at det er lett å få tak i riktig person på telefon hos Skatteoppkreveren.

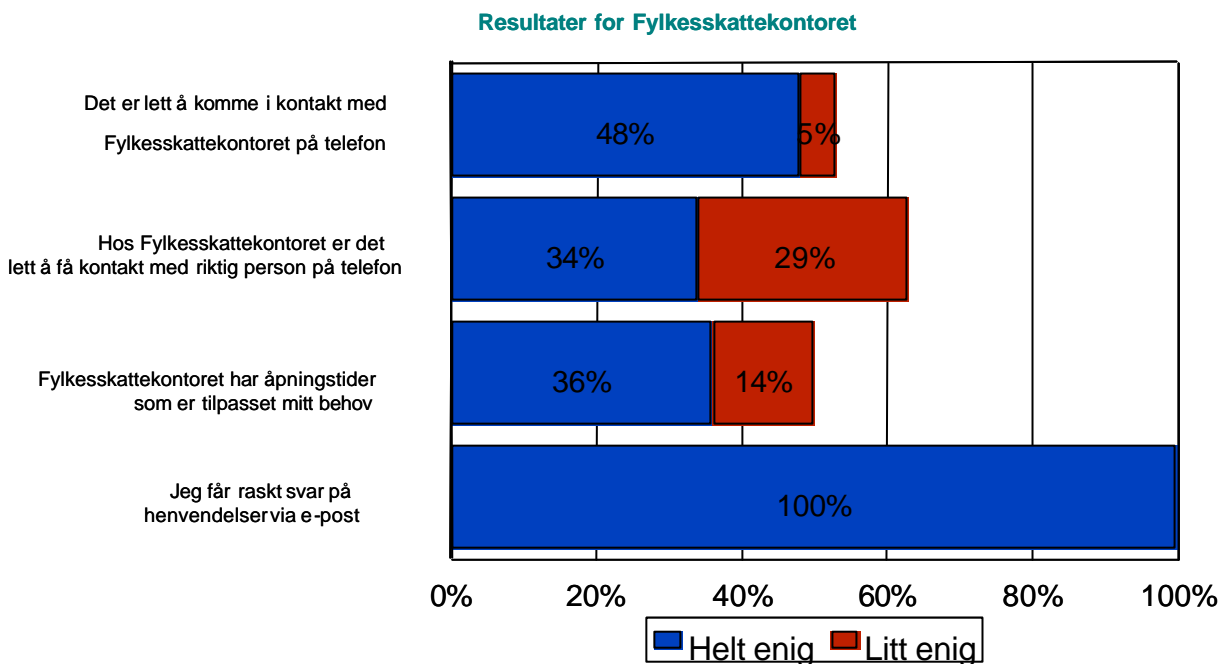
Påstand nummer 3 dreier seg om Skatteoppkreverens åpningstider, påstanden lød: **”Skatteoppkreveren har åpningstider som er tilpasset mitt behov”**. Påstanden ble stilt til 63 personer. Vi leser av diagrammet over at 32% av de spurte er helt-enige i at åpningstidene er tilpasset eget behov, samtidig som 23% er helt-uenige i det samme. Andelen av de spurte som er helt-enig er høyest blant 40-59 åringer og lavest i aldersgruppen 25-39 år.

Den siste påstanden i diagrammet på foregående side ble kun stilt til 3 personer, påstanden hadde følgende ordlyd: **”Jeg får raskt svar ved henvendelser via e-post til Skatteoppkreveren”**. Svarene fordeler seg ved at to er litt-enig og den siste er helt-uenig i at man får raskt svar når man henvender seg via e-post til Skatteoppkreveren.

## Resultater for Fylkesskattekontoret

Kontoret vi nå skal vise resultater for er Fylkesskattekontoret. Totalt har 26 stk har besvart spørsmål om tilgjengelighet på telefon, 36 stk har besvart spørsmålet om åpningstid, mens kun 1 har fått spørsmål om internett. Med såpass lavt antall intervju er det vanskelig å finne utslag som er signifikante, vi vil ikke kommentere utslag på undergrupper av de spurte. For ytterligere fordypning henvises til tabellverket.

**Jeg vil nå gjerne at du forteller meg hvor enig eller uenig du er i følgende påstander om Skattemyndighetenes tilgjengelighet for deg som bruker. Når du tar stilling vil jeg at du gjør dette på grunnlag av din siste erfaring med Skattemyndighetene**



På grunn av det lave antallet intervju velger vi å se de to første påstandene samlet fordi begge omhandler Fylkesskattekontorets tilgjengelighet på telefon. Vi leser av diagrammet at 48% er helt-enig i at **det er lett å komme frem til Fylkesskattekontoret på telefon**, samtidig som 34% er helt-enig i at **hos Fylkesskattekontoret er det lett å få kontakt med riktig person på telefon**. Samlet gir disse resultatene oss en følelse av at det er noe vanskeligere å nå frem til riktig person enn det som bør være tilfelle. 16% er helt-uenig i at det er lett å komme frem til Fylkesskattekontoret, mens 11% er uenig i at det er lett å komme i kontakt med riktig person.

Når det gjelder påstand nummer 3 i diagrammet: **”Fylkesskattekontoret har åpningstider som er tilpasset mitt behov”** er helt-enig andelen og helt-uenig andelen omtrent like store (dvs. 36% vs. 34%). Hvilket kanskje er et signal om at befolkningen ønsker endrede åpningstider? Personer i heltidsarbeid er i mindre grad enn de øvrige helt-enig i påstanden.

Den eneste ene som har blitt forelagt påstanden om raskheten i svar når det gjelder henvendelse via e-post svarer at han/hun er helt enig.

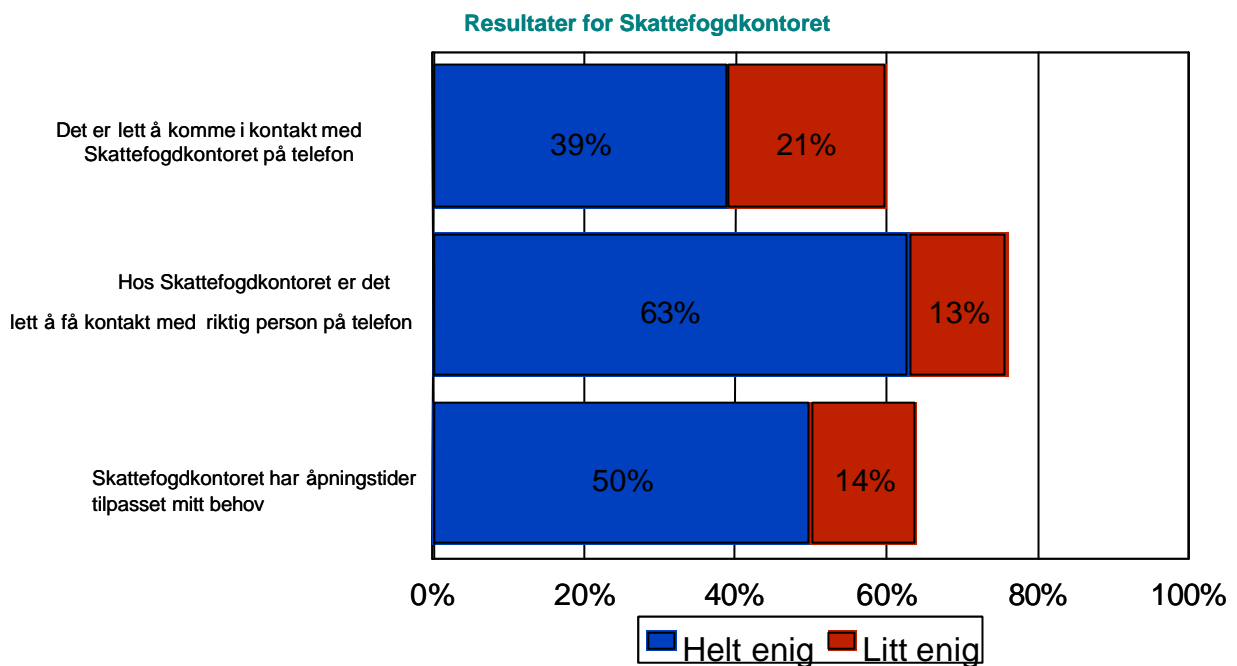
## Resultater for Skattefogdkontoret

Det femte kontoret vi har bedt om vurdering for er Skattefogdkontoret.

Totalt er det 19 personer som har besvart spørsmål om tilgjengelighet på telefon, samt 24 om åpningstid. Det er ingen som har fått spørsmål om raskhet ved e-post henvendelse

Vi gjentar at ved såpass lavt antall intervju som det her er snakk om er det vanskelig å finne utslag som er signifikante. Vi viser likevel resultatene i diagrammet:

**Jeg vil nå gjerne at du forteller meg hvor enig eller uenig du er i følgende påstander om Skattemyndighetenes tilgjengelighet for deg som bruker. Når du tar stilling vil jeg at du gjør dette på grunnlag av din siste erfaring med Skattemyndighetene**



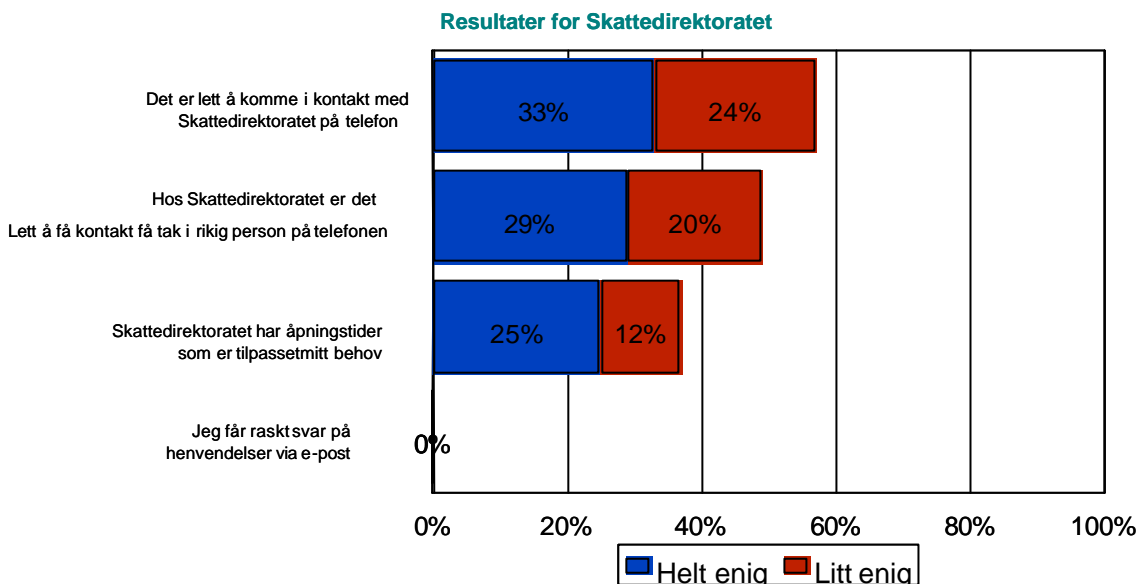
## Skattedirektoratet

Det siste kontoret som er vurdert i denne omgangen er Skattedirektoratet.

Kun 16 personer har besvart spørsmål om tilgjengelighet på telefon og om åpningstid. Det er kun en som har fått spørsmål om raskhet ved e-post henvendelse. Denne sier seg 'verken enig eller uenig'.

Nok en gang gjentar vi at ved såpass lavt antall intervju som det her er snakk om er det vanskelig å finne utslag som er signifikante. Vi viser resultatene i diagrammet uten å kommentere ytterligere:

**Jeg vil nå gjerne at du forteller meg hvor enig eller uenig du er i følgende påstander om Skattemyndighetenes tilgjengelighet for deg som bruker. Når du tar stilling vil jeg at du gjør dette på grunnlag av din siste erfaring med Skattemyndighetene**



## Brukerbehandling (tabell 13+14)

Undersøkelsen fortsatte med ytterligere påstander hvor hovedtema kan defineres som brukerbehandling. Også for disse påstandene ble respondentene bedt om å gi sin vurdering på grunnlag av sin siste erfaring med Skattemyndighetene.

Påstandene ble formulert på en slik måte at respondentene skulle uttrykke hvor enige eller uenige de var. Svarene på påstandene ble avgitt på den samme helt enig/-helt uenig skala som tidligere.

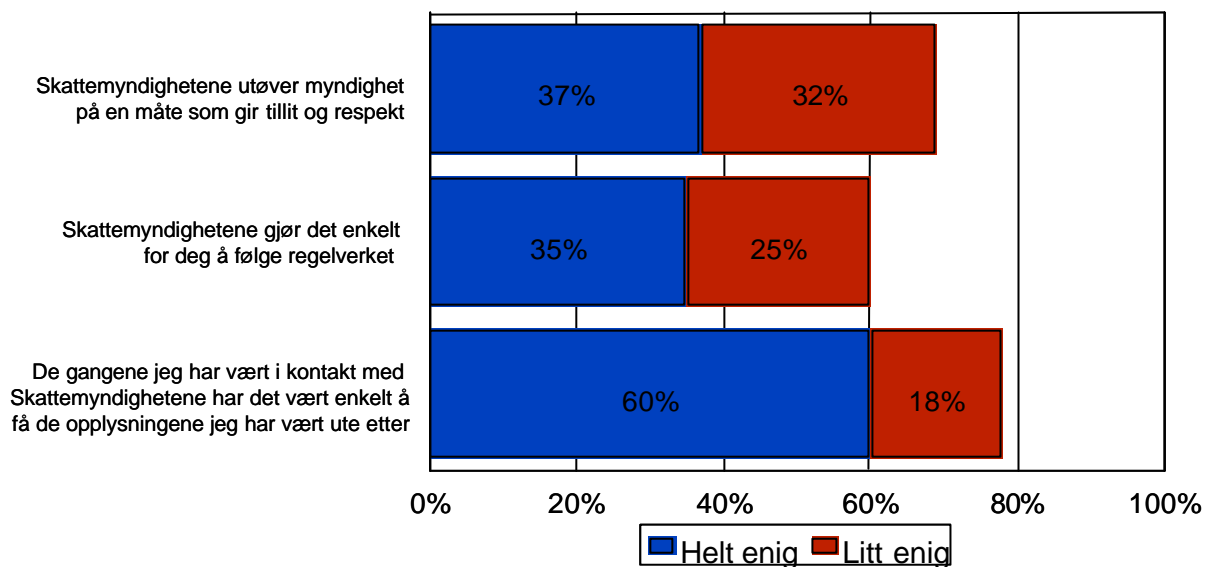
Også for påstandene knyttet til brukerbehandling har vi sammenstilt resultatene per kontor. Også her vil det være slik at fordi flest hadde vært i kontakt med Ligningskontoret, vil det være Ligningskontoret som er vurdert av flest. Enkelte av påstandene var relatert til et konkret kontor (det man sist var i kontakt med), samtidig som enkelte var av generell karakter. Vi starter med de

generelle påstandene, altså de som er stilt til alle uavhengig av hvilket kontor man sist var i kontakt med. Vi har valgt å fremstille enig-andelene, for ytterligere detaljer henvises til tabellverket.

Vi startet sekvensen med følgende innledende tekst: ”Jeg vil gjerne at du forteller meg hvor enig eller uenig du er i følgende påstander om Skattemyndighetenes behandling av deg som bruker. Når du tar stilling vil jeg at du gjør dette på grunnlag av din siste erfaring med Skattemyndighetene”. Er du helt enig, litt enig, verken enig eller uenig, litt uenig eller helt uenig”.

Fra diagrammet legger vi merke til at enig-andelene jevnt over er høye.

**Jeg vil nå gjerne at du forteller meg hvor enig eller uenig du er i følgende påstander om Skattemyndighetenes behandling av deg som bruker. Når du tar stilling vil jeg at du gjør dette på grunnlag av din siste erfaring med Skattemyndighetene**



Tar vi for oss påstand for påstand ser vi at 69% er helt eller litt enig i at ”**Skattemyndighetene utøver myndighet på en måte som gir tillit og respekt**”. Gjennomsnittlig ender påstanden på ’litt enig’, hvilket er et bra resultat.

Pensjonistene er i større grad enn de øvrige enige i dette, det samme gjelder en overvekt at dem som har godt inntrykk av Skattemyndighetene totalt sett.

Påstand nummer to omhandler enkelhet. Og vi ser at 60% er helt eller litt enige i at ”**Skattemyndighetene gjør det enkelt for deg å følge regelverket**”. Fra tabellverket leser vi at 28% er uenige. Også her finner vi at de som har et godt inntrykk av Skattemyndighetene totalt sett i større grad enn de øvrige er enige i påstanden.

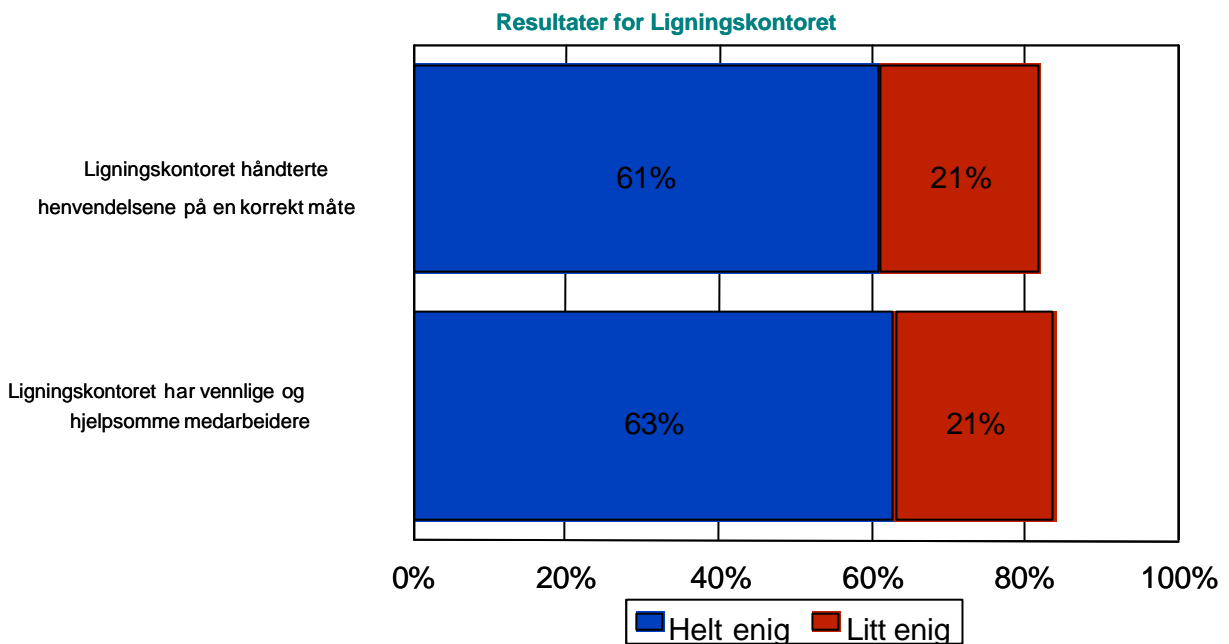
Påstand nummer 3 oppnår en enig andel på høye 82%. 10% av de spurte er uenig i påstanden. Dette gjør at påstanden gjennomsnittlig ender på nær ’helt enig’, hvilket vi tolker som at befolkningen får de svar de søker når de kontakter Skattemyndighetene. Også for denne påstanden finner vi at enig-andelene er høyest blant de som har et godt inntrykk av Skattemyndighetene totalt sett.



### Vi skal nå se på de kontorspesifikke resultatene og kommentere fortløpende. Vi starter med Ligningskontoret:

Vi har trukket ut de to påstandene som omhandler Ligningskontoret spesielt. Det er 754 personer som har besvart påstandene for Ligningskontoret.

**Jeg vil nå gjerne at du forteller meg hvor enig eller uenig du er i følgende påstander om Skattemyndighetenes behandling av deg som bruker. Når du tar stilling vil jeg at du gjør dette på grunnlag av din siste erfaring med Skattemyndighetene**



Vi legger merke til at svarfordelingen er omtrent lik for begge påstandene.

82% av de som har vært i kontakt med Ligningskontoret er enig i at **Ligningskontoret håndterte henvendelsen på en korrekt og profesjonell måte**. Det er noe høyere enig-andeler blant menn enn blant kvinner. Og vi finner at andelene som er enig er høyere blant de som har et godt inntrykk av Skattemyndighetene enn blant de som har et dårlig inntrykk.

Sammenligner vi dette resultatet med gjennomsnittet for alle kontorer, finner vi at gjennomsnittlig oppfatning og oppfatningen av Ligningskontoret er omtrent like.

(Minner i den forbindelse om at Ligningskontoret utgjør et relativt stor andel av alle svar som er gitt).

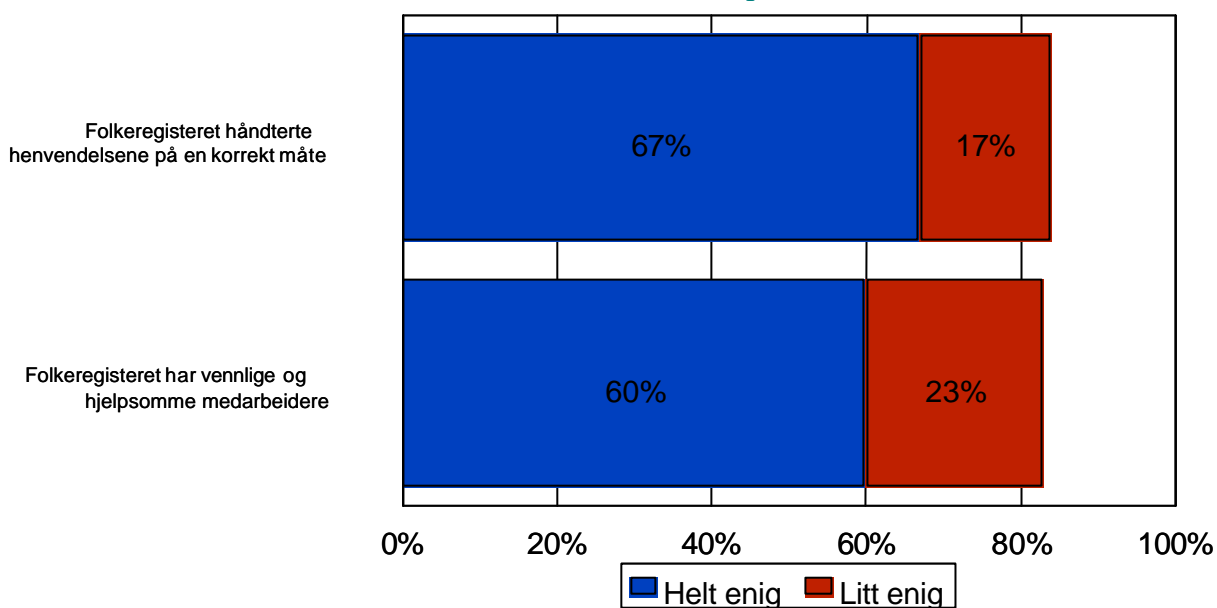
Den andre påstanden omhandler de ansatte på Ligningskontoret. Og vi ser av diagrammet at også her er det en overvekt av de spurte som er enig i påstanden. 84% er helt eller litt enige i at **Ligningskontoret har vennlige og hjelpsomme medarbeidere**, kun 7% er uenige i dette. Vi finner fra tabellverket at personer over 60 år og pensjonister i større grad enn de øvrige er helt-enige i påstanden. Enig-andelen er også høyere blant de som ikke har tilgang til internett sammenlignet med de som har tilgang, men dette kan likegodt være et utslag betinget av alder som av internettilgang (pensjonister og personer over 60 år har i mindre grad tilgang til internett). Også på denne påstanden er enig-andelen høyere blant de som har et godt inntrykk av Skattemyndighetene enn blant de som har et dårlig inntrykk.

## Folkeregisteret

Påstandene som omhandler Folkeregisteret er besvart av 179 personer, og er fremstilt i diagrammet. Som vi ser er det relativt høye enig-andeler .

**Jeg vil nå gjerne at du forteller meg hvor enig eller uenig du er i følgende påstander om Skattemyndighetenes behandling av deg som bruker. Når du tar stilling vl jeg at du gjør dette på grunnlag av din siste erfaring med Skattemyndighetene**

### Resultater for Folkeregisteret



Den første påstanden lød: **”Folkeregisteret håndterte henvendelsen på en korrekt og profesjonell måte”**. Totalt er det 84% som sier seg enig i dette, 7% er uenig. Sammenligner vi med resultatene totalt, hvor 82% var enig og 10% uenig, oppnår Folkeregisteret resultater på omtrent samme nivå.

Fra tabellene finner vi at menn sier seg i større grad enn kvinner ’helt-enig’ i påstanden, det samme gjelder personer med universitetsutdanning sammenlignet med de øvrige. Interessant er det å merke seg at også på denne påstanden er det høyere helt-enig-andeler blant de som har et godt inntrykk av Skattemyndighetene sammenlignet med de som har et dårlig inntrykk.

Den andre påstanden lød: **”Folkeregisteret har vennlige og hjelpsomme medarbeidere”**.

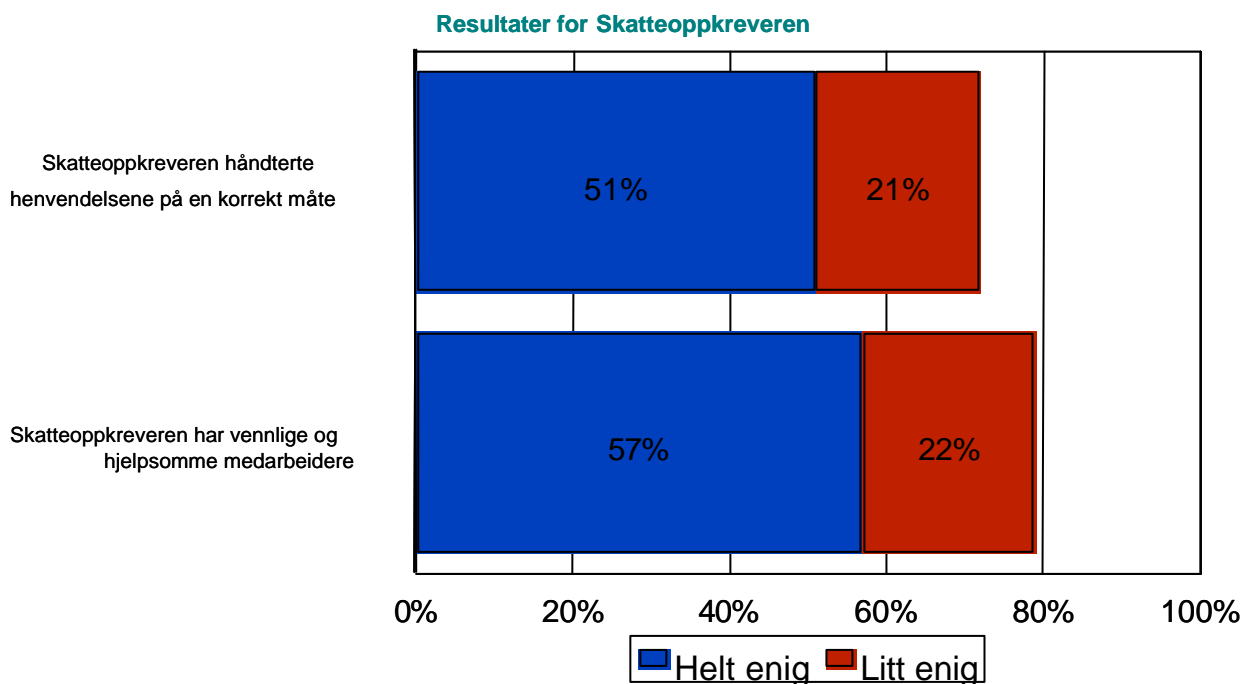
Totalt er det 83% av de som har vært i kontakt med Folkeregisteret som sier seg enig i denne påstanden, samtidig som 8% er uenige. Høyest helt-enig andel finner vi blant personer over 40 år, og lavest andel enige i aldersgruppen under 40 år. Skiller vi resultatene ut fra yrkesdeltakelse finner vi at pensjonister i større grad er helt-enig i påstanden, mens personer i lønnet arbeid i større grad er ’litt-enig’. Til tross for liten base, kan vi ikke unnlate å kommentere at 18% av de som var i kontakt med Folkeregisteret i 2003 svarer helt-uenig på denne påstanden. Dette er markert høyere enn svarene fra de som hadde kontakt i 2002 og 2004.

På denne påstanden som på flere tidligere stilte påstander finner vi høyere helt-enig andeler blant de som har et godt inntrykk av Skattemyndighetene sammenlignet med de som har et dårlig inntrykk

### Skatteoppkreveren

Påstandene som omhandler Skatteoppkreveren er besvart av 63 personer, og er fremstilt i diagrammet under. Som vi ser er det relativt høye enig-andeler.

**Jeg vil nå gjerne at du forteller meg hvor enig eller uenig du er i følgende påstander om Skattemyndighetenes behandling av deg som bruker. Når du tar stilling vl jeg at du gjør dette på grunnlag av din siste erfaring med Skattemyndighetene**



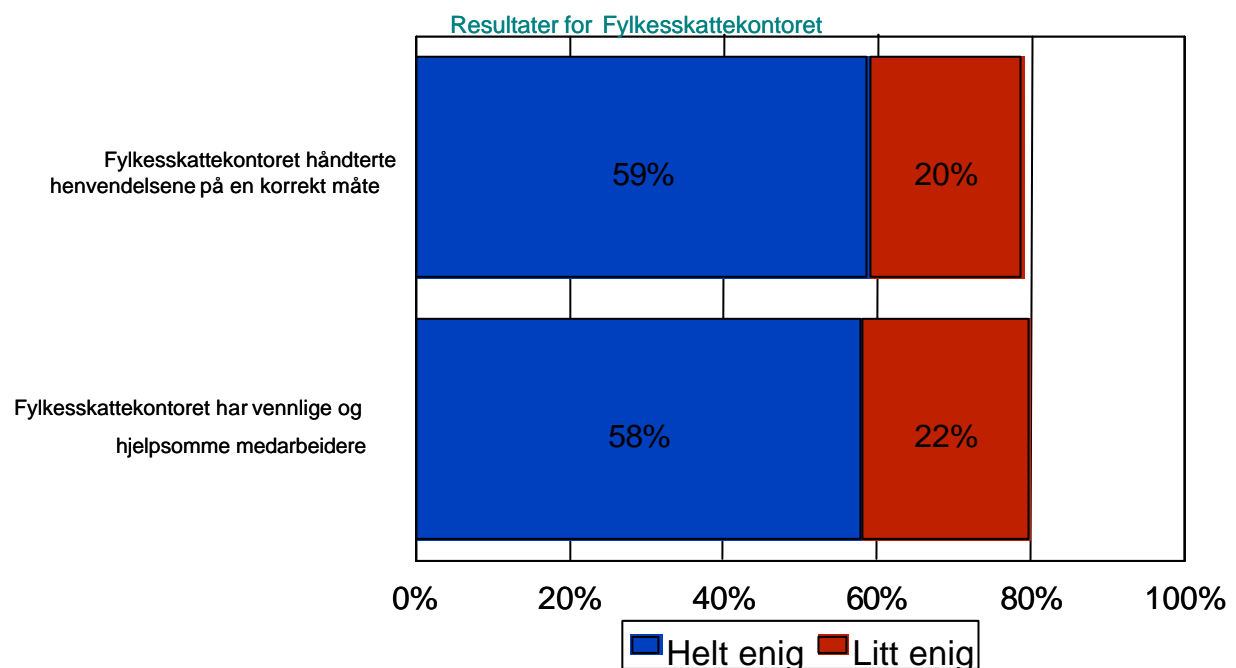
Den første påstanden lød: **”Skatteoppkreveren håndterte henvendelsen på en korrekt og profesjonell måte”**. Totalt er det 72% som sier seg enig i dette, mens 22% er uenig. Dette er et noe dårligere resultat enn både Ligningskontor og Folkeregisteret har oppnådd, og sammenlignet med gjennomsnitts resultatet oppnår Skatteoppkreveren også noe dårligere resultater (totalt: 82% enig og 10% uenig) enn gjennomsnittet. Men vi vil påstå at resultatet likevel er akseptabelt. Fra tabellene finner vi kun to utslag som er signifikante. Personer med universitetsutdanning er i større grad helt-enig i at henvendelsene ble håndtert på en korrekt og profesjonell måte, sammenlignet med de med lavere utdanning. Samtidig finner vi at de som har et godt inntrykk av Skattemyndighetene i større grad enn de som har et dårlig inntrykk av Skattemyndighetene også er enige i påstanden.

Den andre påstanden lød: **”Skatteoppkreveren har vennlige og hjelpsomme medarbeidere”**. Totalt er det 79% av de som har vært i kontakt med Folkeregisteret som sier seg enig i denne påstanden, mens 16% er uenige. Innenfor alle undergrupper av de spurte er det relativt få svar, slik at det er ’vanskelig’ å finne utslag som er signifikante. Men vi finner ett utslag som også er kommentert for de øvrige kontorene, nemlig at det er høyere helt-enig andeler blant de som har et godt inntrykk av Skattemyndighetene sammenlignet med de som har et dårlig inntrykk.

### Fylkesskattekontoret

Påstandene som omhandler Fylkesskattekontoret er besvart av 46 personer, og er fremstilt i diagrammet under. Som vi ser er enig-andeler (røde + blå felter) høye. Vi vil der derfor kommentere på ytterpunktene helt-enig vs. helt-uenig.

**Jeg vil nå gjerne at du forteller meg hvor enig eller uenig du er i følgende påstander om Skattemyndighetenes behandling av deg som bruker. Når du tar stilling vil jeg at du gjør dette på grunnlag av din siste erfaring med Skattemyndighetene**



Den første påstanden lød: **”Fylkesskattekontoret håndterte henvendelsen på en korrekt og profesjonell måte”**. Totalt er det 79% som sier seg enig i dette, mens 18% er uenig.

Sammenligner vi med resultatene totalt, oppnår Fylkesskattekontoret noe dårligere resultat på dette enn gjennomsnittet., spesielt pga. høyere uenig-andel.

I tabellene finner vi ingen signifikante utslag på undergrupper av de spurte.

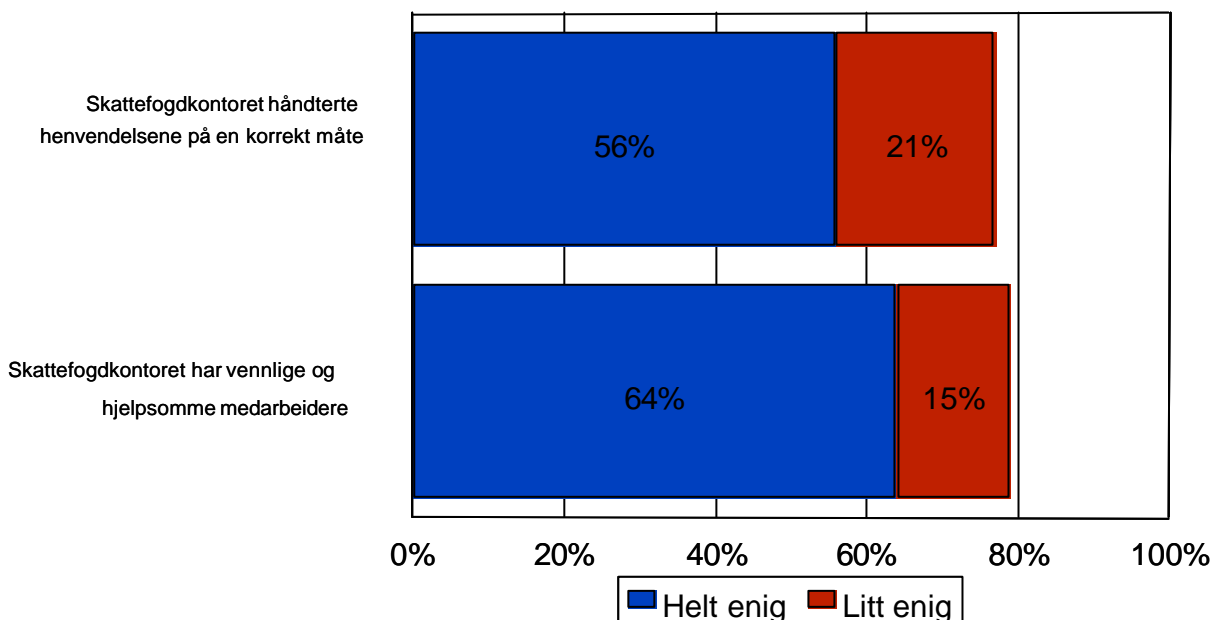
Den andre påstanden lød: **”Fylkesskattekontoret har vennlige og hjelpsomme medarbeidere”**. Totalt er det 80% av de som har vært i kontakt med Fylkesskattekontoret som sier seg enig i denne påstanden, i tillegg er 6% er uenige. Innenfor alle undergrupper av de spurte er det relativt få svar, slik at det er ’vanskelig’ å finne utslag som er signifikante. Men vi finner ett utslag som også er kommentert på de øvrige kontorene, nemlig at det er høyere helt-enig andeler blant de som har et godt inntrykk av Skattemyndighetene sammenlignet med de som har et dårlig inntrykk.

### Skattefogdkontoret

Påstandene som omhandler Skattefogdkontoret er besvart av 28 personer, og er fremstilt i diagrammet under. Som vi ser er enig-andelene høye.

**Jeg vil nå gjerne at du forteller meg hvor enig eller uenig du er i følgende påstander om Skattemyndighetenes behandling av deg som bruker. Når du tar stilling vil jeg at du gjør dette på grunnlag av din siste erfaring med Skattemyndighetene**

Resultater for Skattefogdkontoret



Den øverste påstanden i diagrammet lyder: **”Skattefogdkontoret håndterte henvendelsen på en korrekt og profesjonell måte”**. Og vi ser at 77% sier seg enig i dette, mens 15% er uenige. Sammenligner vi dette med resultatene for alle kontorene samlet finner vi at Skattefogdkontoret oppnår litt lavere enig-andeler og litt høyere uenig-andeler, Altså et noe dårligere resultater enn gjennomsnittet (totalt: 82% enig og 10% uenig).

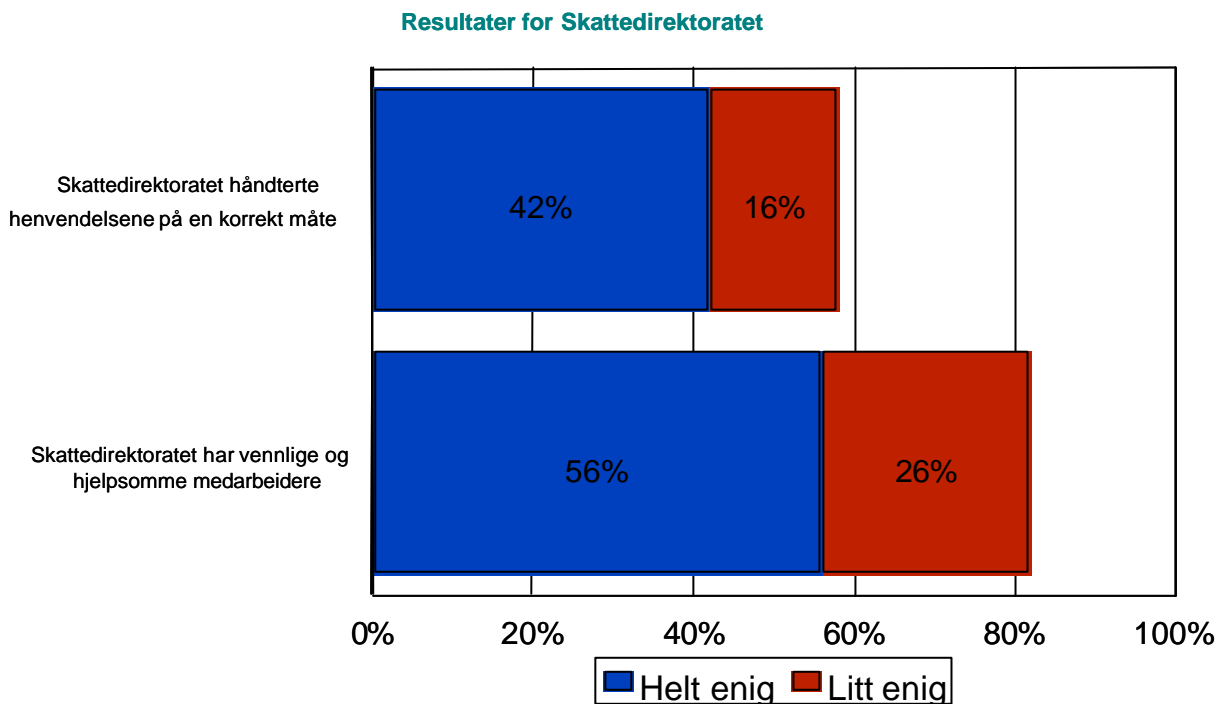
Fra tabellene finner vi at de som har et godt inntrykk av Skattemyndighetene i større grad enn de som har et dårlig inntrykk av Skattemyndighetene er enig i påstanden.

Påstand nummer to lød: ”**Skattefogdkontoret har vennlige og hjelpsomme medarbeidere**”. 79% av de som har vært i kontakt med Skattefogdkontoret svarer at de er enige i dette. 10% er uenige. Som nevnt for enkelte av de øvrige kontorer er det innenfor alle undergrupper små utvalg med tilhørende høye feilmarginer. Vi finner ingen forskjeller i svarene som kan forklares med forskjeller i undergrupper.

### Skattedirektoratet

Påstandene som omhandler Skattedirektoratet er kun besvart av 18 personer, og er fremstilt i diagrammet under. Pga. det lave antall intervju vil vi ikke kommentere forskjeller i undergrupper.

**Jeg vil nå gjerne at du forteller meg hvor enig eller uenig du er i følgende påstander om Skattemyndighetenes behandling av deg som bruker. Når du tar stilling vil jeg at du gjør dette på grunnlag av din siste erfaring med Skattemyndighetene**



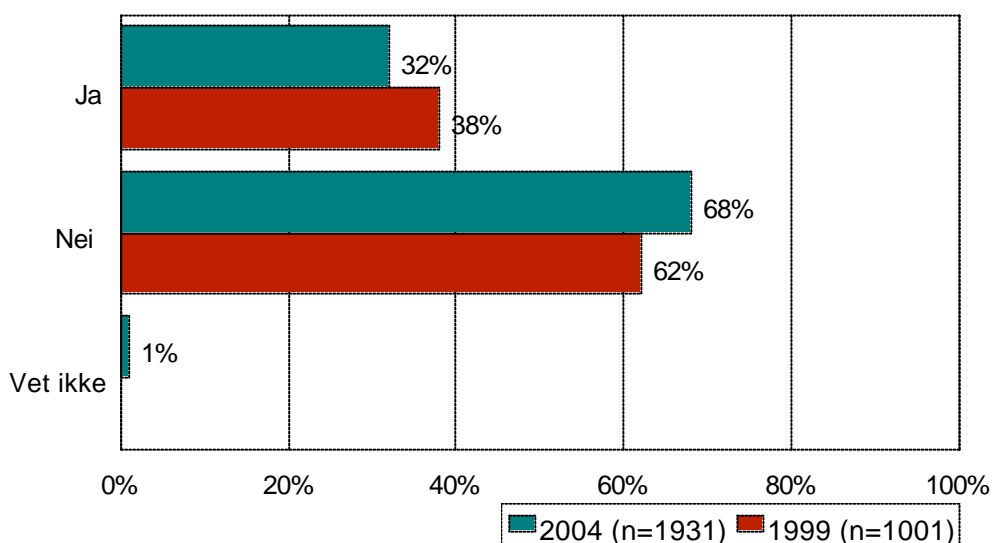
Den første påstanden lyder: ”**Skattedirektoratet håndterte henvendelsen på en korrekt og profesjonell måte**”. 58% sier seg enig i denne påstanden 17% er uenige. Skattedirektoratet enig-andeler som er lavere og uenig-andeler som er høyere enn de øvrige kontorer.

Den andre påstanden i diagrammet over lød: ”**Skattedirektoratet har vennlige og hjelpsomme medarbeidere**”. Og vi ser at enig-andelene på dette spørsmålet er omtrent som for de øvrige kontorer vi har målt. Totalt svarer 82% av de som har vært i kontakt med Skattedirektoratet at de er enig. Mens 17% er uenige.

## Saker til behandling siste 5 år (tabell 15)

Endel har hatt saker til behandling hos Skattemyndighetene. Sammen med dette spørsmålet ble det lest opp en forklaring på hva saker til behandling kan være (med saksbehandling mener vi blant annet endring av skattekort, endring av ligningen, klage på skatten, arvemelding eller lignende). Årets resultater skissert med grønt, mens resultatene fra 1999 har fått røde søyler

### Har du hatt saker til behandling hos Skattemyndighetene de siste 5 årene?



Vi ser av diagrammet over at 32% av de spurte har hatt saker til behandling siste 5 år, mens 68% ikke har hatt saker til behandling. I 1999 undersøkelsen var det 62% som svarte at de ikke har hatt saker til behandling siste 3-5 år. Andelen som har hatt saker til behandling har med andre blitt noe redusert.

Fra tabellverket finner vi at personer i lønnet arbeid oftere svarer at de har hatt saker til behandling siste 5 år. Det samme gjelder en overvekt av de spurte med universitetsutdanning. Bildet klargjøres ytterligere når vi finner andelen som har hatt saker til behandling i den gitte perioden øker med økende husstandssinntekt.

Videre finner vi at 53% av de som har vært i kontakt med Skattemyndighetene siste 2 år også har hatt saker til behandling siste 5 år.

Skiller vi resultatene etter alder på intervjuobjektet finner vi at det er personer i aldersgruppen 25-39 år som i størst grad svarer at de har hatt saker til behandling sist 5 år, sammenlignet med de øvrige aldersgrupper. Personer over 60 år er den gruppen som i minst utstrekning har hatt saker til behandling i denne perioden.

Det er personer bosatt i Oslo og i Telemark som i størst grad oppgir at de har hatt saker til behandling, sammenlignet med personer i de øvrige fylkene.

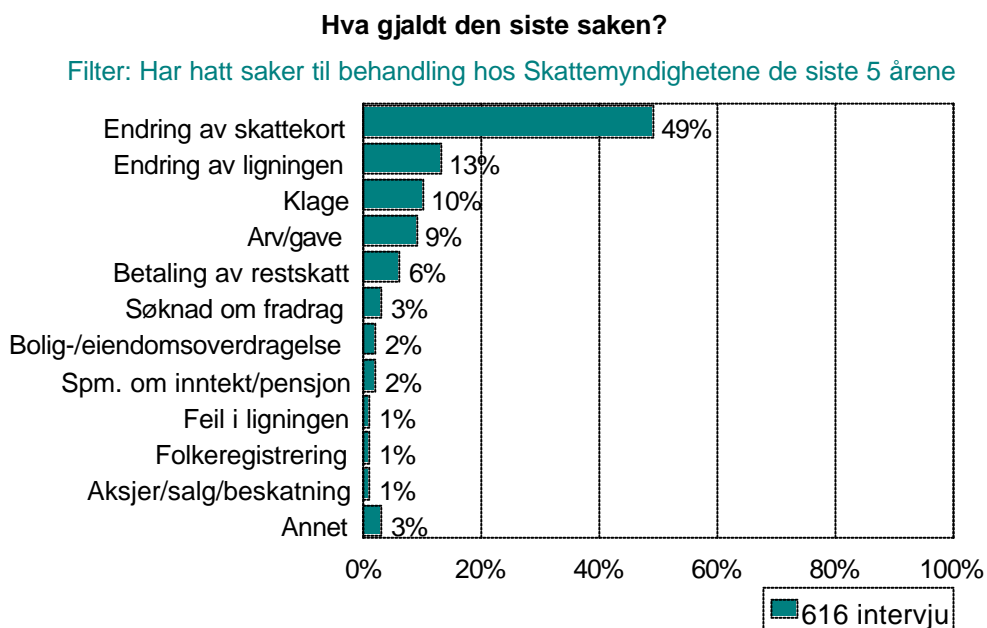
Overraskende er det kanskje at inntrykket man har av Skattemyndighetene (målt i godt inntrykk og dårlig inntrykk) ikke synes å være påvirket av om man har hatt saker til behandling siste 5 år eller ikke.

### Siste saken (tabell 16)

For å avsjekke hvilken sak eller problemstilling man søkte løst, stilte vi følgende spørsmål: **”Hva gjaldt den siste saken?”**.

Spørsmålet er stilt åpent og kodet og gruppert i ettertid. Det er ikke lagt andre føringer til grunn enn den opplesning som ble gjort i forbindelse med foregående spørsmål.

Vi leser av diagrammet at omtrent halvparten av de spurte har endret skattekort.



Endring av skattekort ble i større grad gjort av personer i lønnet (deltids) arbeid og av studenter enn av pensjonister. Vi finner også at andelen som endret skattekort synker med stigende alder. Blant 15-24 åringene er det 79% som nevner endring av skattekort, mens det blant 40-59 åringene er 41%- og blant de over 60 år er 31% som oppgir endring av skattekort. Dette var noe vi også la merke til og kommenterte tidligere i undersøkelsen.

Vi leser videre i tabellen at kvinner i større grad enn menn svarer endring av skattekort når en konkret sak skal nevnes. Hvilket også passer godt sammen med at det er deltidsarbeidende som i større grad enn heltidsarbeidende som oppgir endring av skattekort som sak.

Når det gjelder de andre sakene så er det ingen utslag i resultatene som skyldes forskjeller i undergrupper av de spurte.



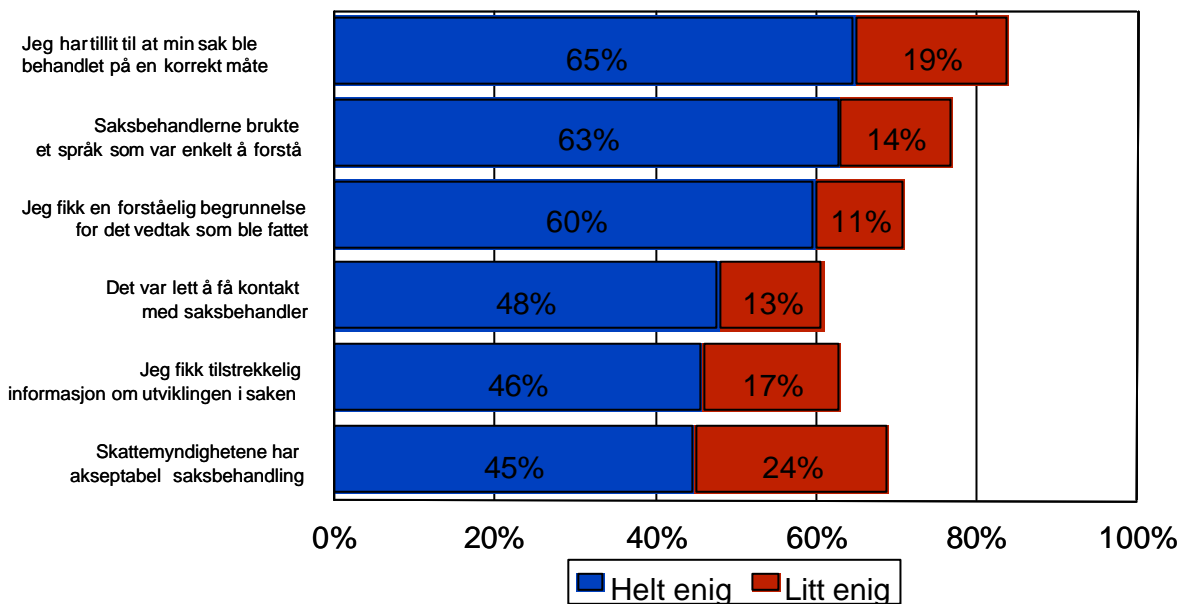
## Skattemyndighetenes saksbehandling (tabell 17)

De som har hatt saker til behandling i løpet av de siste 5 årene ble forelagt et nytt sett med påstander. Påstandene tok utgangspunkt i den siste saken man hadde til behandling. Enkelte av påstandene kan synes litt 'unødvendige' all den tid omlag halvparten av de som besvarte dette spørsmålet 'kun' har endret skattekort. Den samme skalaen som tidligere ble benyttet.

Vi har valgt å vise enig-andelene i diagrammet, og har rangert påstandene i diagrammet ut fra andeler som svarte helt-enig på påstanden. I tabellen under er resultatene fra foregående undersøkelse (1999) også gjengitt, slik at man kan få et raskt overblikk over de endringer som er fremkommet.

**Jeg skal nå lese opp noen påstander om skattemyndighetenes saksbehandling, og jeg vil at du skal svare hvor enig eller uenig du er i disse påstandene. Når du svarer vil jeg du skal ta utgangspunkt i erfaringene fra den siste saken du hadde til behandling.**

### Har hatt saker til behandling siste 5 år



| Påstand  | 1999:<br>Helt/delvis enig | 2004:<br>Helt/delvis enig |
|--|---------------------------|---------------------------|
| Jeg har tillit til at min sak ble behandlet på en korrekt måte   | 38%                       | 84%                       |
| Saksbehandlerne brukte et språk som var lett å forstå            | 33%                       | 77%                       |
| Jeg fikk en forståelig begrunnelse for det vedtak som ble fattet |                           | 71%                       |
| Det var lett å få kontakt med saksbehandler                      | 52%                       | 61%                       |
| Jeg fikk tilstrekkelig informasjon om utviklingen i saken        | 63%                       | 63%                       |

|  |     |     |
|--|-----|-----|
| Skattemyndighetene har akseptabel saksbehandlingstid | 51% | 69% |
|--|-----|-----|

I den øverste påstanden: **”Jeg har tillit til at min sak ble behandlet på en korrekt måte”** svarte hele 65% at de er helt-enig, og 5% at de er helt-uenig. Altså en sterk overvekt som er helt enige. Denne oppfatningen råder i alle undergrupper av de spurte, men er sterkest blant de som sier at de har et godt inntrykk av Skattemyndighetene (77% enig). Vi finner også at alle de spurte i Vest-Agder er helt eller litt enig i påstanden.

Påstand nummer 2 lød: **”Saksbehandlerne brukte et språk som var enkelt å forstå”**. Også denne påstanden oppnådde en sterk overvekt enige. Helt-enig andelen endte på 63%, mens helt-uenig andelen endte på 5%. Det er pensjonistene som i størst grad er enig i påstanden, sammenlignet med de øvrige undergrupper av de spurte.

Den tredje påstanden lød: **”jeg fikk en forståelig begrunnelse for det vedtak som ble fattet”**, en påstand 60% av de spurte var helt-enig og 8% var helt-uenig i. I tillegg svarte 12% at det ikke var relevant for dem å få en begrunnelse. Hvilket vi setter i sammenheng med at en stor andel kun har vært i kontakt med Skattemyndighetene for å få endret skattekortet sitt. Vi finner videre at 69% av de som har et godt inntrykk av Skattemyndighetene sier seg helt enig i påstanden. 89% av innbyggerne i Vest-Agder som har hatt saker til behandling sier seg helt enig i påstanden, også personer bosatt i Hordaland sier seg i stor grad enig i påstanden.

Den neste påstanden lød: **”Det var lett å få kontakt med saksbehandler”**. Her har andelene som er helt-enige falt noe sammenlignet med de to foregående påstandene, og endte på 48%. Mens uenig-andelen holder seg omtrent på nivå med forrige påstand (11%). 13% mener det ikke var relevant å få kontakt med saksbehandler for saken. Pensjonister og studenter synes i større grad enn de øvrige at det var lett å få kontakt med saksbehandler. Det samme gjelder aldersgruppene 15-24 år og 60 år eller eldre, hvilket i stor grad er sammenfallende med alderen til studenter og pensjonister. Vi finner videre at en større andel av de som har vært i kontakt med Skattemyndighetene siste 2 år svarer enig på at det var lett å få kontakt med saksbehandler. Hvilket enten kan bety at dette er blitt enklere eller at erindringen bakover i tid er noe dårligere enn erindringer på det som nylig har skjedd. Vi finner ingen forskjeller i svarene når det gjelder årstid for henvendelse (første vs. andre halvår eksempelvis). Vi finner forøvrig at 55% av de som har et godt inntrykk av Skattemyndighetene svarer at de er enig i at det var lett å få kontakt med saksbehandler.

Skiller vi på fylke finner vi at personer bosatt i Vestfold, Aust-Agder samt Sogn og Fjordane er de som i størst grad sier seg enig i at det var lett å få kontakt med saksbehandler.

Den nest siste påstanden lød: **”Jeg fikk tilstrekkelig informasjon om utviklingen i saken”**. 46% av de spurte sier seg helt-enig i dette, mens 11% er helt-uenig. Også her er det en relativt høy andel (12%) som mener at det ikke ville vært relevant for dem å motta informasjon av denne typen. Vi finner at pensjonistene i større grad enn de øvrige sier seg enig i at de fikk tilstrekkelig informasjon om utviklingen i saken. Tabellverket viser videre at de som var i kontakt med skattemyndighetene 2. halvår i større grad enn som var i kontakt 1. halvår er enige i påstanden, det samme gjelder (som vanlig) de som har et godt inntrykk av skattemyndighetene totalt sett. Vi finner videre at personer bosatt i Sogn og Fjordane er de som i størst grad er enig i påstanden.

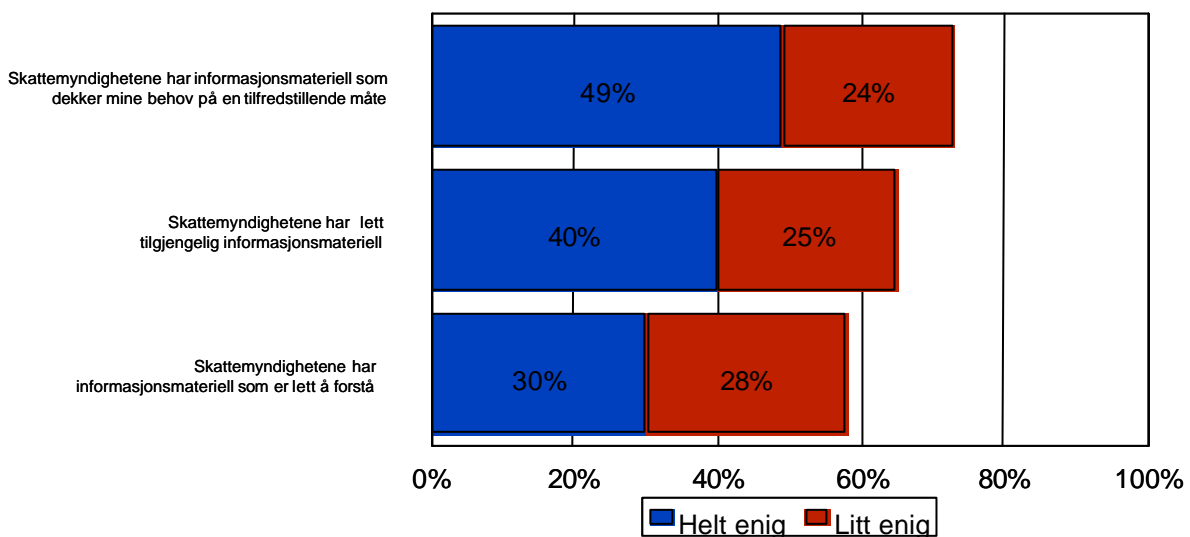
Den siste påstanden i diagrammet lød: ”**Skattemyndighetene har akseptabel saksbehandlingstid**”. 45% av de spurte er helt enige i dette, samtidig som 10% er helt-uenige. Det er ingen undergrupper som skiller seg ut, utover at de som har et godt inntrykk av skattemyndighetene totalt sett i større grad enn de øvrige sier seg helt-enig i påstanden.

## Vurdering av Skattemyndighetenes informasjon (tabell 18)

Informasjon fra Skattemyndigheten er noe som sendes ut til alle som skal levere selvangivelse. Vi stilte spørsmål knyttet til informasjonsmaterialet både når det gjaldt innholdet i informasjonen, forståeligheten samt tilgjengeligheten. Spørsmålene ble stilt som påstander, og respondentene skulle svare ut fra samme skala som tidligere (dvs. helt enig, litt enig, verken enig eller uenig, litt uenig eller helt uenig).

Vi har rangert påstandene i diagrammet ut fra andeler som svarte helt-enig på påstanden. Vi fikk følgende svarfordelinger:

Nå følger noen påstander om skattemyndighetenes informasjon om saker som angår deg. Som tidligere ber jeg deg benytte en skala fra helt enig, litt enig, verken enig eller uenig, litt uenig eller helt uenig



| Påstand   | 1999:<br>Helt/delvis enig | 2004<br>Helt/delvis enig |
|---|---------------------------|--------------------------|
| ..har lett tilgjengelig informasjonsmateriell     | 38%                       | 65%                      |
| ...har informasjonsmateriell som er lett å forstå | 33%                       | 58%                      |

49% av de spurte er helt-enig i at **”Skattemyndighetene har informasjonsmaterieell som dekker mine behov på en tilfredstillende måte”**. Samtidig er 5% uenig i det samme.

Gjennomsnittlig ender påstanden på ’litt enig’. Og vi finner i tabellverket at personer over 60 år er de som i størst grad er enige i at informasjonsmateriellet fra Skattemyndighetene dekker de behov de har. Vi finner videre at de som ikke har vært i kontakt med Skattemyndighetene siste 2 år i større grad enn de som har vært i kontakt svarer at informasjonsmateriellet dekker de behov de måtte ha. Hvilket kanskje også forklarer hvorfor de ikke har vært i kontakt (?). Som alltid svarer også de som har et godt inntrykk av Skattemyndighetene at informasjonsmateriellet dekker behovene, mens de som har et dårlig inntrykk av Skattemyndighetene i større grad svarer at informasjonsmateriellet ikke dekker disse behovene på en tilfredstillende måte (28% er helt-uenig i påstanden).

I tallmaterialet finner vi videre at personer bosatt i Akershus og Telemark er de som i størst grad sier seg enig i påstanden.

Den andre påstanden i diagrammet lød: **”Skattemyndighetene har lett tilgjengelig informasjonsmaterieell”**. Dette er en påstand 40% av de spurte er helt-enig i, mens 5% er helt-uenig. I tillegg er det 14% som svarer vet ikke.

Ut fra tabellverket virker det som at personer over 60 år og pensjonister er en todelt gruppe i denne saken. Enten svarer de helt enig i at informasjonsmateriellet er lett tilgjengelig eller så svarer de at de er helt uenig og at påstanden ikke er relevant for dem. Blant yrkesaktive og personer i alderen 25-39 år finner vi større andeler som sier seg ’litt enig’ i at informasjonsmateriellet fra Skattemyndighetene er lett tilgjengelig. Interessant er det å merke seg at personer med tilgang til internett i større grad enn de som ikke har tilgang til internett, svarer at de er helt eller litt enig i påstanden. Hvilket vi tolker som at disse også benytter internett når de skal hente/finne frem informasjon av denne type.

Personer som har et godt inntrykk av Skattemyndighetene er i større grad enn de øvrige enige i at informasjonsmateriellet fra Skattemyndighetene er lett tilgjengelig.

Vi finner videre at en større andel av de spurte i Oslo er enig i påstanden, sammenlignet med de øvrige.

Den tredje og siste påstanden i diagrammet lød: **”Skattemyndighetene har**

**informasjonsmaterieell som er lett å forstå”**. Dette er påstanden færrest er enig i. Totalt er 30% er helt-enig i at Skattemyndighetene har informasjonsmaterieell som er lett å forstå, mens 10% er helt-uenig. Gjennomsnittlig havner påstanden på et mellomnivå, nær ’verken enig eller uenig’. Ser vi på undergrupper av de spurte finner vi at de yngste i størst grad sier seg enige i at Skattemyndighetene har informasjonsmaterieell som er lett å forstå. Vi finner videre at personer i lønnet arbeid, universitetsutdannede samt aldersgruppen 40-59 år i større grad enn de øvrige svarer at de er ’litt enige’ i påstanden. Personer som har et godt inntrykk av Skattemyndighetene er i større grad enn de øvrige enige i at informasjonsmateriellet fra Skattemyndighetene er lett å forstå.

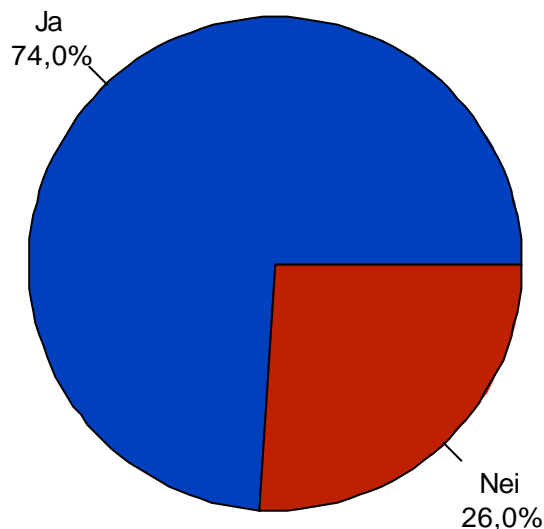
## Internett (tabell 19)

Nytt i årets undersøkelse er spørsmål knyttet til internett, Skattetatens nettsider samt elektronisk levering av selvangivelse. For å kunne stille spørsmål om etatens nettsider var vi avhengig av å kun spørre de som selv har tilgang til disse sidene.

### Tilgang til internett (tabell 19)

Fra diagrammet leser vi at 74% av de spurte har tilgang til internett enten hjemmefra eller på jobb.

Har du tilgang til internett, hjemme eller på jobb?



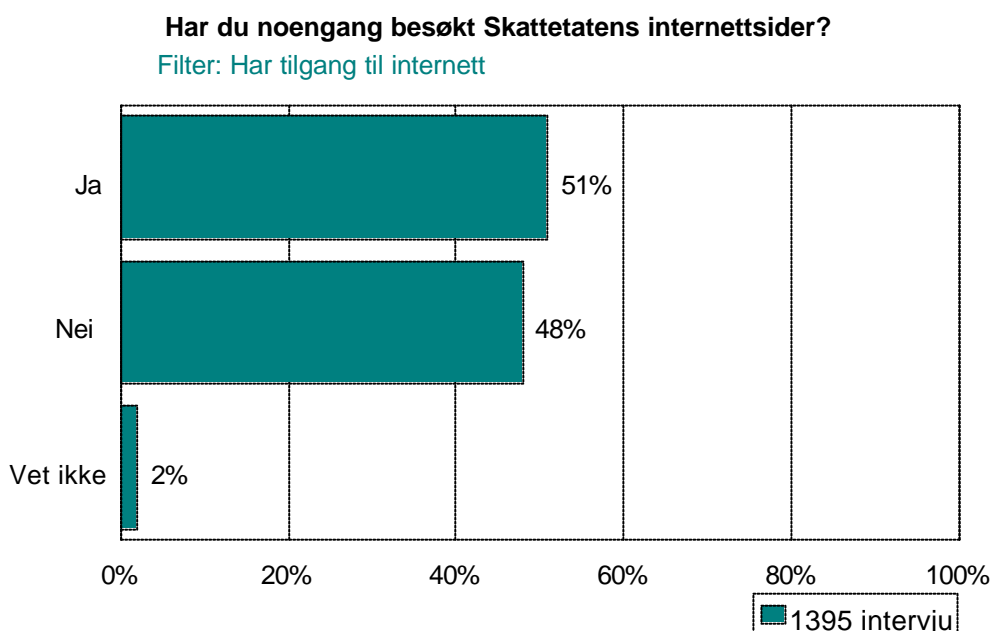
Vi ser at andelen som har tilgang til internett er relativt høy. Vi finner likevel at enkelte grupper skiller seg ut. Følgende grupper har tilgang i større grad enn de øvrige:

- Yrkesaktive og studenter oppgir i større grad enn pensjonister og arbeidssøkende at de har tilgang til internett.
- Personer med universitetsutdanning oppgir i større grad enn de med lavere utdanningsnivå at de har internett tilgang.
- Det større andeler menn enn kvinner som har tilgang til internett.
- Jo høyere husstandsinntekt, jo høyere er sannsynligheten for at man har tilgang til internett.
- Andelen som har tilgang til internett synker med stigende alder. Det er blant 15-24 åringer hele 92% som har internett tilgang, mens tilsvarende andel blant personer over 60 år er 32%.
- Det er større andeler av de som har vært i kontakt med Skattemyndighetene siste 2 år som har tilgang til internett, til sammenlignet med de som ikke har vært i kontakt med Skattemyndighetene siste 2 år.
- Det er større andeler av de som er bosatt i by som har tilgang til internett, sammenlignet med de som bor i tettsted eller landskommune.

- I Oslo og Akershus finner vi størst andeler med tilgang til internett. I Hedmark synes internettpenetrasjonen å være lavest.

### Skatteetatens internettsider (tabell 20)

Et spørsmål som er interessant når vi snakket med de som har internett tilgang var om de hadde vært inne på Skattetatens internettsider. Vi stilte derfor følgende spørsmål: "Har du noen gang besøkt Skattetatens internettsider?". Vi fikk følgende svar:



Omlag halvparten av de som har tilgang til internett har vært inne på Skattetatens nettsider. Dette vil vi karakterisere som en relativt høy andel.

Dette spørsmålet er som vi erindrer kun stilt til de som har internett tilgang, likevel finner vi at yrkesaktive i større grad enn pensjonister har vært inne på nettsidene. Også en overvekt av de spurte med universitetsutdanning, og med høy husstandsinntekt svarer at de har vært inne på nettsidene. Skiller vi på alder finner vi at aldersgruppen 25-39 år i størst grad har vært inne på nettsidene, mens pensjonistene i minst grad har vært inne. Blant de yngste (15-24 år) er det også en relativt lav andel som har besøkt skatteetatens internettsider.

Personer som er bosatt i by svarer oftere at de har vært inne på nettsidene sammenlignet med personer i landkommune eller tettsted.

Videre viser tabellverket at det er større andel menn enn kvinner som har vært inne på nettsidene til Skatteetaten.

Det er større andeler av de som har vært i kontakt med Skattemyndighetene siste 2 år som oppgir å ha vært inne på Skatteetatens internettsider, sammenlignet med dem som ikke har vært i kontakt siste 2 år. 61% av de som har vært i kontakt med Skattemyndighetene inneværende år svarer at de har vært innom internettsidene.

Det er personer bosatt i Oslo som i størst grad svarer at de har vært inne på nettsidene til skatteetaten.

### Vurdering av internettsidene til Skatteetaten (tabell 21)

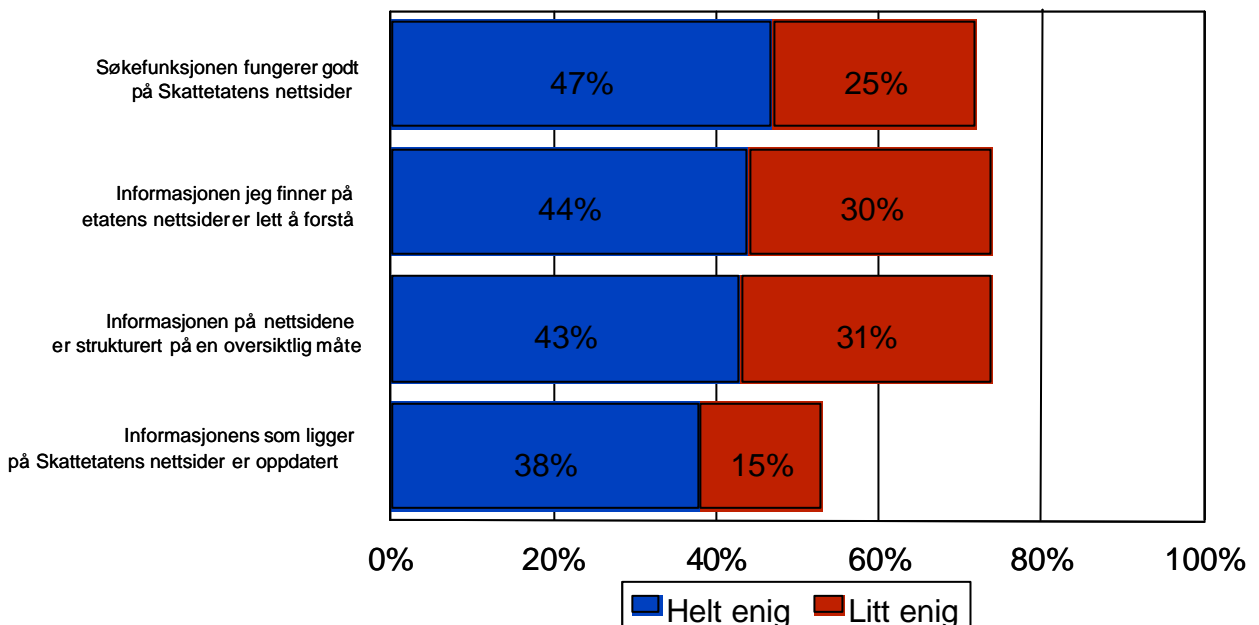
De som har vært inne på nettsidene til Skatteetaten ble bedt om å besvare noen påstander om internettsidene, de samme påstandene er i stor utstrekning også stilt i næringslivsundersøkelsen. Hensikten var å få en evaluering av nettsidene. Påstandene er besvart av 698 personer.

Vi har benyttet den samme skalaen som tidligere i undersøkelsen. Altså helt enig, litt enig, verken enig eller uenig, litt uenig og helt uenig. Som tidligere har vi rangert resultatene ut fra andelen helt-enig.

Resultatene er vist i diagrammet under, og vi ser umiddelbart at det er høye enig andeler på alle påstandene totalt sett, og kun et fåtall av de spurte er uenige i påstandene. Samtidig viser tabellverket at det er relativt høye 'vet ikke' andeler på 3 av de 4 påstandene.

**Jeg skal nå lese opp noen påstander om Skattetatens internettsider, og vil at du svarer på hvor enig eller uenig du er i disse påstandene**

**Filter: Har besøkt Skattetatens internettsider**



Den øverste påstanden lød: **”Søkefunksjonen fungerer godt på Skattetatens nettsider”**. 47% av de spurte er helt enig i dette, mens kun 2% er uenige. Med andre ord en sterk overvekt som er enig i at søkefunksjonen fungerer godt. Som nevnt over er det en relativt høy andel (16%) som svarer 'vet ikke/ikke relevant' på denne påstanden, hvilket vi antar skyldes at ikke alle har benyttet

søkefunksjonen. Fra tabellene leser vi at det er studenter som i størst grad svarer vet ikke/ikke relevant på denne påstanden.

Fra tabellverket finner vi at kvinner i større grad enn menn sier seg helt enig i at søkefunksjonen fungerer godt. Det samme gjelder personer over 60 år, sammenlignet med de øvrige spurte. Videre finner vi at personer med videregående skole som høyeste utdanning i større grad enn de øvrige også sier seg helt-enig i denne påstanden.

Den neste påstanden lød: **”Informasjonen jeg finner på etatens nettsider er lett å forstå”** 44% er helt enig i dette, mens 4% er helt-uenig. Nok en gang er det de eldste som i størst grad er helt-enig i påstanden. Det samme gjelder en overvekt av de spurte med videregående skole som høyeste utdanningsgrad.

Den nest siste påstanden lød: **”Informasjonen på nettsidene er strukturert på en oversiktlig måte”**. 43% av de spurte er enig i at informasjonen er strukturert på en oversiktlig måte, mens kun 2% er uenig. Nok en gang er de spurte over 60 år i større grad helt-enig i påstanden som ble fremsatt. De øvrige aldergrupper er omtrent like enige, dog i mindre grad enn aldergruppen 60+. Eneste utslaget mellom kjønnene er at kvinner i større grad enn menn svarer ’vet-ikke/ikke relevant’ på denne påstanden. Studenter svarer også i større grad enn de øvrige ’vet ikke/ ikke relevant’ her.

Den siste påstanden hadde følgende ordlyd: **”Informasjonen på Skatteetatens nettsider er oppdatert”**. Mens 38% sa seg enig i dette, var det ingen som var uenig. Men vi legger selvsagt merke til at hele 38% av de spurte ikke har noen formening om denne saken. Denne vet ikke andelen er omtrent like høy for alle undergrupper av de spurte. Dog høyest i aldersgruppen 40-59 år.

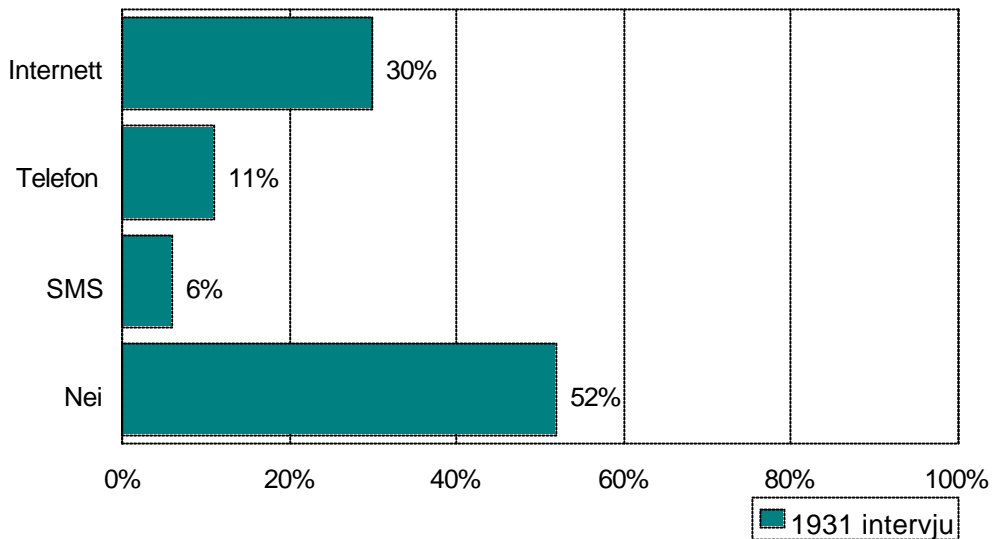
### **Elektronisk levering av selvangivelse (tabell 22)**

I dagens teknologiske samfunn kan befolkningen selv bidra til at tjenester forenkles og produksjon effektiviseres. En av mulighetene som er dukket opp de senere år er innlevering av selvangivelsen på andre måter enn i posten. Blant annet kan man levere selvangivelsen over internett, over telefon eller over SMS. Vi stilte derfor følgende spørsmål: *”Har du noen gang levert selvangivelsen elektronisk, dvs. via internett, telefon eller SMS? I såfall på hvilken måte?”*

Vi har skissert de svar som fremkom i diagrammet på neste side:



### Har du noengang levert selvangivelsen elektronisk, dvs. via internett, SMS eller telefon?



Det er omtrent like stor andel som har levert selvangivelsen elektronisk, som andelen som ikke har gjort dette. Vi ser av tabellverket at de som arbeider heltid, menn, aldersgruppen 25-39 år, de med tilgang til internett samt de med videregående skole eller universitetsutdannelse er de som i størst grad svarer bekreftende på at de har levert selvangivelsen elektronisk. Vi ser også at jo lavere husstandsinntekten er jo mindre er sannsynligheten for at selvangivelsen er levert inn i elektronisk format.

Blant de som har levert selvangivelsen elektronisk ser vi at det er flest som har benyttet internett. Hvilket kanskje ikke er en overraskelse for noen. Ser vi på undergrupper innenfor hver av de elektroniske innleveringsformene finner vi at:

- **Internett** som innleveringsmedium er i størst utstrekning benyttet av personer som arbeider heltid, av menn, av aldersgruppene 25-39 år og 40-59 år, samt av universitetsutdannede, personer bosatt i by og av personer med høy husstandsinntekt. Det er personer bosatt i Oslo og i Hordaland som i størst utstrekning tilkjennegir at de har levert selvangivelsen via internett.
- **Telefon** er benyttet som innleveringsform i større grad av kvinner enn av menn, av deltidsarbeidende, av personer bosatt i husholdninger med inntekt på mellom kr. 200.000,- og kr. 400.000,-, av personer i 25-39 års alderen, samt av personer uten tilgang til internett. Det er personer bosatt i Telemark og Troms som i størst grad svarer at de har levert selvangivelsen via telefon.
- **SMS** vil for så vidt være en innsamlingsmetode som kan karakteriseres som telefonisk, men i og med at SMS ble nevnt eksplisitt i spørsmålsformuleringen er denne skilt ut som eget alternativ. Vi finner at det er en noe større andel studenter som har levert selvangivelsen via SMS, det samme gjelder en noe høyere andel av de spurte i aldersgruppene 15-24 år og 25-39 år sammenlignet med de øvrige aldersgrupper. Også personer med videregående skole som høyeste fullførte utdannelse har i større grad enn de øvrige levert selvangivelsen via SMS.

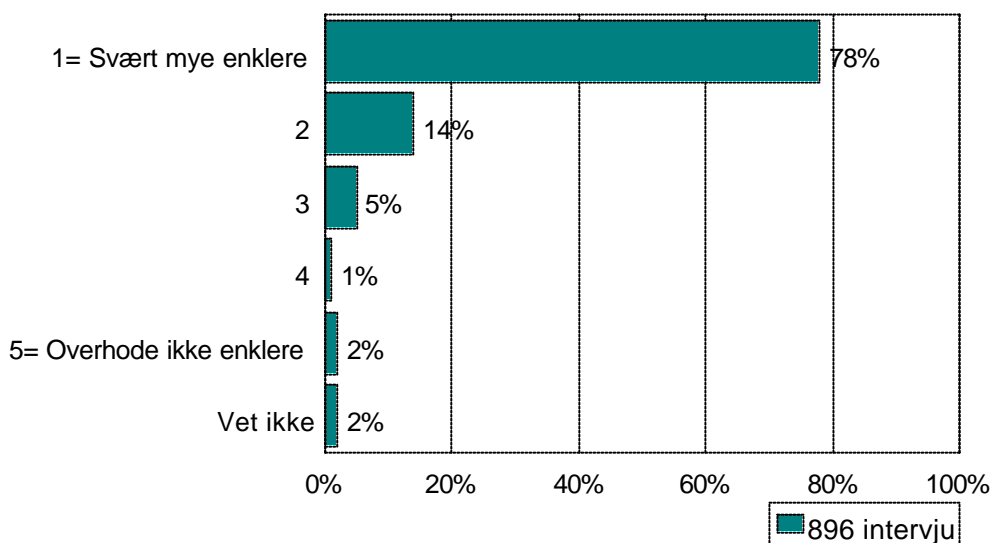
### Forenklet innlevering? (tabell 23)

Er det slik at å levere selvangivelsen faktisk oppleves som en forenkling eller er det ingen forenkling i det hele tatt, sammenlignet med 'gamlemetoden'? Vi stilte følgende spørsmål: "I hvilken grad opplever du det å levere selvangivelsen elektronisk som en forenkling for deg? Du kan svare på en skala fra 1 til 5 der 1 er svært mye enklere og 5 er overhode ikke enklere". Spørsmålet er utelukkende besvart av dem som har levert selvangivelsen elektronisk, totalt 896 personer.

Resultatene er skissert i diagrammet:

#### I hvilken grad opplever du det å levere selvangivelsen elektronisk som en forenkling for deg?

Filter: Har levert selvangivelsen elektronisk



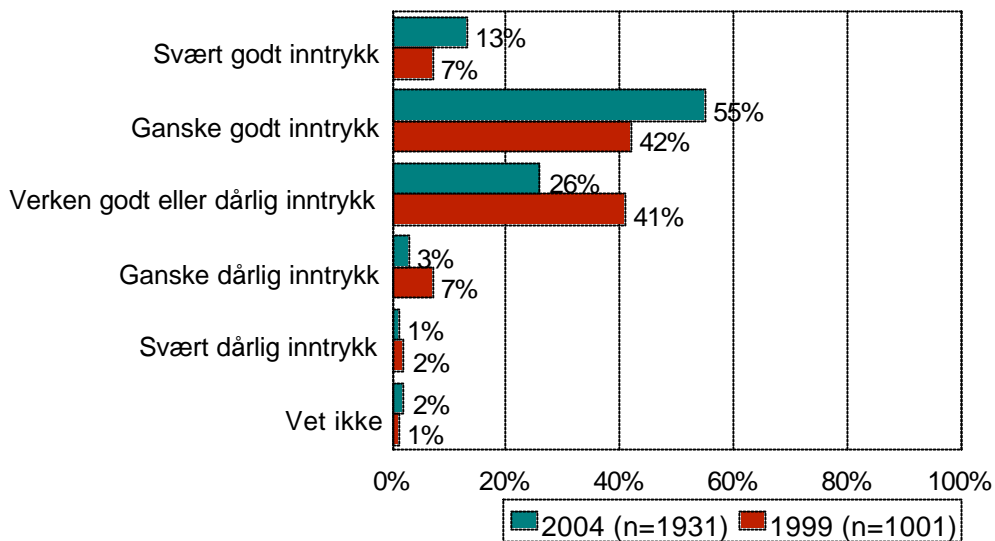
Vi får et helt klart og entydig svar. De som har levert selvangivelsen elektronisk ser på dette så si utelukkende som en forenkling. Dette gjelder i alle undergrupper av de spurte. Men vi skal huske at dette i tillegg til å være et godt resultat, også rettferdiggjør den metode de selv har benyttet når de valgte å levere selvangivelsen elektronisk.

### Totalinntrykk av Skattemyndighetene (tabell 24)

Etter å ha vært gjennom spørsmål av ymse slag, både ut fra oppfatning av Skattemyndighetene generelt til siste kontakt man har hatt med Skattemyndighetene spesielt, stilte vi spørsmål om inntrykk man har av Skattemyndighetene. Spørsmålet lød: "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 Skattemyndighetene?"

En svært oppløftende svarfordeling er vist i diagrammet:

**Alt i alt, vil du si at du har et svært godt, ganske godt, hverken godt eller dårlig, ganske dårlig eller svært dårlig inntrykk av skattemyndighetene?**



Vi ser at 68% har et godt inntrykk av Skattemyndighetene, mens kun 4% oppgir et negativt inntrykk. Med andre ord er den en overvekt av de spurte som har positivt inntrykk av Skattemyndighetene. Sammenligner vi dette med resultatene fra 1999 finner vi at andelen som har et godt inntrykk av Skattemyndighetene totalt sett, har økt fra 49% til 68%. Samtidig har andelen med et dårlig inntrykk gått litt ned, fra 7% i 1999 til altså 4% i årets undersøkelse. Muligens kunne man ønske at andelen med 'svært godt inntrykk' hadde vært noe høyere, men sett i forhold til 1999-undersøkelsen har andelen med 'svært godt inntrykk' økt fra 7% til 13%. Hvilket tyder på en positiv og oppløftende tendens.

Det vi vil trekke frem som spesielt oppløftende er at en overvekt av de som faktisk har vært i kontakt med etaten siste 2 år i større grad svarer at de har et godt inntrykk av Skattemyndighetene, sett i forhold til de som ikke har vært i kontakt siste 2 år. Disse vil jo i større grad besvare dette spørsmålet ut fra egen erindring og erfaring. Når disse sitter igjen med et godt inntrykk, bør Skatteetaten være godt fornøyd med seg selv. I og med at andelen som har et dårlig inntrykk av etaten i tillegg er såpass lav, skjønner vi at blant de som ikke har vært i kontakt med Skattemyndighetene de siste 2 år er inntrykket i større grad nøytralt og avventende, og altså ikke negativt.

Vi avdekker ingen forskjell i svarene når vi ser på tidspunkt for siste kontakt (altså om det var 2002, 2003 eller 2004). Årstid for kontakt synes heller ikke å spille noen rolle på inntrykket man har av skattemyndighetene totalt sett.

Fra tabellene leser vi videre at menn i større grad enn kvinner oppgir at de har et godt inntrykk av Skattemyndighetene. Kvinnene synes mer avventende og avgir oftere et nøytralt svar, ved å benytte alternativet 'verken eller'.

Skiller vi tallmaterialet ut fra bosted, finner vi at personer bosatt i Akershus og i Vestfold er de som i størst grad svarer at de har et godt inntrykk av Skattemyndighetene.

Vi har gjennomført en korrelasjonsanalyse for å finne ut mer om hvem som har et godt inntrykk av Skatteetaten. Vi planla å gjøre det samme med de som har et dårlig inntrykk, men i og med at denne andelen er såpass liten har vi valgt å se på de med et nøytralt inntrykk i stedet.

**Kjennetegn ved de som har svært/ganske godt inntrykk av Skatteetaten :**

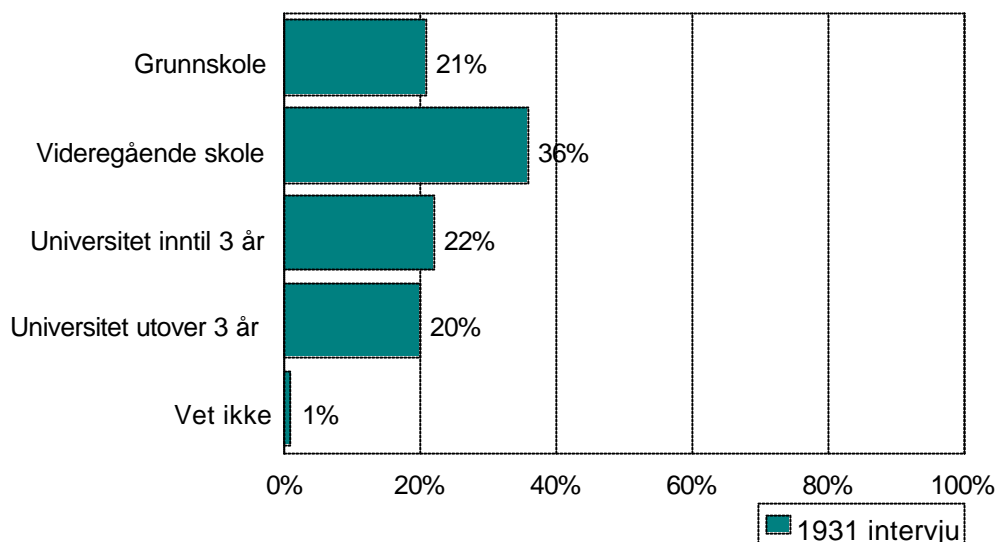
- Helt enig i at Skattemyndighetenes informasjonsmateriell dekker mine behov på en tilfredstillende måte
- Helt enig i at det har vært enkelt å få tak i de opplysninger man har vært ute etter
- Helt enig i at Skattemyndighetene har lett tilgjengelig informasjonsmateriell
- Helt enig i at Skattemyndighetene utøver en myndighet på en måte som gir tillit og respekt
- Har levert selvangivelsen elektronisk og ser på dette som svært mye enklere måte å lever denne på
- Har vært i kontakt med Ligningskontor

**Kjennetegner ved de som har et nøytralt (dvs. svarer verken/eller) inntrykk av Skatteetaten:**

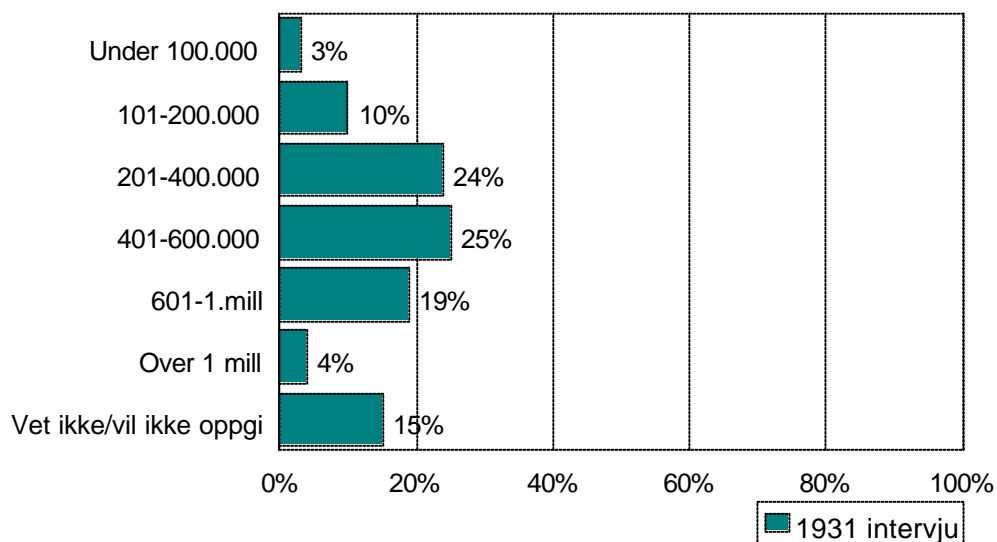
- Har ikke vært i kontakt med Skattemyndighetene siste 2 år
- Har inntil 3 års universitets/høyskole utdanning
- Vet ikke om Skattemyndighetene har lett tilgjengelig informasjonsmateriell
- Litt uenig i at informasjonsmateriellet er lett å forstå
- Trenger ikke informasjon om skatte og avgiftsspørsmål, som svar på spørsmål om kilder til informasjon om skatte og avgiftsspørsmål

## Bakgrunnsvariable

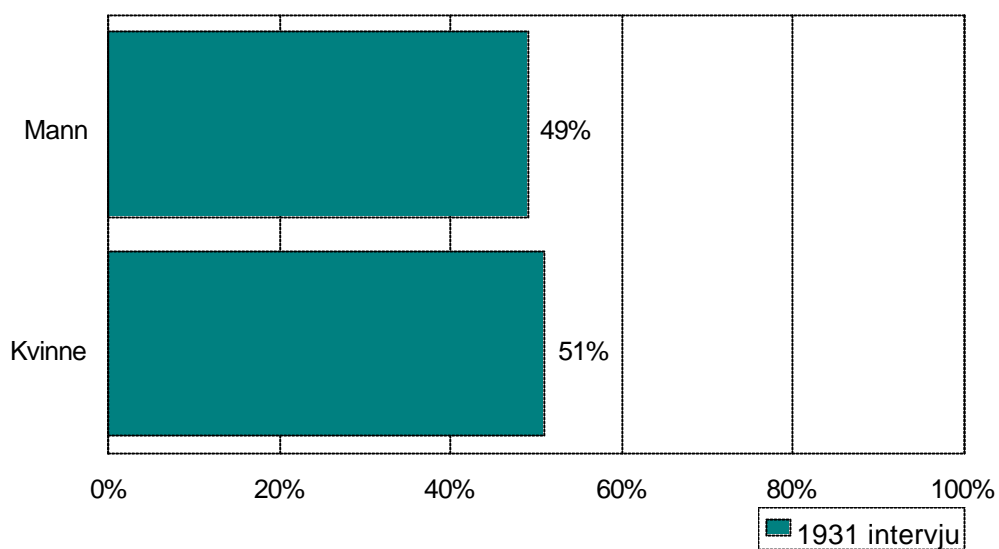
Hva er din høyeste fullførte utdanninge?



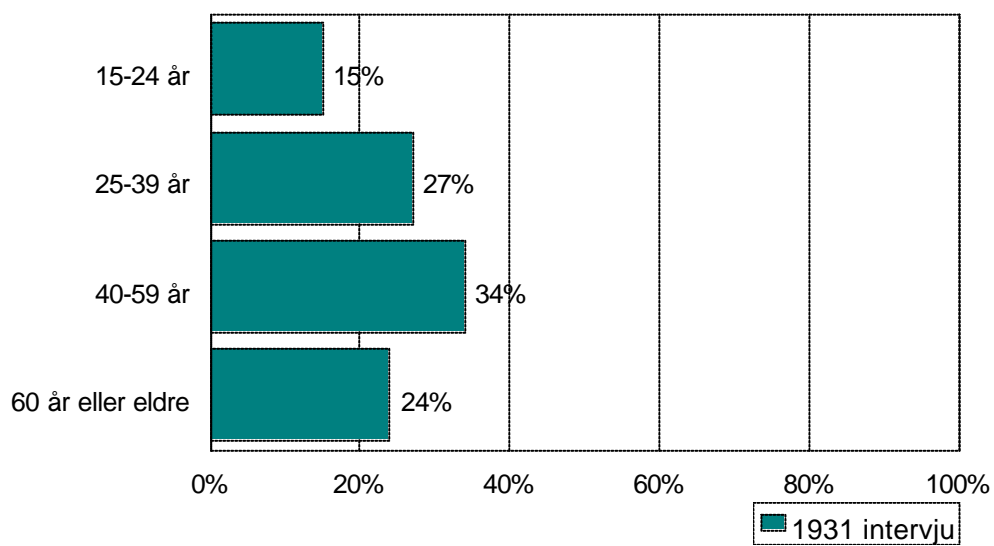
Hva er din husstandens samlede brutto årsinntekt?



### Kjønn



### Hva er din alder?



## Hva er din hovedbeskjeftigelse?

