

Næringslivets syn på Skatteetaten

Rapport fra en undersøkelse gjennomført

for

Skattedirektoratet

September 2003

av

Sentio Analyse og Rådgivning AS



Sentio



Bakgrunn

Skattedirektoratet har i flere år gjennomført undersøkelser for å kartlegge næringslivets syn på etaten. Hensikten med undersøkelsene har vært ”å skaffe skatteetaten et saklig grunnlag på kommunikasjonsområdet for arbeidet med en av etatens sentrale strategier; å *styrke etatens innsats overfor næringslivet.*” De første undersøkelsene ble gjennomført av Research International Feedback i 1998 og 2001. 2003-undersøkelsen er gjennomført av Sentio Analyse og Rådgivning.

Vi har lagt sterk vekt på å sikre at resultatene kan sammenlignes med tidligere undersøkelser.

Målsetting

- Målsetningen med undersøkelsen er å skaffe en oversikt over næringslivets syn på Skatteetaten og studere om det i perioden er skjedd endringer i næringslivets opplevelse av Skatteetaten på sentrale områder.
- I tråd med endringer i næringslivet generelt og Skatteetaten generelt, har bedriftenes bruk av internett vært sterkere vektlagt i årets undersøkelse

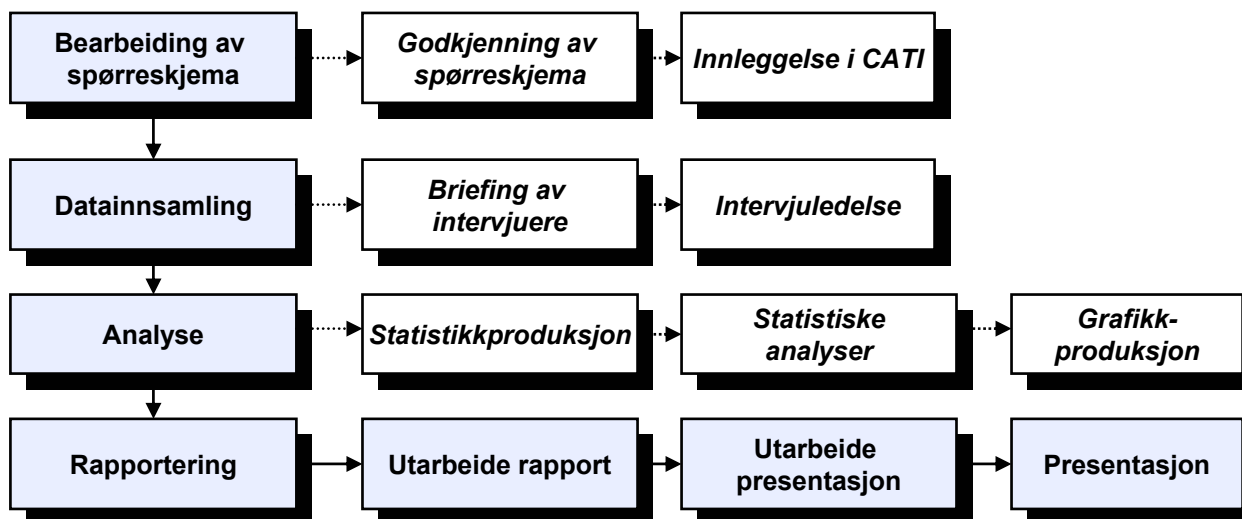


Sentio



Gjennomføring av prosjektet

Undersøkelsen ble også i 2003 gjennomført som en kvantitativ telefonundersøkelse. Utvalget er trukket tilfeldig fra Skatteetatens merverdiregister. Temaer og spørsmålsstillinger er fremkommet som et resultat av tidligere spørreskjema og drøftinger mellom Skattedirektoratet og Sentio. Telefonintervjuene er gjennomført av trent personale i Norsk Statistikk. Prosjektet ble gjennomført på samme måte som de undersøkelsene i 1998 og 2001:



Prosjektet har vært gjennomført uten problemer.





Tekniske kommentarer og gjennomføring

Målgrupper

- Norske næringsdrivende i små (1-2 ansatte), mellomstore (3-50 ansatte) og store bedrifter (over 50 ansatte)

Datainnsamling

- Kvantitativ telefonundersøkelse blant et utvalg norske bedrifter. Utvalgstreking er gjort fra Skatteetatens merverdiavgiftsregister etter tilfeldighetsprinsippet

Antall intervjuer

- Det er gjennomført 1000 intervjuer

Tidsperiode

- Feltarbeidet ble gjennomført i perioden 23. september til 2. oktober 2003

Ansvarlig analytiker

- Kathrine M. Bratteng

Sammenligning med tidligere undersøkelser

- Det er foretatt noen mindre endringer i spørreskjemaet siden forrige gjennomføring (i 1998 og 2001)
- Noen spørsmål er helt nye. Dette gjelder blant annet en del spørsmål om bruk av etatens nettsider
- Ved utarbeiding av denne rapporten har Sentio benyttet tallmateriale fra den forrige undersøkelsens tabellsett og rapport. Vi har også hatt tilgang til datamaterialet fra 2001, og har således kunnet gjennomføre signifikanstesting av endringer fra 2001 til 2003
- Dette gjør at vi kan trekke konklusjoner med en større grad av sikkerhet





Om utvalget

- Utvalget er landsrepresentativt
- Utvalget er trukket slik at det gjenspeiler bedriftsstrukturen i Norge mht størrelsen på bedriftene (antall ansatte)

Bransjer

Fiske	0,2%
Oljeutv./ bergv.	0,3%
Industri	14,7%
Kraft- og vannf.	0,7%
Bygge- og anleggsvirks.	14,2%
Varehandel m.v.	26,5%
Hotell, restaurant	3,1%
Samferdsel	5,5%
Finanstjenester	1,6%
Forr.messig tj.yting og eiend.	26,3%
Undervisning	0,7%
Helse- og sosialtj.	1,6%
Andre sos. og pers. tj.	4,4%
Ukjent	0,2%
Total	100,0%

Landsdeler

Oslo og Akershus	27,7%
Hedmark og Oppland	8,0%
Østlandet ellers	15,8%
Agder og Rogaland	14,4%
Vestlandet	17,5%
Trøndelag	8,6%
Nord-Norge	8,0%
Total	100,0%

Bedriftenes størrelse

1-2 ansatte	40,0%
3-20 ansatte	20,0%
21-50 ansatte	19,9%
Mer enn 50 ansatte	20,1%
Total	100,0%





Om utvalget

Innbyggere i kommunen

0-5 000 innbyggere	11,8%
5 001-20 000 innbyggere	28,1%
20 001 innbyggere eller mer	60,1%
Total	100,0%

Bedriftens brutto omsetning

Under 1 mill.	18,7%
1 opptil 5 mill.	28,4%
5 opptil 10 mill.	9,2%
10 opptil 50 mill.	19,4%
50 mill. eller mer	24,3%

Bedriftens etableringsår

-1950	17,5%
1951-1980	19,2%
1981-1990	22,3%
1991-1994	9,5%
1995-1998	12,5%
1999-2003	19,0%

Stilling

Daglig leder	48,6%
Regnskaps-/ økonomiansvarlig	33,7%
Annet	17,7%

Rapportens oppbygning

Resultatene vil først bli kommentert på totalnivå, deretter vil eventuelle funn i de viktigste undergruppene kommenteres punktvis. Vi kommenterer bare signifikante sammenhenger. Der tilsvarende spørsmål ble stilt i 2001 vil resultatene bli sammenlignet med disse tallene.



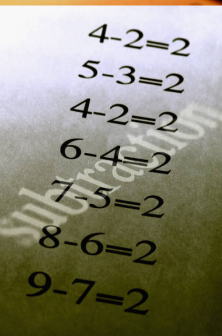


Totalinntrykk

- Bedriftenes totalinntrykk av etaten er relativt godt, og uforandret siden 2001
- 52% av bedriftene har et godt inntrykk av etaten, 41% gir etaten en karakter sånn midt på treet, mens kun 6% av bedriftene har et dårlig inntrykk av etaten

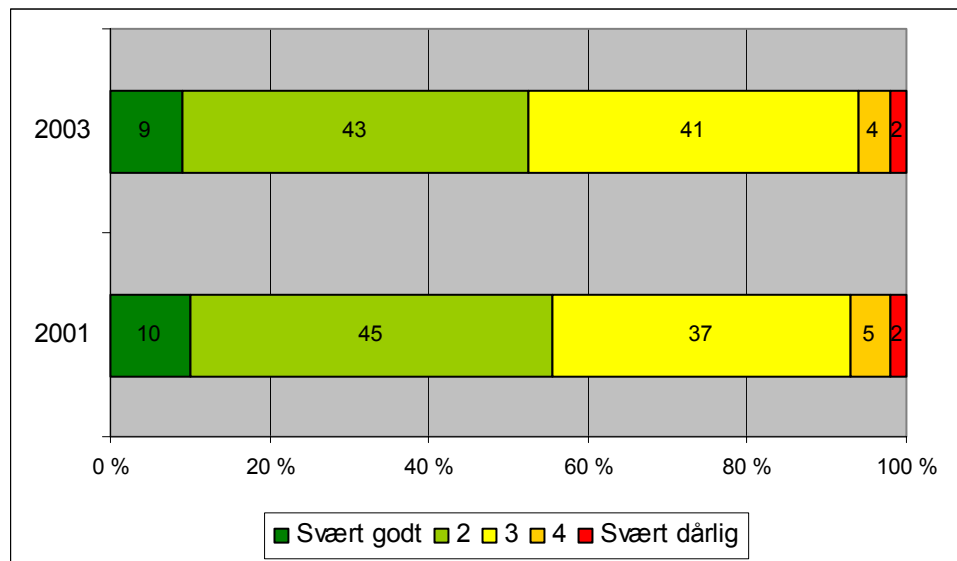
Ved å studere ulike grupper finner vi:

- Nyetablerte bedrifter har et noe bedre inntrykk av etaten enn bedrifter som har eksistert en stund
- Bedrifter med svært lav omsetning og bedrifter med en omsetning på mellom 11 og 50 mill. kr har bedre inntrykk av etaten enn bedrifter med meget høy omsetning
- Kun 5% av bedriftene med mer enn 50 mill. kr i omsetning har et svært godt inntrykk av etaten
- Daglige ledere har et noe bedre inntrykk av etaten enn regnskaps- og øk.ansvarlige
- Bedrifter som har hatt kontroll har **ikke** et dårligere inntrykk av etaten enn de som ikke har hatt kontroll
- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom bransjer, antall ansatte i bedriftene eller i kommuner med ulike størrelser



Spørsmål 5

Hvor godt inntrykk vil du si at du som næringsdrivende har av Skatteetaten?

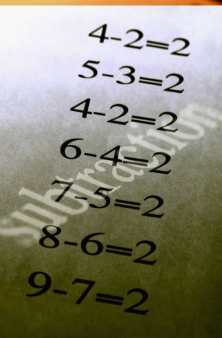




Totalinntrykk

- Blant de bedriftene om har et lite fordelaktig inntrykk av etaten er det et flertall som mener etaten legger sterk vekt på sin funksjon som kontrollinstans (og mindre på andre forhold). Det er flere misfornøyde enn fornøyde bedrifter som sier de oppfatter det slik at etaten legger liten vekt på forvaltning og utvikling av regelverket
- De bedriftene som har et negativt totalinntrykk av etaten sier også at de opplever at etaten legger svært liten vekt på sin funksjon som veileder i skatte- og avgiftsspørsmål, sin rolle som informasjonsformidler og serviceinstans for næringslivet
- De misfornøyde ser også ut til å ha hatt dårligere erfaring med flere ulike aspekt knyttet til gjennomføring av en kontroll i deres bedrift
- De har også en mer kritisk oppfatning av etatens brukerbehandling og forståelse av næringslivet, saksbehandling, informasjon osv.
- De som har et negativt totalinntrykk mener i større grad enn andre at etaten bør arbeide mer med service og informasjon til næringslivet
- Disse bedriftene har også i mye mindre grad oppsøkt etatens nettsider
- De som har oppsøkt nettsidene er mer kritiske til disse enn de andre bedriftene
- De misfornøyde bedriftene finnes i alle bransjer, landsdeler og fylker, kommunestørrelser, nye og gamle bedrifter, men er i flertall i småbedrifter (1-2 ansatte)





Kontakt med Skatteetaten

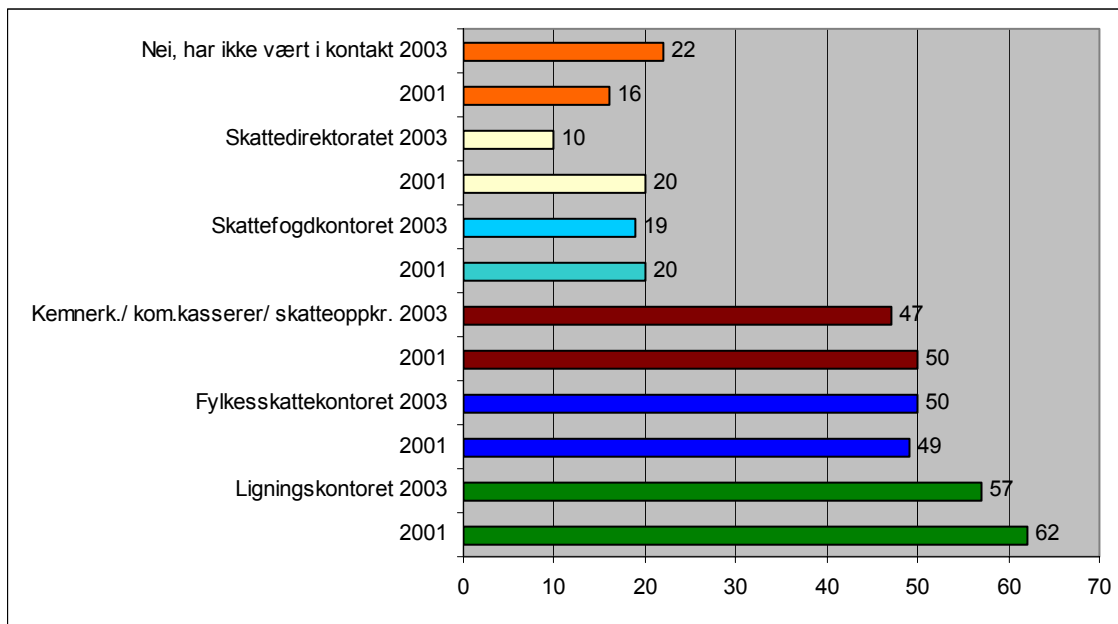
- 78% av alle norske bedrifter har vært i kontakt med Skatteetaten i løpet av de siste 3 årene
- Dette tallet var høyere i 2001, da 84% av alle bedrifter hadde hatt kontakt med etaten
- Bedriftene har i størst grad kontakt med ligningskontoret – 62% av norske bedrifter har hatt kontakt med ligningskontoret i løpet av de siste tre årene
- Deretter følger fylkesskattekontoret og kemner/ kom.kasserer/ skatteoppkreverkontoret
- Skattedirektoratet er den instans som har opplevd størst nedgang i kontakt med bedriftene

Vi finner at:

- Småbedrifter har mindre kontakt med etaten enn store bedrifter
- Jo større omsetning og flere ansatte en bedrift har, jo større sjanse for at bedriften har vært i kontakt med etaten
- Bedrifter i Oslo, Nordland og Troms og bedrifter i småkommuner er oftere i kontakt med skatteoppkreverkontoret enn det andre er
- Store bedrifter og bedrifter i Oslo og Akershus er oftere i kontakt med Skattedirektoratet enn andre
- Bedrifter med mange ansatte er i kontakt med flere enheter i etaten enn det småbedrifter er

Spørsmål 1

*Har du i løpet av de siste 3 årene vært i personlig, skriftlig eller telefonisk kontakt med ligningskontoret, fylkesskattekontoret, kemnerkontoret/ kommunekasserer, Skattefogdkontoret eller Skattedirektoratet?
Tall i prosent.*



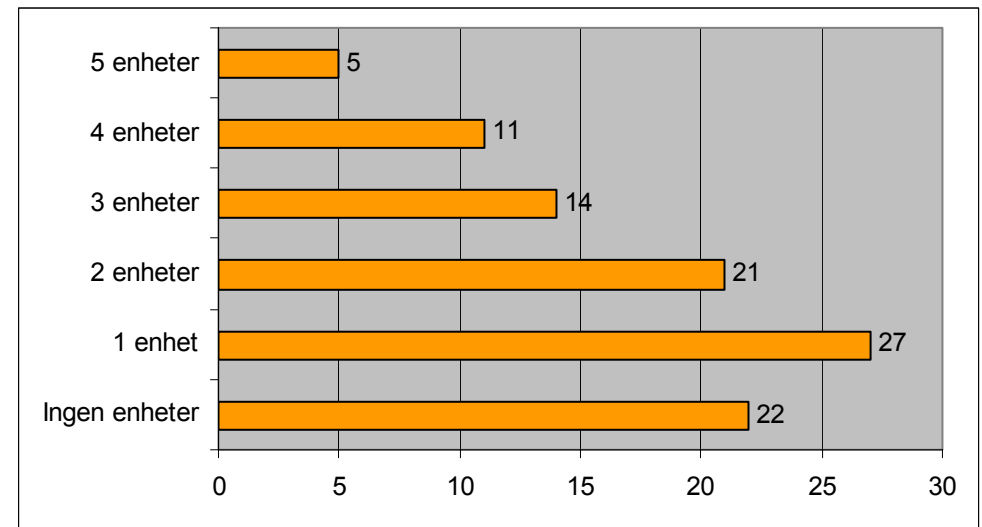


Antall enheter bedriftene har vært i kontakt med

- 78% av alle norske bedrifter med 1 eller flere ansatte har altså vært i kontakt med etaten
- 27% av norske bedrifter med 1 eller flere ansatte har hatt kontakt med 1 enhet i etaten
- 30% av norske bedrifter har hatt kontakt med 3 eller flere enheter i etaten i løpet av de siste 3 årene
- 51% av bedriftene som har vært i kontakt med etaten har vært i kontakt med 2 eller flere enheter i løpet av de 3 siste årene
- Ikke uventet er det de største bedriftene som har vært i kontakt med flest enheter i etaten
- Vi finner at bedrifter i bransjene forretningsmessig tjenesteyting og finanstjenester har vært i kontakt med flest enheter

Spørsmål 1

*Har du i løpet av de siste 3 årene vært i personlig, skriftlig eller telefonisk kontakt med ligningskontoret, fylkesskattekontoret, kemnerkontoret/ kommunekasserer, Skattefogdkontoret eller Skattedirektoratet?
Tall i prosent.*





Foretrukket kommunikasjonsform

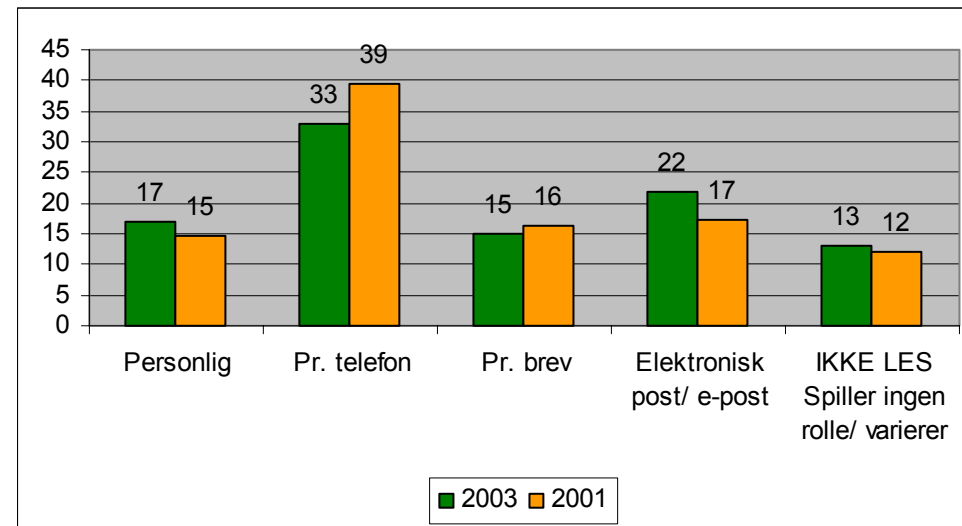
- Tallene for 2001 viste at den klart mest foretrukne kommunikasjonsformen med etaten var telefonisk kontakt
- I kontakten med **ligningskontoret** ble personlig kontakt foretrukket av 23% og telefonisk kontakt av 34%
- I 2003 spurte vi hvilken kontaktform bedriftene **generelt** foretrekker
- Resultatene er svært lik 2001-tallene: Flertallet av bedriftene foretrekker telefonisk kontakt
- Flere bedrifter er imidlertid blitt mer interessert i å bruke e-post nå enn tidligere
- Over halvparten av bedriftene (55%) foretrekker telefonisk kontakt og bruk av e-post
- Vi finner en del bransjeforskjeller her: I finanstjenester foretrekker hele 39% e-post, i industrien varierer det mye hvilken kontaktform en ønsker, i varehandelen og innen hotell- og restaurantbransjen foretrekker en telefonisk kontakt
- Bedrifter i alle størrelser foretrekker telefonisk kontakt, men store bedrifter er mer positive til bruk av e-post i større grad enn mindre bedrifter
- Bedrifter i Oslo og Vestfold er mer positive til bruk av e-post enn andre fylker
- Bedrifter i Midt-Norge og Telemark vil helst ha telefonisk kontakt, mens Oppland og Buskerud aller helst vil ha personlig kontakt

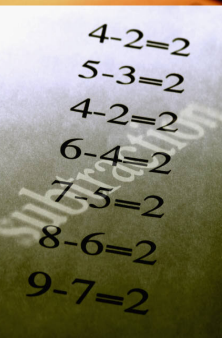
Spørsmål 2

I din kontakt med Skatteetaten, foretrekker du at kommunikasjonen foregår personlig, telefonisk, pr. brev, eller elektronisk via e-post? Med kontakt mener vi ikke avlevering av skjema via internett.

Tall i prosent.

NB! Tall for 2001 er gjennomsnittet av svar for de ulike enhetene.





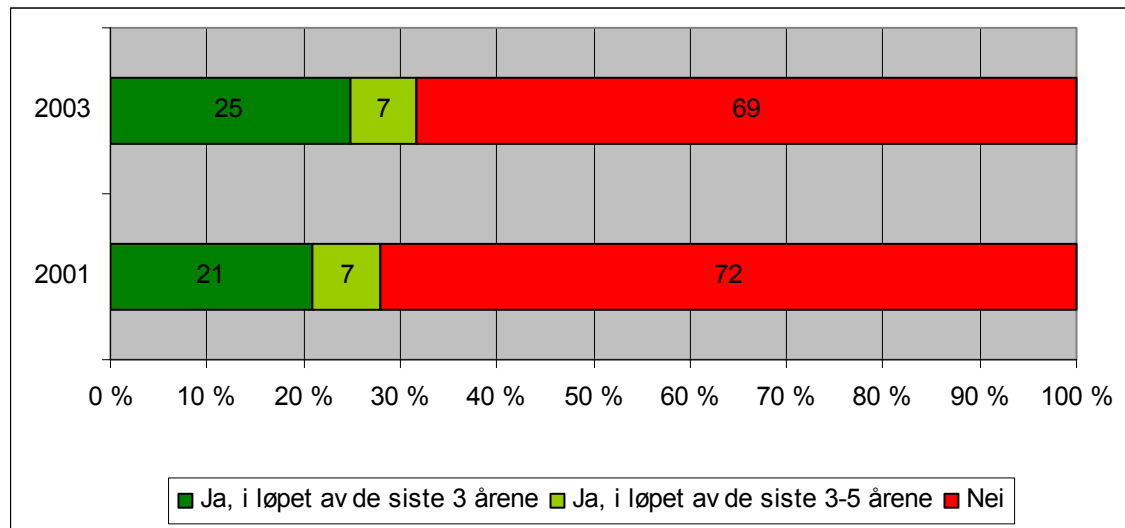
Kontrollvirksomhet

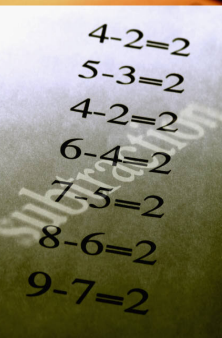
- 69% av norske bedrifter har ikke hatt kontrollbesøk i løpet av de 3-5 siste årene
- 25% har hatt kontroll i løpet av de siste 3 årene, og 7% har hatt kontroll i løpet av de siste 3-5 årene
- Det er ingen vesentlige endringer siden forrige undersøkelse
- Bedrifter i Trøndelag og Nord-Norge oppgir i noe større grad enn andre at de ikke har hatt kontroll
- Store bedrifter har i større grad enn småbedrifter opplevd kontroll i løpet av de 3-5 siste årene
- Bedrifter med lang fartstid har i større grad opplevd kontroll enn nye bedrifter
- Bedrifter innen fiske, undervisning og forretningsmessig tjenesteyting har i mindre grad hatt kontroll enn bedrifter i andre bransjer

Spørsmål 3

Har skatteetaten i løpet av de siste 3-5 årene gjennomført kontroll i din bedrift? Med kontroll mener vi kontrollbesøk, det vil si stedlig kontroll.

Tall i prosent.





Hvem gjennomførte kontrollen?

- Vi har ikke registrert noen vesentlige endringer i hvilke enheter som gjennomførte kontrollene i 2001 og 2003
- Det er fortsatt fylkesskattekontoret som står for de fleste kontrollene (omtrent halvparten), tett fulgt av kemnerkontoret og ligningskontoret
- Kemnerkontoret og ligningskontoret har økt sin andel av den totale kontrollvirksomheten noe siden 2001
- Skattedirektoratet står kun for en liten andel av den totale kontrollvirksomheten

Vi finner at:

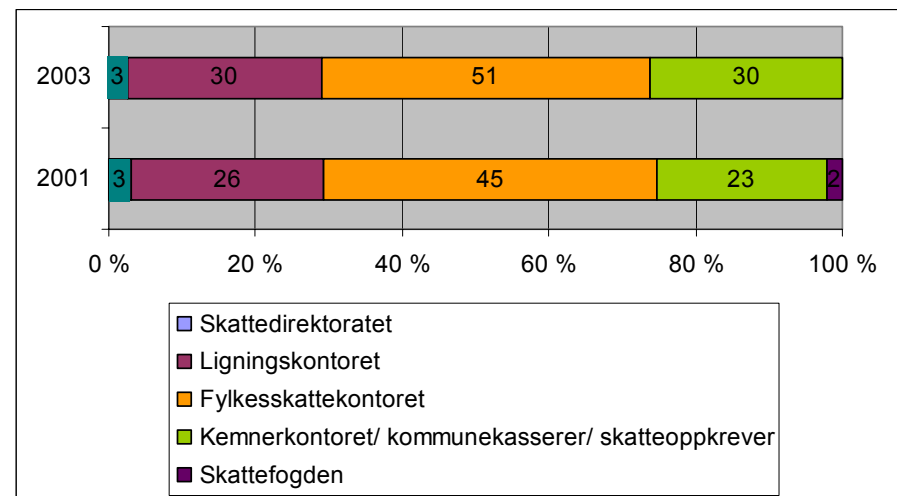
- ligningskontorene oftere har hatt kontroll i små- og mellomstore virksomheter enn i store, mens:
- Fylkesskattekontoret i større grad har hatt kontroll i store bedrifter og mindre i Oslo og Akershus enn i andre landsdeler
- Kemnerkontoret har oftere hatt kontroll i Oslo og Akershus enn i andre landsdeler

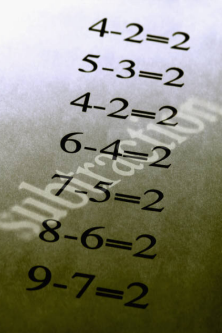
Spørsmål 4

Hvem var det som gjennomførte kontrollen?

Tall i prosent.

NB! Skattefogden ble tatt ut som svaralternativ i 2003 pga at denne enheten ikke gjennomfører kontroller.



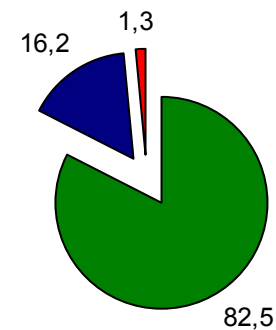


Antall enheter som har gjennomført kontroll i bedriftene

- 83% av bedriftene som har hatt kontroll, har hatt kontroll av en enhet i etaten
- 16% av bedriftene som har hatt kontroll har hatt kontroll fra to ulike enheter
- 1% av bedriftene har hatt kontroll fra 3 ulike enheter i etaten
- Undersøkelsen gir ikke svar på om det er separate kontroller det er snakk om, eller om flere enheter i etaten har gjennomført kontrollen sammen

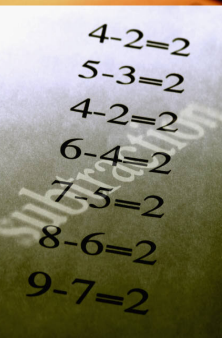
Kontroll

Oversikt over antall enheter i Skatteetaten som har gjennomført kontroll i virksomheten.
Tall i prosent.



■ 1 enhet ■ 2 enheter ■ 3 enheter





Vurdering av ulike enheter i Skatteetaten

- Vi spurte bedriftene om det var noen av enhetene i etaten de har bedre inntrykk av enn andre
- 78% svarer at det ikke er noen enhet som skiller seg positivt ut
- Dette er en økning på 10% siden 2001
- Dette kan både bety at alle enheter har hevet seg siden 2001, eller at alle enheter har gitt et noe dårligere inntrykk i perioden
- Kemnerkontorene opplever en liten nedgang i "popularitet" sett i forhold til 2001-undersøkelsen, ellers er endringene minimale

Vi finner at...

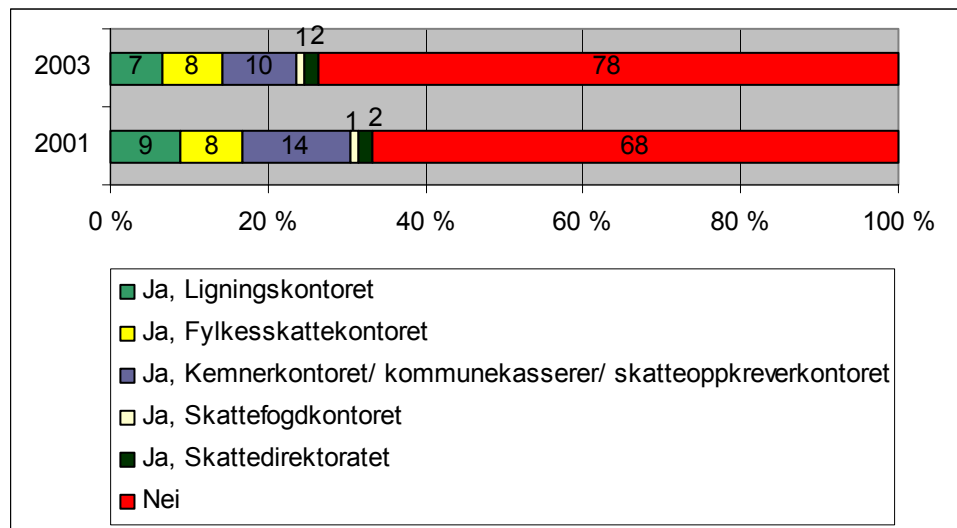
- Bedrifter i småkommuner sier de har bedre inntrykk av ligningskontoret enn bedrifter i middels store og store kommuner
- Ligningskontorene blir ellers trukket frem oftere i Nord-Norge enn i andre landsdeler
- Kemnerkontoret trekkes oftere frem i Agder, Rogaland og på Vestlandet enn i andre landsdeler

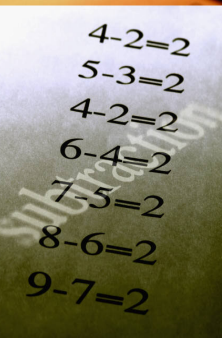
Spørsmål 6

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

To svar mulig.

Tall i prosent.



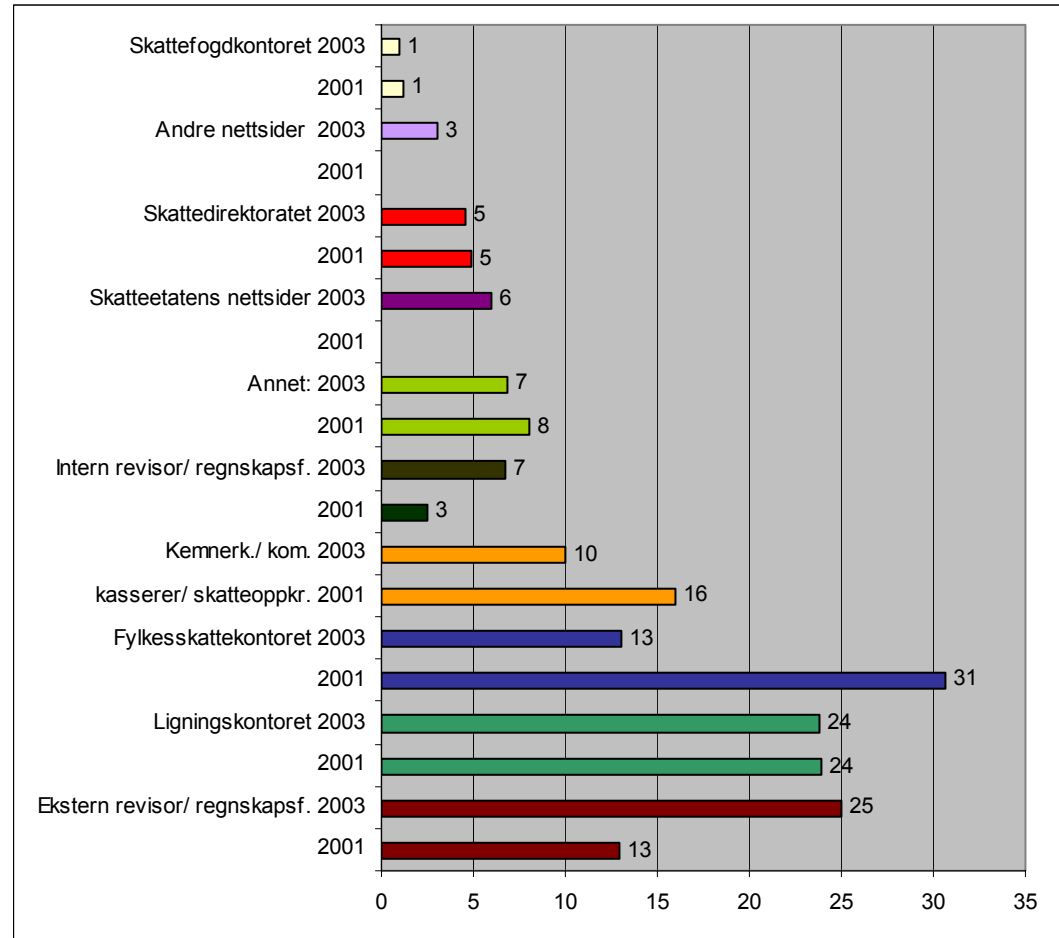


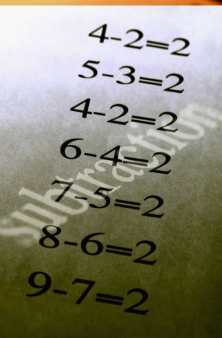
Naturlig kontaktsted

- Når bedriftene ønsker informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål, går de fleste enten til ekstern revisor/ regnskapsfører eller til ligningskontoret
- Noe færre bedrifter enn før velger å gå til fylkesskattekontoret, kemnerkontoret eller Skattedirektoratet
- Disse tendensene så en også i de to forrige undersøkelsene
- Tendensen forandres ikke dersom en ser på alle informasjonskildene bedriftene nevner (og ikke bare den først nevnte)
- Nytt i årets undersøkelse er at internett kommer inn som en aktuell infokanal: Nesten 10% ville først gått til internett for å søke etter den informasjonen de trenger, mot 4,7% i 2001 – og Skatteetatens sider utmerker seg
- Bedrifter i Oslo og Akershus nevner oftere ekstern revisor, Skattedirektoratet og etatens nettsider enn andre
- Bedrifter utenfor Oslo og Akershus foretrekker i større grad ligningskontoret og fylkesskattekontoret
- Oljeindustrien velger oftere internett enn andre (men ikke etatens sider)
- I helse- og sosialtjenesten er det nest mest foretrukne infosted etatens nettsider

Spørsmål 7

Hvor vil det være mest naturlig for deg/ din bedrift å spørre etter informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål? **NB! Først nevnte kontaktsted.**
Tall i prosent.





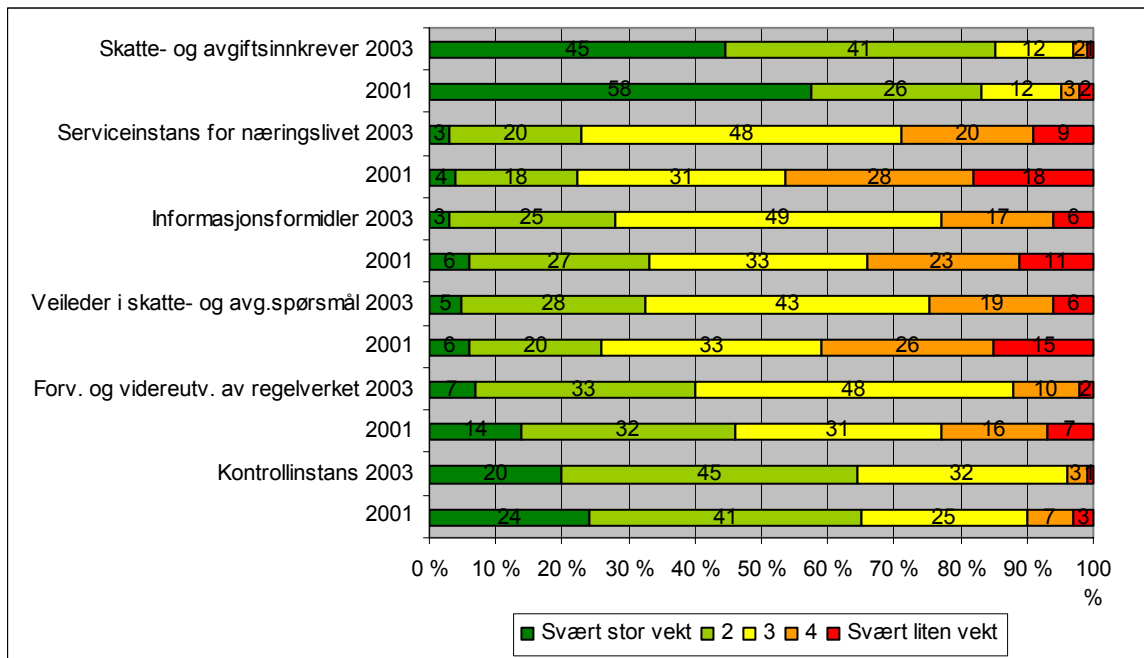
Skatteetatens vektlegging av ulike funksjoner

- Bedriftene har helt klart inntrykk av at Skatteetaten legger mest vekt på sin funksjon som skatte- og avgiftsinnkrever og minst vekt på å være serviceinstans for næringslivet
- Den samme tendensen fant en også i forrige undersøkelse
- Bedriftene oppfatter det slik at etaten legger nest mest vekt på sin funksjon som kontrollinstans, fulgt av rollen som forvalter og videreutvikler av regelverket
- Hvis vi ser på andelen negative bedrifter, har bedriftene fått et mindre kritisk syn på etaten på flere områder sett i forhold til i 2001:
- Når det gjelder etatens vektlegging av sin funksjon som kontrollinstans og forvalter og videreutvikler av regelverket, er det ingen signifikante endringer siden 2001
- Signifikant flere bedrifter opplever i 2003 at etaten legger mer vekt på sin rolle som veileder i skatte- og avgiftsspørsmål, rollen som informasjonsformidler, serviceinstans for næringslivet og sin rolle som skatte- og avgiftsinnkrever

Spørsmål 8

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

Tall i prosent.

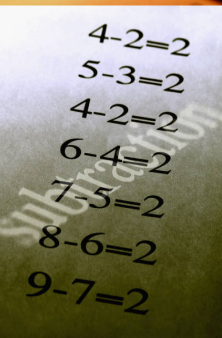




Skatteetatens vektlegging av ulike funksjoner

- Store bedrifter og bedrifter i store kommuner opplever at etaten legger mer vekt på sin rolle som kontrollinstans og skatteinnkrever
- Bedrifter i små kommuner opplever at etaten legger mer vekt på sin rolle som serviceinstans
- Småbedrifter opplever i større grad enn store bedrifter at etaten legger vekt på å være en veileder i skatte- og avgiftsspørsmål
- Bedrifter i Trøndelagsfylkene opplever i større grad enn andre at etaten legger vekt på sin rolle som informasjons-formidler og serviceinstans





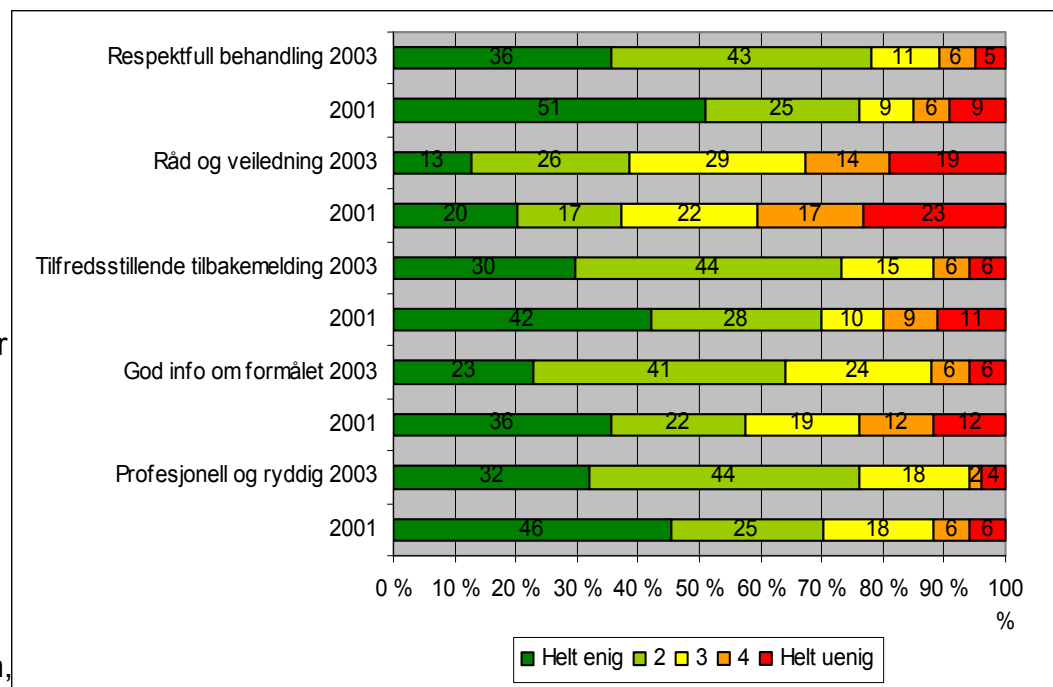
Kontrollvirksomhet

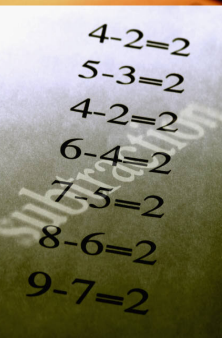
- Hvordan opplever bedriftene Skatteetatens kontrollvirksomhet?
- Bedriftene opplever at etaten gir respektfull behandling (79%), har en profesjonell opptreden (76%) og tilfredsstillende tilbakemelding (74%)
- Det er ingen signifikante endringer i bedriftenes oppfatning av disse spørsmålene siden 2001
- Bedriftene opplever også at etaten gir god informasjon om formålet med kontrollen (64%)
- Brukerne er mest misfornøyde med de råd og den veiledning de har fått i forbindelse med kontrollen (33%), men ikke så misfornøyde som de var i 2001 (40%)
- Bedrifter i små og mellomstore kommuner mener i større grad enn andre at kontrollen ble gjennomført på en profesjonell måte
- Småbedrifter mener i mindre grad enn store bedrifter at kontrollen ble gjennomført på en profesjonell måte
- De etterlyser også mer info om formålet med kontrollen, mer respektfull opptreden, mer råd og veiledning underveis og mer tilbakemelding i etterkant

Spørsmål 9

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

Tall i prosent.



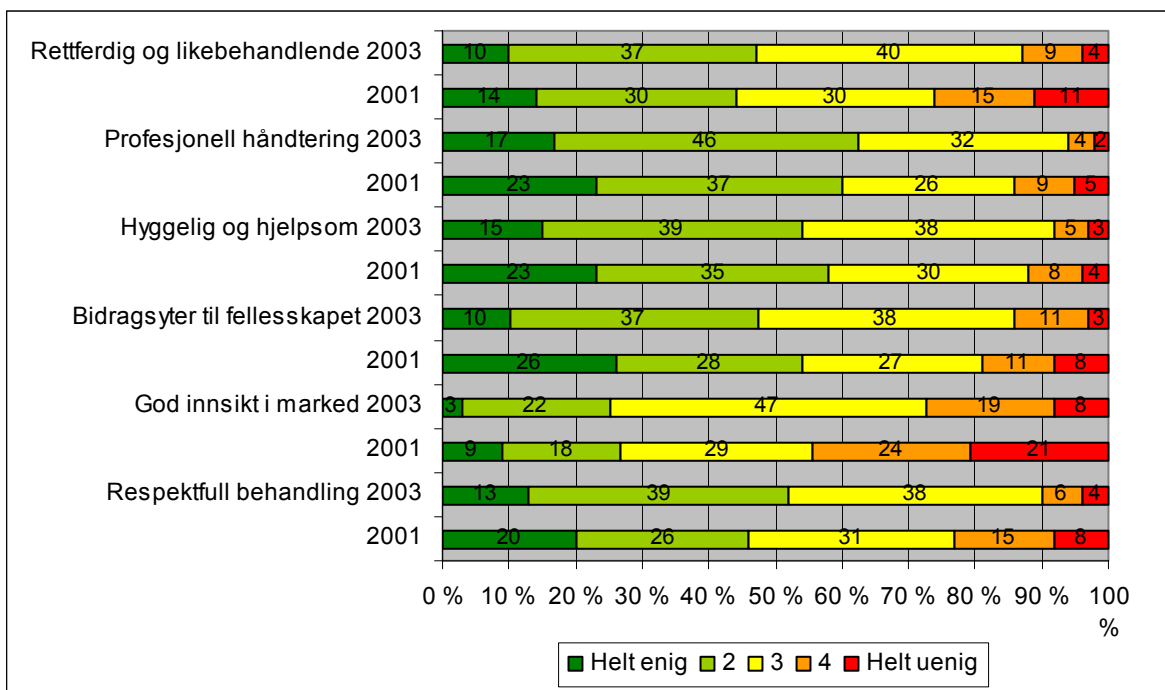


Brukerbehandling og forståelse for næringslivet

- Brukerne er gjennomgående mindre tilfredse med etatens brukerbehandling og forståelse for næringslivet enn de er med etatens kontrollvirksomhet (illustreres bl.a. ved mindre grønnfarge på søylene i dette diagrammet)
- Bedriftene er minst fornøyd med graden av innsikt de mener etatens ansatte har til deres marked, men her ser vi en positiv utvikling i forhold til i 2001
- Vi finner også signifikante forbedringer når det gjelder respektfull behandling og rettferdig og likebehandlende opptreden overfor bedriftene
- Vi finner en signifikant tilbakegang når det gjelder etatens syn på næringslivet som en viktig bidragsyter til fellesskapet
- 63% av bedriftene mener etaten håndterer sakene profesjonelt, 54% er enig i at de ansatte er hyggelige og hjelpsomme, mens 52% er helt eller delvis enig i at etaten gir bedriftene en respektfull behandling
- Bare 47% av bedriftene er helt eller delvis enig i at etaten er rettferdig og likebehandlende og at etaten ser på næringslivet som en viktig bidragsyter til fellesskapet

Spørsmål 10

Jeg vil nå gjerne at du forteller meg hvor enig eller uenig du er i følgende påstander om Skatteetatens brukerbehandling og forståelse for næringslivet. Når du gjør dette vil jeg at du gjør dette på grunnlag av din siste erfaring med Skatteetaten.
Tall i prosent.





Brukerbehandling og forståelse for næringslivet

- Bedrifter i småkommuner er mer tilfreds med etatens innsikt i deres markeds- og rammebetingelser
- Bedrifter i småkommuner mener også at de ansatte i etaten er mer hyggelige og hjelpsomme
- Småbedrifter mener i noe større grad enn store bedrifter at de ansatte i etaten ikke er hyggelige og hjelpsomme nok, og at de ikke behandler de næringsdrivende med stor nok respekt
- Bedrifter i trøndelagsfylkene skiller seg ut ved at de er meget fornøyde med den respektfulle behandlingen de har blitt møtt med
- Bedrifter i Oslo og Akershus og på Østlandet ellers mener at etaten godt kunne ha hatt mer innsikt i de rammebetingelser og det marked bedriften arbeider under, mens bedrifter i trøndelagsfylkene er noe mer fornøyd enn andre på dette området



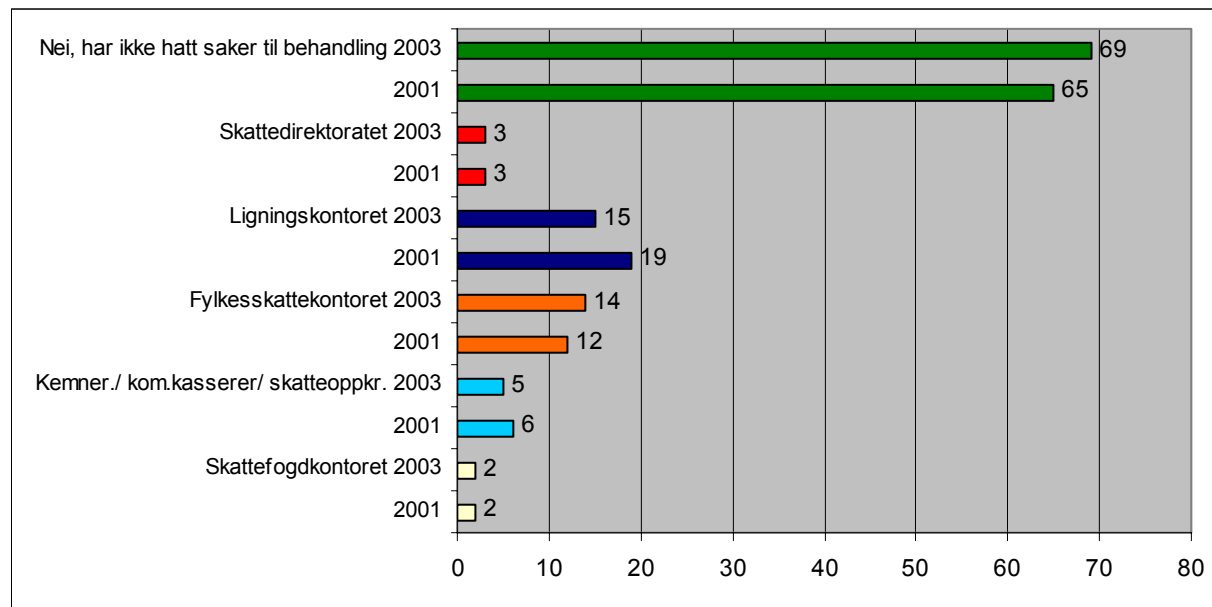


Saker til behandling

- 69% av bedriftene sier de ikke har hatt saker til behandling i etaten de siste 5 årene
- De som har hatt saker til behandling har i første rekke hatt det hos ligningskontoret (15%), fylkesskattekontoret (14%) og kemnerkontoret (5%)
- Store bedrifter (med høy omsetning) har i større grad hatt saker til behandling hos fylkesskattekontoret
- Bedrifter med mange ansatte har i større grad hatt saker til behandling hos fylkesskattekontoret og i direktoratet

Spørsmål 11

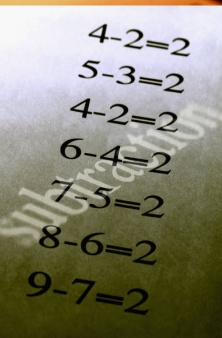
Har du hatt noen saker til behandling hos Skatteetaten i løpet av de siste 5 årene, i så fall hvor? Her tenker vi ikke på f. eks. selvangivelse, men saker som har vært/ er til behandling.
Tall i prosent.



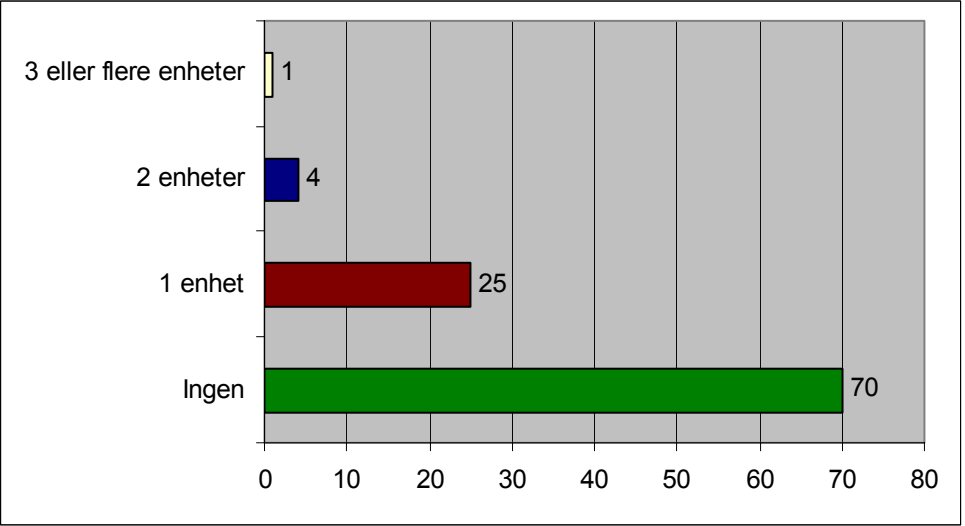


Antall enheter i etaten bedriften har hatt saker til behandling

- 25% av norske bedrifter har hatt en sak til behandling i en enhet i etaten, mens 5% har hatt en sak til behandling i 2 eller flere enheter



Spørsmål 11
Har du hatt noen saker til behandling hos Skatteetaten i løpet av de siste 5 årene, i så fall hvor? Her tenker vi ikke på f. eks. selvangivelse, men saker som har vært/ er til behandling. Tall i prosent.



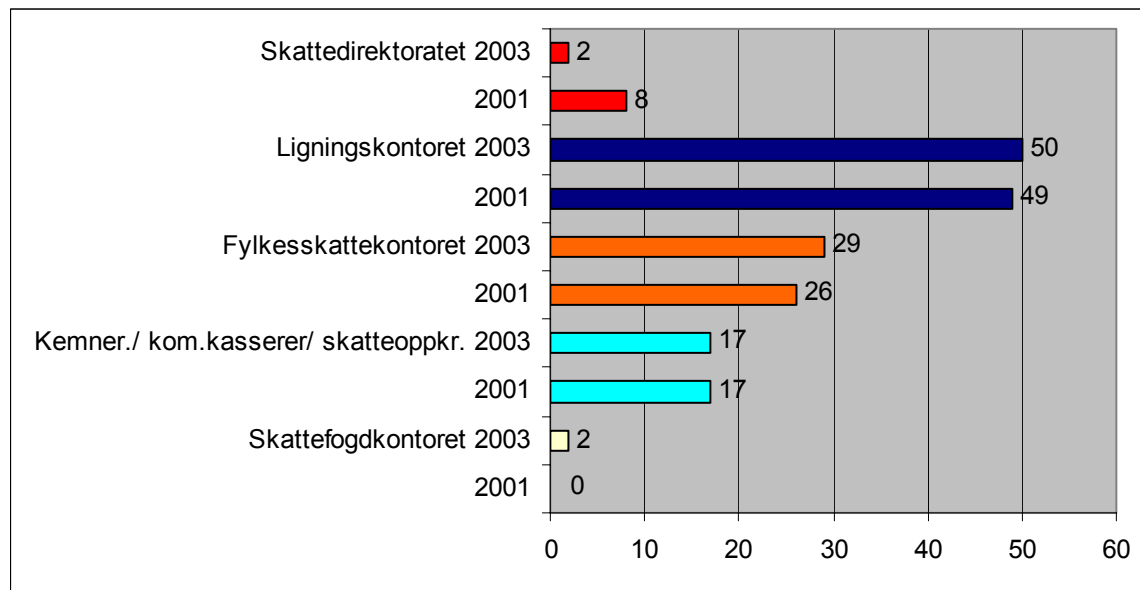


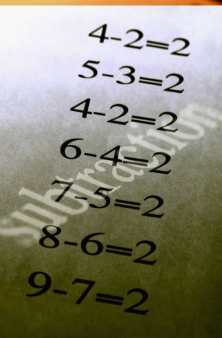
Sted for behandling av siste sak

- Den siste saken bedriftene har hatt til behandling, har hovedsakelig vært hos ligningskontoret (50%), hos fylkesskattekontoret (29%) og hos kemnerkontoret (17%)
- Andelen som har hatt en sak til behandling i direktoratet har gått vesentlig ned siden forrige undersøkelse
- Andelen som har hatt en sak til behandling er uforandret sett i forhold til forrige undersøkelse

Spørsmål 11

Har du hatt noen saker til behandling hos Skatteetaten i løpet av de siste 5 årene, i så fall hvor? Her tenker vi ikke på f. eks. selvangivelse, men saker som har vært/ er til behandling. Tall i prosent.



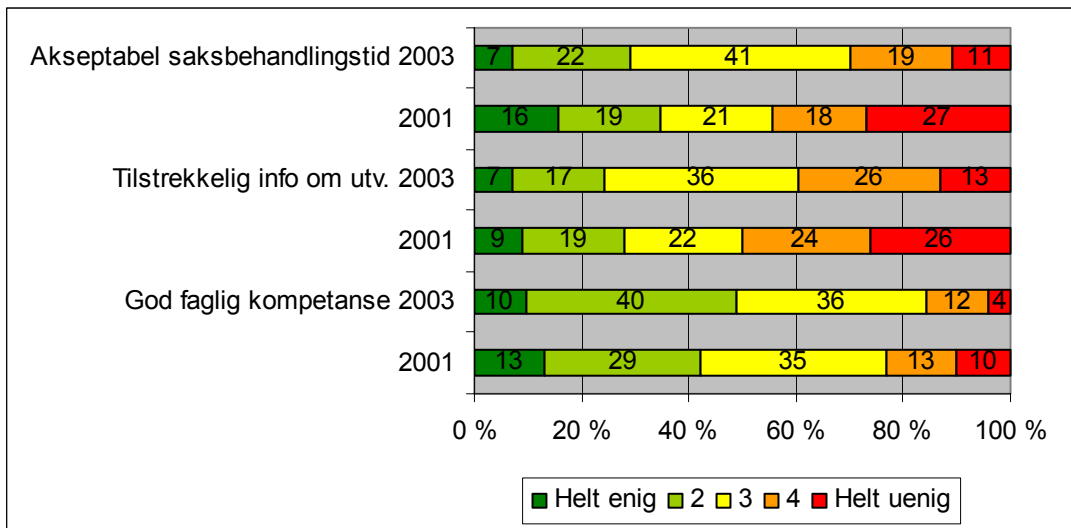


Saksbehandling

- Undersøkelsen inneholder tre spørsmål om bedriftenes syn på etatens saksbehandling
- Brukerne er mindre tilfredse med etatens saksbehandling enn de f. eks. er med måten etaten gjennomfører kontroller på og måten etaten behandler brukerne (dette vises bl. a. gjennom mindre grønnfarge på denne figuren)
- Figuren viser at det er færre bedrifter som er misfornøyde i 2003 enn i 2001 (men endringene er relativt små)
- Brukerne er noe mer fornøyd med den faglige kompetansen hos saksbehandlerne i 2003 enn de var i 2001 – 50% av bedriften er enig i at saksbehandlerne har god faglig kompetanse, mens 36% gir etaten en "midt på treet-karakter" på dette området
- 29% er enig i at etaten har akseptabel saksbehandlingstid, mens 41% plasserer seg midt på treet når de skal bedømme dette

Spørsmål 13

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. Tall i prosent.





Saksbehandling

- 24% av bedriftene er helt eller ganske enig i at de har fått tilstrekkelig informasjon om utviklingen i deres sak, mens 36% gir middels karakter på dette området
- Bedrifter med en omsetning på mer enn 50 mill. kr er mer uenig i utsagnet om at Skatteetaten har en akseptabel saksbehandlingstid enn det bedrifter med en lavere omsetning er
- Småbedrifter (lav omsetning) savner i større grad mer informasjon om utviklingen i saken når den er til behandling i etaten
- Bedrifter med mer enn 11 mill. kr i omsetning er noe mer fornøyd med saksbehandlerens faglige kompetanse enn det andre bedrifter er



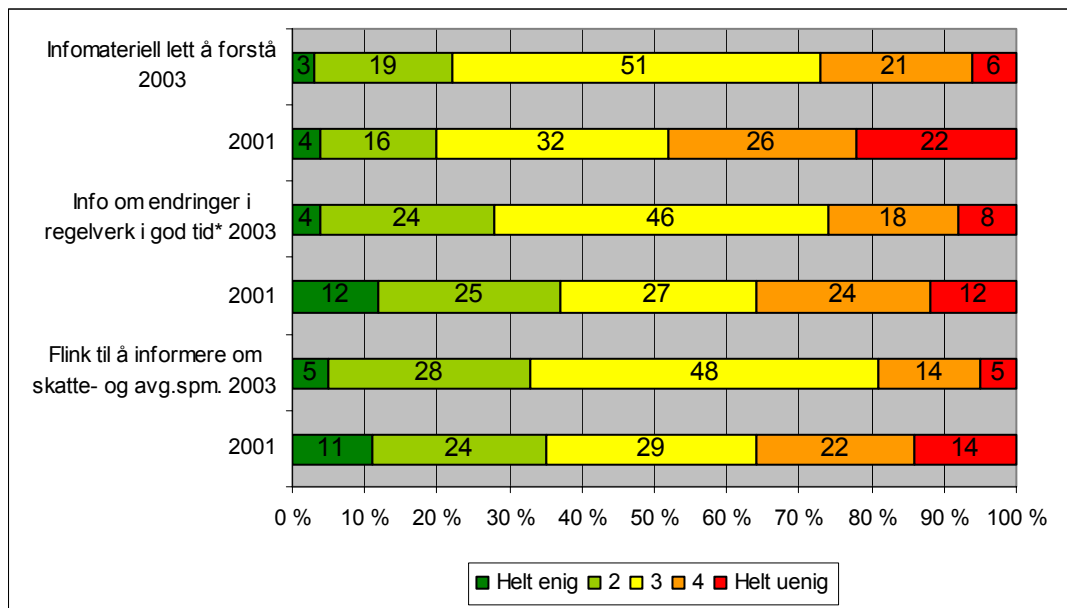


Informasjon

- Også når det gjelder informasjon er bedriftene mer kritiske til etatens arbeid enn til andre deler av etatens virksomhet
- Resultatene viser imidlertid en entydig positiv utvikling i antall misfornøyde bedrifter – andelen som er misfornøyd med etatens innsats på informasjonsområdet har gått ned
- Andelen som er fornøyd holder seg relativt konstant, mens gruppen som er middels fornøyd øker
- 33% av bedriftene er enig i at etaten er flink til å informere om skatte- og avgiftsspørsmål
- 28% er enig i at etaten er flink til å gjøre næringslivet oppmerksom på endringer i regelverket i god tid før iverksettelse, og 22% er enig i at etaten har informasjonsmaterieill som er lett å forstå
- Vi gjør oppmerksom på at det ble foretatt en endring av spørsmålsformuleringen når det gjelder informasjon om regelverksendringer, her la vi til ordene ”i god tid før iverksettelse”

Spørsmål 14

Nå følger noen påstander om skatteetatens informasjon om saker som angår næringslivet. Tall i prosent.





Informasjon

- Småbedrifter er mindre fornøyd med Skatteetatens evne til å informere om skatte- og avgiftsspørsmål som er av betydning for næringslivet enn store bedrifter
- Ledere for småbedriftene mener også i mindre grad enn andre at Skatteetaten har informasjonsmateriell som er lett å forstå
- Bedrifter innen hotell- og restaurantbransjen, samferdsel, varehandel og oljeindustrien er mer fornøyd enn andre bransjer når det gjelder Skatteetatens evne til informere om endringer i regelverket i god tid før iverksettelse



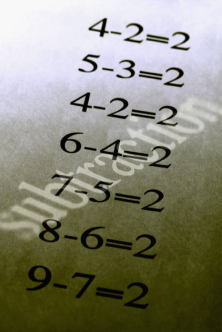


Internett-tilgang og bruk av Skatteetatens nettsider

- Årets undersøkelse inneholder flere spørsmål enn tidligere som er relatert til internettbruk
- Bakgrunnen for dette er at etaten har videreutviklet sine nettsider og utviklet flere elektroniske tjenester

Vi finner at:

- 92% av norske bedrifter med 1 eller flere ansatte har tilgang til internett i jobbsammenheng
- 8% av bedriftene har ikke tilgang til internett i jobbsammenheng
- De bedriftene som ikke har internett er hovedsakelig bedrifter innen hotell- og restaurantbransjen (23% har ikke internetttilgang), sosiale og personlige tjenester (13%) og bygg- og anleggsbransjen (13%)
- 15% av bedriftene med 1-2 ansatte og 7% av bedriftene med 3-20 ansatte har ikke tilgang til internett i jobbsammenheng
- 12-13% av bedriftene i små- og middels store kommuner har ikke internetttilgang i jobbsammenheng
- Vi finner ingen forskjeller mellom nye og "eldre" bedrifter i dette spørsmålet
- Et stort flertall av bedriftene som har internetttilgang, har også vært inne på etatens nettsider (62%)

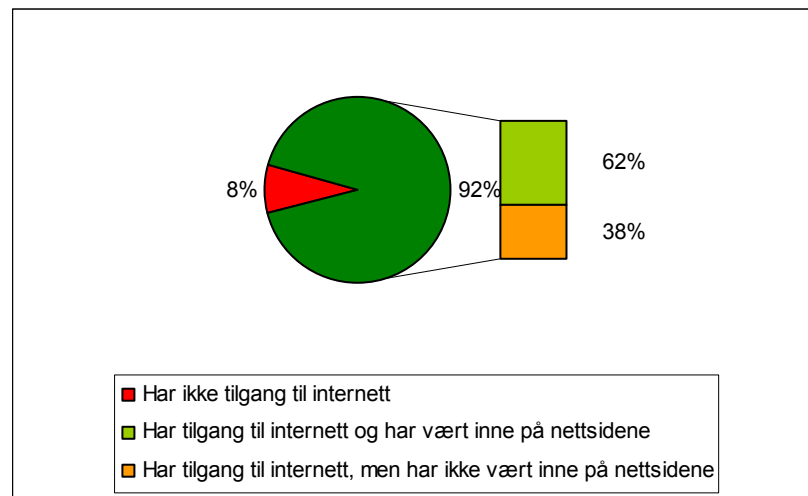


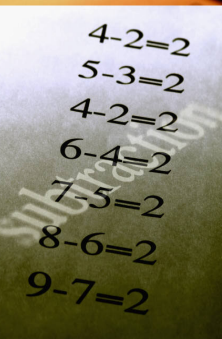
Spørsmål 16

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

Spørsmål 17

Har du noen gang besøkt Skatteetatens internettsider?





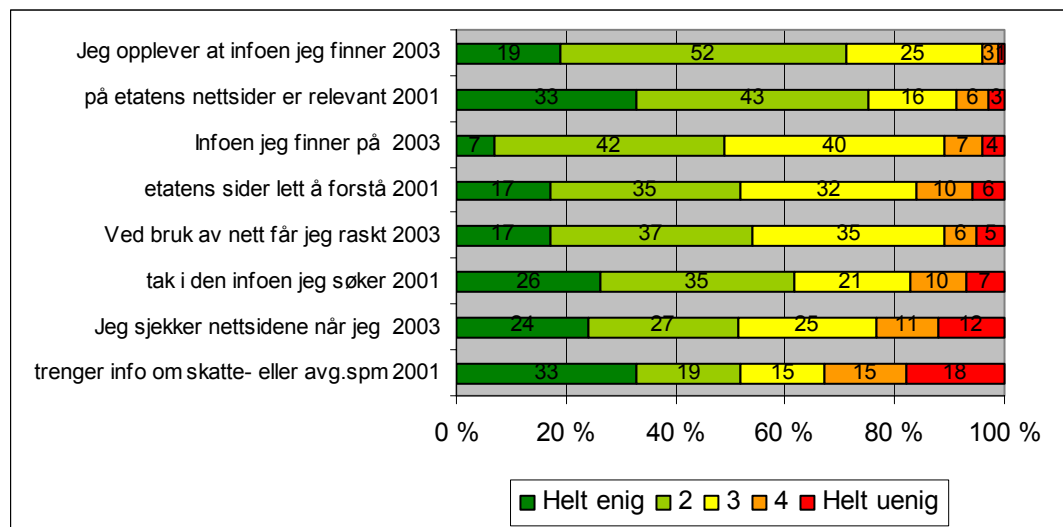
Vurdering av etatens nettsider

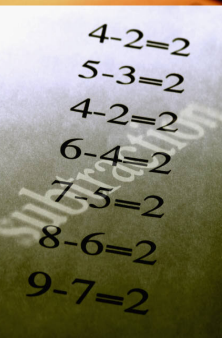
- Bedriftene er meget godt fornøyd med etatens internettsider
- Vi registrerer at det totalt sett er flere fornøyde brukere av etatens nettsider i 2003 enn det var i 2001
- Brukerne er mest fornøyd med at nettsidene inneholder relevant informasjon og at nettsidene er oppdatert (se neste side)
- 71% opplever i høyeste grad at informasjonen på nettsidene er relevant
- Under halvparten (49%), mener informasjonen er lett å forstå
- 54% mener at de raskt får tak i informasjonen de søker ved å gå inn på etatens nettsider
- 51% sier de sjekker etatens nettsider når de trenger informasjon om skatte- eller avgiftsspørsmål
- Vi finner ingen bransjeforskjeller, landsdelsforskjeller, forskjeller mellom store og små bedrifter osv. i synet på nettsidene

Spørsmål 18

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

Tall i prosent.





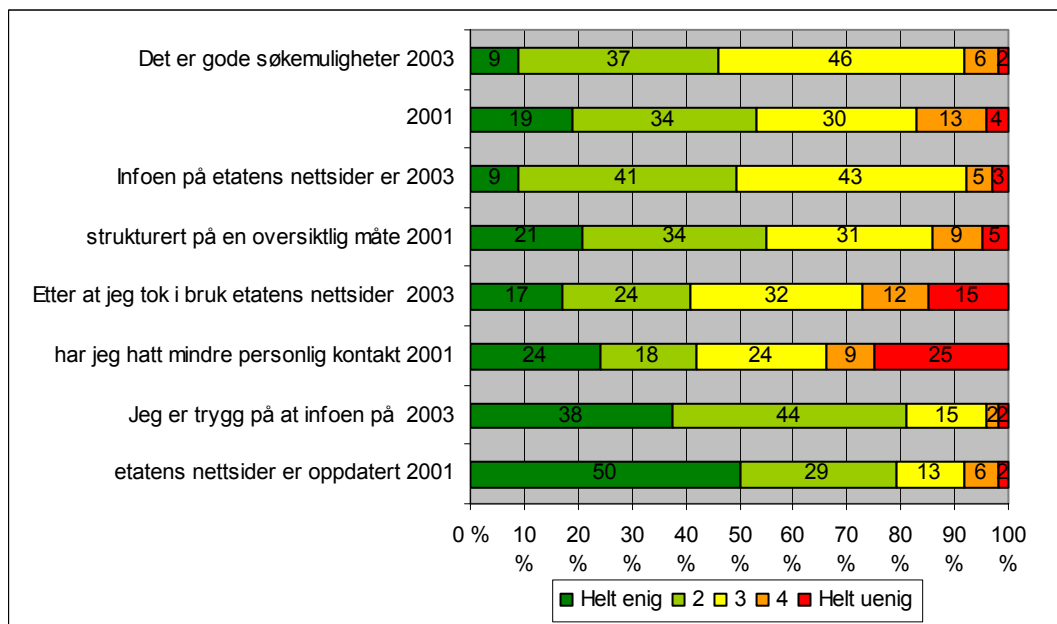
Vurdering av etatens internettsider

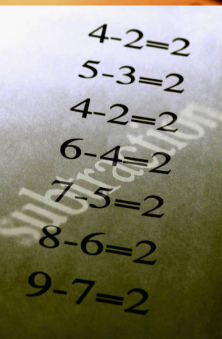
- 46% av bedriftene mener at det er gode søkemuligheter på nettsidene
- 50% mener informasjonen på nettsidene er strukturert på en oversiktlig måte
- 41% sier de har hatt mindre personlig kontakt med etaten etter at de tok i bruk Skatteetatens nettsider
- 82% sier de er trygg på at etatens nettsider er oppdatert

Spørsmål 18 (forts.)

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

Tall i prosent.





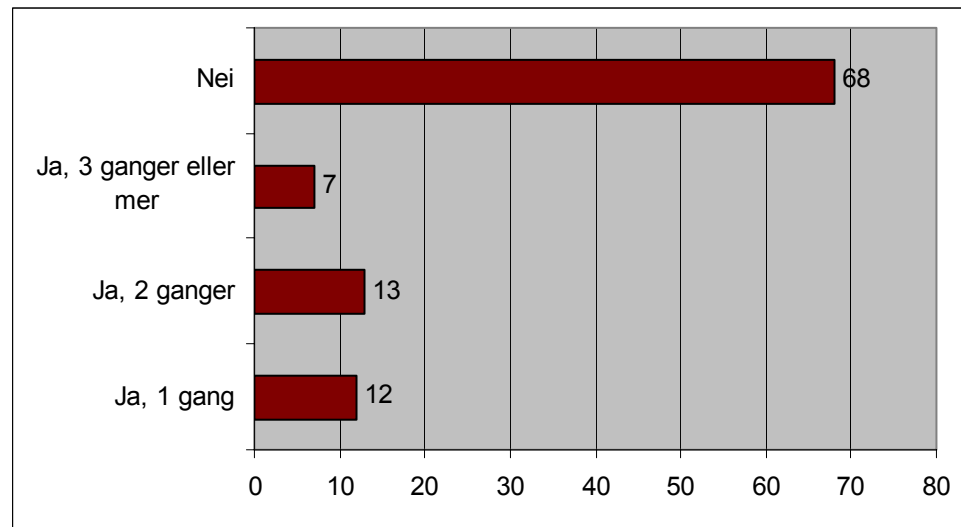
Levering av selvangivelsen på internett

- En relativt ny mulighet bedriftene har er å levere selvangivelse og momsoppgave via internett
- 68% av bedriftene har aldri levert selvangivelsen på internett
- 32% av bedriftene har levert selvangivelsen via internett en eller flere ganger
- 12% av bedriftene har levert på nett 1 gang, 13% har levert på nett 2 ganger og 7% har levert selvangivelsen via internett 3 ganger eller mer
- Bedrifter med en omsetning på 5 mill. kr eller mindre har i større grad levert selvangivelsen på internett enn store bedrifter
- Bedrifter i Hedmark og Oppland, på Vestlandet og i Oslo og Akershus har i mindre grad levert via internett, men her har vi ikke kontrollert for bedriftsstørrelse og omsetningstall
- Bedrifter i småkommuner leverer selvangivelsen på nett i mindre grad enn bedrifter i store kommuner
- Vi finner ingen bransjeforskjeller i dette spørsmålet

Spørsmål 17

Har bedriften noen gang levert selvangivelsen via internett, i tilfelle hvor mange ganger har bedriften levert selvangivelsen via internett?

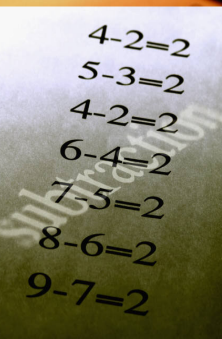
Tall i prosent.





Levering av momsoppgaven på internett

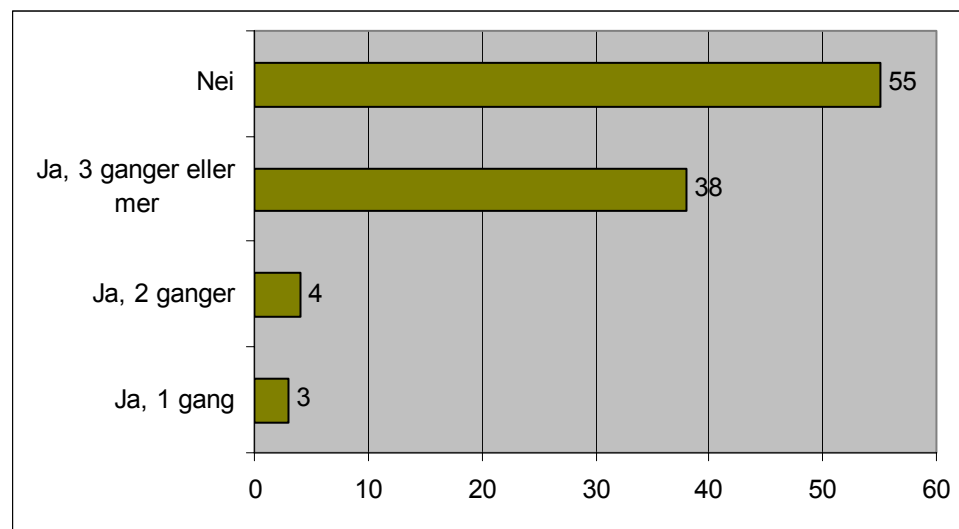
- 45% av alle norske virksomheter med en eller flere ansatte har levert momsoppgaven via internett
- Hele 38% har levert momsoppgaven via internett 3 ganger eller mer, mens 7% har levert via nett 1 eller 2 ganger
- 55% av norske bedrifter i denne størrelsen har ikke levert momsoppgaven via internett
- Bedrifter i store kommuner har i noe større grad benyttet seg av ordningen enn bedrifter i små og middels store kommuner
- Vi finner ingen bransjeforskjeller, landsdelsforskjeller eller forskjeller mellom bedrifter med stor eller liten omsetning når det gjelder bruk av ordningen med å levere momsoppgaven på internett



Spørsmål 19

Har bedriften noen gang levert momsoppgaven via internett, i tilfelle hvor mange ganger har bedriften levert momsoppgaven via internett?

Tall i prosent.





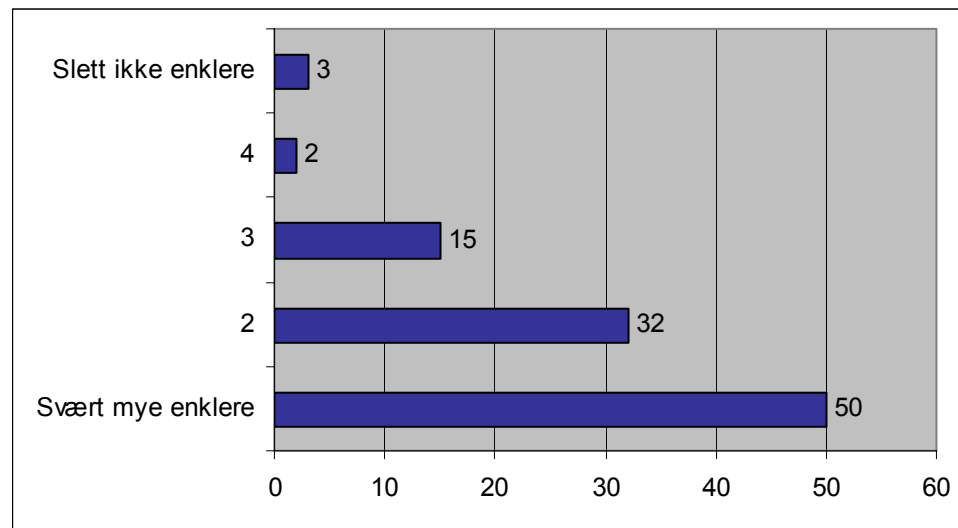
Forenkling for bedriften å levere på internett?

- De bedriftene som hadde levert selvangivelsen eller momsoppgaven via internett fikk spørsmål om de synes dette innebar en forenkling for dem
- Svaret vi fikk er tydelig: Å levere på internett er svært mye enklere for bedriftene
- 82% av bedriftene svarte at dette innbefattet en stor forenkling for dem
- Vi finner ingen bransje- eller landsdelsforskjeller i dette spørsmålet, heller ikke forskjeller mellom store og små bedrifter eller bedrifter fra store eller små kommuner

Spørsmål 20

I hvilken grad opplever du det å levere selvangivelsen og momsoppgaven på internett som en forenkling for bedriften?

Tall i prosent.



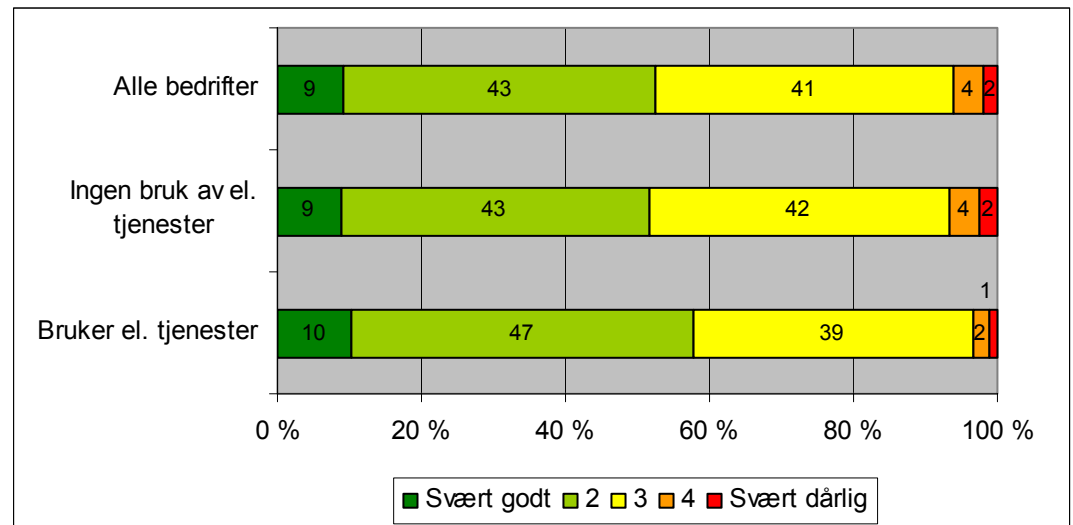


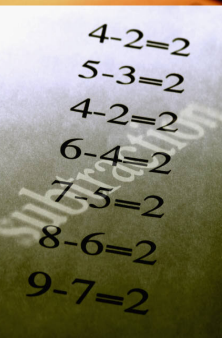
Bedrifter som bruker elektroniske tjenester

- Har bedrifter som bruker internett og etatens nettløsninger mye et annet totalinntrykk enn bedrifter som ikke bruker nettløsningene?
- Vi finner at bedrifter som benytter seg av etatens nettløsninger har et noe mer positivt totalinntrykk av etaten enn bedrifter som ikke har benyttet seg av disse ordningene
- 57% av bedriftene som bruker nettløsningene har et klart positivt totalinntrykk av etaten, mens tallet for de som ikke bruker disse løsningene er 52%
- Forskjellen er altså ikke stor, men den er helt klart til stede

Hvordan er diagrammet laget?

Søylediagrammet nedenfor er konstruert ved å skille mellom bedrifter som ikke har tilgang til internett i jobbsammenheng og som ikke har vært inne på etatens nettsider og bedrifter som både har tilgang til internett, har vært inne på etatens nettsider og som har levert selvangivelsen og/ eller momsoppgaven flere ganger over nettet





Områder bedriftene mener etaten bør prioritere

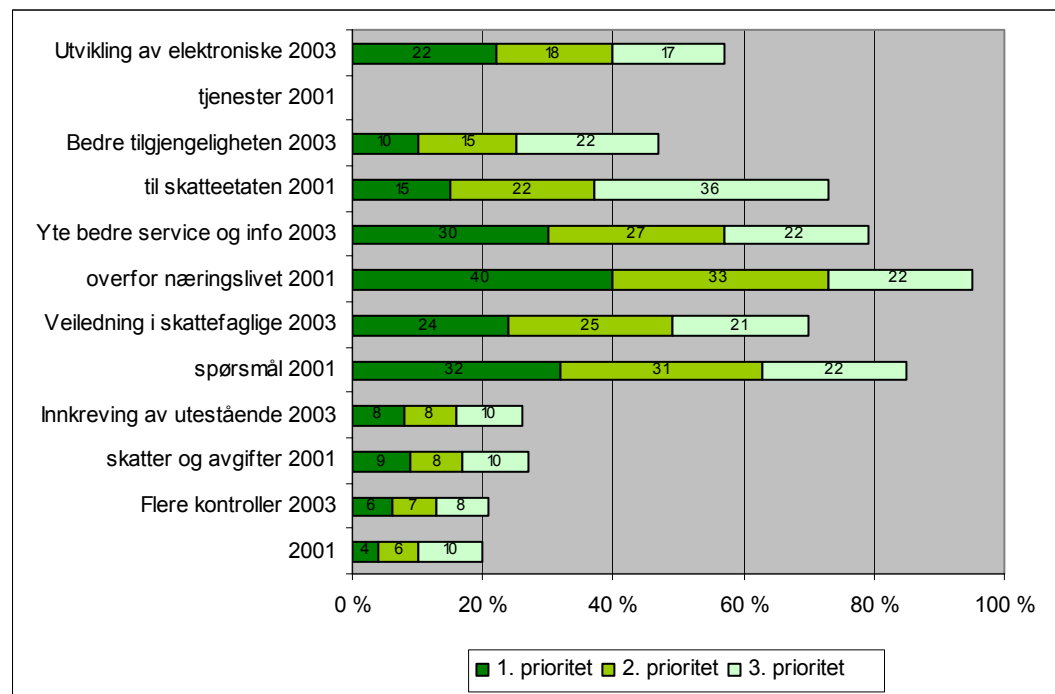
- Hvilke områder mener bedriftene etaten bør prioritere sterkere i tiden fremover?
- Vi spurte bedriftene om hvilke av en del utvalgte områder de mener etaten bør prioritere sterkere
- Som i 2001 er det punktet om å yte bedre service og informasjon til næringslivet som kommer ut med høyeste prioritet fra bedriftene sin side
- På punkt nummer 2 kommer veiledning i skattefaglige spørsmål, og på nummer 3 kommer utvikling av elektroniske tjenester (nytt i 2003)
- I 2001 kom punktet "bedre tilgjengeligheten til Skatteetaten" som bedriftenes tredjeprioritet – i år kommer punktet på en fjerdeplass
- Her finner vi noe interessant: Bedrifter i store kommuner er mer interessert i at etaten skal utvikle de elektroniske tjenestene, mens bedrifter i småkommuner prioriterer veiledning og service høyere på sin liste
- Bedrifter i Oslo og Akershus og på Østlandet ellers er mer interessert i at etaten skal utvikle elektroniske tjenester enn det bedrifter i andre deler av landet er
- I andre deler av landet er bedriftene mest opptatt av at etaten skal bedre sin service og informasjon overfor næringslivet

Spørsmål 15

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)

Påstandene ble rotert.





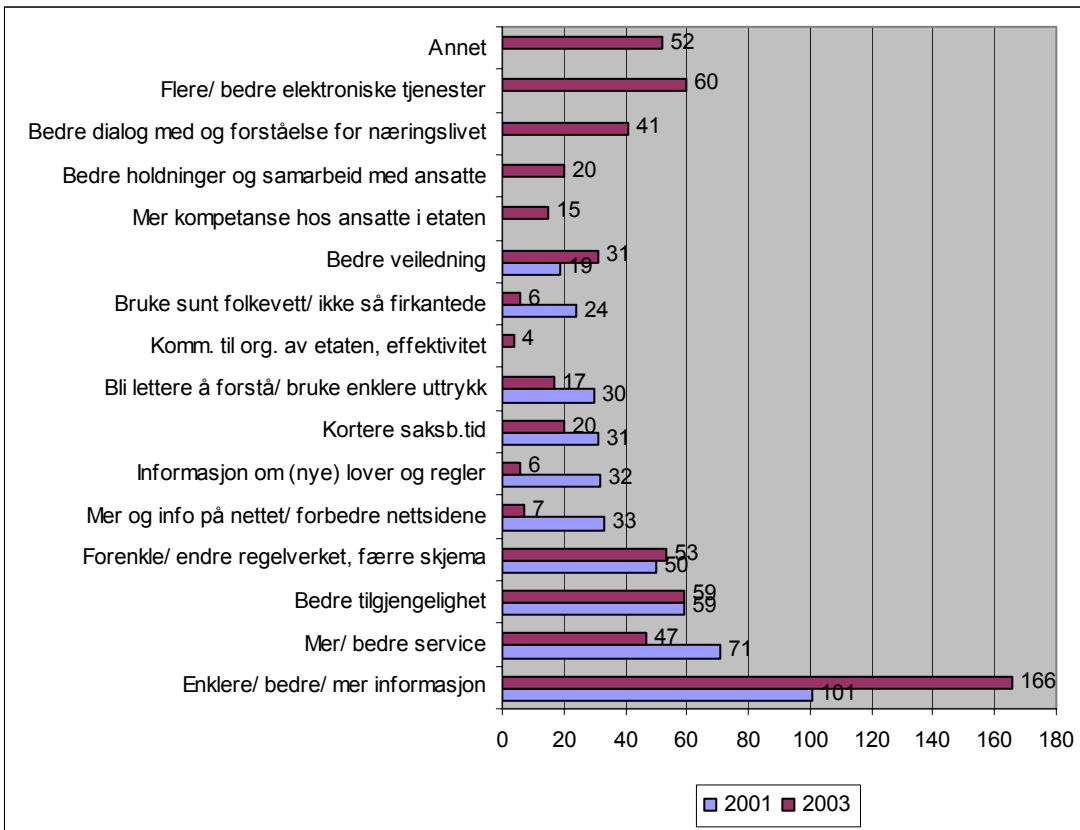
Forbedringsområder

Spørsmål 22

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

Antall svar.

Se Tabellsettet for fullstendige utsagn.



- Hvilke områder mener bedriftene etaten bør forbedre? Her fikk respondentene komme med sine egne tanker og meninger – ”rett fra levra”
- Ett område peker seg ut: Bedriftene ønsker enklere, bedre og mer informasjon (166 svar)
- På ”andreprioritet” kommer videreutvikling av elektroniske tjenester (nytt i 2003) (60 svar)
- Andre forbedringsområder som blir høyt prioritert er: Bedre tilgjengelighet til de ansatte (59 svar), forenkling/ endring av regelverket (53 svar), mer og bedre service (47 svar) og bedre veiledning (31 svar)
- Det er en del forhold som dukker opp i 2003 som ikke ble nevnt i 2001. Det er (i tillegg til de elektroniske tjenestene): Bedre dialog med og forståelse for næringslivet (41 svar) og bedre holdninger (20 svar) og kompetanse hos ansatte (15)
- Tendensene går igjen over hele landet, men Hedmark og Oppland nevner oftere informasjon enn andre deler av landet
- I Nord-Norge prioriterer bedriftene utvikling av elektroniske tjenester noe høyere enn i andre landsdeler
- Vi finner ingen forskjeller mellom bransjer og store og små bedrifter





Hva påvirker totalinntrykket mest?

- Hvilke faktorer er det som har sterkest innflytelse på totalinntrykket av Skatteetaten?
- Sagt med andre ord: Hvilke faktorer kan en forbedre for å oppnå en sterkest endring av totalinntrykket?
- Vi startet med en hypotese om at etatens kontrollvirksomhet, brukerbehandling, saksbehandling, informasjonsarbeid og bedriftenes bruk av elektroniske tjenester hos etaten hadde sterkest innvirkning på totalinntrykket av etaten
- Vi konstruerte derfor en lineær regresjonsmodell med målsetning om å identifisere de enkeltfaktorene som best kunne forklare variasjon i totalinntrykk
- Etter en del justeringer av modellen, står vi igjen med fire enkeltfaktorer innenfor de nevnte temaområdene som har signifikant effekt på totalinntrykket
- Følgende variable har direkte og sterk effekt på totalinntrykket av etaten:
 - Skatteetaten har hyggelige og hjelpsomme medarbeidere (Beta=0,32)
 - Skatteetaten behandler de næringsdrivende med respekt (Beta=0,27)
 - Skatteetaten er rettferdig og likebehandlende overfor sine brukere fra næringslivet (Beta=0,16)
 - Kontrollen ble gjennomført på en profesjonell og ryddig måte (Beta=0,13)
- Modellen har ganske sterk forklaringskraft; den forklarer en høy andel av variansen i den avhengige variabelen (justert $R^2=0,51$)
- Skatteetaten skårer i sum meget bra på gjennomføring av kontrollene (profesjonelt) og respektfull behandling av næringsdrivende ved kontrollene, og relativt bra på hyggelige og hjelpsomme medarbeidere og rettferdig og likebehandlende opptreden overfor ulike bedrifter i næringslivet (se egne ark)
- Hvis Skatteetaten ønsker å bedre totalinntrykket bedriftene har av etaten, er det disse faktorene som vil gi størst og raskest effekt





Sammendrag

- Årets rapport viser at kun et lite fåtall av bedriftene har et negativt totalinntrykk av etaten
- Etaten har videre vist fremgang på en rekke indikatorer siden 2001:
 - Bedriftene opplever totalt sett at etaten legger større vekt på sin rolle som informasjonsveileder, serviceinstans for næringslivet, veileder i skatte- og avgiftsspørsmål og sin rolle som skatte- og avgiftsinnkrever enn de gjorde i 2001
 - Bedriftene opplever det slik at etaten har bedre innsikt i deres marked og de rammebetingelsene de står overfor enn i 2001
 - Bedriftene opplever også i større grad at etaten behandler de næringsdrivende med respekt og at etaten opptrer rettferdig og likebehandlende overfor brukere fra næringslivet
 - Bedriftene opplever også at de ansatte har større faglig kompetanse i 2003 enn de gjorde i 2001
 - Bedriftene mener etaten har blitt bedre på informasjon: Flere bedrifter mener at etaten generelt sett er flink til å informere om skatte- og avgiftsspørsmål som er av betydning for næringslivet
 - Flere mener også at etaten har informasjonsmateriell som er lett å forstå
 - Vi finner forbedring på alle områder som har med etatens nettsider å gjøre: Bedriftene bruker sidene oftere når de trenger informasjon om skattespørsmål, de mener de raskt får tak i den informasjonen de søker, de synes i større grad enn i 2001 at informasjonen er lett å forstå osv.





Sammendrag

- Store bedrifter er mer positiv til bruk av e-post enn småbedrifter
- Nesten 7 av 10 bedrifter har ikke hatt kontrollbesøk de siste 3-5 årene – store bedrifter har i større grad hatt kontroll enn småbedrifter
- Nesten 8 av 10 bedrifter som har vært i kontakt med flere enheter i etaten svarer at det ikke er noen enheter i etaten som har skilt seg ut med et bedre inntrykk enn andre
- Når bedriftene ønsker informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål går de fleste (25%) til ekstern revisor/ regnskapsfører eller til ligningskontoret (24%)
- Nytt i årets undersøkelse er at internett kommer inn som en aktuell informasjonskanal – nesten 10% av bedriftene ville først gått til internett for å søke etter informasjon, mot 5% i 2001 – og Skatteetatens nettsider utmerker seg positivt som et førstevalg på dette området
- Skatteetaten oppfattes i første rekke som en skatte- og avgiftsinnkrever og i andre rekke som kontrollinstans
- Bedriftene oppfatter det slik at etaten legger minst vekt på sin funksjon som serviceinstans og informasjonsformidler for næringslivet
- Brukerne opplever at etaten i større grad er en forvalter av regelverket enn en veileder i skatte- og avgiftsspørsmål
- Bedriftene opplever etatens kontrollvirksomhet på en noe mer positiv måte i 2003 enn de gjorde i 2001
 - Bedriftene mener etaten gir respektfull behandling, har en profesjonell opptreden og at det blir gitt tilfredsstillende tilbakemeldinger
 - Det er mest misnøye knyttet til råd og veiledningsarbeid i forbindelse med kontrollen
 - Småbedriftene er mer misfornøyd med kontrollbesøket enn store bedrifter





Sammendrag

- Bedriftene er gjennomgående mindre fornøyde med etatens brukerbehandling og forståelse for næringslivet enn de er med etatens kontrollvirksomhet, men det er tegn til at brukerne er noe mer fornøyde i 2003 enn de var i 2001
 - 63% av bedriftene mener etaten håndterer sakene profesjonelt, 54% er enig i at de ansatte er hyggelige og hjelpsomme, og 52% er enig i at etaten gir bedriftene respektfull behandling
- Brukerne er mer kritiske til etatens saksbehandling enn de er til brukerbehandlingen. Resultatene er i det store og hele uendret siden 2001, men brukerne oppfatter i større grad at de ansatte har god faglig kompetanse nå enn de gjorde i 2001
- Brukerne er kritiske til etatens informasjonsarbeid. Det er riktignok blitt færre misfornøyde brukere enn før, men andelen fornøyde brukere er lavere enn det en bør forvente. Brukerne mener informasjonsmateriellet er vanskelig å forstå, og de mener at de ikke blir informert om endringer i regelverket i god nok tid før iverksettelse. Småbedrifter er mest kritiske til etaten på dette området.
- 92% av bedriftene har tilgang til internett i jobbsammenheng, og 62% har benyttet etatens nettsider
- Bedriftene er rimelig godt fornøyd med nettsidene, men mener informasjonen kan bli lettere å forstå
- En forholdsvis stor andel av bedriftene har levert selvangivelsen (32%) og momsoppgaven (45%) på internett, og de synes dette er en forenkling for dem i forhold til tidligere
- Ved spørsmål om hvilke områder Skatteetaten bør prioritere i større grad i tiden fremover (utvalgte og forhåndsdefinerte kategorier), svarer bedriftene at de mener etaten i første rekke bør prioritere å forbedre sin service til næringslivet, dernest mener de etaten bør prioritere å gi veiledning i skattefaglige spørsmål
- Når bedriftene får anledning til å angi hvilke områder de mener etaten bør forbedre seg på (åpent spørsmål), svarer 166 bedrifter at etaten bør få enklere/ mer og bedre informasjon. På "andre plass" kommer det å utvikle/ forbedre de elektroniske tjenestene, på tredje plass bedre tilgjengelighet og på fjerde plass forenkling/ endring av regelverket og færre skjema





Hovedfunn og anbefalinger

- Selv om vi registrerer forbedring på flere punkter i årets undersøkelse, kan man fortsatt diskutere om resultatet kan bli bedre
- Noen områder i undersøkelsen skiller seg ut med en relativt lav andel av meget tilfredse brukere
- Sett med bedriftenes øyne, har etaten et forholdsvis stort potensial for forbedring av synet på etaten på følgende områder (i prioritert rekkefølge):
 - **Informasjon**
 - Informasjonsmaterialet bør bli lettere å forstå
 - Informasjon om endringer i regelverket bør sendes ut på et tidligere tidspunkt
 - Etaten bør bli flinkere til å informere om skatte- og avgiftsspørsmål som gjelder næringslivet
 - **Saksbehandling**
 - Bedriftene mener de bør få mer informasjon om utviklingen i deres sak
 - Bedriftene mener saksbehandlingstiden bør bli kortere
 - Bedriftene mener til en viss grad at de ansattes kompetanse kan bli bedre
 - **Vektlegging av etatens funksjon som serviceinstans, veileder og informasjonsformidler**
 - Etaten skårer lavere på disse områdene enn kjernefunksjonene skatte- og avgiftsinnkrever og kontrollinstans
 - **Innsikt i markedsforhold og rammebetingelser for næringslivet**
 - Etaten skårer relativt mye lavere på dette området enn på de andre områdene under brukerbehandlingen, og kan tjene på å øke bedriftenes tilfredshet på dette området





Bruk av spørsmål med ulik skala

- Undersøkelsen ble tidligere gjennomført med en skala fra 1 til 5
- I årets undersøkelse har vi valgt en svarskala som går fra 0 til 10
- 0 står alltid for at respondenten er mest misfornøyd, mest uenig, minst tilfreds osv.
- 0-10-skalaen kan kodes om til en 1-5-skala
- Dette har blitt gjort i rapporten for å lette sammenligningen med tidligere undersøkelser
- Omkodningen har skjedd ved at tallverdiene 0-1 har blitt kodet til 1, 2 og 3 har blitt kodet til 2, 4, 5 og 6 har blitt kodet til 3, 7 og 8 har blitt kodet til 4 og 9 og 10 har blitt kodet til 5
- Hensikten med å gå over til en mer finindelt skala har vært todelt:
 - En mer finindelt skala gjør at vi får mer nyanserte tilbakemeldinger fra brukerne
 - En skala med et nullpunkt og like intervall gjør at vi får et bedre grunnlag for å gjennomføre de multivariate analysene (variablene får et målenivå som står i forhold til analyseteknikkens forutsetninger)
- Et krav har vært at vi kan sammenligne årets resultat med tidligere undersøkelser
- Fordelingen på den avhengige variabelen, totalinntrykk av Skatteetaten, viser at en slik skalaendring er relevant og metodemessig akseptabel
- Ulik omkodingsmåte (dvs. hvordan midtkategorien defineres) kan gi ulik størrelse på gruppen av fornøyde og misfornøyde brukere
- Tendensene i rapporten er imidlertid helt klare, spørsmålet knytter seg til **hvor store** tendensene er, **ikke** retningen på tendensen/ resultatet
- En konklusjon er at vi har fått mer nyanserte tall og et mer adekvat målenivå, men endringen har gjort det noe mer krevende å tolke dataene
- Oversikt over resultatene for hvert spørsmål basert på begge skalaene finnes i Tabellsettet





Feilmarginer

Feilmarginer

- Vi gjør oppmerksom på enhver undersøkelse av denne typen vil være beheftet med feilmarginer.
- I Del 16 i Tabellsettet finner du en tabell som viser at ved f.eks. et utvalg på 1000 bedrifter kan vi med 95% sannsynlighet si at det riktige resultatet ligger innenfor $\pm 1,4$ og $\pm 3,1$ prosentpoeng, avhengig av prosentresultatets størrelse. Usikkerheten er størst ved et prosentresultat på 50% og minst ved prosentresultater på 5%/ 95%
- Et eksempel kan illustrere dette: Vi har funnet at 50% av bedriftene mener at det å levere selvangivelsen og momsoppgaven via internett har gjort det svært mye lettere for dem å ha kontakt med Skatteetaten. På grunn av feilmarginene vet vi at det reelle tallet ligger mellom 46,8% og 53,1%
- Slik er det med alle prosenttallene i denne undersøkelsen.





Signifikanstesting

- Alle krysstabeller i Tabellsettet 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 tilfeldigheter. En signifikanstest gir derfor Skatteetaten større trygghet for at beslutningene som blir fattet på grunnlag av resultater i undersøkelsen er korrekte og vil gi de ønskede resultater
- Signifikanstesten er en Chi-kvadrattest. Denne testen er en standard fremgangsmåte når man skal teste resultater i et sett av kolonner mot hverandre, f. eks. forskjeller mellom store og små bedrifter og mellom ulike landsdeler
- Vi har valgt å bruke et signifikansnivå på 95%. Det betyr at vi med 95% sannsynlighet kan hevde at de registrerte forskjellene er reelle og ikke et utslag av statistiske tilfeldigheter
- Det samme signifikansnivået er også valgt i de tidligere undersøkelsene
- Hvorvidt en forskjell er signifikant eller ikke, avhenger av tre ting:
 - Prosenturringsbasenes størrelse (avhengig av utvalgets størrelse)
 - Graden av forskjell på de to resultatene som sammenliknes
 - Nivået på prosenttallene (det kreves f. eks. større forskjeller for svar rundt 50% enn for svar med lavere prosenttall)
- En forutsetning for at resultater kan signifikanstestes, er at utvalget er trukket etter reglene for sannsynlighetsutvalg. Signifikanstesting krever med andre ord at alle i utvalget har en kjent og den samme sannsynlighet for å bli trukket ut til å delta i undersøkelsen. Denne forutsetningen er oppfylt i denne undersøkelsen
- For å avgjøre om endringene fra 2001 til 2003 signifikante, har vi gjennomført en t-test for å se om gjennomsnittene er signifikant forskjellige fra hverandre på de to tidspunktene

