



SKATTEETATEN

NÆRINGSLIVETS SYN PÅ SKATTEETATEN 2009

Innhold

Næringslivets syn på Skatteetaten

- Innledning
- Generelt inntrykk av Skatteetaten
- Kontakt med Skatteetaten
- Kontrollvirksomhet
- Saksbehandling
- Brukerorientering
- Informasjonsvirksomhet
- Skatteetatens internettsider
- Skatteetatens prioriteringer

Vedlegg 1. Spørreskjemaet

Vedlegg 2. Om undersøkelsen

Vedlegg 3. Åpne svar – kvalitative vurderinger

NÆRINGS LIVETS SYN PÅ SKATTEETATEN

Hovedfunn

Totalinntrykk

- Flertallet av de næringsdrivende har et relativt godt inntrykk av Etaten: 62% har et "godt" inntrykk (score 6-10 på vurderingsskalaen fra 0 - Svært dårlig til 10 - Svært godt), mens 13% har et "dårlig" inntrykk (score 0-4). 19% er verken positive eller negative (score 5), mens 2% ikke tar stilling.
- Vurderingene gjenspeiler en stabil trend siden 2001, og er den samme som i 2007 (da 67% hadde et "godt" inntrykk).

Kontakten mellom Etaten og de næringsdrivende

- De aller fleste virksomhetene er i jevnlig kontakt med Skatteetaten: 82% av virksomheten har hatt kontakt i løpet av de siste tre årene. Kontakten foregår særlig med Skattekontoret (73%), etterfulgt av Kemner/kommunekasserer (54%). Kontaktomfanget og –formen er stabil over tid, tatt i betraktning av organisasjonsomleggingen etter 2008. To av ti virksomheter har personlig besøkt det nye skattekontoret etter omleggingen, og har et gjennomgående godt inntrykk av servicen.
- Henvendelsene gjelder flere generelle forhold knyttet til daglig drift: informasjon og veiledning, momsoppgave, forskuddsskatt, selvangivelse, etc. Samtidig oppgir tre av ti "andre" årsaker, som utdyper mangfoldet av konkrete behov.
- Telefonhenvendelse er den hyppigst fortrukne kommunikasjonsform i dialogen med Etaten (47%) sammen med e-post (36%). Preferansen for elektronisk kommunikasjon øker med virksomhetsstørrelse, mens situasjonen på bekostning av telefonhenvendelser. Ønsket om elektronisk kommunikasjon er raskt stigende fra 2001-2007, men er nå stabilisert.

Skatteetatens saks- og brukerbehandling

- Fem-seks av ti virksomheter har verken hatt kontrollbesøk eller saker til behandling hos Skatteetaten de siste 5 årene. To-tre av ti har kun hatt sak til behandling, én av ti er kun besøkt, mens i underkant av én av ti både har hatt saksbehandling og besøk. Sannsynligheten for besøk stiger med stigende virksomhetsstørrelse, mens saksbehandlingen hyppigst forekommer i de minste virksomhetene.
- De næringsdrivende er gjennomgående godt fornøyde med *kontrollvirksomheten*, selv om Etaten i begrenset utstrekning gir råd og veiledning. Etter at andelen "relativt godt tilfredse" øker fra 2001 til 2003, er tilfredsheten stabil.
- Tilfredsheten er imidlertid varierende i forhold til *saksbehandlingen*. Saksbehandlernes faglige kompetanse trekker vurderingen opp, mens saksbehandlingstiden og løpende informasjonsvirksomhet trekker ned.
- Vurderingene er relativt gode når det gjelder Etatens generelle *brukerbehandling og forståelse for næringslivet*. Profesjonalitet og respektfull behandling virker positivt, mens markedsinnsikt og løsningsorientering trekker i negativ retning– som det har gjort siden 2003.

NÆRINGSLIVETS SYN PÅ SKATTEETATEN

Hovedfunn (forts.)

Informasjonsvirksomhet

- Åtte av ti virksomheter nevner ett enkelt kontaktpunkt når de vurderer hvor det er mest naturlig for virksomheten å spørre etter informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål, og dette vil typisk være enten skatteetatens internettsider (27%), skattekontoret (27%) eller ekstern revisor/regnskapsfører (21%).
- De fleste er "mellomfornøyde" (score 4-6 på 0-10-punkt skalaen) med informasjonsvirksomheten, enten det gjelder informasjonens tilgjengelighet, behovsdekning, tilrettelegging for regeletterlevelse eller informasjonsvirksomheten generelt sett. Tilfredsheten er imidlertid noe stigende siden 2005.
- De aller fleste næringsdrivende har tilgang til Internett, og 80% har besøkt Etatens nettsider – fem prosentenheter flere enn i 2007. Ni av ti kjenner også "Altinn" (åtte av ti i 2007). Syv av ti har levert selvangivelse via nettet (som i 2007) mens det samme gjelder for seks av ti i forhold til momsoppgave (fem av ti i 2007). Andelen som benytter nettet til disse to tjenestene er raskt voksende både i utbredelse og i omfang, og den elektroniske innleveringen oppleves av de aller fleste som en forenkling i forhold til tidligere praksis.
- Tilfredsheten med nettsidene er overveiende god (score 5,9 – 7,8 på 11-punktskalaen). Tilgjengelighet, forståelighet og struktur trekker vurderingene ned, mens søkemuligheter, oppdatering og innholdsrelevans trekker opp.

Ønsker og behov blant de næringsdrivende

- Flere saker gjør seg gjeldende blant forhold de næringsdrivende mener Skatteetaten bør *prioritere*: Veiledning i faglige spørsmål, bedret service og informasjon, utvikling av elektroniske tjenester samt bedret tilgjengelighet til Etaten. Behovet for service og faglig veiledning er imidlertid betydelig redusert de siste åtte årene.
- Blant *forbedringspotensialene* finner vi en rekke konkrete forhold, som speiler mangfoldet i virksomhetenes aktiviteter og kontakt med Etaten: bedret (telefon)tilgjengelighet, informasjon og veiledning, personlig- og faglig kontakt, saksbehandlingstid, forenkling, etc.

Ulike virksomheter - ulike behov

- Skatteetatens brukere utgjør en rekke forskjellige typer virksomheter, der større konserner har andre behov enn små enkeltmannsforetak. Generelt sett er tilfredsheten noe høyere blant de større virksomhetene enn blant de små. Det kan dels knyttes til formaliseringen av kontakten mellom virksomhetene og Etaten: store virksomheter har formalisert kontakt, gjennom egne økonomiavdelinger og kommuniserer elektronisk. For de små enkeltmannsforetakene (som utgjør det store volumet av virksomhetene) vil kontakten være mer ad-hoc, knyttet til enkel regelanvendelse og rapportering, gjerne med muntlig henvendelse.

NÆRINGSLIVETS SYN PÅ SKATTEETATEN

Skatteetatens styrker og utfordringer

STYRKER

- Mulighet for innlevering over Internett
- Up-to-date informasjon
- Profesjonalitet og respektfullhet
- Informasjonen relevant

TILFREDS

- Høy omsetning (inntil 50 mill)
- Hotell/restaurant
- Etablert 1951-80
- Stor (50+ ansatte)
- Trøndelag
- Verken kontrollbesøk eller saksbeh.
- Regnskaps-/økonomiansvarlig

UTFORDRINGER

- Råd og veiledning ved kontrollbesøk
- Informasjonsutveksling under saksbehandling
- Informasjonsmateriellets forståelighet
- Markedsforståelse/løsningsorientering
- Regelverkforenkling
- Saksbehandlingstid

MISTILFREDS

- Middels høy omsetning (inntil 10 mill)
- Varehandel
- Etablert 1950 eller tidligere
- Middels stor (21-50 ansatte)
- Trøndelag
- Kontrollbesøk og saksbehandling
- Revisor

De fleste er relativt godt tilfredse med Etaten. Variasjonene i tilfredshet etter bakgrunnskjenntegn er små og kan være tilfeldige!

1. INNLEDNING

Om undersøkelsen og virksomhetene

Undersøkelsens bakgrunn og formål

- Skatteetaten gjennomfører annethvert år en kartlegging av de næringsdrivendes syn på Etaten. Informasjonen brukes til å prioritere og målrette Etatens innsats overfor de næringsdrivende. Tilsvarende undersøkelser er gjennomført i 1998, 2001, 2003, 2005 og i 2007.
- Kartleggingen rettes mot en rekke forhold vedrørende kontakten mellom Etaten og de næringsdrivende: Kontaktens omfang og innhold, Etatens saks- og brukerbehandling samt informasjons- og kontrollvirksomhet. Disse vurderingene oppsummeres i de næringsdrivendes totalinntrykk, og i eventuelle ønsker om konkrete prioriteringer og forbedringer:
 - Hvor tilfredse er brukerne – er det rom for forbedring?
 - Hvilke forhold "driver" brukernes tilfredshet – hvilke aspekter ved tjenesten bør Etaten fokusere for å imøtekomme brukernes ønsker og behov?
 - Hvem er tilfredse og hvem er mistilfredse med tjenestene – hvilke spesifikke kategorier brukere bør fokus rettes mot, og med hvilke virkemidler?

Om undersøkelsen

- Undersøkelsen i 2009 er, som tidligere år, rettet mot alle landets næringsvirksomheter, der et landsdekkende utvalg på drøye 1.000 næringsdrivende er intervjuet (Se Vedlegg 2: "Om undersøkelsen").
- I alt 1.001 intervjuer ble gjennomført i tidsrommet 15.06-31.06.2009, umiddelbart etter fristen for innlevering av selvangivelse. Et mindre tilleggsutvalg på 156 virksomheter i kategorien 0,1-2 ansatte ble intervjuet like etter sommerferien, for å øke bruttoutvalget i denne kategorien ytterligere.
- Analysene i det følgende er basert på hele utvalget på 1157 respondenter, med mindre annet er spesifisert.

Justeringer i undersøkelsesdesignet

- Et viktig aspekt i de tidligere undersøkelsene har vært å analysere endringer i de sentrale vurderingskriteriene over tid. Måten utvalgene er håndtert i perioden forut for 2007 gjør imidlertid videreføring av analysene vanskelig. (Virksomhetene er som tidligere valgt ut ved kvoteutvelgning, men de tidligere utvalgene er tilsynelatende ikke vektet tilsvarende virksomhetenes fordeling i populasjonen i analysen. Eventuelle endringer i de årlige utvalgenes sammensetning er heller ikke dokumenterte, slik at det er vanskelig å vite hvor stor del av de tidligere årvisse endringene som skyldes reelle endringer i de næringsdrivendes synspunkter og hvor mye som kan tilskrives variasjoner i utvalgenes sammensetning). *Sammenstilling med undersøkelsene før 2007 er derfor foretatt med utgangspunkt i uvektede data, og under forutsetning av at utvalgenes sammensetning er tilnærmet like over tid (Se vedlegg 2 for nærmere beskrivelse av utvalgenes sammensetning).*
- *Endelig er det foretatt enkelte justeringer i spørreskjemaet over tid, i form av utelatelse/inkludering av spørsmål samt omformuleringer av tidligere spørsmål. Dette gjør seg ikke minst gjeldende fra og med 2009, etter Etatens organisatoriske omlegging per 01.01. 2008. Justeringene er nevnt i rapporten der de har konsekvenser for analysen (Spørreskjemaet er gjengitt i Vedlegg 1).*

1. INNLEDNING

Om virksomhetene

- Når vi i det følgende analyserer virksomhetenes opplysninger etter deres bakgrunnskjennetegn, vil mange av kjennetegnene være sammenfallende og i praksis styrte av virksomhetenes størrelse: (Vedlegg 1)
 - Åtte av ti virksomheter er enten enkeltmannsforetak eller har 1-2 ansatte. Fire av ti virksomheter befinner seg i enten Oslo/Akershus (22%) eller Østlandsregionen utenom hovedstadsområdet (19%). I underkant av fire av ti virksomheter er mao enkeltmannsforetak i den sentrale Østlandsregionen. (Tabell 1.1).
 - Virksomhetene fordeler seg på et bredt spekter av bransjer. De største bransjene er "forretningsmessig tjenesteyting" (28%), varehandel (17%), "jord- og skogbruk" (13%) samt "bygge- og anleggsvirksomhet" (11%). De minste virksomhetene finner vi gjerne innenfor "forretningsmessig tjenesteyting, varehandel og primærnæringene. De største virksomhetene er overrepresenterte innenfor industri og varehandel, mens de mellomstore virksomhetene gjerne er knyttet til varehandel, transport, hotell/restaurant, kraftforsyning eller bygge/anleggsvirksomhet.
 - Om lag halvparten av virksomhetene (46%) omsetter for inntil 1 mill. kroner, økende til syv av ti dersom omsetning inntil 5 mill. kroner legges til (14% av virksomhetene har ikke oppgitt omsetning, høyest andel blant de største virksomhetene). Omsetningen styres naturlig nok av virksomhetsstørrelsen. Blant de minste foretakemne har seks av ti en omsetning under 1 mill kroner, ni av ti omsetter for under 5 millioner. Blant de største virksomhetene omsetter de aller fleste for over 10 millioner.
 - Fire av ti virksomheter er etablert i løpet av de siste 8 årene. Virksomhetenes alder er stigende med antall ansatte – de største virksomhetene er også de eldste.
 - De minste virksomhetene er i hovedsak representert ved daglig leder (75%), mens innslaget av regnskaps-/økonomiansvarlig stiger med stigende virksomhetsstørrelse (75% blant virksomheter med mer enn 50 ansatte).
 - Andelen virksomheter som har hatt kontrollbesøk av Skatteetaten siste 5 år øker fra 13% blant de minste selskapene (0-2 ansatte) til 50% blant de største (50+ ansatte).

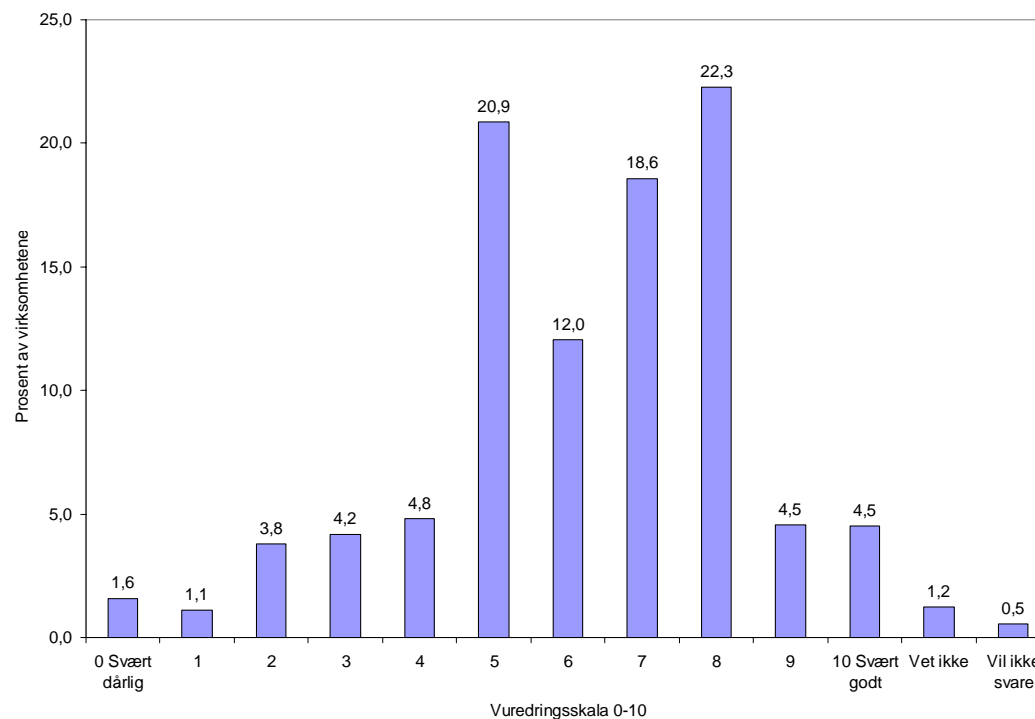
Tabell 1.1 Virksomhetene etter størrelse (antall ansatte) og lokalisering. Prosent.

Antall ansatte	Landsdel							Total
	Oslo og Akershus	Hedemark og Oppland	Østlandet ellers	Agder og Rogaland	Vestlandet	Trøndelag	Nord-Norge	
Under 3	17,5	7,0	15,0	13,1	11,9	7,8	7,3	79,7
3 - 20	3,8	1,3	3,7	1,9	3,0	1,0	2,2	17,0
21 - 50	0,3	0,1	0,3	0,1	0,3	0,1	0,1	1,1
over 50	0,6	0,2	0,3	0,4	0,3	0,2	0,2	2,2
Total	22,2	8,6	19,3	15,6	15,5	9,1	9,9	100,0

2. GENERELT INNTRYKK AV SKATTEETATEN

Hvor godt eller dårlig inntrykk vil du si at du som næringsdrivende har av Skatteetaten generelt sett? Du kan bruke en vurderingsskala fra 0 til 10, der 0 står for at du har et svært dårlig inntrykk og 10 står for at du har et svært godt inntrykk av Skatteetaten.

- Flertallet av virksomhetene har et relativt god inntrykk av Skatteetaten
- 62% av virksomhetene har et godt inntrykk (score 6-10) mens 16% har et dårlig (score 0-4) helhetsinntrykk av Skatteetaten. 21% er verken positive eller negative (score 5). 2% tar ikke stilling.
- Gjennomsnittsscoren blant virksomhetene er 6,2.



2. GENERELT INNTRYKK AV SKATTEETATEN

Hvor godt eller dårlig inntrykk vil du si at du som næringsdrivende har av Skatteetaten generelt sett? Du kan bruke en vurderingsskala fra 0 til 10, der 0 står for at du har et svært dårlig inntrykk og 10 står for at du har et svært godt inntrykk av Skatteetaten.

- Virksomhetenes inntrykk av Skatteetaten er stabilt

- Virksomhetene deles inn i fire kategorier, der "midtkategorien" utgjøres av vurderingsskalaens score 4-6, og skalaens ytterpunkter (score 0-1 og 9-10 henholdsvis) grupperes hver for seg.
- Virksomhetene utgjør med dette utgangspunktet to omtrent like store grupper: De "mellomfornøyde" virksomhetene utgjør i underkant av fire av ti virksomheter, mens de "ganske godt tilfredse" utgjør en like stor kategori. Virksomheter med et "ganske dårlig" inntrykk av Etaten utgjør kun fire-fem av hundre, mens andelen med "svært dårlig" inntrykk utgjør 2.-3 av hundre. En av ti har et "svært godt inntrykk" av Etaten.
- Virksomhetenes generelle vurdering av Skatteetaten er stabil over tid. Mens gjennomsnittsscoren i 2007 var 6,4 er den 6,2 i 2009.

Kategoriene er inndelt som følger i henhold til vurderingsskalaen 0-10:

0-1 = 5 Svært dårlig

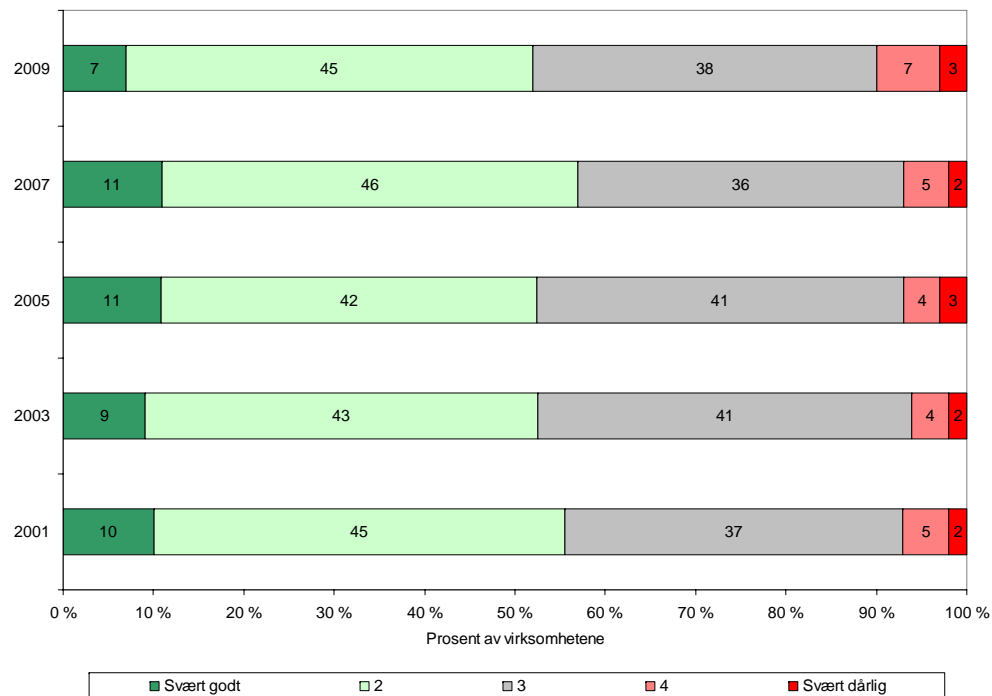
2-3 = 4

4-6 = 3

7-8 = 2

9-10 = 1 Svært godt

- Alle tall som sammenliknes med tidligere undersøkelser i det følgende er uveide, samtidig som svarkategorien "vet-ikke" er utelatt i 2007 og 2009, for å gjøre tallene sammenliknbare med de historiske tallene.



2. GENERELT INNTRYKK AV SKATTEETATEN

Hvor godt eller dårlig inntrykk vil du si at du som næringsdrivende har av Skatteetaten generelt sett? (Gjennomsnitt vurderingsskala 0-10)

		Gjennomsnitt tilfredshet (skala 0-10)	Antall virksomheter (veiet)	Standard-avvik
Bransje	H: Hotell og restaurant	7,0	11	1,5
Omsetning	Ukjent	6,8	42	1,3
Landsdel	Hedemark og Oppland	6,7	77	1,8
Bransje	B: Fiske	6,6	14	1,8
Kontakt med Etaten	Kun besøk	6,5	69	2,1
Bransje	D: Industriproduksjon	6,5	37	2,1
Landsdel	Trøndelag	6,4	76	1,5
Etableringsår	1951-1980	6,4	102	1,8
Omsetning	Over 50 mill	6,4	30	1,9
Etableringsår	Ukjent	6,3	16	1,6
Kontakt med Etaten	Ingen kontakt	6,3	435	1,8
Bransje	Ukjent	6,3	140	2,0
Bransje	C: Bergverksdrift og utvinning	6,2	0	0,0
Omsetning	0 / Negativ	6,2	55	1,7
Etableringsår	1999-	6,2	315	1,9
Bransje	A: Jordbruk og skogbruk	6,2	105	1,7
Bransje	K: Eiendomsdrift, forr.tjen.yt, etc.	6,2	227	1,8
Landsdel	Agder og Rogaland	6,2	141	1,7
Antall ansatte	50+	6,1	15	1,8
Bransje	I: Transport og kommunikasjon	6,1	45	1,7
Omsetning	Inntil 50 mill.	6,1	68	2,0
Bransje	J: Finansiell tjenesteyting og forskning	6,1	13	2,5
ALLE		6,1	816	2,0
Antall ansatte	0,1-2	6,1	653	1,9
Omsetning	Total	6,1	816	2,0
Omsetning	Inntil 5 mill.	6,0	213	2,1
Antall ansatte	3-20	6,0	139	2,2
Etableringsår	-1950	6,0	62	1,6
Omsetning	Inntil 1 mill.	6,0	369	1,9
Landsdel	Østlandet ellers	6,0	154	1,9
Etableringsår	1981-1990	6,0	164	2,0
Landsdel	Vestlandet	5,9	128	1,9
Landsdel	Nord-Norge	5,9	85	2,3
Antall ansatte	21-50	5,9	9	1,9
Etableringsår	1995-1998	5,9	77	2,5
Omsetning	Inntil 10 mill.	5,8	39	2,2
Landsdel	Oslo og Akershus	5,8	155	2,3
Bransje	F: Bygge- og anleggsvirksomhet	5,7	76	2,1
Kontakt med Etaten	Kun saksbehandling	5,7	223	1,9
Bransje	E: Kraft- og vannforsyning	5,5	7	1,5
Etableringsår	1991-1994	5,5	80	1,9
Bransje	G: Varehandel, reparasjoner	5,5	142	2,2
Kontakt med Etaten	Besøk og saksbehandling	5,5	71	2,2
Kontakt med Etaten	Vet ikke	5,3	18	2,0

Variasjonene i tilfredshet er generelt sett små, der ytterpunktene utgjøres av relativt få virksomheter med litt tilfeldig sammensetning.

Lavest tilfredshet:

- Har hatt kontrollbesøk, beliggenhet i Nord-Norge, varehandel.

Høyest tilfredshet:

-Store virksomheter, ukjent eller middels høy omsetning, beliggenhet i det indre Østlandsområdet eller Trøndelag.

For vurdering av statistisk usikkerhet, se side 62.

En multivariat statistisk analyse (ANOVA) av virksomhetenes tilfredshet vurdert i lys av bransje, landsdel, omsetning, etableringsår, virksomhetsstørrelse og kontakt med Skatteetaten, viser at disse i relativt beskjeden grad forklarer tilfredshetsvariasjonene ($r=.36/R^2=.13$).

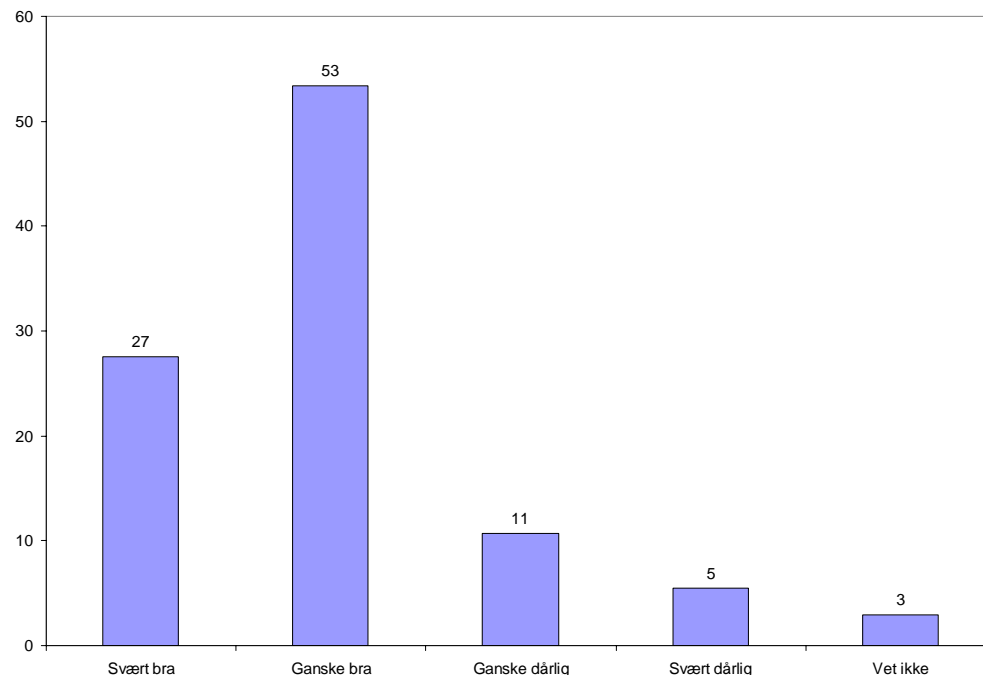
- Det er kun landsdel og kontakt som har statistisk signifikant effekt (henholdsvis beta .13 og .30). Gjennomsnittscorene i tabellen til venstre endres lite når de øvrige bakgrunnskjenetegnene kontrolleres for.

2. GENERELT INNTRYKK AV SKATTEETATEN

Har du besøkt skattekontoret ditt etter 1. januar 2008 (personlig oppmøte) – hvordan opplevde du services på Skattekontoret?

- De færreste har personlig besøkt skattekontoret det siste året.
- De besøkende mener kontorets service er ganske bra

- I underkant av to av ti (16%) har besøkt Skattekontoret i løpet av det siste året.
- Kontaktgraden synker med virksomhetenes alder og med omsetning, der de eldste virksomhetene og virksomheter i størst grad har hatt kontakt.
- Blant de fremmøtte sier åtte av ti at inntrykket er bra – tre av ti at det er "svært bra".
- Blant virksomheter med færre enn 20 ansatte, opplever syv-åtte av ti at servicen er "svært bra" eller "ganske bra". Blant virksomhetene med flere enn 20 ansatte opplever alle services som "ganske bra".

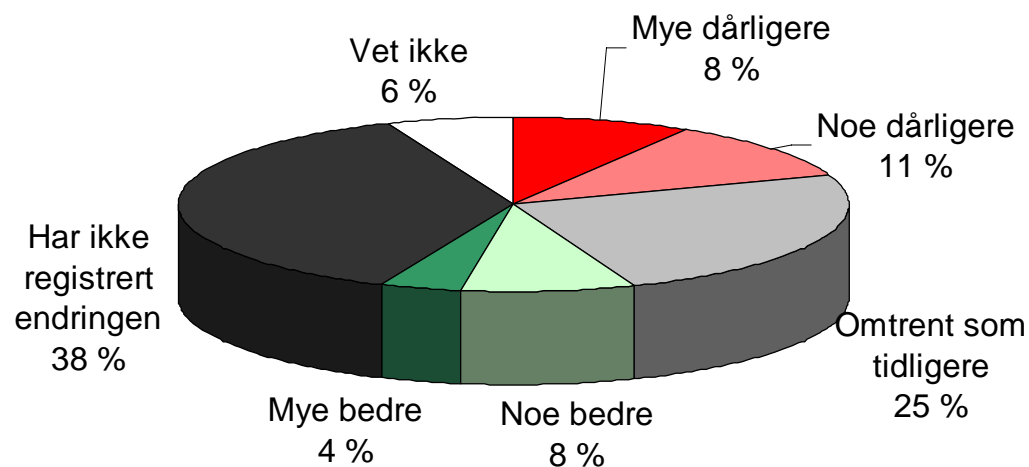


2. GENERELT INNTRYKK AV SKATTEETATEN

Hvordan opplever du som næringsdrivende den nye organisasjonen av Skatteetaten etter 1. januar 2008, sammenliknet med den gamle?

- Mange har ikke registrert endringen.
- Vurderingene av den nye organiseringen er varierende

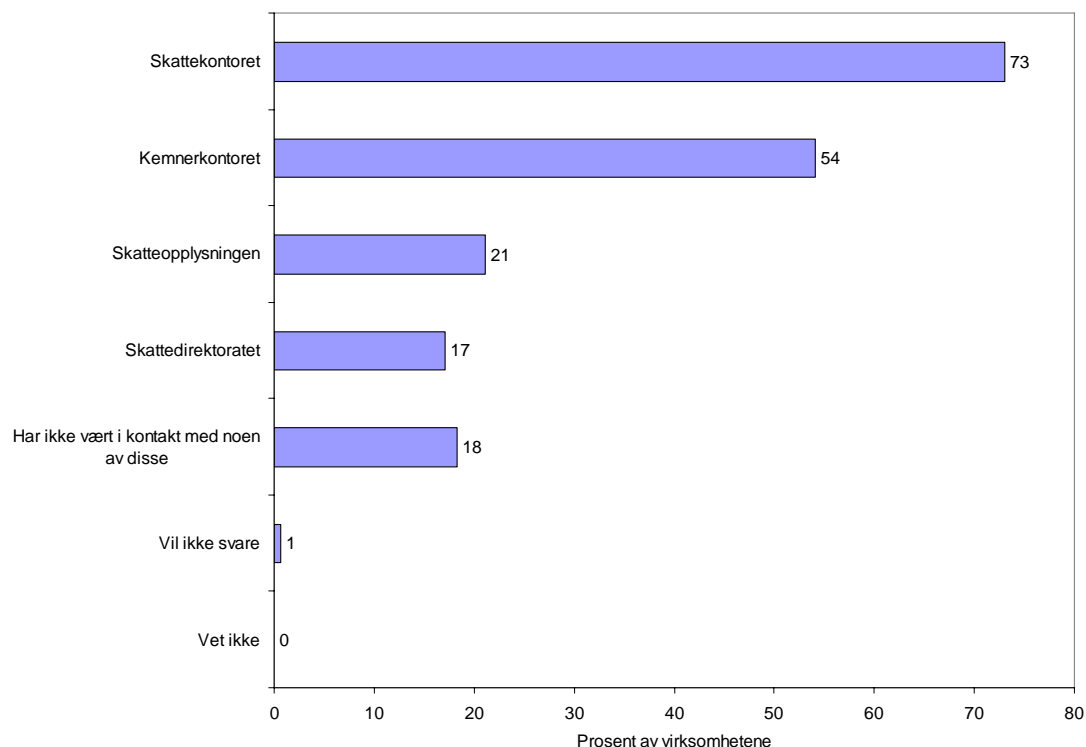
- I underkant av fire av ti har ikke registrert omleggingen.
- I underkant av tre av ti mener den nye organiseringen fungerer lik den gamle.
- Andelen som mener den nye ordningen fungerer bedre (12%) er om lag like stor som andelen som mener den nå fungerer verre (19%).
- Oppmerksomheten og vurderingene er gjennomgående like på tvers av virksomhetene.



3. KONTAKT MED SKATTEETATEN

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

- Åtte av ti virksomheter har vært i kontakt med Skatteetaten i løpet av de siste 3 årene
- Skattekontoret er det hyppigste kontaktpunktet (73%), etterfulgt av Kemner/kommunekasserer/skatteoppkrever (54%).
- Kontaktandelen er den samme blant virksomheter med inntil 50 ansatte, der om lag 20% ikke vært i kontakt. Blant virksomheter med flere enn 50 ansatte gjelder dette for 6%., **men viser ellers ingen systematiske variasjoner etter virksomhetenes bakgrunn.**
- De største virksomhetene har også størst bredde i kontaktflaten – har samtidig kontakt med flere instanser.
- Tilfredsheten med Skatteetaten er lavest blant dem som har hatt både besøk og saksbehandling (score 4,8) og høyest blant virksomheter som ikke har hatt kontakt (score 6,6).

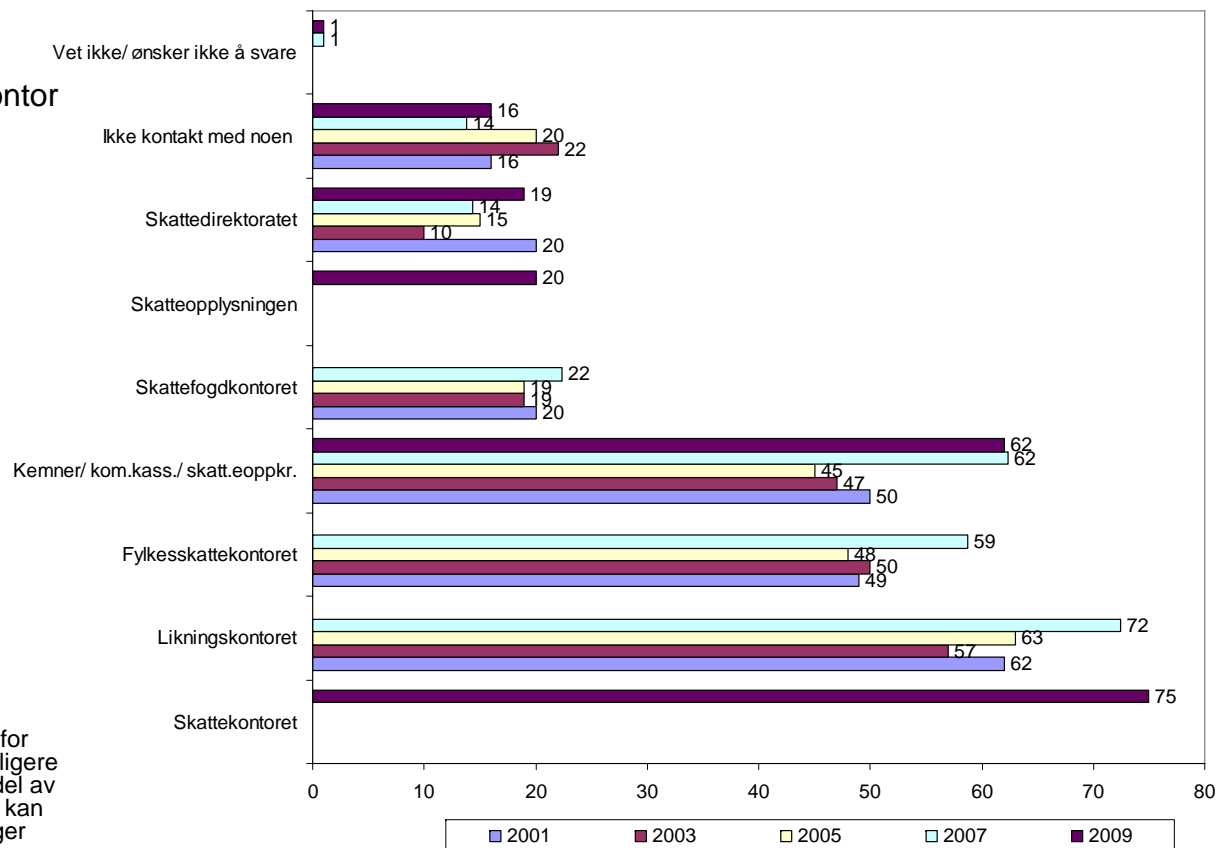


3. KONTAKT MED SKATTEETATEN

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

- Kontaktmønsteret er relativt stabilt over tid

- Skattekontoret (tidligere Likningskontor, Fylkesskattekontor og Skattefogdkontor) og kemnerkontoret er de mest frekvente kontaktene i hele perioden.



Fra og med 2007 blir kontorene lest opp for respondenten ett for ett, mens de i de tidligere undersøkelsen ble lest opp samlet som del av den innledende spørsmålsteksten. Dette kan medføre at de siste undersøkelsene fanger flere kontakter.

3. KONTAKT MED SKATTEETATEN

Hvis kontakt: I hvilken anledning tok du sist kontakt med Skatteetaten?

- Det er stort mangfold i typen henvendelser som gjøres til Skattetaten

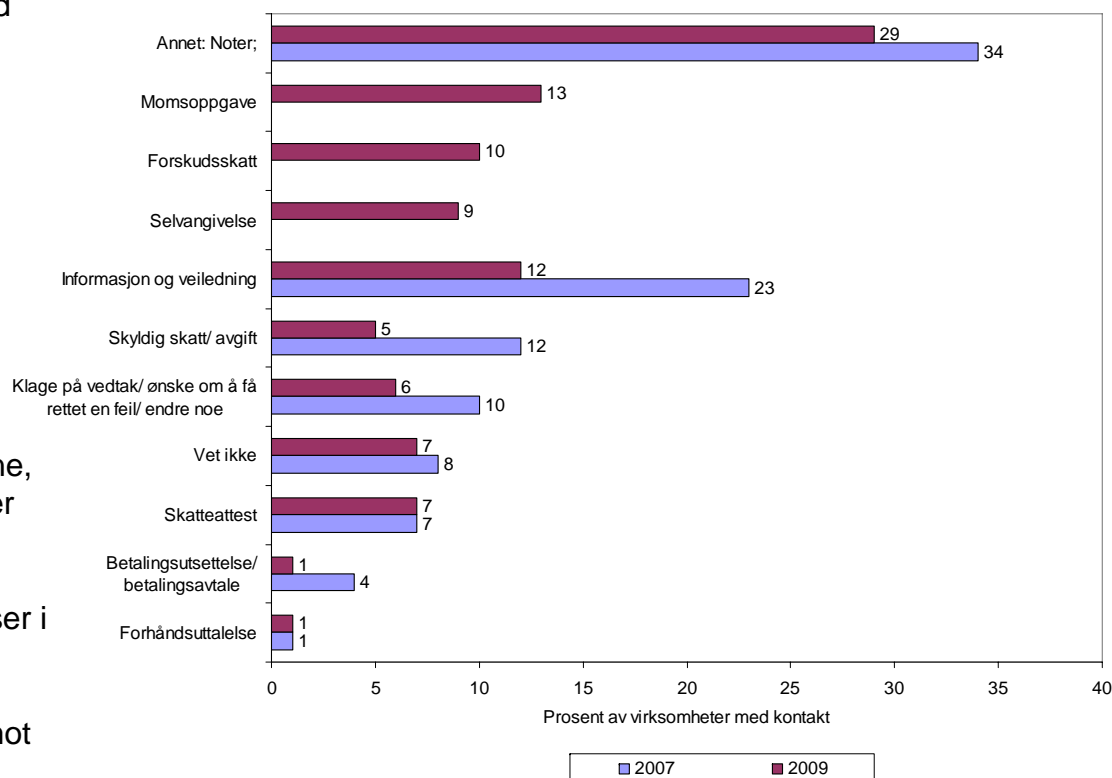
- "Andre" henvendelser utgjør tre av ti: Disse består av en rekke ulike forhold slik som bokettersyn, retur av arbeidsgiveravgift, nyregistrering av momsplikt, personopplysning, aksjesalg, behov for blanketter, åpne nytt firma, spørsmål til årsoppgjøret, skattesertifikat, tidligere ligning, etc.

- Ellers nevner én av ti virksomheter henholdsvis momsoppgave, forskuddsskatt, selvangivelse, informasjon og veiledning.

- Kontaktårsakene har gjerne størst bredde blant de største virksomhetene, mens de minste i stor grad henvender seg for generell informasjon.

- Det er tilsynelatende ingen klar arbeidsdeling mellom etatens instanser i forhold til hvilke henvendelser de mottar. De hyppigste henvendelsene rettes like gjerne mot den ene som mot den andre instans.

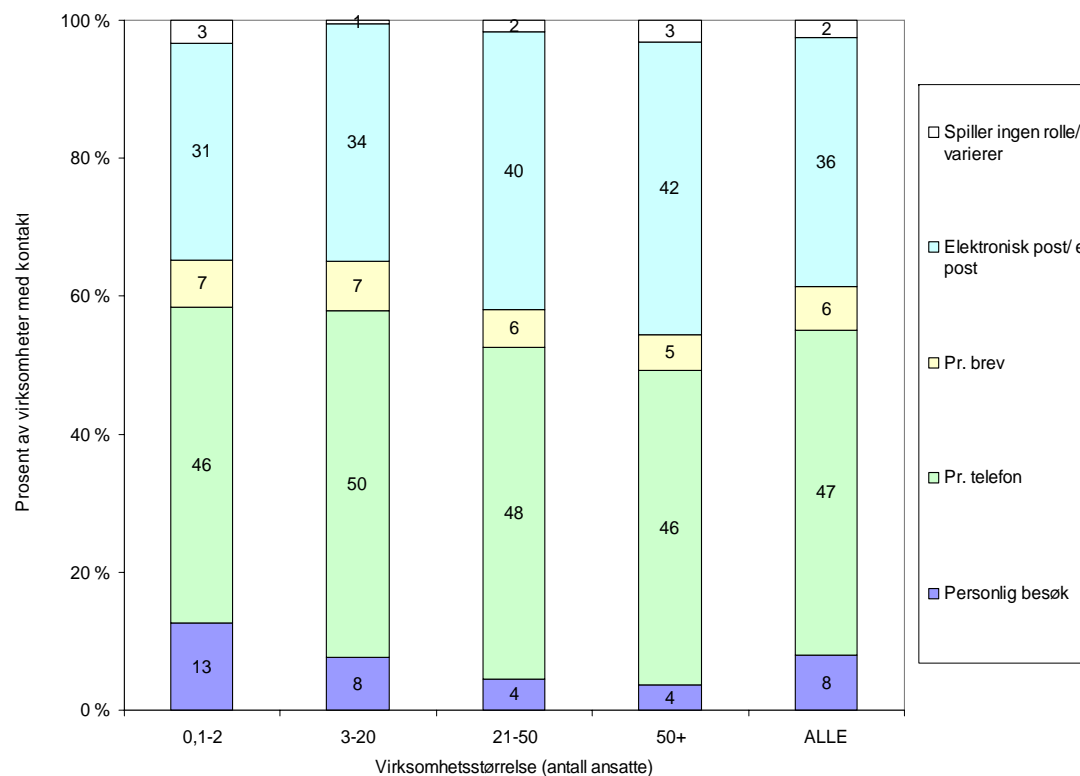
For en fullstendig utlistering av alle de "andre" svarene, se Vedlegg 3.



3. KONTAKT MED SKATTEETATEN

I kontakten din med Skatteetaten, foretrekker du at kommunikasjonen foregår personlig, per telefon, per brev eller via elektronisk post?

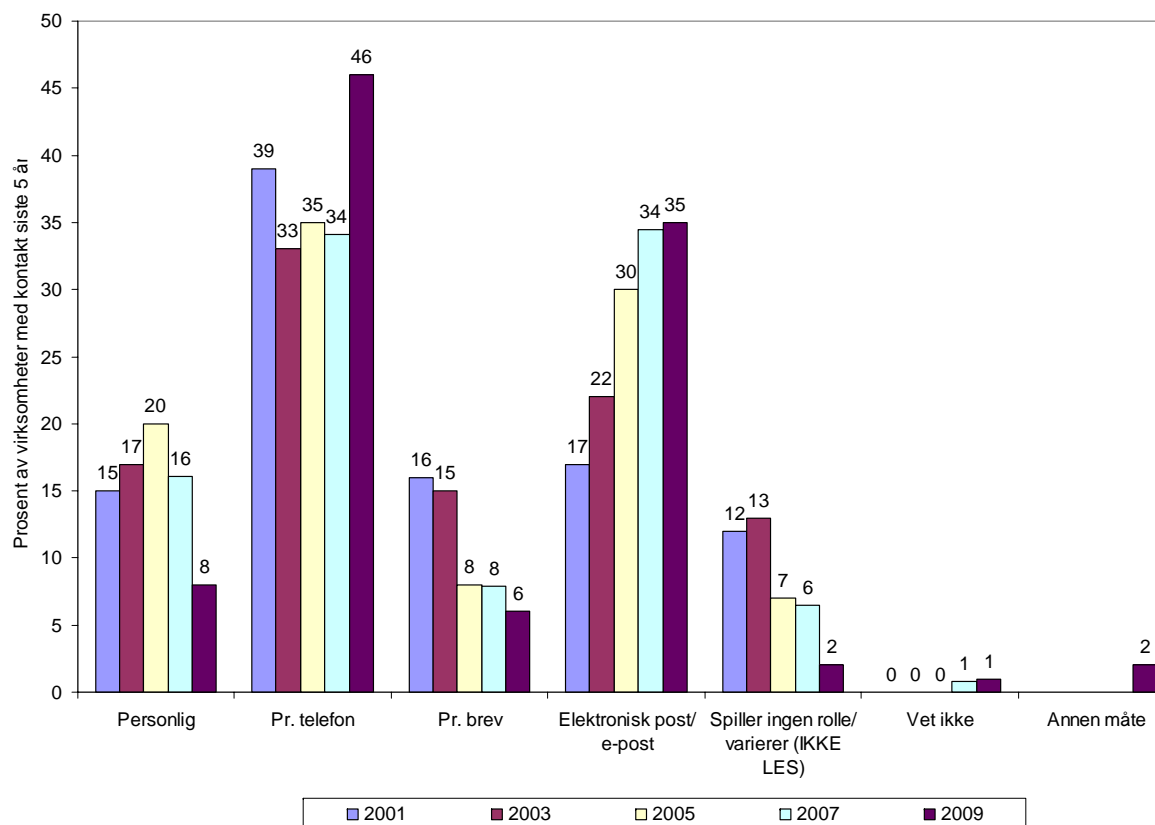
- Telefon er den hyppigst foretrukne kontaktform mellom virksomhetene og Skatteetaten, etterfulgt av e-post.
- Ønske om elektronisk kontakt stiger noe med stigende virksomhetsstørrelse.
- Telefonkontakt foretrekkes av nesten halvparten av virksomhetene (47%), mens noe færre (36%) foretrekker e-post. Personlig kontakt og brevkontakt fremhevs av én av ti henholdsvis.
- Store og små virksomheter viser noe ulike preferanser. Blant de minste foretakene er personlig oppmøte foretrukket blant én av ti virksomheter. Denne kontaktformen synker til fire av hundre blant de største virksomhetene, dels på bekostning av elektronisk kommunikasjon.



3. KONTAKT MED SKATTEETATEN

I kontakten din med Skatteetaten, foretrekker du at kommunikasjonen foregår personlig, per telefon, per brev eller via elektronisk post?

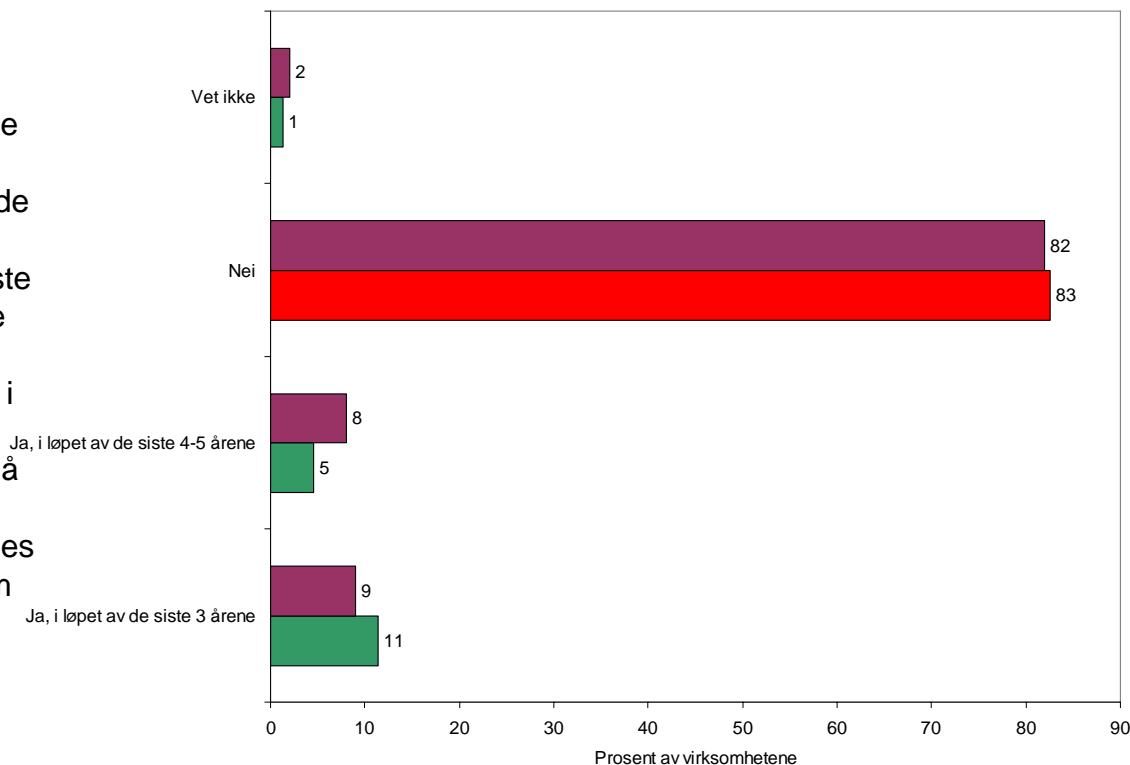
- Andelen som sier kontaktformen ”ikke spiller noen rolle” reduseres fra og med 2005.
- Telefonkontakt er hyppigst foretrukket i hele perioden
- Preferansen for elektronisk kommunikasjon er raskt stigende, men flater noe ut de siste to årene.
- Telefonkontakt holder standen som den hyppigst foretrukne kontaktform.
- Preferansen for elektronisk kommunikasjon har vært raskt økende, og tangerte telefonkontakten i 2007. Nå er andelen som foretrekker telefon igjen noe mer utbredt enn elektronisk kontakt.
- Andelen som foretrekker brevkontakt er halvert fra og med 2005.
- Personlig kontakt har tidligere vært foretrukket blant to av ti. Nå er den ønsket blant færre enn én av ti.



4. KONTROLLVIRKSOMHET

Har Skatteetaten vært på stedlig kontroll i bedriften de siste 5 årene, og var dette i så fall i løpet av de siste 3 årene eller de siste 4-5 årene?

- To av ti virksomheter har hatt kontrollbesøk.
- Besøkene fordeler seg jevnt på de siste 5- og de siste 3 årene.
- Kontrollvirksomheten øker i omfang med virksomhetsstørrelse: Blant de minste virksomhetene har 15% hatt besøk, økende til 38% blant de største virksomhetene.
- Dette innebærer også i noen grad at de eldste virksomhetene har noe større innslag av kontroll (21%) enn de yngste (12%), fordi de største virksomhetene også er de eldste. Motsatt har (små) virksomheter innen jord- og skogbruk i liten grad hatt kontroll (5%).
- Kontrollvirksomheten viser relativt små geografiske variasjoner.
- Mens det i perioden 2001-2005 antydes en økning i andelen virksomheter som har hatt kontroll, fra 28% til 35%, reduseres andelen i 2007 og 2009 til 17-18% (Ikke vist - uveide tall. "Vet ikke" andelen er ikke redegjort for i de historiske tallene og er derfor utelatt i 2007-beregnigen – 4%).

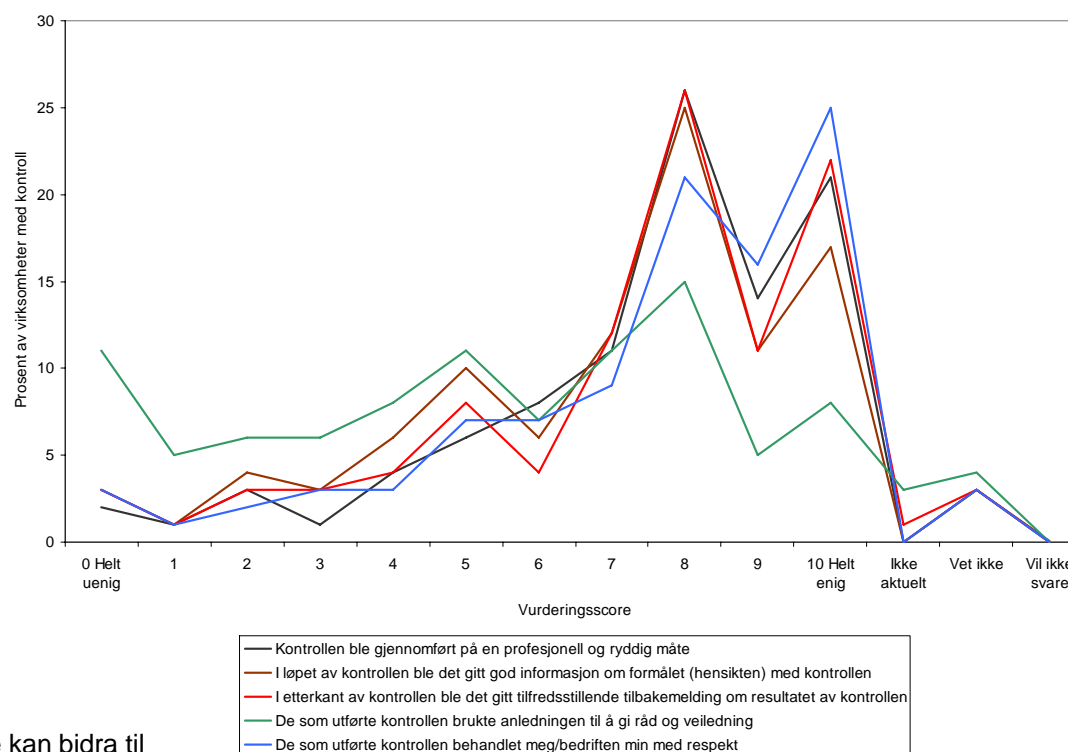


4. KONTROLLVIRKSOMHET

Jeg skal nå lese opp noen påstander knyttet til Skatteetatens kontrollvirksomhet. Vi ber deg bruke vurderingsskalaen fra 0 til 10, der 0 er "helt uenig" og 10 er "helt enig". Dersom du har hatt flere kontroller, ber vi deg ta utgangspunkt i den siste kontrollen (Antall virksomheter=254-266)*.

- Virksomheter som har hatt besøk er godt fornøyde med kontrollvirksomheten.
- Men tilbakemeldingen er også at det i begrenset grad blir gitt råd og veiledning.
- Virksomhetene mener gjennomgående at kontrollen ble utført på en profesjonell og ryddig måte (score 7,1), og at det i etterkant ble gitt tilfredsstillende informasjon om resultatet av kontrollen (score 6,7).
- Tilfredsheten er også gjennomgående høy i forhold til tilbakemeldinger (score 7,1) og respektfull behandling (score 7,0).
- Etatens kontrollører har imidlertid i begrenset utstrekning benyttet anledningen til å gi virksomheten råd og veiledning (score 4,9).
- Et gjennomsnitt over de fem delvurderingene gir en score på 6,6. Tilfredsheten stiger med stigende virksomhetsstørrelse.

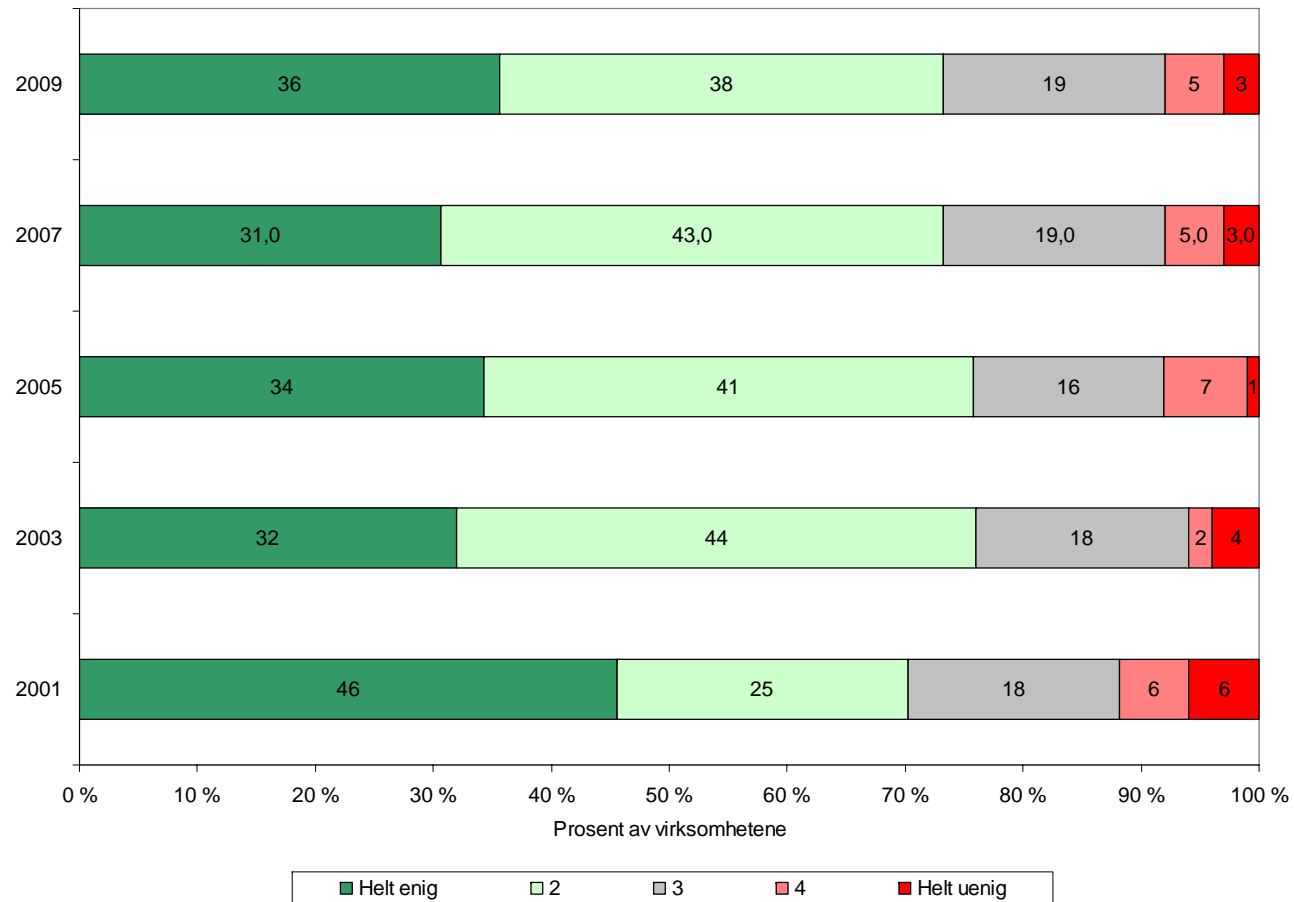
* Merk at alle påstandene er stilt i positiv retning. Dette kan bidra til "ja-siing", og dermed overvurdering av virksomhetenes tilfredshet.



4. KONTROLLVIRKSOMHET

Kontrollen ble gjennomført på en profesjonell og ryddig måte.

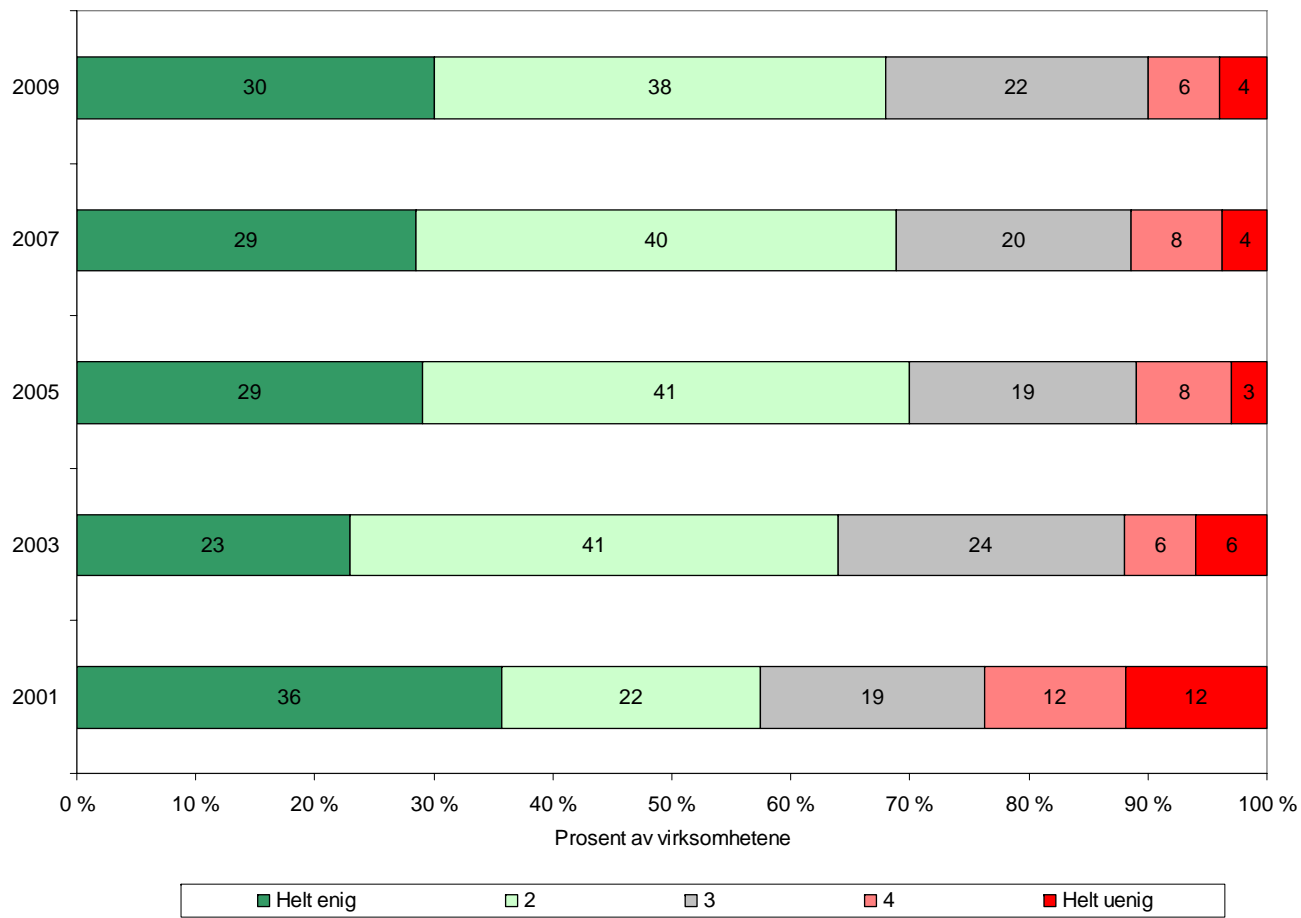
- Etter en økning i andelen "delvis enige" (kategori 2) fra 2001 til 2003, er vurderingene stabile.



4. KONTROLLVIRKSOMHET

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

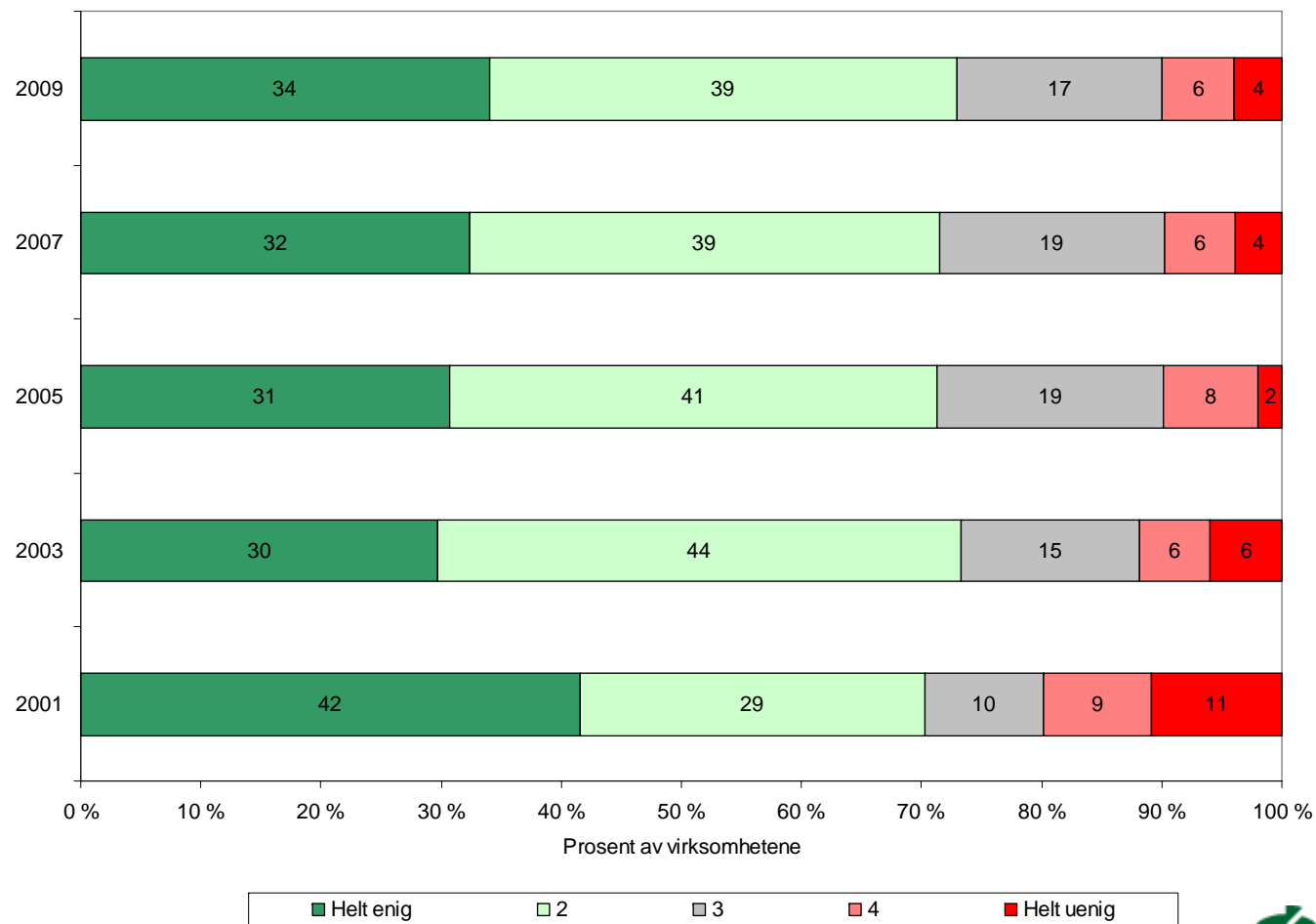
- Etter en økning i andelen "delvis enige" (kategori 2) fra 2001 til 2003, er vurderingene stabile.



4. KONTROLLVIRKSOMHET

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

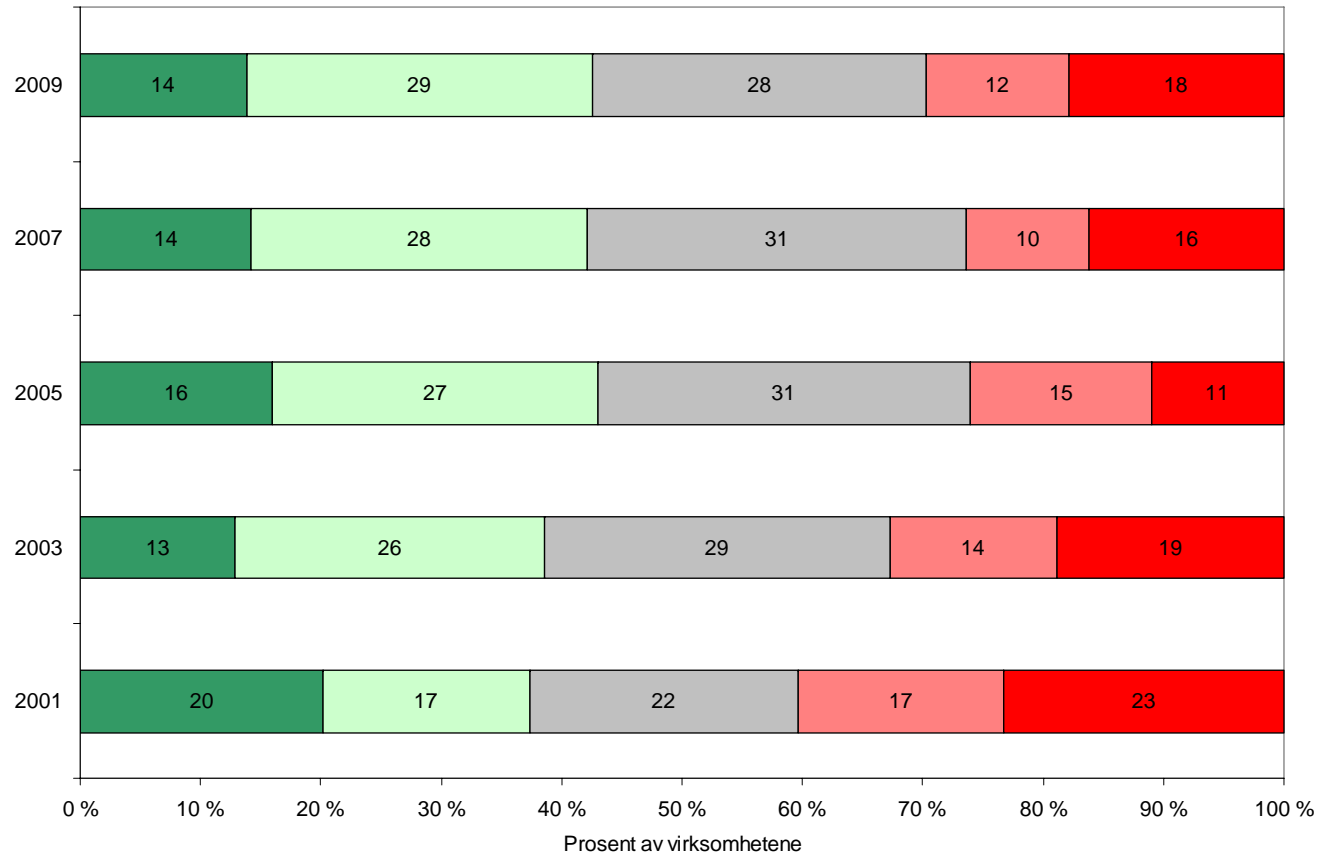
- Etter en økning i andelen "delvis enige" (kategori 2) fra 2001 til 2003, er vurderingene stabile.



4. KONTROLLVIRKSOMHET

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

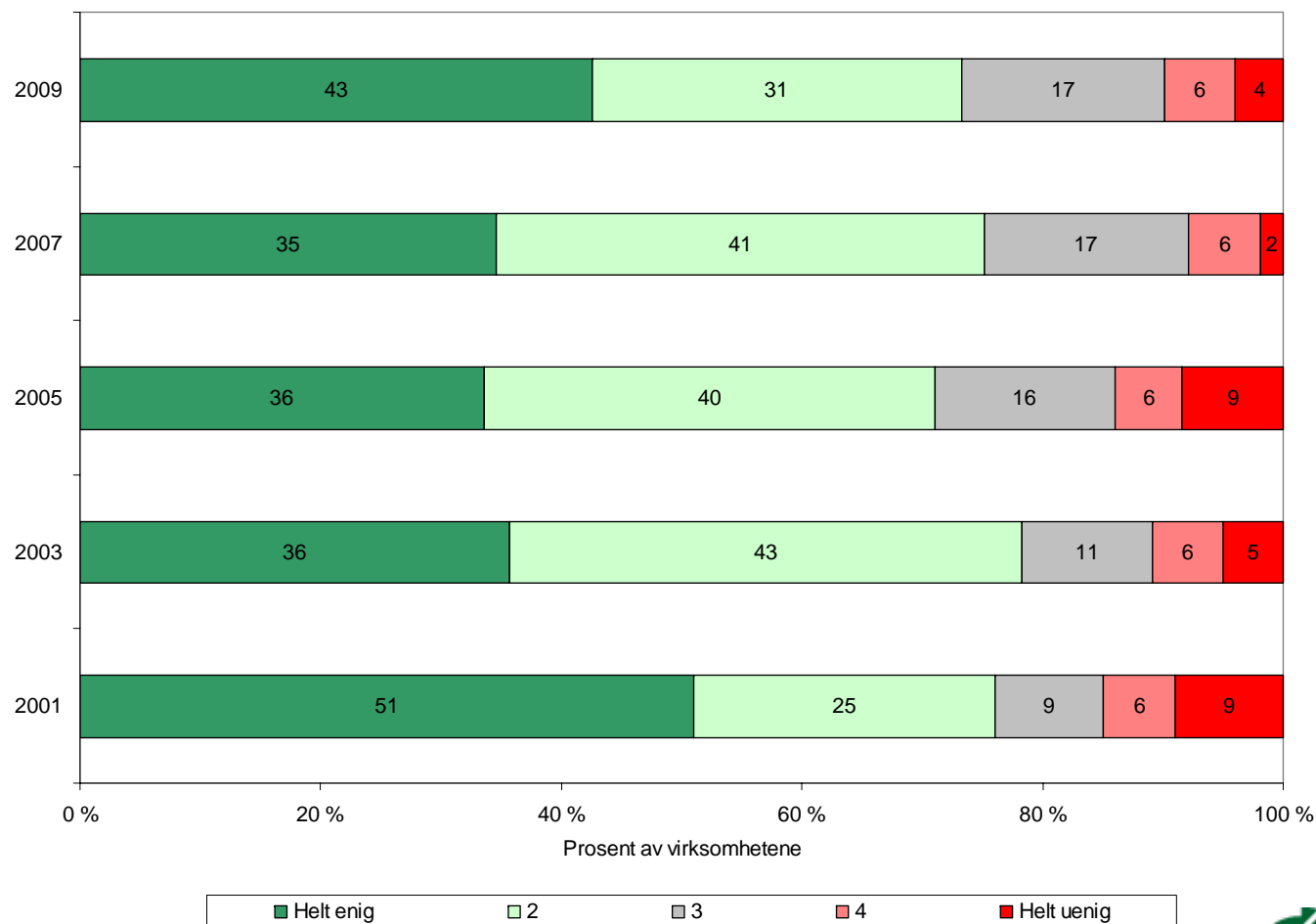
- Etter en økning i andelen "delvis enige" (kategori 2) og "verken enige eller uenige" (kategori 3), fra 2001 til 2003, er vurderingene relativt stabile.



4. KONTROLLVIRKSOMHET

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

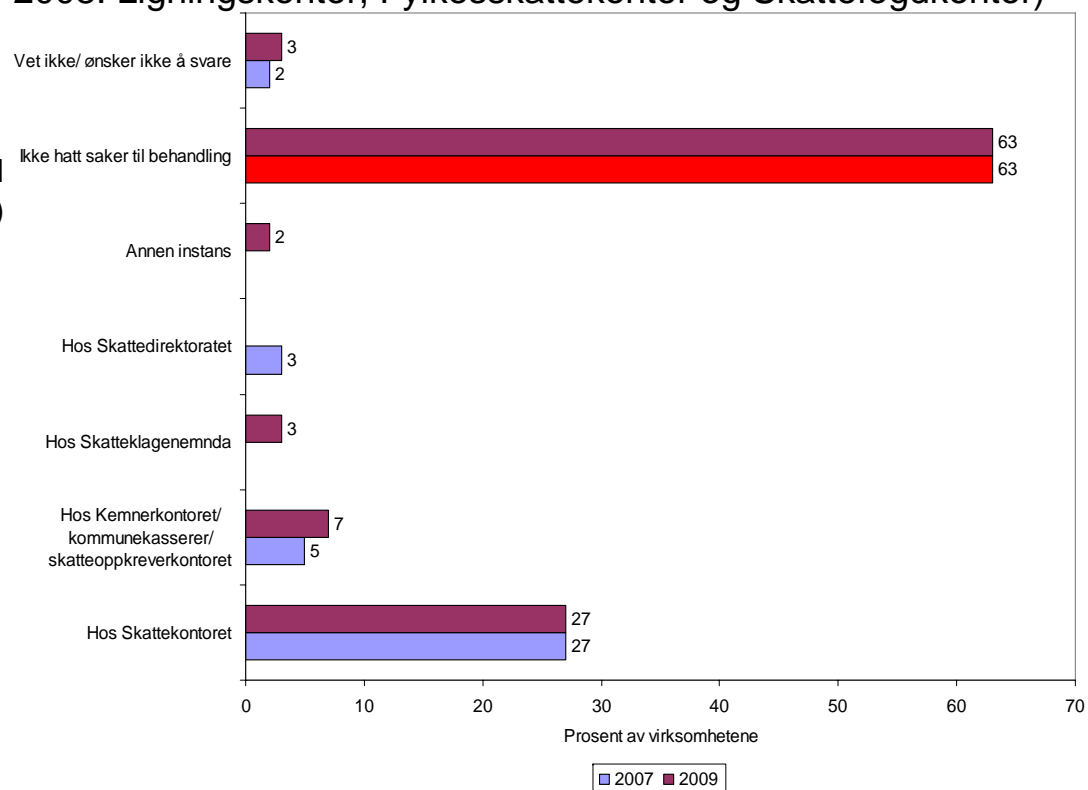
- Etter en reduksjon i andelen "helt enige" (kategori 1) og en tilsvarende økning i andelen "delvis enige" (kategori 2) fra 2001 til 2003, er vurderingene relativt stabile.



5. SAKSBEHANDLING

Har du hatt saker til behandling hos Skatteetaten i løpet av de siste 5 årene, og i så fall hvor? Her tenker vi ikke på vanlig selvangivelse, men på saker som har vært til behandling.

- Fire av ti virksomheter har hatt saker til behandling
- de fleste hos Skattekontoret (før 2008: Ligningskontor, Fylkesskattekontor og Skattefogdkontor)*
- Om lag tre av ti virksomheter har hatt saker til behandling hos Skattekontoret, én av ti har vært hos Kemneren.
- 3,8% av virksomhetene har hatt saker til behandling hos flere instanser (ikke vist)
- Saksbehandlingsmønsteret er tilsynelatende stabilt tilbake til 2001 (Ikke vist). I hele perioden utgjør andelen virksomheter med saksbehandling tre-fire av ti virksomheter. (Merk: i 2001 og 2003 er det kun registret en enkelt sak. I 2005 har man inkludert en ny kategori "Ja, flere" som da i prinsippet kan dekke alle typer saksbehandlingssteder. I 2007 og i 2009 er alle saker registrert).



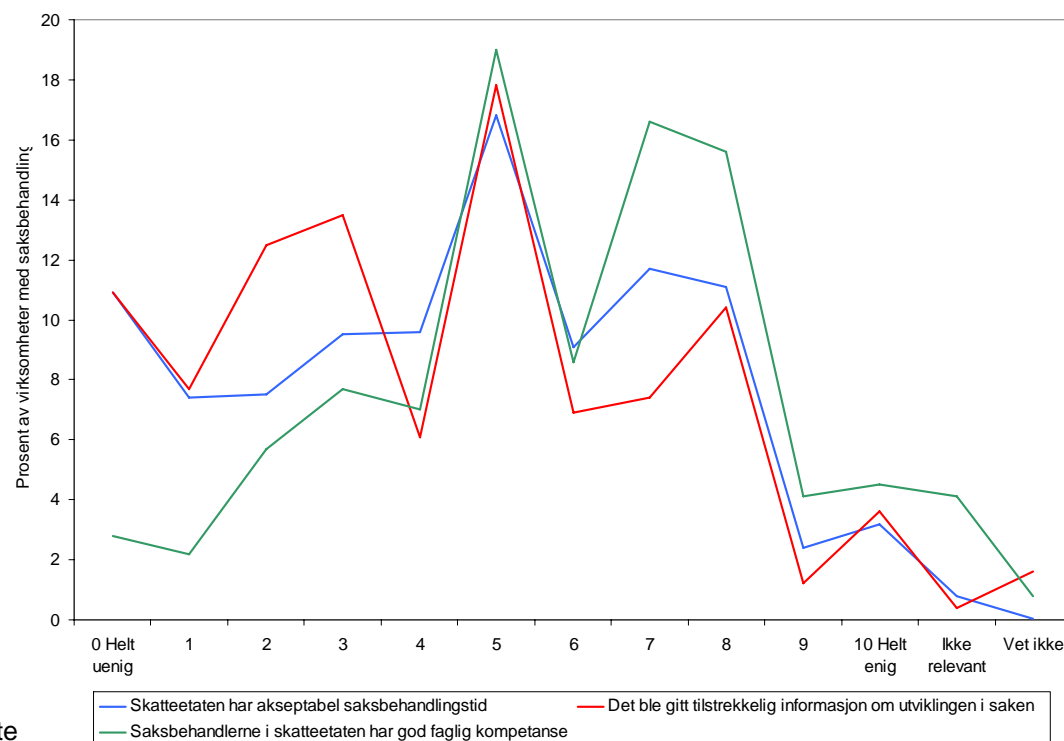
* De tre kontorene er slått sammen for 2007, for å gi sammenliknbare tall med 2009.

5. SAKSBEHANDLING

Jeg skal nå lese opp noen påstander om Skatteetatens saksbehandling, og ber deg vurdere 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. Du benytter vurderingsskalaen fra 0 til 10 der 0 er "helt uenig" og 10 er "helt enig" (Antall virksomheter=313-327).*

- De fleste virksomheter med saksbehandlingserfaring er "mellomfornøyde" med denne
- Tilfredsheten er høyest når det gjelder saksbehandlerens faglige kompetanse, og lavest på tilbakemeldinger
- Vurderingene varierer noe mellom de enkelte kriteriene. Tilfredsheten er størst når det gjelder saksbehandlerens faglige kompetanse (score 5,7). Den er noe lavere for saksbehandlingstiden (score 4,6) og lavest for løpende informasjon om saksutviklingen (score 4,2)
- Gjennomsnittet for de tre vurderingene gir en score på 4,8. Den samlede vurderingen er lavere for virksomheter som har hatt kontroll eller saksbehandling siste 3- og 5 år (ikke vist - score 4,5 og 3,8 henholdsvis) enn for virksomheter som ikke har hatt slik erfaring (score 5,0), men tallgrunnet er her begrenset.

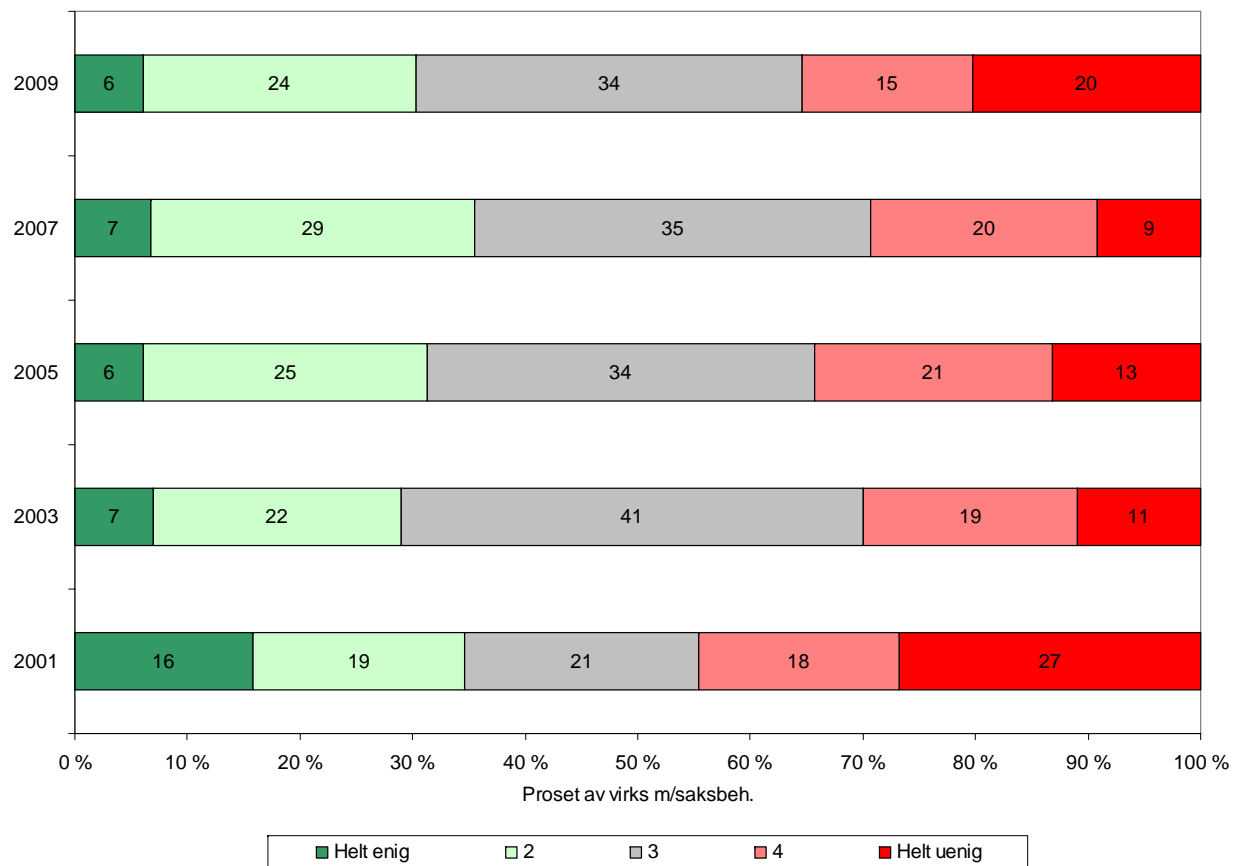
* Merk at alle påstandene er stilt i positiv retning. Dette kan bidra til "ja-siing", og dermed overvurdering av virksomhetenes tilfredshet.



5. SAKSBEHANDLING

”Skatteetaten har akseptabel saksbehandlingstid”

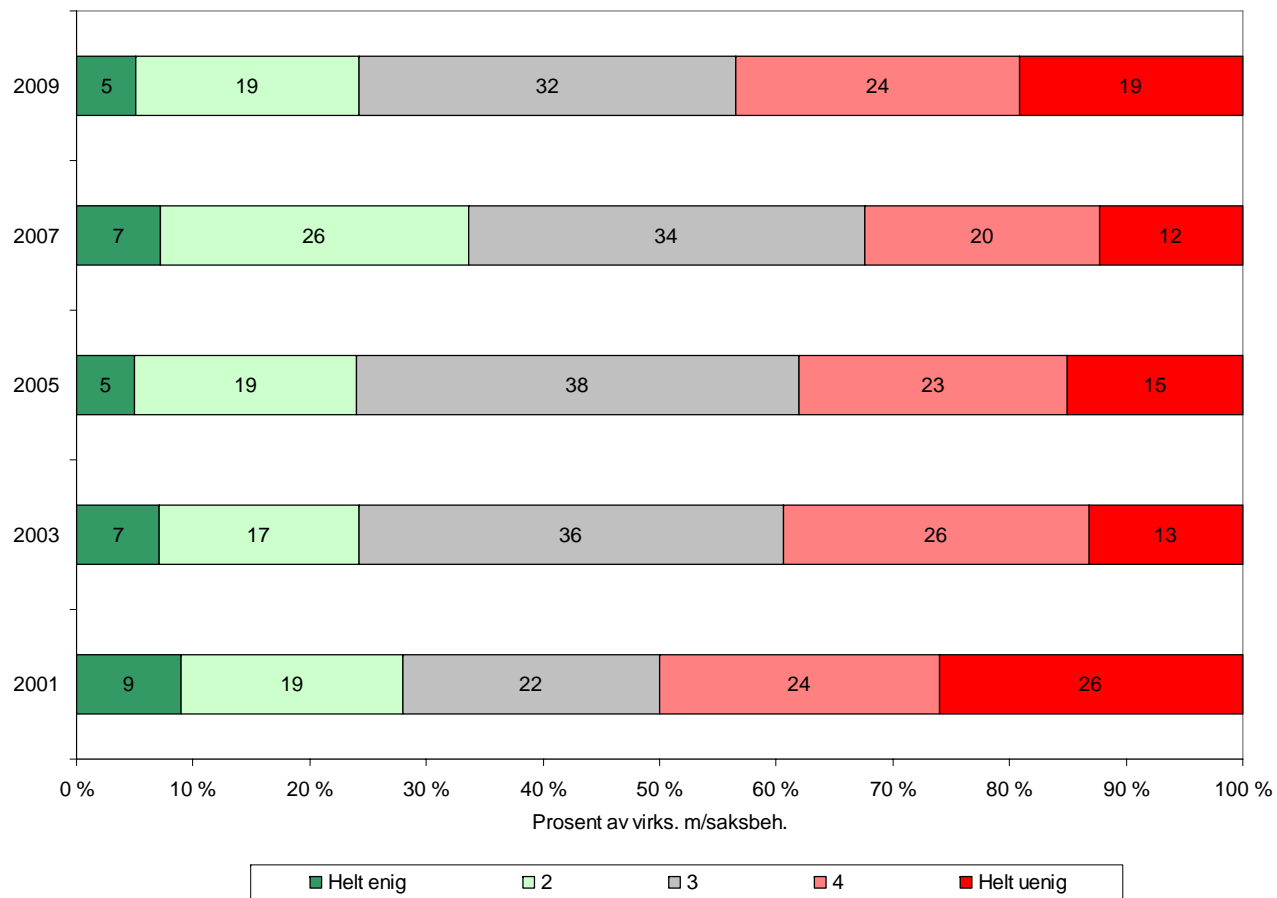
- Etter at andelen ”helt enige” og ”helt uenige” (kategoriene 1 og 5) reduseres fra 2001 til 2003, er tre av ti virksomheter relativt godt tilfredse med saksbehandlingstiden.



5. SAKSBEHANDLING

”Det ble gitt tilstrekkelig informasjon om utviklingen i saken”.

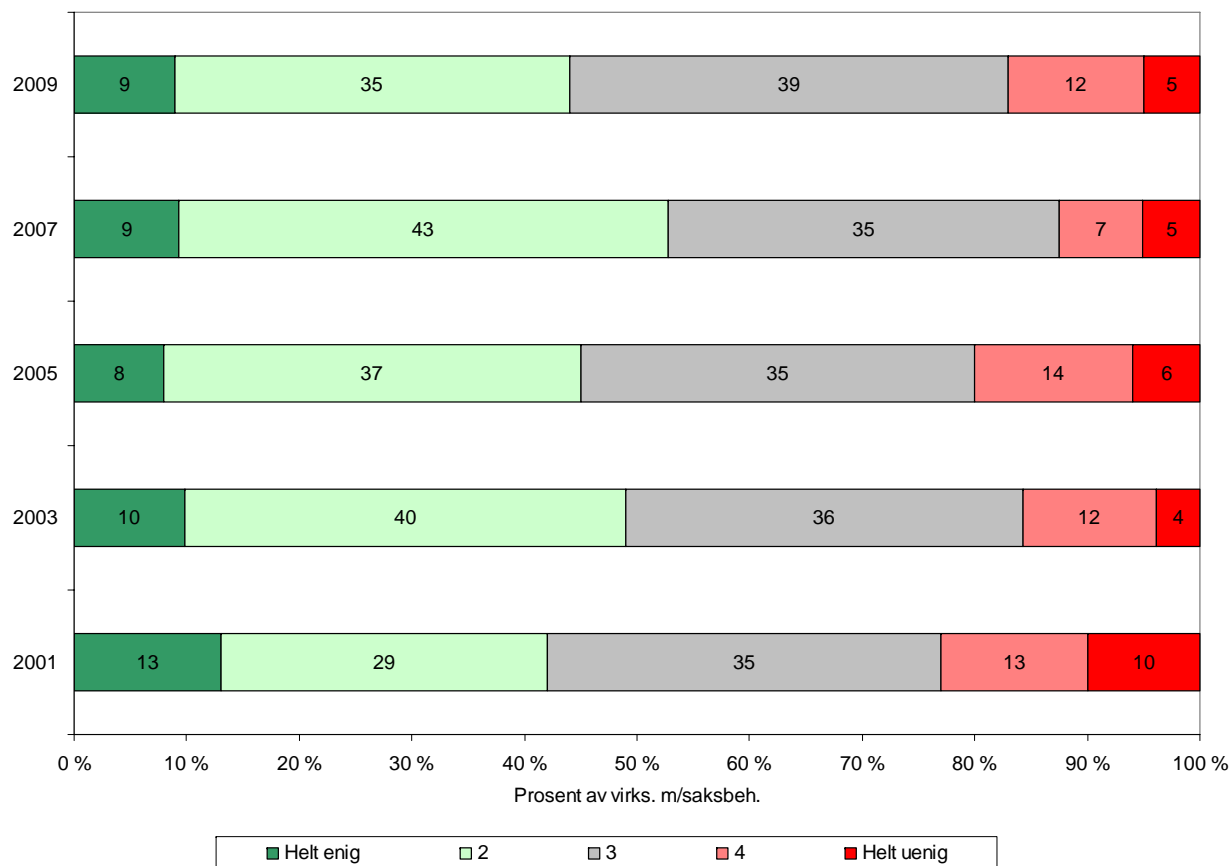
- Andelen som er ”helt uenige” (kategori 4 og 5) er synkende i perioden 2001-2007, og reflekterer en økende andel ”verken enige eller uenige” (kategori 3).
- I 2009 øker andelen helt uenige igjen noe, særlig på bekostning av andelen ”delvis enige” (score 2).



5. SAKSBEHANDLING

”Saksbehandlerne i Skatteetaten har god faglig kompetanse”.

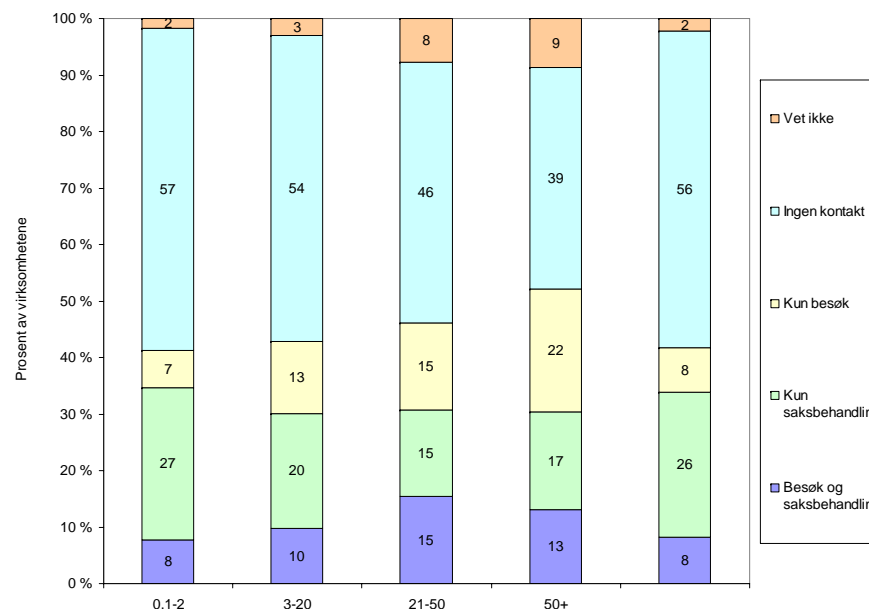
- Vurderingene er relativt stabile over tid, der andelen ”delvis enige” (kategori 2) og ”verken enige eller uenige” (kategori 3) er dominerende.



5. SAKSBEHANDLING

Kontrollbesøk og saksbehandling.

- Skatteetatens kontrollbesøk og saksbehandling er i størst grad rettet mot de store virksomhetene, som utgjør en liten andel av de norske virksomhetene totalt ett.
- Andelen virksomheter som ikke har hatt noen kontakt med Skattetaten reduseres fra 57% til 39% når vi går fra de minste til de største virksomhetene.
- Dette skyldes særlig økning i kontrollbesøkene. Andelen virksomheter med saksbehandling er høyest blant de minste virksomhetene.
- Ettersom de store virksomhetene utgjør en relativt liten andel av de norske bedriftene, innebærer dette at nesten halvparten av norske virksomheter er små foretak som ikke har hatt slik kontakt med Skatteetaten.
- Den generelle tilfredsheten med Skatteetaten er lavest blant virksomheter som både har hatt besøk og saksbehandling (score 4,8) og høyest blant virksomheter som ikke har slik kontakt (score 6,6) – ikke vist.

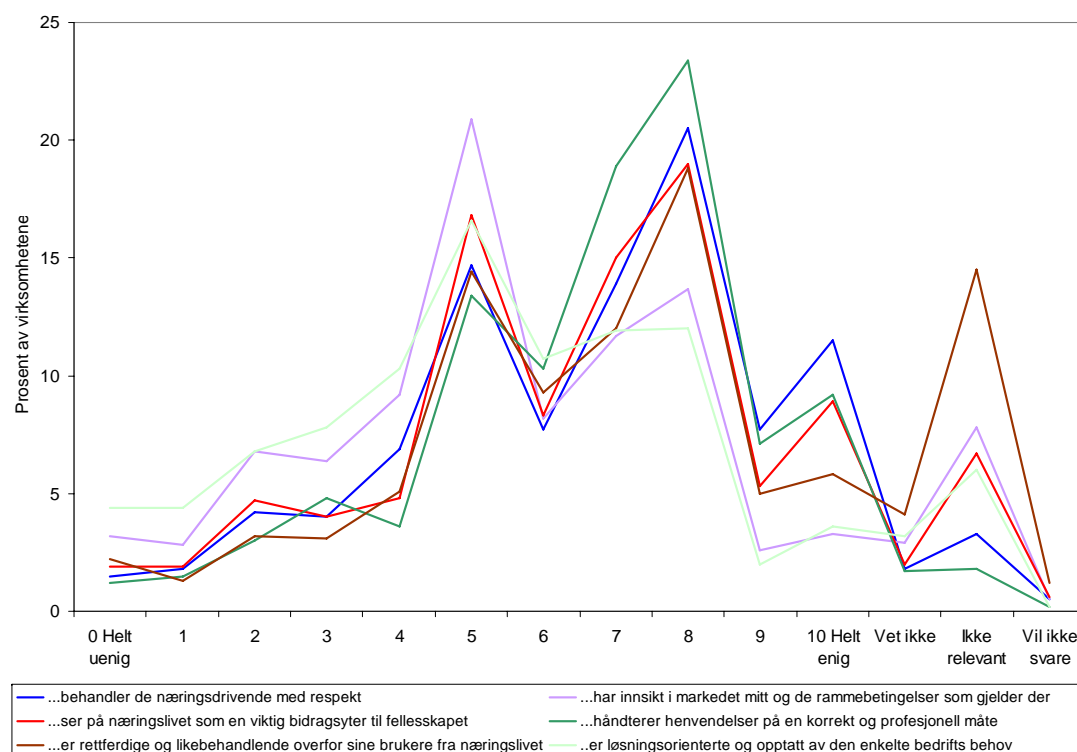


		Antall ansatte				Sum
		0,1-2	3-20	21-50	50+	
Kontakt med Skatteetaten	Besøk og saksbehandling	6,2	1,6	0,2	0,3	8,2
	Kun saksbehandling	21,6	3,5	0,2	0,3	25,6
	Kun besøk	5,2	2,2	0,2	0,4	8,0
	Ingen kontakt	45,6	9,2	0,5	0,8	56,1
	Vet ikke	1,4	0,5	0,1	0,2	2,2
Sum		79,8	17,0	1,2	2,0	100,0

6. BRUKERORIENTERING

Nå vil jeg gjerne at du skal fortelle meg hvor enig eller uenig du er i noen påstander om Skatteetatens brukerbehandling og forståelse for næringslivet. Når du tar stilling vil jeg at du gjør dette på grunnlag av din siste erfaring med Skatteetaten. Du benytter vurderingsskalaen fra 0 til 10 der 0 nå er "helt uenig" og 10 er "helt enig".

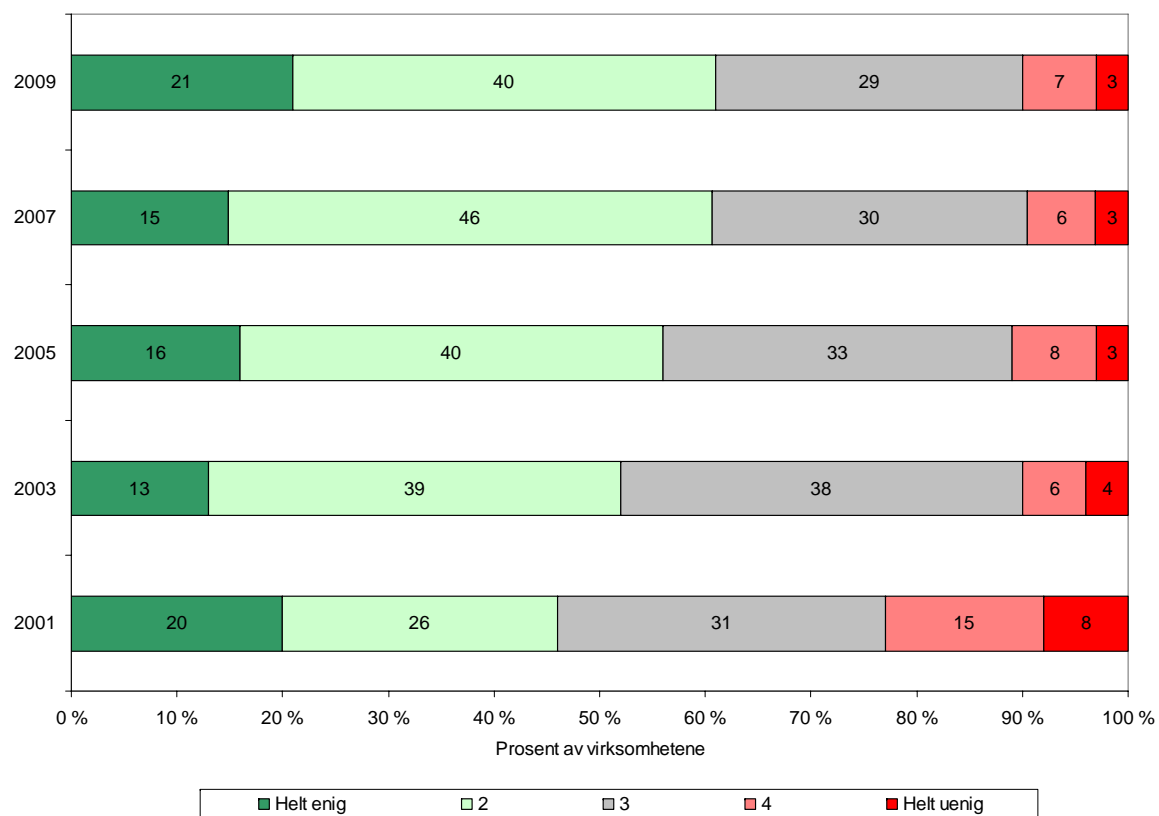
- Virksomhetene er gjennomgående relativt godt tilfredse med Skatteetatens brukerbehandling
- Lavest tilfredshet for markedsinnsikt og løsningsorientering
- De næringsdrivende føler at de blir behandlet på en profesjonell måte (score 6,7), med respekt (score 6,5) og at Etaten betrakter dem som viktige bidragsytere til fellesskapet (score 6,3), og behandler de næringsdrivende likeverdig (score 6,3).
- Skatteetaten møter imidlertid større utfordringer når det gjelder markedsforståelse (score 5,3) og særlig i forhold til å finne løsninger i lys av den enkelte virksomhetens behov (score 5,1).
- Etaten plasseres litt over midten på skalaen når de seks kriteriene vurderes samlet (score 6,1). Virksomheter som har hatt kontakt med Skatteetaten i form av kontrollbesøk og saker til behandling er minst tilfredse (ikke vist - score 5,6 mot 6,3 blant virksomheter uten kontakt).



6. BRUKERORIENTERING

”De ansatte i Skatteetaten behandler de næringsdrivende med respekt”.
(Vurderingsskala 0 til 10)

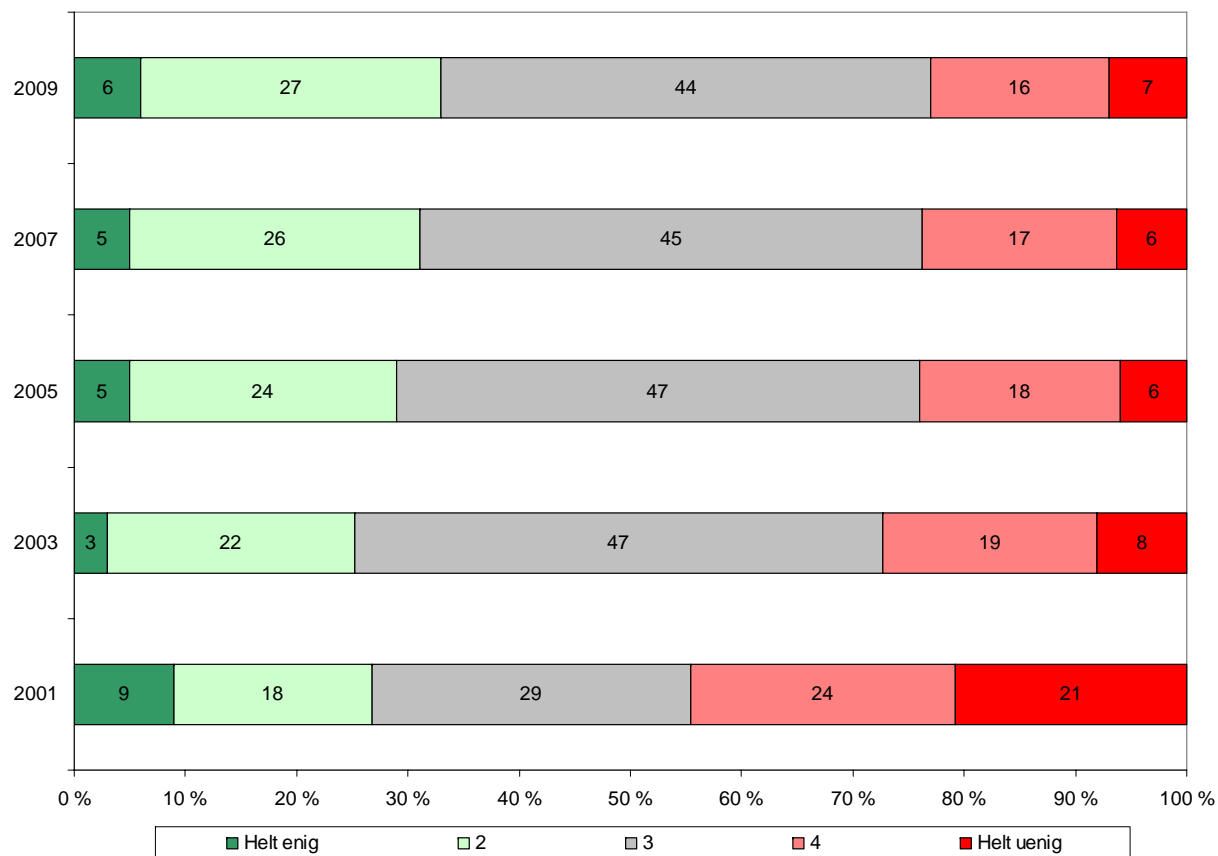
- Andelen ”Helt- og delvis enige” (kategori 1 og 2) er økende fra og med 2003.



6. BRUKERORIENTERING

”De ansatte i Skatteetaten har god innsikt i mitt marked og de rammebetingelser som gjelder der”.

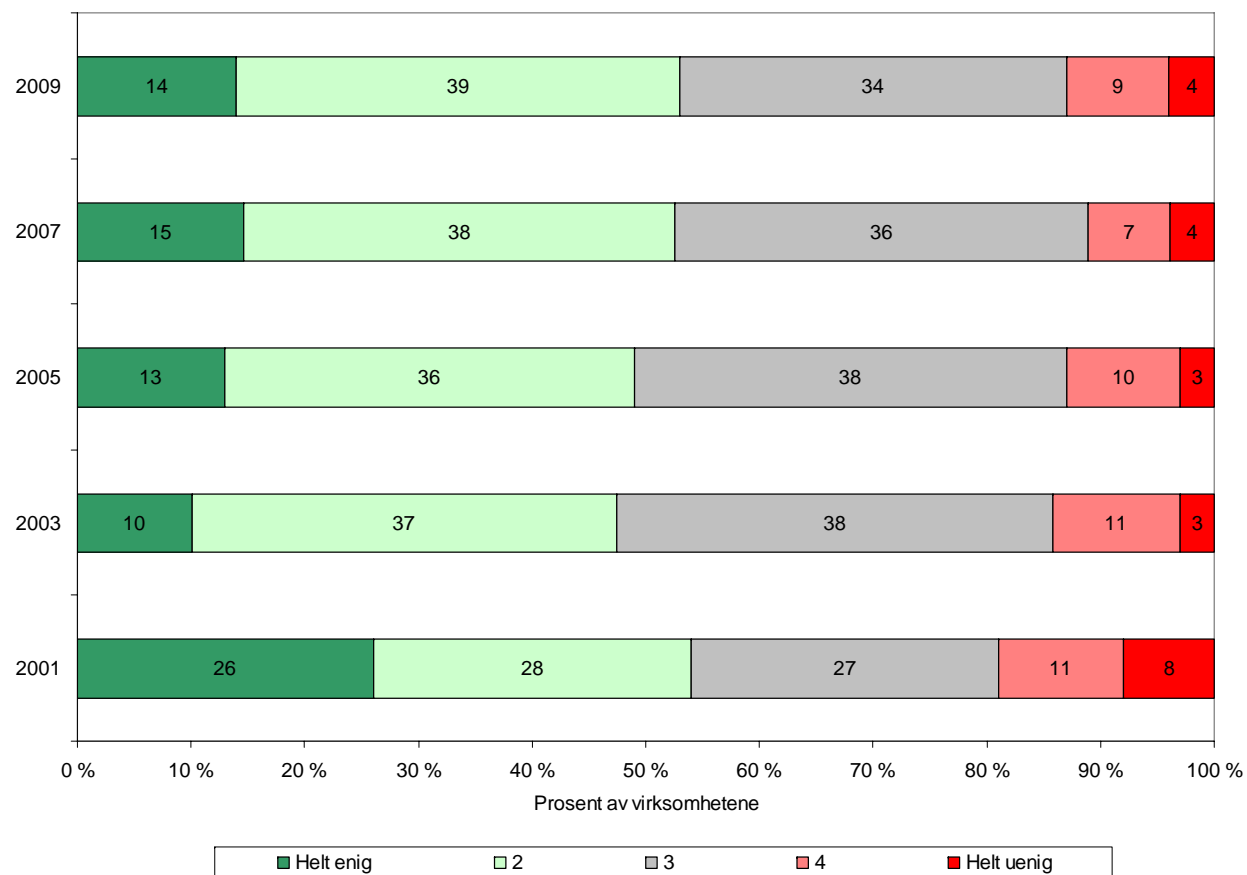
- Etter at andelen ”helt-” og ”delvis uenige” (kategoriene 5 og 4) reduseres fra 2001 til 2003, er andelen ”helt- og delvis enige” svakt stigende.



6. BRUKERORIENTERING

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

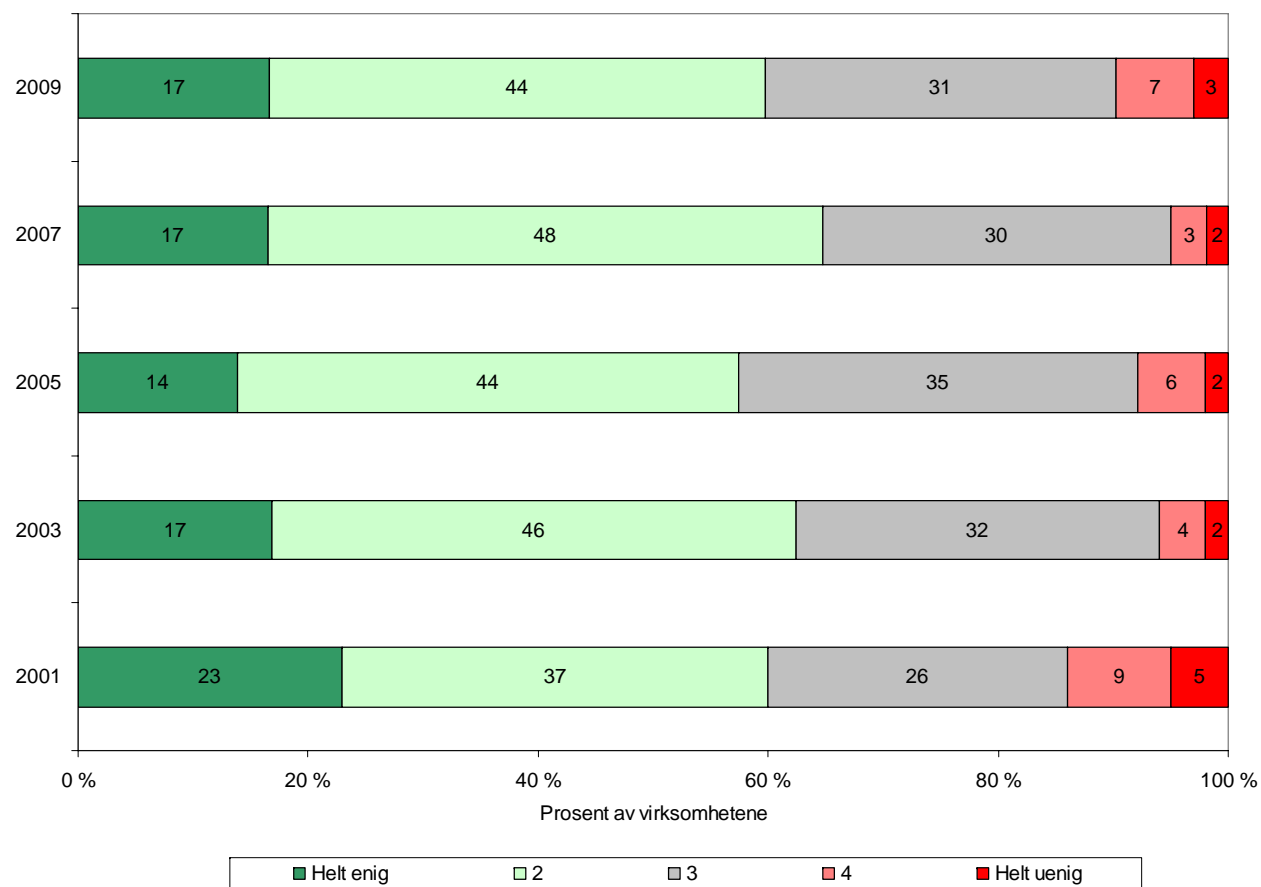
- Etter at andelen "verken eller" øker fra 2001 til 2003, er vurderingene relativt stabile.



6. BRUKERORIENTERING

”De ansatte i Skatteetaten håndterer henvendelser på en korrekt og profesjonell måte”.

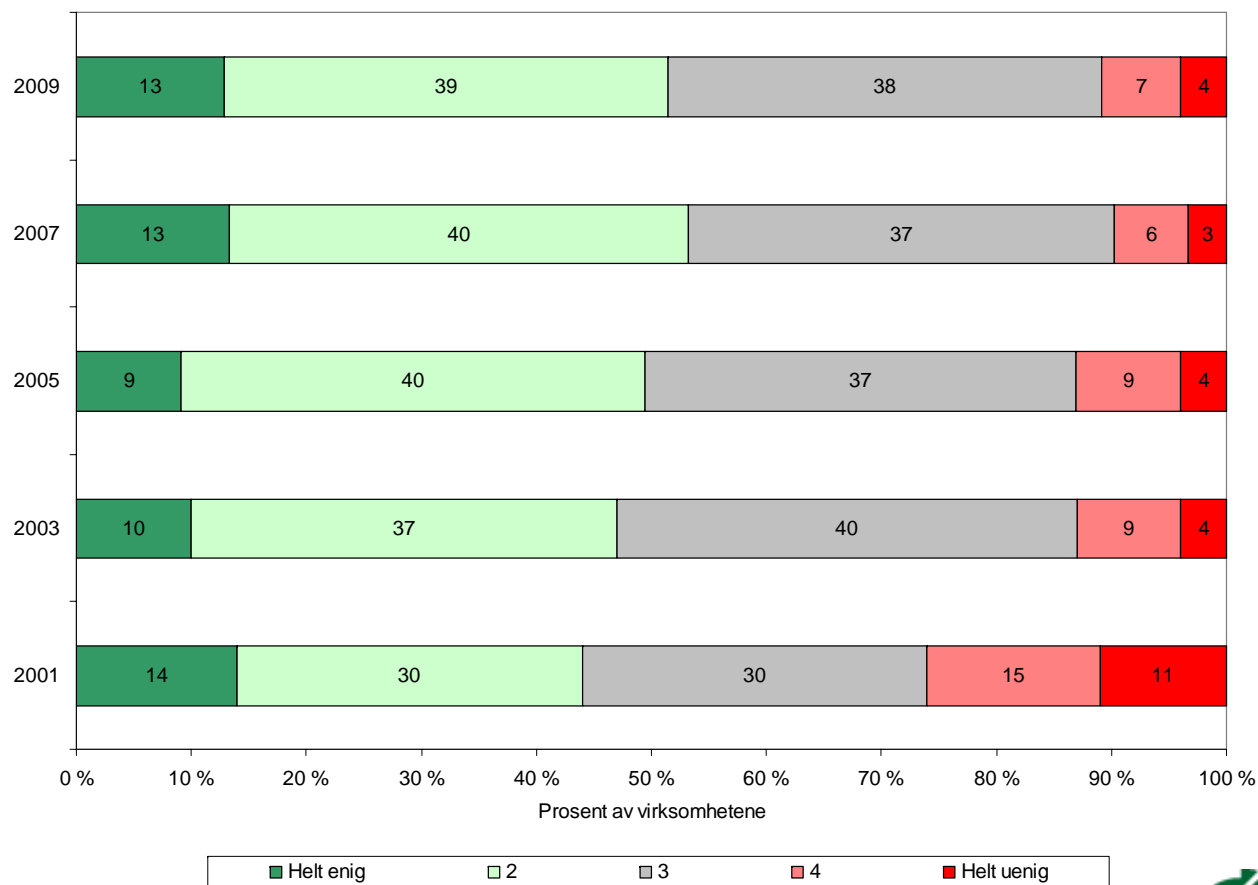
- Vurderingene av Etatens profesjonalitet er gjennomgående stabile i perioden.



6. BRUKERORIENTERING

”De ansatte i Skatteetaten er rettferdige og likebehandlende overfor sine brukere fra næringslivet”.

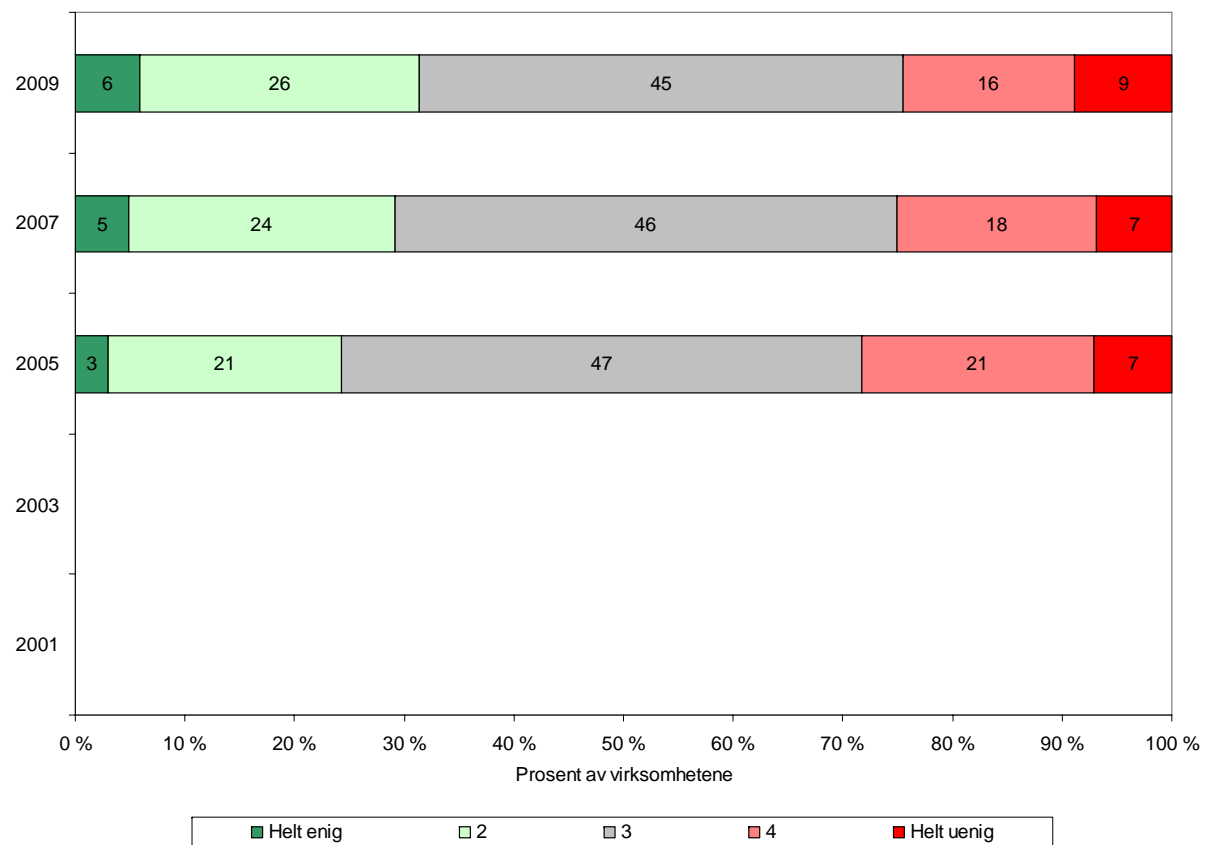
- Andelen som mener Etaten er rettferdig (kategoriene 1 og 2) er svakt økende i perioden frem til og med 2007, dels på bekostning av andelen ”helt-” eller ”delvis uenige” (kategoriene 4 og 5).
- Situasjonen i 2009 er stabil i forhold til i 2007.



6. BRUKERORIENTERING

”De ansatte i Skatteetaten er løsningsorienterte og opptatt av den enkelte bedrifts behov”.

- Andelen ”helt- og delvis enige” (score 1 og 2) er svakt stigende siden 2005.
- Spørsmålet er ikke stilt før 2005.



6. BRUKERORIENTERING

Brukerbehandling – indeks (Gjennomsnitt vurderingsskala 0-10)*

		Gjennomsnitt tilfredshet (skala 0-10)	Antall virksomheter (veiet)	Standard- avvik
Bransje	H: Hotell og restaurant	7,0	11	1,5
Omsetning	Ukjent	6,8	42	1,3
Landsdel	Hedemark og Oppland	6,7	77	1,8
Bransje	B: Fiske	6,6	14	1,8
Bransje	D: Industriproduksjon	6,5	37	2,1
Landsdel	Trøndelag	6,4	76	1,5
Etableringsår	1951-1980	6,4	102	1,8
Omsetning	Over 50 mill	6,4	30	1,9
Kontakt med Etaten	Kun saksbehandling	6,3	75	1,9
Etableringsår	Ukjent	6,3	16	1,6
Kontakt med Etaten	Ingen kontakt	6,3	445	1,8
Bransje	Ukjent	6,3	140	2,0
Bransje	C: Bergverksdrift og utvinning	6,2	0	0,0
Omsetning	0 / Negativ	6,2	55	1,7
Etableringsår	1999-	6,2	315	1,9
Bransje	A: Jordbruk og skogbruk	6,2	105	1,7
Bransje	K: Eiendomsdrift, forr.tjen.yt, etc.	6,2	227	1,8
Landsdel	Agder og Rogaland	6,2	141	1,7
Antall ansatte	50+	6,1	15	1,8
Bransje	I: Transport og kommunikasjon	6,1	45	1,7
Omsetning	Inntil 50 mill.	6,1	68	2,0
Bransje	J: Finansiell tjenesteyting og forskning	6,1	13	2,5
ALLE		6,1	816	2,0
Antall ansatte	0,1-2	6,1	653	1,9
Omsetning	Total	6,1	816	2,0
Omsetning	Inntil 5 mill.	6,0	213	2,1
Antall ansatte	3-20	6,0	139	2,2
Etableringsår	-1950	6,0	62	1,6
Omsetning	Inntil 1 mill.	6,0	369	1,9
Landsdel	Østlandet ellers	6,0	154	1,9
Etableringsår	1981-1990	6,0	164	2,0
Landsdel	Vestlandet	5,9	128	1,9
Landsdel	Nord-Norge	5,9	85	2,3
Antall ansatte	21-50	5,9	9	1,9
Etableringsår	1995-1998	5,9	77	2,5
Omsetning	Inntil 10 mill.	5,8	39	2,2
Landsdel	Oslo og Akershus	5,8	155	2,3
Bransje	F: Bygge- og anleggsvirksomhet	5,7	76	2,1
Kontakt med Etaten	Kun besøk	5,7	213	2,1
Kontakt med Etaten	Besøk og saksbehandling	5,6	65	2,2
Bransje	E: Kraft- og vannforsyning	5,5	7	1,5
Etableringsår	1991-1994	5,5	80	1,9
Bransje	G: Varehandel, reparasjoner	5,5	142	2,2
Kontakt med Etaten	Vet ikke	5,3	18	2,0

Variasjonene i tilfredshet er generelt sett små, der ytterpunktene utgjøres av relativt få virksomheter med litt tilfeldig sammensetning.

Mest tilfredse med informasjonsvirksomheten:

- Hotell og restaurant/fiske/industri, beliggenhet i Hedemark/Oppland.

Minst tilfredse med informasjonsvirksomheten:

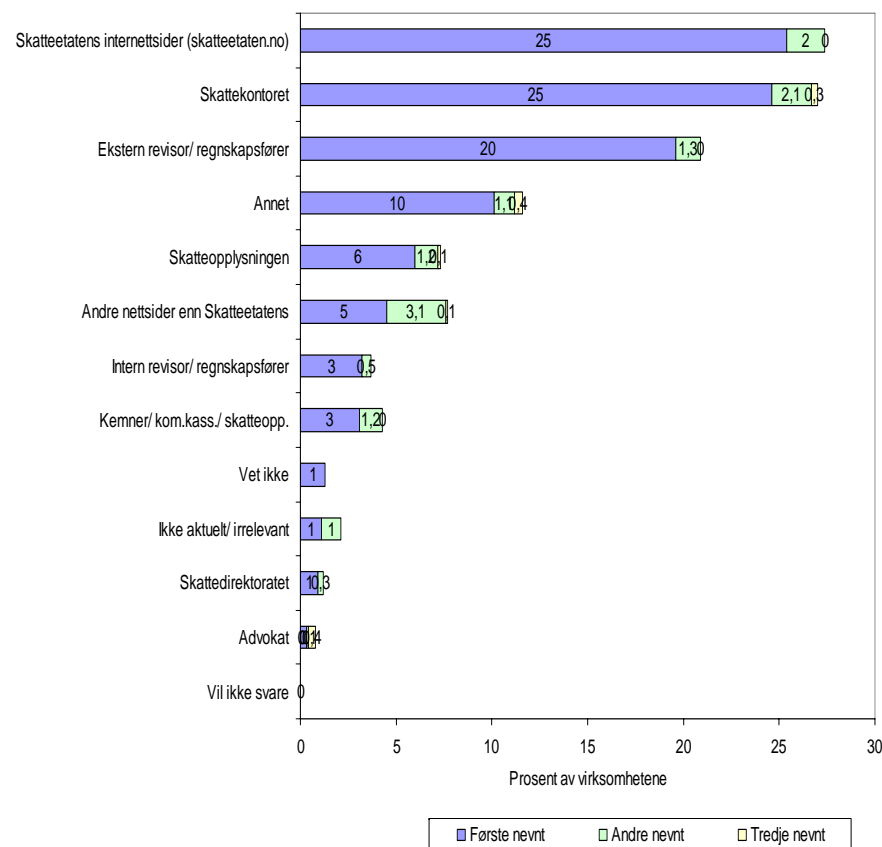
- Varehandel, etablering 1991-94, Kraft- og vannforsyning, både besøk av- og saksbehandling hos Etaten.

* Indeksen er konstruert ved å addere scoren over de seks enkeltvurderingene av Skatteetatens informasjonsvirksomhet, (score 0-10) og dividere med 6.

7. INFORMASJONSVIRKSOMHET

Hvor er det mest naturlig for deg/bedriften din å spørre etter informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål?

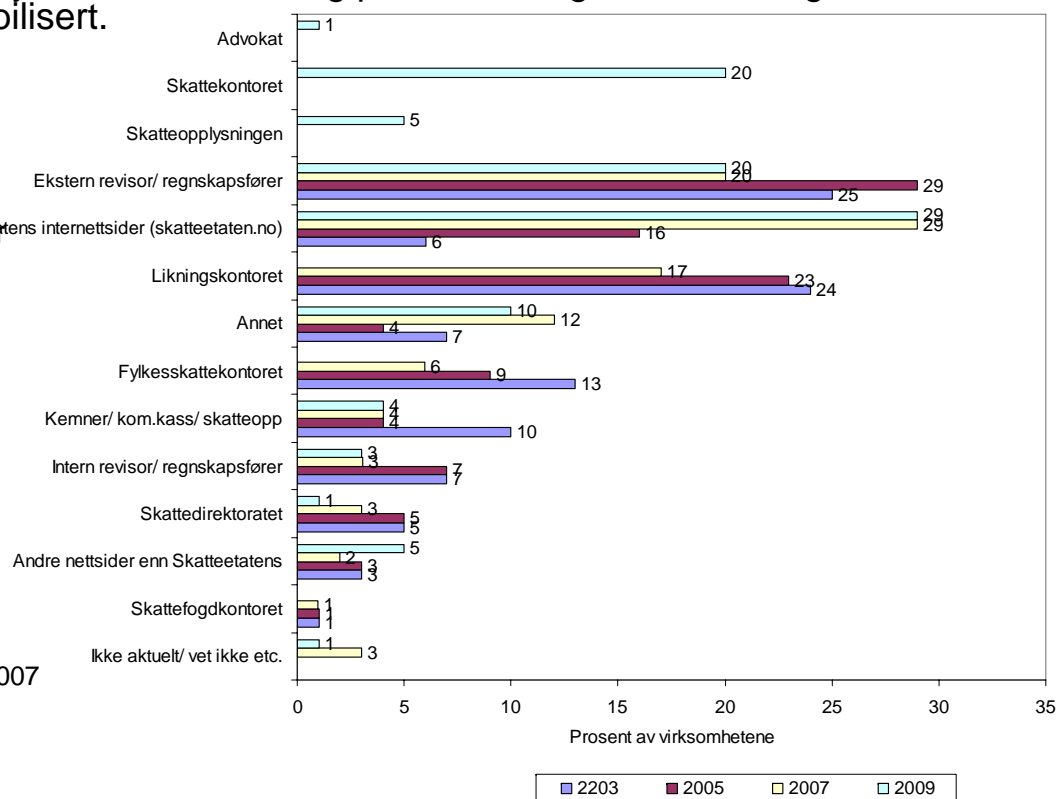
- Åtte av ti virksomheter nevner et enkelt kontaktpunkt, én av ti nevner to
- Skatteetatens internettsider, Skattekontoret og ekstern regnskapsfører nevnes oftest
- De næringsdrivende henvender seg samlet sett over et bredt spekter av informasjonskanaler når de har behov for informasjon i skatte- og avgiftsspørsmål. De fleste virksomhetene (84%) fokuserer imidlertid på en enkelt kanal.
- To-tre kanaler dominerer: Skatteetatens internettsider (Skatteetaten.no: 27%), Skattekontoret (28%) og ekstern regnskapsfører (21%).
- Variasjonene gjenspeiler i stor grad virksomhetenes størrelse og dermed organiseringen av regnskapsdriften: Blant de minste virksomhetene fordeler kontaktene seg på Skattekontoret (30%), skatteetatens nettsider (28%) og ekstern regnskapsfører/revisor (22%). Nettsidene stiger så i omfang med stigende virksomhetsstørrelse. Blant de største virksomhetene er Skatteetatens internettsider hyppigst kontaktet (45%) etterfulgt av ekstern revisor/regnskapsfører (25%) og Skattekontoret (15%).
- Én av ti nevner "andre" kontakter: oppslagsverk, kommunen, abonnementstjenester, etc. Enkelte nevner overlappende steder i forhold til de opplistede: "Altinn", "Ligningskontor", "Rådgivningsfirma", "Skatteetaten", etc. (Se vedlegg



7. INFORMASJONSVIRKSOMHET

Hvor er det mest naturlig for deg/bedriften din å spørre etter informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål?

- Tre informasjonskanaler går igjen i perioden: revisor, Skattekontor/Ligningskontor, "Skatteetaten.no" og ekstern revisor/regnskapsfører.
- Elektronisk informasjonsinnhenting synes å øke i omfang på bekostning av de to øvrige kanalene frem til 2007, og er nå stabilisert.
- Veksten i bruken av Etatens nettside er betydelig frem til 2007, og reduserer innslaget av de øvrige mest benyttede kanalene – ekstern regnskapsfører/revisor og likningskontor.
- Også "andre" kanaler viser større utbredelse de to siste årene enn tidligere.
- Markedet for internettinformasjon kan nå være "mettet" i den forstand at alle som i utgangspunktet er potensielle nettbrukere nå har tatt denne tjenesten i bruk (se nedenfor om nettbruk).



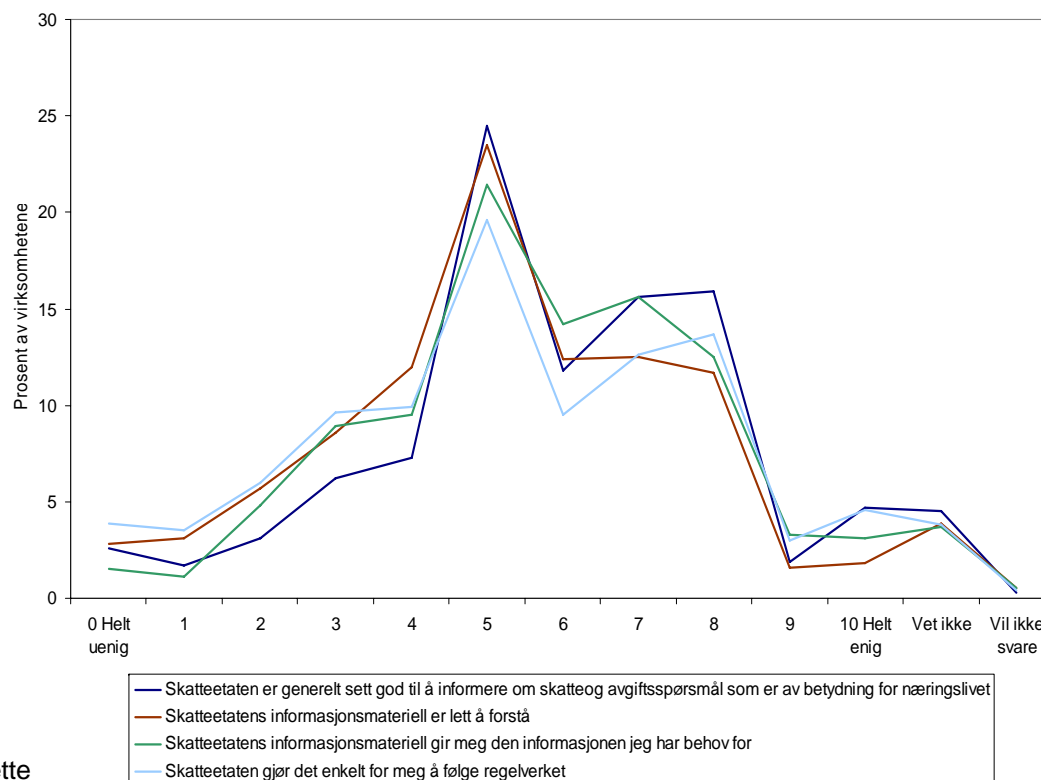
Tallene må tolkes med forsiktighet:

- I rapporten for 2005 gjengis kun én enkelt sak. I 2007 kunne man oppgi flere saker. Figuren gjengir for 2007 og 2009 derfor kun FØRSTE sak nevnt.
- "Vet ikke" og andre ubesvarte er tatt med i prosentierungsgrunnlaget i 2007 og i 2009.

7. INFORMASJONSVIRKSOMHET

Nå ber vi deg vurdere noen påstander om Skatteetatens informasjon til næringsdrivende. Jeg ber deg igjen bruke vurderingsskalaen fra 0 til 10, der 0 nå står for "helt uenig" og 10 står for "helt enig"

- De fleste er "mellomfornøyde" med informasjonsvirksomheten
- Dette gjelder også de fleste enkeltaspektene ved denne virksomheten
- De fleste virksomhetene plasserer Skatteetaten "midt på treet" i forhold til informasjonsvirksomheten (score 5), samtidig som flere er fornøyde (score 6-10) enn misfornøyde (score 0-4). Om lag fire av ti virksomheter plasserer seg i intervallet score 4-6.
- Tilfredsheten er noe høyere for den generelle vurderingen (score 5,8) og noe lavere for forståelsen av informasjonsmaterialet (score 5,2) enn for de øvrige kriteriene.
- Et gjennomsnitt over de fire delvurderingene gir en score på 5,5.

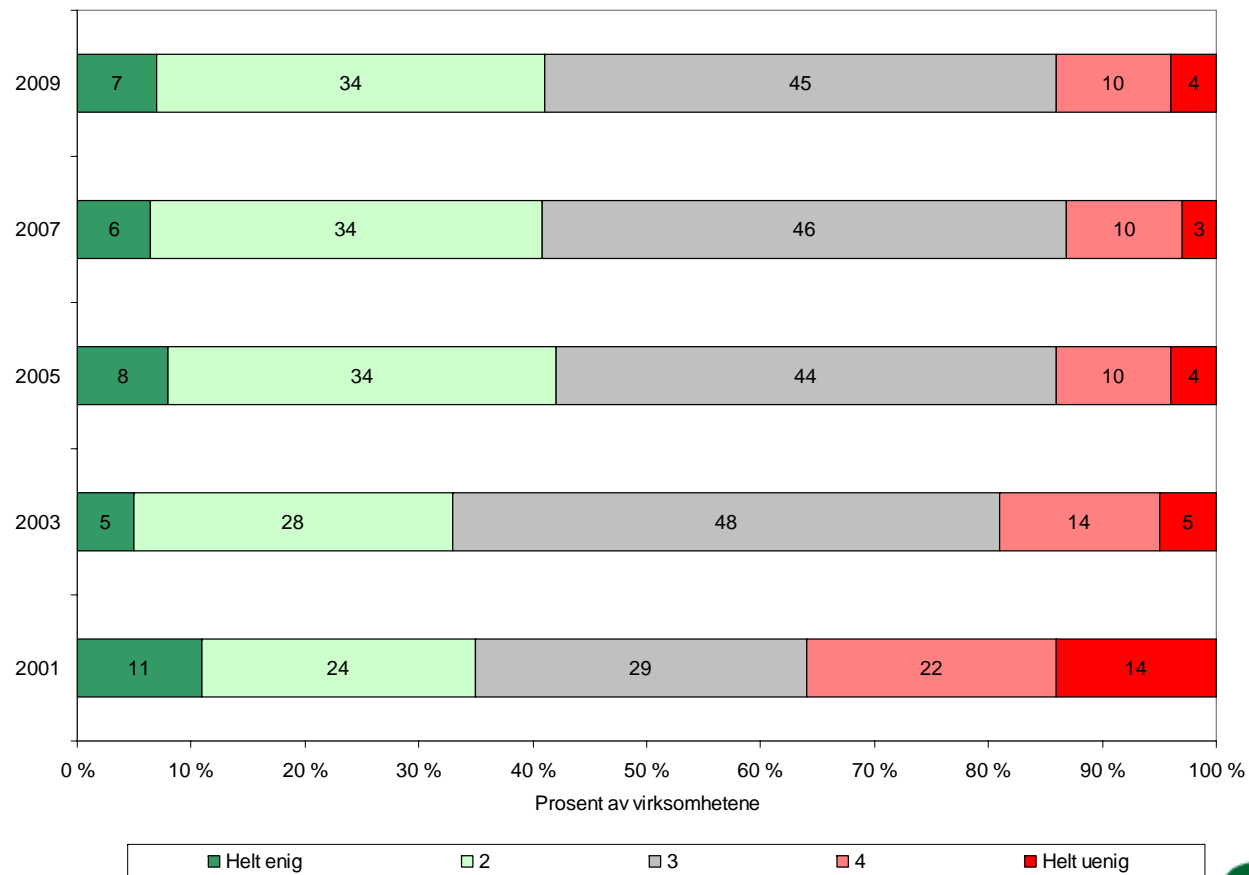


* Merk at alle påstandene er stilt i positiv retning. Dette kan bidra til "ja-siing", og dermed overvurdering av virksomhetenes tilfredshet.

7. INFORMASJONSVIRKSOMHET

”Skatteetaten er generelt sett flink til å informere om skatte- og avgiftsspørsmål som er av betydning for næringslivet. (Vurderingsskala 0 til 10)

- Andelen misfornøyde (score 4-5) reduseres fra 2001-2003, og er deretter stabil
- Reduksjonen av andelen misfornøyde etter 2003 gjenspeiler en økning i andelen fornøyde (score 1-2). Andelen ”mellomfornøyde” er stabil de siste 3-4 årene.



7. INFORMASJONSVIRKSOMHET

Informasjonsvirksomhet – indeks (Gjennomsnitt vurderingsskala 0-10)*

		Gjennomsnitt tilfredshet (skala 0-10)	Antall virksomheter (veiet)	Standard-avvik
Bransje	C: Bergverksdrift og utvinning	6,3	0	0,0
Etableringsår	Ukjent	6,3	18	2,0
Omsetning	Ukjent	6,1	53	1,5
Bransje	B: Fiske	6,0	19	2,0
Landsdel	Trøndelag	5,9	99	1,8
Bransje	D: Industriproduksjon	5,9	51	2,1
Bransje	I: Transport og kommunikasjon	5,9	54	1,8
Landsdel	Hedemark og Oppland	5,8	89	2,0
Antall ansatte	50+	5,8	22	1,7
Omsetning	Over 50 mill	5,7	39	1,8
Bransje	K: Eiendomsdrift, forr.tjen.yt, etc.	5,7	298	1,7
Omsetning	Inntil 50 mill.	5,6	84	1,8
Etableringsår	1999-	5,6	416	1,9
Etableringsår	1951-1980	5,6	141	1,8
Antall ansatte	3-20	5,6	180	2,0
Besøk av Etaten	Nei	5,6	855	1,9
Omsetning	0 / Negativ	5,6	60	1,3
Etableringsår	1995-1998	5,5	109	2,0
Omsetning	Inntil 1 mill.	5,5	497	1,8
Bransje	A: Jordbruk og skogbruk	5,5	135	1,9
Bransje	Ukjent	5,5	181	2,1
ALLE		5,5	1057	1,9
Antall ansatte	21-50	5,5	13	1,9
Antall ansatte	0,1-2	5,5	842	1,9
Landsdel	Østlandet ellers	5,4	207	1,9
Landsdel	Oslo og Akershus	5,4	223	1,9
Landsdel	Agder og Rogaland	5,4	164	1,7
Landsdel	Nord-Norge	5,4	106	2,0
Etableringsår	1981-1990	5,3	193	1,9
Besøk av Etaten	Ja, i løpet av de siste 3 årene	5,3	100	2,0
Landsdel	Vestlandet	5,3	169	1,9
Omsetning	Inntil 5 mill.	5,3	274	2,2
Etableringsår	-1950	5,2	84	1,6
Bransje	F: Bygge- og anleggsvirksomhet	5,1	112	1,6
Omsetning	Inntil 10 mill.	5,1	49	2,0
Bransje	G: Varehandel, reparasjoner	5,1	175	2,1
Bransje	E: Kraft- og vannforsyning	5,1	7	0,8
Bransje	J: Finansiell tjenesteyting og forskning	5,0	13	2,1
Besøk av Etaten	Ja, i løpet av de siste 4-5 årene	5,0	80	2,1
Etableringsår	1991-1994	5,0	94	1,9
Bransje	H: Hotell og restaurant	4,7	13	2,0

Variasjonene i tilfredshet er generelt sett små, der ytterpunktene utgjøres av relativt få virksomheter med litt tilfeldig sammensetning.

Mest tilfredse med informasjonsvirksomheten: _
-Ukjent etableringsår og omsetning, fiske, transport og lokalisering i Trøndelag.

Minst tilfredse med informasjonsvirksomheten:
- Hotell og restaurant, etablering 1991-94, besøk siste 4-5 år, finansiell tjenesteyting.

* Indeksen er konstruert ved å addere scoren over de fire enkeltvurderingene av Skatteetatens informasjonsvirksomhet, (score 0-10) og dividere med 4.

8. SKATTEETATENS INTERNETTSIDER

Har du tilgang til Internett – og har du i så fall noen gang besøkt Skatteetatens internettsider?

- De aller fleste næringsdrivende (95%) har tilgang til Internett
- De fleste har også besøkt Skatteetatens nettsider
- Kun fem av hundre næringsdrivende har ikke tilgang til Internett.
- Åtte av ti har besøkt Skatteetatens nettsider. To av ti har ikke besøkt dem, selv om de har Internetttilgang.
- Både nettilgang og besøksandelen på Skatteetatens sider øker med bedriftsstørrelsen. Blant de minste foretakene har 6% ikke nettilgang og 17% har tilgang men ikke besøkt Skattedirektoratets sider. Blant de største virksomhetene har alle nettilgang og alle har besøkt Etatens hjemmeside.
- Andelen med besøk er noe lavere i Trøndelag og Nord-Norge (68-76%) enn i de øvrige landsdelene.
- Andelen besøk er øket med 5 prosentpoeng siden 2007.

Prosent

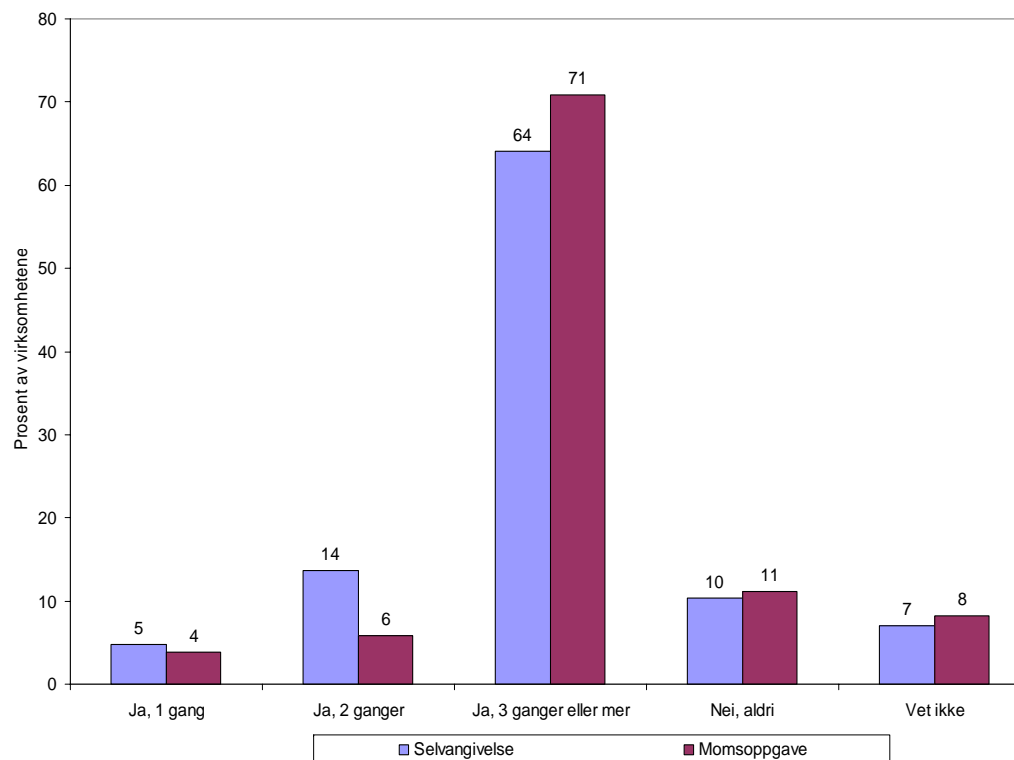
		Tilgang til Internett		Sum
		Ja	Nei	
Besøkt Skatteetatens nettsider	Ja	80		80
	Nei	15		15
	Sum		5	5

8. SKATTEETATENS INTERNETTSIDER

Kjenner du til, eller har du noen gang hørt om Altinn? Kjenner du til om virksomheten noen gang har levert selvangivelse eller momsoppgave via Internett, og i så fall hvor mange ganger?

- Altinn er kjent for de fleste næringsdrivende
- Flertallet leverer også selvangivelse og momsoppgave via Internett

- De aller fleste næringsdrivende (93%) har hørt om Altinn.
- Syv av ti har levert momsoppgave og/eller selvangivelse via nettet.
- Momsoppgave er levert hyppigere enn selvangivelse, noe som dels kan forklares med kravet til hyppighet i innrapporteringen.
- Andelen virksomheter som ikke har hørt om Altinn er størst blant små virksomheter med 0-2 ansatte (9% uten kjennskap).

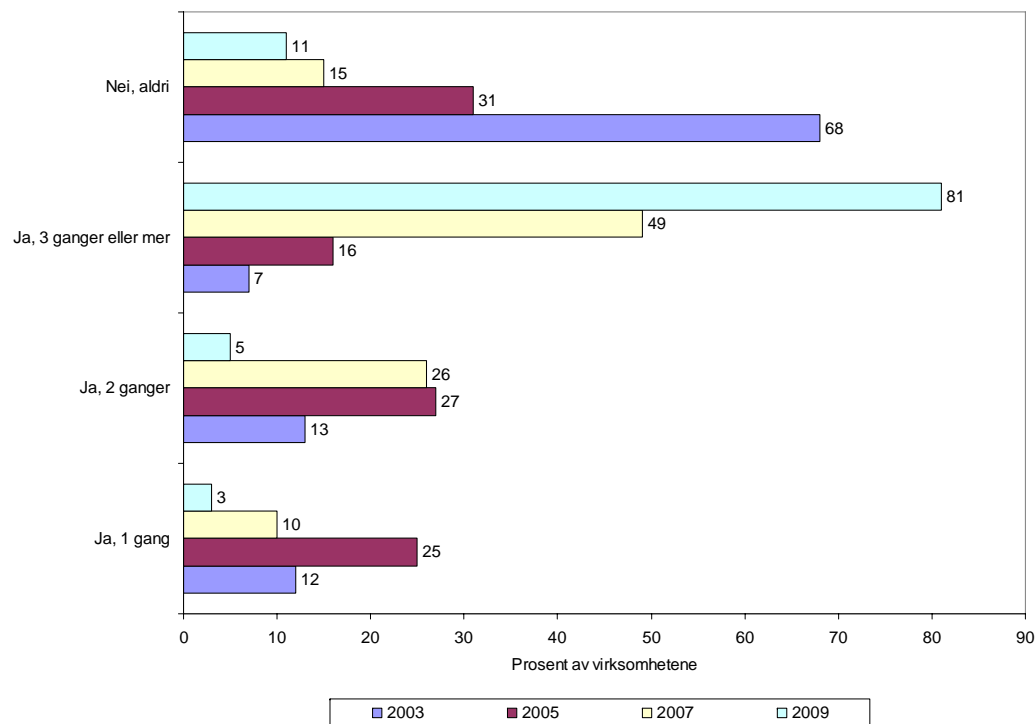


8. SKATTEETATENS INTERNETTSIDER

Kjenner du til om virksomheten noen gang har levert selvangivelse via Internett, og i så fall hvor mange ganger?

- Andelen virksomheter som leverer selvangivelsen over nettet er raskt økende

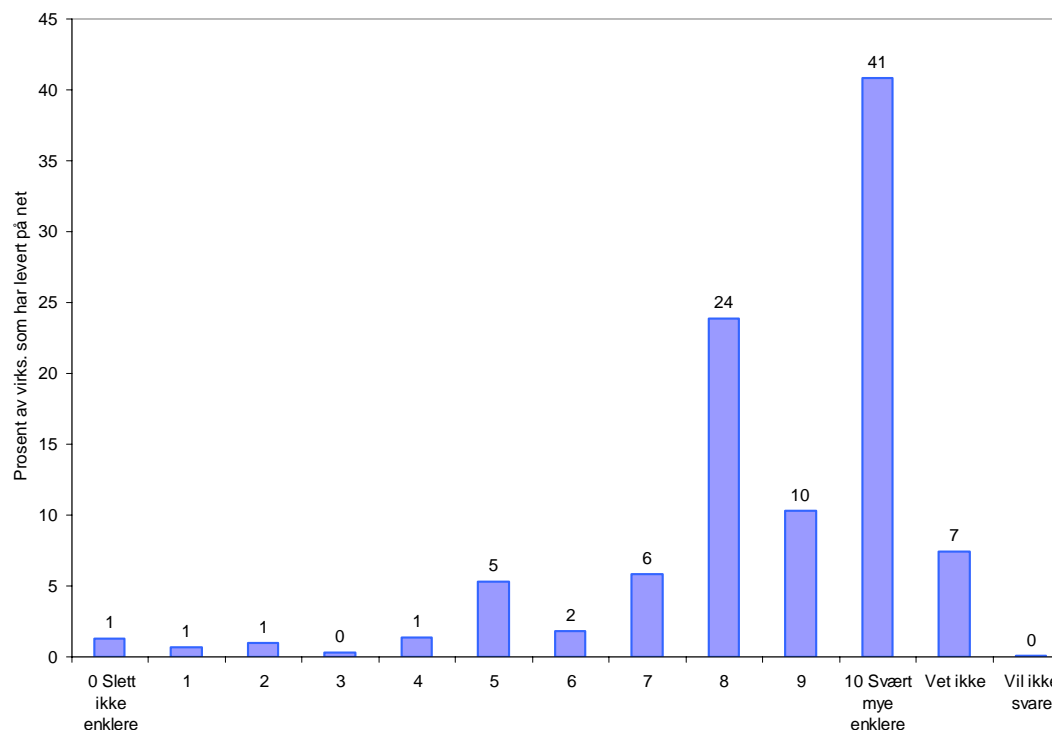
- Andelen virksomheter som ikke har benyttet nettet til innlevering av selvangivelsen er redusert fra 68% i 2003 til 10% i dag.
- Samtidig øker andelen som har benyttet nettet til dette formålet flere ganger. Mens 7% av virksomhetene i 2003 hadde levert inn selvangivelsen på nett 3 eller flere ganger, er denne andelen nå øket til 81% av virksomhetene.
- Andelen som nå har levert tre- eller flere ganger er nå større enn andelen som ikke hadde levert på nett i 2003.
- Andelen som oppgir "Vet ikke" eller "Ubesvart" utgjør i 2007 11% og i 2009 7%, men er utelatt fra figuren for sammenliknbarhetens skyld. Den tilsvarende andelen for de foregående årene er ikke kjent.
- Betydningen av ikke å vekte for virksomhetsstørrelse er her tydelig: Andelen 3+ ganger øker med 10 prosentpoeng, ettersom de minste virksomhetene i mindre grad er på nett enn de store.



8. SKATTEETATENS INTERNETTSIDER

I hvilken grad opplever du det å levere selvangivelsen og/eller momsoppgaven på Internett som en forenkling i forhold til tidligere? Du kan bruke svarskalaen som går fra 0 til 10, der 0 står for at det slett ikke har blitt enklere og 10 står for at det er blitt svært mye enklere enn tidligere (Antall virksomheter=831).

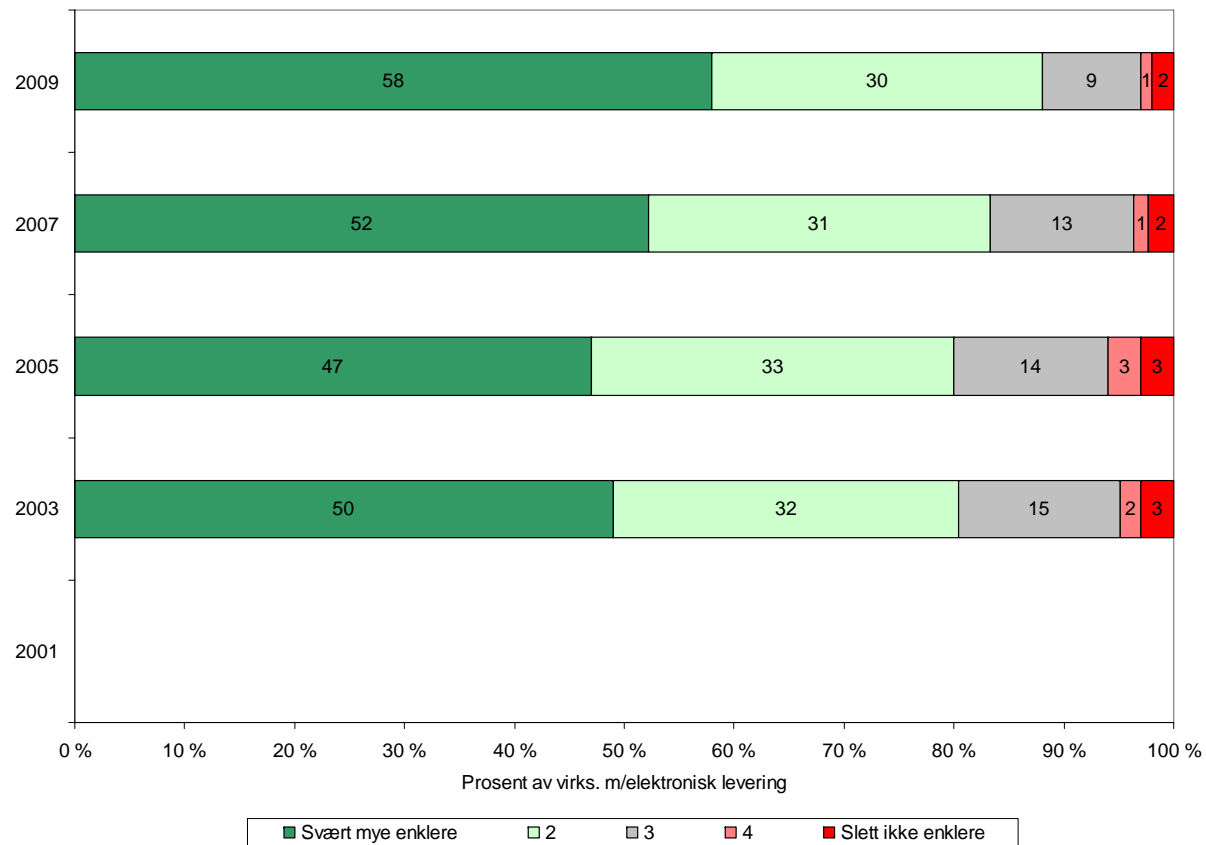
- De aller fleste næringsdrivende finner nettinlevering som en betydelig forenkling
- De aller fleste næringsdrivende opplever innlevering av selvangivelse og/eller momsoppgave som en forenkling i forhold til tidligere (score 8,4).
- Næringsdrivende i de yngste virksomhetene er gjennomgående noe mer positive (score 8,6) enn i de eldste (score 8,2).



8. SKATTEETATENS INTERNETTSIDER

I hvilken grad opplever du det å levere selvangivelsen og/eller momsoppgaven på Internett som en forenkling i forhold til tidligere? Du kan bruke svarskalaen som går fra 0 til 10, der 0 står for at det slett ikke har blitt enklere og 10 står for at det er blitt svært mye enklere enn tidligere.

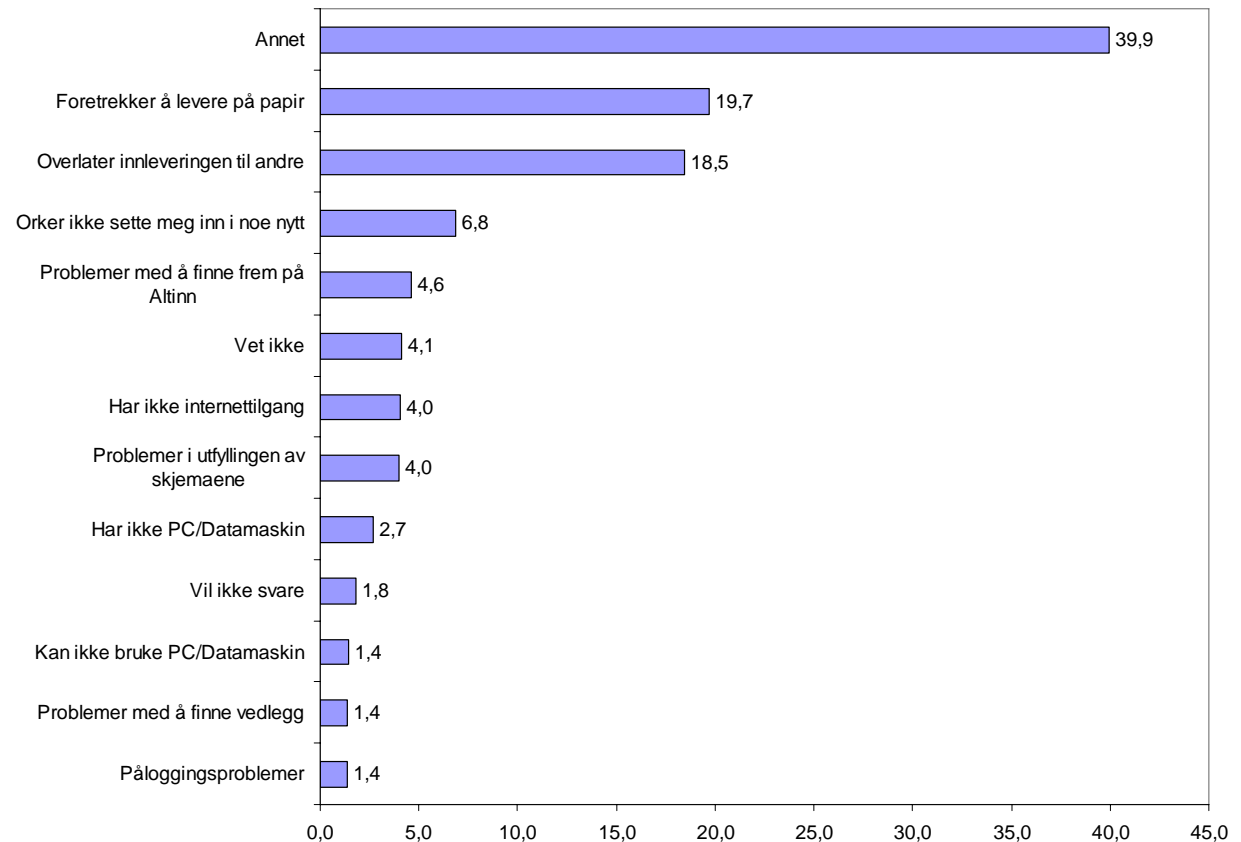
- Oppfatningene er svakt stigende i positiv retning siden 2005



8. SKATTEETATENS INTERNETTSIDER

Hvis ikke levert på nett: Hva er de viktigste årsakene til at du ikke har levert selvangivelse og/eller momsoppgave på Internett?

- Blant de relativt få som ikke leverer på nett, er årsakene sammensatte.
- Hyppigst pekes det på at man foretrekker papirlevering, eller at man overlater innleveringen til andre.
- Blant "andre" forhold nevnes "gammel vane", "får det ikke til", "nystartet bedrift", stoler ikke på det", etc. (vedlegg 3)

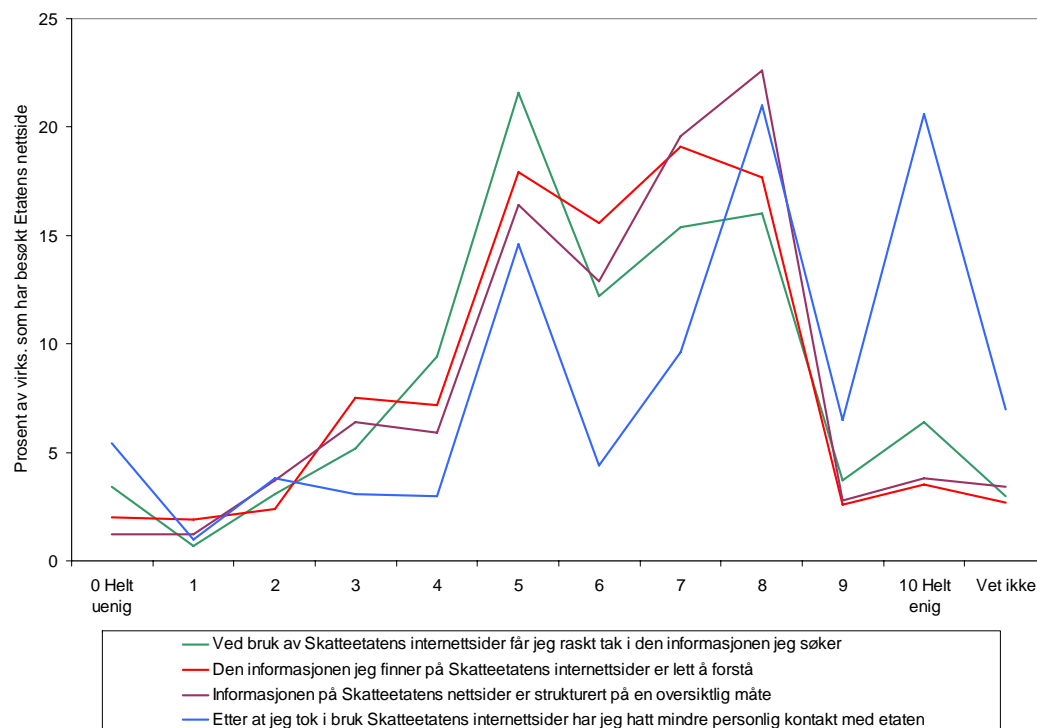


8. SKATTEETATENS INTERNETTSIDER

Vi ønsker nå at du skal vurdere noen påstander knyttet til bruk av Skatteetatens internettsider, på skalaen fra 0 til 10, der 0 er helt uenig og 10 er helt enig.*

A: Lavest tilfredshet:

- Lavest tilfredshet med nettsidenes tilgjengelighet, forståelighet og struktur
- Lavest tilfredshet blant brukere av Skatteetatens nettsider finner vi for tiden det tar å finne ønsket informasjon (score 5,9), hvor forståelig informasjonen er (score 5,9) samt sidenes struktur (score 6,1).
- Bruk av nettsidene reduserer- men erstatter ikke nødvendigvis helt den personlige kontakten med Etaten.



* Merk at alle påstandene er stilt i positiv retning. Dette kan bidra til "ja-siing", og dermed overvurdering av virksomhetenes tilfredshet.

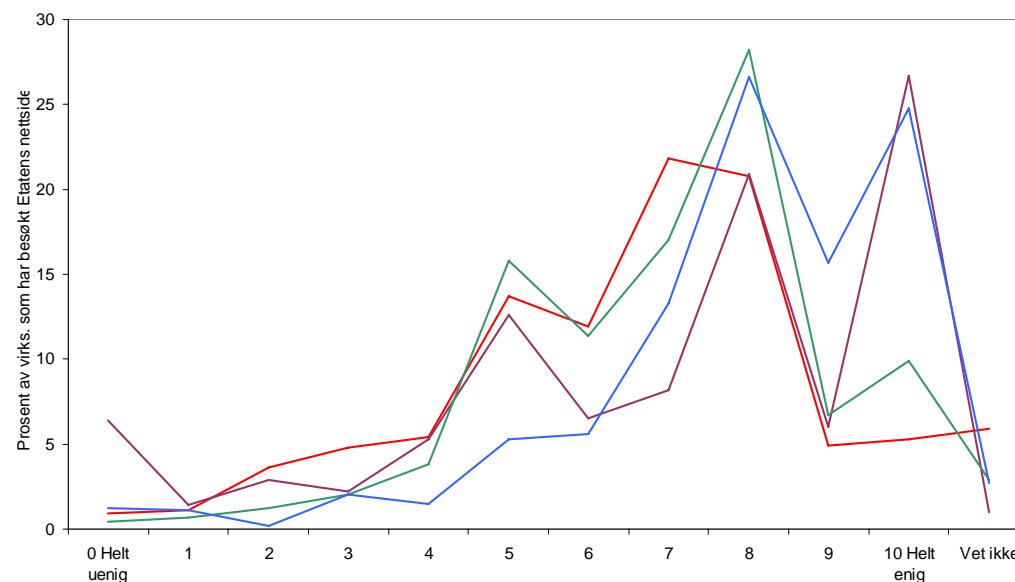
8. SKATTEETATENS INTERNETTSIDER

Vi ønsker nå at du skal vurdere noen påstander knyttet til bruk av Skatteetatens internettsider, på skalaen fra 0 til 10, der 0 er helt uenig og 10 er helt enig.*

B: Høyest tilfredshet:

- Høyest tilfredshet med nettsidenes søkemuligheter, oppdatering og relevans

- Høyest tilfredshet blant brukere av Skatteetatens nettsider finner vi for informasjonens oppdatering (score 7,9), relevans (score 7,0) og søkermuligheter (score 6,4).
- Mange sjekker Etatens nettside for å holde seg løpende oppdatert i skatte- og avgiftsspørsmål (score 6,9).



— Det er gode søkemuligheter på Skatteetatens nettsider
— Jeg sjekker vanligvis Skatteetatens internettsider når jeg trenger informasjon om skatt eller avgiftsspørsmål
— Jeg opplever informasjonen jeg finner på Skatteetatens internettsider som relevant
— Jeg er trygg på at den informasjonen jeg bruker fra Skatteetatens internettsider er oppdatert

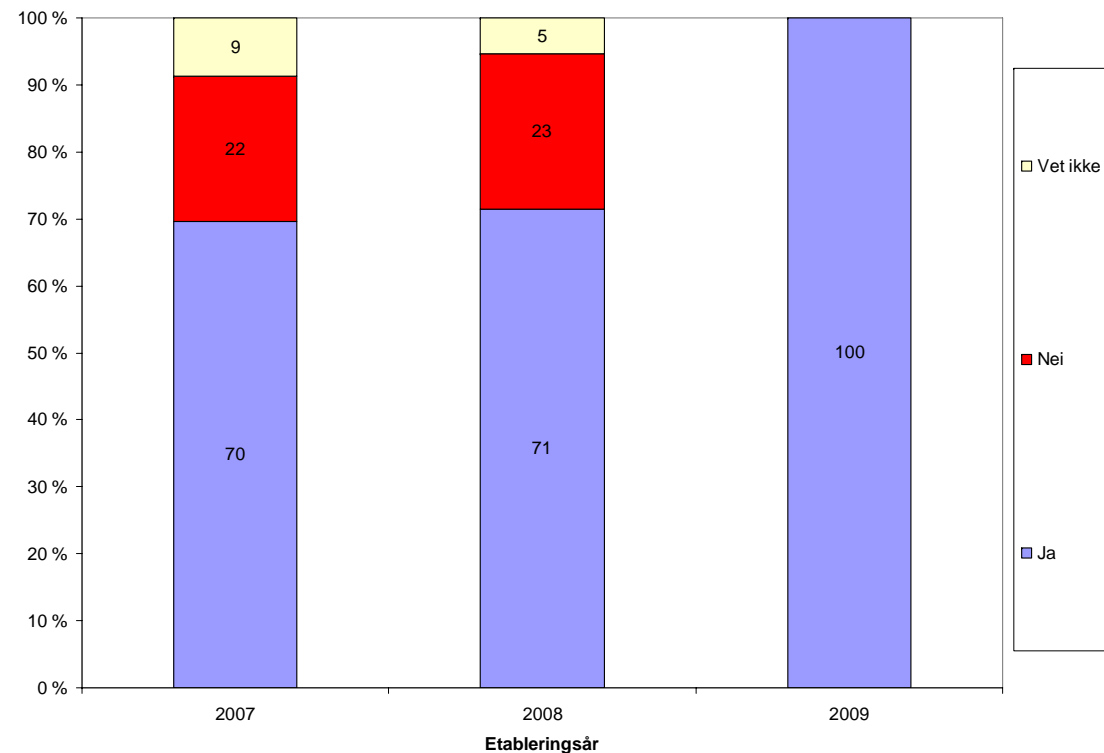
* Merk at alle påstandene er stilt i positiv retning. Dette kan bidra til "ja-siing", og dermed overvurdering av virksomhetenes tilfredshet.

8. SKATTEETATENS INTERNETTSIDER

Virksomheter etablert 2007 eller senere: Har du mottatt informasjon fra Skatteetaten i tilknytning til bedriftsetableringen?

De fleste nylig etablerte virksomhetene har mottatt informasjonsmateriell

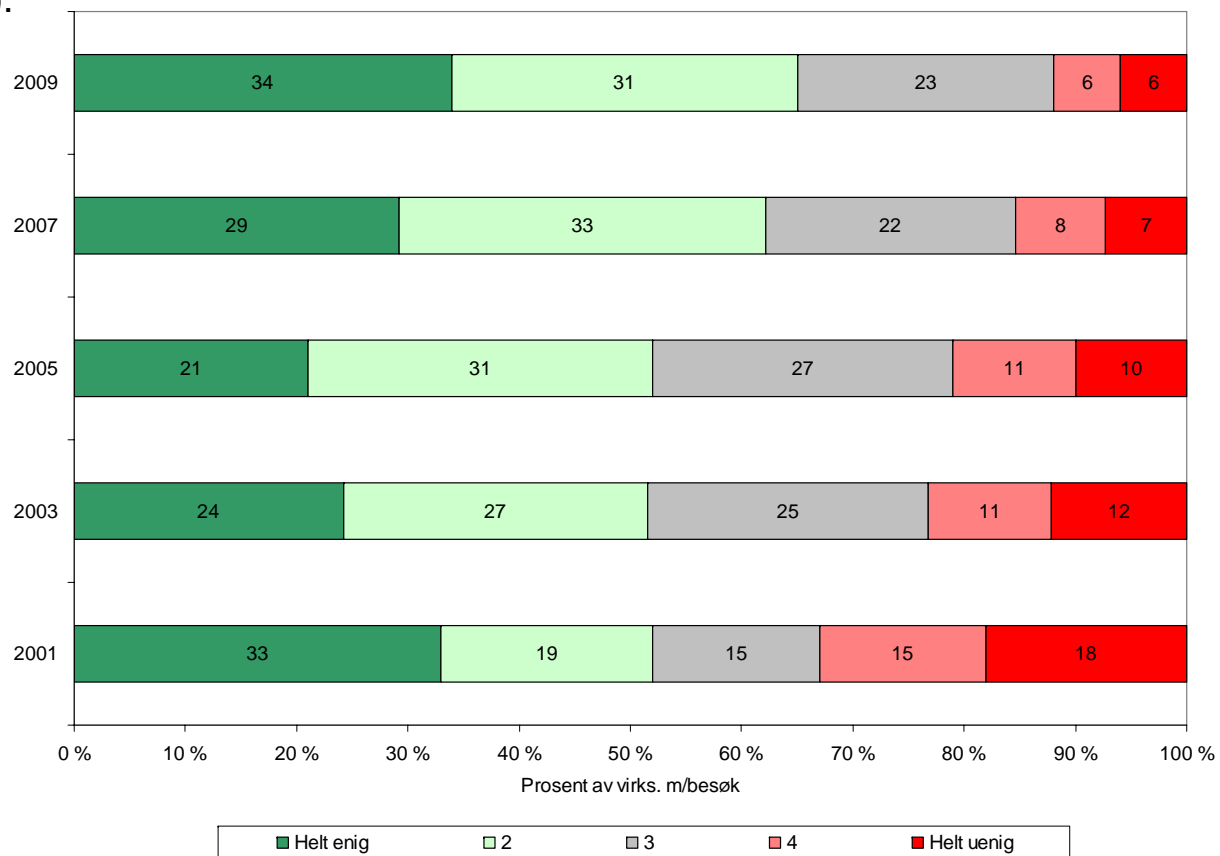
- Tre fjerdedeler av virksomhetene etablert siden 2007 har mottatt informasjon i tilknytning til etableringen.
- Blant årets etablerere har alle så langt mottatt informasjon.



8. SKATTEETATENS INTERNETTSIDER

"Jeg sjekker vanligvis Skatteetatens internettsider når jeg trenger informasjon om skatte- og avgiftsspørsmål".

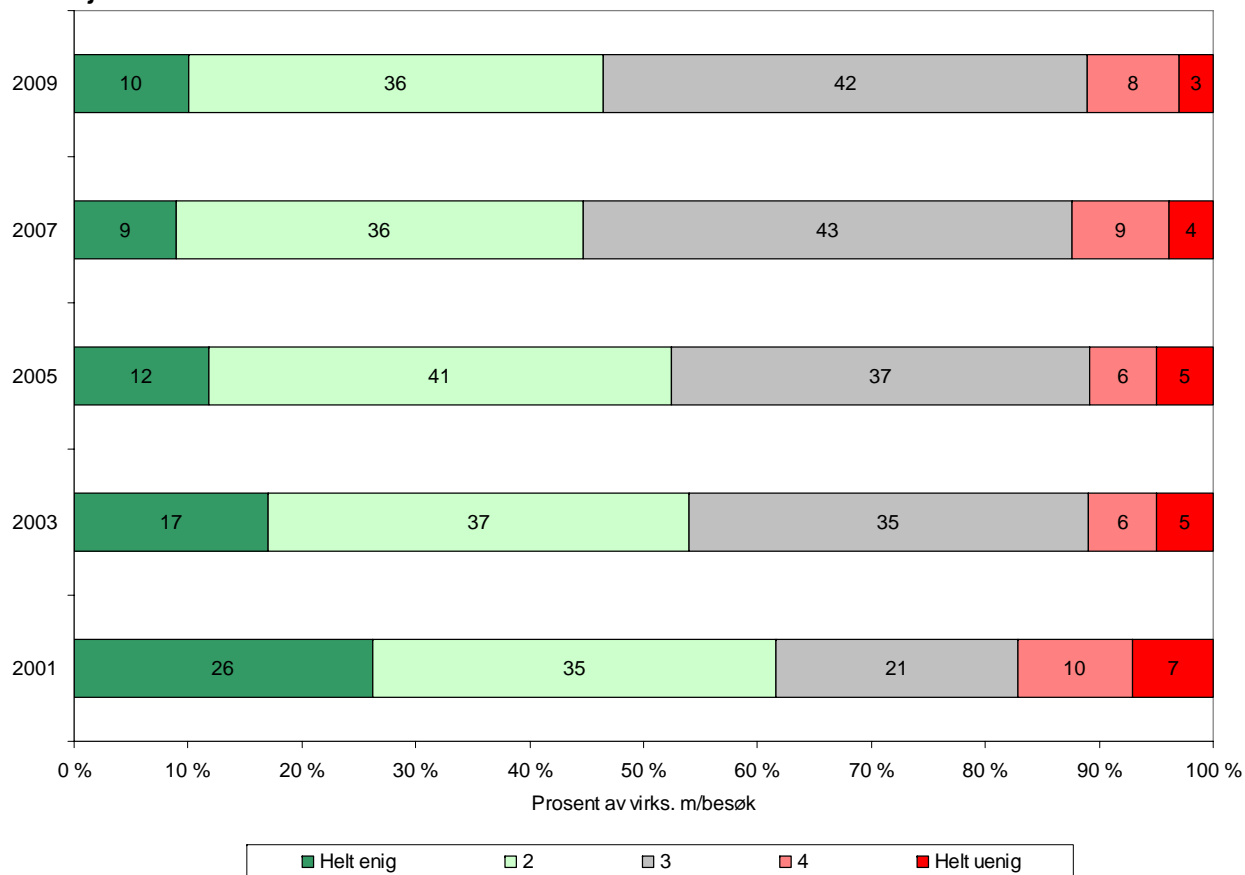
- Andelen virksomheter som er "uenige" (kategori 3-5) i at de sjekker Etatens nettside er synkende, til fordel for en økende andel "delvis enige" (kategori 2), og etter 2005 til fordel for "helt enige" (score 1).



8. SKATTEETATENS INTERNETTSIDER

"Ved bruk av Skatteetatens internettsider får jeg raskt tak i den informasjonen jeg søker".

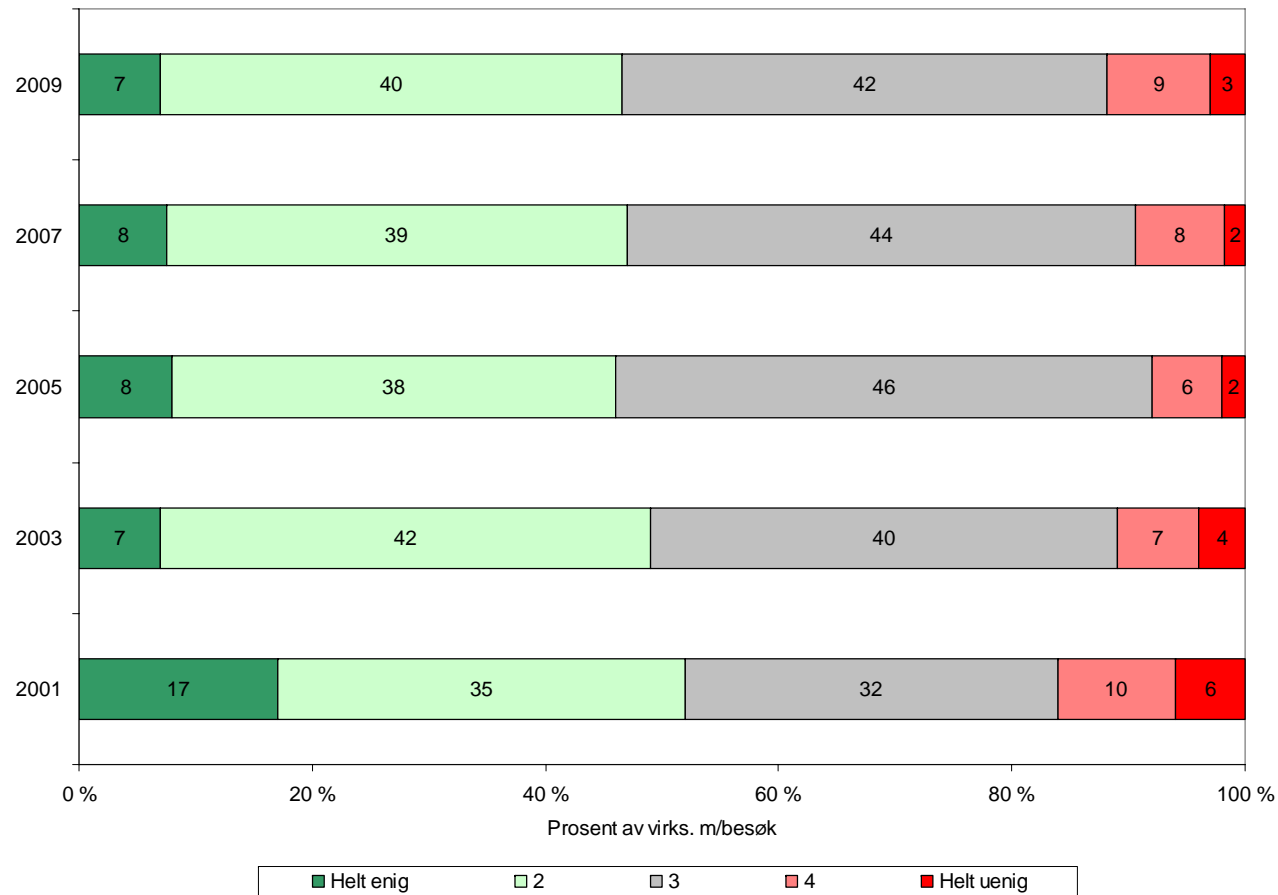
- Både andelen "helt enige" (kategori 1) og andelen "helt uenige" (kategori 5) er synkende i perioden, mens andelen "verken enig eller uenig" (kategori 3) er økende frem til 2007. Fra 2007 til 2009 er situasjonen stabilisert.



8. SKATTEETATENS INTERNETTSIDER

”Den informasjonen jeg finner på Skatteetatens internettsider er lett å forstå”.

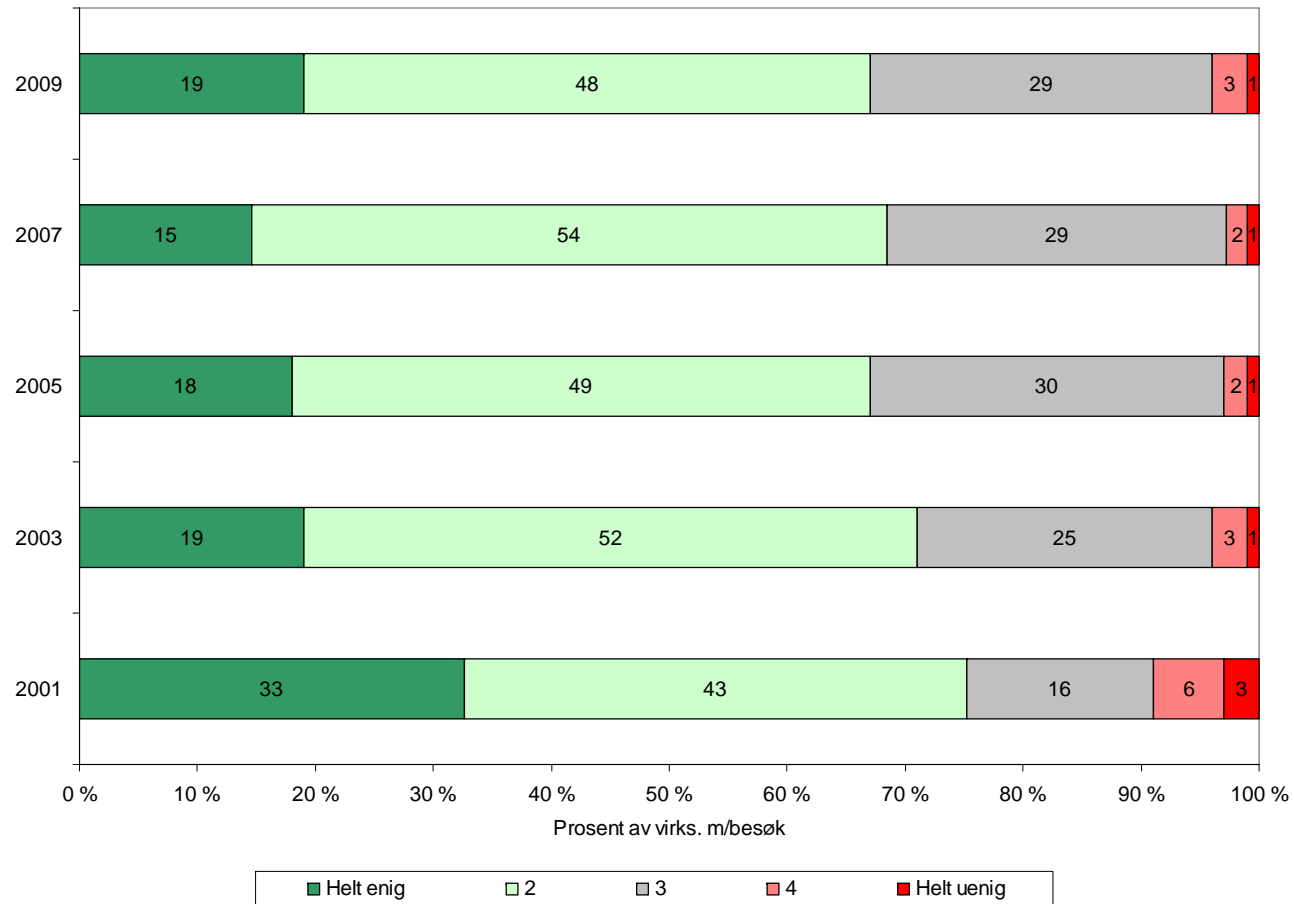
- Etter 2001 er det stabilitet i vurderingene.



8. SKATTEETATENS INTERNETTSIDER

”Jeg opplever informasjonen jeg finner på Skatteetatens nettsider som relevant”.

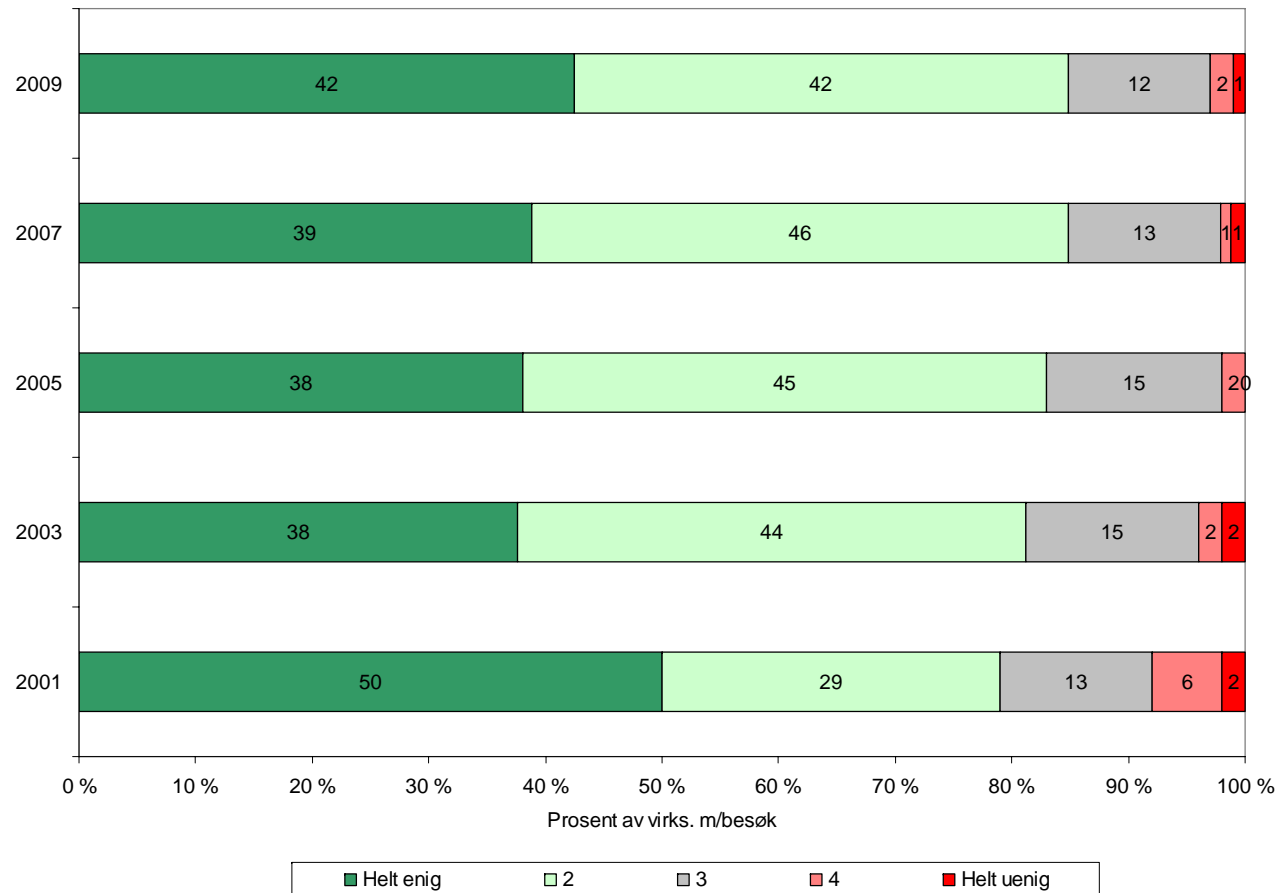
- Etter at andelen ”helt enige” (kategori 1) reduseres fra 2001 til 2003, er oppfatningene stabile.



8. SKATTEETATENS INTERNETTSIDER

”Jeg er trygg på at den informasjonen jeg bruker fra Skatteetatens nettsider er oppdatert”.

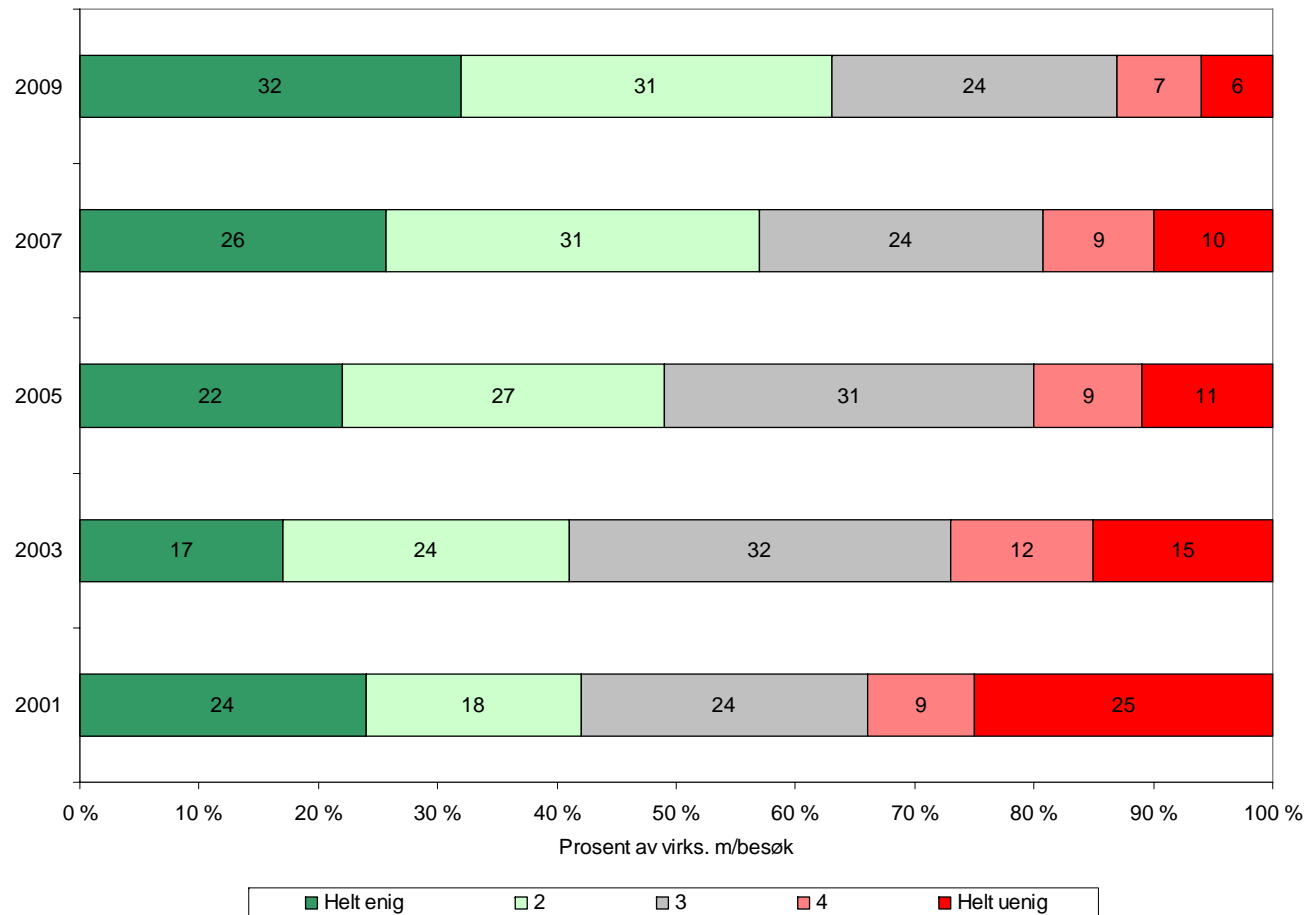
- Etter at andelen ”helt enige” (kategori 1) reduseres fra 2001 til 2003, er andelen ”helt enige” svakt økende.



8. SKATTEETATENS INTERNETTSIDER

”Etter at jeg tok i bruk Skatteetatens internettsider har jeg hatt mindre personlig kontakt med Etaten”.

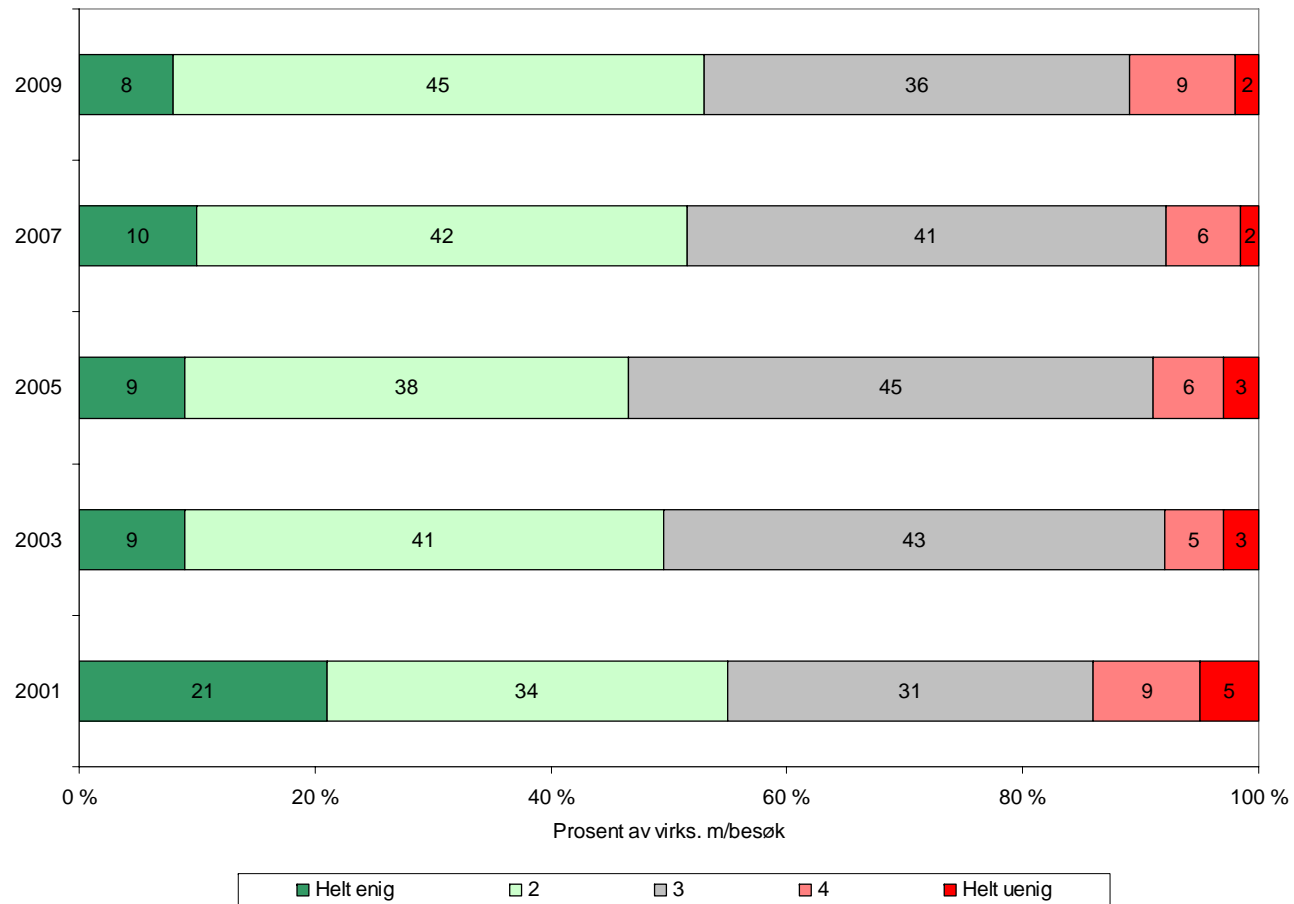
- Internett har i stigende grad redusert de næringsdrivendes behov for personlig kontakt.



8. SKATTEETATENS INTERNETTSIDER

”Informasjonen på Skatteetatens nettsider er strukturert på en oversiktlig måte”.

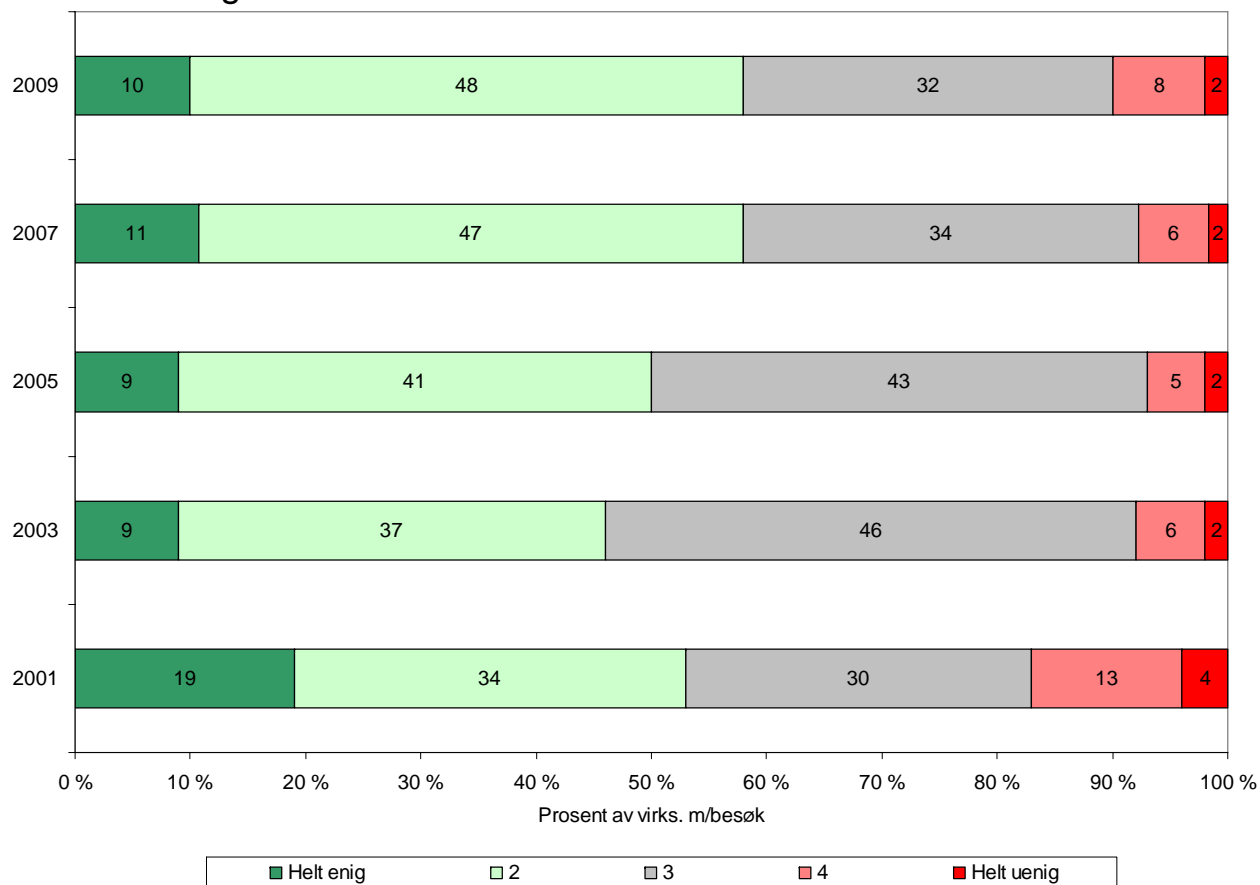
- Etter at andelen ”helt enige” (kategori 1) reduseres fra 2001 til 2003, er oppfatningene stabile



8. SKATTEETATENS INTERNETTSIDER

”Det er gode søkemuligheter på Skatteetatens nettsider”.

- Etter at andelen ”helt enige” (kategori 1) reduseres, og andelen ”verken eller” (kategori 3) øker fra 2001 til 2003, reduseres andelen ”verken eller” til fordel for andelen ”delvis enige” (Kategori 2) frem til 2007. Vurderingene er stabilsert fra 2007 til 2009.



8. SKATTEETATENS INTERNETTSIDER

Vurdering av Skatteetatens internettsider – indeks (Gjennomsnitt vurderingsskala 0-10)*

		Gjennomsnitt tilfredshet (skala 0-10)	Antall virksomheter (veiet)	Standard- avvik
Bransje	E: Kraft- og vannforsyning	7,7	7	0,8
Bransje	C: Bergverksdrift og utvinning	7,6	0	0,0
Bransje	B: Fiske	7,5	14	1,5
Omsetning	Ukjent	7,2	44	1,4
Omsetning	0 / Negativ	7,1	51	1,3
Antall ansatte	50+	7,1	20	1,5
Bransje	I: Transport og kommunikasjon	7,1	35	1,6
Landsdel	Nord-Norge	7,1	79	1,6
Bransje	D: Industriproduksjon	7,0	32	1,9
Omsetning	Over 50 mill	7,0	37	1,4
Etableringsår	1999-	7,0	307	1,6
Bransje	K: Eiendomsdrift, forr.tjen.yt, etc.	6,9	252	1,3
Kontakt med Etaten	Ingen kontakt	6,9	404	1,5
Landsdel	Oslo og Akershus	6,9	177	1,5
Etableringsår	1995-1998	6,9	84	1,5
Bransje	F: Bygge- og anleggsvirksomhet	6,9	74	1,4
Etableringsår	-1950	6,9	74	1,3
Antall ansatte	21-50	6,8	11	1,7
Antall ansatte	3-20	6,8	150	1,8
Kontakt med Etaten	Kun saksbehandling	6,7	220	1,6
Etableringsår	Ukjent	6,8	15	1,4
Omsetning	Inntil 50 mill.	6,7	81	1,7
ALLE		6,7	790	1,6
Landsdel	Østlandet ellers	6,7	145	1,7
Landsdel	Vestlandet	6,7	131	1,3
Kontakt med Etaten	Kun besøk	6,9	72	1,7
Antall ansatte	0,1-2	6,7	609	1,6
Omsetning	Inntil 1 mill.	6,7	338	1,6
Bransje	G: Varehandel, reparasjoner	6,7	146	1,9
Landsdel	Agder og Rogaland	6,6	131	1,7
Bransje	J: Finansiell tjenesteyting og forskning	6,6	13	1,4
Omsetning	Inntil 5 mill.	6,6	202	1,7
Omsetning	Inntil 10 mill.	6,6	37	1,6
Etableringsår	1981-1990	6,5	133	1,7
Bransje	A: Jordbruk og skogbruk	6,5	87	1,3
Landsdel	Trøndelag	6,5	63	1,8
Landsdel	Hedemark og Oppland	6,4	63	1,9
Etableringsår	1951-1980	6,4	105	1,6
Kontakt med Etaten	Vet ikke	6,4	17	1,6
Bransje	Ukjent	6,4	121	1,9
Etableringsår	1991-1994	6,4	72	1,6
Kontakt med Etaten	Besøk og saksbehandling	5,9	78	1,9
Bransje	H: Hotell og restaurant	4,5	9	2,3

Variasjonene i tilfredshet er generelt sett små, der ytterpunktene utgjøres av relativt få virksomheter med litt tilfeldig sammensetning.

Høyest tilfredshet med nettsidene:

- Kraft/Vannforsyning, Fiske, Ukjent omsetning.

Lavest tilfredshet med nettsidene:

- Besøk og saksbehandling, etablering 1991-94, ukjent bransje.

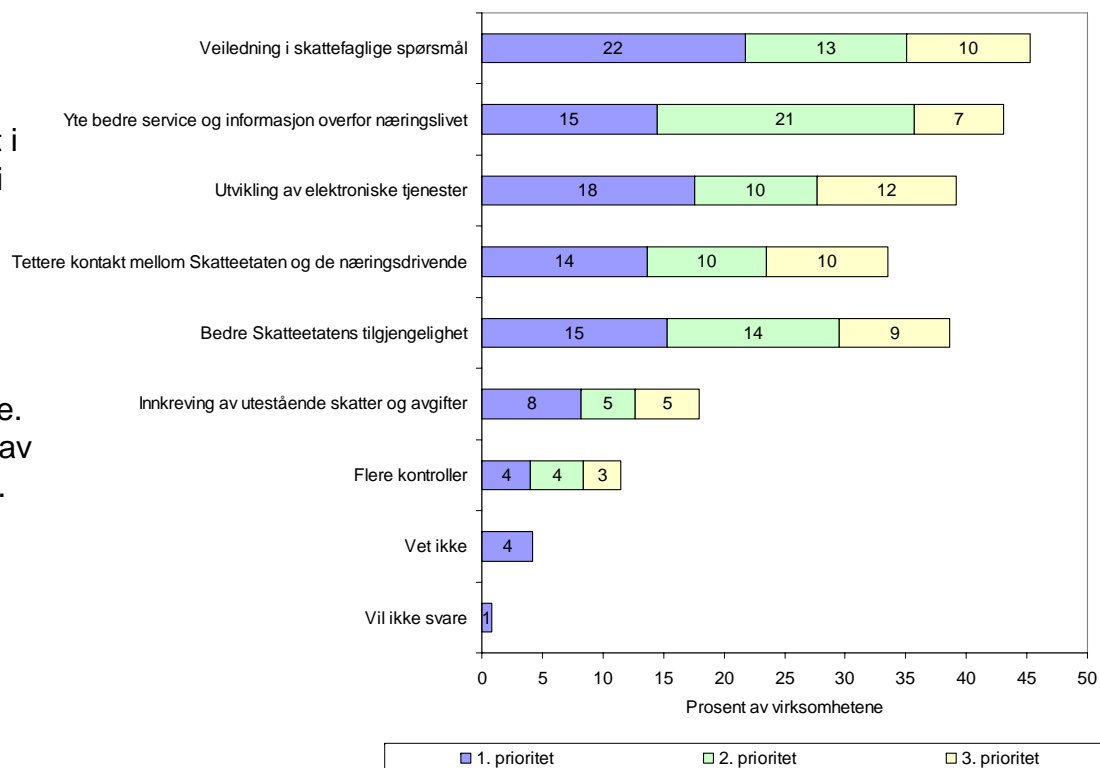
Gjennomsnittsvurderingen for de 8 indikatorene er score 6,7

* Indeksen er konstruert ved å addere scoren over de åtte enkeltvurderingene av Skatteetatens informasjonsvirksomhet, (score 0-10) og dividere med 8.

9. SKATTEETATENS PRIORITERINGER

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

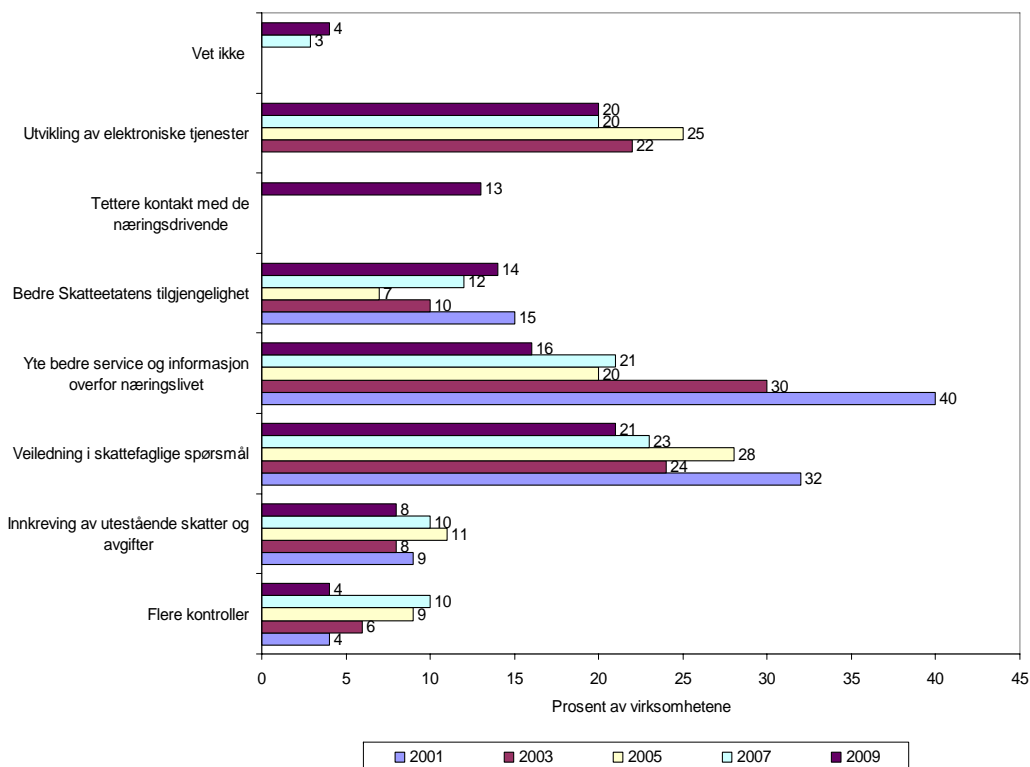
- De næringsdrivende har ulike preferanser når det gjelder Skatteetatens prioriteringer
- Størst utbredelse har ønsket om veiledning, informasjon & service, utvikling av elektroniske tjenester samt tilgjengelighet
- De næringsdrivende peker på flere behov: Tre-fire av disse nevnes blant i underkant av halvparten: Veiledning i faglige spørsmål, bedret service og informasjon, utvikling av elektroniske tjenester og bedre tilgjengelighet til Etaten.
- Én-to av ti peker på henholdsvis økt kontroll eller innkreving av utestående.
- Vurderingene er relativt like på tvers av virksomhetens bakgrunnskjennetegn.



9. SKATTEETATENS PRIORITERINGER

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

- Stabilitet i de næringsdrivendes preferanser når det gjelder Skatteetatens prioriteringer (første prioritet)
- Preferansene er relativt stabile siden 2003 (etter at svarkategorien "Utvikling av elektroniske tjenester" ble inkludert i undersøkelsen.
- Andelene som prefererer "Bedre service og informasjon" og "Veiledning i skattefaglige spørsmål" er betydelig redusert siden 2001.
- "Tilgjengelighet" vektlegges i noe større grad fra og med 2007, etter å ha vært synkende frem til og med 2005.
- Merk: Kategorien "Utvikling av elektroniske tjenester" var ikke med som svaralternativ i 2001. "Tettere kontakt med de næringsdrivende" er ny kategori i 2009.
- 2.- og 3.-preferanse er i de tidligere rapportene uriktig prosentuert, og kan derfor ikke sammenliknes med perioden etter 2007.



9. SKATTEETATENS PRIORITERINGER

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

- Forbedre Altinn/Nettsider
 - Brukergrensesnitt/kompleksitet
 - Oversiktighet
 - Søkemulighet
- Informasjon og veiledning
 - Generelt
 - Om endringer
 - Til brukerne/næringslivet
- Personlig kontakt/veiledning
- Tilgjengelighet
 - Kjørdning
 - Telefongjengelig
 - Personlig, fagperson
- Behandlingstid
- Imøtekommenhet/kommunikasjon
- Service / imøtekommenhet
- Enklere språk
- Forenkling
 - Lov- og regelverk
 - Språk
- Forutsigbarhet
- "Ikke noe spesielt" / "Har ingen problemer"

For komplett liste over forslag, se Vedlegg 3.

9. SKATTEETATENS PRIORITERINGER

Sammenstilling av tilfredshetsindikatorer (Gjennomsnitt)*

	2007		2009		Endring 2007-2009
	Gjennomsnitt	Antall virksomheter (veiet)	Gjennomsnitt	Antall virksomheter (veiet)	
TILFREDSHETSINDIKATOR					
Skatteetaten er god til å gjøre næringslivet oppmerksom på endringer i regelverket I GOD TID før iverksettelse	5,2	949	-	-	
I hvilken grad opplever du det å levere selvangivelsen og / eller momsoppgaven på Internett som en forenkling for bedriften	8,1	743	8,4	946	0,3
Jeg er trygg på at den informasjonen jeg bruker fra Skatteetatens nettsider er oppdatert	7,8	698	7,9	896	0,1
Kontrollen ble gjennomført på en profesjonell og ryddig måte (hvis kontroll)	7,0	152	7,1	181	0,1
I etterkant av kontrollen ble det gitt tilfredsstillende tilbakemelding om resultatet av kontrollen (hvis kontroll)	6,7	145	7,1	176	0,4
De som utførte kontrollen behandlet meg/bedriften min med respekt (hvis kontroll)	6,8	153	7,0	182	0,2
Jeg opplever informasjonen jeg finner på Skatteetatens nettsider som relevant	6,8	696	7,0	895	0,2
Jeg sjekker vanligvis Skatteetatens nettsider når jeg trenger informasjon om skatte eller avgiftsspørsmål	6,4	728	6,9	913	0,5
Etter at jeg tok i bruk Skatteetatens nettsider har jeg hatt mindre personlig kontakt med etaten	6,1	664	6,8	857	0,7
I løpet av kontrollen ble det gitt god informasjon om formålet (hensikten) med kontrollen (hvis kontroll)	6,3	152	6,7	181	0,4
Skatteetatens ansatte håndterer henvendelser på en korrekt og profesjonell måte	6,8	958	6,6	1114	-0,2
Skatteetatens ansatte behandler de næringsdrivende med respekt	6,4	956	6,5	1092	0,1
Det er gode søkemuligheter på Skatteetatens nettsider	6,4	684	6,4	867	0,0
Skatteetatens ansatte ser på næringslivet som en viktig bidragsyter til fellesskapet	6,3	905	6,3	1049	0,0
Skatteetatens ansatte er rettferdige og likebehandlende overfor sine brukere fra næringslivet	6,2	808	6,3	927	0,1
Hvor godt eller dårlig inntrykk vil du si at du som næringsdrivende har av Skatteetaten generelt sett?	6,4	990	6,2	1136	-0,2
Informasjonen på Skatteetatens nettsider er strukturert på en oversiktlig måte	6,1	690	6,1	891	0,0
Den informasjonen jeg finner på Skatteetatens nettsider er lett å forstå	5,9	695	5,9	897	0,0
Ved bruk av Skatteetatens nettsider får jeg raskt tak i den informasjonen jeg søker	5,7	712	5,9	894	0,2
Skatteetaten er generelt sett god til å informere om skatte og avgiftsspørsmål som er av betydning for næringslivet	5,7	976	5,8	1101	0,1
Saksbehandlerne i skatteetaten har god faglig kompetanse (hvis saksbehandling)	5,8	294	5,7	373	-0,1
Skatteetatens informasjonsmaterieell gir meg den informasjonen jeg har behov for	5,4	953	5,6	1108	0,2
Skatteetatens ansatte har innsikt i markedet mitt og de rammebetingelser som gjelder der	5,2	889	5,3	1027	0,1
Skatteetaten gjør det enkelt for meg å følge regelverket	5,1	954	5,3	1108	0,2
Skatteetatens informasjonsmaterieell er lett å forstå	4,9	969	5,2	1106	0,3
Skatteetatens ansatte er løsningsorienterte og opptatt av den enkelte bedrifts behov	5,0	901	5,1	1048	0,1
De som utførte kontrollen brukte anledningen til å gi råd og veiledning (hvis kontroll)	4,6	150	4,8	177	0,2
Skatteetaten har akseptabel saksbehandlingstid (hvis saksbehandling)	5,2	314	4,6	394	-0,6
Det ble gitt tilstrekkelig informasjon om utviklingen i saken (hvis saksbehandling)	4,8	306	4,2	390	-0,6

* Antall respondenter varierer mellom vurderingskriteriene avhengig av virksomhetenes erfaringsbakgrunn. Etatens kontrollvirksomhet vurderes kun av bedrifter som faktisk har hatt kontroll, etc. Kategoriene "Vet ikke" og "Vil ikke svare" er holdt utenfor beregningen.

Statistisk usikkerhet

Utvalgsundersøkelser er beheftet med usikkerhet når resultatene fra utvalget skal generaliseres til målgruppen det er trukket fra. Tabellen nedenfor kan brukes som et enkelt hjelpemiddel for å vurdere usikkerheten knyttet til sammenlikning av to ulike undergrupper, basert på gjennomsnittsscorer:

- A. Identifisere utvalgsstørrelsene på de to kategoriene som skal sammenliknes.
- B. Finn nedre grense for signifikans i tabellen i skjæringspunktet mellom de to utvalgene.
- C. Sammenlikne avviket mellom de to kategoriene med nedre grense for signifikans: Er avviket mindre enn nedre grense oppgitt i tabellen, er differansen ikke statistisk signifikant.

Minste signifikante forskjell etter kombinasjoner av utvalgsstørrelser (Standavvik=2,0)

Kategori 2	Kategori 1	Utvalgsstørrelse																
		20	30	40	50	60	70	80	90	100	150	500	700	900	1000			
Utvalgte størrelse	20	1,40																
	30	1,14	1,00															
	40	1,08	0,96	0,88														
	50	1,04	0,92	0,84	0,80													
	60	1,02	0,88	0,82	0,76	0,72												
	70	1,00	0,86	0,78	0,74	0,70	0,68											
	80	0,98	0,84	0,76	0,72	0,68	0,66	0,62										
	90	0,98	0,84	0,76	0,70	0,66	0,64	0,62	0,60									
	100	0,98	0,82	0,74	0,68	0,66	0,62	0,60	0,58	0,56								
	150	0,94	0,80	0,70	0,66	0,60	0,58	0,56	0,54	0,52	0,46							
	200	0,92	0,78	0,68	0,62	0,58	0,56	0,52	0,50	0,50	0,44	0,33						
	300	0,92	0,76	0,66	0,60	0,56	0,54	0,50	0,48	0,46	0,40	0,29	0,28					
	500							0,51	0,48	0,45	0,43	0,37	0,25	0,23	0,22			
	700										0,42	0,36	0,23	0,21	0,20	0,20		
900													0,20	0,19	0,20			
1000														0,19	0,18			

Eksempel: Virksomheter som ikke har hatt kontrollbesøk eller saksbehandling (n=577) viser en gjennomsnittlig tilfredshet på 6,6. Tilsvarende score for virksomheter med både besøk og saksbehandling (n=122) er 4,8. Differansen på 1,8 poeng er større enn Nedre grense for statistisk signifikans (0,33) og forskjellen er da statistisk signifikant.