



Næringslivets syn på Skatteetaten

Rapport fra en undersøkelse gjennomført

for

Skattedirektoratet
Juni 2001

av

Research International Feedback
Feedbacks ref. SKD17633/2001

RESEARCH INTERNATIONAL
FEEDBACK

Næringslivets syn på skatteetaten





Bakgrunn og hensikt

Research International Feedback AS gjennomførte i 1998 en undersøkelse for Skattedirektoratet som hadde som hensikt å skaffe skatteetaten et saklig grunnlag på kommunikasjonsområdet for arbeidet med en av etatens sentrale strategier; *"Vi skal styrke vår innsats overfor næringslivet"*. I tillegg skulle prosjektet dokumentere kunnskap om næringslivets oppfatning av etaten for å ha et bedre grunnlag for kommunikasjonsstrategien overfor næringslivet.

Skattedirektoratet ønsket nå en gjentakelse av denne undersøkelsen.

Målsetting

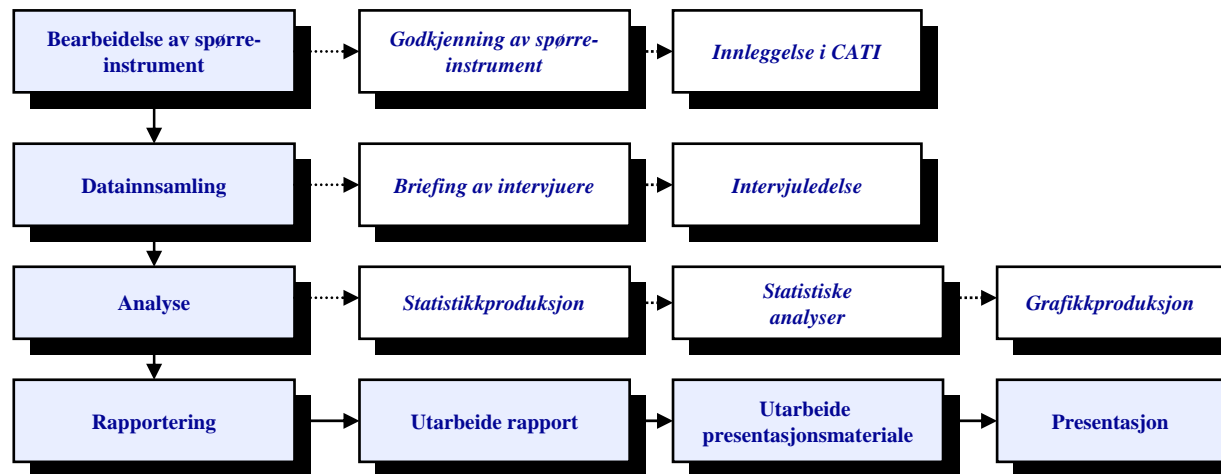
- Målsetningen er å kunne se om det er noen endringer i næringslivets opplevelse av skatteetaten i forhold til blant annet informasjon, prioritering og saksbehandling.





Gjennomføring av prosjektet

Undersøkelsen ble gjennomført som en kvantitativ telefonundersøkelse. Utvalget er trukket i to trinn, først ved at enkelte kommuner er valgt ut, dernest ved at vi tilfeldig har kontaktet bedrifter innenfor disse kommunene. Temaer og spørsmålsstillinger er et resultat av diskusjoner mellom Skattedirektoratet og Research International Feedback. Enkelt illustrert er prosjektet gjennomført som følger:



Datainnsamlingen ble gjort i perioden 21MAI - 20JUN01

Problemer i forhold til gjennomføringen

De problemer som har vært i forhold til gjennomføringen har i første rekke vært forsinket oppstart p.g.a. manglende ringelister og at vi på et par områder gikk tom for telefonnumre i siste fase av feltarbeidet.





Om utvalget

Respondentene fordelte som følger med hensyn til de ulike bakgrunnsvariablene.

Størrelse på kommuner

Små (under 5000 innb.)	3%
Mellomstore (5-20.000 innb.)	22%
Store (over 20.000 innb.)	75%

Størrelse på bedrifter

Små (1-2 ansatte)	57%
Mellomstore (10-20 ansatte)	31%
Store (Over 50 ansatte)	12%

Bedriftens brutto omsetning

Under 1 mill.	15%
1 opptil 5 mill.	35%
5 opptil 10 mill.	12%
10 opptil 50 mill.	23%
50 mill. eller mer	16%

Stilling

Daglig leder	52%
Regnskaps-/økonomiansvarlig	31%
Annet	17%

Rapportens oppbygning

Resultatene vil først bli kommentert på totalnivå, deretter vil eventuelle funn i de viktigste undergruppene kommenteres punktvis.

Der tilsvarende spørsmål ble stilt i 1998 vil resultatrapporteringen inneholde sammenlikning med 1998-undersøkelsen





Totalinntrykk

Som det fremgår av figuren er det denne gang omtrent samme resultat som sist, dvs noe i overkant av halvparten har et godt inntrykk av etaten, ca tredjeparten svarer hverken eller og 7% har et dårlig inntrykk. Samlet sett er resultatet noe bedre enn forrige gang, men det er ingen signifikant forskjell.

Forskjeller i undergruppene

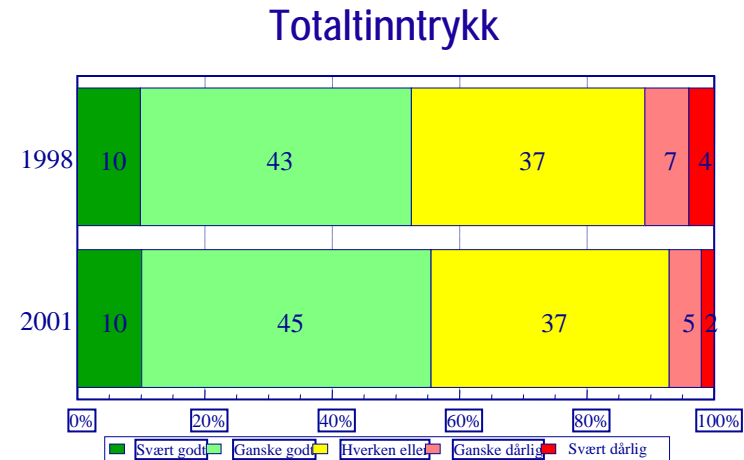
Antall intervju pr. fylke er lite, slik at tolkningen av tallene må gjøres forsiktig. Sør-Trøndelag det fylket som kommer best ut med 72% i sum positive svar, mens Vestfold og Nordland kommer dårligst ut med hhv. 41% og 43% i sum positive svar.

Blant de som har hatt kontroll, oppgir noen flere å ha et dårligere inntrykk av etaten enn de som ikke har hatt kontroll, hhv. 13% og 5% sum negative svar. Men på den annen side er sum positive svar det samme fra begge grupper. Resultatet er ikke klar nok til at det kan trekkes noen entydig konklusjon av det.

Bedriftsstørrelsen ser ut til å noe betydning denne gang. De minste bedriftene med 1-2 ansatte oppgir å ha et dårligere inntrykk av etaten enn de største, hhv. 51% og 67% sum positive svar

Spørsmål 6

Alt i alt, vil du si at du som næringsdrivende har et svært godt, ganske godt, hverken godt eller dårlig, ganske dårlig eller svært inntrykk av Skatteetaten?



Tall i % av base 1202/1180

Spørsmål stilt til alle





Kontakt

For å kartlegge kontaktmønsteret med etaten fra næringslivets side ble det innledningsvis stilt spørsmål om hvilke instanser de hadde vært i kontakt med i løpet av de siste 3 år.

16% hadde ikke vært i kontakt med noen av etatens instanser. 62% oppgir at de har hatt kontakt med likningskontoret mens omtrent halvparten oppgir å ha vært i kontakt med kemner/skatteoppkrever og fylkesskattekontoret. Disse resultatene avviker ikke vesentlig fra undersøkelsen gjennomført i 1998. Kontakten med Skattedirektoratet har økt fra 14% sist til 20% denne gangen.

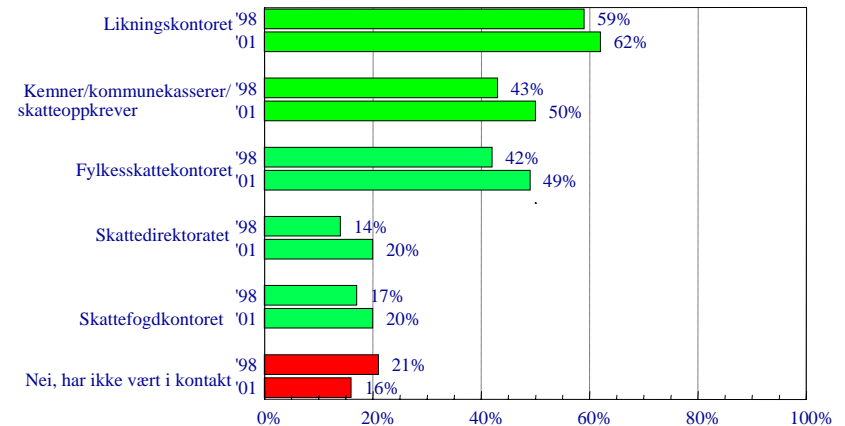
Forskjeller i undergruppene

Det er ikke store forskjeller i kontaktmønsteret i undergruppene. Resultatene viser at de store, og til dels mellomstore bedriftene, er de som har mest kontakt med etaten. Den geografiske fordelingen viser at næringslivet i Oslo og Akershus er de som kontakter direktoratet mest, mens Finnmark skiller seg svært klart ut som det fylket hvor fylkesskattekontoret blir kontaktet mest. Det er ingen påfallende endringer i mønsteret fra 1998

Spørsmål 1

Har du i løpet av de siste 3 årene vært i personlig, skriftelig eller telefonisk kontakt med Skattedirektoratet, likningskontoret, fylkesskattekontoret, kemner/kommunekasserer/skatteoppkrever eller skattefogdkontoret?

Kontakt



Tall i % av base 1234/1180 Spørsmål stilt til alle





Kontakt med sist

Av de som har hatt kontakt med respektive instanser, fikk man vite hvilken etat man sist hadde vært i kontakt med.

De fleste spurte har hatt kontakt med likningskontoret eller Kemner/kommunekasserer/skatteoppkrever sist (32%)

Deretter følger fylkesskattekontoret (25%)

Forskjeller i undergruppene

Siden utvalget her er mindre, må vi være forsiktig med å tolke undergrupper.

Resultatene viser at de som har saker til behandling, hyppigere har hatt siste kontakt med likningskontoret, mens de som har besøkt internettsidene hyppigere har hatt siste kontakt med fylkesskattekontoret.

Blant bedrifter med omsetning Kr. 5 - 10 mill., har 50% hatt siste kontakt med Kemner/komm.kasserer/skatteoppkrever.

Spørsmål 2

Hvilken av disse instansene var du i kontakt med sist?



Spm.2, Tall i % av base 627





Foretrukket kommunikasjonsform

Med referanse til de instanser respondenten hadde vært i kontakt med ble de spurt om de foretrakk at kommunikasjonen foregikk personlig, telefonisk, pr brev eller elektronisk via e-post.

Det er fortsatt slik at telefonisk kontakt er den foretrukne kommunikasjonsform overfor alle deler av etaten. Det som skiller seg fra forrige undersøkelse er den markerte økning i ønske om e-post som kommunikasjonsform. Resultatene varierer noen mellom de ulike instanser. I 1998 lå disse verdiene i området 4-7%, denne gang variere resultatene mellom 15 og 22 %, m.a.o. en meget sterk økning. Reduksjonen fremkommer særlig i andelen respondenter som ønsker kommunikasjon pr brev.

Forskjeller i undergruppene

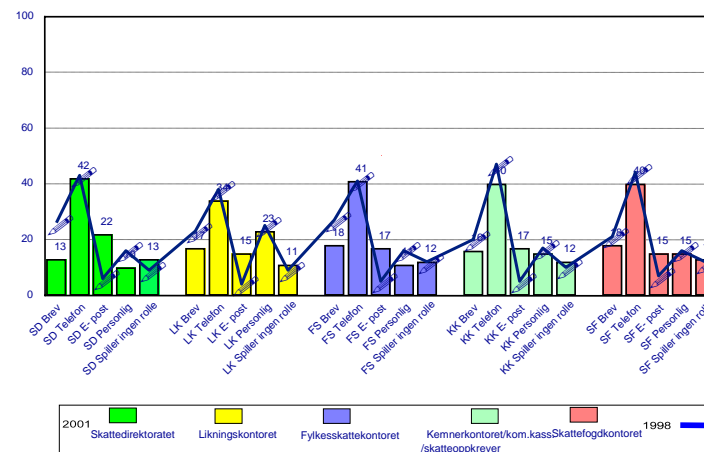
Det ingen klare avvik i undergruppene, men det er fortsatt en svak tendens til at store og mellomstore bedrifter i større grad foretrekker e-post som kommunikasjonsform enn de små bedriftene. Forrige gang var antagelser om tilgang til e-post forklaringen på forskjellene. Blant respondentene som er med i år er det liten forskjell på tilgang til e-post, derfor er resultatene ganske like uavhengig av bedriftsstørrelse eller geografisk beliggenhet. Dette støttes av at 84% av respondentene oppgir at de har tilgang til Internett i jobbsammenheng, se 3.13 om Internett.

RESEARCH INTERNATIONAL
FEEDBACK

Spørsmål 3

I din kontakt (instans), foretrekker du at kommunikasjonen foregår personlig, telefonisk, pr. brev, eller elektronisk via mail?
(Med kontakt mener vi ikke avlevering av skjema via Internett)

Foretrukket kommunikasjonsform



Tall i % av base 171/717/503/528/203 - 229/720/566/578/234

Spørsmål kun stilt til de som har svart at det har kontakt med en eller flere av instansene

Næringslivets syn på skatteetaten





Kontroll

Det er noen færre enn sist som har hatt kontroll i løpet av de siste 3 år, 21% nå mot 24% i 1998, mens andelen som er kontrollert fra mellom 3 og 5 år siden er den samme, 7%.

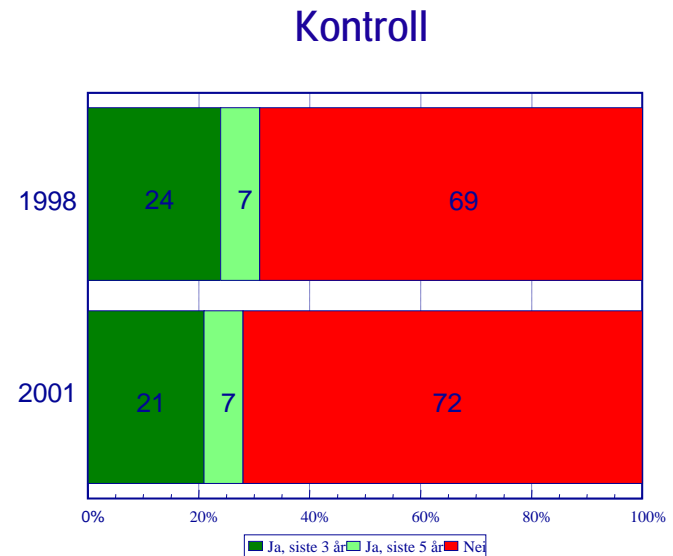
Forskjeller i undergruppene

Antall intervju pr. fylke er for lite til å gi kommentarer til små endringer. Ingen fylker skilte seg spesielt ut på dette spørsmålet.

37% av de store bedriftene hadde hatt kontroll i løpet av de siste 3 år, men bare 17% av de små bedriftene.

Spørsmål 4

Har skatteetaten i løpet av de siste 3-5 årene gjennomført kontroll i din bedrift?
(Med kontroll mener vi bokettersyn, noen har hatt stedlig kontroll)



Tall i % av base 1234/1180 Spørsmål stilt til alle





Hvem gjennomførte kontrollen?

Ser vi på hvem som utførte kontrollen, fremgår det at likningskontorene har hatt en større andel av kontrollene i år enn i 1998, mens fylkesskattekontoret har en lavere andel av kontrollene sammenliket med 1998.

Forskjeller i undergruppene

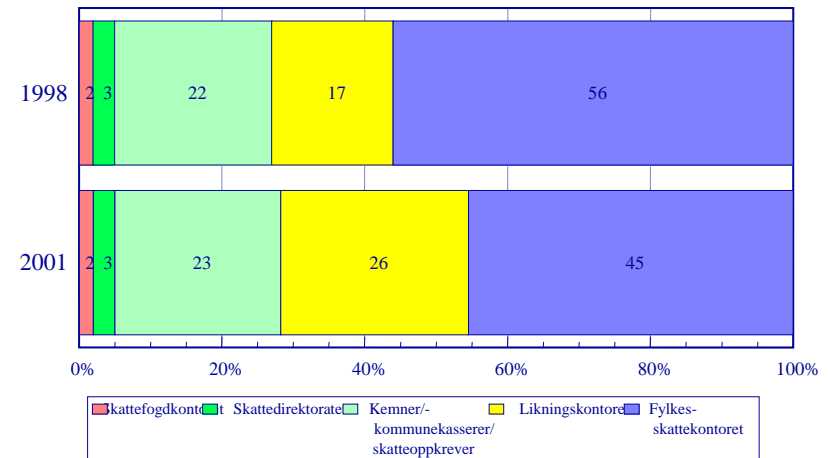
Her skiller Sogn og Fjordane seg ut ved at fylkesskattekontoret her har gjennomført 86% av kontrollene. Selv med lite antall intervju, er dette er klart utslag.

I små og mellomstore bedrifter er det i større grad likningskontoret som kontrollerer.

Spørsmål 5

Hvem var det som gjennomførte kontrollen?

Hvem gjennomførte kontrollen?



Tall i % av base 346/297

Spørsmål stilt til de som har hatt kontroll de siste 3-5 år





Vurdering av instansene/kontorene

Av de som hadde hatt kontakt med flere instanser ba vi om en vurdering av instansene opp mot hverandre. Som i 1998 svarte 7 av 10 at ingen instans utpekte seg positivt i forhold til andre.

Blant de som har nyanserte inntrykk av instansene er det denne gang flest som synes at kemner/kommunekasserer/skatteoppkrever utmerker seg positivt. Utover det er det ingen endringer fra 1998.

Forskjeller i undergruppene

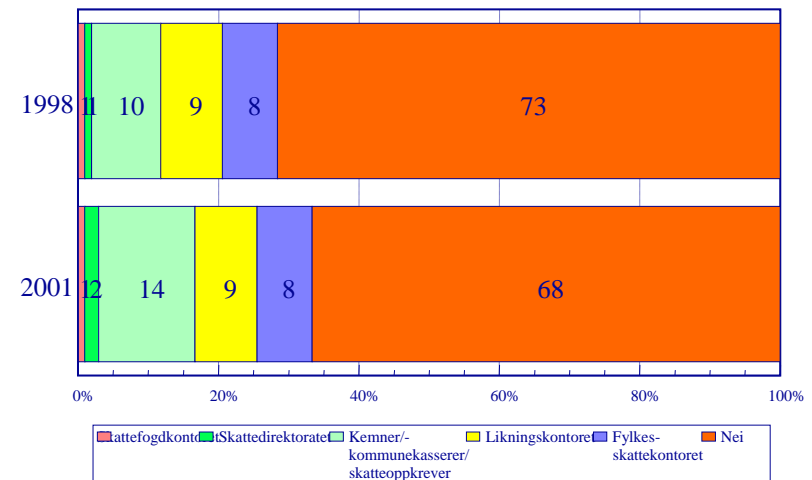
Det som klart avviker fra totalbildet, er inntrykket blant bedriftene i de små kommunene hvor hver tredje sier at likningskontoret gir det beste inntrykket.

I motsetning til i 1998 ser det denne gang ikke ut til at kontakt/ikke kontakt har påvirket respondentenes inntrykk av instansene.

Spørsmål 7

Er det noen av instansene/kontorene du har bedre inntrykk av enn andre?

Vurdering av instansene/kontorene



Tall i % av base 583/627

Spørsmål kun til de som har vært i kontakt med flere instanser





Naturlig kontaktsted

Respondentene ble spurt om hvor det ville være mest naturlig for deres bedrift å søke informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål. Spørsmålet ble stilt uhjulpel, dvs respondenten ble ikke presentert for mulige svar.

Svarene varierer noe fra 1998-undersøkelsen, men også denne gang oppgir om lag en tredjedel eksterne revisor/regnskapsførere som hovedkilde. Noen flere enn sist velger denne gang likningskontoret, mens noen færre velger fylkesskattekontoret eller Skatteoppkrever. Denne gang kom Internett tydelig opp som en av de naturlige informasjonskilder, andel 4 %.

Forskjeller i undergruppene

Det er få veldig tydelige tendenser. Det vi ser er at store og mellomstore bedrifter i større grad henvender seg til Skattedirektoratet enn de små bedriftene, mens det er en tendens til at de små bedriftene er de som i størst grad henvender seg til likningskontoret.

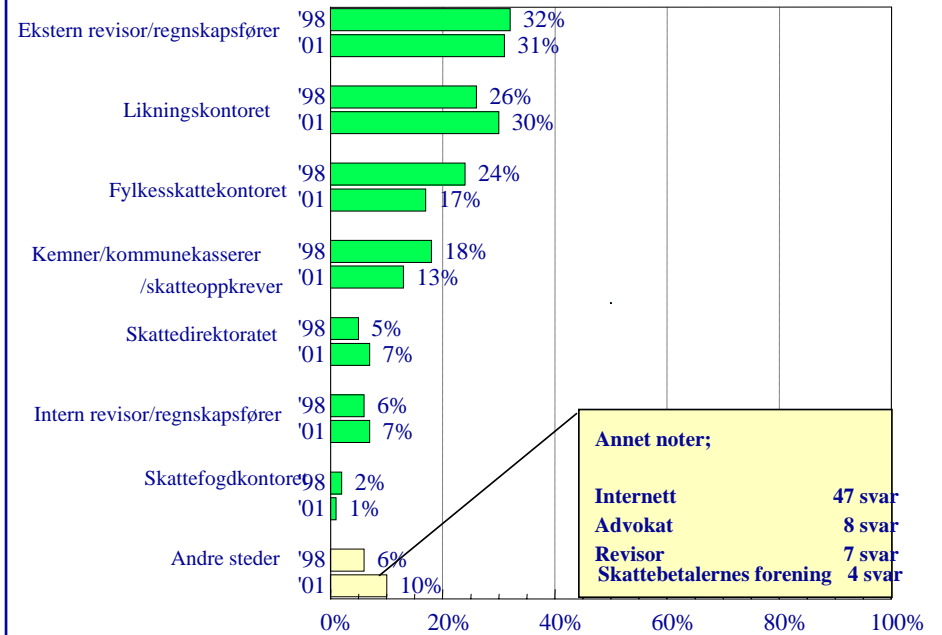
Næringsdrivende i store kommuner er de som i størst grad foretrekker Skattedirektoratet som kilde.

Som sist er det de liberale yrker som fortrinnsvis oppgir Skattedirektoratet som førstevalg.

Spørsmål 8

Hvor vil det være mest naturlig for deg/din bedrift å spørre etter informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål??

Naturlig kontaktsted



Tall i % av base 1197/1180

Spørsmål stilt til alle





Skatteetatens vektleggelse av funksjon

Her er det svært små endringer sammenliket med 1998-undersøkelsen. Det er en svak tendens til at flere denne gang er enig i at etaten legger vekt på sin rolle som informasjonsformidler.

Ellers er det fortsatt slik at respondentene mener at etaten legger stor vekt på den utøvende/forvaltende delens, mens respondentene fortsatt mener at etaten legger relativt liten vekt på informasjons- og veilederrollen.

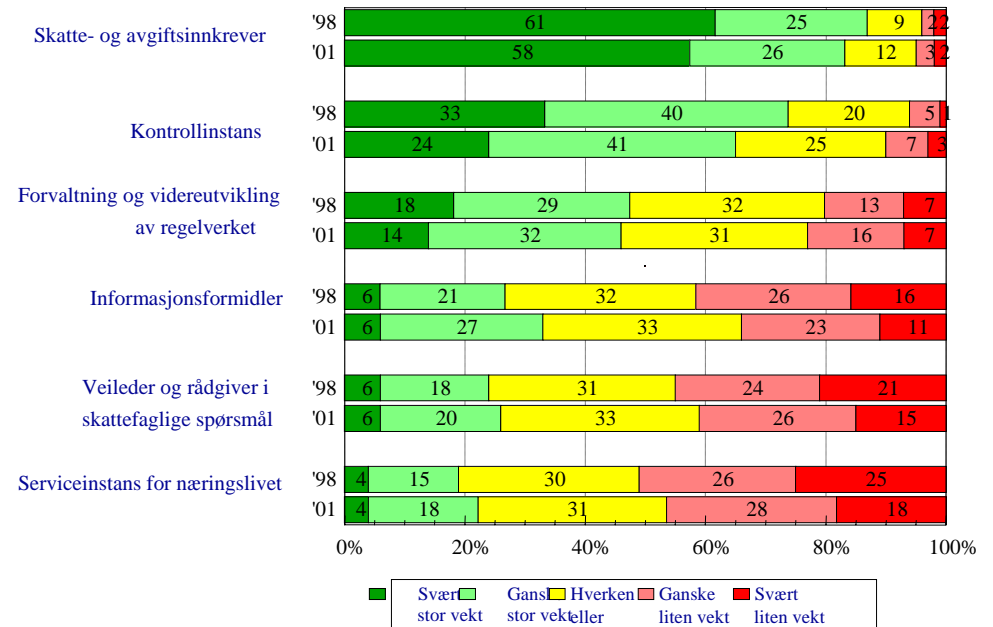
Forskjeller i undergruppene.

Det er små forskjeller geografisk, men vi ser at i Troms får vi en høyere andel både på stor og liten vekt når det gjelder veilederrollen.

Spørsmål 9

Vi vil nå gjerne ha din vurdering rundt ulike oppgaver som skatteetaten legger vekt på å løse. Hvor stor vekt har du inntrykk av at skatteetaten legger på sin funksjon som:

Skatteetatens vektleggelse av funksjon



Tall i % av base 1161/1098/943/1152/1021/1113 -1094/1058/946/1069/975/1008

Spørsmål stilt til alle





Kontrollvirksomhet

De næringsdrivende som hadde hatt kontroll ble bedt om å ta stilling til noen påstander knyttet til skatteetatens kontrollvirksomhet (se figur).

Det er ingen større forskjeller i resultatene fra 1998. Det er fortsatt slik at næringslivet har et meget positivt syn på de som utførte kontrollen, hvordan selve kontrollen ble gjennomført og sluttbehandlet. På den annen side er det også fortsatt slik at informasjon om formålet, og i hvilken grad de som utførte kontrollen benyttet anledningen til å gi råd og veiledning fikk relativ lav score.

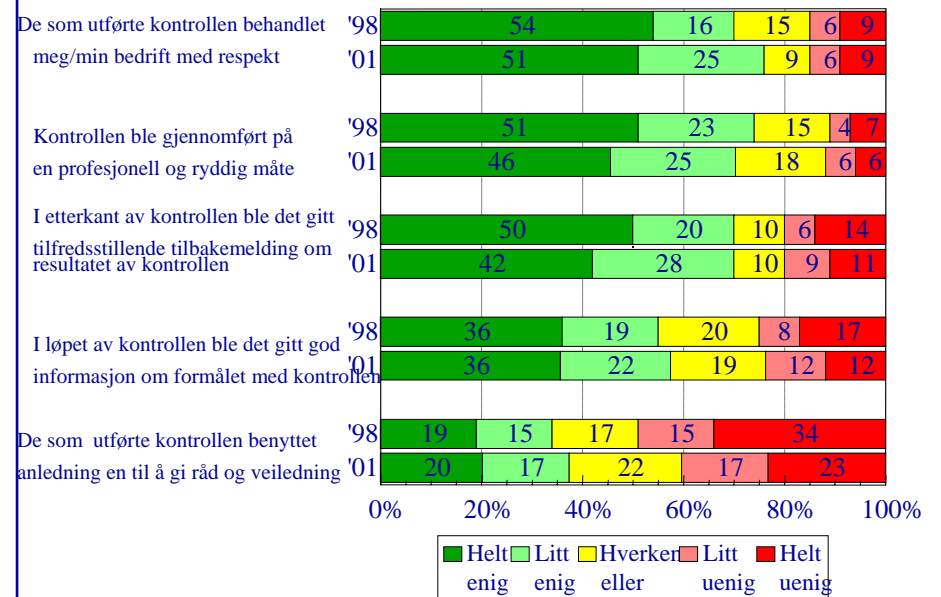
Forskjeller i undergruppene

Det er ingen signifikante forskjeller i undergruppene, men det er en tendens til at de store bedriftene gjennomgående er mer fornøyde enn de små og mellomstore.

Spørsmål 10

Jeg skal nå lese opp noen påstander knyttet til skatteetatens kontrollvirksomhet. (Skala 1-5)

Kontrollvirksomhet



Tall i % av base 358/352/345/347/343 - 307/307/303/306/299

Spørsmål kun til de som har hatt kontroll i løpet av de siste 3-5 årene





Brukerbehandling og forståelse for næringslivet

Næringslivet ble i denne sammenheng bedt om å ta stilling til noen påstander om de ansatte i skatteetaten og deres opptreden

Det er i hovedsak samme tendens i svarene denne gang som i 1998. Over halvparten av de næringsdrivende mener at skatteetatens ansatte håndterer henvendelser profesjonelt, at etaten har hyggelige og hjelpsomme medarbeidere, og at de ser på næringslivet som viktige bidragsytere til fellesskapet.

Det er imidlertid verdt å merke seg at det fortsatt er slik at under halvparten av respondentene mener at skatteetatens ansatte gir rettferdig og lik behandling og behandler næringslivet med respekt

Det er også påfallende at hele 45 % oppgir at de ansatte ikke har innsikt i næringslivets marked og rammebetingelser.

Forskjeller i undergruppene

Næringsdrivende i Hedmark og Telemark er gjennomgående mest positive til etatens ansatte. Næringsdrivende i Troms gir særlig høy score på ansattes forståelse for marked og rammebetingelser, hele 47% er positive.

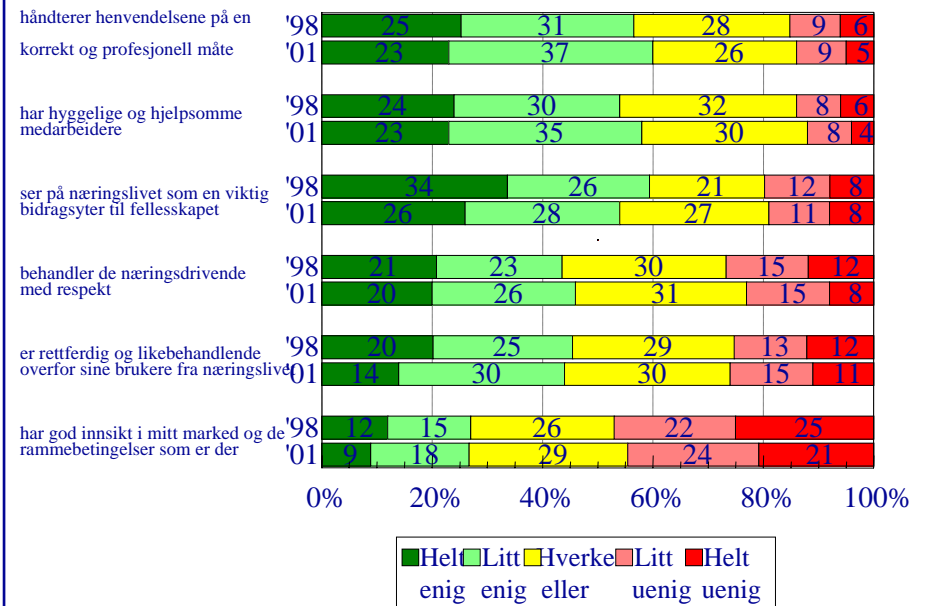
RESEARCH INTERNATIONAL
FEEDBACK

Spørsmål 11

Jeg vil nå gjerne at du forteller meg hvor enig eller uenig du er i følgende påstander om skatteetatens brukerbehandling og forståelse for næringslivet. (Skala 1-5)

Brukerbehandling og forståelse for næringslivet

De ansatte i skatteetaten...



Tall i % av base 1157/1150/1116/1039/1094 - 1103/1098/1120/917/1068

Spørsmål kun til de som har hatt kontroll i løpet av de siste 3-5 årene

Næringslivets syn på skatteetaten





Saker til behandling

Det ble kartlagt hvor mange som i løpet av de siste årene hadde hatt saker til behandling i etaten. De som hadde hatt saker til behandling svarte også på hvor i etaten behandlingen hadde skjedd.

Det er omtrent like mange svarer at de har hatt saker til behandling denne gang som i 1998. Det som skiller resultatene fra i år med resultatene fra 1998 er at denne gang er at det er en større andel som har hatt saker til behandling hos likningskontoret men noen færre som har hatt saker hos fylkesskattekontoret.

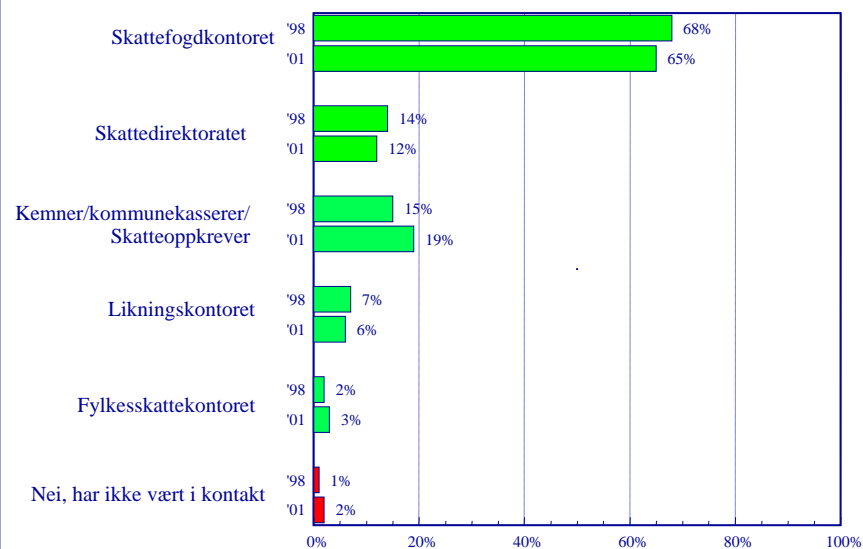
Forskjeller i undergruppene

Det er ingen signifikante forskjeller i tallene i undergruppene, men tendensen er at de store bedriftene har flest saker til behandling.

Spørsmål 12

Har du hatt sak(er) til behandling hos skatteetaten i løpet av de siste 3-5 årene, i så fall hvor? (dette gjelder ikke f.eks. selvangivelse, men saker som er til behandling)

Saker til behandling



Tall i % av base 1212/1180

Spørsmål stilt til alle





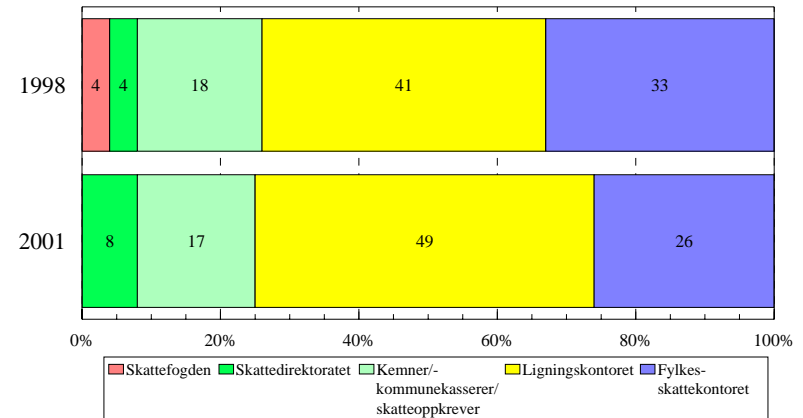
Saker til behandling

Dette spørsmålet er stilet bare til de bedrifter som har hatt saker til behandling hos flere instanser. Basen er derfor meget liten, bare 53 bedrifter. Det ser ut til at likningskontoret i noe større grad har hatt sak til behandling sist, i forhold til i 1998. For fylkesskattekontoret er det omvendt.

Spørsmål 13

Hos hvem av disse har du hatt sak til behandling sist?

Saker til behandling



Tall i % av base 49/53

Spørsmål til de som har hatt saker til behandling hos flere





Skatteetatens saksbehandling

De som hadde hatt saker til behandling ble bedt om å ta stilling til noen påstander om saksbehandlingen.

Når det gjelder saksbehandlerens kompetanse er det fortsatt en tredjedel som svarer hverken eller, og det er fortsatt lav positiv score på dette feltet. Det er fortsatt kun 35% som er fornøyd med saksbehandlingstiden. Påstanden knyttet til tilstrekkelig informasjon om utviklingen i saken får dårligere score nå sammenliket med 1998, andel positive svar er lavere, 28% mot 36% i 1998.

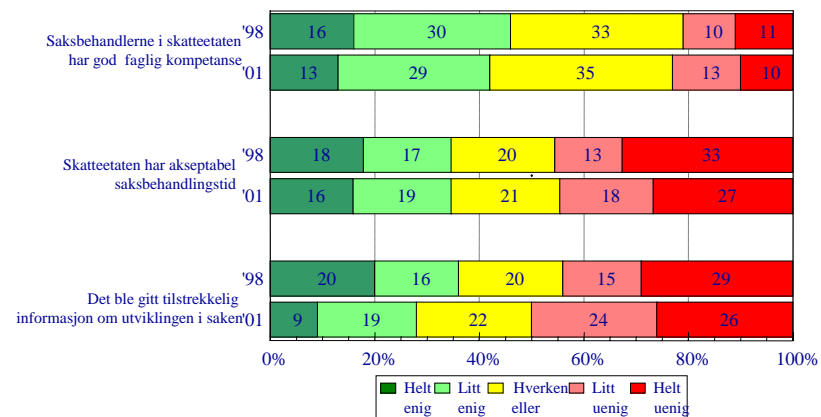
Forskjeller i undergruppene

Saksbehandlingstid: Det er de næringsdrivende i Nord-Trøndelag og Troms som har høyest andel positive svar (58% og 57% hhv.), mens det er Rogaland som kommer dårligst ut med 19% positive svar. Ellers er det ingen signifikante forskjeller.

Spørsmål 14

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

Skatteetatens saksbehandling



Tall i % av base 382/384/355 - 371/387/383

Spørsmål til de som har hatt saker til behandling





Informasjon

Det er ingen store endringer fra 1998-undersøkelsen. Resultatene viser gjennomgående lav tilfredshet og, som sist, informasjonsmateriellet er det som kommer dårligst ut. Selv om dette er et komplisert saksområde tilkjennegir resultatene at etatens informasjonsvirksomhet overfor næringslivet har et forbedringspotensiale.

Forskjeller i undergruppene

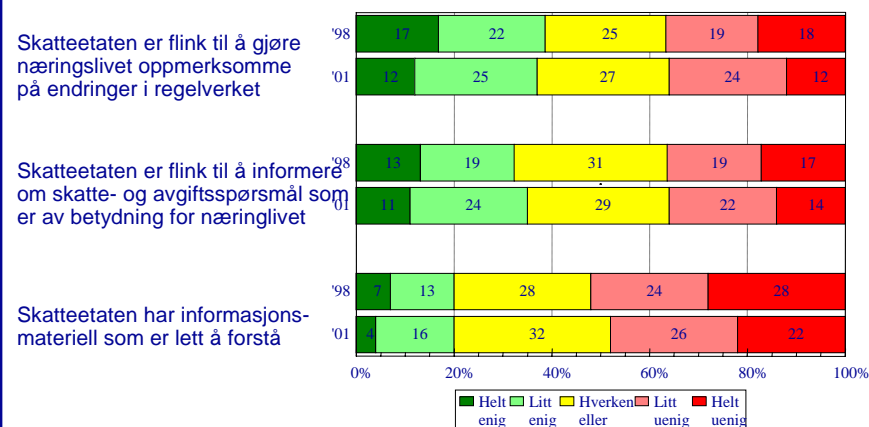
Gjennomgående er det næringsdrivende i Oslo som gir flest positive svar, mens Hedmark og Sogn og Fjordane er de mest negative til de to første påstandene (over 50% negative svar) og Finnmark er minst fornøyd med informasjonsmateriellet (70% negative svar).

Hverken størrelse på bedrift eller kommune, og heller ikke hvorvidt bedriften har hatt kontakt med/blitt kontrollert av etaten de siste årene, ser ut til å påvirke svarene.

Spørsmål 15

Nå følger noen påstander om skatteetatens informasjon om saker som angår næringslivet. (skala 1-5)

Informasjon



Tall i % av base 1185/1161/1177 - 1135/1134/1125

Spørsmål til alle som har gitt en vurdering





Tilgang til Internett/besøk av nettsidene

Som vi ser av figuren til høyre har hele 84% tilgang til Internett og 4 av 10 har benyttet denne tilgangen til å besøke skatteetatens sider. Dette viser at skatteetatens Internett-sider er blitt en mye brukt informasjonskilde for næringslivet i skatte- og avgiftsspørsmål.

Forskjeller i undergruppene

Kommunestørrelse ser ikke ut til å ha noen betydning for grad av tilgang til Internett, men resultatene viser at bruken av skatteetatens Internett-sider er størst i de store.

Tilgangen til Internett i jobbsammenheng ser ikke ut til å alene å styre bruken av Internett. I Akershus hvor hele 86% har tilgang, er det 62% av disse som har besøkt skatteetatens internettsider, mens det i Finnmark som har en tilgangsandel på hele 95% blant de næringsdrivende er det kun 32% som har besøkt internettsidene.

Bedriftsstørrelse synes å ha betydning. Det er noen flere i de store og mellomstore bedriftene, 98% og 90% hhv., som har tilgang til Internett, mens det er 78% av de små bedriftene.

Det er signifikant flere blant de store bedriftene som har besøkt etatens internettsider. Mellomstore bedrifter ligger i sin tur signifikant over små bedrifter.

Tallene er hhv. 61%, 46% og 38% for store, mellomstore og små bedrifter..

Blant de som har hatt kontakt med skatteetaten i løpet av de siste årene, har omtrent halvparten besøkt Internett-sidene, mens blant de som ikke har hatt kontakt er det 2 av 10 som har besøkt etatens internettsider.

RESEARCH INTERNATIONAL
FEEDBACK

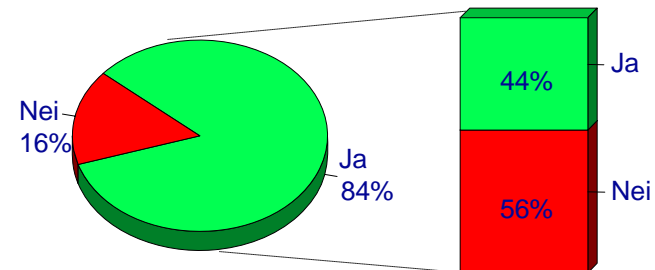
Spørsmål 17

Vi vil nå stille deg noen spørsmål om Internett og skatteetatens Internettsider. Har du tilgang til Internett i jobbsammenheng?

Spørsmål 18

Har du noen gang besøkt skatteetatens Internettsider?

Tilgang til Internett/besøk av nettsidene



Tall i % av base 1180 (stilt til alle) og 974

Spørsmål til de som har tilgang til Internett i jobbsammenheng





Skatteetatens Internettisider

Omtrent tre fjerdedeler av de som bruker etatens internettsider føler seg trygg på at informasjonen er oppdatert og at de finner informasjonen relevant. Over halvparten av de spurte opplever Internett som en rask informasjonskilde og sjekker etatens internettsider ved informasjonsbehov.

Informasjonen som gis på internettsidene oppfattes i noen grad som vanskelig å forstå. Dette er sammenfallende med resultatene for informasjonsmateriell generelt.

På spørsmålet om i hvilken grad internettbruk har redusert den personlige kontakten med etaten oppgir 3 av 10 at det ikke har hatt noen konsekvens for grad av personlig kontakt.

Forskjeller i undergruppene

Hverken kommunestørrelse eller fylkestilhørighet ser ut til å ha betydning i forhold til respondentenes svar. Bedriftsstørrelse og kontakt med etaten gir heller ingen variasjoner av betydning.

Spørsmål 19

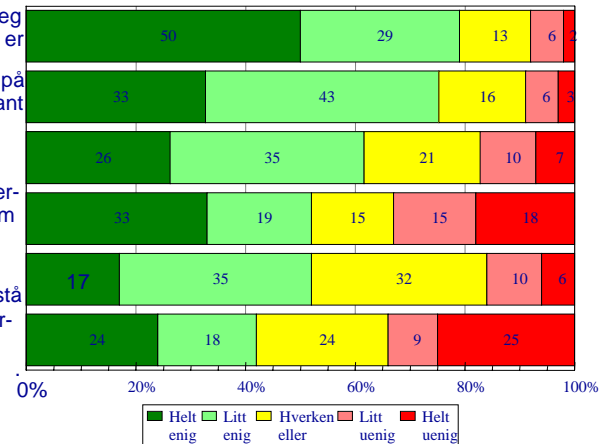
Vi ønsker nå at du skal vurdere noen påstander knyttet til dine erfaringer med å hente informasjon fra skatteetatens internettsider.

Skatteetatens internettsider

Jeg er trygg på at den informasjonen jeg bruker fra skatteetatens internettsider er oppdatert
 Jeg opplever informasjonen jeg finner på skatteetatens internettsider som relevant

Ved bruk av Internett får jeg raskt tak i den informasjon jeg søker
 Jeg sjekker vanligvis skatteetatens internettsider når jeg trenger informasjon om skatte-og/eller avgiftsspørsmål

Den informasjonen som jeg finner på skatteetatens internettsider er lett å forstå
 Etter at jeg tok i bruk skatteetatens internettsider har jeg hatt mindre personlig kontakt med skatteetaten



Tall i % av base 408/400/412/419/405/384

Spørsmål til de som har besøkt skatteetatens internettsider og vurdert de respektive påstander





Skatteetatens Internettisider

Blant de som har besøkt etatens internettsider, oppgir omtrent halvparten at informasjonen på internettsidene er strukturert på en oversiktlig måte og at søkemulighetene er gode.

Forskjeller i undergruppene

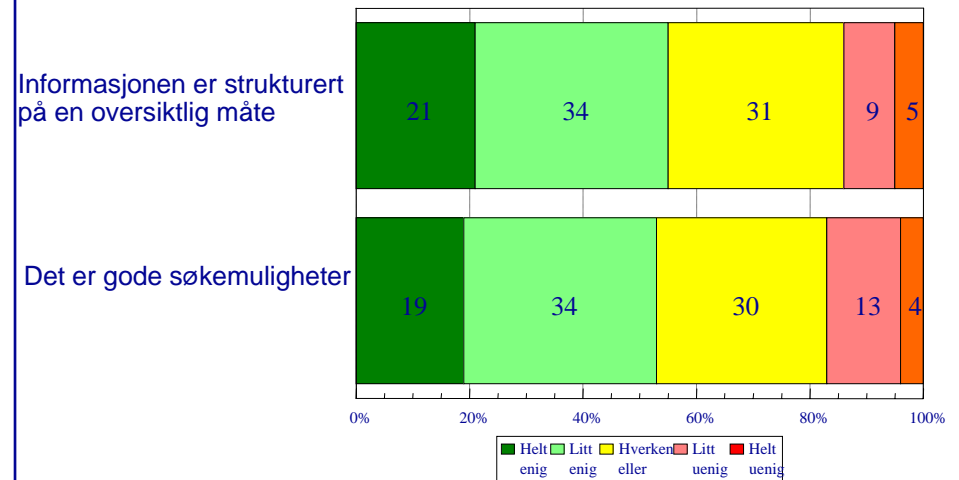
Størrelse på kommune synes ikke å ha betydning. På fylkesnivå peker Møre og Romsdal seg ut som mest negativ, ellers er det ingen betydelige avvik.

Bedriftens størrelse synes ikke å ha betydning for svarene, heller ikke hvorvidt de har hatt kontakt med etaten de siste årene.

Spørsmål 20

Vi ønsker nå at du skal vurdere noen påstander om nettsidene til skatteetaten. Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander?

Skatteetatens internettsider



Tall i % av base 392/369

Spørsmål til de som har besøkt skatteetatens Internettisider og vurdert påstandene





Prioritering

For å kartlegge hva slags saker de næringsdrivende ønsker at skatteetaten skal prioritere, ble de bedt om å prioritere følgende saker:

- *Veiledning i skattefaglige spørsmål*
- *Yte bedre service og informasjon overfor næringslivet*
- *Bedre tilgjengeligheten til skatteetaten*
- *Innkrevning av utestående skatter og avgifter*
- *Flere kontroller*

Som sist får den utøvende rollen, kontroll og innkreving, meget lav prioritet hos respondentene, men det er flere denne gang som oppgir service og informasjon som første prioritet, og det er økt ønske om prioritering av tilgjengeligheten.

Forskjeller i undergruppene

De underliggende tallene viser ikke noen avvik i de ulike undergruppene.

Spørsmål 16

*Jeg skal nå lese opp en del saker, og jeg ønsker at du skal angi hvilke saker du synes skatteetaten bør prioritere sterkere i tiden fremover?
(Ranger de tre viktigste)*

Prioritering

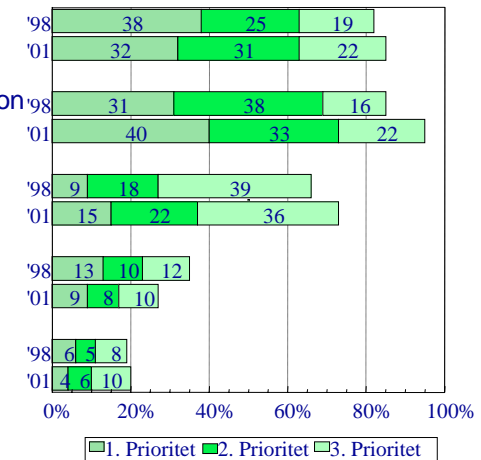
Veiledning i skattefaglige spørsmål

Yte bedre service og informasjon overfor næringslivet

Bedre tilgjengeligheten til skatteetaten

Innkrevning av utestående skatter og avgifter

Flere kontroller



Tall i % av base: 1180

Spørsmål stilt til alle





Råd til skatteetaten

Avslutningsvis ble respondentene stilt følgende spørsmål:

Hvis du kort skulle nevne en aktuell ting skatteetaten burde forbedre, hva ville det være?

Enklere/Bedre informasjon	101 svar
Mer/bedre service	71 svar
Bedre tilgjengelighet på telefon/skjerm	59 svar
Forenkle regelverket	50 svar
Legge ut mer informasjon på nettet/letter/ bedre tilgjengelig på nettet	33 svar
Informasjon om nye lover og regler	32 svar
Saksbehandlingene tar altfor lang tid/kortere behandlingstid	31 svar
Bli lettere å forstå/bruke enklere uttrykk	30 svar
Mer informasjon	26 svar
Bruke skjønn/sunt folkevett/ikke så firkantete	24 svar
Bedre veiledning	19 svar
Info om momsreform	14 svar

Kommentar:

Ser man dette opp mot hva de spurte mener etaten bør prioritere, er det meget stort samsvar. Hovedsaken synes å være bedre informasjon, større tilgjengelighet, bedre service og enklere budskap.





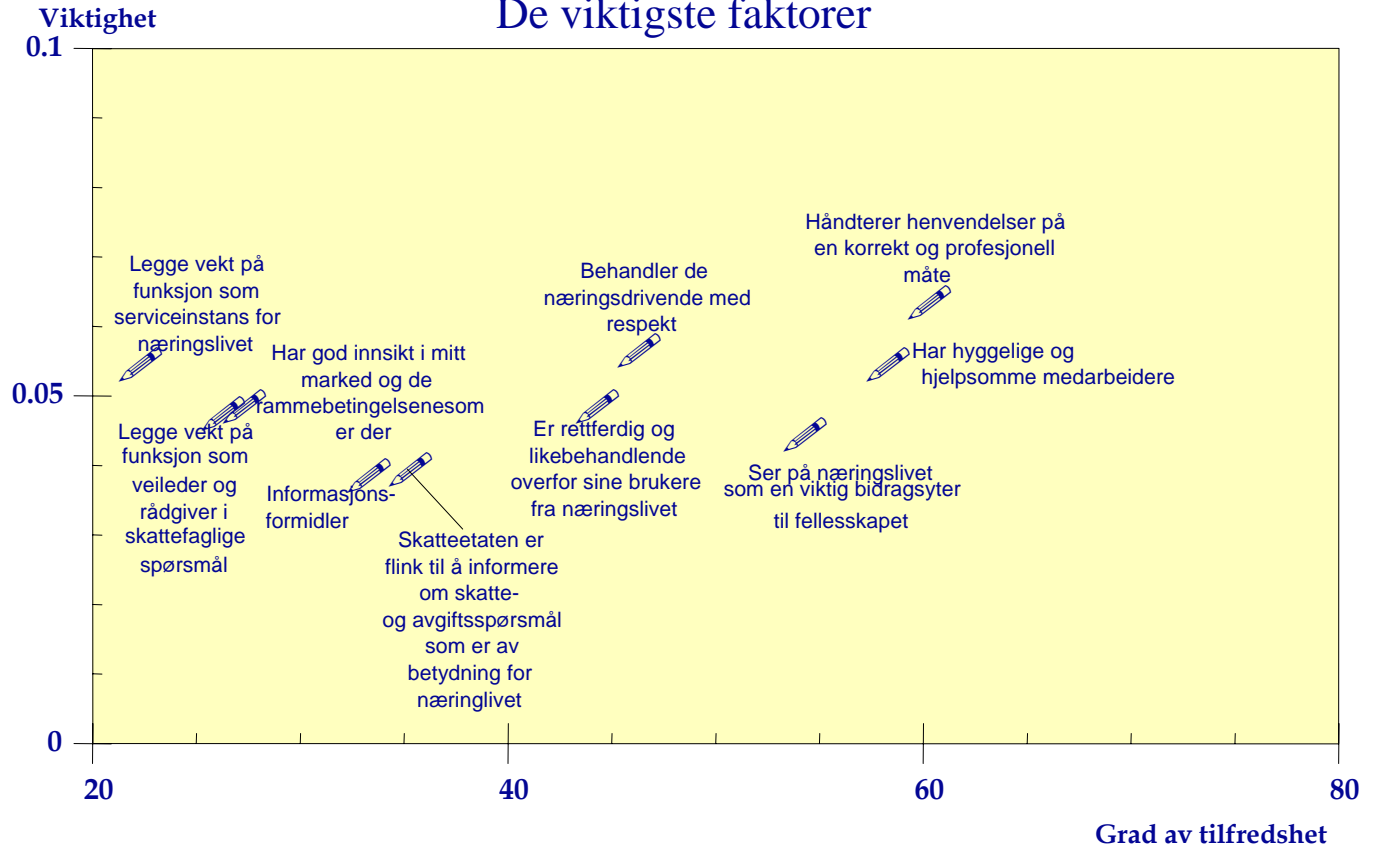
Viktighet - alle brukere

Her viser vi en sammenstilling som illustrerer hvordan skatteetaten ble vurdert på de elementer som brukerne oppfatter som viktigst.

Vi ser at skatteetaten scorer forholdsvis høyt på medarbeidersiden. Medarbeiderne oppfattes i stor grad å håndtere henvendelser på en korrekt og profesjonell måte og de oppfattes i stor grad som hjelpsomme. Figuren viser at dette er av relativ stor viktighet for respondentene.

Det er videre verdt å merke seg at brukerne ser det som viktig at skatteetaten legger vekt på sin funksjon som serviceinstans og som veileder og rådgiver i skattefaglige spørsmål, men her får etaten lav score.

Totalinntrykk, alle spurte De viktigste faktorer

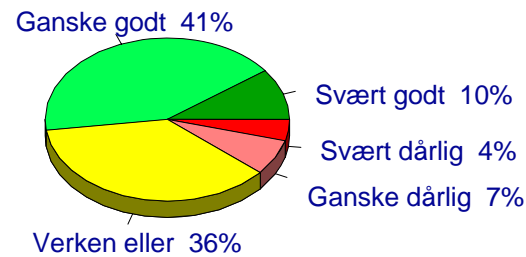




Totalinntrykk - alle spurte

Alt i alt, hvilket inntrykk har du av skatteetaten

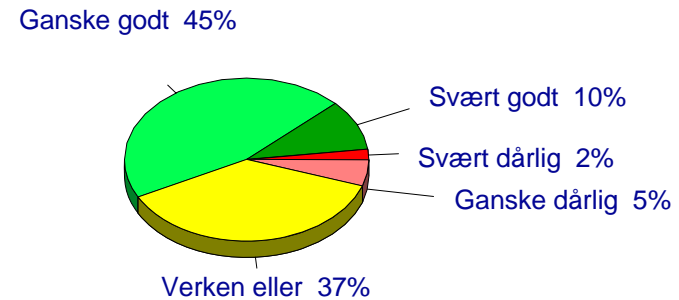
1998



Hva er viktigst for inntrykket 1998

- Har hyggelige og hjelpsomme medarbeidere
- Har god innsikt i marked og de rammebetingelser som er der
- Håndterer henvendelser på en korrekt og profesjonell måte
- Behandler de næringsdrivende med respekt
- Skatteetaten har informasjonsmateriell som er lett å forstå
- Legge vekt på funksjon som serviceinstans for næringslivet

2001



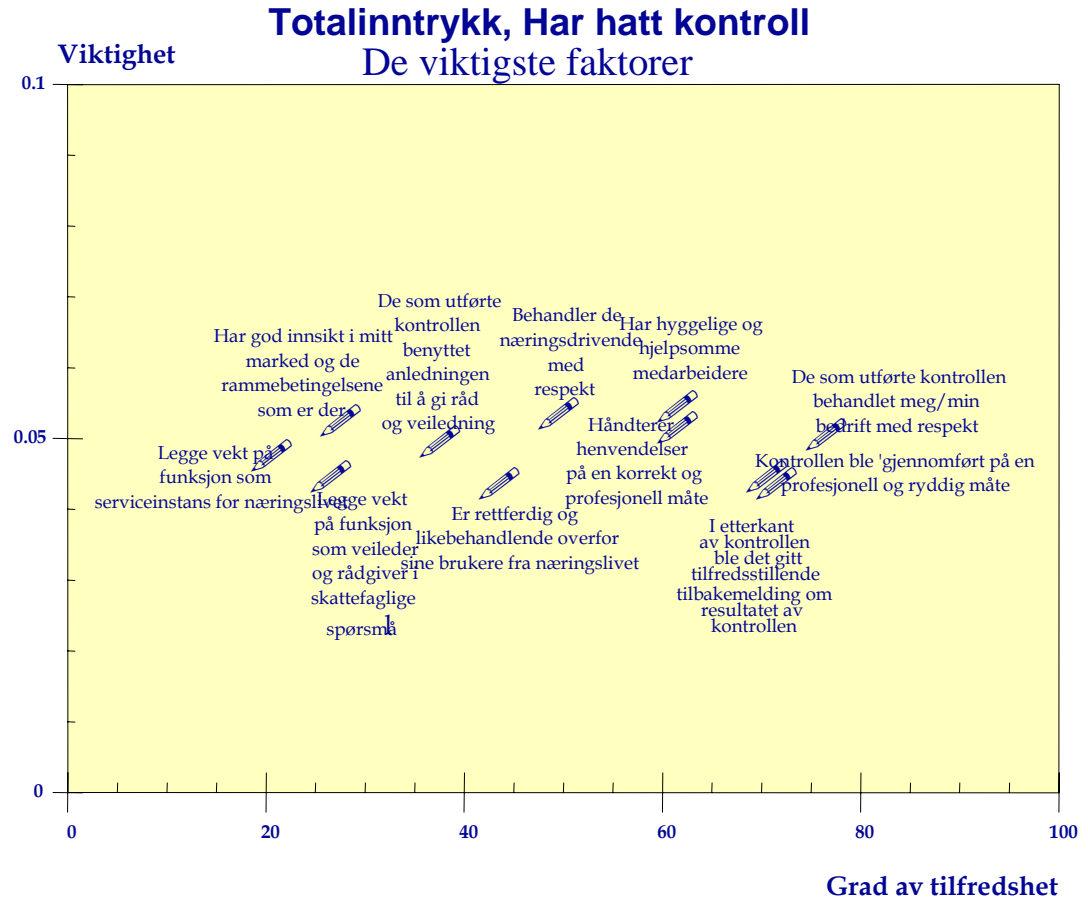
Hva er viktigst for inntrykket 2001

- Håndterer henvendelser på en korrekt og profesjonell måte
- Behandler de næringsdrivende med respekt)
- Har hyggelige og hjelpsomme medarbeidere
- Legge vekt på funksjon som serviceinstans for næringslivet
- Er rettferdig og likebehandlende overfor sine brukere fra næringslivet
- Legge vekt på funksjon som veileder og rådgiver i skattefaglige spørsmål
- Skatteetaten er flink til å informere om skatte- og avgiftsspørsmål som er av betydning for næringslivet
- Har god innsikt i mitt marked og de rammebetingelsenesom er der
- Ser på næringslivet som en viktig bidragsyter til fellesskapet
- Informasjonsformidler
- Skatteetaten har informasjonsmateriell som er lett å forstå





Viktighet - delutvalg: har hatt kontroll

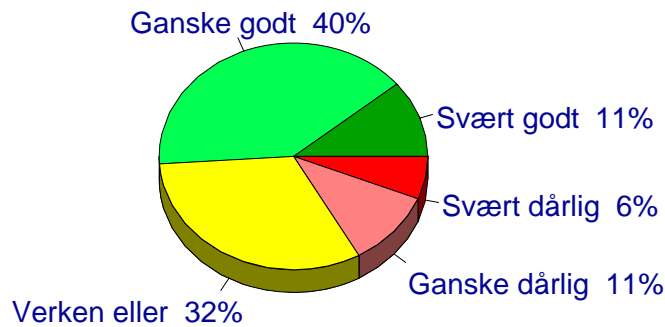




Totalinntrykk - delutvalg:har hatt kontroll

Alt i alt, hvilket inntrykk har du av skatteetaten

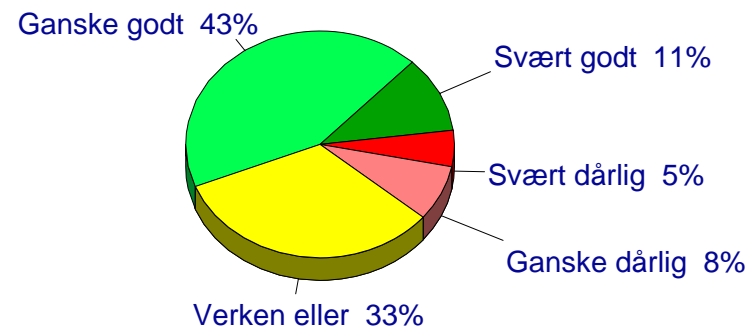
1998



Hva er viktigst for inntrykket 1998

- De som utfører kontrollen benyttet anledningen til å gi råd og veiledning
- De som utfører kontrollen behandlet meg/min bedrift med respekt
- I løpet av kontrollen ble det gitt god informasjon om formålet med kontrollen
- Har hyggelige og hjelpsomme medarbeidere
- Behandler de næringsdrivende med respekt
- Legge vekt på funksjonsom serviceinstans for næringslivet

2001



Hva er viktigst for inntrykket 2001

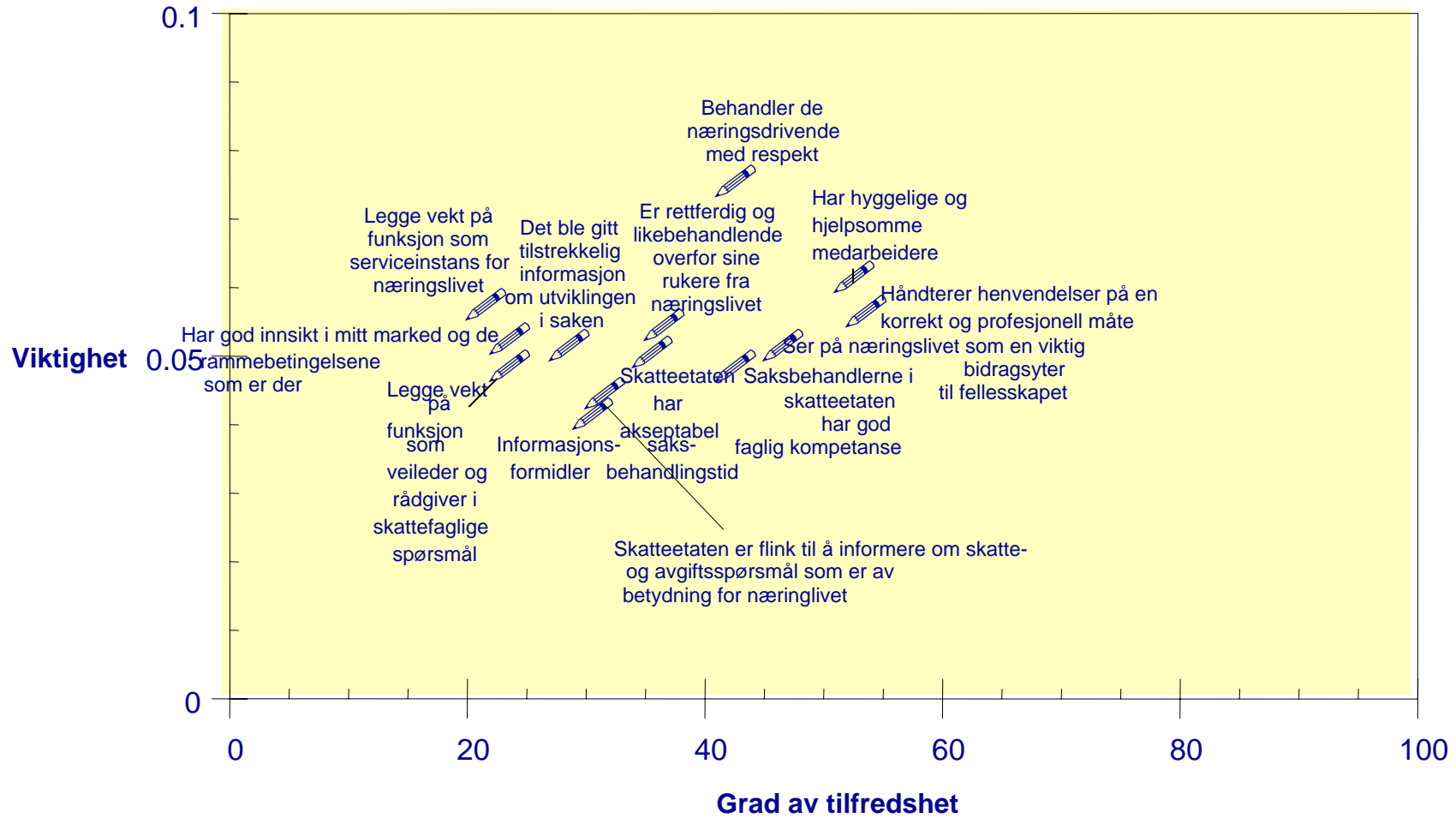
- Håndterer henvendelser på en korrekt og profesjonell måte
- Behandler de næringsdrivende med respekt
- Har hyggelige og hjelpsomme medarbeidere
- De som utførte kontrollen behandlet meg/min bedrift med respekt
- Kontrollen ble gjennomført på en profesjonell og ryddig måte
- De som utførte kontrollen benyttet anledningen til å gi råd og veiledning
- Legge vekt på funksjon som serviceinstans for næringslivet
- I etterkant av kontrollen ble det gitt tilfredsstillende tilbakemelding om resultatet av kontrollen
- Er rettferdig og likebehandlende overfor sine brukere fra næringslivet
- Legge vekt på funksjon som veileder og rådgiver i skattefaglige spørsmål
- Har god innsikt i mitt marked og de rammebetingelsenesom er der
- Skatteetaten har informasjonsmateriell som er lett å forstå





Viktighet - delutvalg: har hatt saker til behandling

Totalinntrykk, Har hatt saker til behandling
De viktigste faktorer

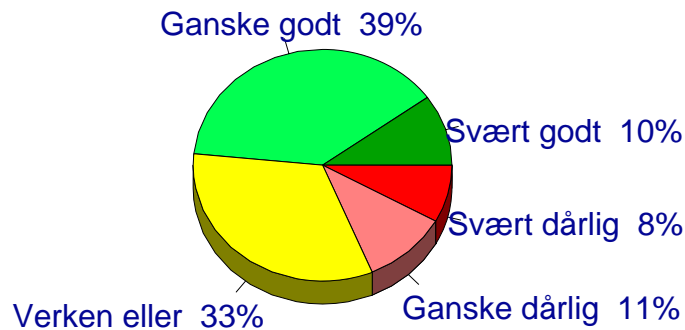




Totalinntrykk - Delutvalg: har hatt saker til behandling

Alt i alt, hvilket inntrykk har du av skatteetaten

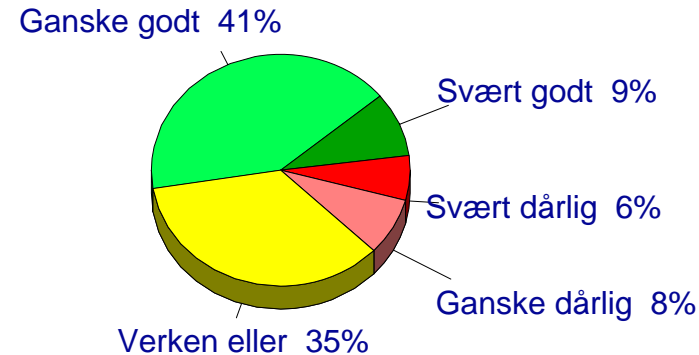
1998



Hva er viktigst for inntrykket 1998

- Saksbehandlerne i skatteetaten har god faglig kompetanse
- Er rettferdig og likebehandlende overfor sine brukere fra næringslivet
- Har hyggelige og hjelpsomme medarbeidere
- Har god innsikt i mitt marked og de rammebetingelser som er der
- Legger vekt på funksjon som serviceinstans for næringslivet

2001



Hva er viktigst for inntrykket 2001

- Håndterer henvendelser på en korrekt og profesjonell måte
- Behandler de næringsdrivende med respekt
- Har hyggelige og hjelpsomme medarbeidere
- Det ble gitt tilstrekkelig informasjon om utviklingen i saken
- Ser på næringslivet som en viktig bidragsyter til fellesskapet
- Skatteetaten har akseptabel saksbehandlingstid
- Saksbehandlerne i skatteetaten har god faglig kompetanse
- Skatteetaten er flink til å informere om skatte- og avgiftsspørsmål som er av betydning for næringslivet
- Informasjonsformidler
- Legge vekt på funksjon som serviceinstans for næringslivet
- Er rettferdig og likebehandlende overfor sine brukere fra næringslivet
- Legge vekt på funksjon som veileder og rådgiver i skattefaglige spørsmål
- Har god innsikt i mitt marked og de rammebetingelsenesom er der

RESEARCH INTERNATIONAL
FEEDBACK

-Har god innsikt i marked og de rammebetingelser som er der

Næringslivets syn på skatteetaten

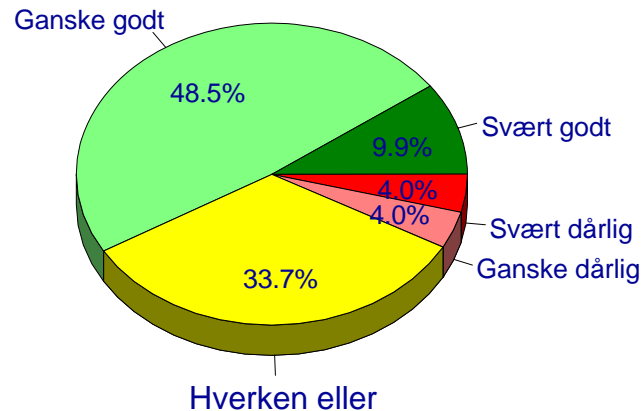
-Skatteetaten har informasjonsmateriell som er lett å forstå





Totalinntrykk - delutvalg: har besøkt intersidene

Alt i alt, hvilket inntrykk har du av skatteetaten



Hva er viktigst for inntrykket 2001

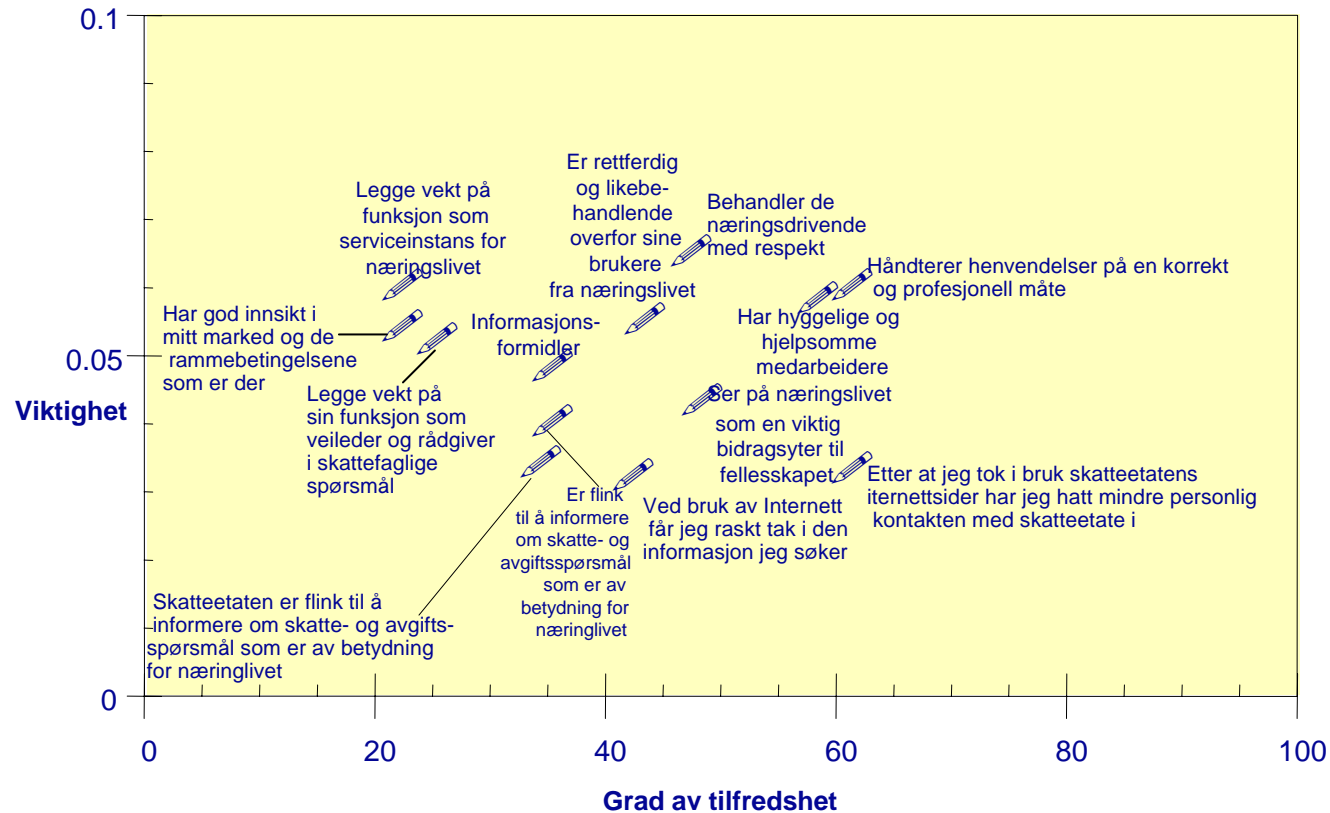
- Håndterer henvendelser på en korrekt og profesjonell måte
- Behandler de næringsdrivende med respekt
- Har hyggelige og hjelpsomme medarbeidere
- Ser på næringslivet som en viktig bidragsyter til fellesskapet
- Skatteetaten er flink til å informere om skatte- og avgiftsspørsmål som er av betydning for næringslivet
- Ved bruk av Internett får jeg raskt tak i den informasjon jeg søker
- Etter at jeg tok i bruk skatteetatens nettsider har jeg hatt mindre personlig kontakten med skatteetate
- Informasjonsformidler
- Legge vekt på funksjon som serviceinstans for næringslivet
- Er rettferdig og likebehandlende overfor sine brukere fra næringslivet
- Legge vekt på funksjon som veileder og rådgiver i skattefaglige spørsmål
- Har god innsikt i mitt marked og de rammebetingelsenesom er der





Viktighet - delutvalg: har besøkt Internettsidene

Hvordan oppfattes skatteetaten der det er viktigst for brukerne?



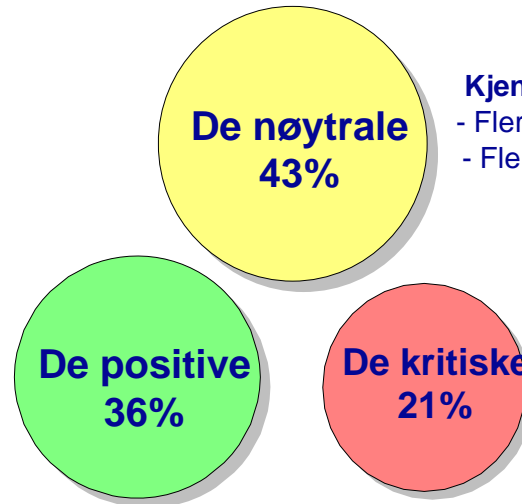


Segmenter i utvalget

Basert på totalinntrykk og brukerbehandling, finner vi tre segmenter med forskjellig inntrykk

Kjennetegn ved segmentet:

- Færre har hatt kontakt med likningskontoret
- Flere har ikke hatt kontakt siste 3 år
- Flere har ikke hatt saker til behandling
- Flere som mener at skatteetaten legger vekt på: sin veileder/rådgiverrolle, informasjonsformidling og være serviceinstans for næringslivet
- Flere bedrifter med over 100 ansatte



Kjennetegn ved segmentet:

- Flere som ikke har hatt kontroll
- Flere 1-2 mannsbedrifter

Kjennetegn ved segmentet:

- Flere har hatt saker til behandling hos likningskontoret
- Flere mener at skatteetaten legger liten vekt på: veileder/rådgiver rolle, informasjonsformidling og å være serviceinstans for næringslivet





Tekniske kommentarer og gjennomføring

- Målgrupper
 - Norske næringsdrivene i små(1-2 ansatte), mellomstore(11-20 ansatte) og store (over 50 ansatte) bedrifter i Norge.
- Metode for datainnsamling
 - kvantitativ telefonundersøkelse blant et utvalg av norske næringsdrivende. Adresseliste/telefonlister hentet fra avgiftsregisteret.
- Antall gjennomførte intervjuer
 - det er totalt gjennomført 1180 intervjuer
- Tidsperiode
 - feltarbeidet ble gjennomført i perioden 21MAI - 20JUN01
- Referansenummer i Research International Feedback
 - SKD 17633
- Ansvarlig analytiker
 - Jan Molund
 - Anne Cathrine Gulbrandsen





Kvalitet i feltarbeidet

Kvalitet i feltarbeidet

- Det er vanskelig for kjøpere av markedsundersøkelser å kontrollere kvaliteten på det intervjuarbeid som analyseinstituttet utfører. Likevel er intervju kvalitet helt avgjørende for påliteligheten av de fremskaffede resultater.
- Feedback har i dag et kvalitetssikringssystem som sikrer høy intervju kvalitet, og vi gir våre kunder fullt innsyn i dette.
- Alle våre intervjuere er voksne mennesker, over 20 år. Majoriteten av intervjuerne er studenter ved økonomiske høyskoler eller Universitetet i Oslo. Dette er resultatet av en bevisst rekrutteringsprosess fra vår side. Vi ønsker intervjuere som har forståelse og respekt for markedsanalyse og samfunnsvitenskapelige metoder. Vi er overbevist om at dette øker kvaliteten i intervjuarbeidet.
- Opplæring av intervjuerne er svært viktig for å sikre kvalitet. Alle nye intervjuere gjennomgår et to-dagers opplæringskurs i bl.a intervjueteknikk, utvalgsmetode, PC-betjening og markedsanalysens betydning for våre oppdragsgivere. Foruten å gjennomføre prøveintervjuer under kontroll og faglig veiledning av en av våre intervjuledere, avsluttes opplæringen med en skriftlig prøve. Denne grunnopplæringen må alle intervjuere igjennom før de blir tilbudt freelance kontrakt. Vi gjennomfører også andre obligatoriske og frivillige opplæringsprogram, avhengig av hvilke oppdrag de skal kvalifiseres til. Vårt mål er at minst en intervjuer pr. år skal rekrutteres til andre stillinger i Feedback.
- Feedback har ansatt en egen intervjuleder for kvalitetsutvikling og kontroll av feltarbeidet.

RESEARCH INTERNATIONAL
FEEDBACK





Kvalitet i feltarbeidet, forts.

- Kompetanseutvikling kan imidlertid kun forebygge kvalitetsbrister, ikke kontrollere om eller når slike oppstår. For å kunne dokumentere en jevn høy kvalitet i feltarbeidet har vi iverksatt et avansert system for kvalitetskontroll, bestående av 5 ulike moduler:
 1. *Sikkerhetskontroll*, hvor vi kontakter alle respondentene til en intervjuer for å forsikre oss om at intervjuet virkelig er gjennomført.
 2. *Kvalitetsprofil*, hvor vi i etter at et prosjekt er avsluttet velger ut 4-6 intervjuere for kontroll av deres intervjukvalitet. Vi kontakter så et utvalg av de oppførte respondenter og intervjuer disse om den opplevde intervjuerkvalitet. Resultatene fra kvalitetsprofilen synliggjøres gjennom en grafisk illustrasjon for alle intervjuere, og spesielt gode prestasjoner blir behørig belønnet. Resultatene fra kvalitetsprofilen legges inn i en egen database slik at vi kan følge kvalitetsutviklingen. Dersom ønskelig, kan dette også presenteres for våre oppdragsgivere.
 3. *Synlig lyttekontroll*, benyttes for å veilede og gi tilbakemelding til intervjuerne om deres kvalitet og effektivitet. Kontrollen gjennomføres ved at intervjuleder for kvalitetsutvikling overhører et eller flere intervju, mens intervjueren er klar over dette. Et standardisert evalueringsskjema benyttes, slik at intervjueren får rask tilbakemelding på sine sterke og svake sider.
 4. *Usynlig lyttekontroll*, er en kontroll der man kan lytte på intervjuerens telefonlinje, samtidig med at man på en egen skjerm kan følge med på inntastingen av respondentens svar. Usynlig lyttekontroll benyttes for å kontrollere at intervjueren følger de hopprutiner som respondentens svar medfører, og at korrekte svaralternativer registreres.
 5. *Krysstabulering av svarmønstre*. Hvis en intervjuer fusker vil svarmønstre til denne intervjueren avvike fra de øvrige, og i enkelte tilfelle være direkte ulogisk. For å sjekke dette kjører vi med jevne mellomrom ut statistikker brutt ned på den enkelte intervjuer.
- Dersom fusk i intervjuarbeidet oppdages, benyttes svært strenge reaksjonsmidler: Umiddelbart opphør av arbeidskontrakt og politianmeldelse for bedrageri.
- Alle prosjekter har en skriftlig og som regel også en muntlig briefing før intervjuarbeidet starter. Briefingen gjennomføres enten av intervjuleder eller ansvarlig analytiker.
- Undersøkelsen er gjennomført i henhold til Norsk Markedsanalyse Forenings Etske Regler og ESOMARs Code of Marketing and Social Research Practice.

RESEARCH INTERNATIONAL
FEEDBACK





Feilmarginer

Feilmarginer

- Research International Feedback AS gjør oppmerksom på at enhver undersøkelse av denne art vil være beheftet med feilmarginer. Feilmarginene knytter seg i hovedsak til statistisk usikkerhet. Dette er utvalgsskjevheter, som medfører at utvalget ikke er identisk med universet eller målgruppen. Ulikheter kan knytte seg til bestemte kjennetegn eller adferd.
- På neste side viser vi en tabell som viser at ved f.eks. en base på 200 ($n=200$) kan vi med 95% sannsynlighet si at det riktige resultatet ligger innenfor $\pm 3,1$ og $\pm 7,1$ prosentpoeng, avhengig av prosentresultatets størrelse. Usikkerheten er størst ved et prosentresultat på 50% og minst ved prosentresultater på 5%/95%.





Feilmarginer, forts.

Tabell: Feilmarginer ved ulike utvalgsstørrelser og prosentresultat ved 95% signifikansnivå.

Utvalgs- størrelse	5% el. 95%	10% el. 90%	15% el. 85%	20% el. 80%	25% el. 75%	30% el. 70%	35% el. 65%	40% el. 60%	45% el. 55%	50%
25	8,6	12,0	14,2	16,0	17,4	18,3	19,0	19,6	19,9	20,0
50	6,2	8,5	10,1	11,3	12,2	13,0	13,6	13,9	14,1	14,1
75	5,0	6,9	8,2	9,2	10,0	10,6	11,0	11,3	11,5	11,5
100	4,4	6,0	7,1	8,0	8,7	9,2	9,5	9,8	9,9	10,0
150	3,6	4,9	5,8	6,5	7,1	7,5	7,8	8,0	8,1	8,2
200	3,1	4,2	5,0	5,7	6,1	6,5	6,7	6,9	7,0	7,1
250	2,8	3,8	4,5	5,1	5,5	5,8	6,0	6,2	6,3	6,3
300	2,5	3,5	4,1	4,6	5,0	5,3	5,5	5,7	5,7	5,8
400	2,2	3,0	3,6	4,0	4,3	4,6	4,8	4,9	5,0	5,0
500	1,9	2,7	3,2	3,6	3,9	3,9	4,1	4,3	4,4	4,5
600	1,8	2,5	2,9	3,3	3,5	3,7	3,8	4,0	4,1	4,1
700	1,6	2,3	2,7	3,0	3,3	3,5	3,6	3,7	3,8	3,8
800	1,5	2,1	2,5	2,8	3,1	3,2	3,4	3,5	3,5	3,5
900	1,5	2,0	2,4	2,7	2,9	3,1	3,2	3,3	3,3	3,3
1000	1,4	1,9	2,3	2,5	2,7	2,9	3,0	3,1	3,1	3,2
1200	1,3	1,7	2,1	2,3	2,5	2,6	2,8	2,8	2,9	2,9
1400	1,2	1,6	1,9	2,1	2,3	2,4	2,5	2,6	2,7	2,7
1600	1,1	1,5	1,8	2,0	2,2	2,3	2,4	2,4	2,5	2,5





Signifikanstesting

Signifikanstesting av tabellene

- Alle tabellene i tabellvedlegget er signifikanstestet. En signifikanstest gjør det enkelt å skille mellom resultater som med stor sannsynlighet er reelle, og resultater som kan være et utslag av statistiske tilfeldigheter. En signifikanstest gir deg derfor større trygghet for de beslutningene du skal ta basert på resultatene.
 - Signifikanstesten er en All Possible Pairs Test. Denne testen er en standard fremgangsmåte når man skal teste resultater i et sett av kolonner mot hverandre, f. eks. forskjeller mellom kvinner og menn og mellom ulike aldersgrupper.
 - Standard valgt signifikansnivå er 95%. Det betyr at vi med 95% sannsynlighet kan hevde at de registrerte forskjellene er reelle og ikke et utslag av statistiske tilfeldigheter.
 - Hvorvidt en forskjell er signifikant eller ikke, avhenger av tre ting:
 - prosentueringsbasenes (som er en konsekvens av utvalgets) størrelse
 - graden av forskjell på de to resultatene som sammenliknes
 - nivået på prosenttallene (størst forskjeller krever for svar rundt 50%, minst for svar rundt 1%).
 - Hver kolonne i tabellene er identifisert med en stor bokstav (f.eks. "B"), som står rett under antall intervjuer. Store bokstaver til høyre for hvert prosenttall i tabellene indikerer hvilke andre prosenttall det enkelte resultatet er signifikant forskjellig fra. Dersom et tall i kolonne C har en B til høyre for seg (slik: 38%B), betyr det at de 38%'ene er signifikant forskjellig fra tallet på samme linje i kolonne B. Dersom et tall er forsynt med to bokstaver eller flere, f. eks. 38%EG, betyr det at dette tallet er signifikant forskjellig fra resultatet i begge kolonner, E og G. På neste side har vi gjengitt et eksempel.
 - En forutsetning for at resultater kan signifikanstestes, er at utvalget er trukket etter reglene for et sannsynlighetsutvalg. Signifikanstesting krever mao at alle i utvalget har en kjent og den samme sannsynlighet for å bli trukket ut.
 - Vi har valgt å signifikansteste *alle* våre kvantitative undersøkelser, også de som ikke er basert på sannsynlighetsutvalg, men der vi ved andre metoder har tilstrebet et representativt utvalg, for å indikere om forskjeller er signifikante dersom utvalget hadde vært et sannsynlighetsutvalg.
- På neste side er vist et eksempel.





Signifikanstesting, forts.

TABELL: N.N.

Hvor stor betydning mener du at? Vil du si at det betyr:

LES OPP

<---KJØNN---><-----ALDER-----><-----GEOGRAFI----->

	TOTAL	Mann	Kvinne	15- 24 år	25- 39 år	40- 64 år	65 år+	Nord Norge	Midt Norge	Vest- landet	Østre Østland	Vestre Østland	Oslo
		(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)
ANTALL INTERVJU	1023	512	511	148	350	361	160	110	151	208	343	101	110
VEKTET TOTAL	1037	509	528	184	318	359	172	110	148	203	359	98	118
(5) Alt	16%	19% C	13%	7%	14%	20% D	19% D	17%	19%	16%	13%	18%	16%
(4) Mye	65%	65%	65%	61%	68%	67%	62%	63%	64%	65%	69%	66%	58%
(3) Noe	13%	11%	15%	24% EFG	14%	9%	8%	12%	11%	12%	14%	15%	17%
(2) Lite	1%	1%	1%	1%	-	-	-	-	1%	1%	-	1%	-
(1) Ingenting	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IKKE LES Vet ikke/ ingen mening	5%	4%	6%	6%	4%	3%	11% EF	7%	6%	5%	4%	1%	8%
Snitt	4.0	4.1 C	4.0	3.8	4.0 D	4.1 D	4.1 D	4.1	4.1	4.0	4.0	4.0	4.0
SUM PROSENT	100%	100%	100%	101%	100%	99%	100%	99%	100%	99%	101%	100%	100%

Det er ingen signifikante forskjeller mellom personer bosatt i ulike geografiske regioner av betydning

Det er ingen signifikante forskjeller mellom personer bosatt i ulike geografiske regioner av betydning.

Merk: Prosenttall under 0.5 skrives ut som *.

Signifikansnivå: 95%. Signifikanstest: All Possible Pairs. Testet: kolonne BC, DEFG, HIJLKM

Disse 19% er signifikant større enn de tilsvarende 13% i kolonne C på samme linje

Disse 24% er signifikant større enn 14%, 9% og 8% i kolonnene EFG på samme linje

Gjennomsnittet på 4,0 og 4,1 er signifikant større enn gjennomsnittet på 3,8 i kolonne D, men 4,1 er altså ikke signifikant større enn 4,0

11% er signifikant større enn 3% og 4% i kolonne E og F, men ikke signifikant større enn de 6% i kolonne D.

