

 sentio

Spisskompetanse
innen datainnsamling,
samfunns- og
markedsanalyse og
rådgivning.

 **sentio**
viser veien videre

Næringslivets syn på Skatteetaten 2005

Rapport for Skattedirektoratet August 2005



Skatteetaten

Bakgrunn

- Skattedirektoratet har i flere år gjennomført undersøkelser for å få kunnskap om næringslivets syn på Skatteetaten. Hensikten med undersøkelsene har vært å skaffe Skatteetaten et godt informasjonsgrunnlag som utgangspunkt for arbeidet med å styrke etatens innsats overfor næringslivet. De første undersøkelsene ble gjennomført av Research International Feedback i 1998 og 2001. 2003- og 2005-undersøkelsen er gjennomført av Sentio AS
- Det er lagt stor vekt på å sikre at resultatene kan sammenlignes med tidligere undersøkelser.

Målsetning med undersøkelsen

- Målsetningen med undersøkelsen er å skaffe en oversikt over næringslivets syn på Skatteetaten på en rekke sentrale områder, og studere om det i perioden er skjedd endringer i næringslivets opplevelse av etaten på disse områdene
- I tråd med endringer i næringslivet generelt og Skatteetatens innsats på dette området, har bedriftenes bruk av internett også vært vektlagt i årets undersøkelse
- I årets undersøkelse har vi lagt vekt på å studere løsningsorientering og forbedringsområder sett i sammenheng med strategien "Vi skal gjøre det enkelt å handle riktig"

Innhold

- Tekniske kommentarer
- Om utvalget
- Hovedfunn
- Totalinntrykk
- Kontakt med Skatteetaten
- Skatteetatens informasjonsvirksomhet
- Skatteetatens rolle
- Skatteetatens kontrollvirksomhet
- Skatteetatens brukerbehandling
- Skatteetatens saksbehandling
- Skatteetatens prioritering
- Om Skatteetatens internettsider
- Forbedringspotensial
- Om feilmarginer og signifikanstesting

Tekniske kommentarer

- **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 intervju**
 - Det ble i alt gjennomført 1000 intervjuer
- **Tidsperiode**
 - Intervjuperioden startet umiddelbart etter innleveringsfristen (6. juni til 8. juli 2005)
- **Ansvarlig analytiker**
 - Dirk Lungwitz
- **Sammenligning med tidligere undersøkelser**
 - Det er foretatt noen mindre endringer i spørreskjemaet siden forrige gjennomføring i 2003
 - 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 2005

Om utvalget

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

Bransjer

Jord- og skogbruk	6,5%
Fiske	0,4%
Bergverksdrift og utvinning	0,9%
Industriproduksjon	13,3%
Kraft- og vannforsyning	0,8%
Bygge- og anleggsvirksomhet	9,8%
Varehandel mv.	24,3%
Hotell- og restaurantvirksomhet	2,8%
Transport og kommunikasjon	7,9%
Finansiell tjenesteyting/forsikring	3,0%
Forretningsmessig tjenesteyting	30,3%
Total	100,0%

Landsdeler

Oslo og Akershus	26,7%
Hedmark og Oppland	8,8%
Østlandet ellers	19,3%
Agder og Rogaland	14,6%
Vestlandet	14,4%
Trøndelag	7,4%
Nord-Norge	8,8%
Total	100,0%

Bedriftenes størrelse

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

Om utvalget

Har virksomheten en regnskapsfører?

Ja	69,8%
Nei	30,2%
Total	100,0%

Bedriftens etableringsår

-1950	16,6%
1951-1980	19,6%
1981-1990	18,8%
1991-1994	10,7%
1995-1998	13,3%
1999-2005	21,0%
Total	100,0%

Bedriftens brutto omsetning

Opptil 1 mill.	22,4%
Opptil 5 mill.	19,1%
Opptil 10 mill.	7,8%
Opptil 50 mill.	18,9%
50 mill. eller mer	31,8%
Total	100,0%

Stilling

Regnskaps-/ økonomiansvarlig	37,7%
Daglig leder	48,8%
Revisor	0,3%
Annet	13,2%
Total	100,0%

Hovedfunn

Totalinntrykk

- Bedriftenes totalinntrykk av etaten er relativt godt, og nesten uforandret siden 2001. 53% av bedriftene har et godt inntrykk av etaten, 41% gir etaten en karakter sånn midt på treet, mens kun 7% av bedriftene har et dårlig inntrykk av etaten

Kontakt med Skatteetaten

- 80% av alle norske bedrifter har vært i kontakt med Skatteetaten i løpet av de siste 3 årene
- Søk etter informasjon eller ønske om veiledning er oftest grunn til å ta kontakt med Skatteetaten
- 65% av norske bedrifter har ikke hatt kontrollbesøk i løpet av de 3-5 siste årene

Skatteetatens informasjonsvirksomhet

- Når bedriftene ønsker informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål, går de fleste enten til ekstern revisor/regnskapsfører eller til ligningskontoret
- Skatteetatens internettsider har hatt den største oppgangen av alle informasjonskilder siden 2003
- 42% av bedriftene mener at Skatteetaten generelt sett er flink til å informere om skatte- og avgiftsspørsmål som er av betydning for næringslivet. Dette er en signifikant økning siden 2003

Hovedfunn (forts.)

Skatteetatens rolle

- 80% av bedriftene mener at Skatteetaten legger stor eller svært stor vekt på sin funksjon som skatte- og avgiftsinnkrever. Dette er en signifikant nedgang siden 2003
- Vi finner en signifikant nedgang i antall bedrifter som synes at Skatteetaten legger stor vekt eller svært stor vekt på å forenkle og videreutvikle regelverket. En mulig forklaring på dette kan være at dette spørsmål i år var omformulert, med vekt på "forenkling"

Skatteetatens kontrollvirksomhet

- 75% av bedriftene sier seg enig i påstanden om at Skatteetaten gjennomførte kontrollen på en profesjonell og ryddig måte
- Skatteetaten har blitt flinkere til å gi informasjon om formålet med kontrollen, og samtidig benytte anledningen til å gi råd og veiledning til brukerne. Dette samsvarer med etatens strategisk ønske om å gjøre det enkelt å handle riktig

Skatteetatens brukerbehandling/ forståelse for næringslivet

- 58% av bedriftene sier seg enig i påstanden om at de ansatte i Skatteetaten håndterer henvendelser på en korrekt og profesjonell måte
- Bare 29% av bedriftene mener derimot at de ansatte i Skatteetaten har god innsikt i markedet og de rammebetingelser som er der

Hovedfunn (forts.)

Skatteetatens saksbehandling

- 65% av bedriftene har ikke hatt saker til behandling hos Skatteetaten i løpet av de siste 5 årene
- 45% av bedriftene sier seg enig i påstanden om at saksbehandlerne i Skatteetaten har god faglig kompetanse

Om Skatteetatens internettsider

- 77% av respondentene har besøkt Skatteetatens internettsider minst en gang. Dette er en signifikant økning siden 2003
- Hele 83% av bedriftene er trygg på at Skatteetatens nettsider er oppdatert, og bare 2% er uenig i påstanden
- 49% av bedriftene som har vært på Skatteetatens nettsider, mener at de har mindre personlig kontakt med etaten etter at de har tatt i bruk nettsidene

Forbedringspotensial

- 13% av bedriftene ønsker seg mer informasjon på nettet, eller at Skatteetatens nettsider forbedres

Totalinntrykk

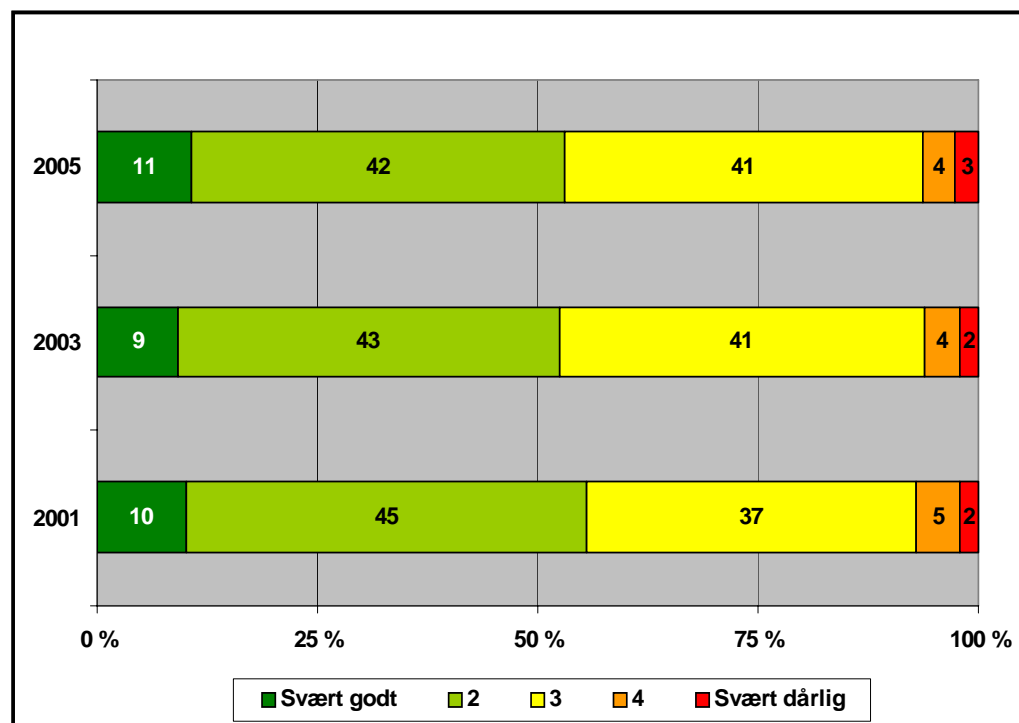
- Bedriftenes totalinntrykk av etaten er relativt godt, og nesten uforandret siden 2001
- 53% av bedriftene har et godt inntrykk av etaten, 41% gir etaten en karakter sånn midt på treet, mens kun 7% av bedriftene har et dårlig inntrykk av etaten

Ved å studere ulike grupper finner vi:

- **Bedrifter med lav omsetning har ofte et svært godt inntrykk av etaten, mens bedrifter med meget høy omsetning ofte bare har et godt inntrykk av etaten**
- **Kun 4% av bedriftene med mer enn 50 mill. kr i omsetning har et svært godt inntrykk av etaten**
- **Daglige ledere har oftere et svært godt inntrykk av etaten enn regnskaps- og økonomiansvarlige**
- **Bedrifter som har hatt kontroll, har ikke et dårligere inntrykk av etaten enn de som ikke har hatt kontroll**
- **Bedriftene med bare noen få ansatte har oftere et svært godt inntrykk av etaten enn bedrifter med mer enn 50 ansatte**
- **Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom bransjer, forskjeller knyttet til bedriftens etableringsår eller til hvorvidt grunnen for kontakten med etaten var av enkel eller komplisert natur**

Spørsmål 5

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



Hva påvirker totalinntrykket mest?

- 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
- Modellen har ganske sterk forklaringskraft; den forklarer en høy andel av variansen i den avhengige variabelen (justert $R^2=0,46$)
- Etter en del justeringer av modellen, står vi igjen med tre enkeltfaktorer innenfor de nevnte temaområdene som har signifikant effekt på totalinntrykket:
 - I løpet av kontrollen ble det gitt god informasjon om formålet med kontrollen (Beta=0,30)
 - I etterkant av kontrollen ble det gitt tilfredsstillende tilbakemelding om resultatet av kontrollen (Beta=0,30)
 - Kontrollen ble gjennomført på en profesjonell og ryddig måte (Beta=0,30)
- Skatteetaten skårer også meget bra på totalinntrykk når det gjelder:
 - Ved bruk av internett får jeg raskt tak i den informasjonen jeg søker (Beta=0,20)
 - Jeg opplever informasjonen jeg finner på Skatteetatens nettsider som relevant (Beta=0,19)
 - De ansatte i Skatteetaten håndterer henvendelsene på en korrekt og profesjonell måte (Beta=0,17)
- Hvis Skatteetaten ønsker å bedre totalinntrykket bedriftene har av etaten, er det disse faktorene som vil gi størst og raskest effekt!

Kontakt med Skatteetaten

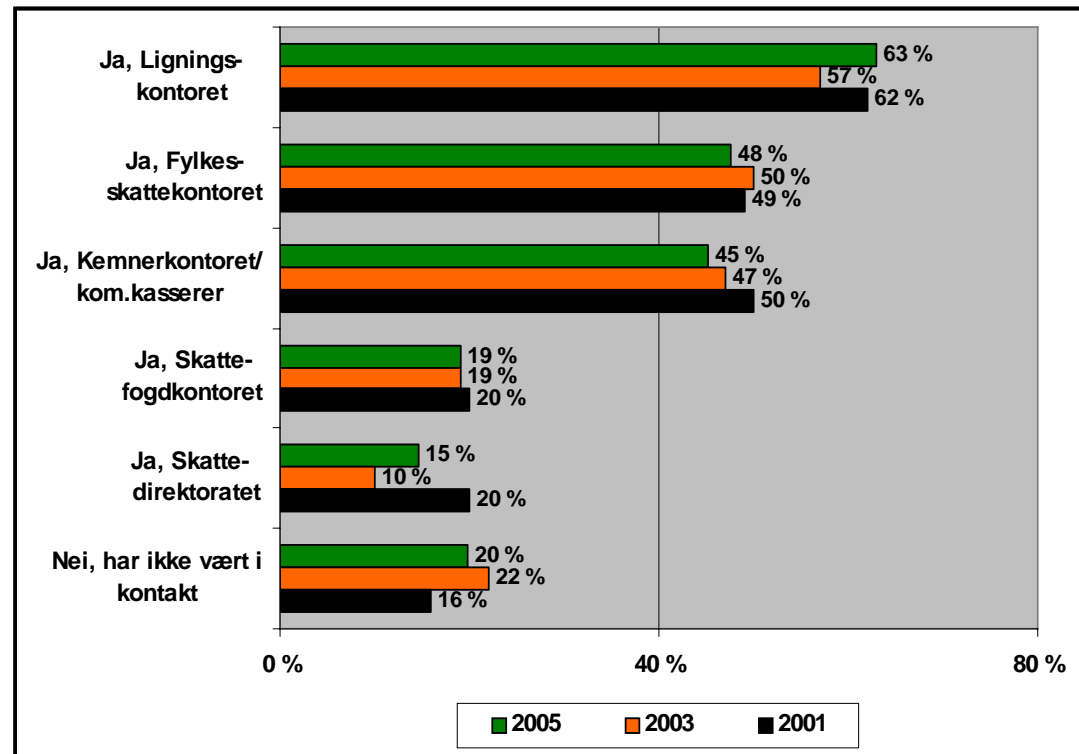
- 80% av alle norske bedrifter har vært i kontakt med Skatteetaten i løpet av de siste 3 årene
- Bedriftene har i størst grad kontakt med ligningskontoret – 63% av norske bedrifter har hatt kontakt

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?

Vi finner at...

- Jo større antall ansatte en bedrift har, jo større sjanse for kontakt med Ligningskontoret, Fylkesskattekontoret, Kemnerkontoret eller Skattedirektoratet
- Jo større omsetning, jo større sjanse for kontakt med Fylkesskattekontoret, Kemnerkontoret eller Skattedirektoratet
- Kontakten med Fylkesskattekontoret er oftere basert på en komplisert sak/forespørsel enn kontakten med andre etater
- Kemnerkontoret, Skattefogdkontoret og Skattedirektoratet kontaktes sjeldnere av nyetablerte bedrifter enn andre etater
- Hele 19,5% av alle bedrifter i Oslo/ Akershus, men bare 6,8% av bedriftene i Nord-Norge, har hatt kontakt med Skattedirektoratet i løpet av de siste 3 årene



Kontakt med Skatteetaten

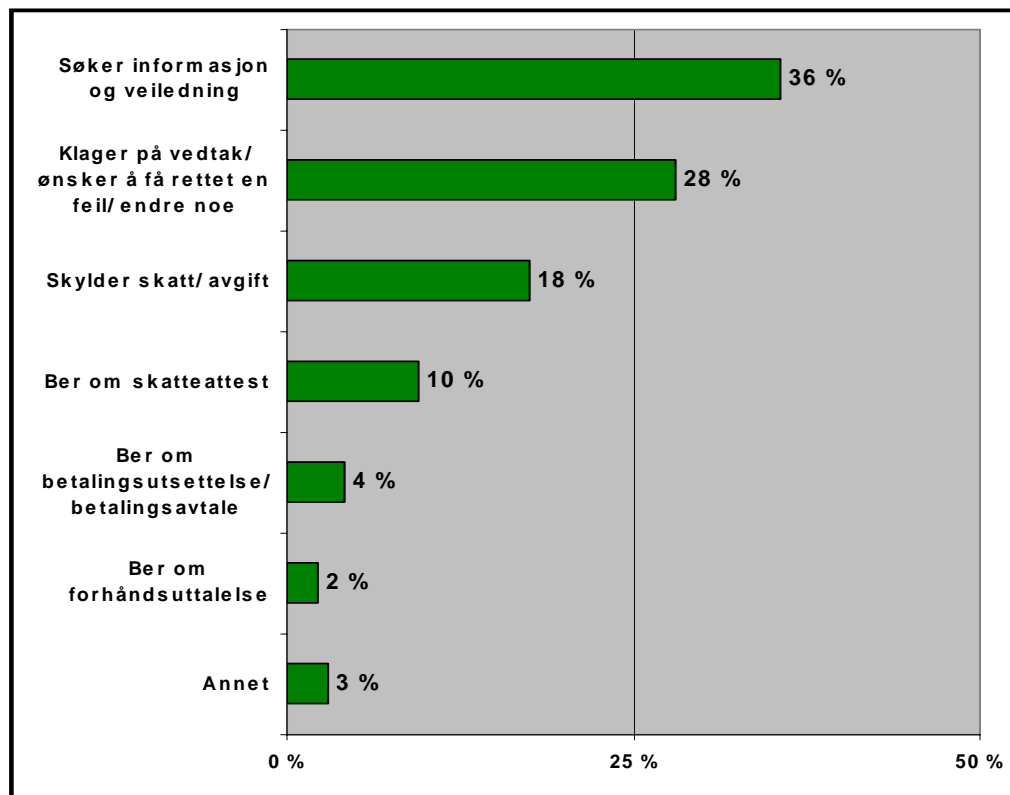
- Figuren viser at ønske om informasjon eller veiledning oftest er grunn til å ta kontakt med Skatteetaten
- Deretter følger klage på vedtak/ ønske om å få rettet en feil/ endre noe

Spørsmål 2

I hvilken anledning tok du sist kontakt med Skatteetaten?

Vi finner at...

- Sammenlignet med mellomstore eller store bedrifter, tar småbedrifter sjeldnere kontakt med Skatteetaten for å få skatteattest, men oftere for å be om betalingsutsettelse/ inngi en betalingsavtale
- Det samme bildet får vi når det gjelder omsetningen. Bedrifter med opptil 10 MNOK i omsetning ber signifikant mindre om å få skatteattest enn bedrifter med mer enn 10 MNOK i omsetning. De er derimot overrepresentert når kontakten gjelder skatte- eller avgiftsskyld
- Bedrifter som ikke har hatt kontrollbesøk fra Skatteetaten i løpet av de siste 3-5 årene, søker signifikant oftere om informasjon eller veiledning i sin kontakt med Skatteetaten enn bedrifter som har hatt kontrollbesøk



Kontakt med Skatteetaten

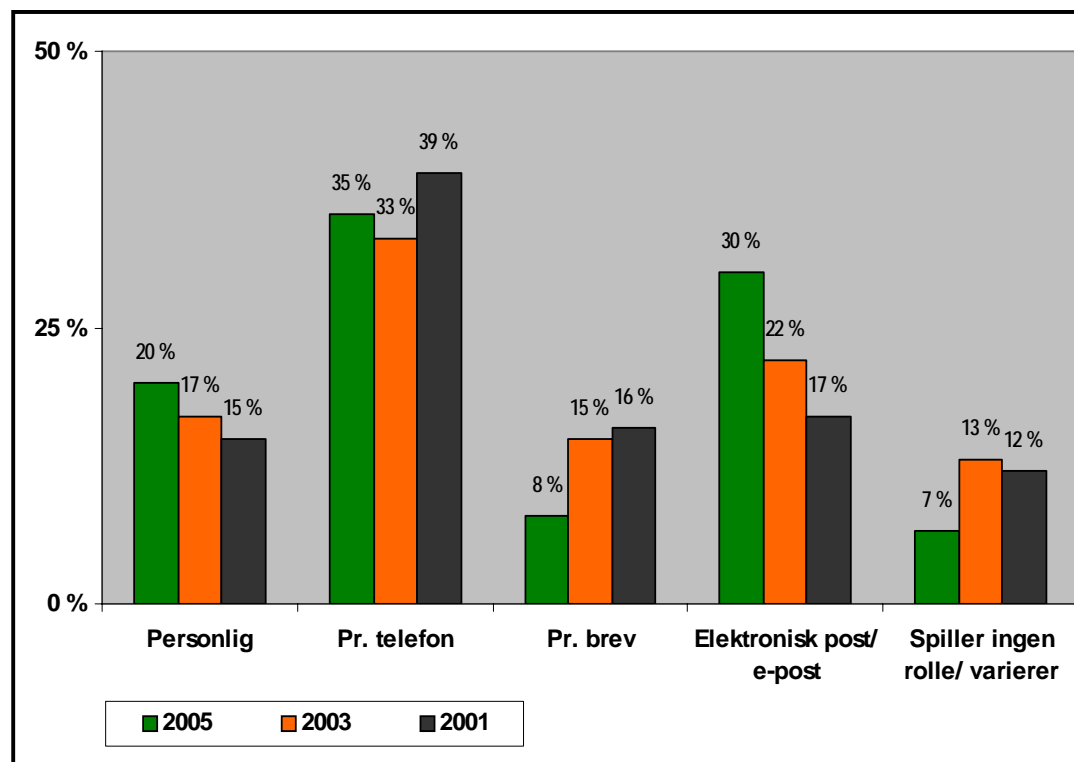
- Vi finner en signifikant økning i antall henvendelser via e-post
- Personlig kontakt fortsetter å øke, mens kontakt pr. brev langsomt mister betydning

Vi finner at...

- Jo større antall ansatte i bedriften, jo mindre personlig kontakt med Skatteetaten foretrekkes. Derimot øker ønsket om elektronisk kontakt/ e-post med antall ansatte eller omsetning
- Daglige ledere foretrekker personlig kontakt med Skatteetaten, mens regnskaps-/ økonomiansvarlige foretrekker elektronisk post
- Vi finner en del bransjeforskjeller her. Bedrifter i fiskeribransjen foretrekker personlig kontakt med Skatteetaten, mens bedrifter i bygg- og anleggs bransjen foretrekker telefonisk kontakt. Bedrifter i bergverksdrift/ utvinning og bedrifter i hotell- og restaurantbransjen foretrekker kontakt pr. brev, mens kraft- og vannforsyningsbedrifter oftest velger elektronisk post

Spørsmål 3

I din kontakt med Skatteetaten, foretrekker du at kommunikasjonen foregår personlig, telefonisk, pr. brev, eller elektronisk via e-post?



Kontakt med Skatteetaten

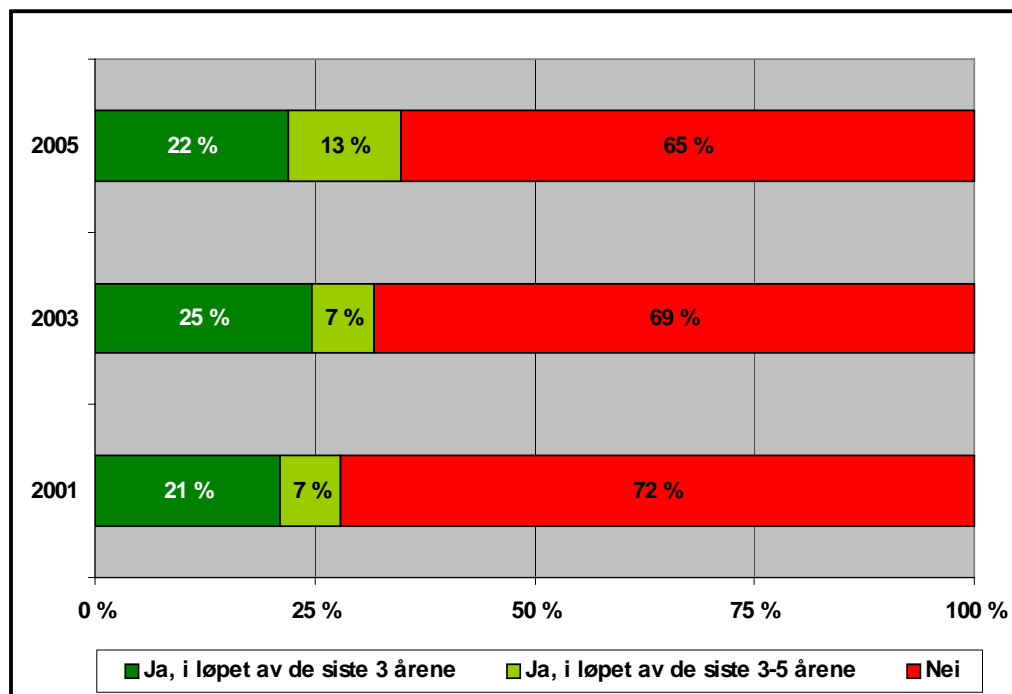
- Figuren viser en kontinuerlig nedgang i antall bedrifter som ikke har hatt kontroll i løpet av de siste 3-5 årene
- 65% av norske bedrifter har ikke hatt kontrollbesøk i løpet av de 3-5 siste årene
- 22% har hatt kontroll i løpet av de siste 3 årene, og 13% har hatt kontroll i løpet av de siste 3-5 årene

Vi finner at...

- Bedrifter i Trøndelag oppgir i noe større grad enn andre at de ikke har hatt kontroll
- Store og mellomstore 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 nyetablerte bedrifter
- Bedrifter innen jord- og skogbruk og bergverksdrift/ utvinning har i mindre grad hatt kontroll enn bedrifter i andre bransjer

Spørsmål 4

Har Skatteetaten i løpet av de siste 3-5 årene gjennomført kontroll i din bedrift?



Skatteetatens informasjonsvirksomhet

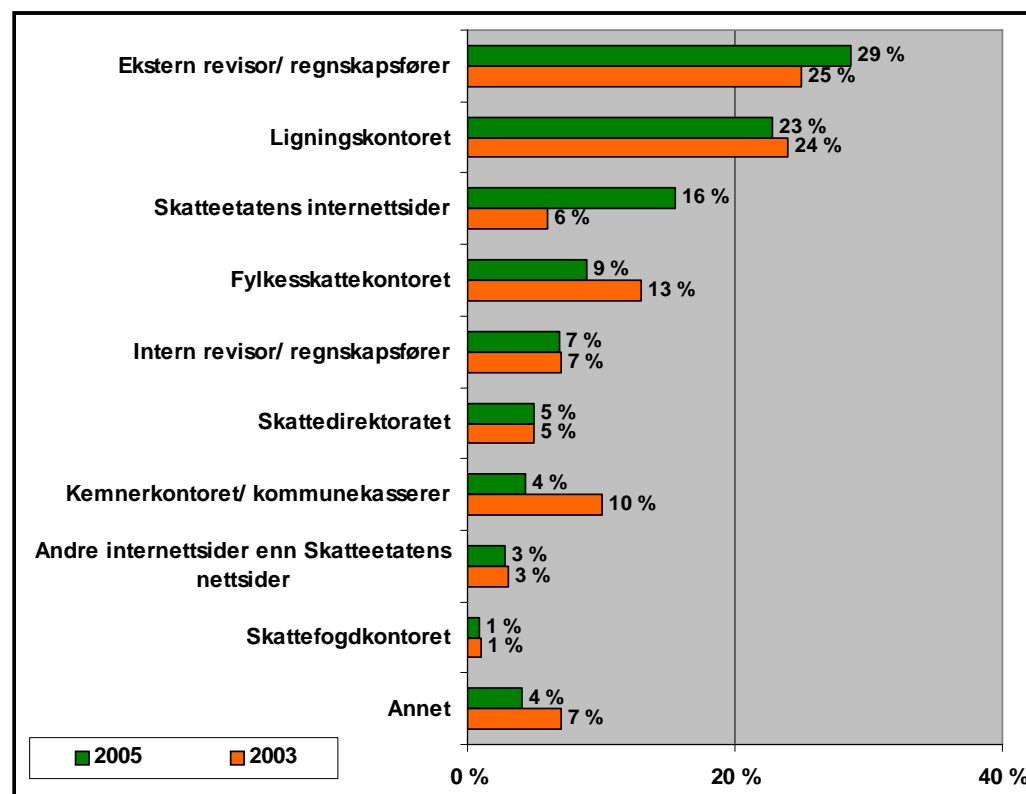
- Når bedriftene ønsker informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål, går de fleste enten til ekstern revisor/ regnskapsfører eller til ligningskontoret
- Skatteetatens internettsider har hatt den største oppgangen siden 2003
- Tendensen forandres ikke dersom en ser på alle informasjonskildene bedriftene nevner (og ikke bare den først nevnte)

Vi finner at...

- **Daglige ledere synes det er mest naturlig å spørre etter informasjon hos Ligningskontoret, mens regnskapsførere/økonomiansvarlige velger Skatteetatens internettsider**
- **Bedrifter i Nord-Norge nevner oftere Ligningskontoret enn andre, mens bedrifter i Oslo og Akershus oftere velger Skatteetatens internettsider enn andre**
- **Bedrifter i Trøndelag nevner oftere Fylkesskattekontoret enn andre**

Spørsmål 6

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



Skatteetatens informasjonsvirksomhet

- I forbindelse med Skatteetatens informasjonsvirksomhet kunne respondentene ta stilling til en rekke påstander:
 - Skatteetaten er generelt sett flink til å informere om skatte- og avgiftsspørsmål som er av betydning for næringslivet
 - Skatteetaten er flink til å gjøre næringslivet oppmerksom på endringer i regelverket i god tid før iverksettelse
 - Skatteetaten har informasjonsmateriell som er lett å forstå
 - Skatteetaten har informasjonsmateriell som gir meg den informasjonen jeg har behov for
 - Skatteetaten gjør det enkelt for meg å følge regelverket
- Mens de tre første spørsmålene ble stilt allerede i 2001 og 2003, er de to siste spørsmålene helt nye
- Respondentene kunne plassere seg på en 11-punktsskala, som senere ble omkodet til en 5-punktsskala

Skatteetatens informasjonsvirksomhet

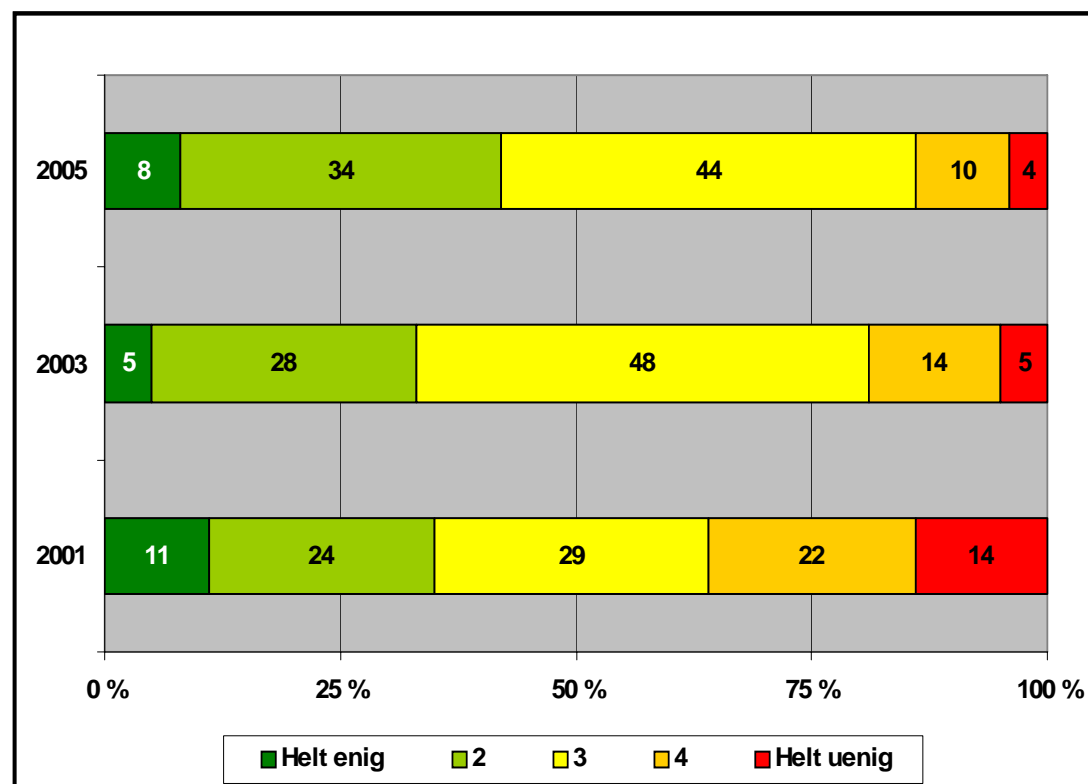
- Resultatene viser en entydig positiv utvikling i antall misfornøyde bedrifter – andelen som er misfornøyd med etatens innsats på informasjonsområdet, har gått signifikant ned for andre gang
- Andelen som er fornøyd øker signifikant, og gruppen som er middels fornøyd går ned

Spørsmål 7a

Skatteetaten er generelt sett flink til å informere om skatte- og avgiftsspørsmål som er av betydning for næringslivet

Vi finner at...

- Bedrifter med lav omsetning er mer uenig i påstanden enn bedrifter med høy omsetning
- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom bransjer, forskjeller knyttet til antall ansatte i bedriftene, etableringsår eller om bedriften hadde et kontrollbesøk av Skatteetaten i løpet av de siste 3-5 årene



Skatteetatens informasjonsvirksomhet

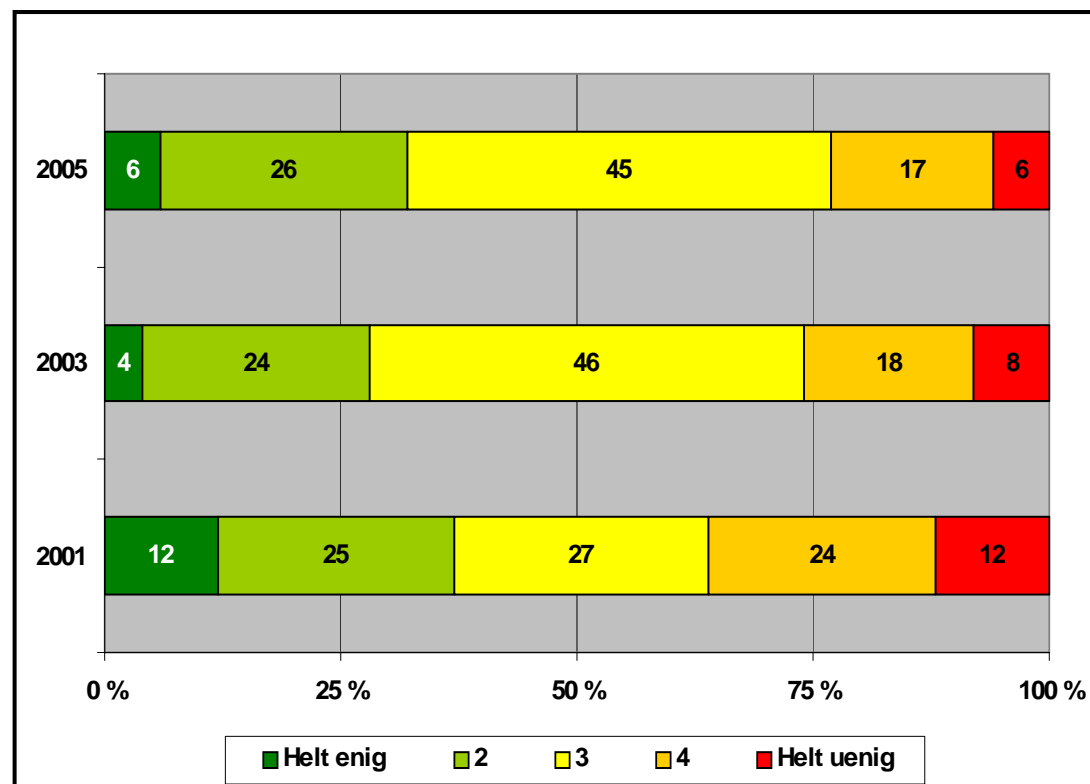
- Vi finner en signifikant økning siden 2003 i antall bedrifter som er fornøyd med Skatteetatens evne til å gjøre næringslivet oppmerksom på endringer i regelverket i god tid før iverksettelse
- Andelen som er misfornøyd med etatens innsats på informasjonsområdet har gått ned for andre gang på råd

Spørsmål 7b

Skatteetaten er flink til å gjøre næringslivet oppmerksom på endringer i regelverket i god tid før iverksettelse

Vi finner at...

- Bedrifter med 1-2 ansatte er mer enig i påstanden enn bedrifter med mer enn 50 ansatte
- Bedrifter med opptil 10 MNOK omsetning er mer enig i påstanden enn bedrifter med mer enn 10 MNOK i omsetning
- Bedrifter med kort fartstid er langt mer enig i påstanden enn veletablerte bedrifter
- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom bransjer eller om bedriften hadde et kontrollbesøk av Skatteetaten i løpet av de siste 3-5 årene



Skatteetatens informasjonsvirksomhet

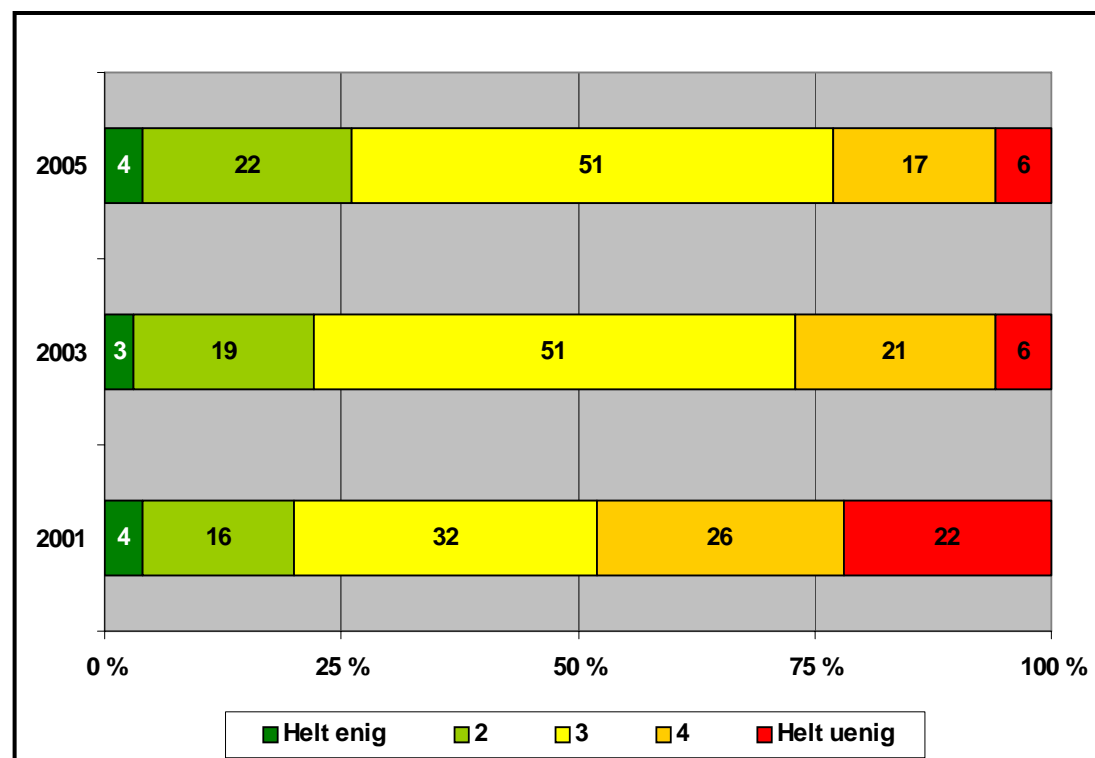
- Andel bedrifter som er enig i påstanden om at Skatteetatens informasjonsmateriell er lett å forstå, ligger bare på 26%
- Hele 51% av bedriftene gir etaten en karakter sånn midt på treet, mens 23% av bedriftene sier seg uenige i påstanden

Spørsmål 7c

Skatteetaten har informasjonsmateriell som er lett å forstå

Vi finner at...

- Bedrifter med 1-2 ansatte er langt mer uenig i påstanden enn bedrifter med mer enn 50 ansatte
- Regnskapsførere/ økonomiansvarlige i bedriften er mer enig i påstanden enn daglige ledere i bedriften
- Bedrifter med en omsetning opptil 10 MNOK er langt mer uenig i påstanden enn bedrifter med mer enn 10 MNOK
- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom bransjer eller om bedriften hadde et kontrollbesøk av Skatteetaten i løpet av de siste 3-5 årene



Skatteetatens informasjonsvirksomhet

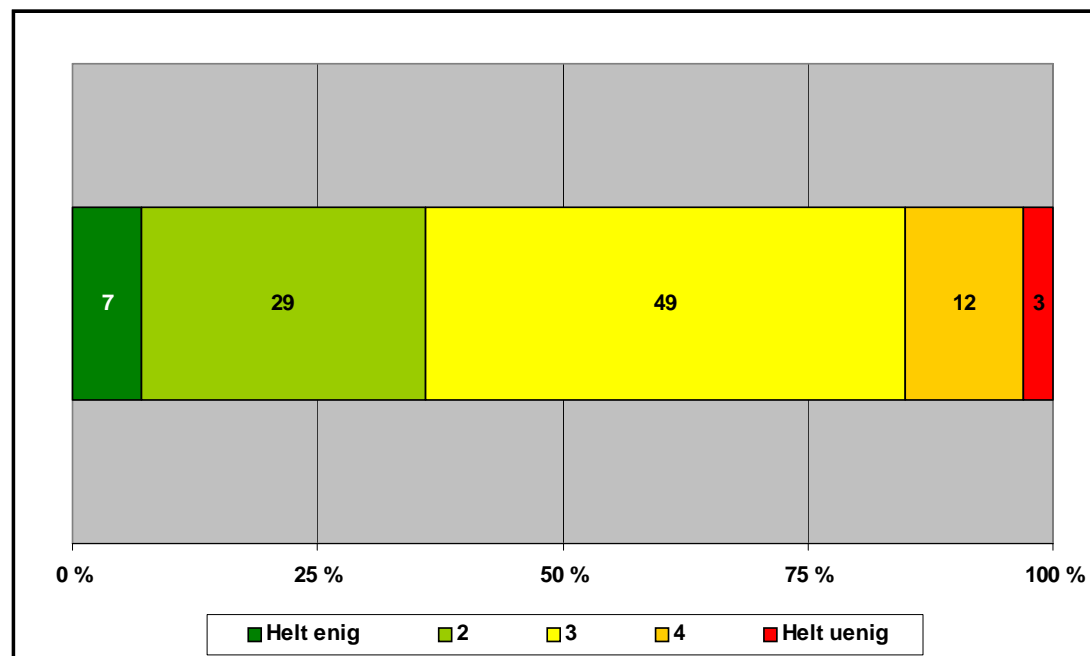
- Spørsmålet ble stilt for første gang i 2005
- 36% av bedriftene sier seg enig i påstanden, 49% plasserer seg midt på treet, mens bare 15% er uenig

Spørsmål 7d

Skatteetaten har informasjonsmaterieell som gir meg den informasjonen jeg har behov for

Vi finner at...

- **Bedrifter med bare 1-2 ansatte er mer uenig i påstanden enn bedrifter med mer enn 50 ansatte**
- **Daglige ledere er mer uenig i påstanden enn regnskapsførere/ økonomiansvarlige i bedriften**
- **Bedrifter fra Jord- og skogbruksbransjen er minst enig i denne påstanden**
- **Bedrifter med opptil 10 MNOK i omsetning er langt mer uenig enn bedrifter med mer enn 10 MNOK**
- **Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mht. om bedriften hadde kontrollbesøk av Skatteetaten i løpet av de siste 3-5 årene eller ei**



Skatteetatens informasjonsvirksomhet

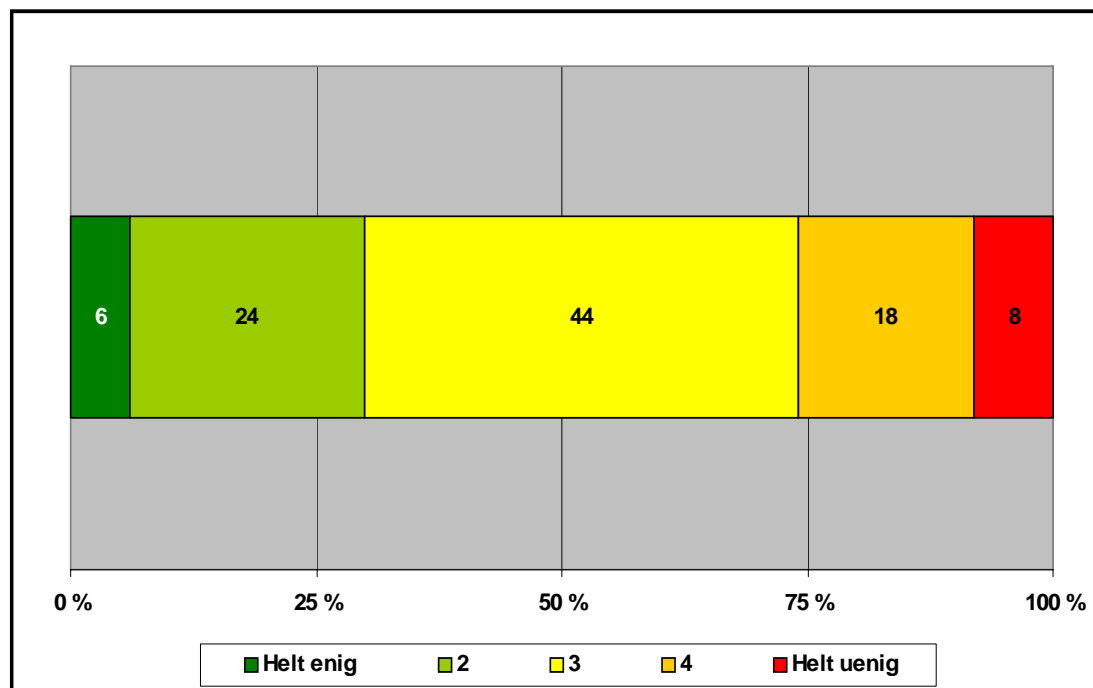
- Også dette spørsmålet ble stilt for første gang i 2005
- 30% av bedriftene sier seg enig i påstanden, 44% plasserer seg midt på treet, mens 26% er uenig i påstanden

Spørsmål 7e

Skatteetaten gjør det enkelt for meg å følge regelverket

Vi finner at...

- Bedrifter med 1-20 ansatte er mer enig i påstanden enn bedrifter med mer enn 20 ansatte
- Daglige ledere er mer uenig i påstanden enn regnskapsførere/ økonomiansvarlige
- Bedrifter med opptil 10 MNOK i omsetning er mer enig i påstanden enn bedrifter med mer enn 10 MNOK i omsetning
- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom bransjer eller om bedriften hadde et kontrollbesøk av Skatteetaten i løpet av de siste 3-5 årene



Skatteetatens rolle

- I denne delen ønsker vi at bedriftene skal vurdere Skatteetatens ulike roller slik de oppfatter dem, uavhengig av om de hadde kontakt med etaten eller ikke
- Respondentene kunne ta stilling til en del påstander om hvorvidt Skatteetaten legger vekt på følgende funksjon/oppgaver:
 - Kontrollinstans
 - Forenkling og videreutvikling av regelverket
 - Veileder i skatte- og avgiftsfaglige spørsmål
 - Informasjonsformidler
 - Serviceinstans for næringslivet
 - Skatte- og avgiftsinnkrever
- Respondentene kunne plassere seg på en 11-punktsskala, som senere ble omkodet til en 5-punktsskala
- *Obs! Spørsmål 8b ble omformulert fra "forvaltning og videreutvikling av regelverket" til "forenkling og videreutvikling av regelverket", noe som kan forklare den dramatiske nedgangen i antall bedriften som mener at Skatteetaten legger stor eller svært stor vekt på denne funksjonen*

Skatteetatens rolle

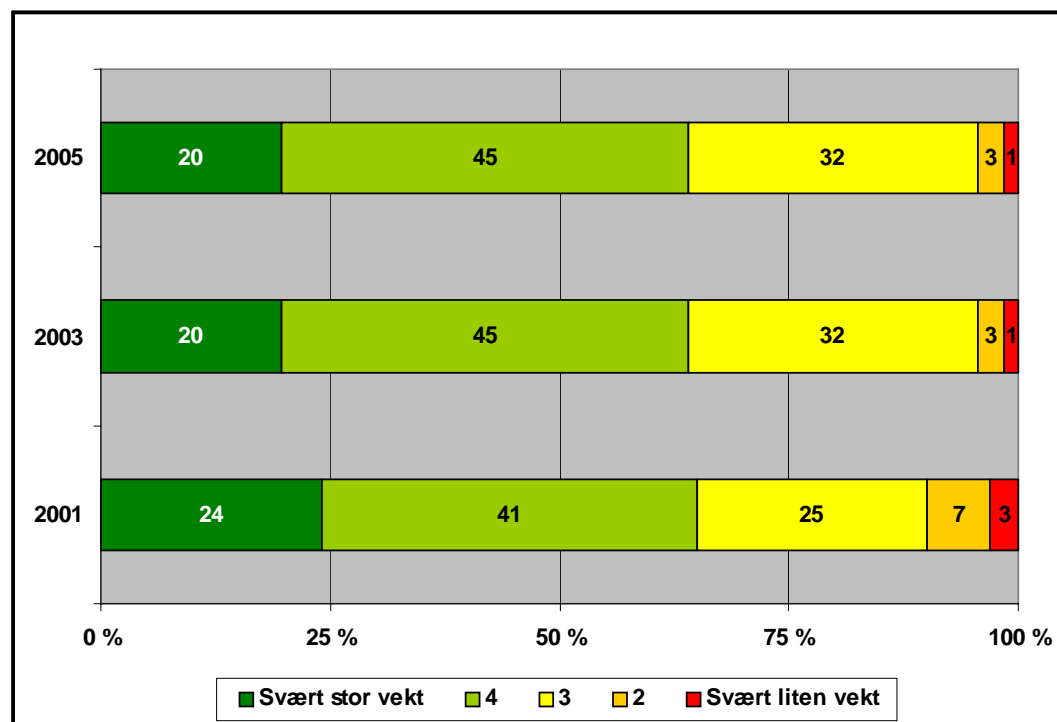
- Tallene for 2005 er uendret siden 2003
- 65% av bedriftene mener at Skatteetaten legger stor vekt på sin funksjon som kontrollinstans
- Bare 4% mener at Skatteetaten legger liten vekt på sin funksjon som kontrollinstans

Spørsmål 8a

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 kontrollinstans?

Vi finner at...

- Regnskapsførere mener at Skatteetaten legger større vekt på sin funksjon som kontrollinstans enn daglige ledere
- Bedrifter som har hatt kontrollbesøk fra Skatteetaten i løpet av de siste 3-5 årene, mener også i større grad at Skatteetaten legger stor vekt på sin funksjon som kontrollinstans enn bedrifter som ikke har hatt kontrollbesøk
- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom bransjer, forskjeller knyttet til omsetning, etableringsår eller antall ansatte



Skatteetatens rolle

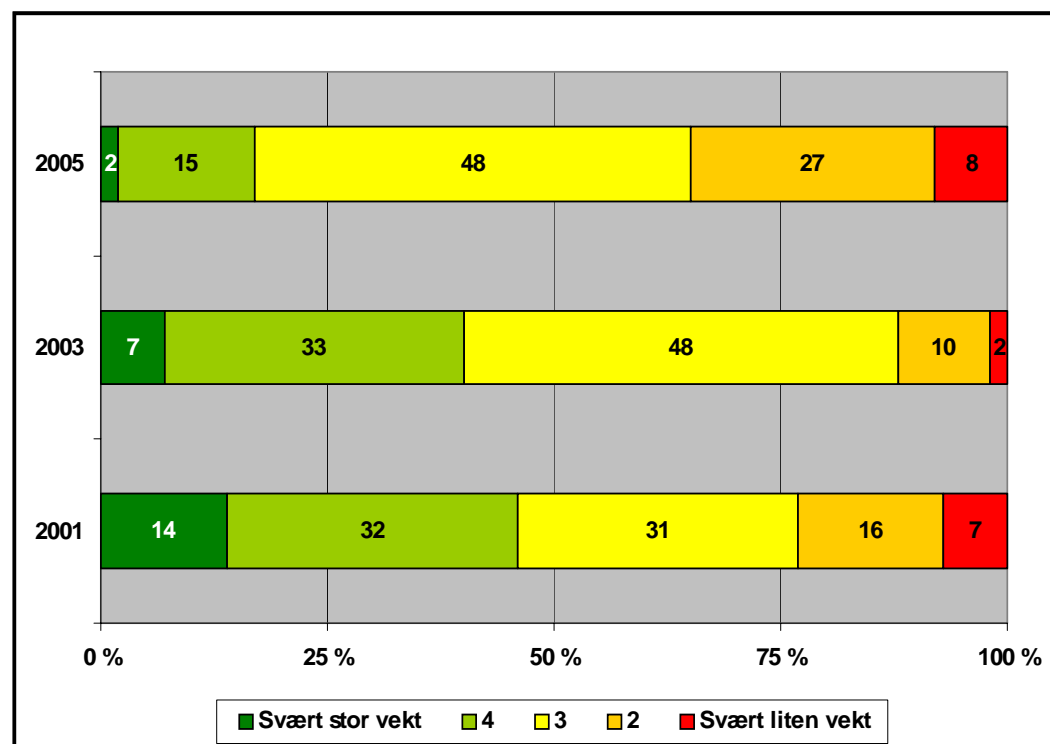
- Bare 17% av bedriftene mener at Skatteetaten legger stor vekt på sin funksjon for å forenkle og videreutvikle regelverket
- 48% av bedriftene gir etaten en karakter sånn midt på treet, mens hele 35% av bedriftene sier at Skatteetaten legger liten eller svært liten vekt på denne funksjonen

Spørsmål 8b

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 for forenkling og videreutvikling av regelverket?

Vi finner at...

- Bedrifter med opptil 10 MNOK i omsetning oftere mener at Skatteetaten legger stor vekt på sin funksjon for å forenkle og videreutvikle regelverket enn bedrifter med mer enn 10 MNOK i omsetning
- Daglige ledere mener oftere at Skatteetaten legger liten vekt på sin funksjon for å forenkle og videreutvikle regelverket enn regnskapsførere/ økonomiansvarlige i bedriften
- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom bransjer, forskjeller knyttet til bedriftens etableringsår, antall ansatte eller mht. om bedriften har hatt kontrollbesøk av Skatteetaten i løpet av de siste 3-5 årene



Skatteetatens rolle

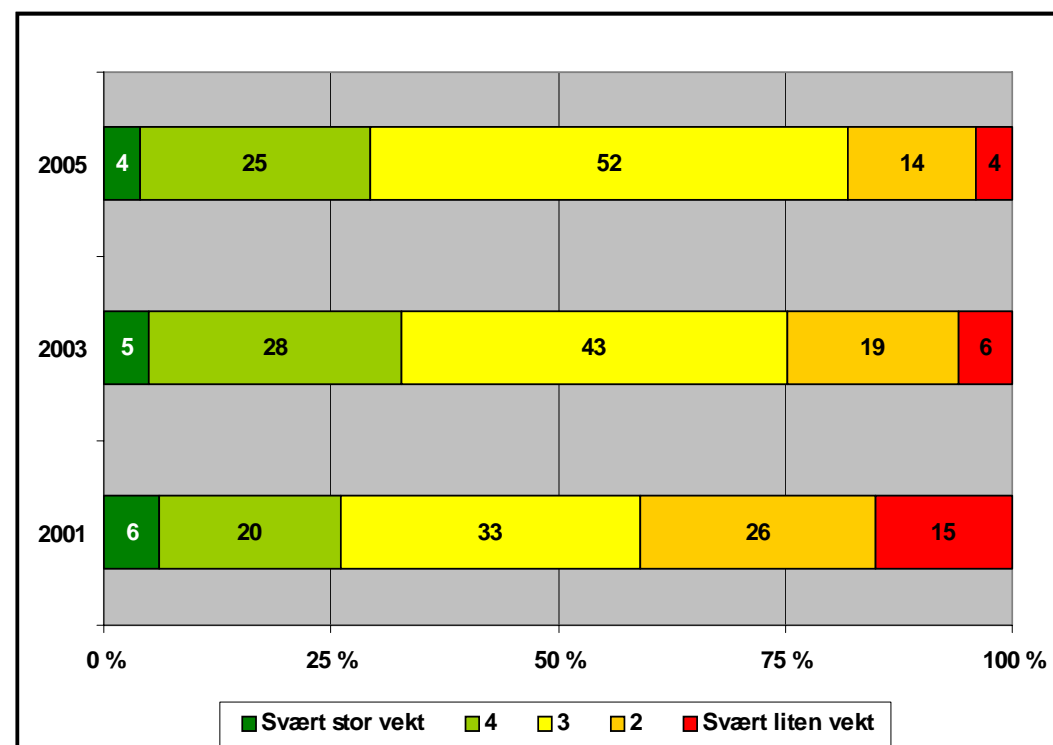
- Vi finner en signifikant nedgang i antall bedrifter som mener at Skatteetaten legger liten vekt på sin funksjon som veileder i skatte- og avgiftsfaglige spørsmål
- 52% av bedriftene gir etaten en karakter sånn midt på treet, mens 29% av bedriftene sier at Skatteetaten legger stor vekt på denne funksjonen

Spørsmål 8c

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 veileder i skatte- og avgiftsfaglige spørsmål?

Vi finner at...

- Daglig ledere mener oftere enn regnskapsførere/ økonomiansvarlige i bedriften at Skatteetaten legger liten vekt på sin funksjon som veileder i skatte- og avgiftsfaglige spørsmål
- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom bransjer, forskjeller knyttet til bedriftens etableringsår, omsetning, antall ansatte eller om bedriften hadde kontrollbesøk av Skatteetaten i løpet av de siste 3-5 årene



Skatteetatens rolle

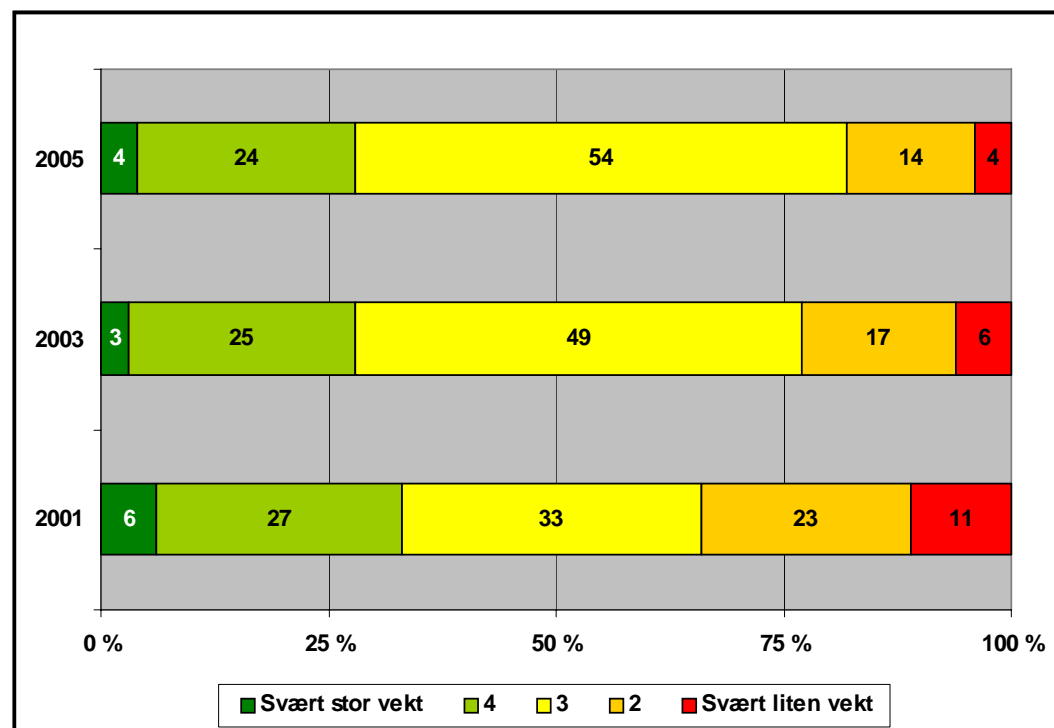
- Vi finner en signifikant nedgang i antall bedrifter som mener at Skatteetaten legger liten vekt på sin funksjon som informasjonsformidler
- Like mange bedrifter som i 2003, nemlig 28%, mener at etaten legger stor vekt på sin funksjon som informasjonsformidler

Spørsmål 8d

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 informasjonsformidler?

Vi finner at...

- Bedrifter med opptil 10 MNOK i omsetning mener oftere enn bedrifter med mer enn 10 MNOK at etaten legger liten vekt på sin funksjon som informasjonsformidler
- Daglige ledere mener oftere enn regnskapsførere/ økonomiansvarlige i bedriften at Skatteetaten legger lite vekt på denne funksjonen
- Bedrifter med 1-2 ansatte mener oftere enn bedrifter med mer enn 50 ansatte at etaten legger lite vekt på sin funksjon som informasjonsformidler
- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom bransjer, forskjeller knyttet til bedriftens etableringsår eller om bedriften hadde kontrollbesøk av Skatteetaten i løpet av de siste 3-5 årene



Skatteetatens rolle

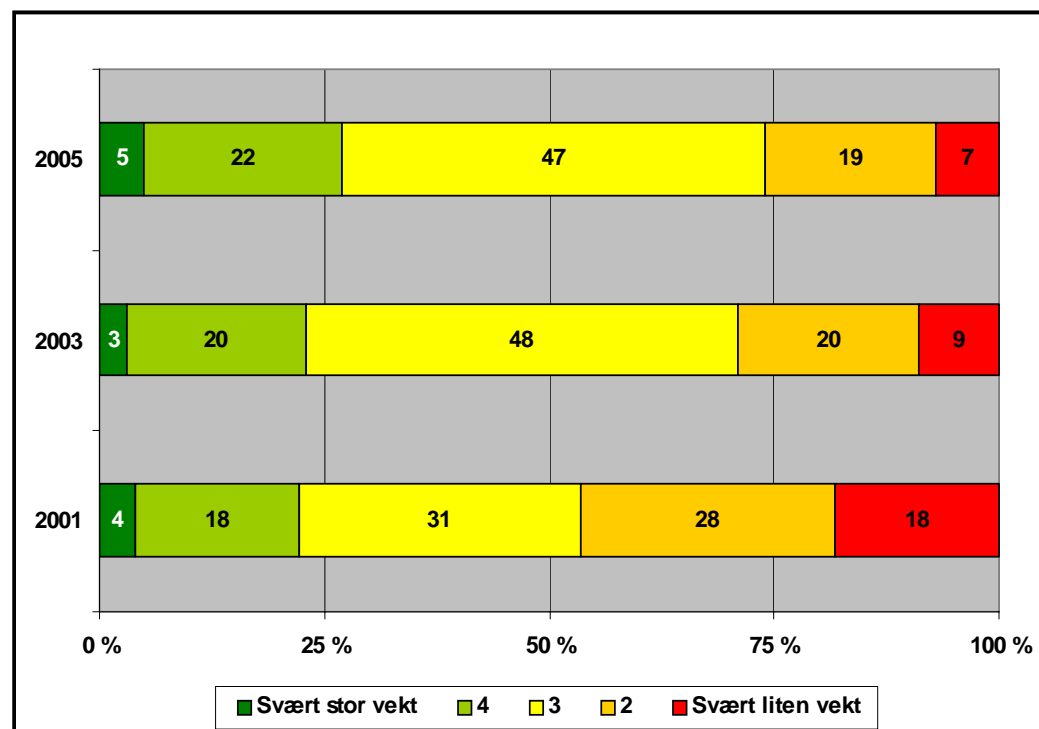
- Antall bedrifter som mener at etaten legger stor vekt på sin funksjon som serviceinstans for næringslivet økte signifikant siden 2003 til 27%
- Samtidig sank antall bedrifter som mener at etaten legger lite vekt på denne funksjonen til 26%

Spørsmål 8e

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 serviceinstans for næringslivet?

Vi finner at...

- Blant dem som mener at Skatteetaten legger lite vekt på sin funksjon som serviceinstans for næringslivet, finner vi bedrifter med mindre enn 10 MNOK i omsetning, daglige ledere og bedrifter med bare 1-2 ansatte
- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom bransjer, forskjeller knyttet til bedriftens etableringsår eller om bedriften hadde kontrollbesøk av Skatteetaten i løpet av de siste 3-5 årene



Skatteetatens rolle

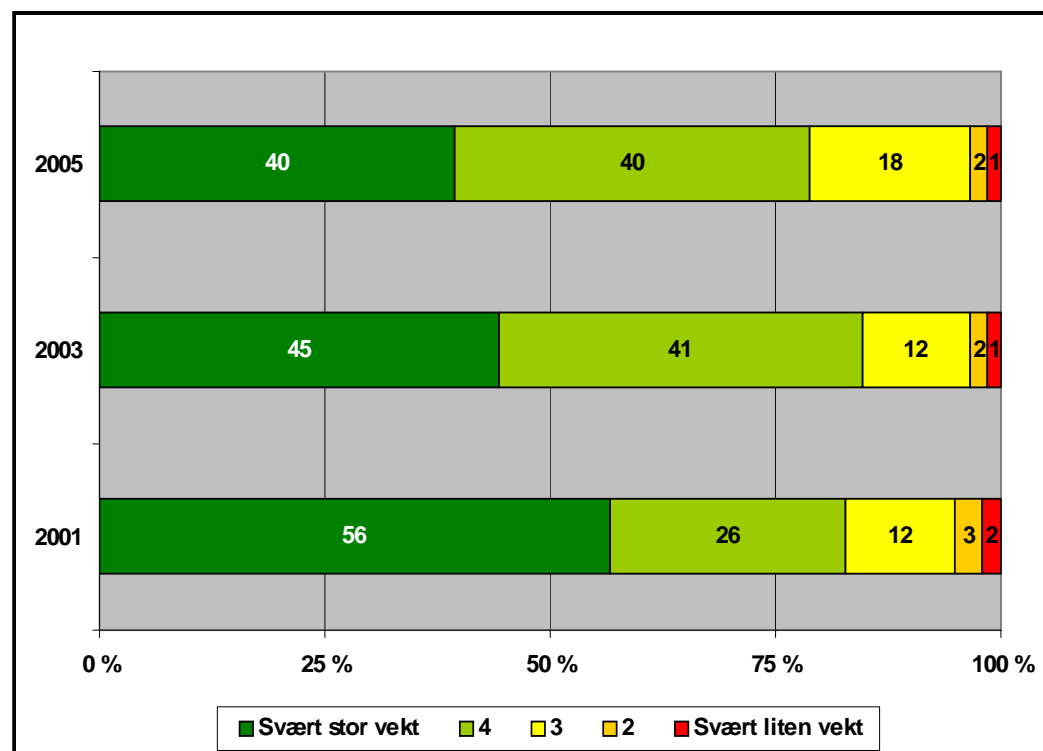
- Vi finner en positiv utvikling siden 2003, med en signifikant nedgang i antall bedrifter som mener at Skatteetaten legger stor vekt på sin funksjon som skatte- og avgiftsinnkrever
- 18% av bedriftene gir etaten en karakter sånn midt på treet, mens bare 3% av bedriftene sier at Skatteetaten legger lite vekt på denne funksjonen

Vi finner at...

- **Bedrifter i hotell- og restaurantbransjen, bedrifter i transport- og kommunikasjonsbransjen, foretak som driver med eiendomsutvikling og forretningsmessig tjenesteyting og industribedrifter mener oftere enn bedrifter i andre bransjer at Skatteetaten legger stor vekt på sin funksjon som skatte- og avgiftsinnkrever**
- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom etableringsår, forskjeller knyttet til omsetning, antall ansatte eller om bedriften hadde kontrollbesøk av Skatteetaten i løpet av de siste 3-5 årene

Spørsmål 8f

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 skatte- og avgiftsinnkrever?



Skatteetatens kontrollvirksomhet

- Dette spørsmålet tar for seg hvordan bedriften opplevde det siste kontrollbesøket fra Skatteetaten
- Spørsmålet ble bare stilt til bedrifter som hadde hatt kontrollbesøk fra Skatteetaten. Siden bare 35% av alle bedrifter opplevde kontrollbesøk i løpet av de siste 3-5 årene, påvirker dette negativt muligheten for å gjennomføre en analyse av bakgrunnsvariabler
- Følgende påstander ble tatt hensyn til:
 - Kontrollen ble gjennomført på en profesjonell og ryddig måte
 - I løpet av kontrollen ble det gitt god informasjon om formålet med kontrollen
 - I etterkant av kontrollen ble det gitt tilfredsstillende tilbakemelding om resultatet av kontrollen
 - De som utførte kontrollen benyttet anledningen til å gi råd og veiledning
 - De som utførte kontrollen behandlet meg/ min bedrift med respekt
- Respondentene kunne plassere seg på en 11-punktsskala, som senere ble omkodet til en 5-punktsskala

Skatteetatens kontrollvirksomhet

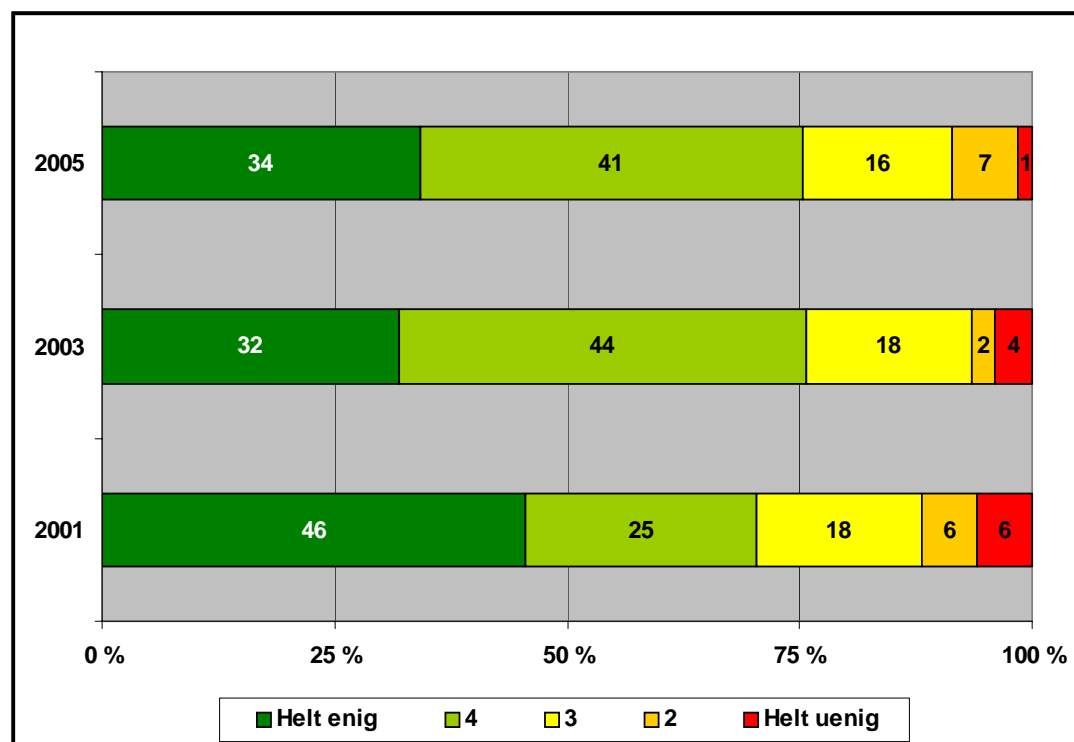
- 75% av bedriftene sier seg enig i påstanden om at Skatteetaten gjennomførte kontrollen på en profesjonell og ryddig måte
- 16% av bedriftene gir etaten en karakter sånn midt på treet, mens bare 8% av bedriftene sier seg uenig i denne påstanden

Spørsmål 9a

Kontrollen ble gjennomført på en profesjonell og ryddig måte.

Vi finner at...

- Datamaterialet viser en tendens til at det først og fremst er veletablerte bedrifter som mener at Skatteetaten gjennomførte kontrollen på en profesjonell og ryddig måte, mens bedrifter med kortere fartstid er mer uenig i denne påstanden
- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom bransjer, forskjeller knyttet til omsetning, stilling eller antall ansatte i bedriften



Skatteetatens kontrollvirksomhet

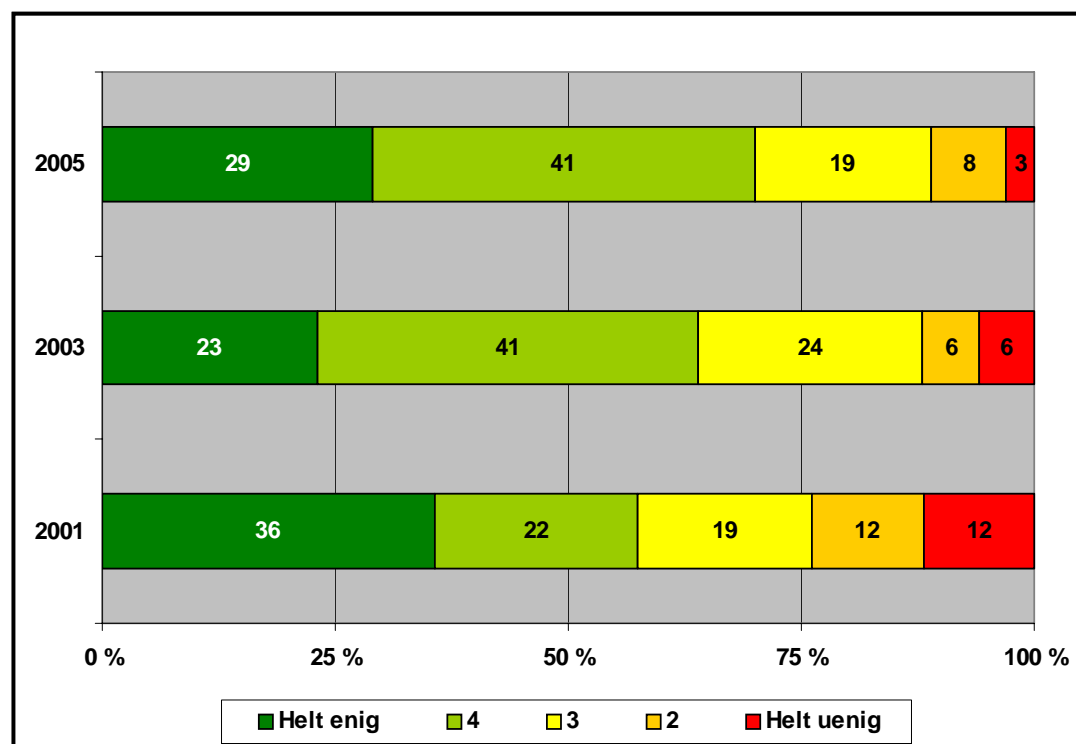
- Figuren viser en økning for andre gang på råd i antall bedrifter som sier seg enig i påstanden om at Skatteetaten har gitt god informasjon om formålet med kontrollen
- Hele 70% sier seg enig, 19% plasserer seg midt på treet, mens bare 11% sier seg uenig i påstanden

Analysen viser at...

- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom bransjer, forskjeller knyttet til omsetning, stilling, bedriftens etableringsår eller antall ansatte i bedriften

Spørsmål 9b

I løpet av kontrollen ble det gitt god informasjon om formålet med kontrollen.



Skatteetatens kontrollvirksomhet

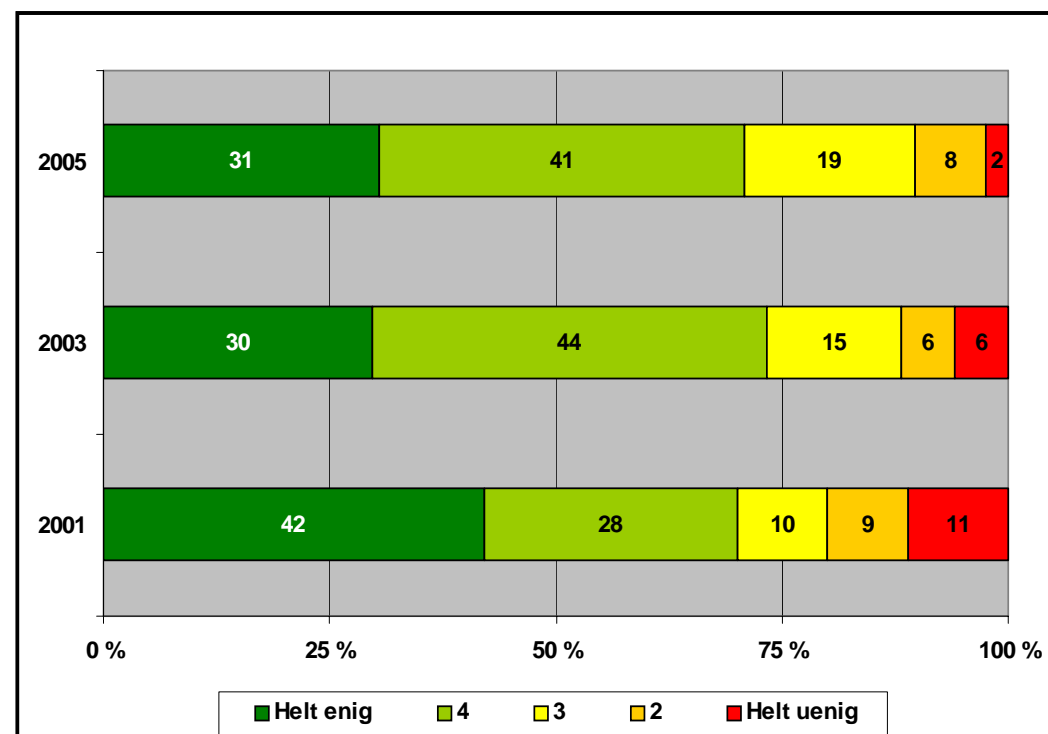
- Figuren viser en liten tilbakegang fra 12% i 2003 til 10% i år i antall bedrifter som sier seg uenig i påstanden om at det ble gitt tilfredsstillende tilbakemelding om resultatet av kontrollen
- 19% plasserer seg i midten, mens 72% sier seg enig i påstanden

Vi finner at...

- Datamaterialet viser igjen en tendens til at det først og fremst er veletablerte bedrifter som mener at Skatteetaten ga tilfredsstillende tilbakemelding om resultatet av kontrollen, mens bedrifter med kortere fartstid er mer uenig i denne påstanden
- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom bransjer, forskjeller knyttet til omsetning, stilling eller antall ansatte i bedriften

Spørsmål 9c

I etterkant av kontrollen ble det gitt tilfredsstillende tilbakemelding om resultatet av kontrollen.



Skatteetatens kontrollvirksomhet

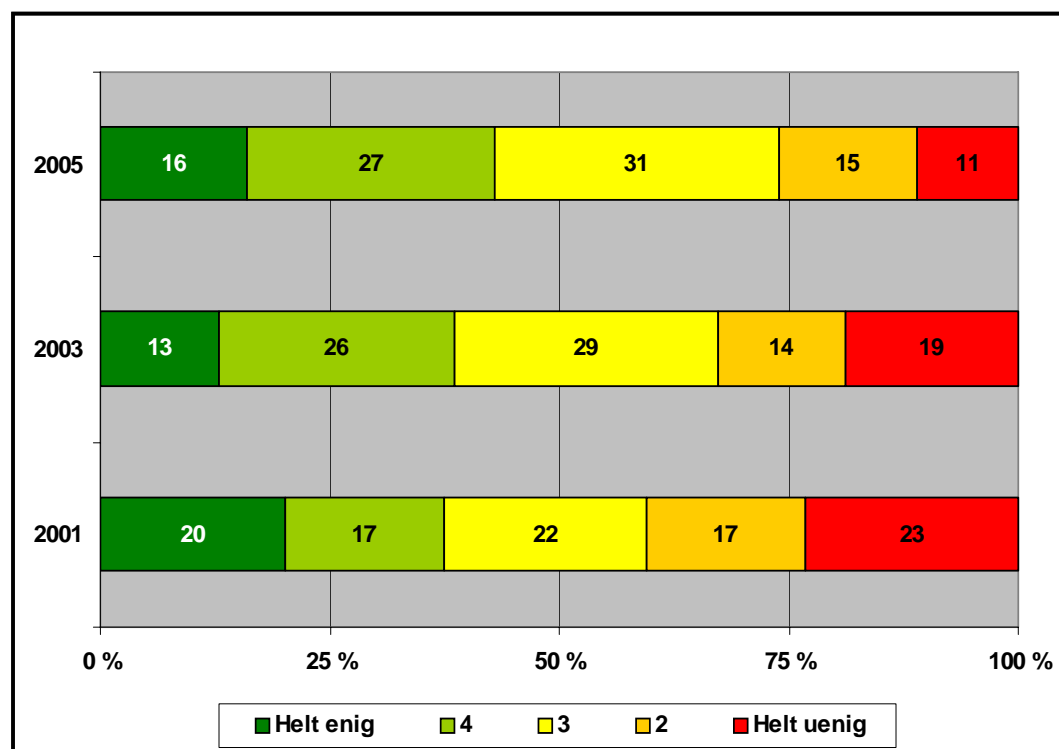
- For andre gang på råd finner vi en kraftig nedgang i antall bedrifter som sier seg uenig i påstanden om at de som utførte kontrollen benyttet anledningen til å gi råd og veiledning
- Samtidig økte igjen antall bedrifter som var enige i påstanden, mens antall bedrifter som plasserte seg i midten økte bare litt

Analysen viser at...

- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom bransjer, forskjeller knyttet til omsetning, stilling, bedriftens etableringsår eller antall ansatte i bedriften

Spørsmål 9d

De som utførte kontrollen benyttet anledningen til å gi råd og veiledning.



Skatteetatens kontrollvirksomhet

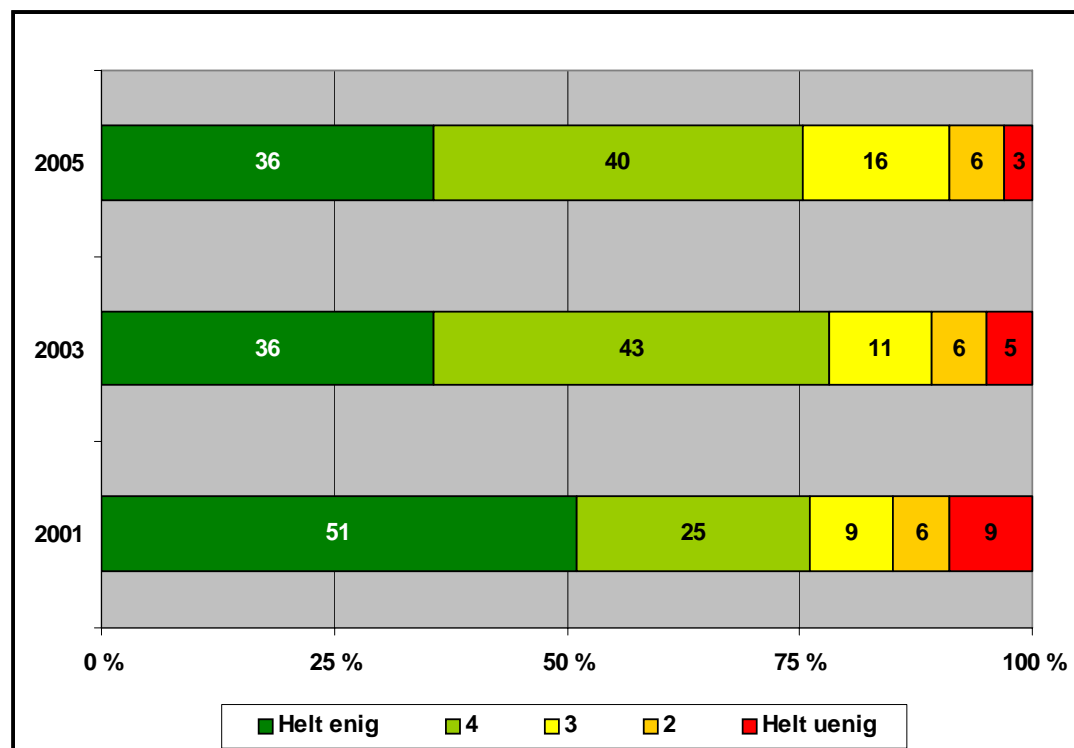
- 76% av bedriftene sier seg enig i påstanden om at de som utførte kontrollen behandlet bedriften med respekt
- 16% av bedriftene gir etaten en karakter sånn midt på treet, mens bare 9% av bedriftene sier seg uenig i denne påstanden

Vi finner at...

- Datamaterialet viser en tendens til at det først og fremst er veletablerte bedrifter som mener at de som utførte kontrollen behandlet bedriften med respekt, mens bedrifter med kortere fartstid er mer uenig i denne påstanden
- Bedrifter med opptil 10 MNOK i omsetning sier seg oftere uenig i påstanden enn bedrifter med mer enn 10 MNOK i omsetning
- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom bransjer, stilling eller antall ansatte i bedriften

Spørsmål 9e

De som utførte kontrollen behandlet meg/ min bedrift med respekt.



Skatteetatens brukerbehandling

- Spørsmålene i denne delen dreier seg om hvor enig eller uenig bedriftene er i følgende påstander om Skatteetatens brukerbehandling og forståelse for næringslivet
- Bedriftene skulle ta stilling til påstandene på grunnlag av siste erfaring de hadde med Skatteetaten
- Følgende spørsmål ble stilt:

De ansatte i Skatteetaten...

- behandler de næringsdrivende med respekt
 - har god innsikt i mitt marked og de rammebetingelser som er der
 - ser på næringslivet som en viktig bidragsyter til fellesskapet
 - håndterer henvendelsene på en korrekt og profesjonell måte
 - er rettferdig og likebehandlende overfor sine brukere fra næringslivet
 - er løsningsorienterte og opptatt av den enkelte bedrifts behov
- Det siste spørsmål ble stilt for første gang i år

Skatteetatens brukerbehandling

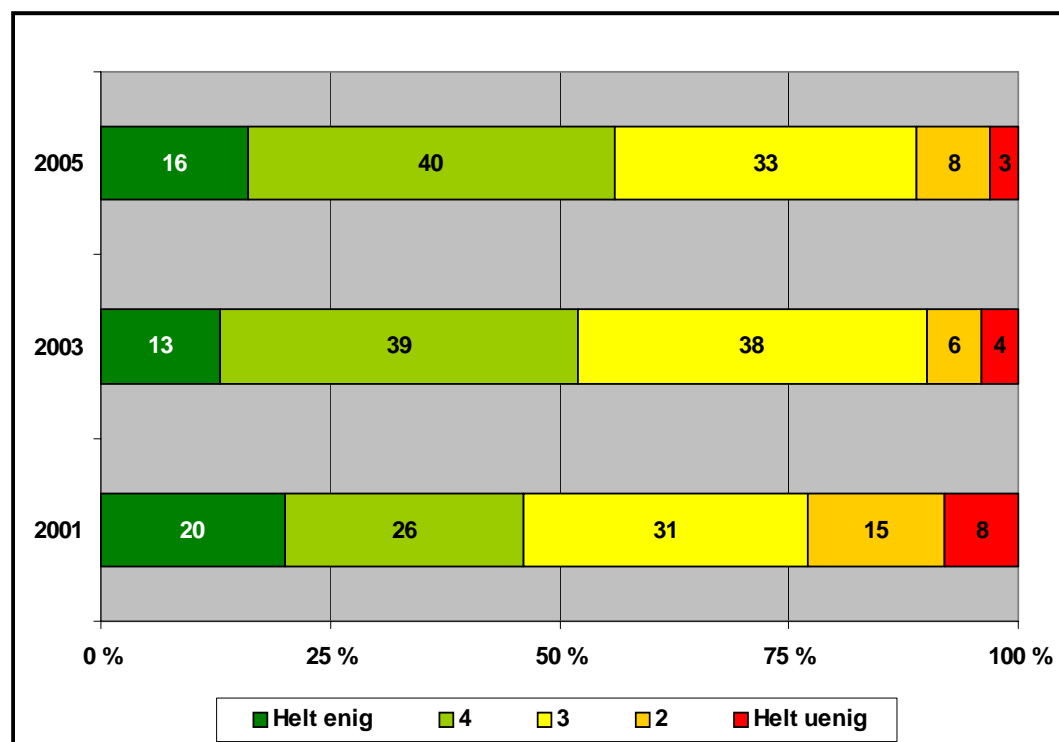
- Figuren viser en økning for andre gang på råd i antall bedrifter som sier seg enig i påstanden om at Skatteetaten behandler de næringsdrivende med respekt
- 33% av bedriftene gir etaten en karakter sånn midt på treet, mens 11% av bedriftene sier seg uenig i denne påstanden

Spørsmål 10a

De ansatte i Skatteetaten behandler de næringsdrivende med respekt

Vi finner at...

- Bedrifter med mer enn 10 MNOK i omsetning, med mer enn 50 ansatte og regnskapsførere/økonomiansvarlige i bedriften sier seg mer enig i påstanden enn andre bedrifter
- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom bransjer, forskjeller knyttet til bedriftens etableringsår eller om bedriften hadde kontrollbesøk av Skatteetaten i løpet av de siste 3-5 årene



Skatteetatens brukerbehandling

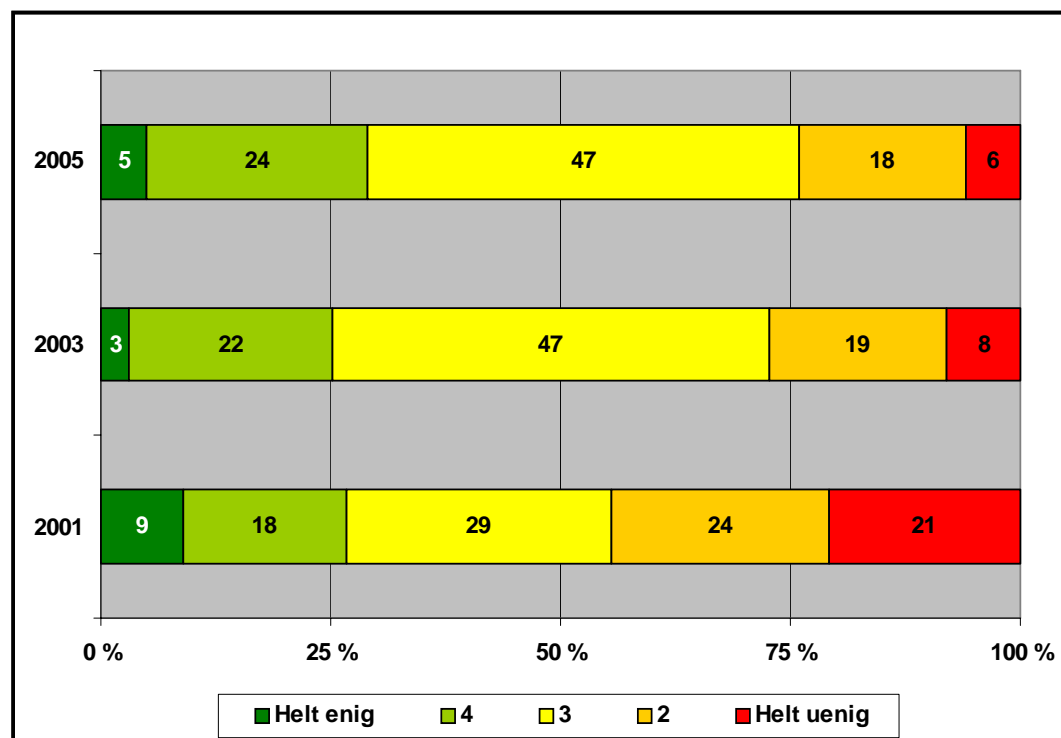
- For andre gang på råd finner vi en nedgang i antall bedrifter som sier seg uenig i påstanden om at de ansatte i Skatteetaten har god innsikt i markeder og rammebetingelser som er der
- 47% plasserer seg i midten, mens 29% sier seg enig i påstanden

Spørsmål 10b

De ansatte i Skatteetaten har god innsikt i mitt marked og de rammebetingelser som er der

Analysen viser at...

- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom bransjer, forskjeller knyttet til antall ansatte i bedriften, etableringsår, omsetning, stilling eller om bedriften hadde kontrollbesøk av Skatteetaten i løpet av de siste 3-5 årene



Skatteetatens brukerbehandling

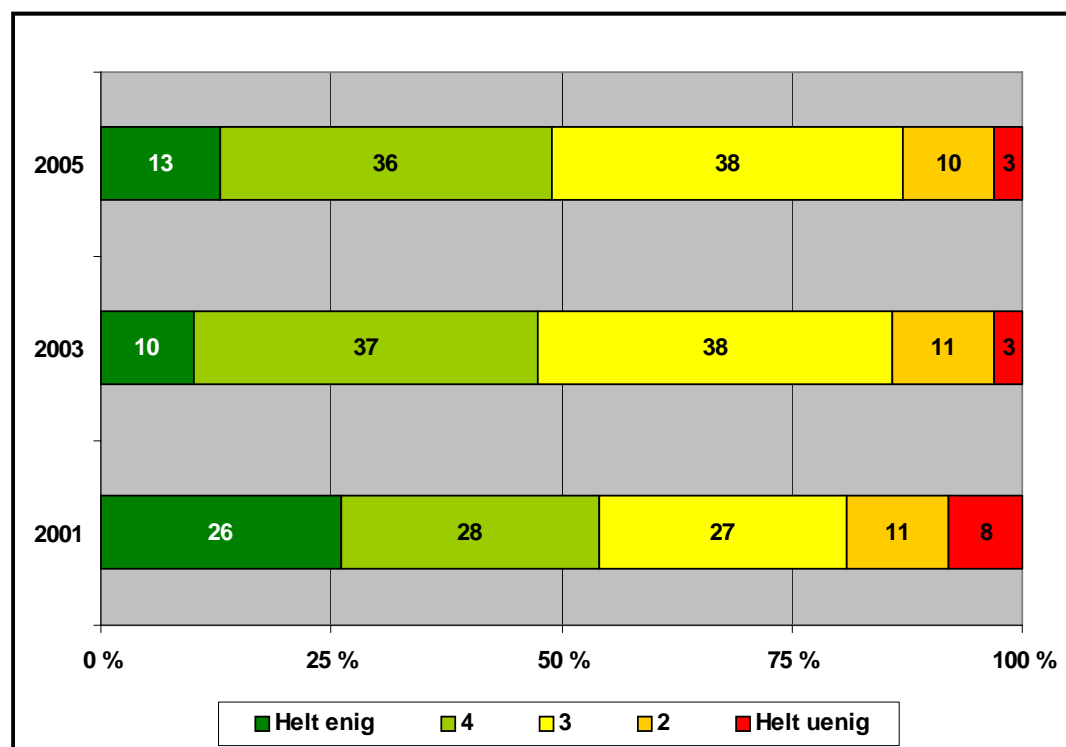
- 49% av bedriftene sier seg enig i påstanden om at de ansatte i Skatteetaten ser på næringslivet som en viktig bidragsyter til fellesskapet
- 38% av bedriftene gir etaten en karakter sånn midt på treet, mens bare 13% av bedriftene sier seg uenig i denne påstanden

Spørsmål 10c

De ansatte i Skatteetaten ser på næringslivet som en viktig bidragsyter til fellesskapet

Vi finner at...

- Veletablerte bedrifter sier seg mer enig i denne påstanden enn bedrifter mer relativt kort fartstid
- Daglige ledere er mer uenig i denne påstanden enn regnskapsførere/økonomiansvarlige i bedriften
- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom bransjer, forskjeller knyttet til antall ansatte i bedriften, omsetning eller om bedriften hadde kontrollbesøk av Skatteetaten i løpet av de siste 3-5 årene



Skatteetatens brukerbehandling

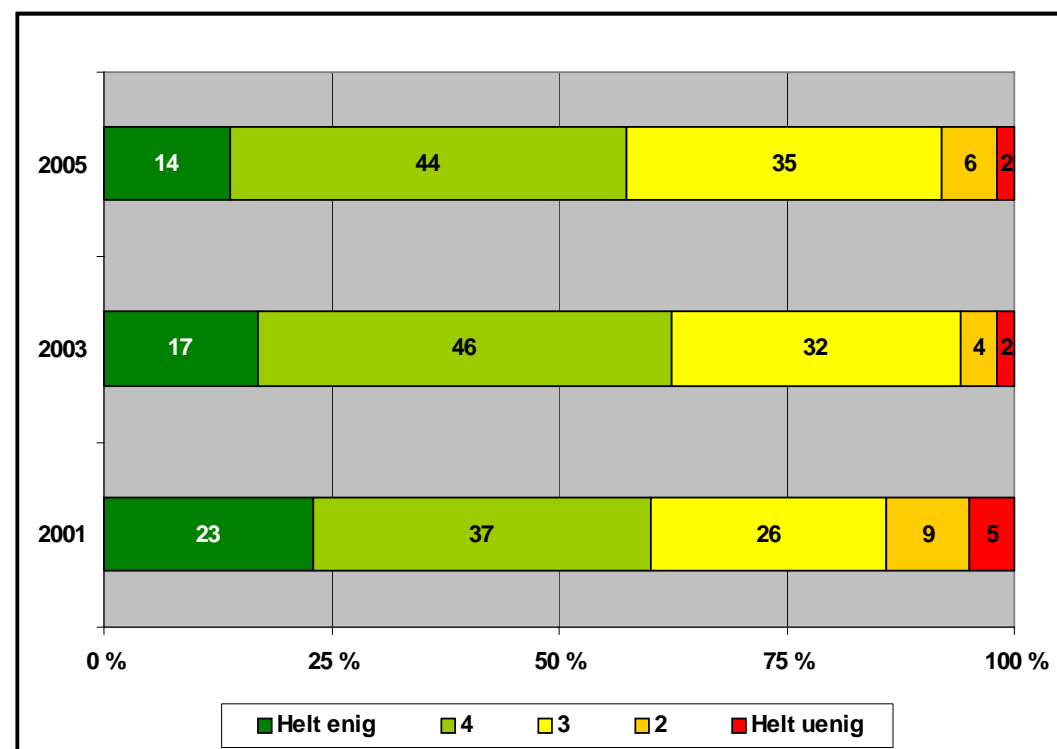
- 58% av bedriftene sier seg enig i påstanden om at de ansatte i Skatteetaten håndterer henvendelsene på en korrekt og profesjonell måte
- 35% av bedriftene gir etaten en middels karakter , mens bare 8% av bedriftene sier seg uenig i denne påstanden

Spørsmål 10d

De ansatte i Skatteetaten håndterer henvendelsene på en korrekt og profesjonell måte

Vi finner at...

- Veletablerte bedrifter sier seg mer enig i denne påstanden enn nyetablerte bedrifter
- Bedrifter med opptil 10 MNOK i omsetning er mer uenig i denne påstanden enn bedrifter med mer enn 10 MNOK i omsetning
- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom bransjer, forskjeller knyttet til antall ansatte i bedriften, stilling eller om bedriften hadde kontrollbesøk av Skatteetaten i løpet av de siste 3-5 årene



Skatteetatens brukerbehandling

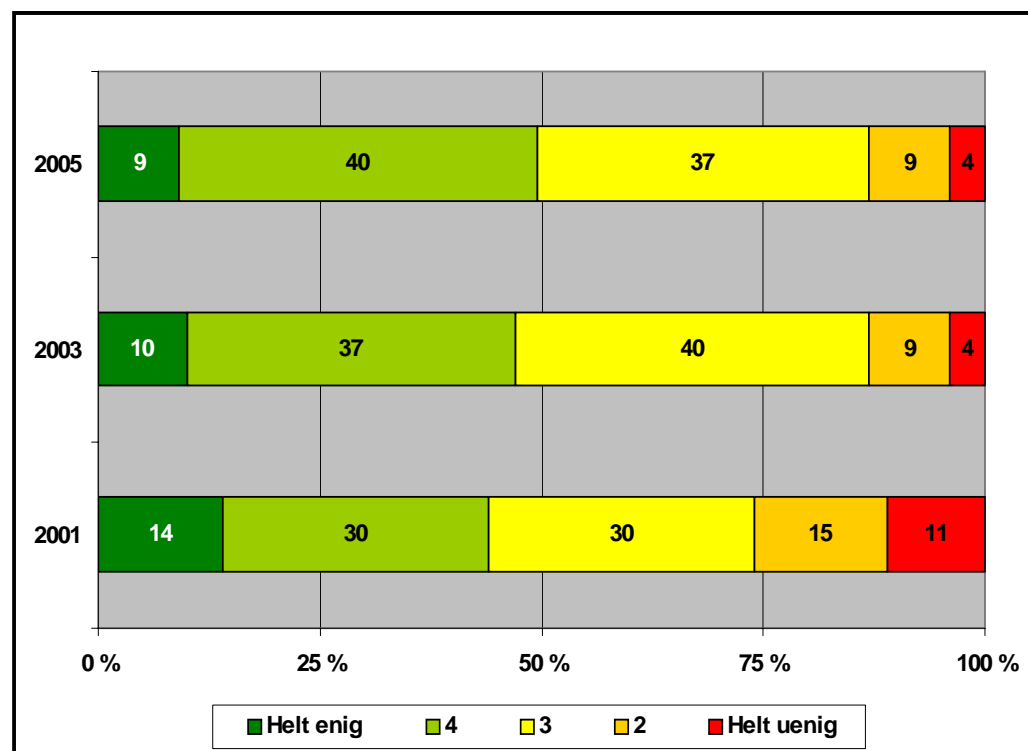
- Figuren viser en økning for andre gang på råd i antall bedrifter som sier seg enig i påstanden om at Skatteetaten er rettferdig og likebeholdende overfor sine brukere fra næringslivet
- 37% av bedriftene gir Skatteetaten en karakter sånn midt på treet, mens 13% av bedriftene sier seg uenig i denne påstanden

Spørsmål 10e

De ansatte i Skatteetaten er rettferdig og likebeholdende overfor sine brukere fra næringslivet

Vi finner at...

- Bedrifter med bare 1-2 ansatte og bedrifter med opptil 10 MNOK i omsetning sier seg mer uenig i denne påstanden
- Regnskapsførere/ økonomiansvarlige i bedrifter og bedrifter som ikke har hatt kontrollbesøk i løpet av de siste 3-5 årene, er mer enig i påstanden enn daglige ledere og bedrifter som ikke har hatt kontrollbesøk
- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom bransjer eller bedriftens etableringsår



Skatteetatens brukerbehandling

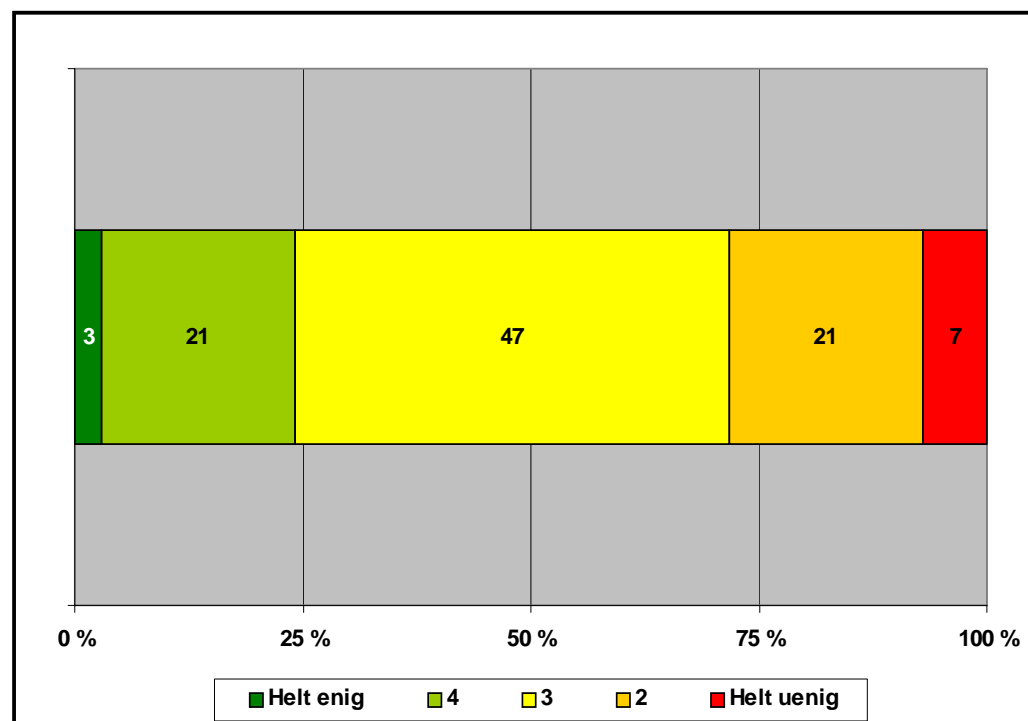
- 24% av bedriftene sier seg enig i påstanden om at de ansatte i Skatteetaten er løsningsorientert og opptatt av den enkelte bedrifts behov
- 47% av bedriftene gir etaten en middels karakter, mens hele 28% av bedriftene sier seg uenig i denne påstanden

Spørsmål 10f

De ansatte i Skatteetaten er løsningsorientert og opptatt av den enkelte bedrifts behov

Vi finner at...

- Bedrifter med 1-2 ansatte og daglige ledere er mer uenig i denne påstanden enn bedrifter med mer enn 50 ansatte og regnskapsførere/økonomiansvarlige
- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom bransjer, forskjeller knyttet til bedriftens etableringsår, omsetning eller om bedriften hadde kontrollbesøk av Skatteetaten i løpet av de siste 3-5 årene



Skatteetatens saksbehandling

- I denne delen ønsker vi å finne ut hvordan bedriftene opplevde Skatteetatens saksbehandling
- Spørsmål 11 og 12 benyttes til å kartlegge hos hvilke etater bedriftene har hatt saker til behandling i løpet av de siste 5 årene. I 2001 og 2003 var det mulig å gi flere svar (svarprosenten ligger altså gjerne over 100%), mens i 2005 ble det innført en kategori "Ja, hos flere"
- Deretter kunne respondentene ta stilling til en del påstander om Skatteetatens saksbehandling. Bedrifter skulle ta utgangspunkt i den siste saken de hadde til behandling
- Følgende påstander ble brukt:
 - Skatteetaten har akseptabel saksbehandlingstid
 - Det ble gitt tilstrekkelig informasjon om utviklingen i saken
 - Saksbehandlerne i skatteetaten har god faglig kompetanse
- Respondentene kunne plassere seg på en 11-punktsskala, som senere ble omkodet til en 5-punktsskala

Skatteetatens saksbehandling

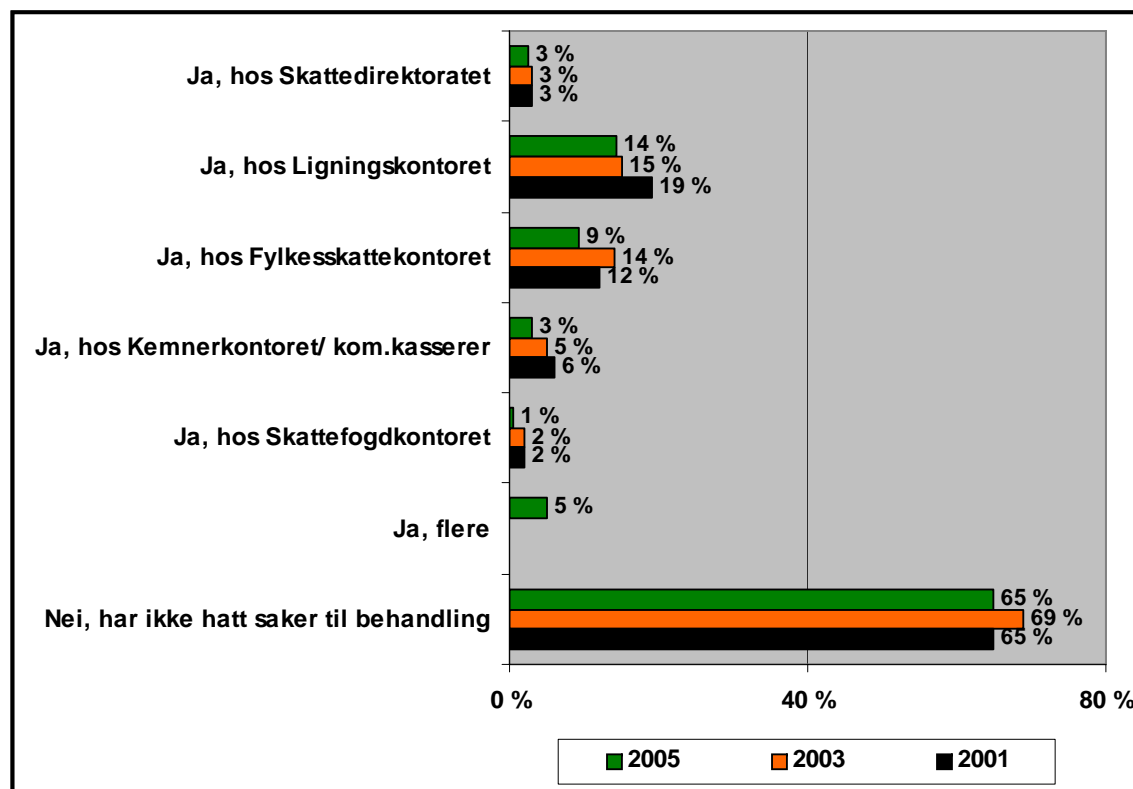
- Figuren viser at bedrifter hadde flest saker til behandling hos Ligningskontoret, fulgt av Fylkesskattekontoret
- 65% av bedriftene hadde ikke hatt saker til behandling hos Skatteetaten i løpet av de siste 5 årene

Spørsmål 11

Har du hatt noen saker til saksbehandling hos Skatteetaten i løpet av de siste 5 årene, i så fall hvor?

Vi finner at...

- Skattedirektoratet hadde oftest kontakt med bedrifter som har mer enn 50 MNOK i omsetning og med bedrifter som driver med bergverksdrift og utvinning
- Sannsynligheten for at bedrifter hadde kontakt med Fylkesskattekontoret økte med omsetningen til bedriften
- Bedrifter fra Oslo og Akershus hadde oftest kontakt med Kemnerkontoret/ kommunekassen



Skatteetatens saksbehandling

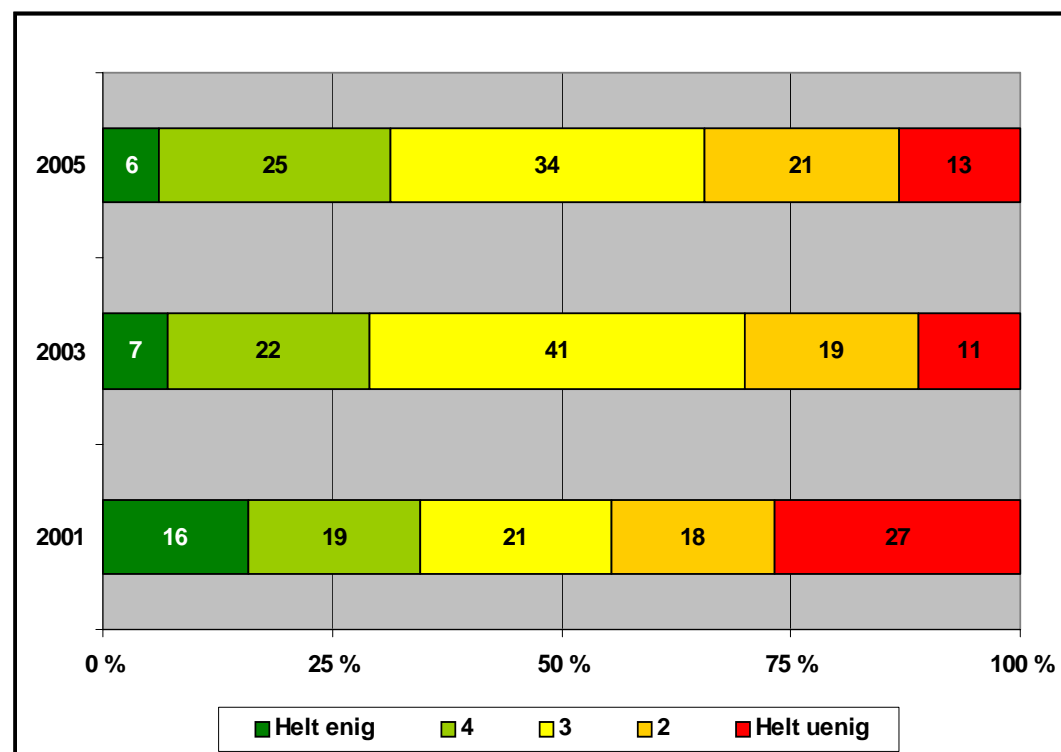
- 31% av bedriftene sier seg enig i påstanden om at Skatteetaten har en akseptabel behandlingstid
- 34% av bedriftene gir etaten en karakter sånn midt på treet, mens hele 34% av bedriftene sier seg uenig i denne påstanden

Spørsmål 13a

Skatteetaten har akseptabel saksbehandlingstid

Vi finner at...

- Bedrifter som hadde saker til behandling hos Ligningskontoret er mindre enig i denne påstanden enn gjennomsnittet
- Bedrifter som hadde saker til behandling hos Kemnerkontoret/ kommunekassen er mer enig i denne påstanden enn gjennomsnittet
- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom bransjer, forskjeller knyttet til bedriftens etableringsår, omsetning, antall ansatte i bedriften eller om bedriften hadde kontrollbesøk av Skatteetaten i løpet av de siste 3-5 årene



Skatteetatens saksbehandling

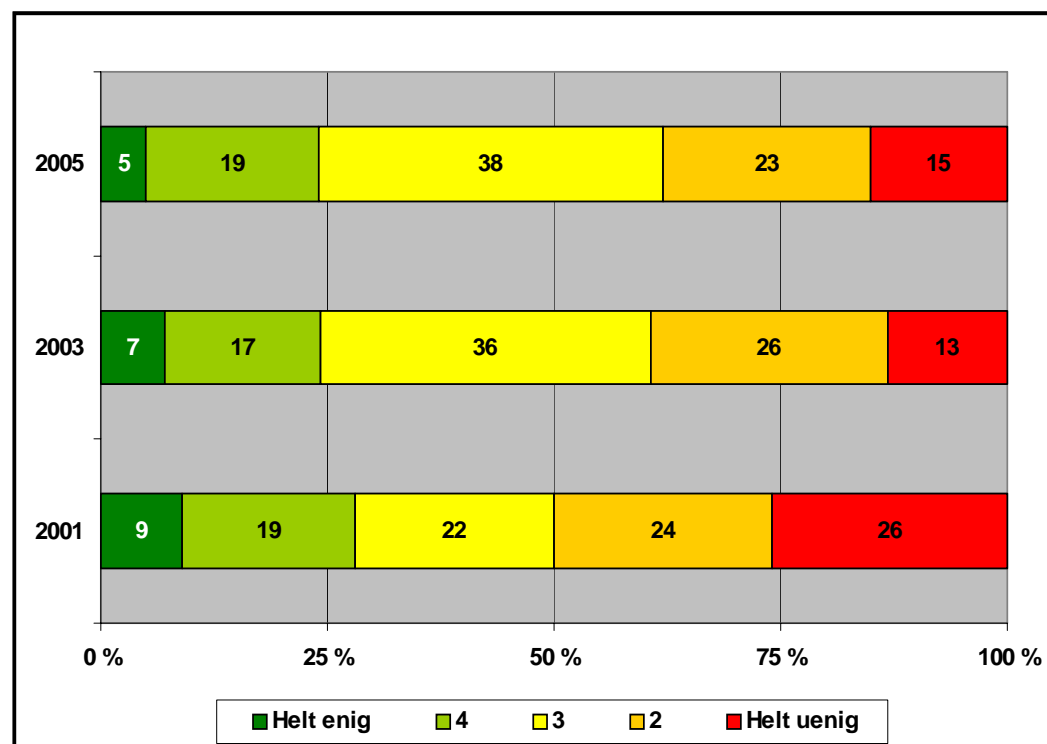
- For andre gang på råd finner vi en nedgang i antall bedrifter som sier seg uenig i påstanden om at det ble gitt tilstrekkelig informasjon om utviklingen i saken
- 38% plasserer seg i midten, mens 24% sier seg enig i påstanden

Spørsmål 13b

Det ble gitt tilstrekkelig informasjon om utviklingen i saken

Vi finner at...

- Bedrifter som opplevde kontrollbesøk fra Skatteetaten i løpet av de siste 3-5 årene er mindre enig i påstanden enn bedrifter som ikke hadde kontroll
- Bedrifter i bransjene varehandel mv. og eiendomsdrift er mer uenig i påstanden enn bedrifter i andre bransjer
- Bedrifter som hadde saker til behandling hos Kemnerkontoret/kommunekassen er mer enig i denne påstanden enn gjennomsnittet
- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom etableringsår, omsetning eller antall ansatte i bedriften



Skatteetatens saksbehandling

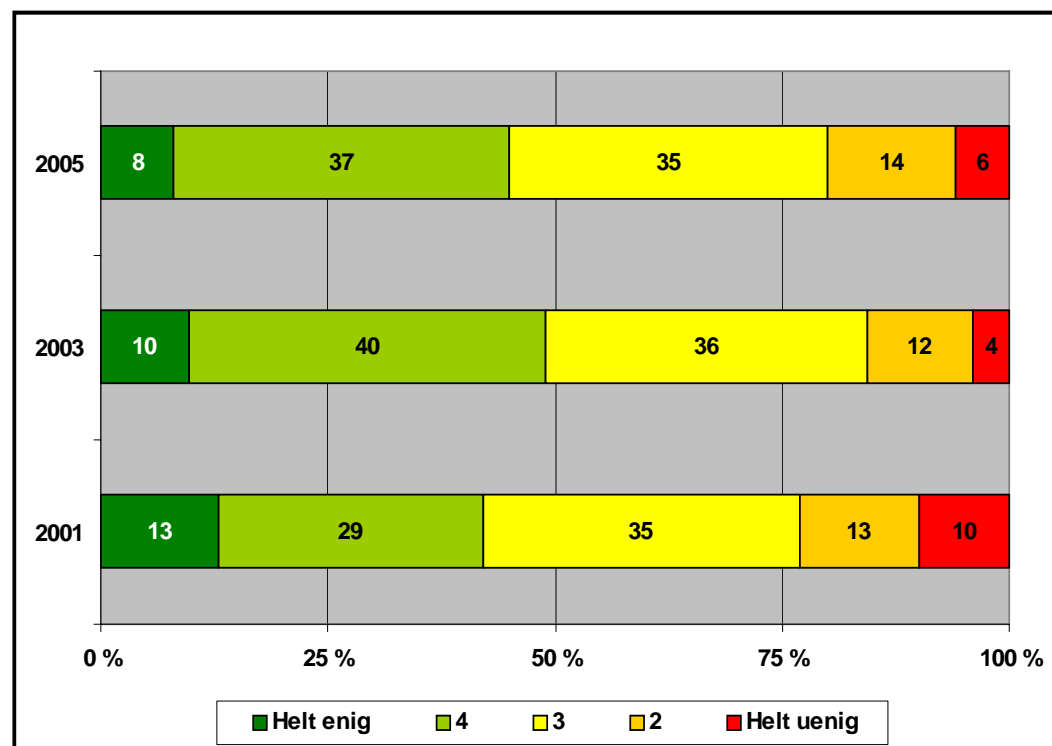
- 45% av bedriftene sier seg enig i påstanden om at saksbehandlerne i Skatteetaten har god faglig kompetanse
- 35% av bedriftene gir etaten en karakter sånn midt på treet, mens 20% av bedriftene sier seg uenig i denne påstanden

Spørsmål 13c

Saksbehandlerne i Skatteetaten har god faglig kompetanse

Vi finner at...

- Bedrifter som hadde saker til behandling hos Skattedirektoratet er mer enig i denne påstanden enn gjennomsnittet
- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom bransjer, forskjeller knyttet til bedriftens etableringsår, omsetning, antall ansatte i bedriften eller om bedriften hadde kontrollbesøk av Skatteetaten i løpet av de siste 3-5 årene

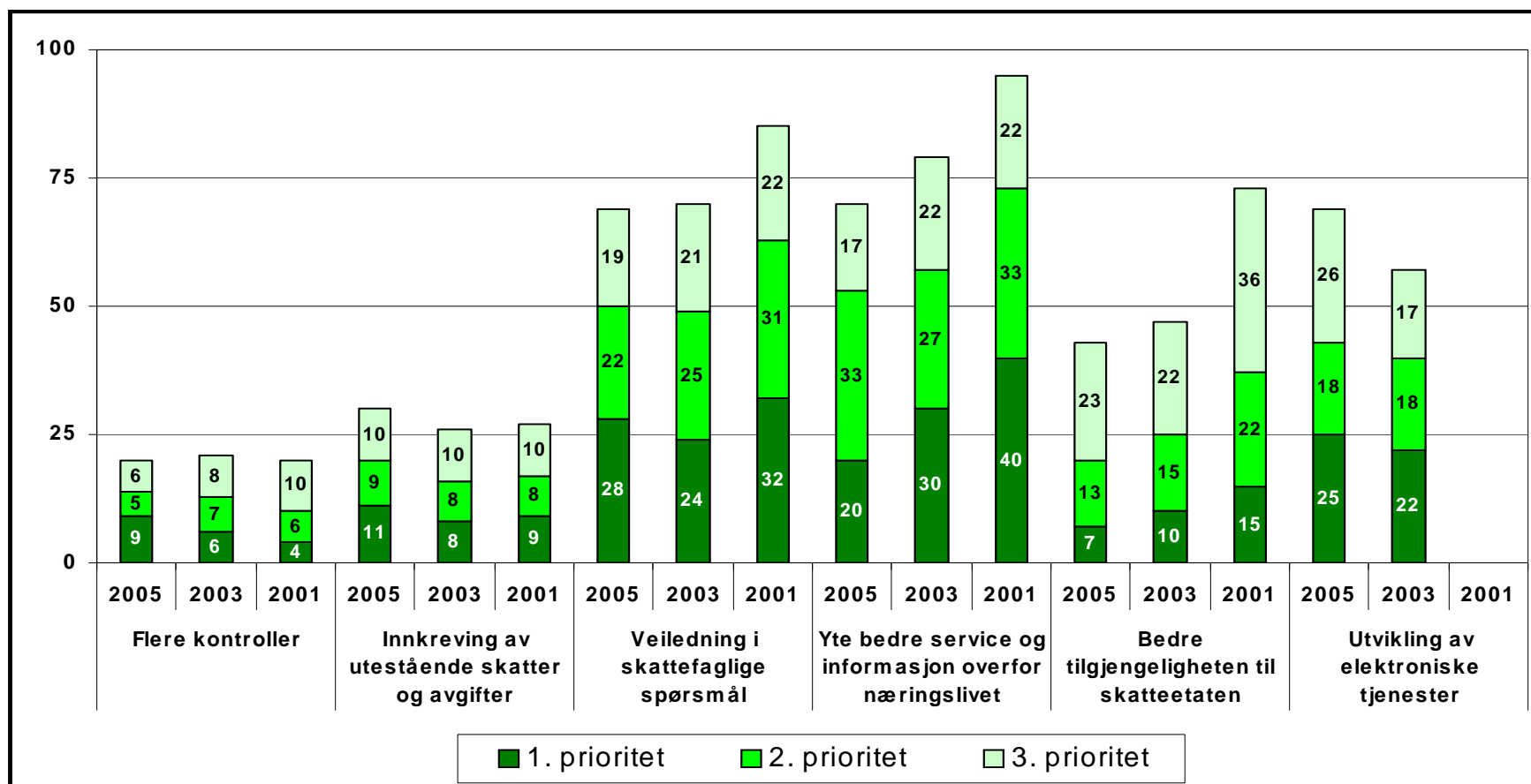


Skatteetatens prioritering

Spørsmål 14

Jeg skal nå lese opp en del saker, og jeg ønsker at du skal angi hvilke saker du synes Skatteetaten bør prioritere i tiden fremover.

Tall i prosent



Skatteetatens prioritering

Analyse

- "Veiledning i skattefaglige spørsmål" er den saken flest bedrifter (28%) mener Skatteetaten bør prioritere
- På andreplass (25%) finner vi "Utvikling av elektroniske tjenester", en kategori som ble innført i 2003
- På tredje plass kommer "Yte bedre service og informasjon overfor næringslivet". Prioritering av denne oppgaven framstår altså som mindre og mindre viktig for bedriftene
- Både "Flere kontroller" og "Innkreving av utestående skatter og avgifter" øker som førsteprioritet, sammenlignet med 2003
- Ønsket om å "Bedre tilgjengeligheten til Skatteetaten" mister betydning både som første- og som andreprioritet
- Vi finner imidlertid ingen signifikante sammenhenger mht. landsdel, bransje, omsetning eller antall ansatte i bedriften

Om Skatteetatens internettsider

- Spørsmålene om internett ble stilt for første gang i 2003. Derfor brukes kun dette året som grunnlag for å sammenlikne resultater fra årets undersøkelse
- 96% av alle respondenter har tilgang til internett. Dette er en signifikant vekst på 4% siden 2003
- 77% av alle respondenter har minst en gang besøkt Skatteetatens internettsider. Dette er en signifikant økning siden 2003, da bare 62% hadde besøkt Skatteetatens internettsider
- Analysen viser at sannsynligheten for at bedriften har besøkt Skatteetatens internettsider, øker med antall ansatte og med omsetningen. 87% av bedriftene i finans- og forsikringsbransjen har vært på sidene, men bare 47% av bedriftene fra jord- og skogsbrukbransjen. Blant landsdelene er Oslo og Akershus best (84%), mens Hedmark og Oppland ligger nederst med 67%
- I år stilte vi spørsmål om næringslivet kjenner til, eller har hørt om Altinn. Hele 74% kjenner til Altinn
- Analysen viser det samme bildet som før: Sannsynligheten for å ha hørt om Altinn øker med antall ansatte i bedriften og med omsetningen. 93% av bedriftene i finans- og forsikringsbransjen har hørt om Altinn, men bare 55% av bedriftene fra jord- og skogsbrukbransjen. Blant landsdelene er Oslo og Akershus best med 83%, mens Hedmark og Oppland ligger nederst med 63%

Om Skatteetatens internettsider

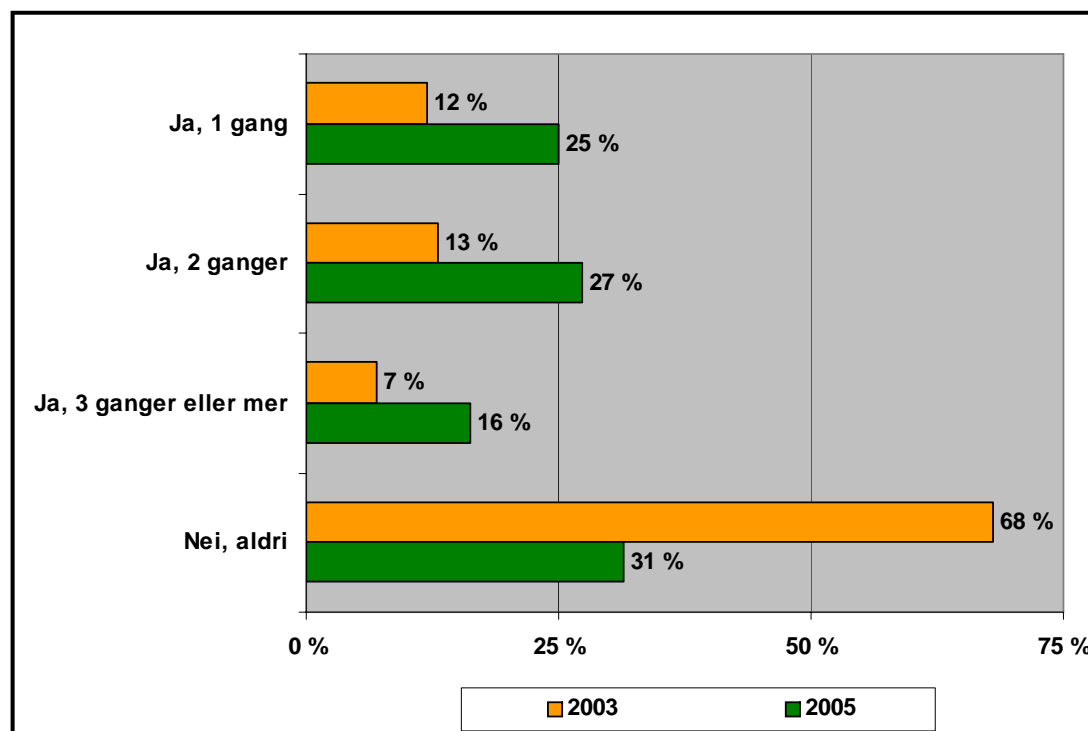
- Figuren viser en signifikant nedgang i antall bedrifter som har aldri har levert selvangivelsen via internett
- Samtidig ser vi en signifikant økning siden 2003 i antall bedrifter som leverte selvangivelsen via internett

Spørsmål 18

*Kjenner du til om bedriften noen gang har levert **selvangivelsen** via internett, i tilfelle hvor mange ganger?*

Vi finner at...

- Bare 41% av bedriftene i jord- og skogsbrukbransjen kjenner til at de har levert selvangivelsen via internett, mot hele 88% av bedriftene i hotell- og restaurantbransjen
- Bedrifter med opptil 10 MNOK i omsetning er mindre kjent med levering via internett enn bedrifter med mer enn 10 MNOK i omsetning
- Regnskapsførere/ økonomiansvarlige kjenner oftere til at selvangivelsen ble levert via internett enn daglige ledere i bedriften



Om Skatteetatens internettsider

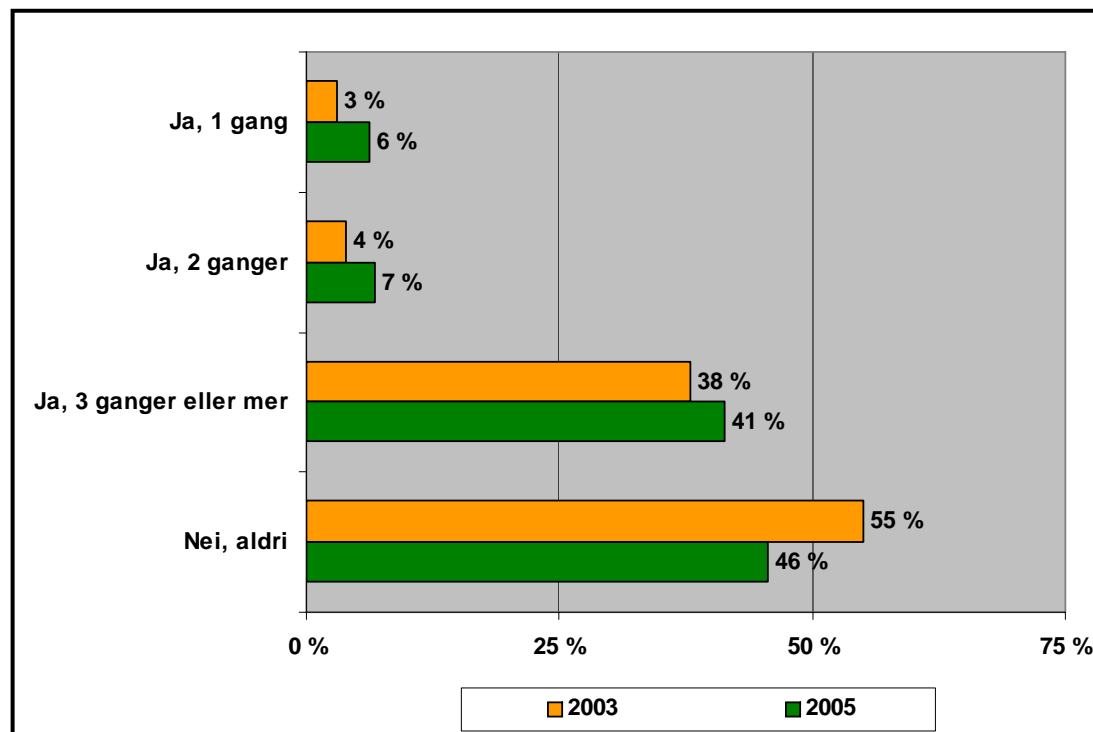
- Figuren viser en signifikant nedgang siden 2003 i antall bedrifter som aldri har levert momsoppgaven sin via internett, og en moderat økning blant dem som har gjort det en eller flere ganger

Spørsmål 19

*Kjenner du til om bedriften noen gang har levert **momsoppgaven** via internett, i tilfelle hvor mange ganger?*

Vi finner at...

- Sannsynligheten for at bedriften noen gang har levert momsoppgaven via internett, øker med antall ansatte i bedriften
- Regnskapsførere/ økonomiansvarlige kjenner oftere enn daglige ledere i bedriften til at momsoppgaven ble levert via internett
- Bedrifter med opptil 10 MNOK i omsetning er mindre kjent med levering av momsoppgaven via internett enn bedrifter med mer enn 10 MNOK i omsetning



Om Skatteetatens internettsider

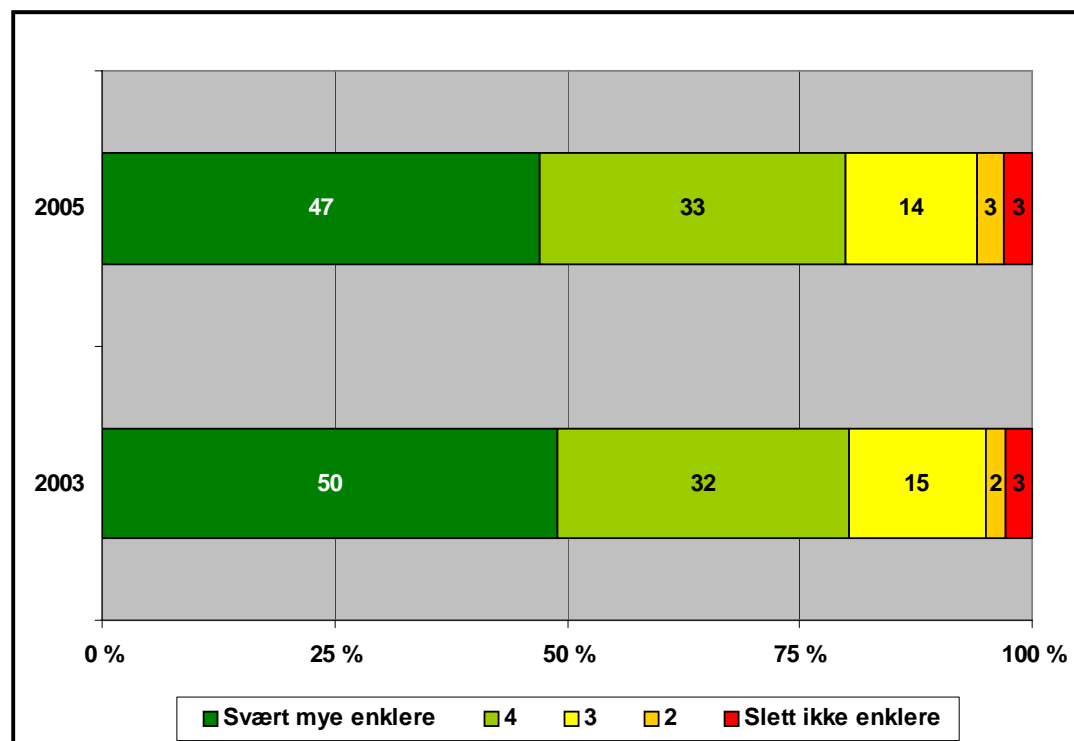
- 80% av bedriftene sier at de opplever å levere selvangivelsen og/eller momsoppgaven på internett som en forenkling for bedriften i forhold til tidligere
- 14% av bedriftene gir etaten en karakter sånn midt på treet, mens bare 6% av bedriftene sier at det slett ikke har blitt enklere

Analysen viser at...

- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom bransjer, forskjeller knyttet til antall ansatte i bedriften, etableringsår, omsetning eller stilling

Spørsmål 20

I hvilken grad opplever du det å levere selvangivelsen og/ eller momsoppgaven på internett som en forenkling for bedriften i forhold til tidligere?



Om Skatteetatens internettsider

- Punktet gjelder bare bedrifter som har besøkt Skatteetatens internettsider
- Bedriftene ble bedt om å ta stilling til følgende påstander:
 - Jeg sjekker vanligvis skatteetatens internettsider når jeg trenger informasjon om skatte- eller avgiftsspørsmål
 - Ved bruk av internett får jeg raskt tak i den informasjonen jeg søker
 - Den informasjonen jeg finner på Skatteetatens internettsider er lett å forstå
 - Jeg opplever informasjonen jeg finner på Skatteetatens internettsider som relevant
 - Jeg er trygg på at den informasjonen jeg bruker fra Skatteetatens internettsider er oppdatert
 - Etter at jeg tok i bruk Skatteetatens internettsider har jeg hatt mindre personlig kontakt med etaten
 - Informasjonen på Skatteetatens nettsider er strukturert på en oversiktlig måte
 - Det er gode søkemuligheter på Skatteetatens nettsider
- Respondentene kunne plassere seg på en 11-punktsskala, som senere ble omkodet til en 5-punktsskala

Om Skatteetatens internettsider

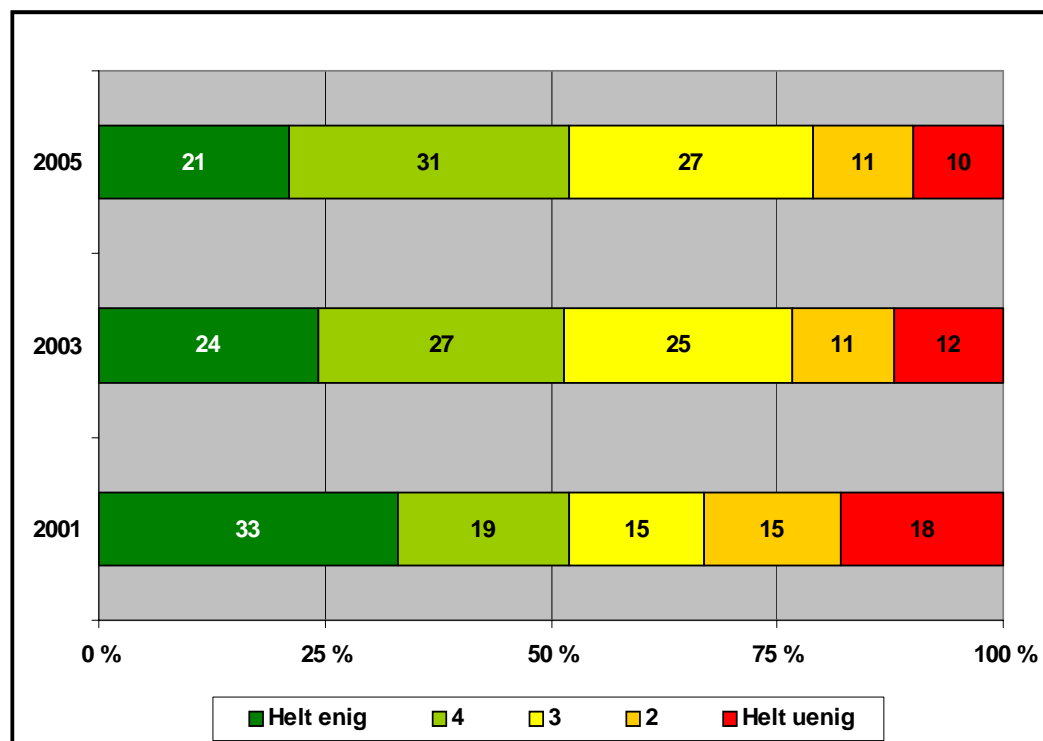
- For andre gang på rad finner vi en nedgang i antall bedrifter som sier seg uenig i påstanden om at de sjekker vanligvis Skatteetatens nettsider når de trenger informasjon om skatte- eller avgiftsspørsmål
- 27% plasserer seg i midten, mens 52% sier seg enig i påstanden

Spørsmål 21a

Jeg sjekker vanligvis Skatteetatens internettsider når jeg trenger informasjon om skatte- eller avgiftsspørsmål

Vi finner at...

- Bedrifter med mer enn 10 MNOK i omsetning er mer enig i påstanden enn bedrifter med opptil 10 MNOK i omsetningen
- Regnskapsførere/ økonomiansvarlige i bedriftene er mer enig i påstanden enn daglige ledere
- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom bransjer, forskjeller knyttet til etableringsår eller antall ansatte i bedriften



Om Skatteetatens internettsider

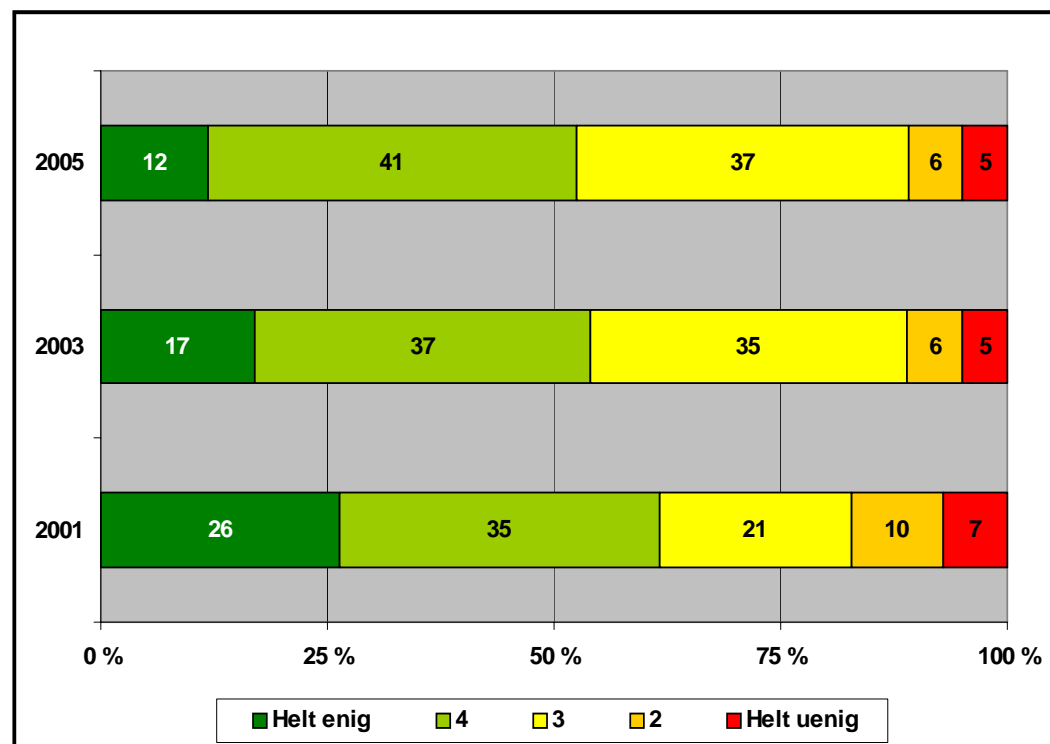
- 53% av bedriftene sier seg enig i påstanden om at de ved bruk av internett, raskt får tak i den informasjonen de søker
- 37% av bedriftene gir etaten en karakter sånn midt på treet, mens bare 11% av bedriftene sier seg uenig i denne påstanden

Spørsmål 21b

Ved bruk av internett får jeg raskt tak i den informasjonen jeg søker

Analysen viser at...

- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom bransjer, forskjeller knyttet til antall ansatte i bedriften, bedriftens etableringsår, omsetning eller stilling



Om Skatteetatens internettsider

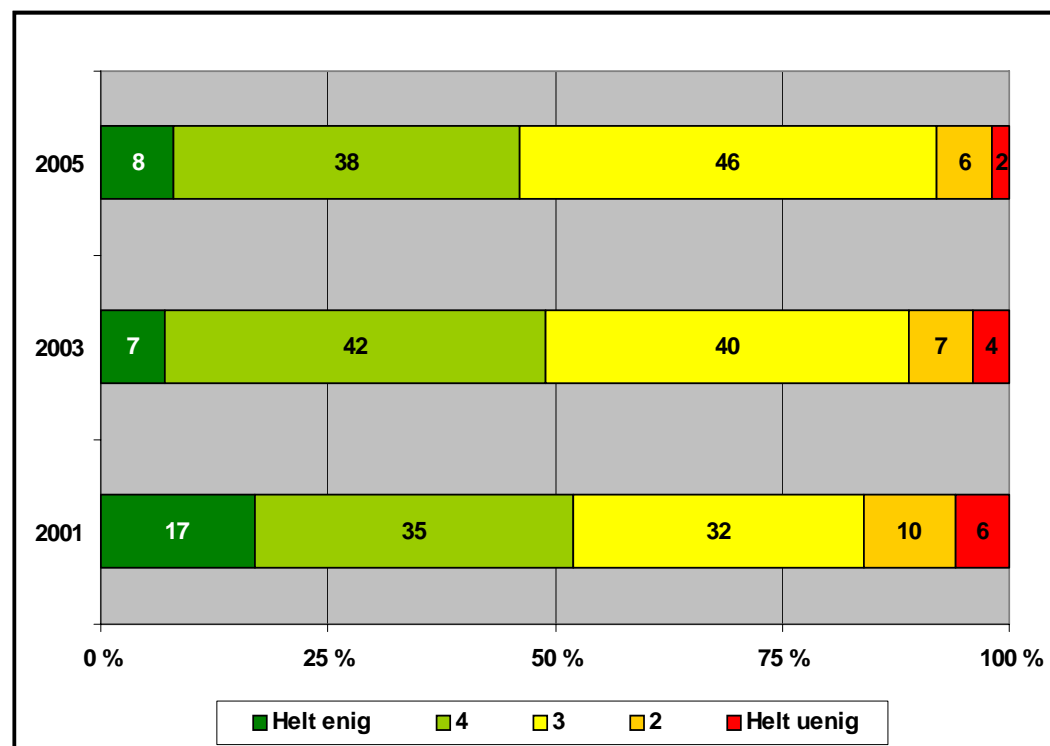
- Figuren viser en nedgang for andre gang på rad i antall bedrifter som sier seg uenig i påstanden om at den informasjonen de finner på Skatteetatens internettsider er lett å forstå
- 46% av bedriftene gir etaten en middels karakter, mens 46% av bedriftene sier seg enig i denne påstanden

Spørsmål 21c

Den informasjonen jeg finner på Skatteetatens internettsider er lett å forstå

Vi finner at...

- Regnskapsførere/ økonomiansvarlige er mer enig i denne påstanden enn daglige ledere
- Bedrifter fra transport- og kommunikasjonsbransjen er mindre enig i påstanden enn bedrifter i andre bransjer
- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom antall ansatte i bedriften, forskjeller knyttet til bedriftens etableringsår eller omsetning



Om Skatteetatens internettsider

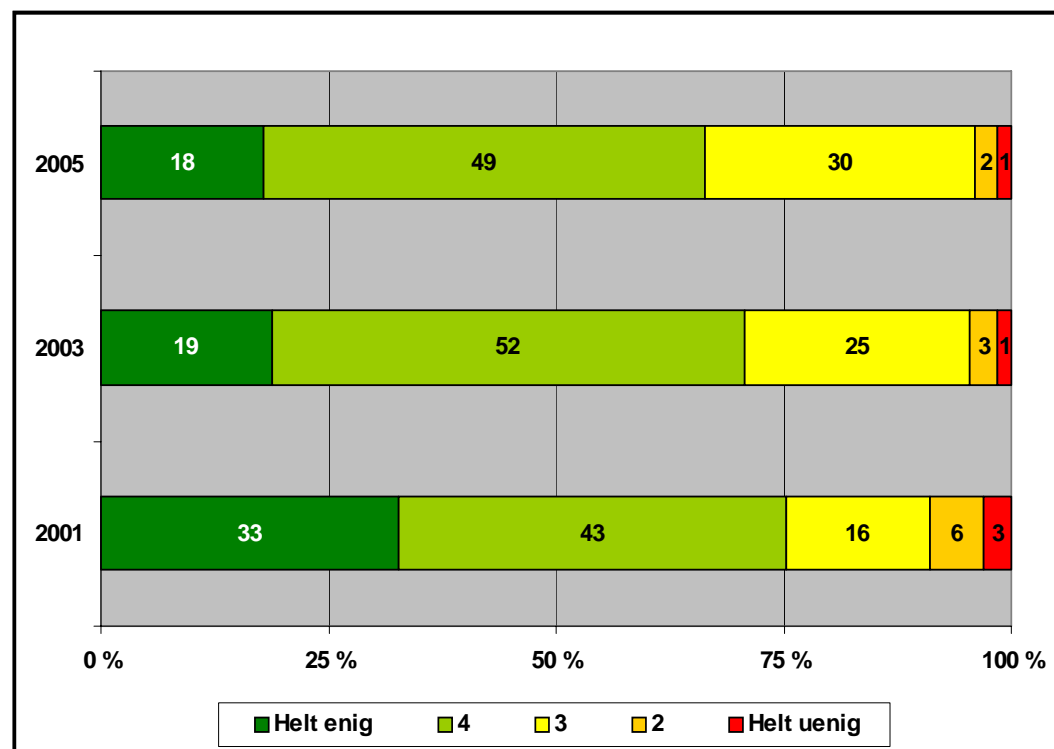
- Figuren viser en nedgang for andregang på råd i antall bedrifter som sier seg enig i påstanden om at den informasjonen de finner på Skatteetatens internettsider som relevant
- 30% av bedriftene gir etaten en karakter i midten, mens bare 3% av bedriftene sier seg uenig i denne påstanden

Analysen viser at...

- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom bransjer, forskjeller knyttet til antall ansatte i bedriften, etableringsår, omsetning eller stilling

Spørsmål 21d

Jeg opplever informasjonen jeg finner på Skatteetatens internettsider som relevant



Om Skatteetatens internettsider

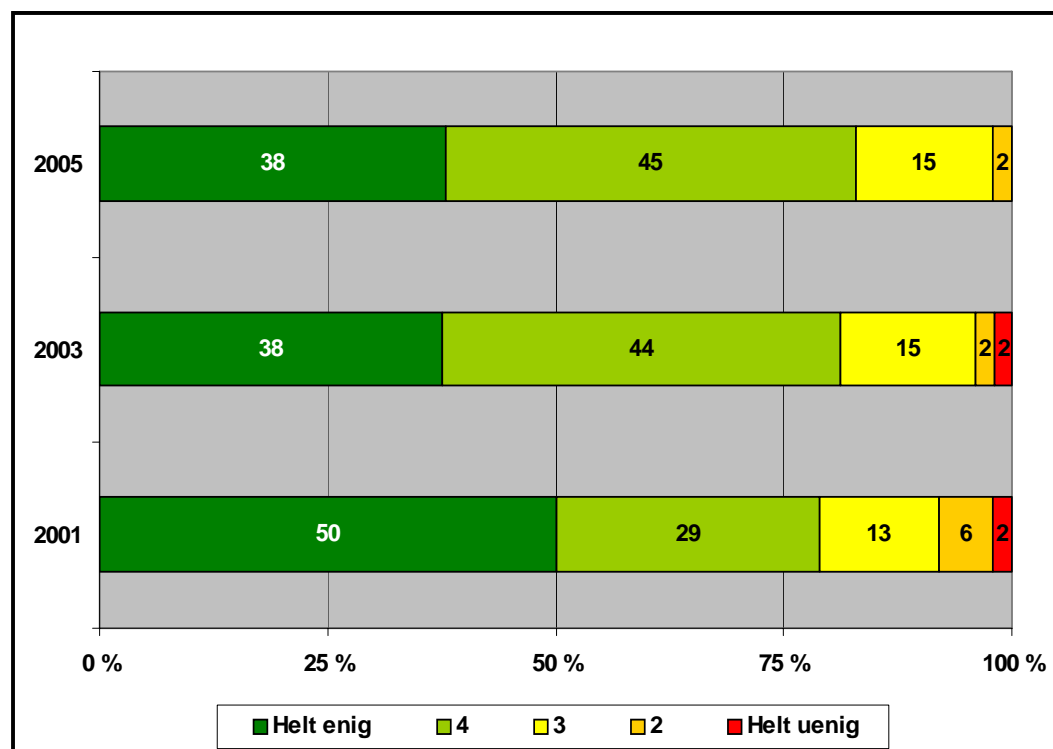
- For andre gang på råd finner vi en nedgang i antall bedrifter som sier seg uenig i påstanden om at de er trygg på at den informasjonen de bruker fra Skatteetatens nettsider er oppdatert
- 15% plasserer seg i midten, og bare 2% sier seg uenig i påstanden

Spørsmål 21e

Jeg er trygg på at den informasjonen jeg bruker fra Skatteetatens internettsider er oppdatert

Analysen viser at...

- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom bransjer, forskjeller knyttet til antall ansatte i bedriften, omsetning, stilling eller bedriftens etableringsår



Om Skatteetatens internettsider

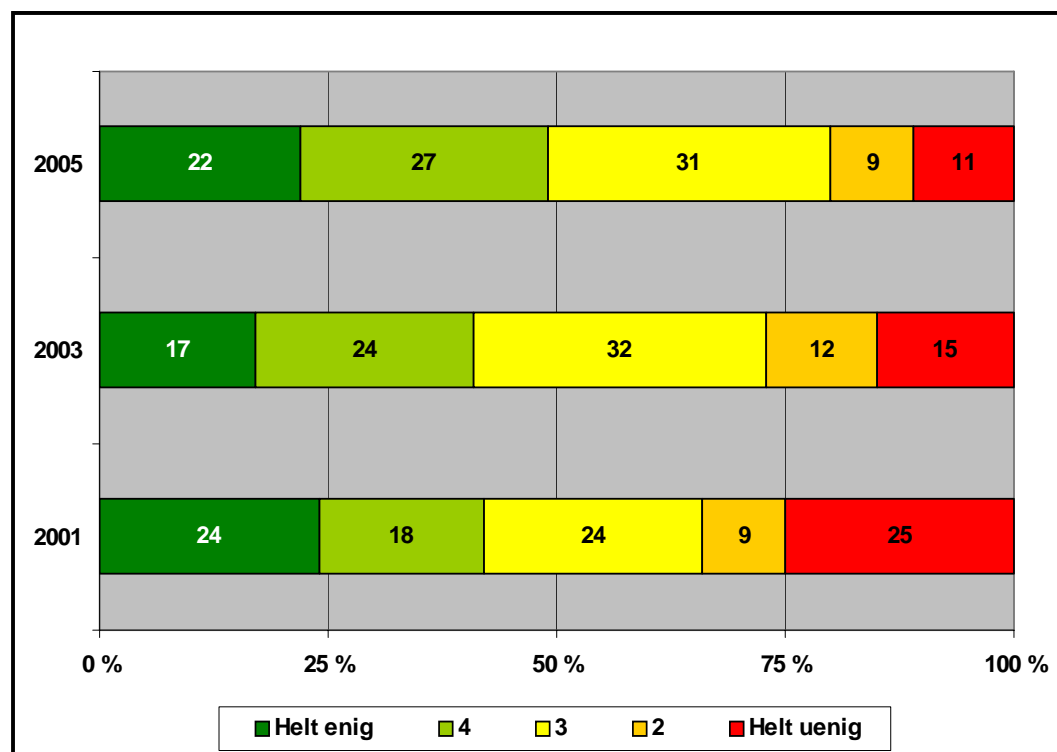
- Figuren viser en nedgang for andre gang på råd i antall bedrifter som sier seg uenig i påstanden om at etter de tok i bruk Skatteetatens internettsider har de hatt mindre personlig kontakt med etaten
- 31% av bedriftene gir etaten en karakter i midten, mens 20% av bedriftene sier seg uenig i denne påstanden

Spørsmål 21f

Etter at jeg tok i bruk Skatteetatens internettsider har jeg hatt mindre personlig kontakt med etaten

Vi finner at...

- Bedrifter med opptil 10 MNOK i omsetning er mer uenig i påstanden enn bedrifter med mer enn 10 MNOK i omsetning
- Regnskapsfører/ økonomiansvarlige i bedriften er mer enig i påstanden enn daglige ledere
- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom bransjer, forskjeller knyttet til antall ansatte i bedriften, etableringsår eller omsetning



Om Skatteetatens internettsider

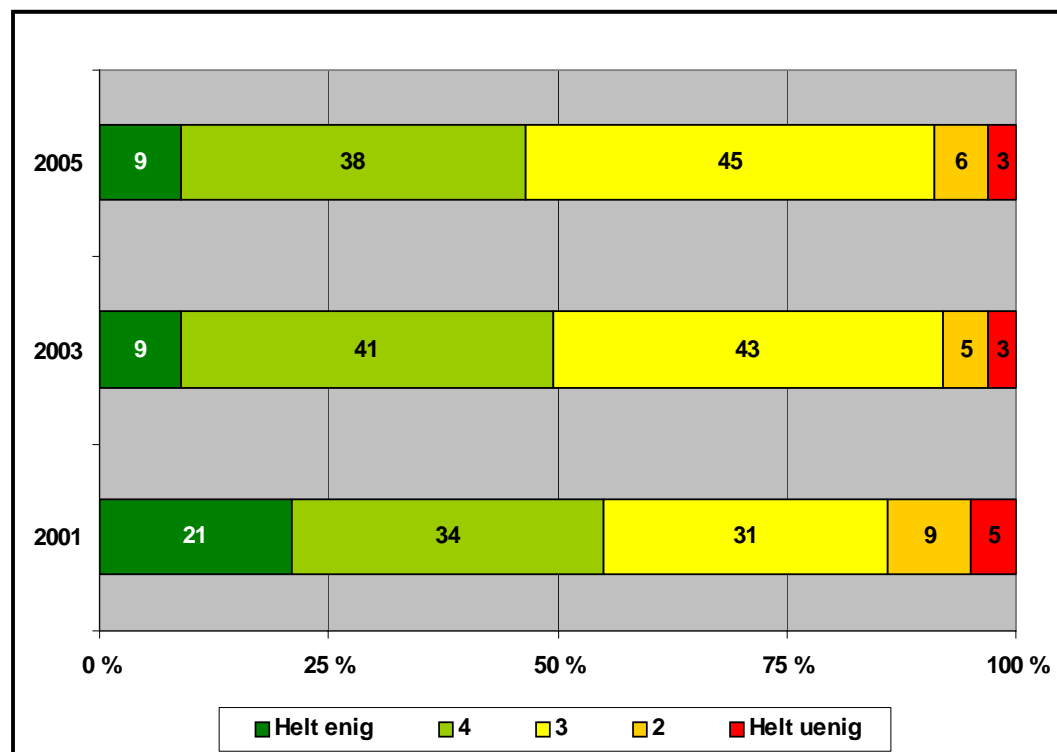
- 47% av bedriftene sier seg enig i påstanden om at informasjonen på Skatteetatens nettsider er strukturert på en oversiktlig måte
- 45% av bedriftene gir etaten en karakter sånn midt på treet, mens bare 9% av bedriftene sier seg uenig i denne påstanden

Spørsmål 21g

Informasjonen på Skatteetatens nettsider er strukturert på en oversiktlig måte

Vi finner at...

- Bedrifter fra Trøndelag er mest enig i denne påstanden, mens bedrifter fra Østlandet ellers er mest uenig i denne påstanden
- Regnskapsførere/ økonomiansvarlige i bedriften er mer enig i påstanden enn daglige ledere
- Vi finner ingen fylkesforskjeller, heller ingen forskjeller mellom bransjer, forskjeller knyttet til antall ansatte i bedriften, omsetning eller bedriftens etableringsår



Om Skatteetatens internettsider

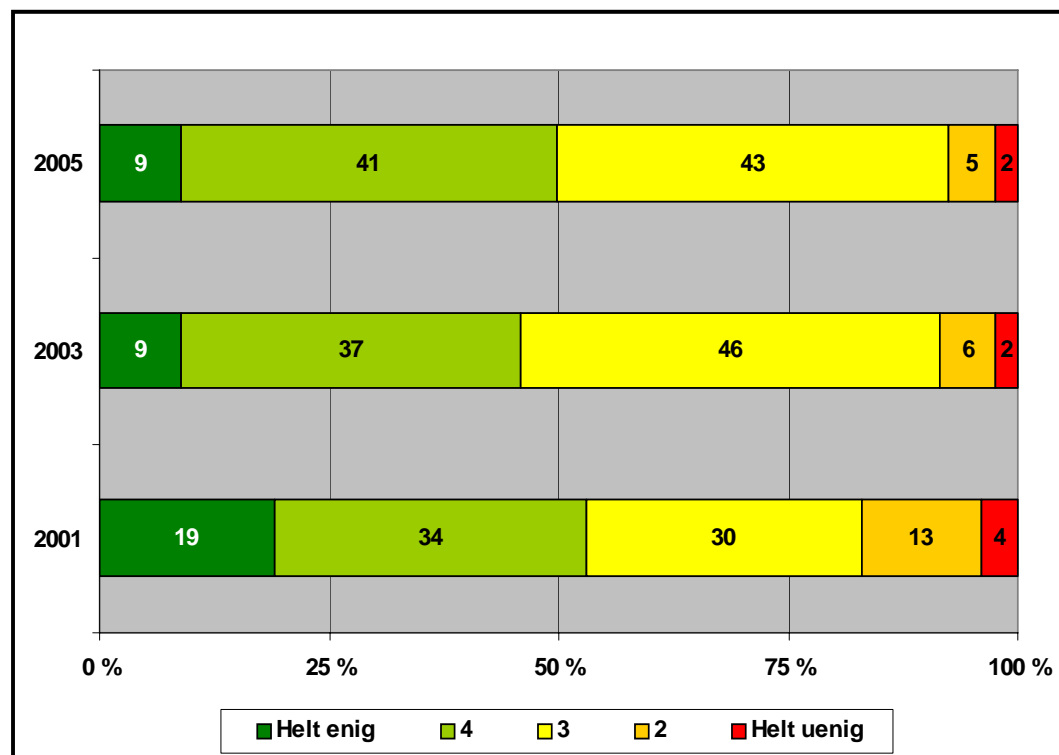
- Figuren viser en nedgang for andre gang på råd i antall bedrifter som sier seg uenig i påstanden om at det er gode søkemuligheter på Skatteetatens internettsider
- 43% av bedriftene gir etaten en karakter i midten, mens bare 7% av bedriftene sier seg uenig i denne påstanden

Spørsmål 21h

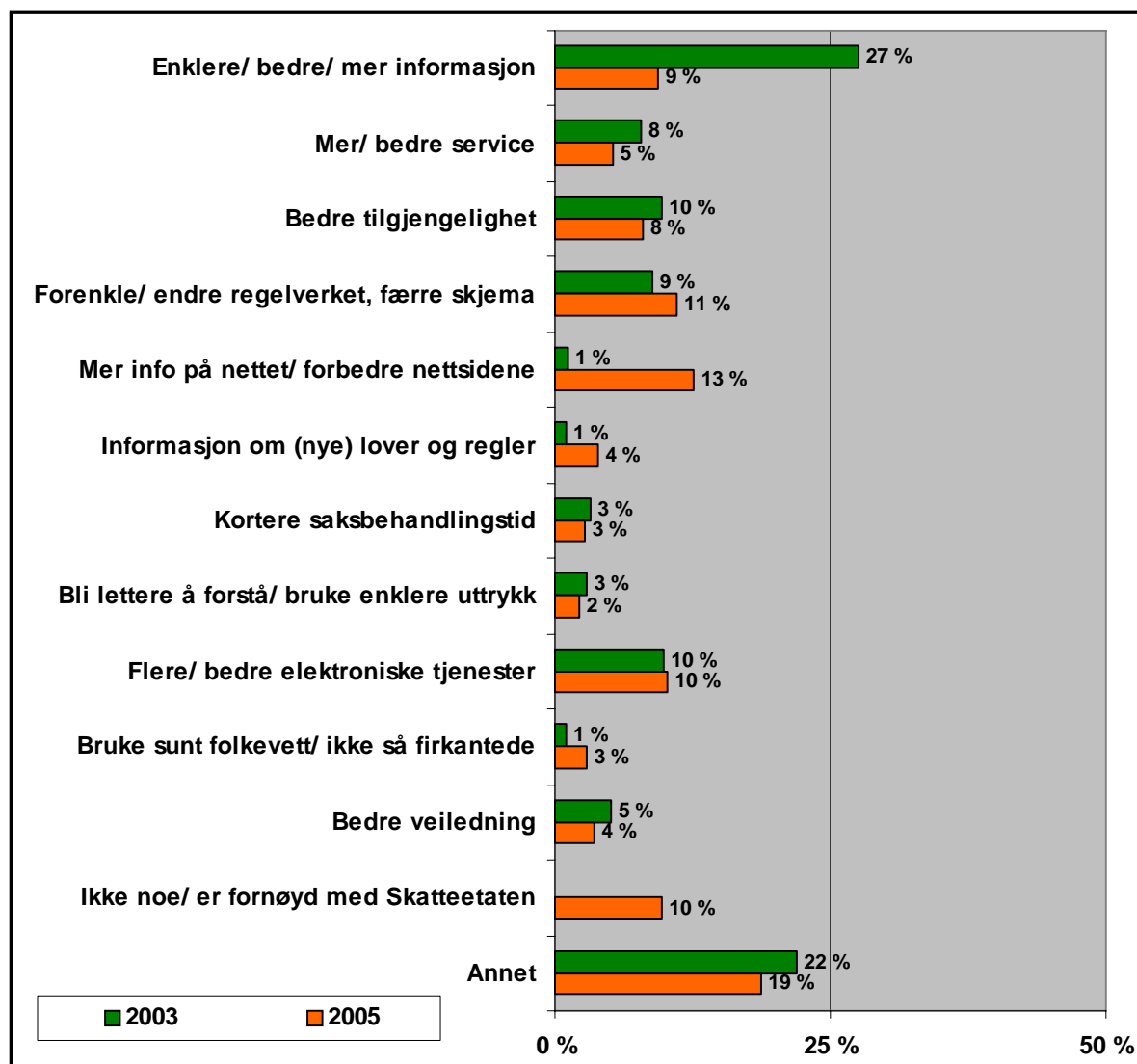
Det er gode søkemuligheter på Skatteetatens nettsider

Analysen viser at...

- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom bransjer, forskjeller knyttet til antall ansatte i bedriften, etableringsår, omsetning eller stilling



Forbedringspotensial



Spørsmål 22

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

Analysen viser at...

- Bedrifter ønsker seg mer og bedre informasjon, men i 2005 nevner flere bedrifter at de ønsker seg mer info på nettet (13%), og flere elektroniske tjenester (10%)
- Ellers får forenkling av regelverket 11%
- 10% av alle bedrifter er fornøyd med Skatteetaten
- Vi finner ingen fylkes- eller landsdelsforskjeller, heller ingen forskjeller mellom bransjer, antall ansatte i bedriften, etableringsår, omsetning eller stilling

Feilmarginer

- Vi gjør oppmerksom på at enhver utvalgsundersøkelse er beheftet med feilmarginer
- Ved f.eks. et utvalg på 1000 respondenter 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 en fordeling på 50%/ 50% og minst ved prosentresultater på 5%/ 95%
- De lave feilmarginene er en konsekvens av den høye utvalgsstørrelsen
- Feilmarginene øker imidlertid ved nedbryting av datamaterialet i undergrupper. I et (under) utvalg på 500 personer kan vi med 95 % sannsynlighet si at det riktige resultatet ligger innenfor $\pm 2,6$ og $\pm 4,4$ prosentpoeng, avhengig av prosentresultatets størrelse. Usikkerheten er som i det forrige eksempelet størst ved en fordeling på 50%/ 50% og minst ved prosentresultater på 5%/ 95%
- Et eksempel fra undersøkelsen: I spørsmål 2 har vi har funnet at 10 % respondentene ber om betalingsutsettelse. På grunn av feilmarginene, vet vi at det reelle tallet ligger mellom 8,1 % og 11,9 %

Signifikanstesting

- Alle resultatene som er kommentert som forskjeller i undersøkelsen 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. Signifikanstestene gir derfor Skatteetaten større trygghet for at beslutningene som blir fattet på grunnlag av resultatene i undersøkelsen er korrekte
- 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 betyr også at det er 5 % sannsynlighet for at en konklusjon basert på materialet kan være feil
- Hvorvidt en forskjell er signifikant eller ikke, avhenger av tre ting:
 - Prosentueringsbasenes størrelse (avhengig av utvalgets størrelse)
 - Graden av forskjell på de to resultatene som sammenliknes
 - Nivået på prosenttallene (større forskjeller for fordelinger rundt 50 % enn for svar rundt 5%/ 95%)

Signifikanstesting

- 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 lik sannsynlighet for å bli trukket ut til å delta i undersøkelsen. Denne forutsetningen er oppfylt i denne undersøkelsen
- For å teste om det er signifikante sammenhenger mellom to variabler ble det brukt Kji-kvadrattest. Denne testen er en standard fremgangsmåte når man skal teste resultater i et sett av kolonner mot hverandre, f. eks. forskjeller mellom ulike grupper og fylker
- I enkelte tilfeller ble det brukt t-test. Denne testen er en standard fremgangsmåte når man skal teste en kontinuerlig variabel mot en dikotom variabel