



**synovate**

Research reinvented

## Lønnstakere og pensjonisters oppfatning av Skatteetaten 2010

**Laget for:** Skattedirektoratet  
**Laget av:** Nils Petter Strand og Karen Lillebø  
**Dato:** September 2010

Copyright:

© 2010. Synovate Ltd. All rights reserved.  
The concepts and ideas submitted to you herein are the intellectual property of Synovate Ltd. They are strictly of confidential nature and are submitted to you under the understanding that they are to be considered by you in the strictest confidence and that no use shall be made of the said concepts and ideas, including communication to any third party without Synovate Ltd's express prior consent.

## Innholdsfortegnelse

<b>1. Oppsummering</b> .....	3
<b>2. Om undersøkelsen</b> .....	10
2.1 Bakgrunn .....	10
2.2 Tolkning av tabellverket .....	11
<b>3. Informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål</b> .....	12
<b>4. Spørsmål om kontakt med skattemyndighetene</b> .....	14
4.1 Kontakt med skattemyndighetene .....	14
4.2 Kontaktårsak .....	17
4.3 Type henvendelse .....	19
Informasjonsinnhenting .....	21
Spørsmål om sak under behandling .....	23
Levering av selvangivelse eller bestilling av skattekort, skjemaer eller flyttemelding eller lignende .....	24
4.4 Var kontakten med Skatteetaten til hjelp? .....	26
4.5 Foretrukket informasjonskanal .....	27
Foretrukket kanal for generell informasjon .....	28
Foretrukket kanal dersom spørsmål om konkret sak under behandling .....	29
4.6 Foretrukket kanal for levering og bestilling .....	31
Foretrukket kanal for levering av selvangivelse eller andre skjemaer .....	31
Foretrukket kanal for bestilling av skattekort, skjemaer o.l. ....	32
4.7 Foretrukket måte å bli kontaktet på .....	33
Foretrukket måte å bli kontaktet på av Skatteetaten – Først nevnt .....	33
4.8 Forventet svartid .....	35
4.9 Bruk av elektroniske tjenester .....	41
<b>5. Om Skatteetatens tilgjengelighet</b> .....	43
5.1 Skattemyndighetens tilgjengelighet: Personlig kontakt .....	45
5.2 Skattemyndighetens tilgjengelighet: Kontakt per brev .....	47



synovate

Research reinvented

5.3	Skattemyndighetens tilgjengelighet: Telefonisk kontakt.....	48
5.4	Skattemyndighetens tilgjengelighet: Kontakt via e-post.....	50
5.5	Skattemyndighetens tilgjengelighet: Kontakt via internett (skatteetaten.no).	51
<b>6.</b>	<b>Om Skatteetatens brukerbehandling</b> .....	<b>53</b>
<b>7.</b>	<b>Om saksbehandling hos Skatteetaten</b> .....	<b>57</b>
7.1	Har du hatt saker til behandling hos skattemyndighetene de siste 5 årene? .....	57
7.2	Skattemyndighetenes saksbehandling.....	59
7.3	Fikk du medhold i saken? .....	63
<b>8.</b>	<b>Vurdering av Skatteetatens informasjon</b> .....	<b>65</b>
8.1	Har du brukt eller lest informasjon fra skattemyndighetene de siste 2 årene? ...	65
8.2	Hvilken informasjon har du brukt eller lest? .....	66
8.3	Påstander om Skattemyndighetenes informasjon.....	69
<b>9.</b>	<b>Om internettbruk (skatteetaten.no)</b> .....	<b>71</b>
9.1	Tilgang på internett? .....	71
9.2	Besøkt www.skatteetaten.no?.....	71
9.3	Påstander om www.skatteetaten.no .....	72
<b>10.</b>	<b>Alt i alt inntrykk av Skattemyndighetene</b> .....	<b>75</b>
<b>11.</b>	<b>Forslag til forbedringer for skattemyndighetene</b> .....	<b>77</b>
<b>12.</b>	<b>Bakgrunnsvariabler; fordeling i utvalget</b> .....	<b>79</b>

## 1. Oppsummering

Synovate (tidligere MMI) har gjennomført en undersøkelse blant et landsrepresentativt utvalg pensjonister og lønnstakere pr. telefon. Resultatene er basert på 1902 intervjuer. Nedenfor følger en oppsummering av hovedresultatene.

- **Generell utvikling:**

Undersøkelsen ble gjennomført for 5. gang, og generelt ser vi at de fire undersøkelsene fra 2004 til 2010 viser i hovedsak jevn utvikling og hyggelige resultater. 99-undersøkelsen skiller seg negativt ut med lavere andeler av brukerne som velger den positive enden av skalaen sammenlignet med de senere undersøkelsene.

- **Kap. 3 - Informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål**

Skatteetatens internettsider framstår i økende grad som befolkningens hovedkilde for informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål. De fleste andre informasjonskanaler mister oppslutning, mens stadig flere benytter skatteetaten.no. I alt oppgir 29 % skatteetaten.no som sin hovedkilde for informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål i 2010. Andre nettsider, personlig kontakt med skattekontoret, media, brosjyrer og familie/venner/kolleger er stadig kilder som en del anser som de viktigste, men særlig media og personlig kontakt har sunket kraftig de siste årene. Det er stort sett den eldste fjerdedelen av befolkningen som foretrekker personlig kontakt med skattekontoret, samtidig som disse i betydelig mindre grad enn yngre aldersgrupper benytter internett.

- **Kap. 4 - Kontakt med Skattemyndighetene siste 2 år:**

54 % av de spurte har vært i kontakt med skattemyndighetene siste 2 år, og dette er signifikant flere enn i 2008 (47 %). Kontaktformene telefon, personlig kontakt og brev

benyttes mindre nå enn tidligere, mens internett og tildels e-post sørger for en økning i andelen som har vært i kontakt med Skatteetaten.

Blant de som har vært i kontakt er det hovedsakelig skattekort og spørsmål vedrørende selvangivelsen som har vært tema. Dette fant vi også i 2008- og 2006-undersøkelsene, men vi ser at andelen som har vært i kontakt om spørsmål vedrørende selvangivelsen er langt lavere i år (22 %) enn i 2008 (31 %). På den annen side har kontakt vedrørende skattekort økt siden forrige undersøkelse.

- **Type henvendelse**

Nytt i årets undersøkelse var en sekvens med spørsmål hvor vi først sorterte type henvendelse til Skatteetaten etter hvorvidt det gjaldt **(1) informasjonsinnhenting, (2) spørsmål i en konkret sak under behandling eller (3) innlevering av selvangivelse/ bestilling av skattekort**. Deretter ble benyttede kontaktmåter innenfor hver av de tre kategoriene avdekket. Den klart vanligste årsaken til henvendelse var innlevering av selvangivelsen/ bestilling av skattekort (79 %) foran informasjonsinnhenting (38 %). Den minst vanlige henvendelsestypen var spørsmål vedrørende saksbehandling (17 %).

I forbindelse med informasjonsinnhenting viste resultatene at Skatteetatens internettsider var den klart mest brukte kilden (55 %), foran Skattekontoret (19 %) og Skatteopplysningen (13 %).

For de som hadde stilt spørsmål tilknyttet en konkret sak under behandling, var det en jevnere fordeling mellom ulike kilder. Men Skatteetatens internettsider (30 %), Skattekontoret (29 %) og Skatteopplysningen (25 %) var de vanligste kildene også for denne type henvendelse.

For henvendelser vedrørende levering av selvangivelse eller bestilling av skattekort er det de samme tre kildene som dominerer som for de to foregående typene

henvendelser. Skatteetatens internettsider er klart mest brukt (41 %) foran Skattekontoret (25 %) og Skatteopplysningen (16 %).

Videre oppga et massivt flertall av de spurte at de fikk hjelpen de trengte i forbindelse med sin henvendelse. 73 % fikk hjelp etter første henvendelse, mens 13 % fikk først hjelp etter to eller flere henvendelser. Kun 3 % svarte at de ikke fikk hjelp.

- **Foretrukket informasjonskanal**

Hvilke informasjonskanaler som foretrekkes avhenger av hva slags informasjon man er ute etter. For generell informasjon om skatt, avgift, folkeregister m.m. foretrekkes skatteetaten.no av 1 av 3 i befolkningen. Innloggingsnettsider som Altinn.no, MinID o.l. samt Skattekontoret ble nevnt av nesten 20 % av de spurte.

For informasjon om konkrete saker under behandling, ble Skatteopplysningen nevnt av nær en tredjedel av de spurte. Skattekontoret lå temmelig nært opptil samme nivå, mens e-post, offentlige nettsider, brev m.m. ble nevnt av mindre enn 15 %.

Ved henholdsvis levering av selvangivelse og bestilling av skattekort eller skjemaer e.l., foretrekkes offentlige nettsteder (MinSide, Altinn.no, norge.no, skatteetaten.no) av over halvparten av målgruppen.

Når det gjelder foretrukket måte å bli kontaktet på av Skatteetaten, er det vanligst å foretrekke brev, men mange, særlig i yngre grupper foretrekker e-post.

- **Forventet svartid**

Forventet svartid ved henvendelser til Skatteetaten avhenger naturligvis av hvilken kommunikasjonsplattform som benyttes. Ved telefonhenvendelse forventer nesten halvparten å få svar innen 2 minutter. Andre typer henvendelser har lengre forventet svartid. For SMS forventer nesten halvparten å få svar samme dag. For e-post forventes nesten halvparten å få svar i løpet av 1-3 dager, og for brevpost forventer ca.

2 av 3 å få svar i løpet av 4-14 dager. For henvendelser via nettsjenester er forventningene omtrent på samme nivå som e-posthenvendelser.

- **Kap. 5 - Skattemyndighetenes tilgjengelighet:**

Jevnt over er det høye andeler som er enig i at Skattemyndighetene har god tilgjengelighet, men dog med noen variasjoner.

Det er mest vanlig å få hjelpen man trenger via skatteetaten.no (88%). Personlig kontakt kommer også bra ut med 87 % som sier seg enige i at de får den informasjonen de trenger her. De som har vært i kontakt med Skattemyndighetene per brevpost har den laveste andelen som sier seg enige i at de får den hjelpen de trenger (72 % enige), tett fulgt av telefon (73 % enige) og e-post (74 % enige).

Innholdet i e-poster ser ut til å være lettere å forstå for mottakeren enn innholdet i brev som sendes pr. post (74 % mot 60 % enige).

Andelen som er enige i at deres henvendelser blir raskt besvart/ekspedert er høyest for personlig kontakt (75 % enige), etterfulgt av skatteetaten.no (72 %), e-post (64 % enige). Henvendelser via post og per telefon kommer dårligst ut med hensyn til tiden det tar før man får svar; henholdsvis 54 % og 55 % som sier seg enige i at deres henvendelser blir raskt besvart. Åpningstiden på telefon kommer noe dårligere ut enn åpningstider på kontoret (for personlig kontakt) i andel som er enige i at åpningstiden er tilpasset brukernes behov (61 % mot 54 % enige).

- **Kap. 6 - Brukerbehandling:**

Skatteetaten får jevnt over godt skussmål når det gjelder behandling av brukerne. Sammenlignet med 2008-resultatene er det stort sett lite endring å spore, men sammenlignet med 2006- og 2004-resultatene viser årets resultater tegn til forbedring.

- 73 % er i år enige i at *"Skattemyndighetene utøver myndighet på en måte som gir tillit og respekt"* (dette er en økning på 2 prosentpoeng siden 2008).
- 66 % er enig i at *"Skattemyndighetene gjør det enkelt for deg å følge regelverket"* (dette er en økning på 1 prosentpoeng siden 2008).
- 79 % er i år enig i at *"De gangene jeg har vært i kontakt med Skattemyndighetene har det vært enkelt å få de opplysningene jeg har vært ute etter"* (dette er samme resultat som i 2008).
- 78 % er i år enig i at *"Skattemyndighetene håndterer henvendelsene på en korrekt og profesjonell måte"* (dette er en nedgang på 2 prosentpoeng siden 2008)
- 72 % er i år enig i at *"Skattemyndighetene har profesjonelle og imøtekommende medarbeidere"* (dette er en nedgang på 5 prosentpoeng siden 2008)

- **Saksbehandling:**

Andelen som har hatt saker til behandling hos skattemyndighetene har tilsynelatende sunket fra 31 % til 15 %. Nedgangen skyldes sannsynligvis en endring i informasjonsteksten i spørreskjemaet. I år ble det eksplisitt nevnt at vanlige endringer i selvangivelser og skattekort IKKE var å regne som saksbehandling. I tidligere undersøkelser derimot er endringer i selvangivelse og skattekort nevnt som eksempel på forhold som regnes som saker til behandling.

Flertallet av de spurte fikk medhold i saken sin (67 %), men det er en klar nedgang siden 2008 (78 %). Dette skyldes sannsynligvis at personer med endringer i selvangivelse/skattekort ikke fikk dette spørsmål et i årets undersøkelse. Gruppen som fikk spørsmålet i år var dermed noe annerledes satt sammen enn i tidligere år. Dette har sannsynligvis fått konsekvenser også for påstandsspørsmålene om saksbehandling, hvor tallene viser en negativ trend sammenlignet med 2008.

Oppsummering per påstand følger:

- *"Jeg har tillit til at min sak ble behandlet på en korrekt måte"* (fra 83 % enige i 2008 til 73 % enige i 2010)



- "Saksbehandlerne brukte et språk som var enkelt å forstå" (fra 77 % enige i 2008 til 76 % enige i 2010)
- "Jeg fikk en forståelig begrunnelse for det vedtak som ble tatt" (fra 71 % enige i 2008 til 68 % enige i 2010)
- "Jeg fikk tilstrekkelig informasjon om utviklingen i saken" (fra 64 % enige i 2008 til 53 % enige i 2010)
- "Skattemyndighetene har akseptabel saksbehandlingstid" (fra 64 % enige i 2008 til 50 % enige i 2010)
- "Det var lett å få kontakt med saksbehandler" (fra 62 % enige i 2008 til 57 % enige i 2010).

#### • **Kap. 8 Vurdering av Skatteetatens informasjon**

Litt færre enn i 2008 og 2006 oppgir å ha lest informasjon fra skattemyndighetene de siste 2 årene.

Blant de som har lest informasjon fra skattemyndighetene siste 2 år er det en klar nedgang for kategorien "rettledning til postene i selvangivelsen". Årets resultat viser at 52 % har lest denne siste 2 år, mens henholdsvis 64 % og 70 % gjorde det samme i 2008 og 2006.

Når det gjelder Skattemyndighetenes evne til å formidle informasjon via det informasjonsmateriell som foreligger er befolkningen i stor grad enige i at materialet dekker de behov man måtte ha (77 % enige), er lett tilgjengelig (72 % enige) og lett å forstå (59 % enige).

Fra 2008 til i år er det kun små endringer, med delvis unntak av at andelen som sier seg enige i at "Skattemyndighetene har lett tilgjengelig informasjonsmateriell" har gått opp 4 prosentpoeng.

#### • **Kap. 9 - Internett og bruk av Skatteetatens nettside:**

90 % av de spurte har tilgang til internett, og 80 % av disse har besøkt Skatteetatens nettsider.

Brukerne er godt fornøyd med nettsidenes søkefunksjonalitet (64 % enige), oversiklighet (69 % enige) og grad av oppdatering (65 %). Et stort flertall sier seg dessuten enige i at det er lett i å finne informasjon på etatens hjemmesider (70 %). Nivåene holder seg relativt stabile, men det er statistisk signifikant nedgang for to av påstandene sammenlignet med 2008-restultatene. Dette gjelder ”Informasjonen på nettsidene er strukturert på en oversiktlig måte” (ned 5 prosentpoeng) og ”jeg finner lett informasjon jeg er ute etter på etatens nettsider” (ned 4 prosentpoeng).

- **Kap. 10 - Totalinntrykk:**

Vi ser at 71 % har et godt inntrykk av skattemyndighetene, mens kun 4 % oppgir at de har et dårlig inntrykk. Følgelig er inntrykket folk har av skattemyndighetene overveiende positivt. Tallene viser også en liten økning fra 2008 da 67 % oppga at de hadde godt inntrykk.

- **Kap. 11 - Forslag til forbedringer for Skattemyndighetene:**

Det kom inn en del forslag til forbedringer for skattemyndighetene. Blant disse var: *bedre/mer informasjon* (10 %), *enklere/mer forståelig informasjon* (10 %) og *bedre/lettere tilgjengelighet* (7 %).

## 2. Om undersøkelsen

### 2.1 Bakgrunn

På oppdrag fra Skattedirektoratet har Synovate (tidligere MMI) gjennomført en undersøkelse i befolkningen, definert som personer over 15 år som er enten lønnstakere eller pensjonister. Selvstendig næringsdrivende er ikke en del av målgruppe for denne undersøkelsen. Undersøkelsen har som primær målsetning å avdekke lønnstakere og pensjonisters oppfatning av Skatteetaten. Hensikten med undersøkelsen er å få kunnskap om brukernes syn på og erfaringer med Skatteetaten, deres krav og forventninger til Skatteetatens arbeid med informasjon og veiledning, samt service og brukeropplevelse.

Skatteetaten har tidligere gjennomført tilsvarende brukerundersøkelser (1999, 2004, 2006 og 2008). Synovate var gjennomførende institutt i 2008, 2006 og 2004, men ikke i 1999. Store deler av spørreskjemaet som ble benyttet i 1999, ble beholdt i 2004. I forkant av gjennomføringen i både 2006, 2008 og 2010 har det blitt gjort endringer i spørreskjemaet. Noen spørsmål har blitt fjernet og nye har kommet til, samtidig som enkelte formuleringer har blitt presisert. Hva som er nytt i årets undersøkelse og hva som er beholdt fra tidligere versjoner av spørreskjemaet, vil komme fram underveis. Rapporten vil ha kommentarer knyttet til endringer av interesse som har funnet sted fra foregående undersøkelser og frem til nå. Som følge av endringer i spørsmålsstillinger mellom de ulike undersøkelsene, har vi ikke sammenliknbare tall for alle spørsmål.

Undersøkelsen er gjennomført på telefon på kveldstid fra 14. – 25. juni 2010. Det er gjennomført 1902 intervju totalt. Intervjuene er fordelt med omtrent 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.

## 2.2 Tolkning av tabellverket

Ved resultatberegningene er det foretatt vektning av svar ut fra offentlig statistikk på kjønn, alder og geografi. Det vil si at kjønnsfordelingen, aldersfordelingen og den geografiske fordelingen i datamaterialet gjenspeiler den faktiske fordelingen i Norge på disse punktene.

I tabellverket til denne rapporten finnes svarfordelingene på samtlige spørsmål i den rekkefølge de er blitt stilt. Resultatene som fremkommer i tabellverket er gjengitt i prosentandeler. Hver tabell viser svarfordelingene totalt, samt etter ulike bakgrunnsvariabler. Linjen for antall intervju viser netto antall gjennomførte intervju i både total kolonnen og innen hver av undergruppene. Totaltall fra undersøkelsen er beheftet med feilmarginer på +/- 1-2,2 prosentpoeng. Feilmarginer for resultater brutt ned på undergrupper er noe større da disse har færre antall intervju.

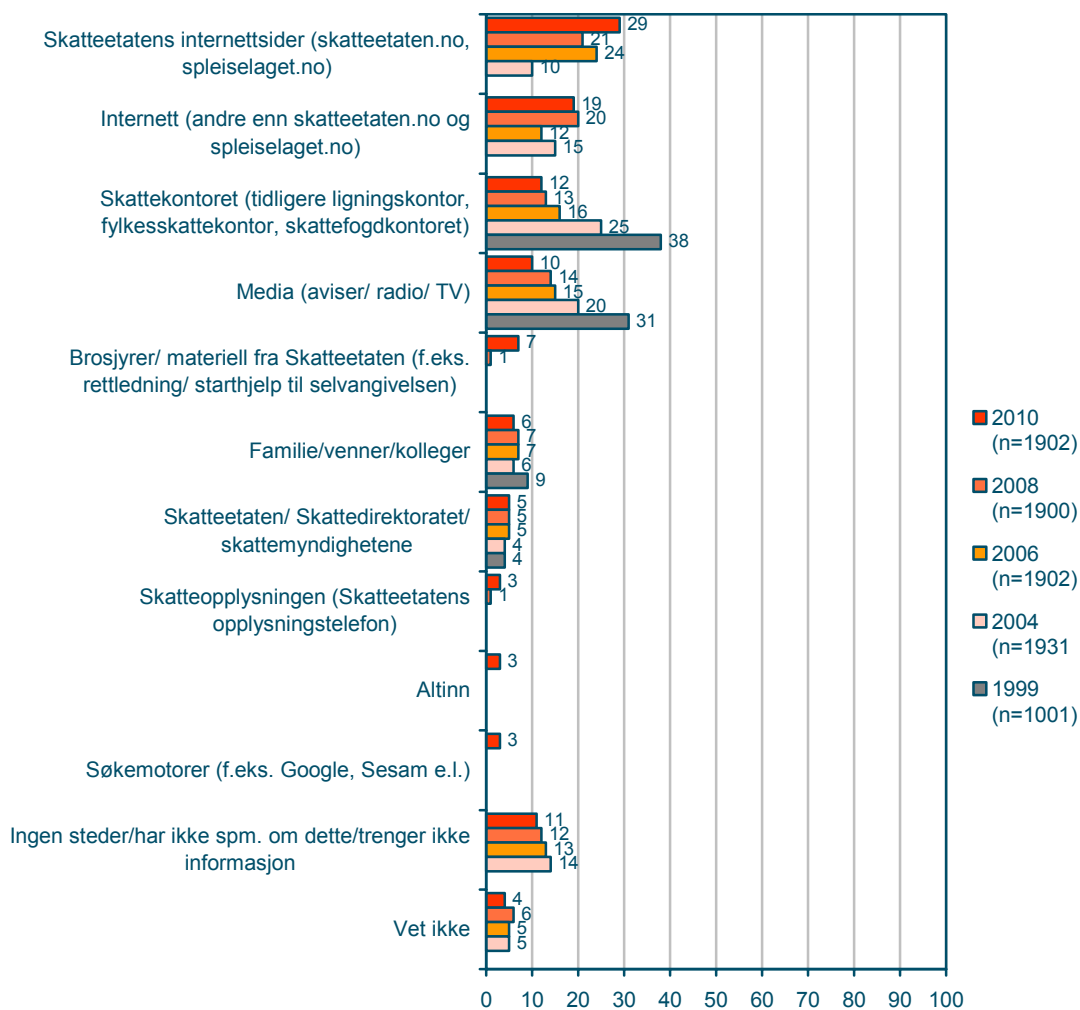
I tabellvedleggene er signifikante forskjeller mellom en undergruppes resultat og tabellens totalresultat markert i tabellenes celler: Sorte piler betyr "signifikant høyere enn" og hvite piler "signifikant lavere enn" totalresultatet. Celler uten markeringer innebærer at vi ut fra antall intervju og avvik fra totalresultatet ikke kan være sikre på at forskjellen skyldes annet enn tilfeldigheter i utvalget. I tabellvedleggene har vi lagt til grunn et 95 (noen steder 97,5) prosents konfidensintervall, slik at vi med 95 (/97,5) prosents sikkerhet kan si at det dekker det sanne resultat (forutsatt at målefeil og systematiske feil ikke forekommer) dersom det foreligger signifikante sammenhenger. Kontaktperson hos Skattedirektoratet har gjennom planleggingen og gjennomføringen av dette vært Bjørg Kari Paulsen. Ansvarlig for planlegging, analyse og rapportering i Synovate har vært Karen Lillebø og Nils Petter Strand.

### 3. Informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål

Etter et par innledende spørsmål ble følgende spørsmål stilt: "Hvor henter du først og fremst informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål?" .

Figur 1:

**Hvor innhenter du først og fremst informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål?**



Som i 2008, er internett den klart vanligste informasjonskanalen for å skaffe seg informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål. Skatteetatens internettsider benyttes som hovedkilde til skatte- og avgiftsinformasjon av 29 % i målgruppen, mens 19 % benytter andre internettsider som hovedkilde. I 2008 var det omtrent like mange som benyttet Skatteetatens internettsider som andre internettsider (henholdsvis 21 og 20 %). De som har lønnet arbeid på heltid, de i aldersgruppen 25-39 år, de som bor i Oslo og de som har høyere utdanning, skiller seg ut ved å være signifikant mer tilbøyelige til å benytte Skatteetatens internettsider enn gjennomsnittet av de spurte.

Sammenlignet med i 2008 er det i 2010 signifikant flere som benytter seg av internett som kilde til informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål. Denne økningen skyldes i sin helhet at flere oppgir Skatteetatens internettsider som viktigste informasjonskanal.

Andelen som anser Skattekontoret/Ligningskontoret som sin viktigste informasjonskanal innen skatt- og avgift har holdt seg jevn siden siste måling i 2008. Sett over tid er det imidlertid en klart synkende tendens, fra 38 % i 1999, til 12 % i 2010. Pensjonister og trygdede er noe mer tilbøyelige til å oppgi "Skattekontoret" som informasjonskilde enn gjennomsnittet av de spurte.

Andelen som anser media (10 %) som sin hovedkilde har sunket jevnt siden første måling i 1999 (31 %). Pensjonister og personer i Oslo-området har en høyere andel som benytter media som informasjonskanal enn utvalget for øvrig.

## 4. Spørsmål om kontakt med skattemyndighetene

I undersøkelsen ble det stilt en rekke spørsmål om kontakt med skattemyndighetene. Vi startet med å avdekke om vedkommende har vært i kontakt med Skatteetaten, evt. kontaktform, kontaktårsak, type henvendelse og om kontakten var til hjelp. Videre spurte vi om foretrukket kanal for henholdsvis informasjon og levering/bestilling, foretrukket måte å bli kontaktet på av skatteetaten og forventet svartid. Personer som hadde vært i kontakt med skattemyndighetene fikk også stilt enkelte spørsmål knyttet til opplevelsen av denne kontakten.

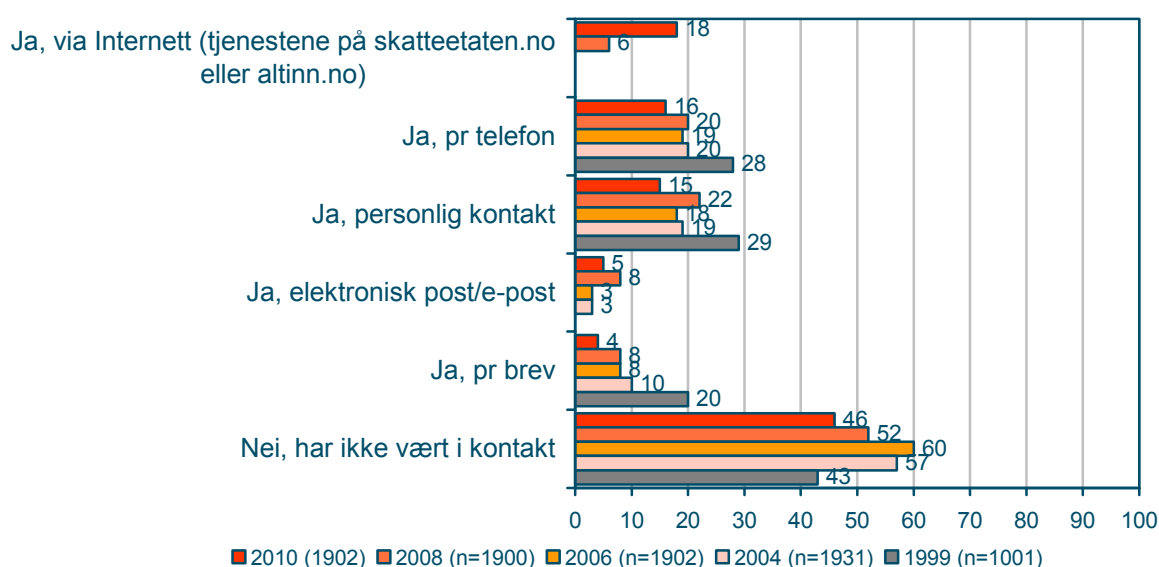
### 4.1 Kontakt med skattemyndighetene

Spørsmålet om type kontakt med skattemyndighetene ble endret før årets gjennomføring av undersøkelsen. Tidligere ble det stilt kun ett spørsmål, "Har du i løpet av de siste to årene vært i personlig, skriftlig eller telefonisk kontakt med skattemyndighetene?". For å gjøre spørsmålet enklere for respondentene ble dette spørsmålet i år splittet opp i to spørsmål: (1) "Har du vært i kontakt med Skatteetaten de to siste årene (...)" og de som svarer "ja" får så spørsmålet: (2) "Sist gang du var i kontakt med Skatteetaten, var det gjennom (...)"

For sammenligningens skyld har vi inkorporert svarene fra de to sistnevnte spørsmålene i samme diagram nedenfor, sammen med resultater fra tidligere år. Det bør imidlertid tas forbehold ved sammenligning mellom årets resultater og tidligere resultater ettersom både spørsmålsformulering og struktur er endret i årets undersøkelse. Det kan for eksempel se ut som om tilbøyeligheten til å oppgi flere svaralternativer er lavere ved årets variant enn tidligere år. Ved summering av samtlige prosentandeler får man for 2010, 104 %, mens man for 2008 får 116 %.

Figur 2:

**2010: Sist gang du var i kontakt med Skatteetaten, var det gjennom personlig oppmøte, skriftlig, pr e-post, telefon eller internett?**  
**Andre år: Har du i løpet av de siste to årene vært i personlig, skriftlig eller telefonisk kontakt med Skattemyndighetene?**



Ved årets gjennomføring er det signifikant færre som oppgir at de ikke har hatt kontakt med Skattemyndighetene de 2 siste år (46 %) sammenlignet med i 2008 (52 %), som igjen er signifikant færre enn i 2006 (60 %). Dette skyldes en betydelig økning i andelen som har kontaktet Skatteetaten via deres tjenester på internett (skatteetaten.no). For alle øvrige kontaktformer går andelen ned i 2010 sammenlignet med 2008.

Årets resultater viser en klar sammenheng mellom aldersgruppe og andel som har vært i kontakt med Skatteetaten siste 2 år. Desto yngre jo større andel har vært i kontakt med etaten. I aldersgruppen 15-24 år har 68 % vært i kontakt, mens i aldersgruppen 60 år og eldre har kun 39 % kontaktet Skatteetaten. Det samme gjelder utdanningsnivå, om enn i noe mindre grad. Høyt utdanningsnivå har sammenheng med høy andel som har vært i kontakt med Skatteetaten. Geografisk skiller



oslobeboerne seg ut med en signifikant høyere andel som har kontaktet etaten enn gjennomsnittet, mens møre- og romsdalinger skiller seg ut i motsatt retning.

Skatteetaten.no (18 %), personlig kontakt (16 %) og kontakt pr. telefon (15 %) er de dominerende kontaktformene for personer som har hatt kontakt med Skatteetaten i løpet av de siste 2 årene. Dersom vi kun ser på de som oppgir å ha hatt kontakt siste 2 år, har 33 % av disse kontaktet etaten via skatteetaten.no, 31 % har benyttet telefon, mens 28 % har hatt personlig kontakt.

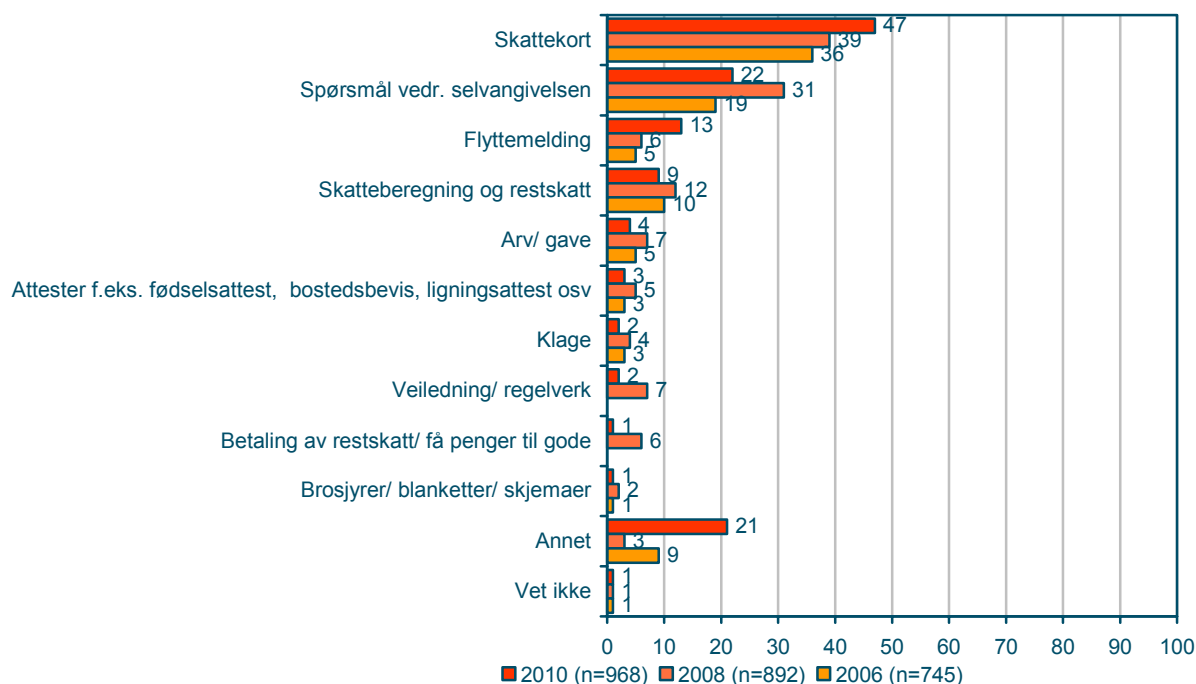
## 4.2 Kontaktårsak

Som i 2006 og 2008 spurte vi de som oppga å ha vært i kontakt med Skatteetaten siste 2 år om i hvilken forbindelse de hadde vært i kontakt med Skatteetaten i denne perioden.

Figur 3

### *I hvilke forbindelser har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste to årene?*

Filter: Har vært i kontakt med Skatteetaten/skattemyndighetene siste 2 år  
Flere svar mulig



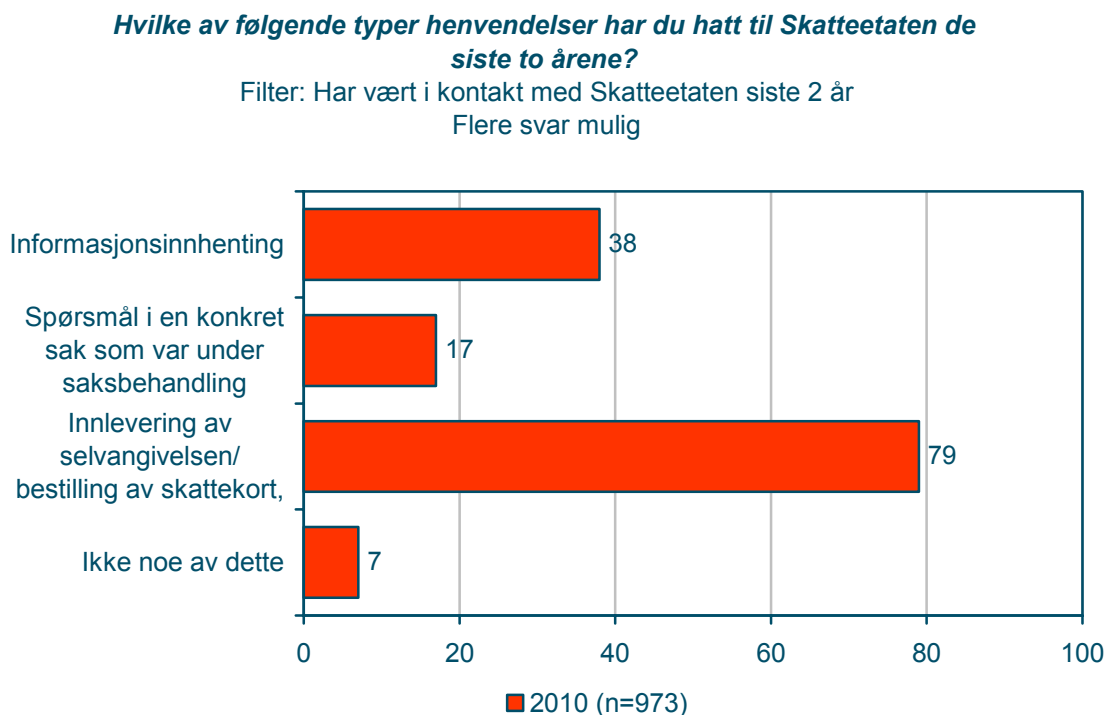
Den hyppigste årsaken til at skattebetalerne har vært i kontakt med Skatteetaten er skattekort (47 %). Personer under 25 år, studenter og de som har lønnet arbeid på deltid har oftere vært i kontakt med Skatteetaten i forbindelse med skattekort enn gjennomsnittet.

Spørsmål vedrørende selvangivelsen (22 %) følger som den nest hyppigste kontaktårsaken. Sammenlignet med i 2008 er det i år 9 prosentpoeng færre som har vært i kontakt vedrørende selvangivelsen. Dette har trolig sammenheng med at ordningen med leveringsfritak har blitt mer etablert i befolkningen siden 2008. Personer med lønnet arbeid på heltid oppgir i noe høyere grad enn gjennomsnittet at de har vært i kontakt med Skatteetaten vedrørende selvangivelsen. Aldersgruppen under 25 år skiller seg på sin side ut ved at signifikant færre enn gjennomsnittet oppgir selvangivelsen som kontaktårsak.

### 4.3 Type henvendelse

De som hadde vært i kontakt med Skatteetaten siste 2 år, ble spurt om hvilke typer henvendelser de hadde hatt til etaten i denne perioden. Dette spørsmålet var nytt i årets undersøkelse.

Figur 4:



Blant de som har vært i kontakt med Skatteetaten siste 2 år, har 8 av 10, henvendt seg til etaten vedrørende ”innlevering av selvangivelse og/eller bestilling av skattekort, flyttemelding, skjemaer etc.”. Nesten 4 av 10 har henvendt seg for mer generell informasjonsinnhenting, mens færre enn 2 av 10 har henvendt seg for å få svar i forbindelse med en konkret sak under behandling.

Pensjonister og trygdede skiller seg ut ved å ha en høyere andel enn gjennomsnittet som har henvendt seg til Skatteetaten med spørsmål i en konkret sak som var under

behandling. Personer under 40 år, studenter, personer bosatt i by og personer med lønnet arbeid på heltid trekker opp gjennomsnittsandelen som har hatt henvendelser vedrørende innlevering av selvangivelse eller bestilling av skattekort eller diverse skjemaer. Når det gjelder informasjonsinnhenting er det en overvekt av personer med høy utdanning og personer med lønnet heltidsarbeid.

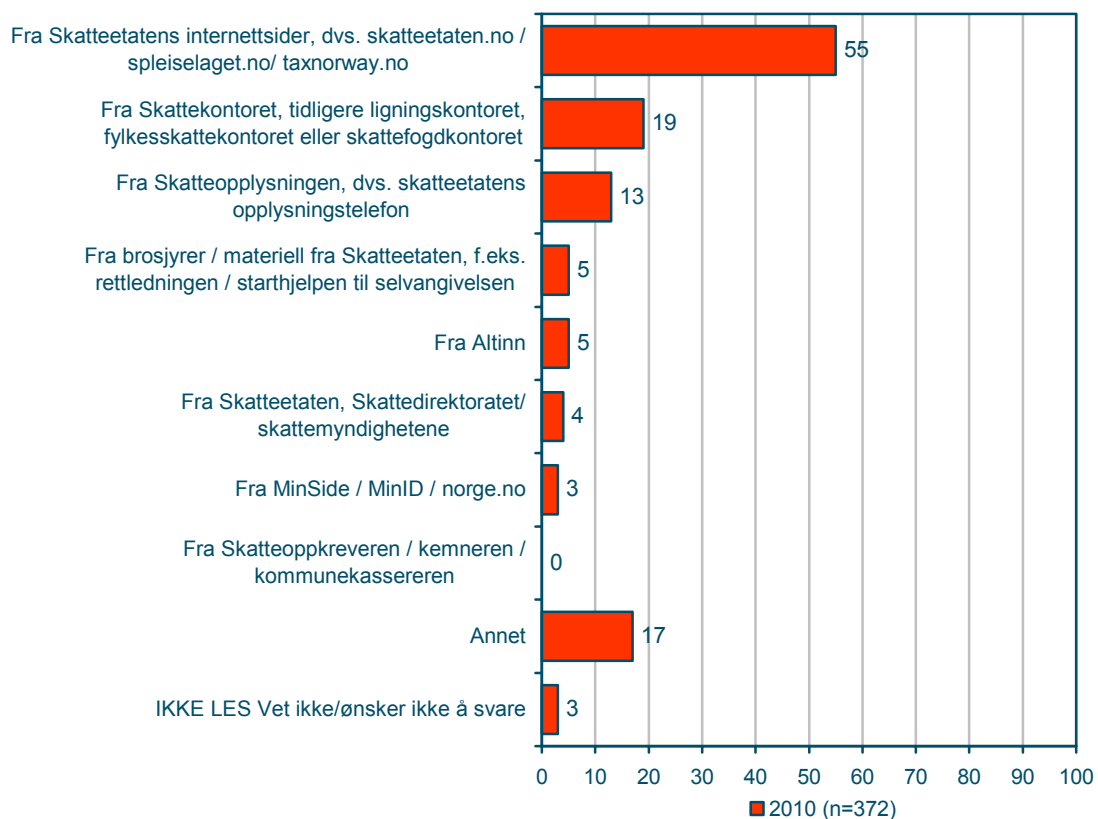
## Informasjonsinnhenting

Videre ble det stilt oppfølgingsspørsmål om hvor/hvordan den aktuelle typen informasjon ble forsøkt innhentet.

Figur 5

### Vedrørende informasjon som du søkte fra Skatteetaten, kan du nevne de måter eller steder du forsøkte å finne denne informasjonen på?

Filter: Har vært i kontakt med Skatteetaten siste 2 år, i forbindelse med informasjonsinnhenting



Over halvparten av de som tidligere oppga at de hadde henvendt seg til Skatteetaten for innhenting av informasjon, benyttet en eller flere av etatens internettsider til dette. Resultatene viser at Skatteetatens nettsider er en langt mer benyttet informasjonskilde for generell skatte- og avgiftsrelevant informasjonsinnhenting enn hva direktehenvendelser til Skattekontoret og Skatteopplysning (opplysningstelefon) er.

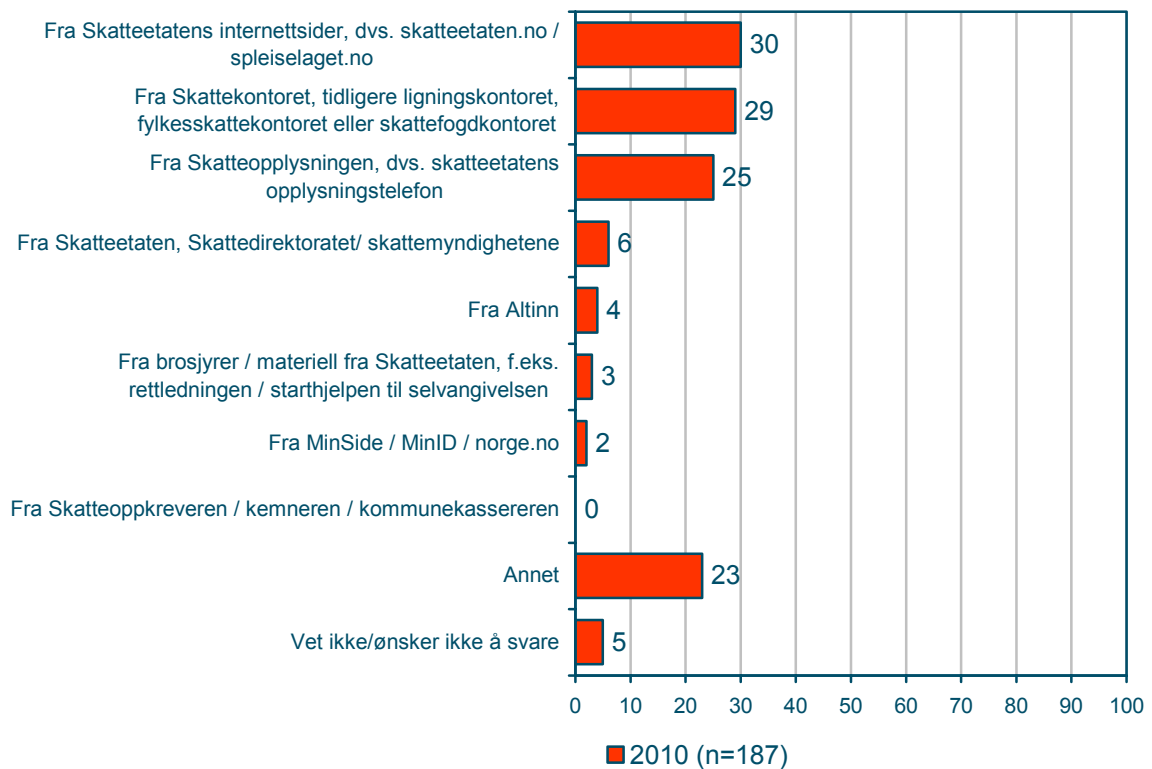
Personer under 40 år trekker opp gjennomsnittet for andelen som har benyttet nettsidene til skatteetaten, mens personer over 60 år skiller seg ut ved å ha betydelig lavere andel som har benyttet nettsidene (36 %) og en høyere andel som har kontaktet Skattekontoret (38 %) enn gjennomsnittet.

## Spørsmål om sak under behandling

Figur 6

**Vedrørende de spørsmål du hadde om en konkret sak som var under saksbehandling, kan du nevne de måter eller steder du forsøkte å finne denne informasjonen på?**

Filter: Vært i kontakt med Skatteetaten siste 2 år, i forb. med sak som var under behandling



De vanligste måtene å innhente informasjon på om en sak under saksbehandling er gjennom skatteetatens nettsider, Skattekontoret og/eller Skatteopplysningen. Disse tre kildene skiller seg ut fra de øvrige alternativene som kun er benyttet av et fåtall til det aktuelle formålet.



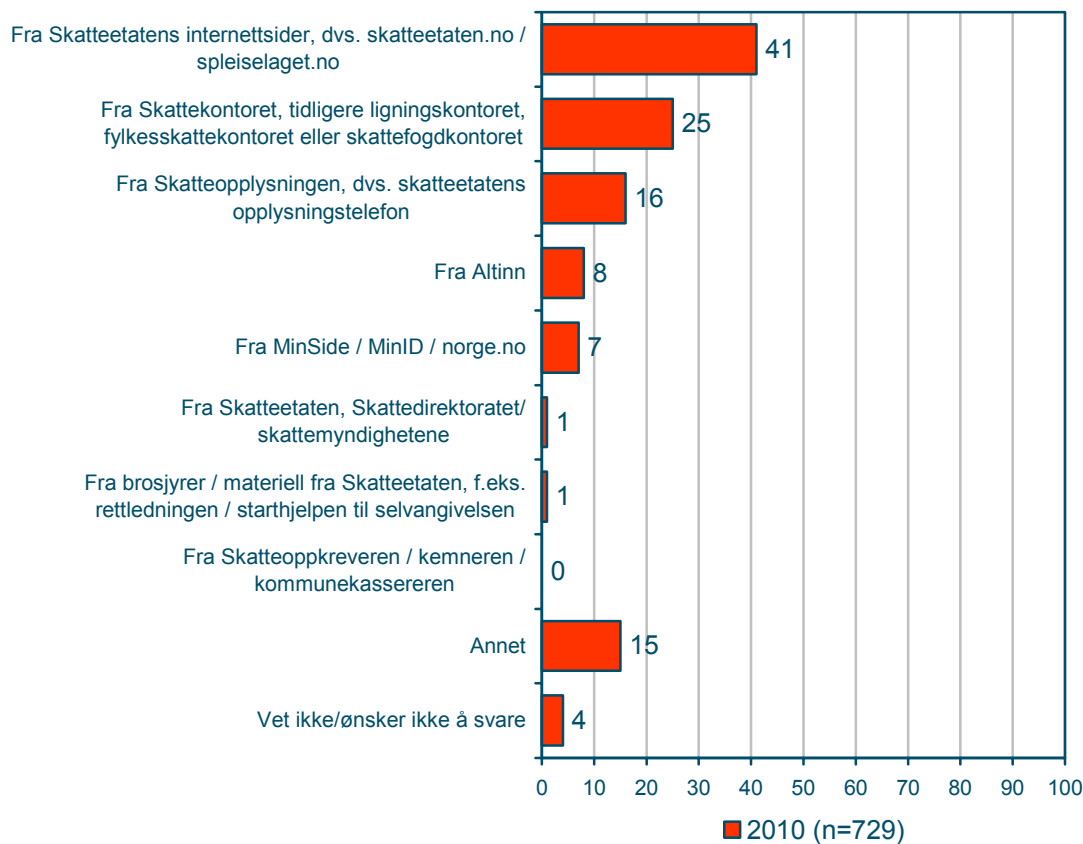
Pensjonister/trygdede og personer over 60 år trekker opp gjennomsnittet for personer som henvender seg hos Skattekontoret for informasjon om konkrete saker under behandling.

### Levering av selvangivelse eller bestilling av skattekort, skjemaer eller flyttemelding eller lignende

Figur 7

Filter: Vært i kontakt med Skatteetaten siste 2 år, i forbindelse med levering av selvangivelsen eller bestilling av skattekort, skjemaer eller flyttemelding e.l. (42 % av total)

**Vedrørende din levering av selvangivelsen eller bestilling av skattekort, skjemaer eller flyttemelding e.l., kan du nevne de måter eller steder du var i kontakt med Skatteetaten på?**



Skatteetatens internettsider, Skattekontoret og Skatteetatens opplysningstelefon er også her de tre mest brukte kildene. Etatens internettsider er imidlertid klart mest brukt, og har blitt benyttet av 4 av 10 som i løpet av siste 2 år har kontaktet Skatteetaten i forbindelse med levering av selvangivelse/bestilling av skattekort etc.

Sammenlignet med tilsvarende resultat under "informasjonsinnhenting" og "spørsmål om sak under behandling", er det her flere som har benyttet Altinn.no og MinSide/MinID/norge.no.

Som ved de to foregående spørsmålene viser tabellene at pensjonister/trygdede og de over 59 år er overrepresentert i gruppen som har kontaktet Skattekontoret. Personer med lønnet heltidsarbeid, personer under 40 år og personer med høy utdanning har en større tendens enn gjennomsnittet til å svare Skatteetatens internettsider. De samme sistnevnte gruppene trekker også opp snittet for andel som oppgir Altinn som kilde.

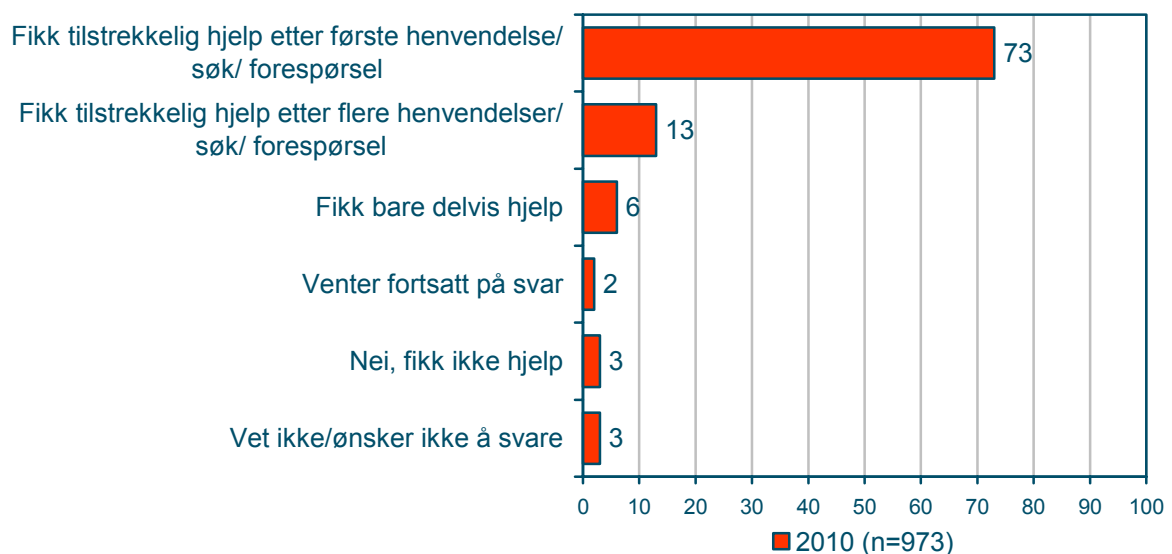
## 4.4 Var kontakten med Skatteetaten til hjelp?

De som hadde vært i kontakt med Skatteetaten siste 2 år, ble så spurt om de fikk informasjonen de var ute etter. Dette spørsmålet var også nytt i årets undersøkelse.

Figur 8

**Nå lurer vi på om du fikk den informasjon eller hjelp som du søkte. Hvilket av følgende utsagn passer best?**

Filter: Vært i kontakt med Skatteetaten siste 2 år (53 % av total)



Som figuren viser, fikk mer enn 7 av 10 personer tilstrekkelig hjelp ved første henvendelse. Dersom denne gruppen legges sammen med de som fikk tilstrekkelig hjelp etter flere henvendelser, kan vi si at 86 % fikk den hjelpen/informasjonen de søkte, før eller senere. Kun 3 % sier de ikke fikk hjelp, mens 6 prosent oppgir at de bare fikk delvis hjelp.

De som hadde kontaktet Skatteetaten i forbindelse med spørsmål i en konkret sak under behandling, har en noe lavere andel som oppgir å ha fått tilstrekkelig hjelp enn

de øvrige. Blant disse svarer 53 % at de fikk tilstrekkelig hjelp ved første forsøk, mens 26 % måtte gjøre flere forespørsler for å få tilstrekkelig hjelp. 6 % oppgir at de ikke fikk hjelp i det hele tatt.

Studenter og personer under 25 år har de største andelene som oppgir å ha fått tilstrekkelig hjelp ved første henvendelse. Pensjonister/trygdede og personer over 59 år har den laveste andelen som oppgir det samme. Disse to gruppene har også større andeler enn gjennomsnittet som oppgir å *ikke* ha fått hjelp, henholdsvis 6 og 7 %.

Det er også en del geografiske forskjeller i svarmønster. Personer i Rogaland har en signifikant høyere andel enn gjennomsnittet som oppgir å ha fått tilstrekkelig hjelp ved første henvendelse, mens personer i Akershus ligger signifikant lavere enn gjennomsnittet på dette punkt. Sistnevnte skiller seg også ut ved at 15 % oppgir å kun ha fått delvis hjelp mot et gjennomsnitt på 6 %. Personer bosatt i Nordland skiller seg på sin side fra snittet ved at hele 10 % oppgir å *ikke* ha fått hjelp. Disse geografiske forskjellene bør for øvrig tolkes med forsiktighet ettersom de er basert på forholdsvis få intervju per fylke. Muligens kan det være ulikheter i sammensetning med hensyn til aldersgrupper, utdanning eller annet som egentlig står bak de signifikante utslagene, ikke fylkesvise forskjeller i seg selv.

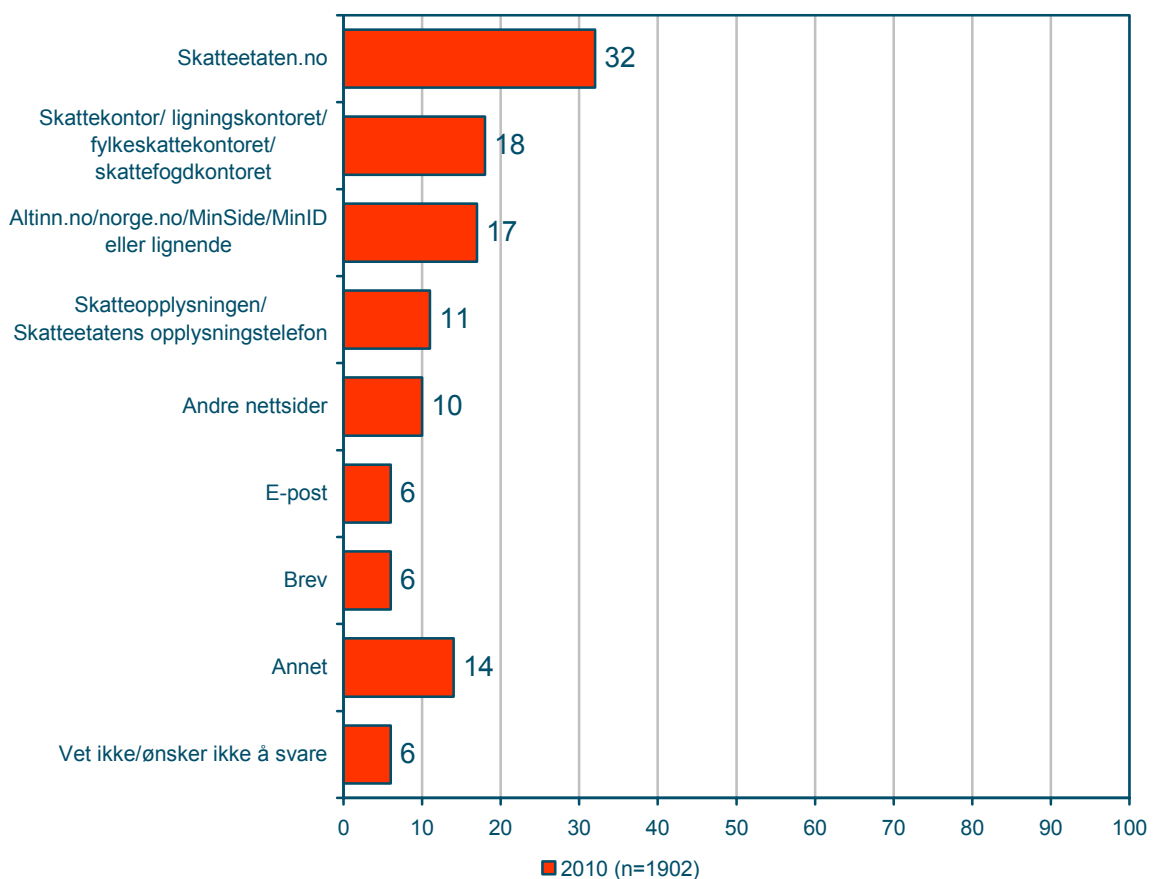
#### **4.5 Foretrukket informasjonskanal**

Samtlige i utvalget ble spurt fire spørsmål om foretrukket informasjonskanal for informasjon om skatt, avgift, folkeregister, arv osv. Spørsmålene er ikke stilt i tidligere undersøkelser.

## Foretrukket kanal for generell informasjon

Figur 9

**Hvilke informasjonskanaler eller informasjonsmåter vil du foretrekke når du trenger generell informasjon om skatt, avgift, folkeregister, arv osv.**  
Flere svar mulig



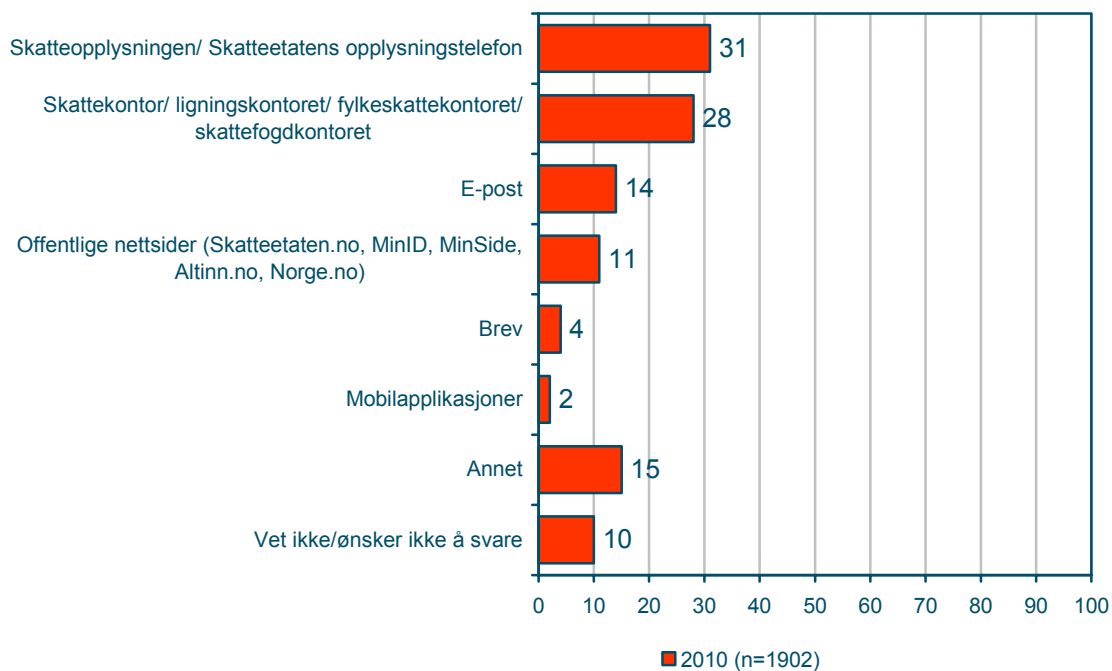
Mer enn 3 av 10 oppgir skatteetaten.no som foretrukket informasjonskilde for generell informasjon om skatt- og avgiftsrelevante forhold. Skattekontoret og en samlekategori med ulike offentlige nettsider som krever innlogging, følger på plassene etter skatteetaten.no. Andre nettsider enn disse blir også nevnt av enkelte, og til sammen nevner 51 % en eller annen nettside som foretrukket informasjonskanal.

Tabellene viser de samme trekkene hos undergrupper som vi har sett ved de foregående spørsmålene. Personer med lønnet arbeid, personer under 40 år, personer med høyere utdanning, personer som bor i byen og til dels menn er mer orientert mot internett enn gjennomsnittet. Pensjonister/ trygdede, personer med lav utdanning, personer som bor på landet og personer over 59 år foretrekker sjeldnere internett som informasjonskanal enn gjennomsnittet og er overrepresentert i gruppen som foretrekker Skattekontoret som kilde.

### Foretrukket kanal dersom spørsmål om konkret sak under behandling

Figur 10

**Hvilke informasjonskanaler eller informasjonsmåter vil du foretrekke når du har spørsmål om en konkret sak som er under behandling hos Skatteetaten?**



For informasjon vedrørende konkrete saker som er til behandling foretrekkes det andre kanaler enn for generell informasjon. Ca. 3 av 10 svarer at de ville foretrukket Skatteetatens opplysningstelefon. Nesten like mange ville foretrukket direkte kontakt med skattekontoret / ligningskontoret etc., mens henvendelse via e-post nevnes av 14 %.

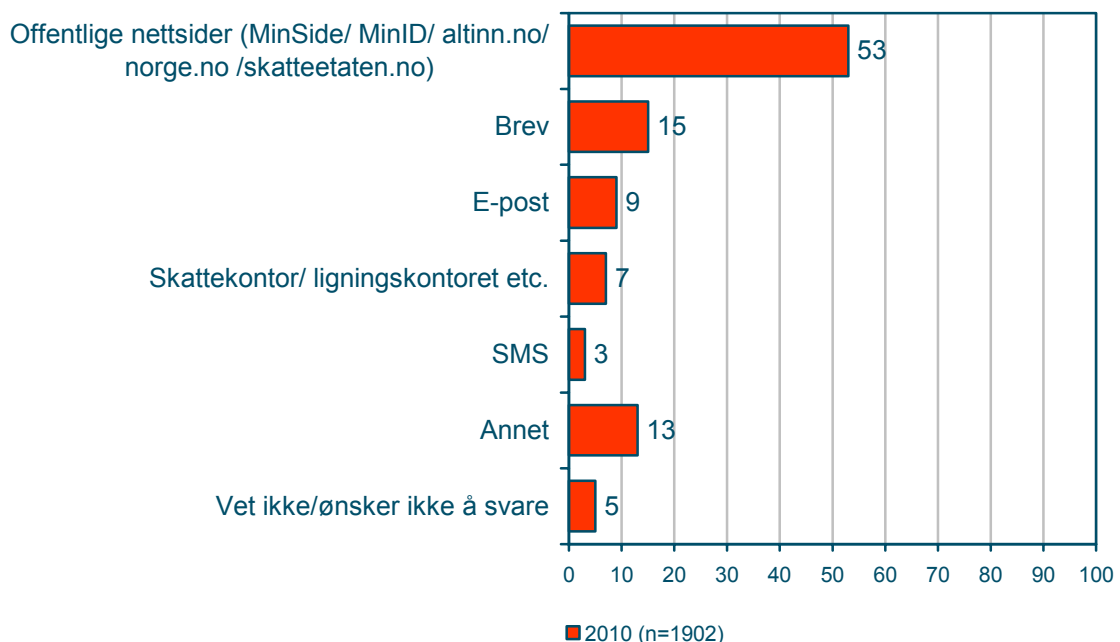
Skatteetatens opplysningstelefon nevnes av forholdsvis store andeler innen de fleste grupper, men personer med lønnet arbeid på heltid, kvinner og personer mellom 25 og 39 år, skiller seg noe fra gjennomsnittet med signifikant høyere andeler som ville foretrukket opplysningstelefonen. Skattekontoret, ligningskontoret etc. nevnes særlig av personer over 60 år og pensjonister/trygdede, mens e-post nevnes oftest blant studenter, personer under 40 år, menn og personer som bor i by.

## 4.6 Foretrukket kanal for levering og bestilling

### Foretrukket kanal for levering av selvangivelse eller andre skjemaer

Figur 11

**Gjennom hvilke kanaler eller på hvilke måter vil du foretrekke å levere selvangivelsen eller andre skjemaer til Skatteetaten?**



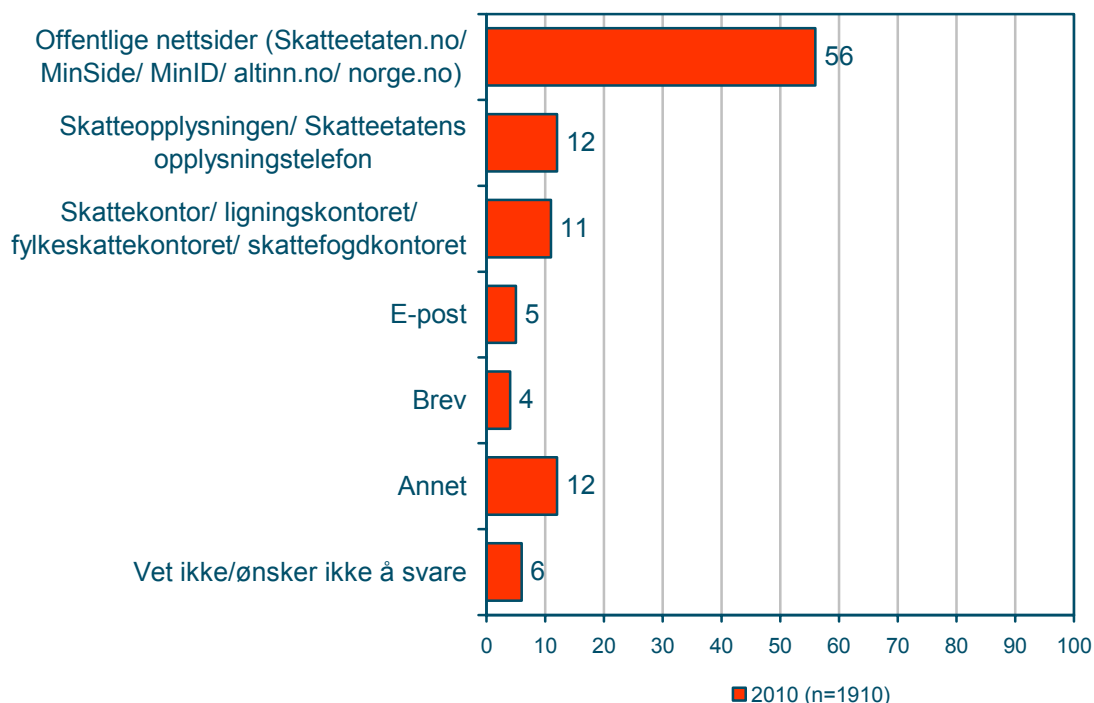
Som figuren ovenfor viser, ønsker de fleste å levere selvangivelsen eller andre skjemaer via internett. Kategorien på topp består av en sammenslått kategori av ulike offentlige nettsider. 28 % har nevnt skatteetaten.no mens 30 % har nevnt en av de offentlige innloggingssidene, MinSide, MinID, Altinn.no eller Norge.no (enkelte har med andre ord nevnt begge deler da flere svar var mulig). 15 % svarer at brev er foretrukket måte å levere selvangivelse eller andre skjemaer på. Det er særlig personer over 60 år og personer uten internetttilgang som foretrekker brev. Disse skiller seg samtidig ut med svært små andeler som foretrekker ulike nettløsninger.



## Foretrukket kanal for bestilling av skattekort, skjemaer o.l.

Figur 12

Gjennom hvilke kanaler eller på hvilke måter vil du foretrekke å bestille skattekort, skjemaer o.l. fra Skatteetaten?



Over halvparten av de spurte foretrekker en nettløsning for bestilling av skattekort og skjemaer. I alt svarer 35 % skatteetaten.no mens innloggingssidene nevnes av litt færre. Som resultatene bak forrige figur også viste, går det et aldersskille rundt 60 års alderen mellom de som foretrekker nettløsning og de som foretrekker en av de mer tradisjonelle metodene, i dette tilfellet opplysningstelefonen og direkte kontakt med skattekontor, ligningskontor etc.

## 4.7 Foretrukket måte å bli kontaktet på

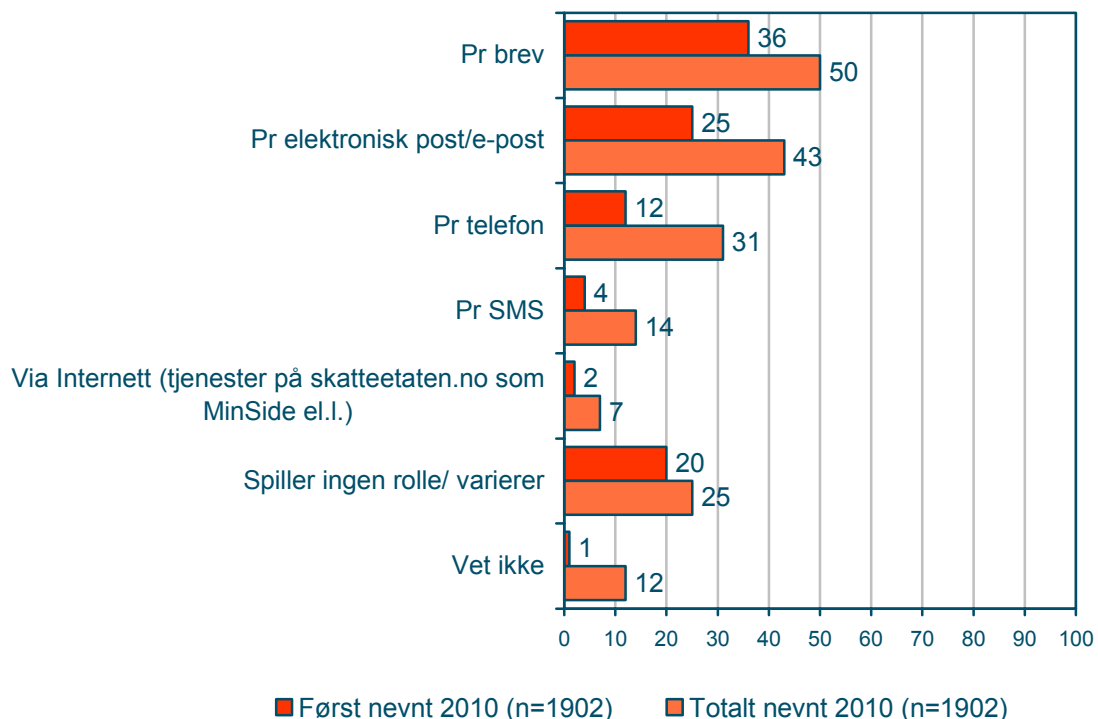
### Foretrukket måte å bli kontaktet på av Skatteetaten – Først nevnt

Foretrukket kommunikasjonsmåte med Skatteetaten har også blitt målt ved tidligere gjennomføringer av undersøkelsen. Spørsmålsstillingen er imidlertid endret i år. Hvor vi tidligere har spurt om ønsket kommunikasjonsmåte med skattemyndighetene, spør vi nå om hvordan man foretrekker å bli kontaktet av Skatteetaten. Tidligere har respondenten besvart spørsmålet både som den kontaktede og den som kontakter, men i år altså kun som den kontaktede. Som følge av denne endringen er det ikke hensiktsmessig å sammenligne årets resultater med tidligere års resultater.

Som tidligere har vi registrert både første nevnte kontaktmåte og andre nevnte kontaktmåte.

Figur 13

**Gjennom hvilke kanaler eller på hvilke måter vil du foretrekke at Skatteetaten kontakter deg? Foretrekker du...**

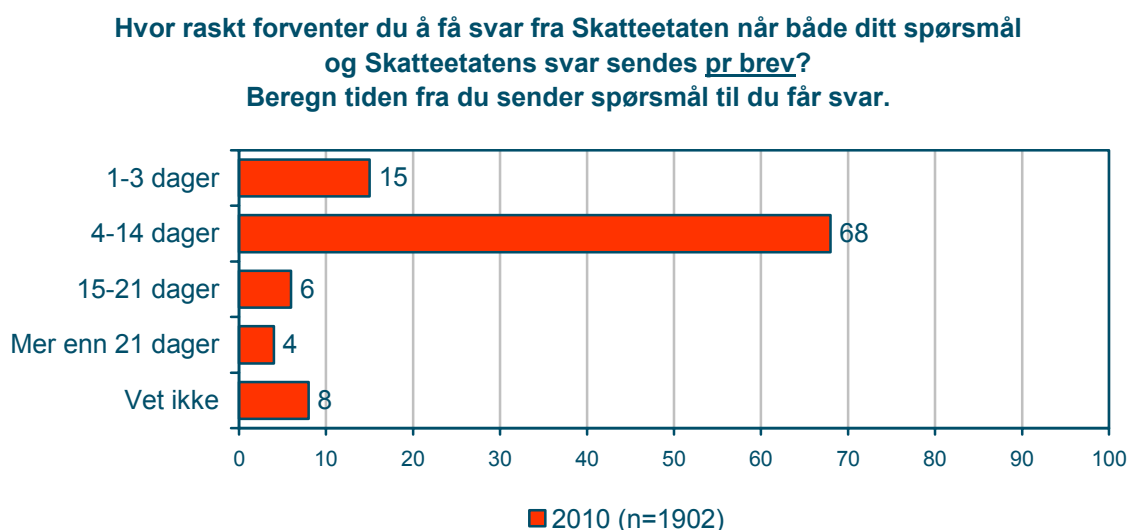


Over en tredjedel foretrekker at Skatteetaten benytter brevpost når de skal kontakte dem, mens en fjerdedel foretrekker e-post. Ikke overraskende er det en overvekt av yngre aldersgrupper som foretrekker e-post og en overvekt i den eldste aldersgruppen som foretrekker brev. Videre ser vi at flere menn enn kvinner er positive til e-post, og at studenter og personer under 25 år trekker snittet betydelig opp for personer som foretrekker SMS som kontaktmåte. Hedmarkinger har en signifikant høyere andel enn gjennomsnittet som svarer "brev" som første nevnte kontaktmåte.

## 4.8 Forventet svartid

Vi stilte i år for første gang noen spørsmål vedrørende forventet svartid for ulike kommunikasjonsmåter. Disse var henholdsvis brev, telefon, e-post, SMS og netjtjenester (MinID, Altinn.no e.l.).

Figur 14

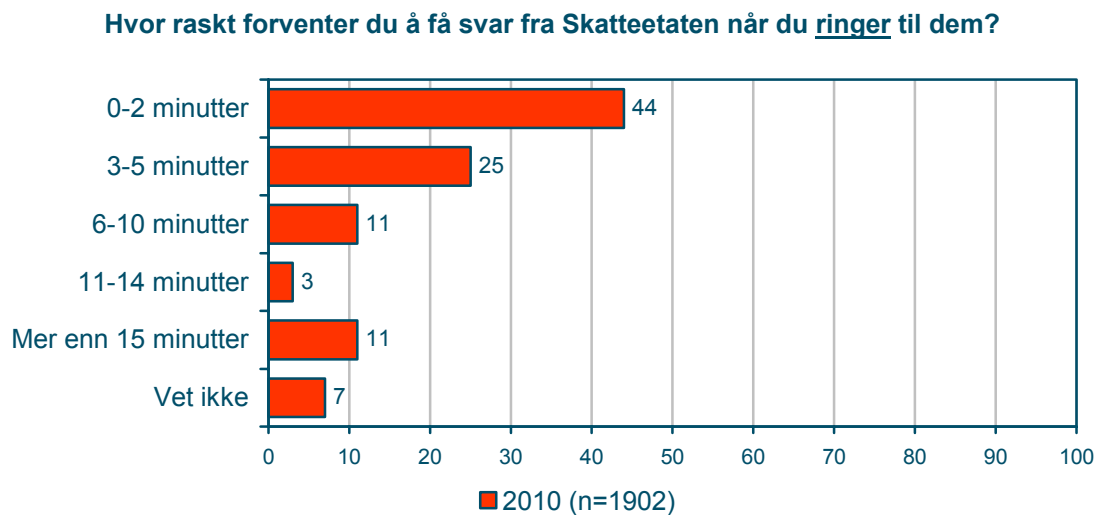


Ved spørsmål til Skatteetaten i form av brevpost forventer 83 % å få et svarbrev i løpet av 14 dager. Kun 10 % anser lenger enn 14 dager som forventet svartid.

Arbeidsledige, personer under 25 år og rogalendinger er i følge tabellverket de mest utålmodige på dette området. Disse gruppene har signifikant høyere andeler enn gjennomsnittet som forventer svar innen 1-3 dager. Personer med høyere utdanning (3 år +) er noe overrepresentert i gruppen som forventer svar i løpet av 15-21 dager. Det samme er personer bosatt i Akershus, Hordaland og Troms.

Blant personer med ganske eller svært dårlig inntrykk av skattemyndighetene, svarer 8 % at de forventer svar senere enn 21 dager etter brev med spørsmål blir sendt.

Figur 15

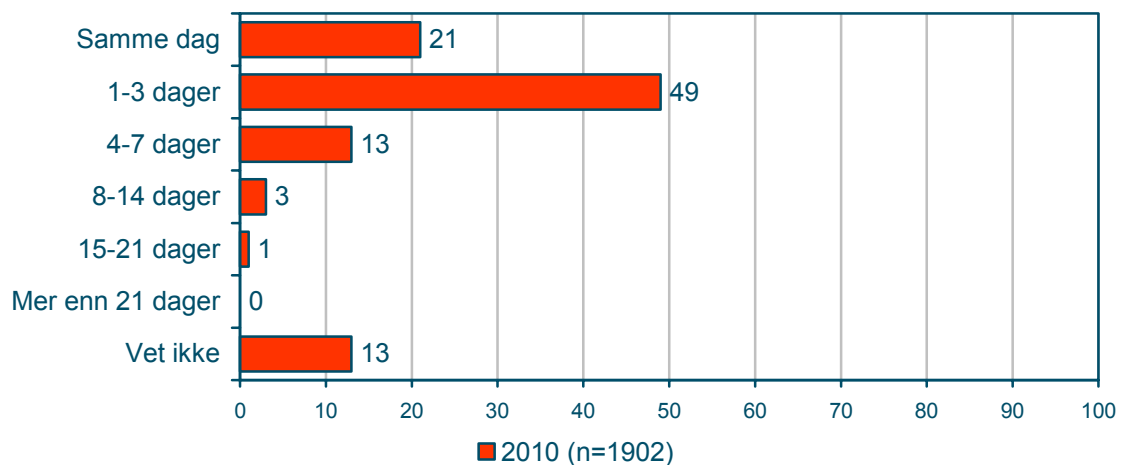


Som figuren over viser forventer de fleste svar temmelig raskt ved telefonhenvendelse. Samtidig er det mange som ikke forventer svar innen 2 minutter. Nesten 70 % forventer svar i løpet av 5 minutter, og 80 % forventer svar i løpet av 10 minutter.

Svarfordeling blant ulike undergrupper viser få tegn til klare skillelinjer. Blant personer i aldersgruppen 40-59 år forventer 48 % å få svar innen 2 minutter. Personer i aldersgruppen 25-39 år er noe overrepresentert i gruppene som svarer enten 3-5 minutter eller 6-10 minutter, mens de under 25 år er overrepresentert i gruppen som svarer mer enn 15 minutter. Det er også en viss forskjell mellom de som bor på landet og de som bor i byen. Personer på landet har en noe større andel som forventer svar innen 2 minutter enn personer bosatt i by.

Figur 16

Hvor raskt forventer du å få svar fra Skatteetaten når både ditt spørsmål og Skatteetatens svar sendes pr e-post? Beregn tiden fra du sender spørsmål til du får svar.

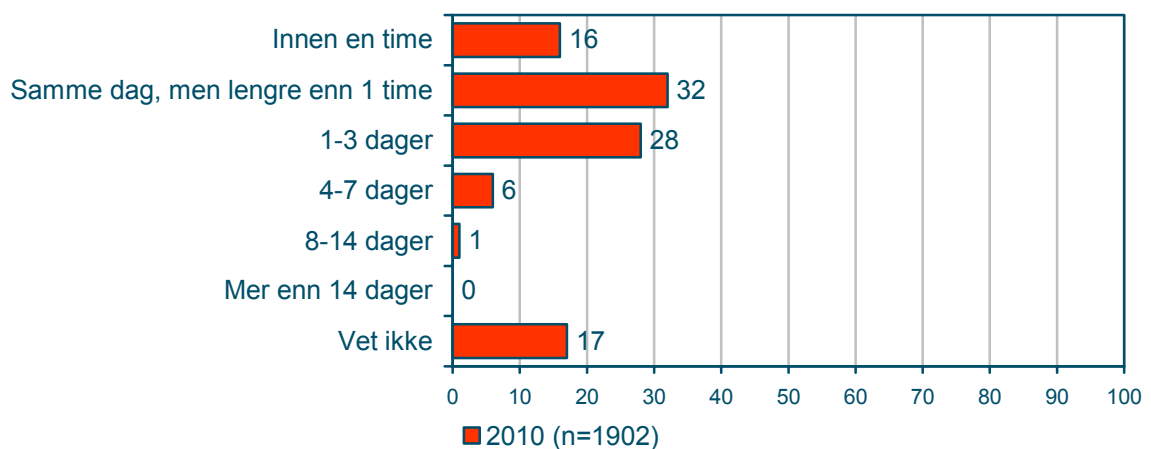


Til sammen 70 % forventer svar i løpet av 3 dager ved kommunikasjon via e-post med Skatteetaten. Kun 4 % forventer at det skal ta over en uke å få svar.

Blant mange av pensjonistene og personene over 60 år blir trolig e-post ansett som en uaktuell kommunikasjonsform, noe som antagelig gjenspeiles i høye "vet ikke"-andeler i disse gruppene. Utover de nevnte gruppene fordeler svarene seg temmelig likt.

Figur 17

**Hvor raskt forventer du å få svar fra Skatteetaten når både ditt spørsmål og Skatteetatens svar sendes som SMS / melding på mobil? Beregn tiden fra du sender spørsmål til du får svar.**

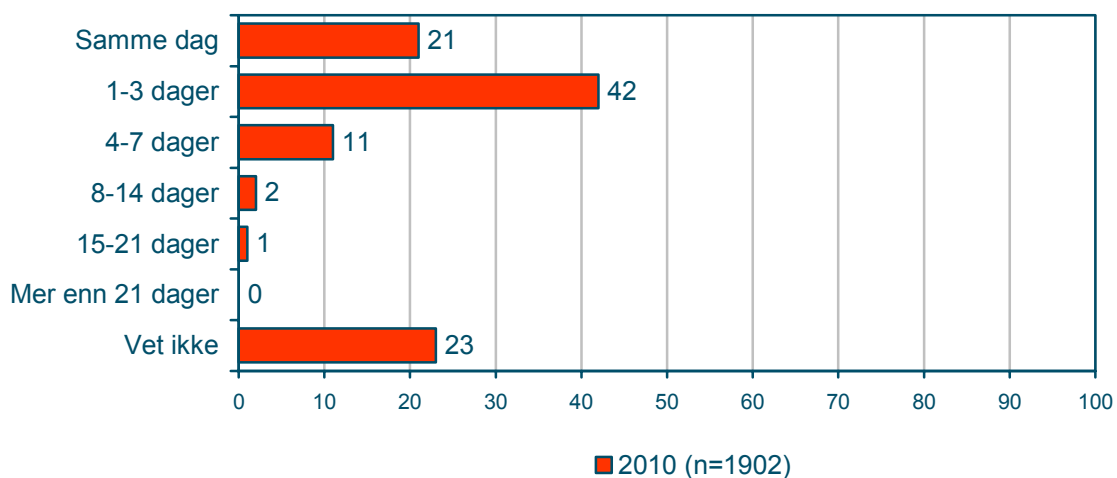


Nesten halvparten av de spurte forventer svar samme dag dersom kommunikasjonen med Skatteetaten skulle gå via SMS, hvorav 16 % forventer svar innen 1 time. Kun 7 % forventer at det skal ta mer enn 3 dager å få svar.

Som ved tilsvarende spørsmål om e-post (fig. 16) er det store andeler "vet ikke"-svar i gruppene pensjonister/trygdede og i aldersgruppen 60 år eller eldre. Utover dette er det forholdsvis liten variasjon mellom undergruppene. Personer i aldersgruppen 25-39 år svarer litt oftere "innen en time" enn andre. Personer i aldersgruppen 40-59 år, personer med høyere utdanning inntil 3 år, samt personer med lønnet heltidsarbeid er på sin side noe overrepresentert blant de som svarer 1-3 dager.

Figur 18

Hvor raskt forventer du å få svar fra Skatteetaten når både ditt spørsmål og Skatteetatens svar sendes via tjenester som MinSide på skatteetaten.no/ altinn.no/ norge.no? Beregn tiden fra du sender spørsmål til du får svar.



Over 60 % forventer svar innen 3 dager dersom kommunikasjonen med Skatteetaten foregår gjennom internettjenester som MinSide, Altinn.no e.l.

Andelen som svarer "vet ikke" er noe større enn ved de foregående spørsmålene (for henholdsvis brev, telefon, e-post og SMS). Dette skyldes etter all sannsynlighet at kommunikasjon via innloggingssider på internett ikke er like etablert som de andre kommunikasjonsmåtene det ble spurt om. Den tydeligste tendensen på undergruppenivå er at desto eldre aldersgruppe, jo større andel svarer "vet ikke". Fra aldersgruppen 40-59 år til 60 år +, slår denne tendensen ekstra kraftig ut, med en "vet ikke"-andel på 19 % i førstnevnte gruppe og 52 % hos de eldste.

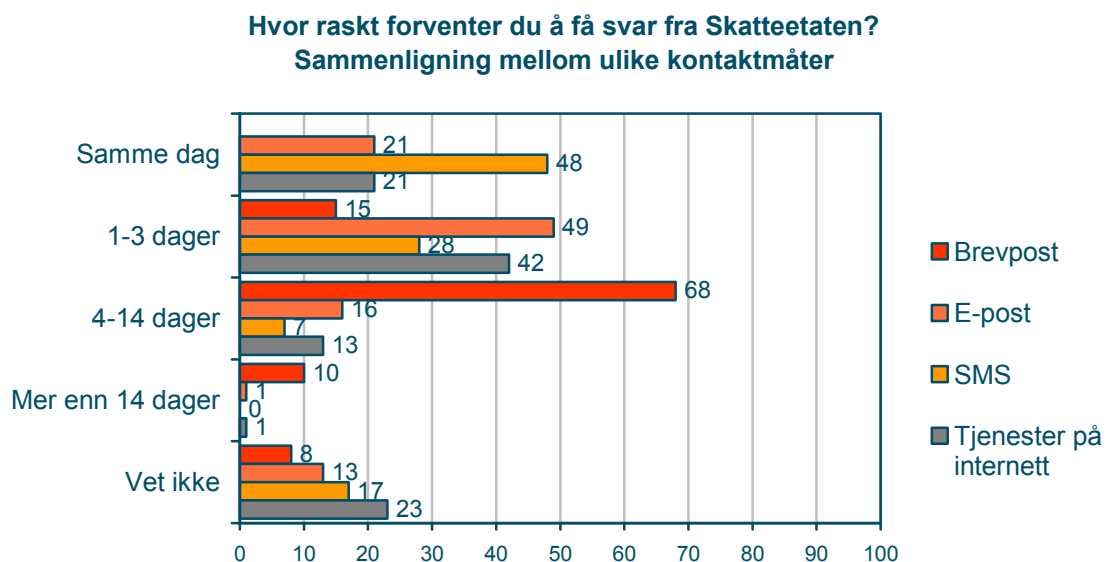
De yngre aldersgruppene har høyere andeler enn gjennomsnittet totalt som svarer enten "samme dag" eller "1-3 dager". Dette er imidlertid ikke så rart når disse har klart lavere "vet ikke"-andel enn de eldre. Dersom "vet ikke"-andelene hadde vært utelatt fra



prosentueringen ville det sett mer jevnt ut. Forholdstallet mellom andel som svarer "samme dag" og andelen som svarer "1-3 dager", er temmelig lik i de fleste grupper. "1-3 dager" har jevnt over ca. dobbelt så høy prosentandel som "samme dag" i de fleste undergrupper vi har sett på.

Geografisk skiller personer fra henholdsvis Oslo og Rogaland seg ut ved å trekke opp snittet for andelen som svarer "4-7 dager". Beboere i Oslo og Vestfold har de laveste andelen som forventer svar samme dag, henholdsvis 16 % (Oslo) og 11 % (Vestfold). Det er også en viss forskjell mellom by og land når det gjelder andel som forventer en svartid på 4-7 dager, ved at personer i by er overrepresentert. Det samme gjelder personer med høyere utdanning 3 år eller mer.

Figur 19



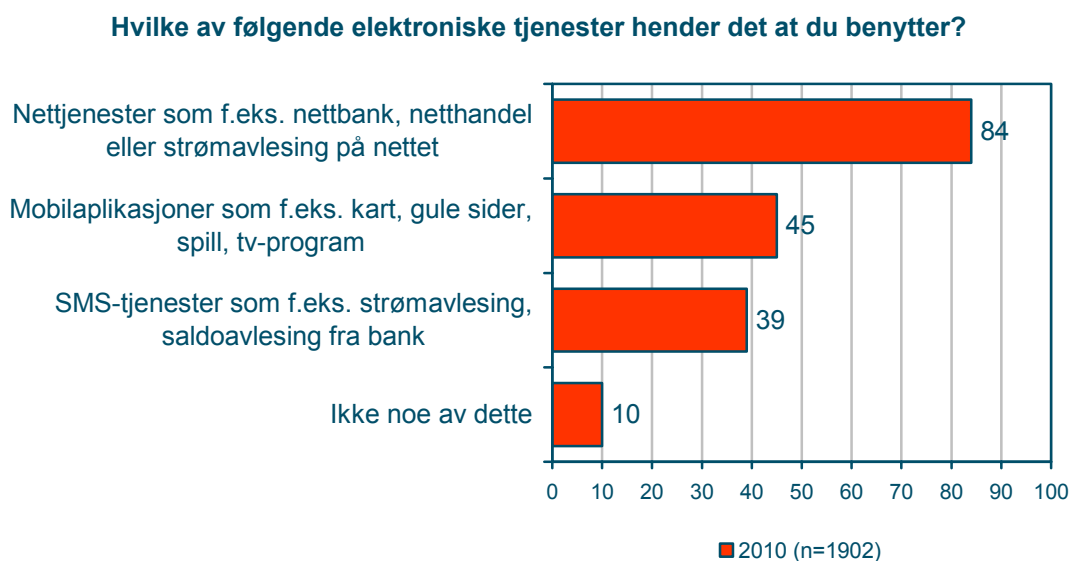
Figuren ovenfor viser en sammenligning av de ulike måtene man kan kontakte Skatteetaten på. SMS og brevpost skiller seg ut på hver sin måte. Ved SMS forventer nesten halvparten å få svar samme dag, mens ved kommunikasjon per brevpost forventer de fleste at det vil ta mellom 4 og 14 dager før man får svar. Forventningene til svartid ved henvendelser per e-post og via tjenester på internett (MinSide, Altinn.no

e.l.) er temmelig like. Det å sende inn en skriftlig henvendelse via en nettside oppfattes kan hende av mange som noe ala e-postkommunikasjon.

## 4.9 Bruk av elektroniske tjenester

For å få et inntrykk av hvor mange som benytter elektroniske tjenester som kan være av relevans, ble følgende spørsmål stilt:

Figur 20



Figuren viser at de aller fleste er kjent med en eller flere av de nevnte typene elektroniske tjenester. Kun 10 % (like mange som ikke har tilgang til internett) sier de ikke benytter noen av tjenestene. Nettsjenester som nettbank og netthandel har blitt svært vanlig og hele 84 % sier det hender de benytter denne typen tjenester. Mobilapplikasjoner og SMS-tjenester er mindre vanlig enn nettsjenester, men likevel temmelig utbredt.

Ikke uventet viser tabellgrunnlaget et klart aldersskille, nærmere bestemt at ca. en tredjedel av de spurte over 60 år ikke benytter noen av tjenestene. Mellom

aldersgruppene under 60 år er det kun små variasjoner. Videre ser vi at personer med høy utdanning (universitetsnivå 3 år +) er overrepresentert som brukere av samtlige tre elektroniske tjenester, og at litt flere menn enn kvinner benytter de nevnte elektroniske tjenestene.

## 5. Om Skatteetatens tilgjengelighet

Respondentene ble videre forelagt en del påstander knyttet til deres opplevelse av skattemyndighetenes tilgjengelighet. Det samme batteriet med spørsmål ble også benyttet i 2008-undersøkelsen.

Påstandene er formulert på en slik måte at respondentene skulle uttrykke hvor enige eller uenige de var i henhold til en definert 5 punkt-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. Folk har ved denne spørsmålsformen en tendens til å si seg mer enige 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 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.

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".***

Vi har kun skissert helt enig- og litt enig-andelene i figurene. For en mer detaljert gjennomgang henviser vi til tabellverket som følger med denne rapporten.

Ser vi resultatene på tvers av kontaktformene kan vi si at:

Det er mest vanlig å få hjelpen man trenger via skatteetaten.no (88%). Personlig kontakt kommer også bra ut med 87 % som sier seg enige i at de får den informasjonen de trenger. De som har vært i kontakt med skattemyndighetene per brevpost har den laveste andelen som sier seg enige i at de får den hjelpen de trenger (72 % enige), tett fulgt av telefon (73 % enige) og e-post (74 % enige).

Innholdet i e-poster virker å være lettere å forstå for mottakeren enn innholdet i brev som sendes pr. post (74 % mot 60 % enige).

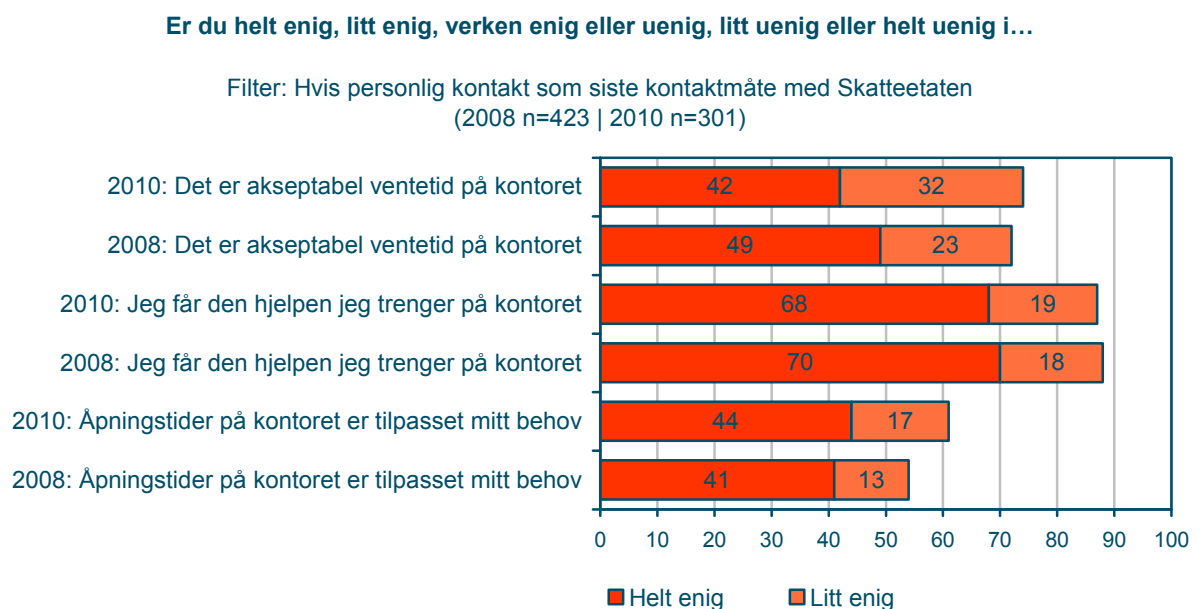
Andelen som er enige i at deres henvendelser blir raskt besvart/ekspedert er høyest for personlig kontakt (75 % enige), etterfulgt av skatteetaten.no (72 % enige), e-post (64 % enige). Henvendelser via post og per telefon kommer dårligst ut med hensyn til tiden det tar før man får svar; henholdsvis 54 % og 55 % som sier seg enige i at deres henvendelser blir raskt besvart. Åpningstiden på telefon kommer noe dårligere ut enn åpningstider på kontoret (for personlig kontakt) i andel som er enige i at åpningstiden er tilpasset brukernes behov (61 % mot 54 % enige).

Nedenfor følger en oversikt over resultater fra 2010 sammenlignet med 2008-resultatene inndelt etter kontaktform:

## 5.1 Skattemyndighetens tilgjengelighet: Personlig kontakt

Spørsmålene som fremgår av figuren under ble stilt til de som har hatt *personlig kontakt* med Skattemyndighetene.

Figur 21



Figuren ovenfor viser at det i 2010-undersøkelsen er 74 % som er enige (42 % helt + 32 % litt enige) i at **”det er akseptabel ventetid på kontoret”**, mot 72 % i 2008-undersøkelsen. Dette er imidlertid ikke en signifikant økning. Samtidig har forholdet mellom andelene som er ”helt enig” og ”litt enig” endret seg fra 2008 til 2010. Det er i 2010 7 % færre enn i 2008 som er *helt enig* i påstanden, mens det er 9 % flere som bare er *litt enig*. Dette er signifikante endringer. Det er altså signifikante endringer innbyrdes i fordelingen mellom helt enig og litt enig fra 2008 til 2010, mens den totale andelen enige er så å si uendret. Etter hva vi kan lese ut av tabellverket kan det virke som om de eldste (60 år+) samt pensjonister/trygdede er noe mer aksepterende til

ventetiden enn studenter og de yngste. Vi ser videre at blant de som oppgir å ha et godt totalinntrykk av skattemyndighetene er det langt flere som synes ventetiden er akseptabel enn blant de som har et dårlig inntrykk av skattemyndighetene.

Til sammen 87 % svarte i 2010 at de **får den hjelpen de trenger ved personlig oppmøte hos Skatteetaten**, mot 88 % i 2008-undersøkelsen. Det er med andre ord ikke grunnlag for å hevde at det er skjedd noen endring i skattebetalernes oppfatning på dette området fra 2008 til 2010. Personer med høyere utdanning (universitetsnivå, 3 år eller mer) og personer i aldersgruppen 40 til 59 år trekker opp snittet for andel som er uenige i påstanden.

Det er i 2010 signifikant flere enn i 2008 som er enig i at **åpningstidene på kontoret er tilpasset deres behov** (61 % mot 54 % helt- eller litt enige). Ikke overraskende er det en betydelig større andel blant pensjonister og trygdede som er enige i denne påstanden enn blant personer med heltidsarbeid (80 % mot 48 % helt- eller litt enige).

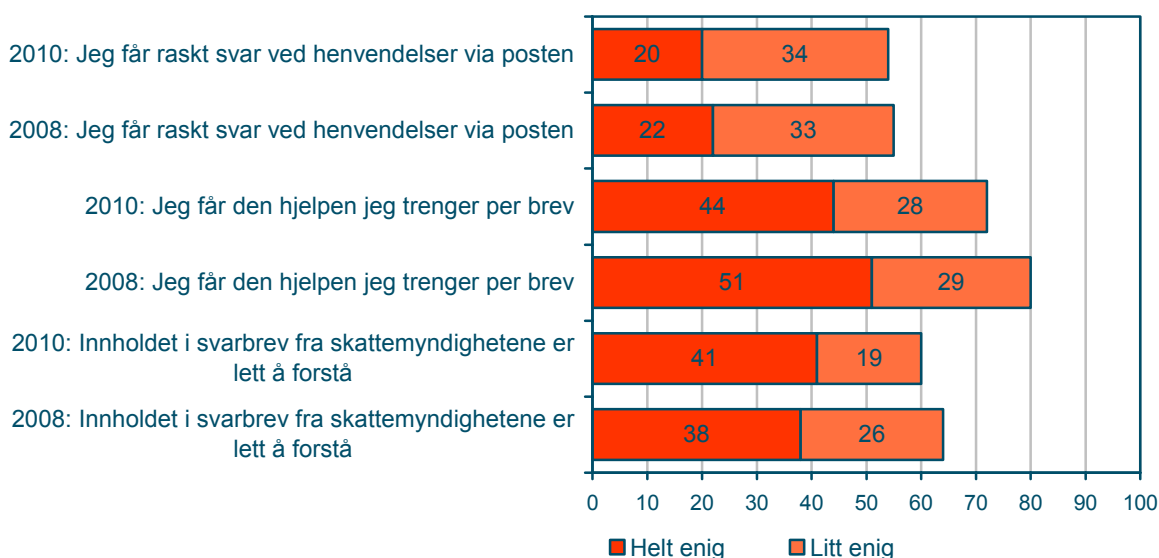
## 5.2 Skattemyndighetens tilgjengelighet: Kontakt per brev

Spørsmålene som fremgår av figuren under ble stilt til de som hadde hatt sin seneste kontakt med Skattemyndighetene *per brev*.

Figur 22

Er du helt enig, litt enig, verken enig eller uenig, litt uenig eller helt uenig i...

Filter: Hvis brevpost som siste kontaktmåte med Skatteetaten  
(2008 n=138 | 2010 n=77)



Tilnærmet like mange i 2010 som i 2008 er enige (helt- eller litt enige) i at **de får raskt svar ved henvendelser via posten**, mens 29 % er helt eller litt uenige. Uenig-andelen har en statistisk signifikant økning mellom 2008 og 2010, fra 18 % til 29 %. På grunn av for få intervju har vi her ikke grunnlag til å si noe om forskjeller mellom undergrupper.

Andelen som er enige i at **de får den hjelpen de trenger via brev** har totalt gått ned fra 80 % enige til 72 % enige. Dette er imidlertid ikke en statistisk signifikant forskjell.

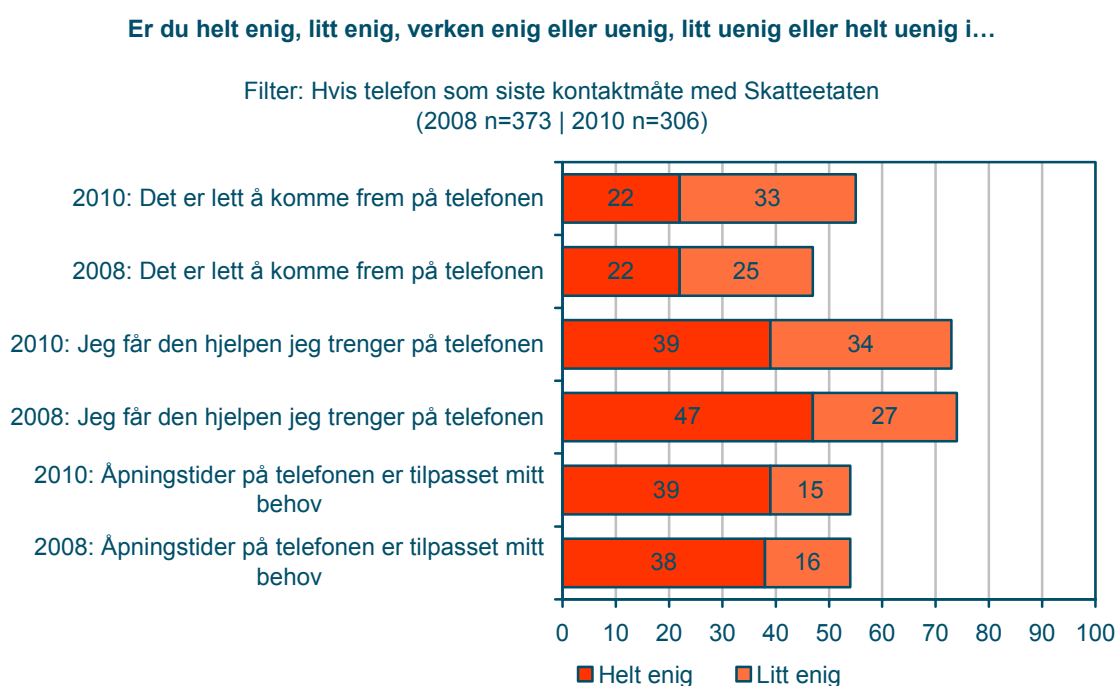


Signifikant er heller ikke nedgangen i andel som er enige i den neste påstanden i figuren, ”Innholdet i svarbrev fra skattemyndighetene er lett å forstå”.

### 5.3 Skattemyndighetens tilgjengelighet: Telefonisk kontakt

Spørsmålene som fremgår av figuren under ble stilt til de som hadde hatt kontakt med skattemyndighetene *per telefon* ved seneste kontaktilfelle.

Figur 23



I 2008 var 47 % helt eller litt enige i at det **er lett å komme frem per telefon**. I 2010 har denne andelen økt til 55 %. Samtidig har andelen uenige sunket fra 41 % i 2008 til 31 % i 2010. Det er en sammenheng mellom alder og andel som er helt uenige i påstanden. Aldersgruppene 40-59 år og 60 år eller eldre trekker opp snittet for andel som er helt uenig.

Andelen som er enige i at de **får den hjelpen de trenger på telefon** er så å si uendret mellom de to undersøkelsene. Det er imidlertid en ganske klar tendens til at flere moderer seg i 2010 enn i 2008 og svarer at de er "litt enig" istedenfor "helt enig". Aldersgruppen 60 år eller eldre utmerker seg med en større andel helt uenige enn befolkningen forøvrig.

Tilnærmet like mange i 2010 som i 2008 er enige (helt eller litt enige) i at **åpningstidene for telefon er tilpasset deres behov**. Pensjonister og trygdede skiller seg ut med en betydelig større andel helt enige (56 %) enn i totalbefolkningen (39 %), mens de som har heltidsarbeid skiller seg ut ved at 17 % er helt uenige, mot 11 % i totalbefolkningen.

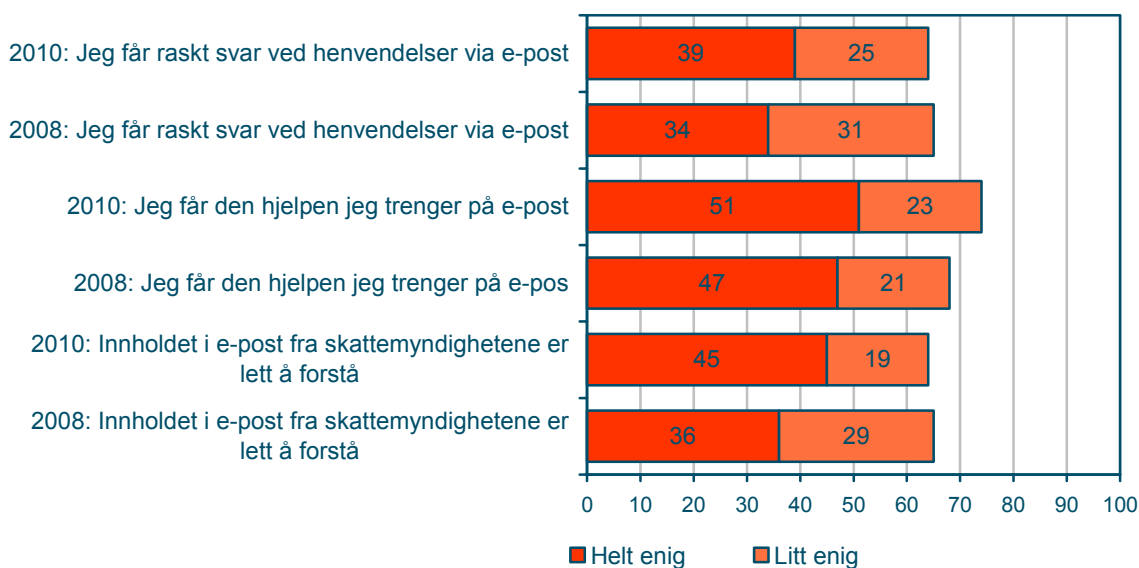
## 5.4 Skattemyndighetens tilgjengelighet: Kontakt via e-post

Spørsmålene som fremgår av figuren under ble stilt til de som hadde hatt kontakt med Skattemyndighetene *per e-post* ved seneste kontaktilfelle.

Figur 24

Er du helt enig, litt enig, verken enig eller uenig, litt uenig eller helt uenig i...

Filter: Hvis e-post som siste kontaktmåte med Skatteetaten  
(2008 n=139 | 2010 n=89)



I 2010-undersøkelsen er en litt større andel enn i 2008 *helt enig* i at **man får raskt svar ved henvendelser via e-post**, mens 2008-undersøkelsen har på den annen side den største andelen som er "litt enig". Ved en summering av "helt enig" og "litt enig" er det en tilnærmet like stor andel i 2010 som i 2008 som sier seg enig i påstandene.

Andelen som er enig (helt eller litt) i at **de får den hjelpen de trenger via e-post**, har økt med 6 prosentpoeng fra 2008 til 2010. Det er imidlertid temmelig få som har mottatt dette spørsmålet (n=89), noe som bidrar til at den observerte forskjellen ikke er innenfor det vi kaller statistisk signifikant. Statistisk signifikant er heller ikke forskjellene mellom 2008- og 2010 for den neste påstanden i figuren ”**innhold i e-post fra skattemyndighetene er lett å forstå**”. Vi ser imidlertid at det er tendens til at flere nå svarer ”helt enig” enn i 2008, selv om den summerte enig-andelen er tilnærmet lik.

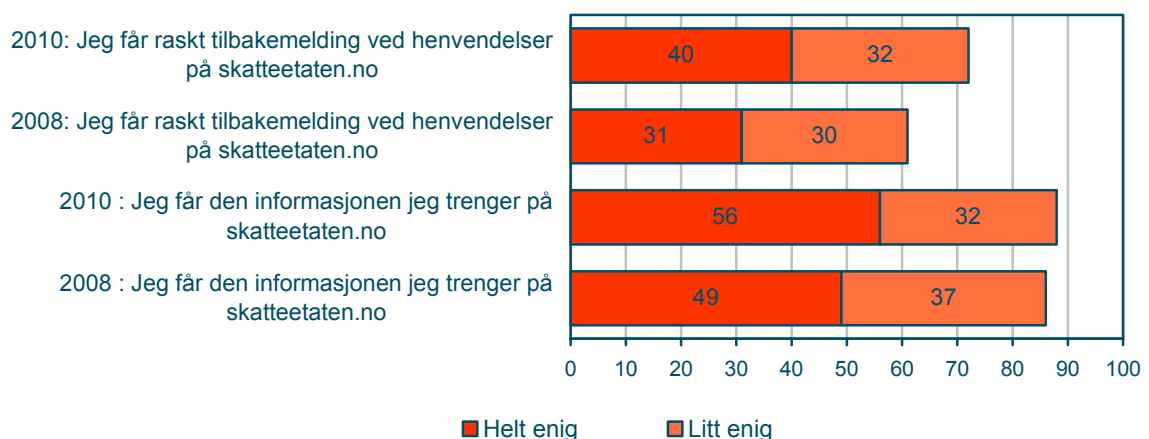
## 5.5 Skattemyndighetens tilgjengelighet: Kontakt via internett (skatteetaten.no)

Spørsmålene som fremgår av figuren under ble stilt til de som hadde hatt kontakt med Skattemyndighetene via *skatteetaten.no* ved seneste kontaktilfelle.

Figur 25

Er du helt enig, litt enig, verken enig eller uenig, litt uenig eller helt uenig i...

Filter: Hvis *skatteetaten.no* som siste kontaktmåte med Skatteetaten  
(2008 n=100 | 2010 n=298)



Det er i 2010 en større andel enn i 2008 som er enig i at **de får raskt tilbakemelding ved henvendelser på skatteetaten.no**. Særlig helt enig-andelen har økt, fra 31 % i 2008 til 40 % i 2010.

Hele 88 % er enige (helt + litt) i at **de får den informasjonen de trenger på skatteetaten.no**, mens kun 5 % er uenige (helt + litt). Det er tilnærmet likt som i 2008-undersøkelsen. Det ser ut til å være en sammenheng mellom utdanningsnivå og andel som er helt enig i påstanden. De lavtutdannede (vgs-nivå eller lavere) har en høyere andel som er helt enig i påstanden enn det de med høyere utdanning har. Blant personer bosatt på landet er det en høyere andel som svarer "helt enig" enn blant personer bosatt på tettsted eller i by.

## 6. Om Skatteetatens brukerbehandling

Intervjuene fortsatte med flere påstander, nå innenfor kategorien brukerbehandling. Også for disse påstandene ble de av respondentene som har vært i kontakt med skattemyndighetene de siste 2 årene 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. Av ryddighets- og metodehensyn skulle svarene på påstandene avgis ut fra den samme helt enig- / helt uenig- skala som tidligere. Vi har, også her, valgt å fremstille enig-andelene. For ytterligere detaljer henvises til tabellverket.

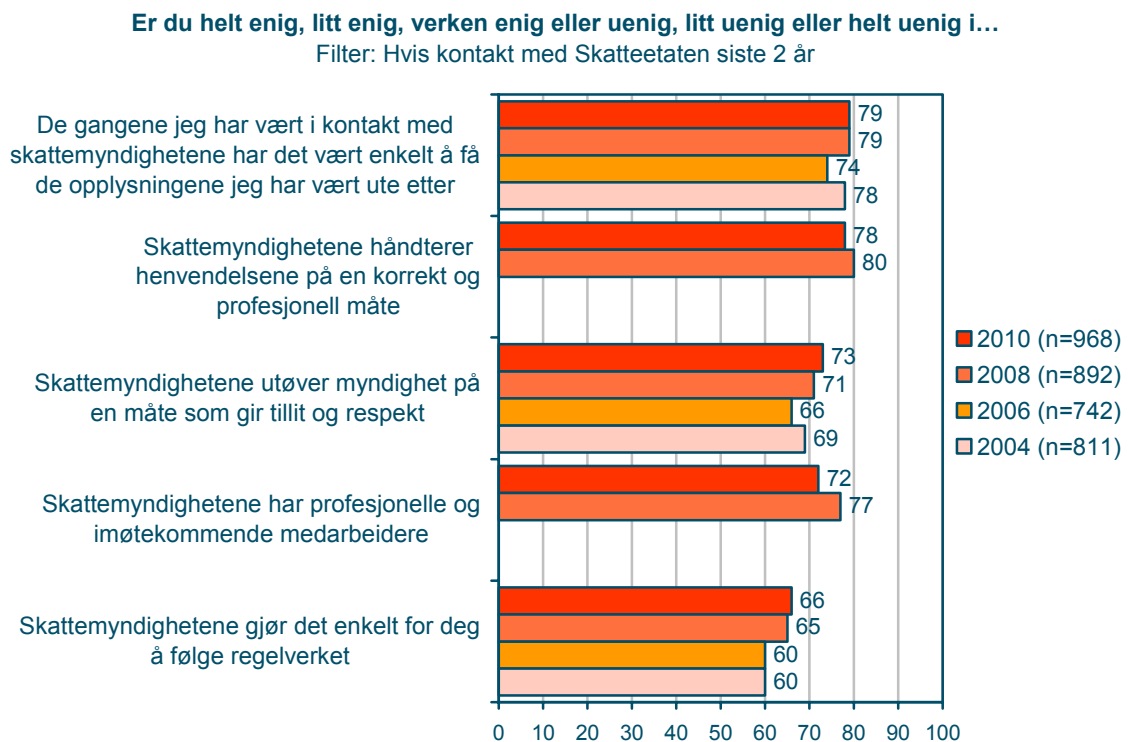
Vi startet sekvensen med følgende innledende tekst:

***”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”.***

Av de 5 påstandene i spørreskjemaet ble samtlige også benyttet i 2008-undersøkelsen, mens kun 3 av påstandene ble benyttet i 2006 og 2004, og ingen i 1999.

Skattemyndighetene får også i år jevnt over gode skussmål for behandlingen av brukerne som har vært i kontakt. Figuren nedenfor viser en oversikt over andelene som er helt og litt enige i påstandene i 2010 med sammenligninger fra tilsvarende resultater 2004, 2006 og 2008.

Figur 26



På topp finner vi påstanden: **”De gangene jeg har vært i kontakt med Skattemyndighetene har det vært enkelt å få de opplysningene jeg har vært ute etter”**. Et stort flertall på 79 % sier seg helt eller litt enige i påstanden, og 14 % sier seg helt eller litt uenige. Denne andelen har holdt seg tilnærmet stabil siden 2004, med en liten nedgang i 2006. Aldersgruppen 25-39 år skiller seg ut med en lavere helt enig-andel enn øvrige aldersgrupper. De yngste (24 år eller yngre) har den største andelen blant aldersgruppene som er helt enig i påstanden. En mulig tolkning kan være at 25-39 åringene, hvor mange befinner seg i en etableringsfase, er en aldersgruppe med større behov for kompliserte skatteopplysninger enn både yngre og eldre aldersgrupper. Det er også en sammenheng mellom utdanningsnivå og andel som er enig i påstanden. Jo høyere utdanningsnivå desto færre er enig i at det er enkelt å få opplysningene de er ute etter.

Som nr. 2 finner vi påstanden om at **Skattemyndighetene håndterer henvendelsene på en korrekt og profesjonell måte** med 78 % som er enige (helt + litt), og kun 8 % som er uenige (helt + litt). Nedgangen i andel enige på 2 prosentpoeng fra 2008 til 2010 er ikke signifikant. Studenter og personer under 25 år skiller seg ut ved å være mest tilbøyelige til å være helt enige i påstanden. Pensjonister og trygdede skiller seg på sin side ut med en høyere helt uenig-andel enn gjennomsnittet.

Påstanden: ”**Skattemyndighetene utøver myndighet på en måte som gir tillit og respekt**” er nummer 3 på listen, med 73 % som sier seg enige (helt + litt enig). 12 % er uenige (helt + litt). Denne påstanden har blitt målt på fire tidspunkter, og aldri har så mange sagt seg enig i påstanden som i 2010. Studenter og personer under 25 år trekker opp snittet for andelen enige, mens personer med heltidsjobb trekker det noe ned.

Flertallet av de spurte er enige i at **Skattemyndighetene har profesjonelle og imøtekommende medarbeidere**: 72 % helt eller litt enige, og 8 % er helt eller litt uenige i denne påstanden. Til tross for at et markant flertall av de spurte er enig i påstanden, tilsvarer resultatet en statistisk signifikant nedgang i andel enige siden 2008. Også her står studenter og de yngste (under 25 år) fram som mer positive til skattemyndighetene enn gjennomsnittet forøvrig. Personer mellom 25 og 39 år skiller seg ut med lavere enig-andel enn de øvrige aldersgruppene.

Nederst på listen kommer påstanden om at **Skattemyndighetene gjør det enkelt å følge regelverket**. Dette til tross for at så mye som 66 % av de spurte er helt eller litt enige i dette, og samtidig som andelen enige ikke har ligget høyere ved en eneste av tre foregående målingene. Som kommentert ved samtlige øvrige påstander, framstår studenter og de yngste (under 25 år) som mer positivt innstilt til Skatteetaten enn gjennomsnittet. Det gjelder også for den sistnevnte påstanden. Aldersgruppene 25-39 år og 40-59 år, samt personer med heltidsjobb trekker snittet ned for andelen som er enig i påstanden. Disse trekker samtidig snittet opp i motsatt ende av svarskaalen (helt



+ litt uenig). Lav utdanning ser også ut til å ha en sammenheng med høy enig-andel, mens høy utdanning samsvarer med lav enig-andel. Personer bosatt i by har en lavere andel enige enn personer bosatt på landet eller i et tettsted.

## 7. Om saksbehandling hos Skatteetaten

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

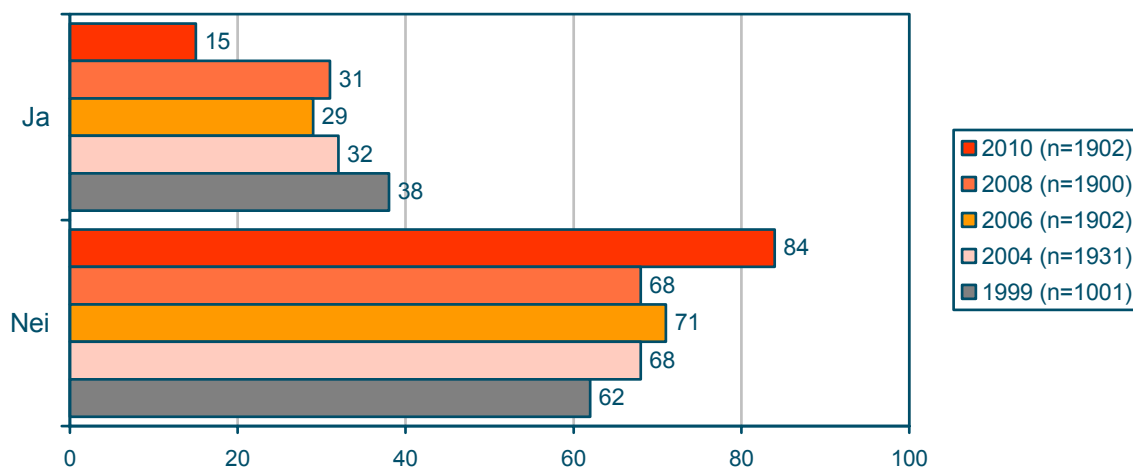
Det ble i forbindelse med årets undersøkelse foretatt en endring i denne spørsmålsstillingen. I år ble det eksplisitt nevnt i forbindelse med spørsmålet at vanlige endringer i selvangivelser og skattekort ikke var relevant i denne sammenhengen. I tidligere undersøkelser derimot er endringer i selvangivelse og skattekort nevnt som eksempel på forhold som regnes som saker til behandling.

Hjelpteksten som ble lest opp for respondenten i årets undersøkelse var: *Med saksbehandling mener vi blant annet klage på likning eller skatteoppgjør, arvemelding el.l. Vi mener IKKE vanlige endringer i selvangivelsen eller skattekort, bestilling av skjemaer el.l.*

Hjelpteksten som ble lest opp for respondenten ved de foregående undersøkelsene: *Med saksbehandling mener vi blant annet klage på likning eller skatteoppgjør, endring av selvangivelsen, endring av skattekort, endring av beholdningsoppgave/realisasjonsoppgave, arvemelding eller lignende*

Figur 27

**Har du hatt saker til behandling hos skattemyndighetene i løpet av de siste 5 årene?**



Undersøkelsene i 2004, 2006 og 2008 viser temmelige like resultater, mens for 2010 har andelen med saker til behandling sunket fra 31 % i 2008 til 15 %. Nedgangen skyldes sannsynligvis i hovedsak at respondentene i år ble informert om at endringer i selvangivelse og skattekort ikke skulle regnes som saker til behandling.

Blant personer med høyere utdanning (universitetsnivå 3 år +) har 22 % hatt saker til behandling hos skattemyndighetene i løpet av de siste 5 årene. Dette er 7 prosentpoeng høyere enn for gjennomsnittet totalt. Andre grupper som skiller seg ved å trekke opp snittet for andel med saker til behandling er 40-59 åringer og personer bosatt i Hordaland.

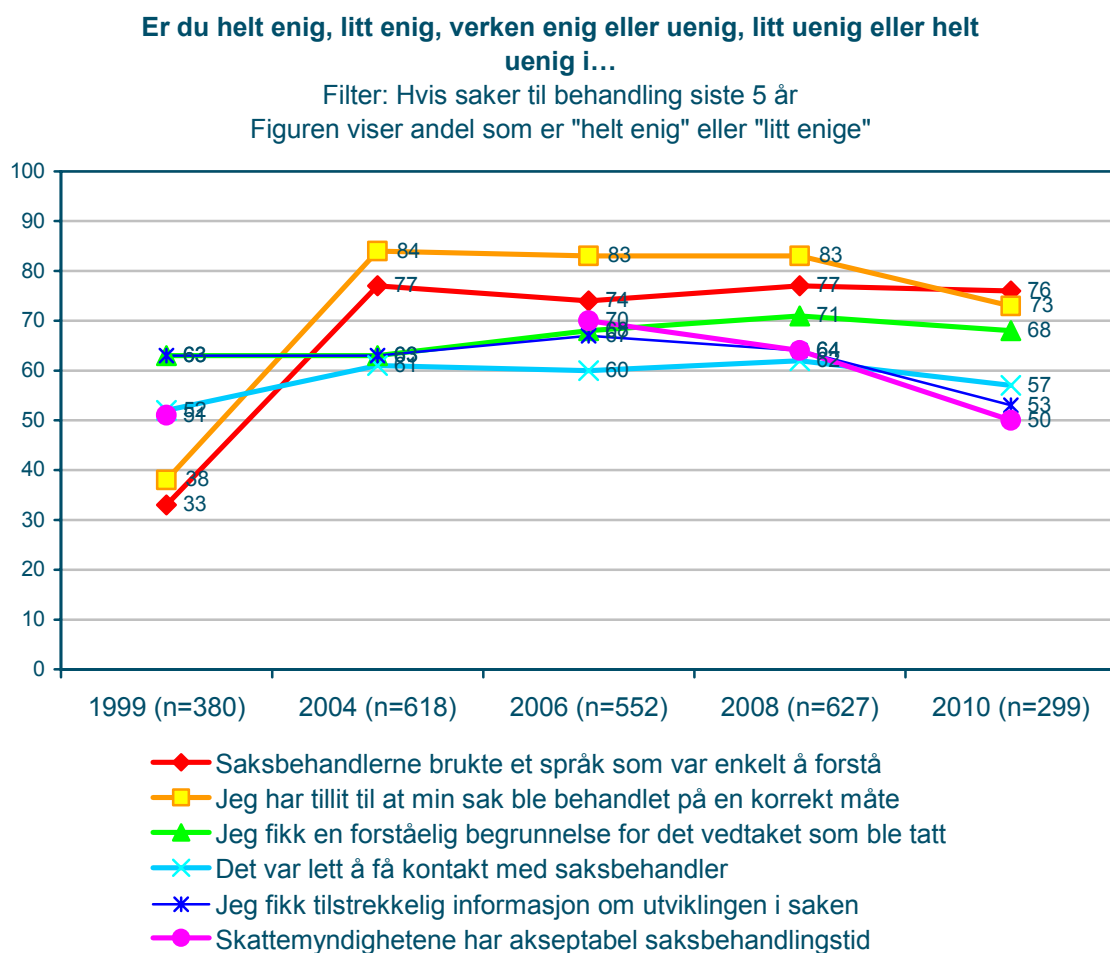
## **7.2 Skattemyndighetenes saksbehandling**

De som har hatt saker til behandling i løpet av de siste 5 årene ble forelagt et nytt sett med påstander. Ved besvarelsen av påstandene ble det opplyst om at man skulle tenke på den siste saken man hadde til behandling. Den samme skalaen som tidligere ble benyttet.

Sammenlignet med resultatene fra 2008 viser tre av påstandene signifikante endringer, samtlige i form av nedgang i andel enige. Noe av årsaken til dette kan trolig finnes i den foregående figuren, hvor vi så at betydelige færre skattebetalere i 2010 enn i tidligere år opplyser om at de har hatt saker til behandling de siste årene. Når så denne gruppen får oppfølgingsspørsmål stiller vi trolig spørsmål til en gruppe som er satt sammen på en annen måte enn tilfellet har vært ved de foregående årene.

Utviklingen i svarmønster for de seks påstandene målt ved fem ulike tidspunkter, vises best gjennom et linjediagram.

Figur 28



Den påstanden som flest er enige i i 2010 er: **"Saksbehandlerne brukte et språk som var enkelt å forstå"**. Her er 76 % helt eller litt enig i påstanden, mens 18 % er helt eller litt uenige i påstanden. Andelen enige har holdt seg temmelig jevn ved de fire siste målingene. Kvinner og pensjonister/trygdede har større andeler som er uenige i påstanden enn gjennomsnittet.

Den påstanden som har nest størst andel enige i årets undersøkelse er: **”Jeg har tillit til at min sak ble behandlet på en korrekt måte”**. 73 % sier de er helt eller litt enige, mens 22 % er helt eller litt uenige. Til tross for en høy andel enige er det en negativ endring fra 2008 til 2010. I 2008 var 83 % enige og 11 % uenige. Pensjonister og trygdede trekker opp snittet for de som er uenige i påstanden, samtidig som de har en litt mindre andel enige enn gjennomsnittet.

Andelen som er enig i påstanden **”Jeg fikk en forståelig begrunnelse for det vedtak som ble tatt”** har sunket fra 71 % i 2008 til 68 % i 2010, mens andelen uenige har økt fra 14 % til 22 %. Også her skiller pensjonister og trygdede seg ut med en høy andel uenige (20 % helt uenig, 8 % litt uenig).

Påstanden med tredje lavest andel enige var: **”Det var lett å få kontakt med saksbehandler”**. Her er andelen som er enige (helt + litt) 57 %, mens andelen uenige er på 28 %. Dette er en nedgang i enig-andel på 5 prosentpoeng og en økning i uenig-andel på 6 prosentpoeng siden 2008. Pensjonister og trygdede utmerker seg med en høy andel som er helt enig i påstanden, mens personer med heltidsarbeid utmerker seg i motsatt retning – med en lav andel enige. Dette gjenspeiler etter all sannsynlighet at pensjonister og trygdede er mer fleksible i forhold til åpningstider for besøk og telefon enn det personer med heltidsjobb er.

Påstanden: **”Jeg fikk tilstrekkelig informasjon om utviklingen i saken”** ble nummer 5 på listen. 53 % av de spurte sier seg helt eller litt enige i dette, mens 32 % er helt eller litt uenige. Dette er en betydelig endring i retning økt misnøye. I 2008 var 64 % enig og 18 % uenig i den samme påstanden. Personer i alderen 25-39 år har en spesielt lav andel som er enig og en høy andel som er uenig i at de fikk tilstrekkelig informasjon om saken.

Helt sist kom påstanden: **”Skattemyndighetene har akseptabel saksbehandlingstid”**. Andelen som i 2010 sier seg enige (helt + litt) er 50 %, mens andelen som sier seg uenige (helt + litt) er på 37 %. Dette er påstanden hvor økningen

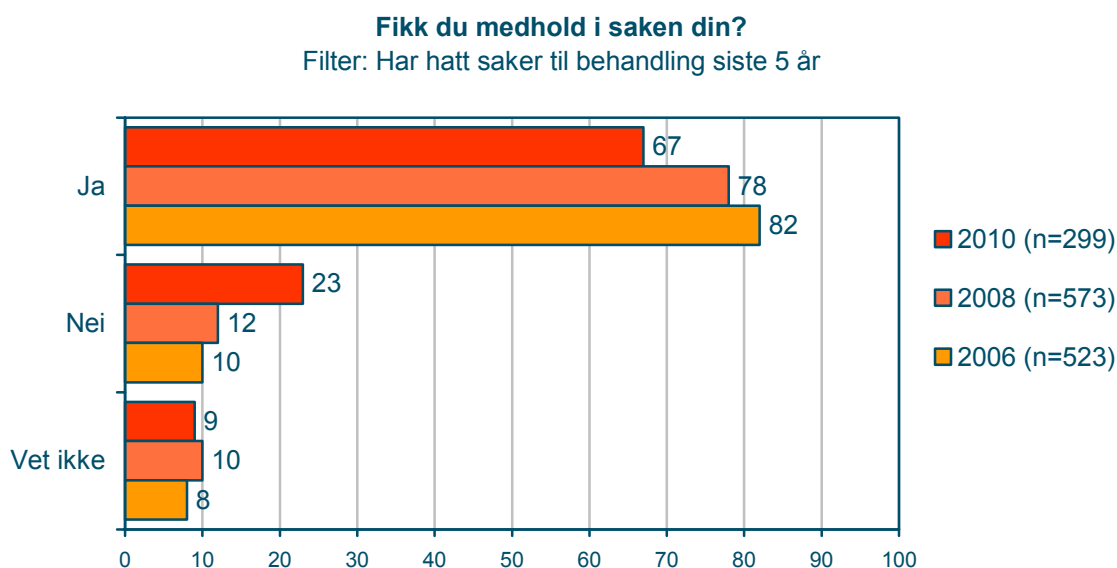
i misnøye mellom 2008 og 2010 er størst. Andelen som sa seg enige (helt + litt) i 2008 var 64 %, mens andelen som sa seg uenige (helt + litt) var 20 %. Blant 25-39 åringene er det en lavere andel enige og en høyere andel uenige enn hva som er gjennomsnittlig. Det samme er også tilfellet blant personer med lønnet heltidsarbeid. Menn er i større grad fornøyd med saksbehandlingstiden enn kvinner. Personer bosatt på landet trekker gjennomsnittet ned for andelen som er enige og opp for andelen som er uenige i påstanden om akseptabel ventetid.

Det er forøvrig slik at de som på et senere spørsmål svarer at de har et godt helhetsinntrykk av skattemyndighetene har en svært høy enig andel på samtlige av påstandene om saksbehandling. Samtidig har de som svarer at de har et dårlig inntrykk av skattemyndighetene klart høyere uenig-andeler enn gjennomsnittet. En mulig tolkning av dette kan være at brukeropplevelsen ved behandling av saker er en spesielt viktig komponent ved forming av helhetsinntrykket. Med andre ord, erfaring fra saksbehandling vil i stor grad kunne farge folks helhetsinntrykk av Skatteetaten.

### 7.3 Fikk du medhold i saken?

Etter spørsmålene om saksbehandlingen stilte vi nok et spørsmål til de som har hatt saker til behandling siste 5 år. Dette spørsmålet kom med første gang i undersøkelsen i 2006. Spørsmålet relaterer seg til det endelige resultatet av saksbehandlingen. Vi legger umiddelbart merke til at det store flertallet fikk medhold i saken sin.

Figur 29



Et flertall på 67 % oppgir i årets undersøkelse at de fikk medhold i saken de har hatt til behandling, mens 23 % sier de ikke fikk medhold. Sett i sammenheng med resultatene fra 2008 og 2006 representerer 2010-resultatet en signifikant endring mot en større andel avslag i sakene som kommer inn. Denne nedgangen må imidlertid ses i sammenheng med endringen i 2010-skjemaet hvor endringer i selvangivelse og skattekort IKKE lenger skal regnes saker til behandling. Gruppene som har fått dette spørsmålet i tidligere undersøkelser er dermed annerledes satt sammen enn i årets undersøkelse.



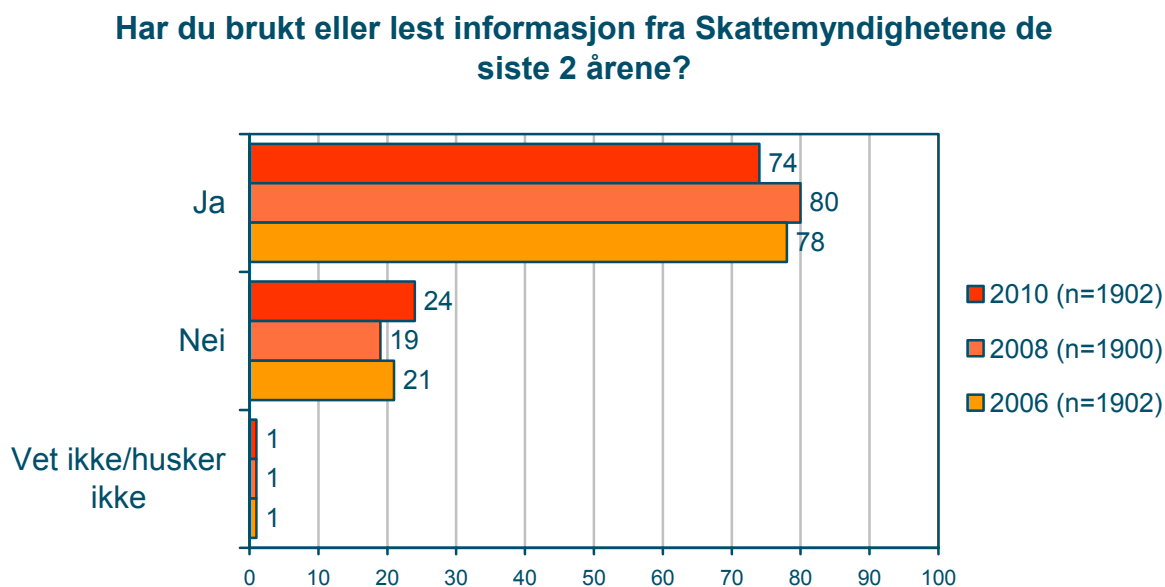
Én gruppe skiller seg ut med en spesielt høy andel som har fått medhold, nemlig de med høyest utdanning (universitetsnivå 3 år +). Blant disse får 77 % medhold, mens 12 % får avslag.

## 8. Vurdering av Skatteetatens informasjon

Alle som leverer selvangivelse mottar informasjon fra sSkattemyndighetene, samtidig som man også selv kan skaffe til veie en hel del informasjon på egen hånd. Det er viktig for Skatteetaten at den informasjon folk mottar, er lett å forstå, og på en god måte løser de problemstillinger brukeren har. Spørsmålene om informasjonsmateriellet søker derfor å dekke både innholdet i informasjonen generelt, samt forståeligheten og tilgjengelighet spesielt.

### 8.1 Har du brukt eller lest informasjon fra skattemyndighetene de siste 2 årene?

Figur 30



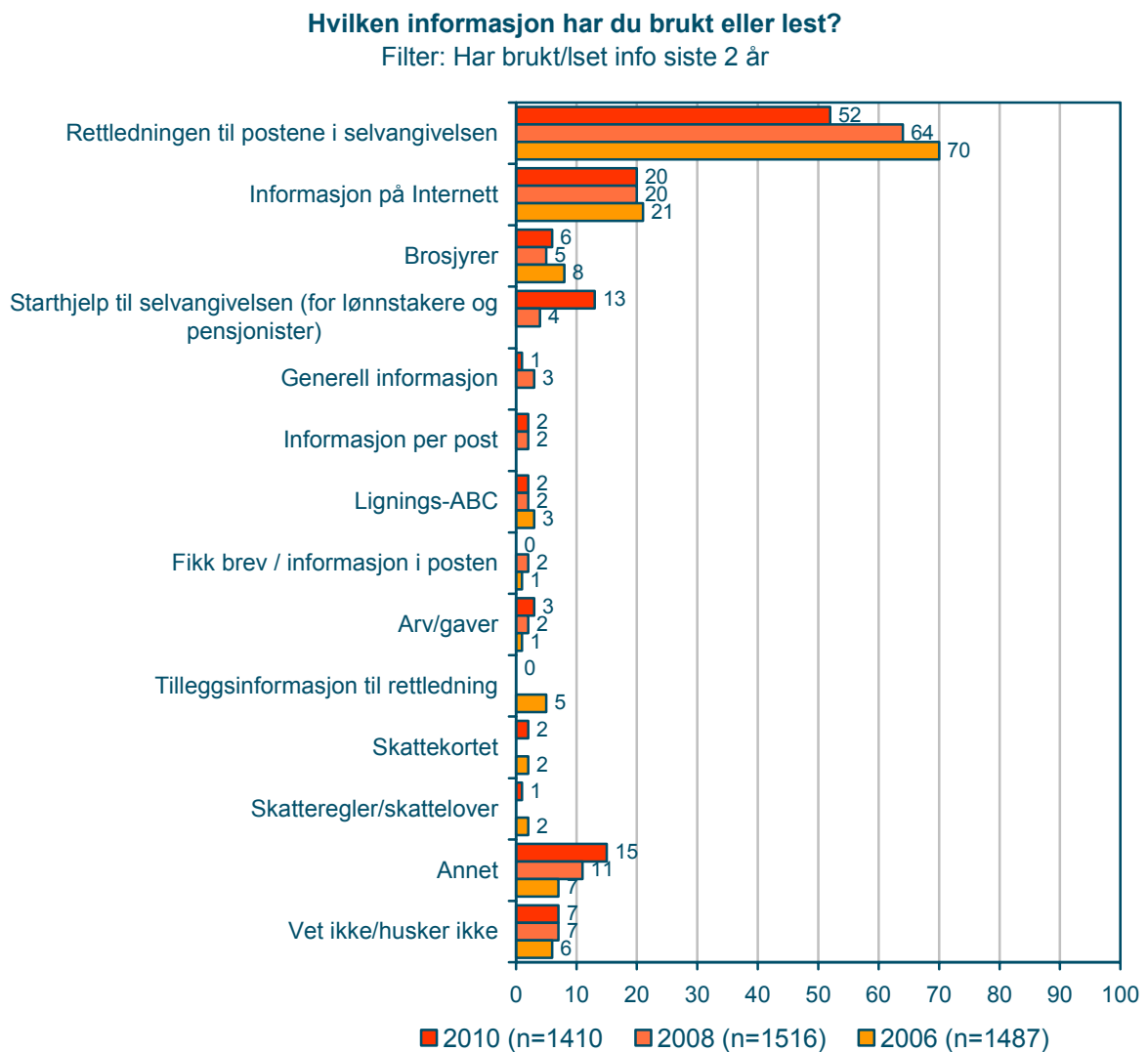
Som det kommer fram av figuren ovenfor er det litt færre i 2010 enn i 2008 og 2006 som oppgir å ha lest eller brukt informasjon fra skattemyndighetene. Nedgangen er ikke stor, men statistisk signifikant.

Blant personer med heltidsjobb er det flere enn gjennomsnittet som oppgir å ha lest informasjon, men pensjonister/trygdede og studenter trekker dette gjennomsnittet noe ned. Denne nevnte variasjonen, avhengig av hovedbeskjeftigelse, betyr gjerne også at det er aldersforskjeller i svarfordelingen. De yngste (15-24 år) og de eldste (60 år+) aldersgruppene har temmelig like store andeler som har lest informasjon fra skattemyndighetene siste 2 år, henholdsvis 66 % og 69 %. Mens henholdsvis 30 % og 31 % i de samme to aldersgruppene oppgir at de ikke har lest slik informasjon. Aldersgruppene 25-39 år og 40-59 år skiller seg ut i motsatt retning, ved at de ligger over snittet for de som har lest, og under for de som ikke har lest informasjon fra skattemyndighetene. Det er også betydelig variasjon i svarmønster avhengig av utdanningsnivå. Jo høyere utdanning desto høyere andel har lest slik informasjon. Personer uten tilgang til internett utmerker seg med spesielt lav andel som ikke har lest informasjon fra skattemyndighetene (54 % "ja", 45 % "nei").

## **8.2 Hvilken informasjon har du brukt eller lest?**

Som en oppfølger til de som bekrefter at de har brukt eller lest informasjon fra skattemyndighetene siste 2 år (74 % av totalutvalget) ble følgende spørsmål stilt: "**Hvilken informasjon har du brukt eller lest?**". Spørsmålet søker å avdekke konkret hvilken informasjon befolkningen trenger å skaffe seg kunnskap om, og om den høye ja-andelen i forrige spørsmål er korrekt. Spørsmål som dette kan beheftes med det vi kan kalle "ja-siing", dvs. at noen kan komme til å bekrefte at de har lest eller bruk informasjon, mens de i realiteten er usikre på hvorvidt de har gjort det eller ikke.

Figur 31



Rettledning til selvangivelsen er klart den informasjonen som flest har brukt eller lest (52 %), men ikke like mange som i 2008 eller 2006. Samtidig legger vi merke til at andelen som svarer "starthjelp til selvangivelsen" har økt. Dette kan trolig anses for å være en del av den samme informasjonen. Vi legger dessuten merke til at andelen som har brukt eller lest informasjon på internett holder seg jevnt på omtrent 20 %. Andelen i "annet"-gruppen har økt. Dette er samlekategori av poster som har ca. 1

prosent oppslutning eller mindre. Her finner vi bl.a. aviser, media, lover og forskrifter, bladet Dine penger, informasjon fra bank i forbindelse med lån samt informasjon om aksjer, om flytting, om eiendom m.m.

Blant undergruppene er høyt utdannede og personer mellom 40 og 59 år signifikant mer tilbøyelige til å ha benyttet eller lest rettledningen til postene i selvangivelsen enn gjennomsnittet av de spurte. Studenter og personer under 25 år skiller seg ut med lave andeler som har lest rettledningen til selvangivelsen, og høy andeler som har lest informasjon i forbindelse med skattekortet eller som svarer "vet ikke".

### 8.3 Påstander om Skattemyndighetenes informasjon

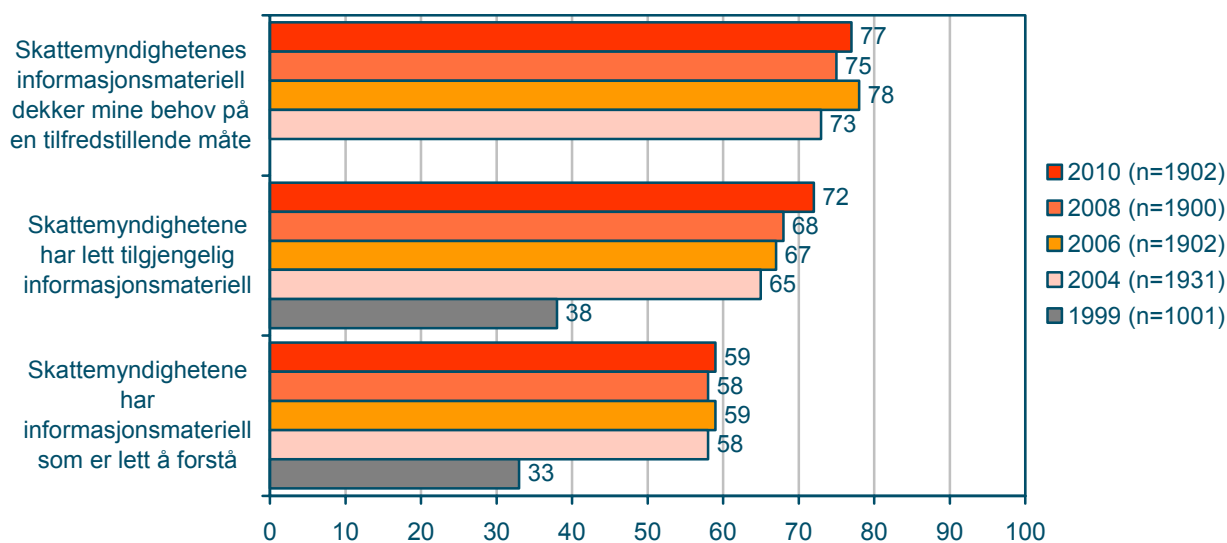
Videre stilte vi noen påstandsspørsmål, og respondentene skulle svare ut fra samme skala som tidligere. Disse spørsmålene har blitt stilt også i tidligere undersøkelser.

Enig-andelene (helt eller litt enig) sammenlignet undersøkelsene i mellom, fordeler seg slik.

Figur 32

Er du helt enig, litt enig, verken enig eller uenig, litt uenig eller helt uenig i...

Figuren viser andel som er "helt enig" eller "litt enige"



På topp: 77 % av de spurte er helt eller litt enige i at ”**Skattemyndighetene har informasjonsmateriell som dekker mine behov på en tilfredsstillende måte**”.

Samtidig er 10 % av de spurte helt eller litt uenige i det samme. Økningen på 2 prosentpoeng som er enig i påstanden, er ikke signifikant.

De yngste (15-24 år) og de eldste (60 år+) aldersgruppene har større andeler som er enig i påstanden enn de middelaldrende. Særlig helt enig-andelene skiller seg ut for disse gruppene. De yngste og eldste aldersgruppene hadde også mindre andeler enn gjennomsnittet som hadde lest informasjon fra Skatteetaten, noe som trolig gjenspeiler at behovet for informasjon er mindre i disse gruppene. Dermed er de også lettere å tilfredsstille.

Påstanden som fikk nest høyest andel enige er: ”**Skattemyndighetene har lett tilgjengelig informasjonsmateriell**”. 72 % av de spurte er enige (helt + litt), mens 11 % er uenige (helt + litt) i påstanden. Dette representerer en signifikant økning i enig-andel på 4 prosentpoeng fra 2008 til 2010. Personer i aldergruppen 25 år eller yngre har en større enig-andel enn øvrige aldersgruppen, mens de som er 60 år eller eldre har lavest enig-andel blant aldersgruppene.

Den tredje og siste påstanden er: ”**Skattemyndighetene har informasjonsmateriell som er lett å forstå**”. Dette er som ved de foregående undersøkelsene den påstanden færrest er enig i. Totalt er 59 % helt eller litt enige i at Skattemyndighetene har informasjonsmateriell som er lett å forstå, mens 24 % er helt eller litt uenige. Sett over tid er andelen enige så å si uendret i de 4 siste undersøkelsene. Også her er det mellom aldersgruppene de tydeligste skillene finnes. De yngste (under 25 år) samt studenter har en høyere andel som er enig i påstanden enn gjennomsnittet. De eldste (60 år +) utmerker seg med høye uenig-andeler.

## **9. Om internettbruk (skatteetaten.no)**

### **9.1 Tilgang på internett?**

90 % av de spurte har tilgang på internett hjemme eller på jobb. Dette er en økning på 2 prosentpoeng fra 2008, og bekrefter trenden fra tidligere år om at utbredelsen av internetttilgang er stadig økende.

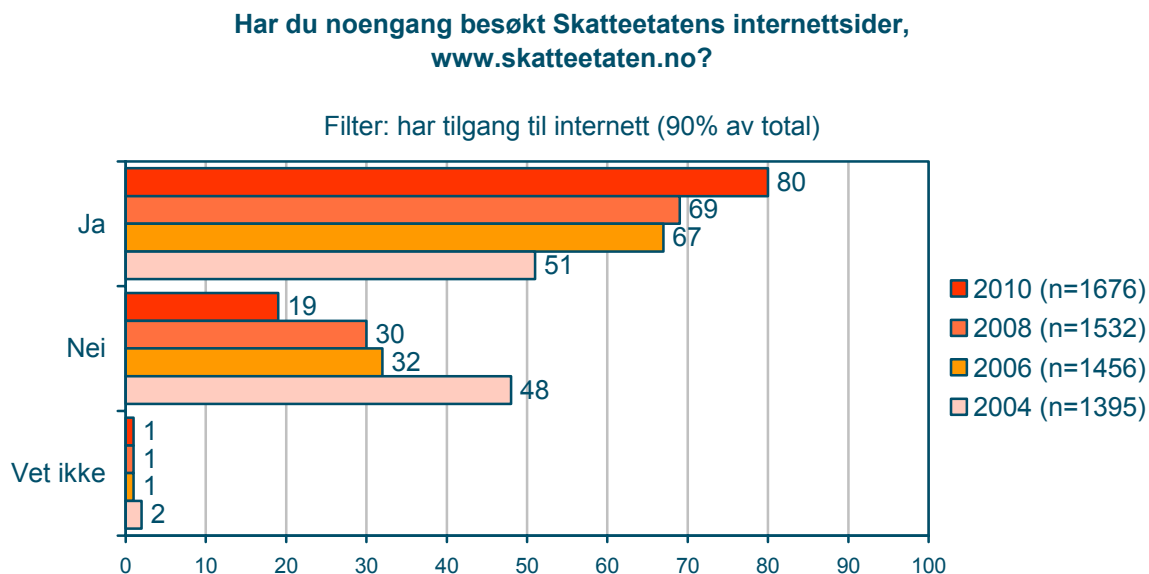
I denne sammenheng er det verdt å legge merke til at det er noen grupper som skiller seg ut fra befolkningen for øvrig, ved at de i mindre grad enn gjennomsnittet har tilgang på internett. Dette gjelder primært pensjonister og trygdede og personer i aldersgruppen 60 år +, men også til en viss grad kvinner. Av geografiske forskjeller kan det nevnes at blant personer bosatt på landet er det en noe lavere forekomst av internett-tilgang enn i tettsteder og i byen. Dette kan imidlertid skyldes alderssammensetning. Disse funnene gjenspeiles i andre deler av undersøkelsen. Det at betydelige andeler i den eldste delen av befolkningen, ikke har tilgang på internett, legger føringer for bl.a. ønsket kommunikasjonsform, og tilfredshet med ulike forhold ved informasjonen man får fra skattemyndighetene.

### **9.2 Besøkt [www.skatteetaten.no](http://www.skatteetaten.no)?**

Etter å ha kartlagt hvem som hadde internetttilgang stilte vi et spørsmål for å avdekke hvor mange av disse som har vært inne på Skattetatens nettsider. Vi erindrer fra tidlig i undersøkelsen at Skatteetatens nettsider er en av de mest benyttede kildene til informasjon knyttet til skatte- og avgiftsspørsmål. Samtidig som 1 av 5 av de som har lest eller brukt informasjon fra Skatteetaten oppgir internett som kilde.



Figur 33



Av de som har tilgang til internett har 8 av 10 besøkt skatteetaten.no en eller annen gang. Dette representerer 71 % av målgruppen totalt, altså enten man har internetttilgang eller ikke. Økningen på 11 prosentpoeng fra 2008 er betydelig.

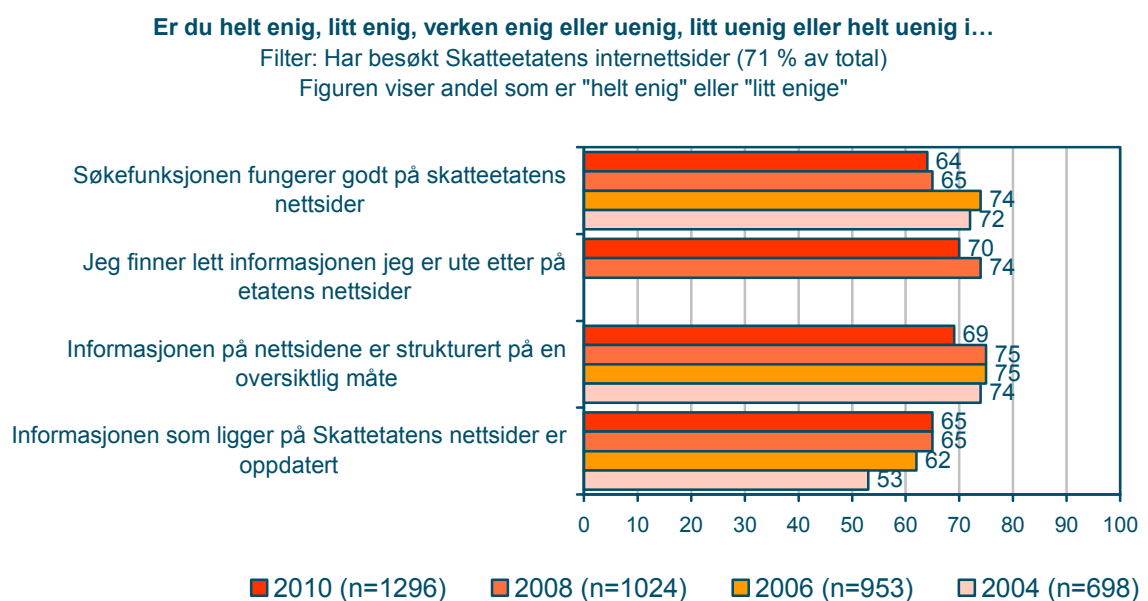
De med lønnet arbeid heltid, menn, de i alderen under 40 år og de med utdanning på universitetsnivå har oftere vært inne på Skatteetatens hjemmesider enn gjennomsnittet av de spurte. Blant pensjonister/trygdede og personer over 60 år har færre vært innom Skatteetatens nettsider enn i befolkningen forøvrig.

### 9.3 Påstander om [www.skatteetaten.no](http://www.skatteetaten.no)

Målgruppen for dette spørsmålet er de som i foregående spørsmål bekreftet at de har vært inne på nettsidene til Skatteetaten. Hensikten var å få en evaluering av nettsidene.

Vi har benyttet den samme skalaen som tidligere i undersøkelsen. Altså helt enig, litt enig, verken enig eller uenig, litt uenig og helt uenig.

Figur 34



Det er jevnt over høye enig-andeler for de ulike påstandene. Nivåene holder seg relativt stabile, men med tendenser til nedgang i enig-andel for to av påstandene. At det på enkelte områder er noen færre som synes begeistret over Skatteetatens nettsider i 2010 enn i 2008, behøver ikke skyldes forverring av selve nettsidene. Design og utforming av nettsider er et fag i stadig utvikling og standarden for hva som oppleves som en spesielt god nettside heves år for år.

Den første påstanden lød: ”**Søkefunksjonen fungerer godt på Skatteetatens nettsider**”. 64 % av de spurte sa seg i årets undersøkelse helt eller litt enige i dette, mens 10 % er helt eller litt uenige. Resultatet representerer liten eller ingen endring siden 2008. Grupper som er relativt lavfrekvente internettbbrukere, pensjonister/trygdede og kvinner, er i større grad fornøyde med søkefunksjonen enn

Øvrige grupper. Det er grunn til å mistenke at grupper som bruker internett lite i gjennomsnitt er mindre kresne brukere enn de som er ofte på internett.

Den neste påstanden lød: **”Jeg finner lett informasjonen jeg er ute etter på etatens nettsider”**. I årets undersøkelse sa 70 % er enige (litt + helt) i dette, mens 18 % var uenige (helt + litt). I 2008 var det 4 prosentpoeng flere som sa seg enig i påstanden. Dette er en liten men signifikant endring. Personer i alderen 15-24 år og personer med deltidsjobb er i større grad enn de øvrige enige i påstanden, mens personer med høy utdanning og personer med heltidsjobb skiller seg ut med lavere enig-andeler enn gjennomsnittet.

Den tredje påstanden lød: **”Informasjonen på nettsidene er strukturert på en oversiktlig måte”**. 69 % av de spurte i 2010 var helt eller litt enige i påstanden, mens 14 % var helt eller litt uenige. Det er på denne parameteren vi ser størst endring fra 2008 til 2010, i form av en nedgang i 6 prosentpoeng som er enige i påstanden. Blant personer i alderen 25-39 år er 23 % uenige i påstanden mot et gjennomsnitt på 14 %. Samtidig har de også en lavere andel som er enig i påstanden enn gjennomsnittet. Forøvrig er det den yngste aldersgruppen de utmerker seg med størst andel som er enig i påstanden.

Den siste påstanden hadde følgende ordlyd: **”Informasjonen på Skatteetatens nettsider er oppdatert”**. Mens 65 % sa seg enige (helt + litt) i dette, var 3 % uenige (helt + litt). Så mye som 18 % av de spurte svarte ”vet ikke” på dette spørsmålet. I tabellverket finner vi at personer i alderen 15-24 år i større grad enn de øvrige aldersgrupper er enige i påstanden.

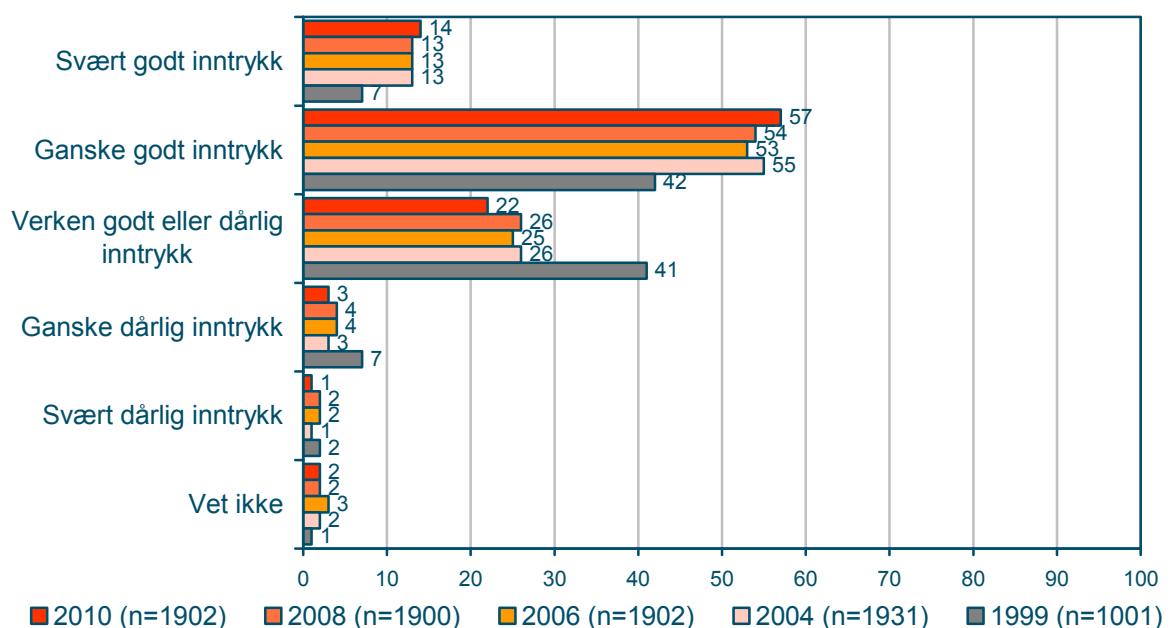
## 10. Alt i alt inntrykk av Skattemyndighetene

Etter å ha vært gjennom spørsmål knyttet til ulike former for kontakt, saksbehandling, oppfatning generelt stilte vil spørsmål om hvilket inntrykk man har av Skattemyndighetene.

Svarfordelingen som fremkom er vist i figuren nedenfor sammen med svarfordelingen fra de tidligere undersøkelsene.

Figur 35

**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?**



Vi ser at 71 % har et godt inntrykk (svært + ganske) av Skattemyndighetene, mens kun 4 % oppgir at de har et dårlig (svært + ganske) inntrykk. Følgelig er inntrykket folk har av Skattemyndighetene overveiende positivt. Sammenligner vi dette med resultatene fra tidligere år ser vi at årets resultater er det mest positive av disse. Forskjellen er

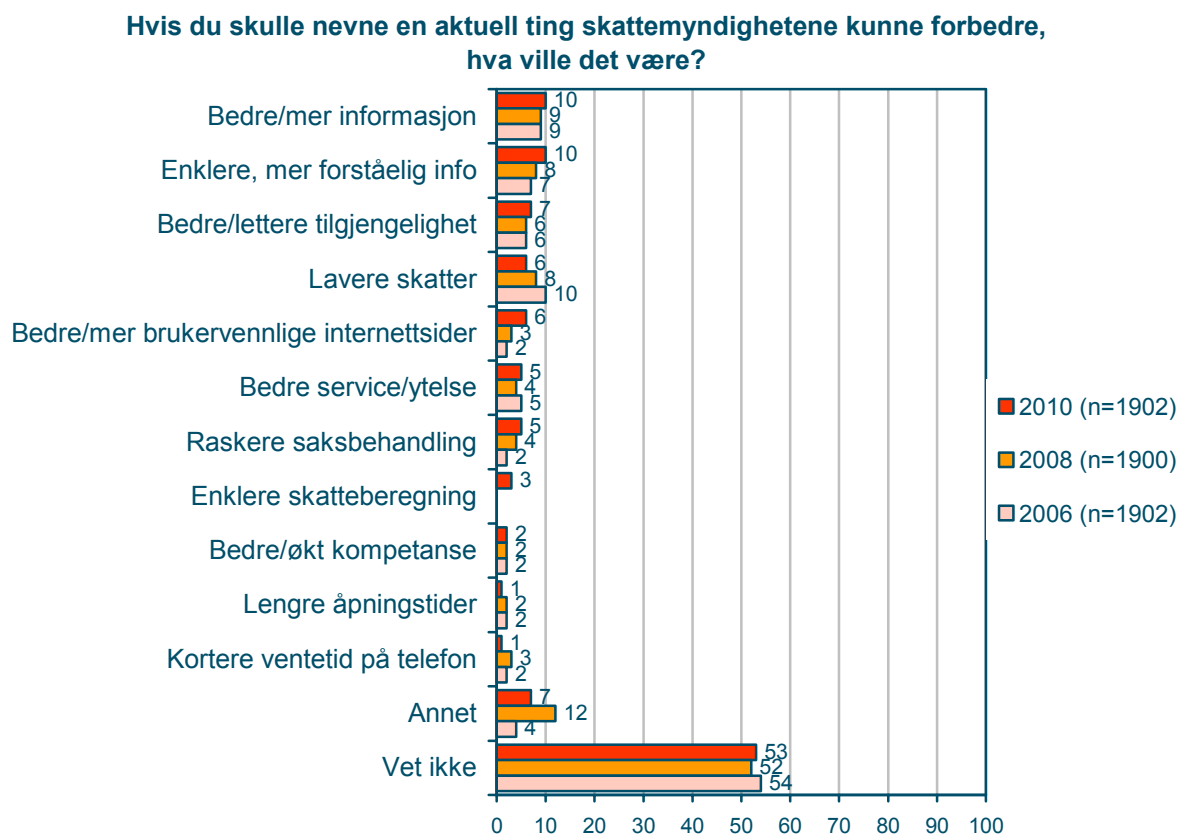
imidlertid ikke veldig stor. Tallene viser uansett at skattebetalerne jevnt over har et stabilt godt inntrykk av Skatteetaten.

Det foreligger noen kjønnsforskjeller i besvarelsene for totalinntrykket i 2010. En større andel menn enn kvinner oppgir å ha *svært* godt inntrykk, mens flere kvinner enn menn har *ganske* godt inntrykk. Den mest markante aldersforskjellen er at 15-24 åringene har den klart største andelen med svært godt inntrykk (22 %). 25-39 åringene har på sin side større andeler enn gjennomsnittlig som svarer "verken godt eller dårlig inntrykk". Vider skiller studenter seg forholdsvis klart ut med høyere andeler enn gjennomsnittet som har godt inntrykk av skatteetaten.

## 11. Forslag til forbedringer for skattemyndighetene

Alle ble stilt et åpent, uhjulpent spørsmål knyttet til tips til mulige forbedringer for Skatteetaten. Resultatene er fremstilt i diagrammet og vi ser at hele 53 % svarer "vet ikke" på dette spørsmålet ved årets undersøkelse.

Figur 36

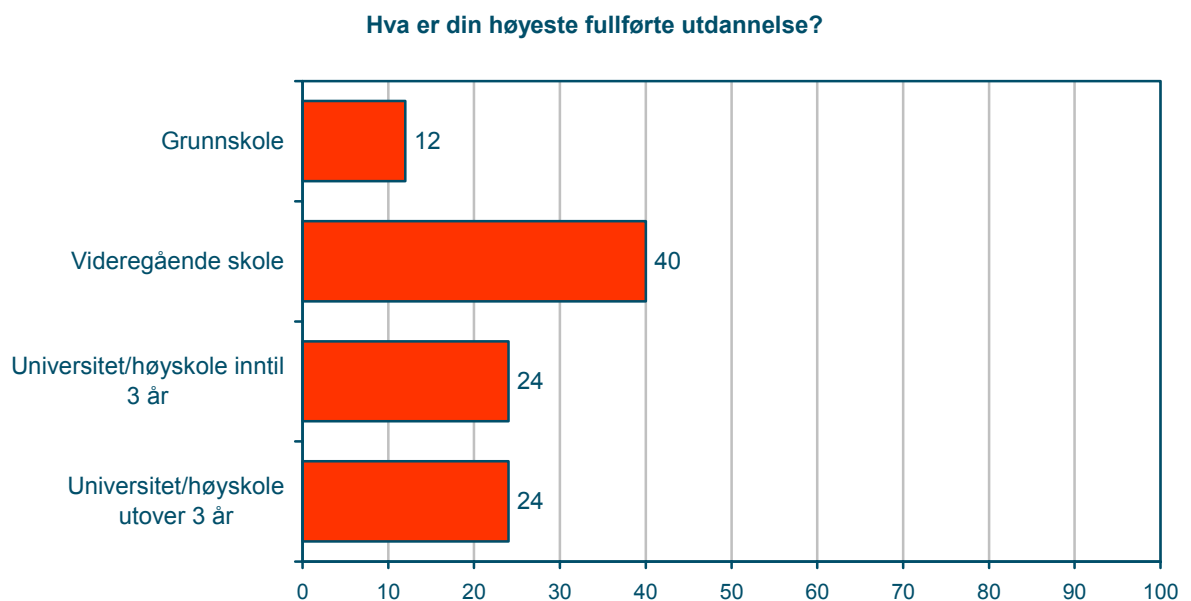


Bedre eller mer informasjon nevnes i 2010 av 10 % totalt sett. Like mange etterlyser enklere eller mer forståelig informasjon. Disse to kategoriene kan anses som delvis sammenfallende. I tabellgrunlaget finner vi at gjennomsnittsandelen for de som

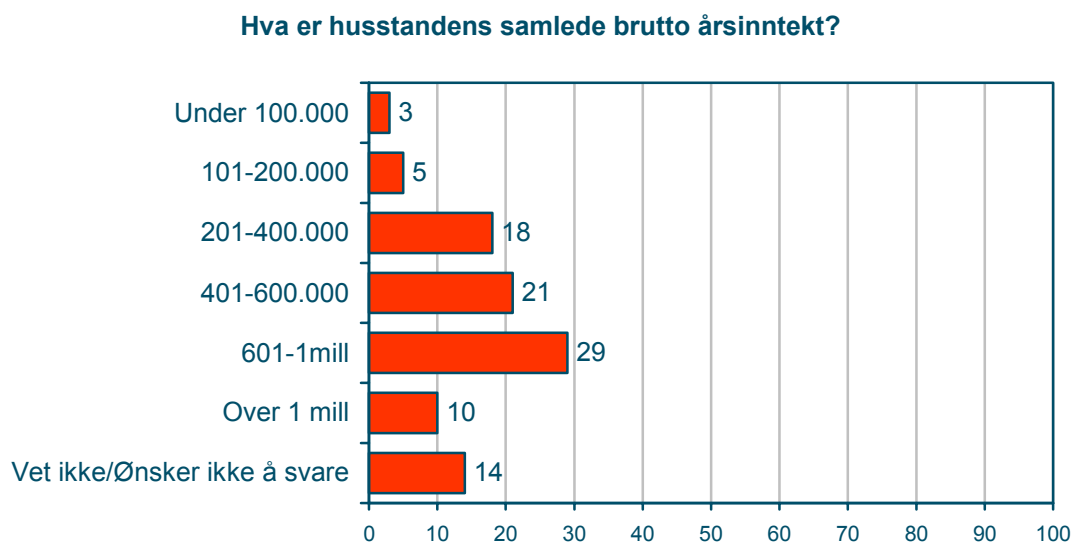
ønsker bedre/mer informasjon og bedre tilgjengelighet trekkes opp av personer med høy utdanning (3 år +), personer med heltidsjobb, personer bosatt i Oslo og personer i alderen 25-39 år. Sistnevnte gruppe skiller seg også ut ved at flere enn gjennomsnittlig ønsker bedre og mer brukervennlige nettsider.

## 12. Bakgrunnsvariabler; fordeling i utvalget

Figur 37: Utdanningsfordeling

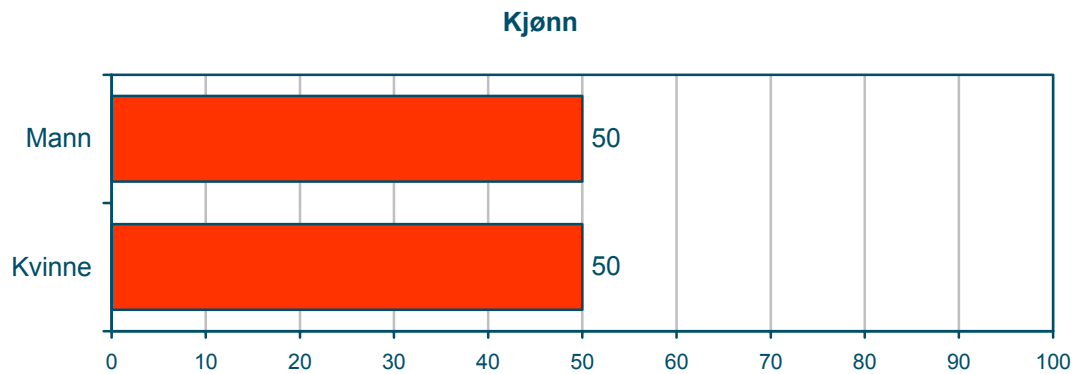


Figur 38: Inntektsfordeling

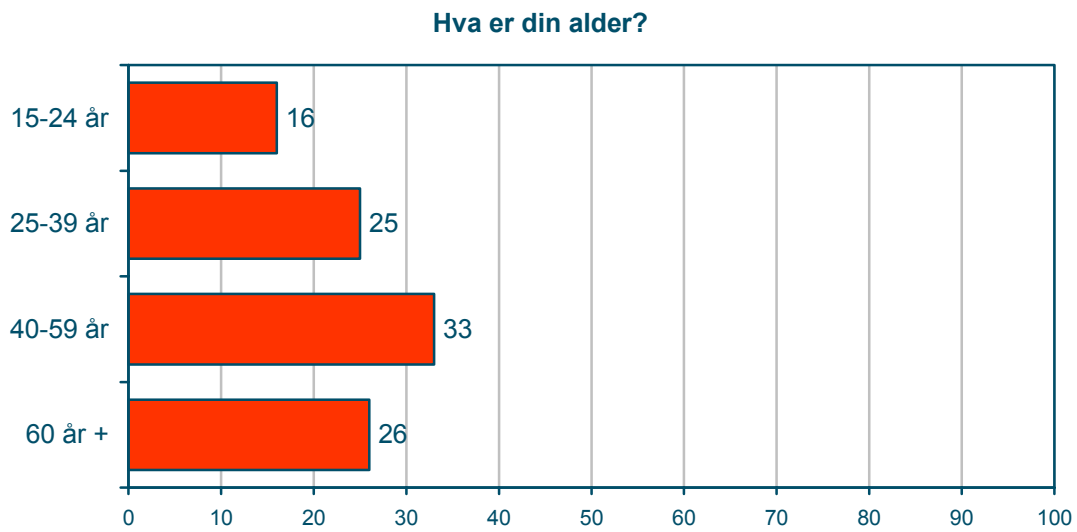




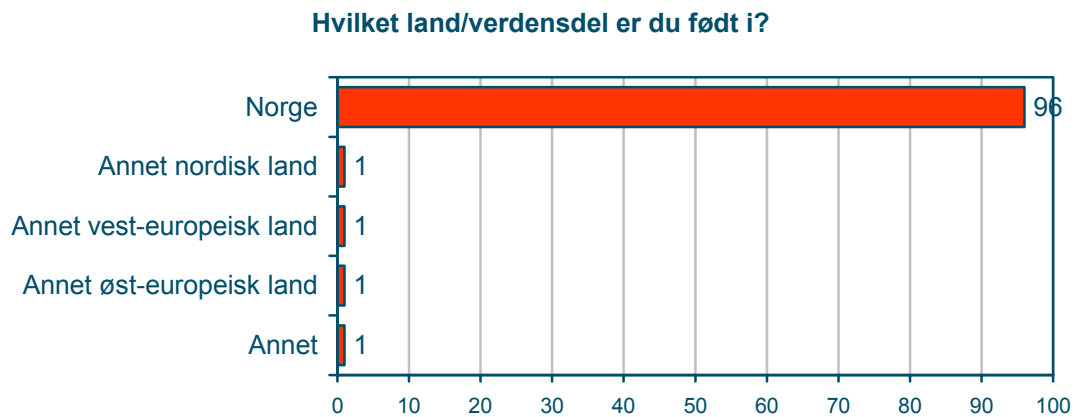
Figur 39: Kjønnfordeling



Figur 40: Aldersfordeling



Figur 41: Fødeland



Figur 42: Fylkesfordeling

