

# Rapport fra brukerundersøkelse

## Selvangivelsen for 2001

## Om undersøkelsen

---

### Bakgrunn

Undersøkelsen er utført på oppdrag av Informasjonskontoret i Skattedirektoratet. Kontaktperson har vært Ingvild Utne. Dette er en videreføring av tidligere undersøkelser av publikums syn på forhåndsutfylt selvangivelse. Det ble gjennomført tilsvarende undersøkelser knyttet til innlevering av selvangivelsene i 1998, 1999 og 2000 (for inntektsårene -97, -98 og -99). I 1998 var undersøkelsen rettet mot prøvedriften i et fåtall kommuner. I løpet av perioden er spørsmålene i noen grad endret, der det er relevant vil rapporten sammenlikne årets resultater med 1999 og 2000

### Metode

Undersøkelsen er gjennomført ved telefonintervjuer i perioden 6. - 8. Mai 2002. Intervjuarbeidet er utført av Opinion AS. Spørreskjema er utarbeidet av The Empower Group AS i samarbeid med oppdragsgiver og Opinion AS.

Det er i alt intervjuet 1000 personer. Utvalget er trukket tilfeldig fra Telenors register over private telefonabonnenter.

### Frafall

Det totale antall telefonnummer som ble brukt, var 2300. Av det totale utvalget var det ikke svar i 458 tilfeller. Alle telefon-nummer ble forsøkt oppringt inntil seks ganger i løpet av intervju-perioden. Vi fikk svarnekt i 631 tilfeller. Svarnekt innebærer at personen ikke ønsker å være med i undersøkelsen. 211 personer var utenfor målgruppen til undersøkelsen da de ikke hadde mottatt forhåndsutfylt selvangivelse

### Feilmarginer

I enhver utvalgsundersøkelse vil det være feilmarginer. Dess større utvalget er, dess mindre vil feilmarginene være. I denne undersøkelsen med et tilfeldig utvalg på 1000 og med et konfidensnivå på 95 prosent, vil feilmarginene variere fra 2 prosentpoeng ved en 10/90 fordeling til 3 prosentpoeng ved en 50/50 prosent svarfordeling.

### Kvalitetssikring

Pretester er gjennomført og feil eller mangler er rettet opp før feltarbeidet ble iverksatt. Ansvarlig konsulent har gått gjennom spørreskjemaet med intervjuerne før feltarbeidet startet. Gjennomføring av intervjuene og responsrate er blitt løpende sjekket av intervjuleder. Intervjuledelsen sjekker også fortløpende at spørreskjema fungerer etter hensikten. Alle OPINIONS intervjuere har gjennomgått opplæringsprogram og avgitt taushetserklæring.

---

## Bakgrunnsvariable

I undersøkelsen finnes følgende bakgrunnsvariable:

Kjønn

Alder

Inntekt

Utdanning

Kommunestørrelse

Region

## Øvrig rapportering

Oppdragsgiver har i tillegg til denne rapporten mottatt en egen detaljrapport med frekvenstabeller for alle spørsmål inkludert nedbrytninger mot bakgrunnsvariable

## Ansvarlig

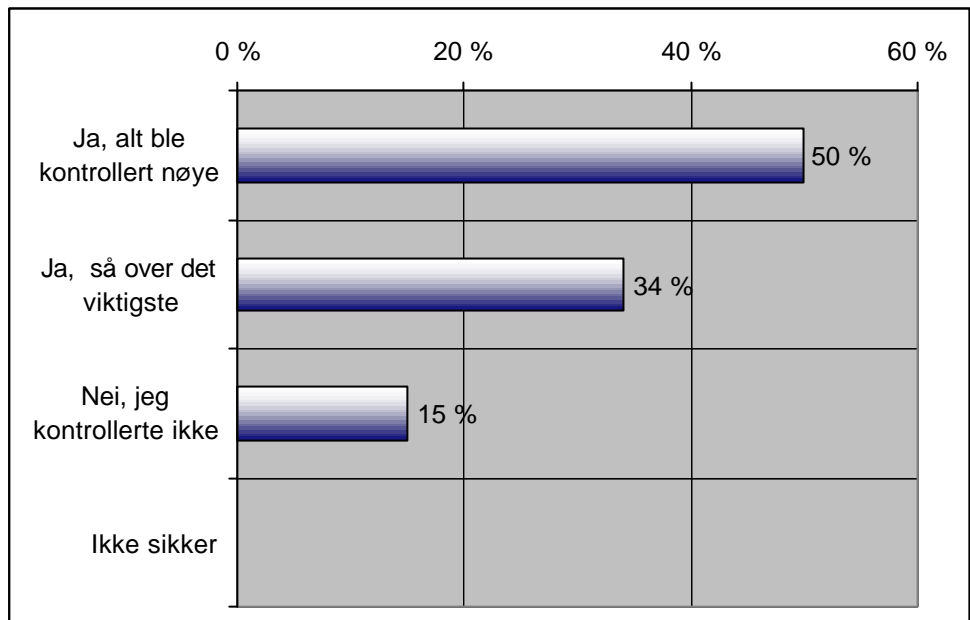
Ansvarlig for undersøkelsen har vært Anders N. Reichborn

## Kontroll av oppgaver

### Spørsmål 2

I januar fikk du tilsendt ulike oppgaver for 2001, f.eks. lønns- og trekkoppgaver fra arbeidsgiver, årsoppgaver fra bank o.s.v.

Kontrollerte du da at du hadde fått alle oppgaver du skulle ha og at de var korrekte?



### Kommentarer

Omlag 15 prosent kontrollerte ikke grunnlagsoppgaver mottatt i januar, halvparten kontrollerte alt nøye. Dette spørsmålet er ikke stilt på samme måte tidligere.

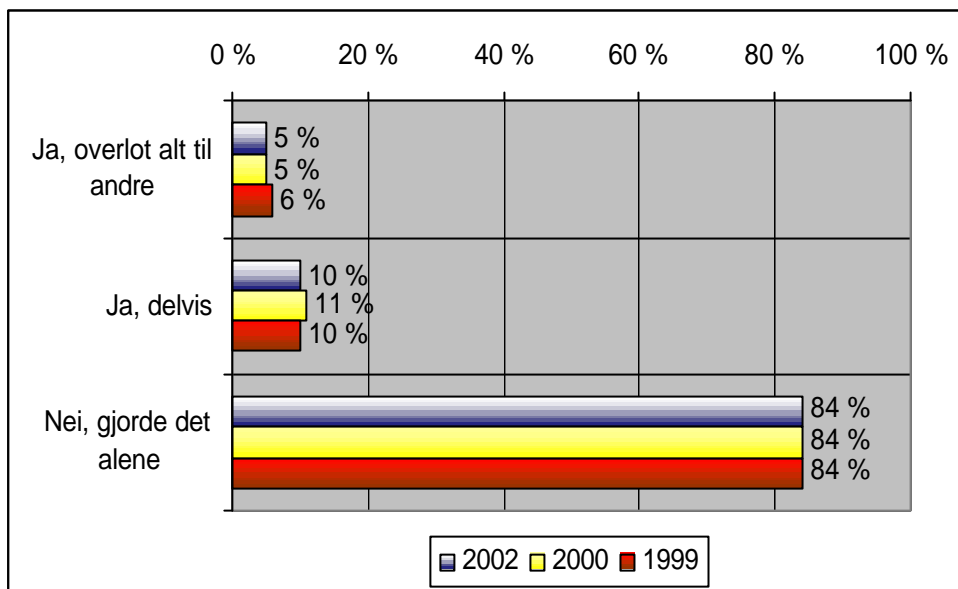
Det er de eldste som kontrollerer best. 60 prosent av de over 60 år kontrollerte alt nøye, mens bare 39 prosent av de under 30 kontrollerte like nøye. 1/4 av de under 30 kontrollerte ikke.

Utover at kvinner har en tendens til å kontrollere litt nøyer enn menn, er det små ulikheter mot andre bakgrunnsvariable.

## Hjelp med selvangivelsen

### Spørsmål 3

Fikk du hjelp under  
arbeidet med  
selvangivelsen?



### Kommentarer

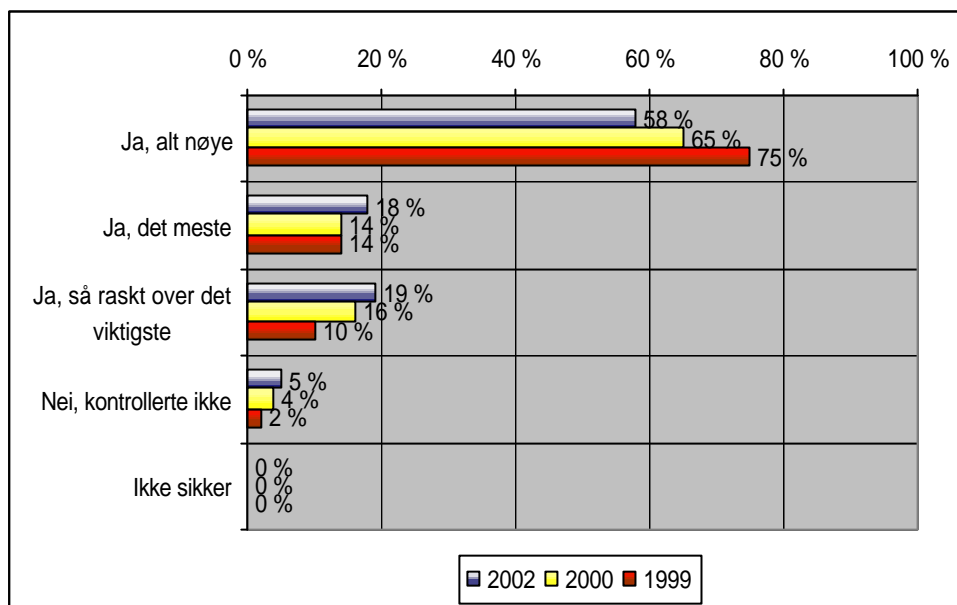
De fleste tar et selvstendig ansvar for egen selvangivelse. Det er ingen endringer i dette mønsteret over tid. Kun omlag 5 prosent overlater alt til andre. Av de som får hjelp, får 80 prosent den hjelpen av personer i egen familie. Godt under 1 prosent av de som leverer ordinær selvangivelse henter hjelp fra fagfolk mot betaling.

Det er stadig flere kvinner enn menn som overlater alt til andre (henholdvis 8 og 3 prosent). De yngste får oftere litt hjelp (21 prosent svarer Ja, delvis). Andelen som får hjelp av fagfolk øker med inntekt.

## Kontroll av de forhåndsutfylte postene

### Spørsmål 5

Kontrollerte du de forhåndsutfylte postene på selvangivelsen? Hvis ja, kontrollerte du alt nøye, kontrollerte du det meste eller så du raskt over det viktigste?



### Kommentarer

Tendensen fra 1999 til 2000 fortsetter i 2002, andelen som kontrollerer alle de forhåndsutfylte postene nøye synker. Det ser ut som om publikum lærer at etatens preutfylte tall er korrekte og tar lettere på egenkontrollen.

Tilsvarende som ved kontroll av oppgaver, er det de eldste som kontrollerer og de yngste som tar lett på det. De med høyest inntekt kontrollerte mest.

Hvor bekymringsfylt dette er er imidlertid vanskelig å si. Det er åpenbart de med enkleste selvangivelser som kontrollerer lite og det er bare 5 prosent som helt lar være kontrollen. Det er ingen sammenheng mellom kontroll og tillit til likningskontoret, jfr spørsmål 26.

## Bruk av rettledningene

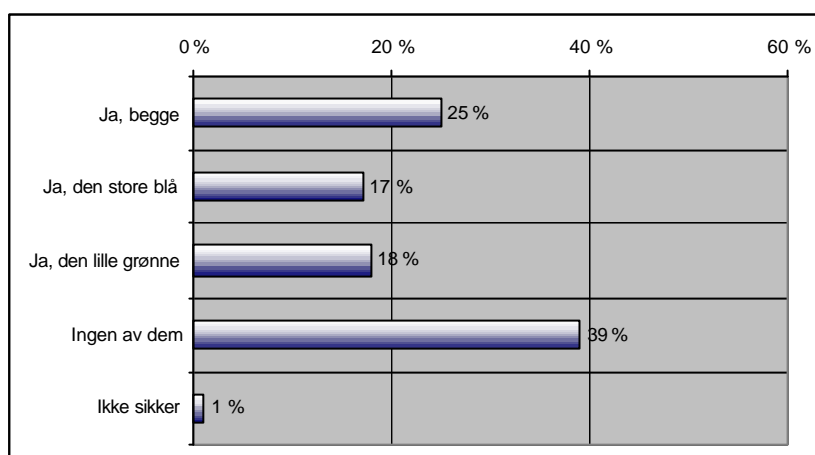
### Spørsmål 6

I forbindelse med selvangivelsen ble det sendt ut to ulike rettledninger.. Kan du huske å ha mottatt disse

Ja, begge	69 %
Ja, men bare den store blå	4 %
Ja, men bare den lille grønne	17 %
Nei, husker ikke	10 %

### Spørsmål 7

Brukte du noen av rettledningene?



## Kommentarer

69 prosent husker å ha mottatt begge rettledninger, 10 prosent husker ikke å ha mottatt noen. Det er de yngste og de eldste som dominerer denne siste gruppen.

25 prosent av de som har mottatt begge, bruker også begge rettledninger, snaut 40 prosent bruker ingen av dem.

Andel som bruker rettledning(e) har gått opp fra 50 til 60 prosent sammenliknet med 1999 og 2000.

Bruken av rettledningene øker med utdanning og inntekt.

Det er en tendens til at de som kontrollerer etatens tall nøye bruker enten begge eller den store, men de som ser over det viktigste bruker den lille. De som ikke kontrollerte brukte også rettledningene minst.

De som har mange rettinger eller tilføyelser bruker hyppigere rettledningene.

## Opplevd nytte av rettledningene

### Spørsmål 7

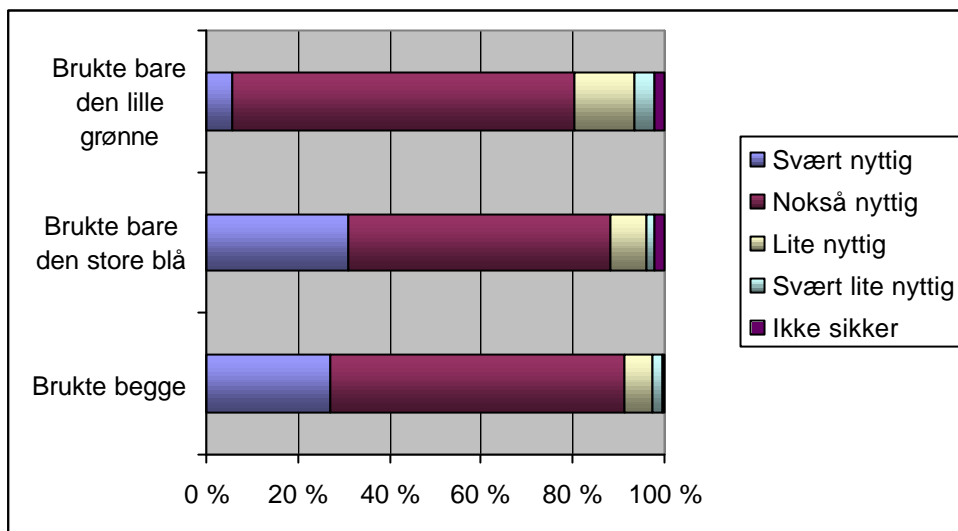
Brukte du noen av  
rettledningene?

### Spørsmål 8

Synes du heftet(ene)  
var.....(nyttige)

### Spørsmål 9

Brukte du dette heftet?  
I så tilfelle, var  
heftet.... (nyttig)

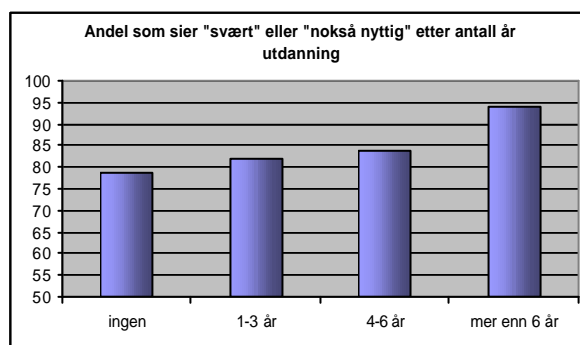


## Kommentarer

De som brukte begge heftene, eller bare det store blå synes det var noe nyttigere enn de som bare brukte det lille grønne. Slår vi sammen kategoriene "Svært nyttig" og "Nokså nyttig" blir likevel forskjellen begrenset - brukerne opplever heftene som nyttige.

Av de som bare hadde mottatt det lille heftet, var bruksprosenten lavere (nær 50 prosent brukte ikke heftet) enn for de som hadde mottatt begge. De opplevde også bruken som mindre nyttig enn de som hadde mottatt begge, men kun valgt å bruke det lille grønne.

Det er særlig de med høy utdanning som opplever rettledningene som nyttige.

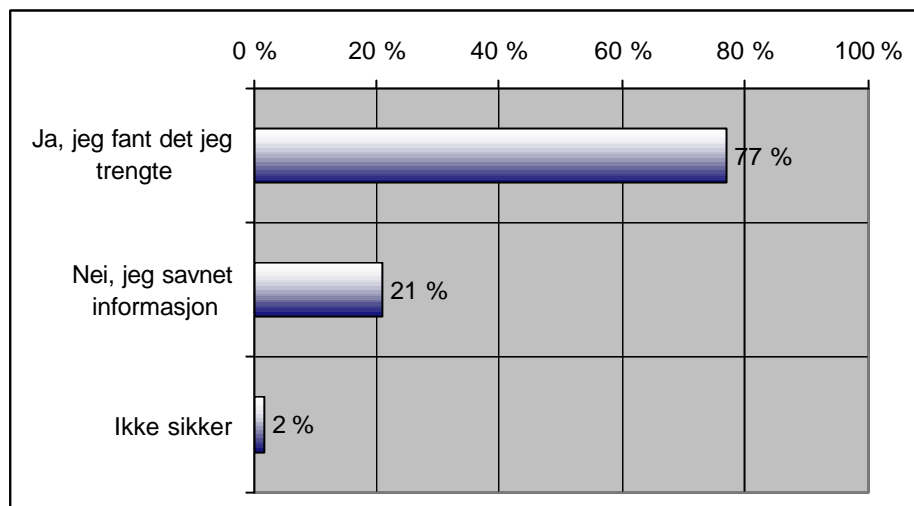




## Fant man det man lette etter?

### Spørsmål 10

Fant du den informasjonen du lette etter i rettledningen(e)?



### Kommentarer

Nær 80 prosent finner den informasjonen de er på jakt etter i en av rettledningene. Det vil si at 20 prosent må søke andre steder.

Av de som velger å bruke bare den grønne er prosenten 85. Det vil si at de aller fleste med noenlunde enkle selvangivelser finner de de trenger

Andelen som ikke finner det de trenger, øker med inntekt og utdanning. Av de med over 500.000 kroner i inntekt savner 37 prosent informasjon de gjerne skulle hatt.

Men også blant de som savnet informasjon synes nær 70 prosent at heftene svært eller nokså nyttige.

	Hefte(ene) var...				
	Svært nyttig	Nokså nyttig	Lite nyttig	Svært lite nyttig	Ikke sikker
Fant det iea trenete	25	67	6	1	1
Savnet informasjon	11	58	21	7	2

## Andre kilder for informasjon

### Spørsmål 11

Hva slags annen informasjon, utenom rettledningen, støttet du deg til når du arbeidet med selvangivelsen?

	2002 <sup>1</sup>	2000	1999
Selvangivelsesprogrammer på PC	1 %	1 %	2 %
Egne notater	2 %	3 %	4 %
Skatteavregningen fra i fjor	2 %	2 %	2 %
Hjelp fra likningskontoret	3 %	2 %	2 %
Skatteetatens internettsider	5 % <sup>2</sup>	1 %	0 %
Annet	6 %	5 %	5 %
Artikler eller innslag i media	7 %	5 %	4 %
Fjorårets selvangivelse	14 %	11 %	2 %

1) I årets undersøkelse var også alternativene:

Oppgaver jeg har fått 22%  
Ingenting 50%

2) Undersøkelsen av i år brukte teksten "Skatteetatens internettsider, de tidligere år brukte "Veiledningen på tastafon eller internett"

## Kommentarer

Dette spørsmålet er endret noe fra tidligere år, bl.a ved at rettledning som alternativ er tatt ut. Vi har likevel valgt å sette inn tall fra 1999 og 2000 der der relevant.

Andelen som bruker etatens internettsider øker, men kanskje mindre enn forventet. Det er de med høy inntekt og utdanning som er hyppigste besøkende på etatens internettsider.

Det kanskje mest slående er at fjorårets selvangivelse igjen øker i betydning. Dette var under gammel ordning det viktigste enkeltstående hjelpemidlet. De eldre bruker tidligere selvangivelse hyppigere enn yngre.

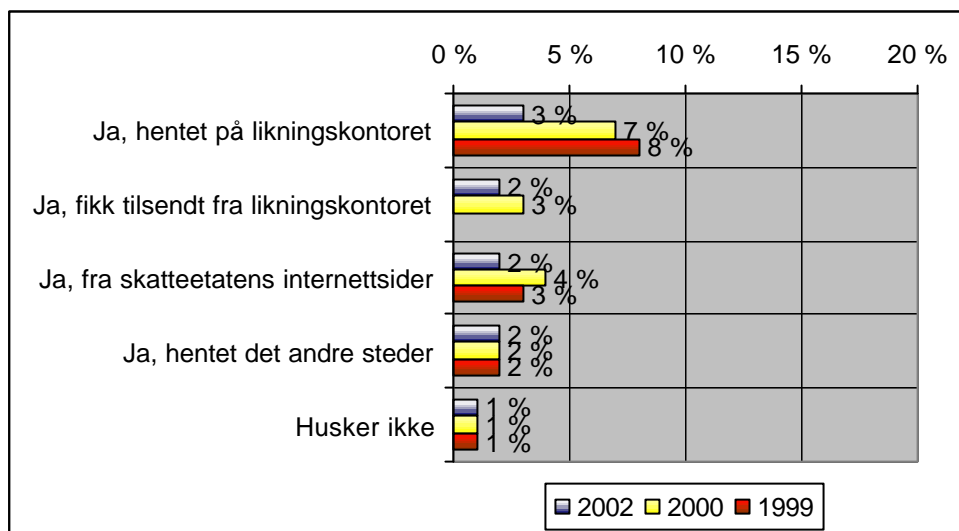
Det er ingen nedgang i bruken av likningskontoret som støttespiller.

Andelen som verken nyter rettledninger eller annen for støtte har økt fra omlag 5 prosent til i overkant av 10 prosent.

## Behov for tilleggsskjemaer

### Spørsmål 12

Hadde du bruk for noen tilleggsskjemaer til selvangivelsen? Hvis ja, hvor fikk du tak i det?



### Kommentarer

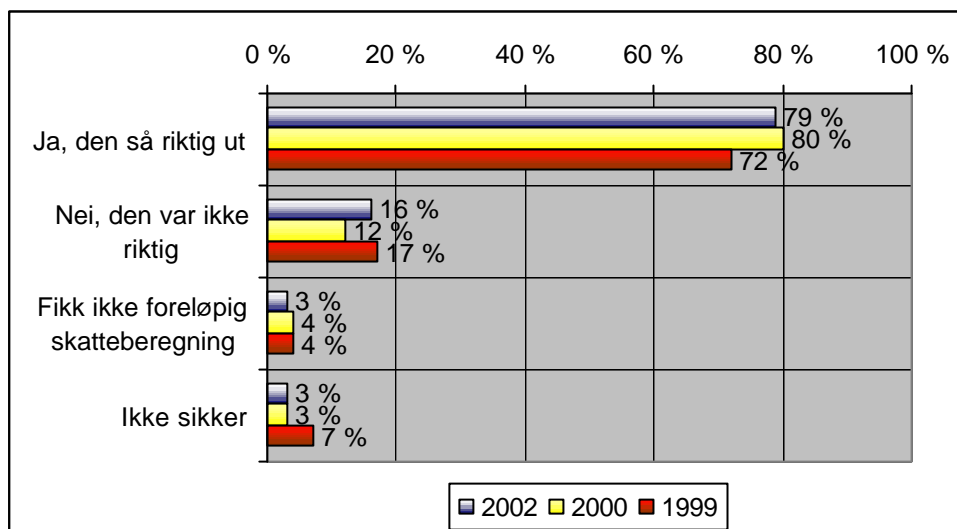
Det var i 2002 kun 9% som trengte tilleggsskjemaer, mot henholdsvis 17 og 14 prosent i 2000 og 1999. Fortsatt er henting på likningskontoret viktigste kilde.

Bruk av tilleggsskjemaer øker naturlig nok med inntekt. For de med høyest inntekt er imidlertid "andre steder" viktigste kilde.

## Skatteberegningen

### Spørsmål 13

Sammen med selvangivelsen fikk du tilsendt en foreløpig skatteberegning. Så denne i hovedsak riktig ut for deg?



### Spørsmål 14

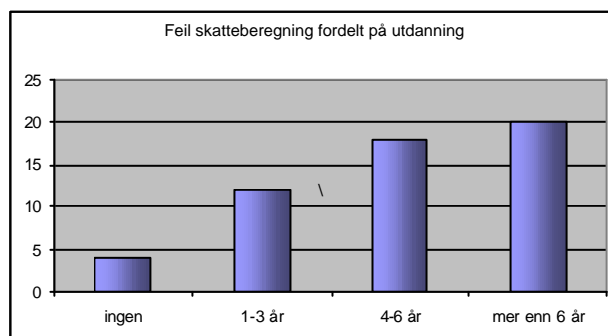
Hva var den viktigste årsaken til at den var feil?

	2002	2000	1999
Hadde reiseutgifter i tillegg	18 %	19 %	19 %
Hadde annen fordeling i forhold til ektefelle eller samboer	11 %	12 %	18 %
Hadde andre endringer eller tillegg	44 %	46 %	32 %
Andre grunner	27 %	21 %	30 %
Husker ikke	0 %	2 %	0 %

## Kommentarer

80 prosent synes skatteberegningen så riktig ut, et tall som har vært rimelig stabilt. Forklaringen er tilsvarende stabil.

Påstand om at den var feil øker både med inntekt og utdanning noe som åpenbart henger sammen med kompleksitet



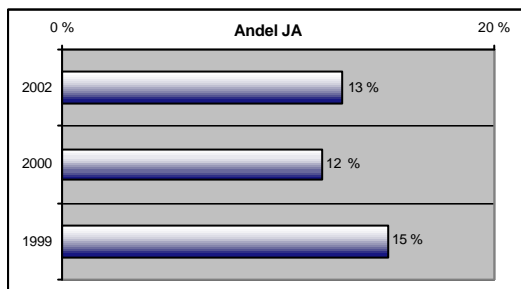
## Kontakt med likningskontoret

### Spørsmål 15

Var du i kontakt  
med liknings-  
kontoret i  
forbindelse med  
selvangivelsen?

### Spørsmål 16

Hvorfor henvendte  
du deg til  
likningskontoret?



	2002	2000	1999
For å få forklart ett eller flere av de tallene som var ført opp	23 %	20 %	25 %
For å få forklart regler og retningslinjer	10 %	14 %	22 %
For å få hjelp med utfylling av selvangivelsen	8 %	20 %	20 %
For å få opplysninger jeg manglet i forbindelse med utfyllingen	14 %	13 %	15 %
For å få forklaring på skatteberegningen	14 %	11 %	13 %
For å få skjemaer eller annet du trengte til utfyllingen	8 %	7 %	8 %
For å få info om praktiske ting som frister, etc	7 %	3 %	4 %
Annet	30 %	27 %	19 %

## Kommentarer

Andelen som er i kontakt med likningskontoret holder seg stabilt.

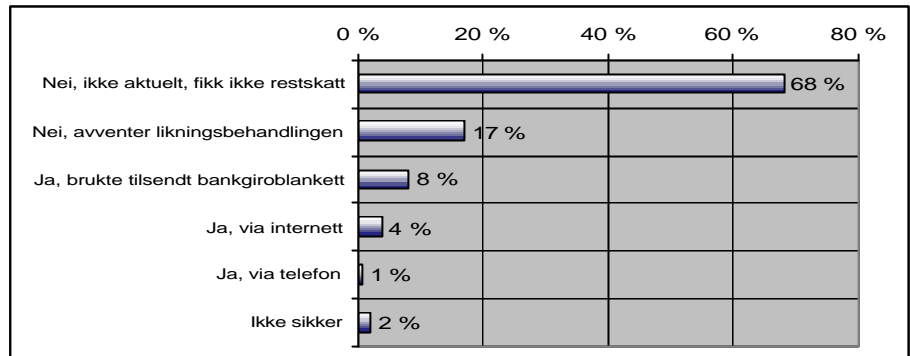
Eldre er hyppigere i kontakt enn yngre, henholdsvis 11 prosent for de yngste og 15 for de eldste. Brukere i mindre kontorer er hyppigere i kontakt enn brukere fra større kommuner, 18 prosent i kommuner under 5000 innbyggere.

Beveggrunnene for å ta kontakt er også rimelig stabilt, der er dog færre i 2002 som ønsker hjelp til utfylling av selvangivelsen.

## Restskatt og kontonummer

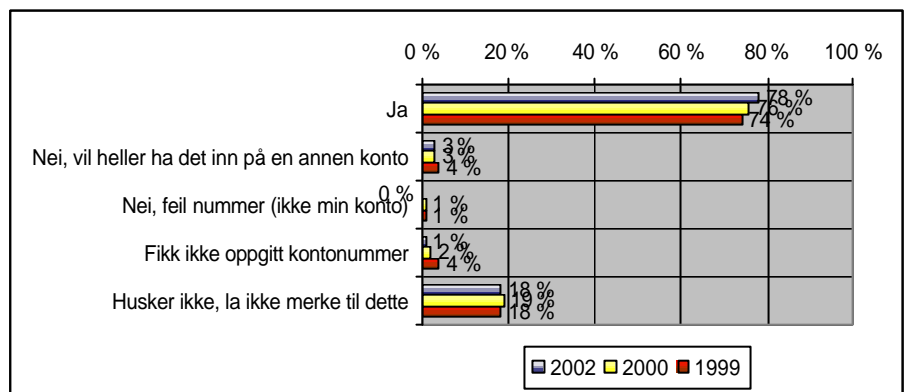
### Spørsmål 17

De som får restskatt kan unngå rentetillegg ved å betale inn tilleggsforskudd på skattetrekket innen 30. april. Har du betalt inn et tilleggsforskudd for å unngå restskatt?



### Spørsmål 18

Sammen med selvangivelsen fulgte det også med en blankett med et kontonummer som pengene ville bli satt inn på hvis du lå an til å få penger tilbake på skatten. Var det oppgitte kontonummeret den kontoen du helst ville ha en eventuell tilbakebetaling inn på?



## Kommentarer

Ja-alternativene på spørsmål 17 er endret fra 2000/1999. Vi ser at en noen høyere andel påstår seg å ikke ha fått restskatt; 68 prosent i forhold til henholdsvis 60 og 64 fra 2000 og 1999.

13 prosent har betalt tilleggsforskudd, av disse brukte over halvparten tilsendt bankgiroblankett.

Andel som får restskatt øker med inntekt. Av de med høyest inntekt er det like mange bruker internett som de som bruker tilsendt blankett.

Av de som husker å ha mottatt kontonummer, er det korrekt for 96 prosents vedkommende. Dette er stabilt over år og varierer lite med bakgrunnsdata.

### Tilsvarende spørsmål 2000 og 1999

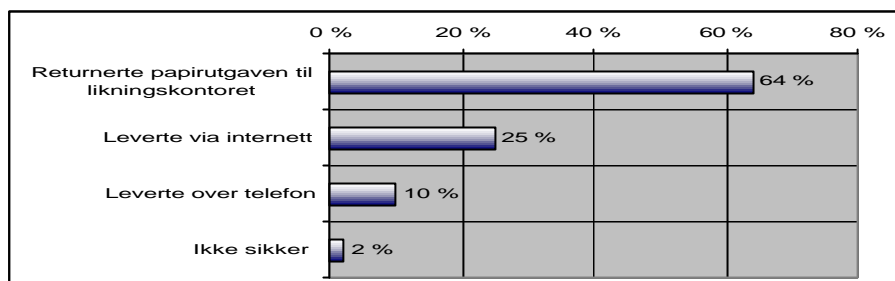
De som får restskatt kan unngå rentetillegg ved å betale inn tilleggsforskudd på skattetrekket innen 30. april. Sammen med selvangivelsen fikk du tilsendt en bankgiroblankett som kunne brukes til dette. Hvis dette var aktuelt for deg, benyttet du denne blanketten til tilleggsinnbetaling av skatt?

	2000	1999
Ja	17	13
Nei	23	23
Ikke aktuelt, fikk ikke restskatt	60	64

## Levering av selvangivelsen

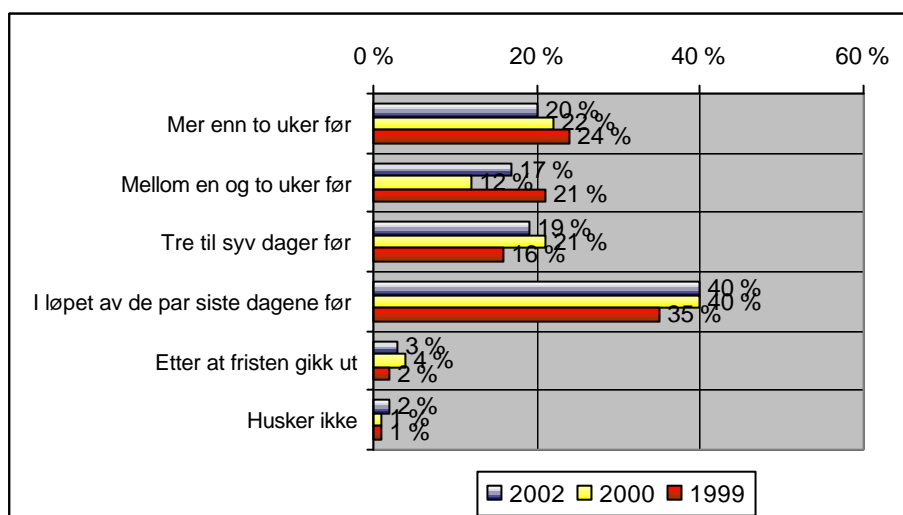
### Spørsmål 19

Hvordan leverte  
du selvangivelsen i  
år?



### Spørsmål 22

Fristen for  
innlevering av  
selvangivelsen var  
30 april. Når  
leverte du?



## Kommentarer

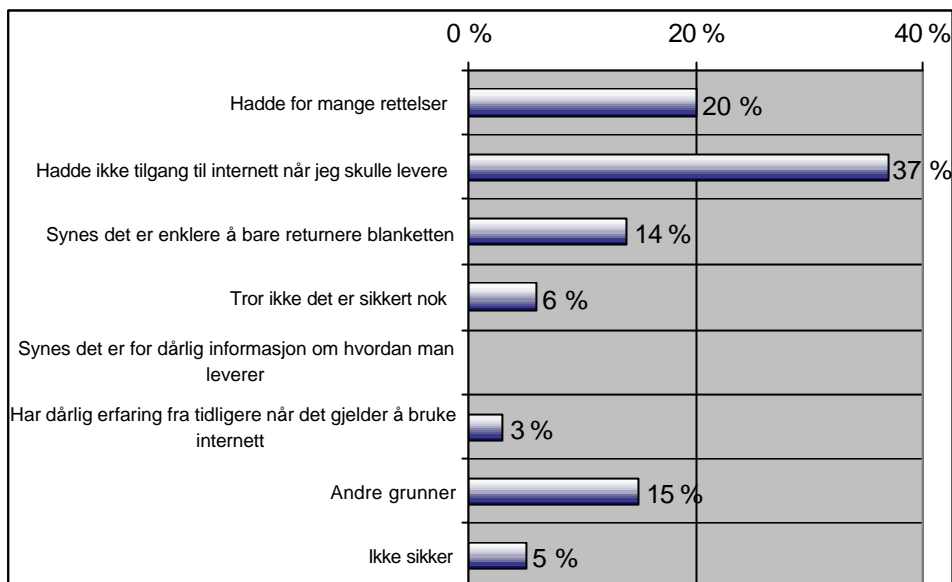
64 prosent returnerer fortsatt papiirutgaven. Andelen øker med alder og synker med utdanning. Andelen er også høyere i små kommuner enn i store.

Fortsatt er det slik at at 40 prosent leverer i løpet av de par siste dager før fristen. Unge med høy utdanning og inntekt og bosatt i store kommuner er tregest.

## Hvorfor ikke bruke internett eller tastafon?

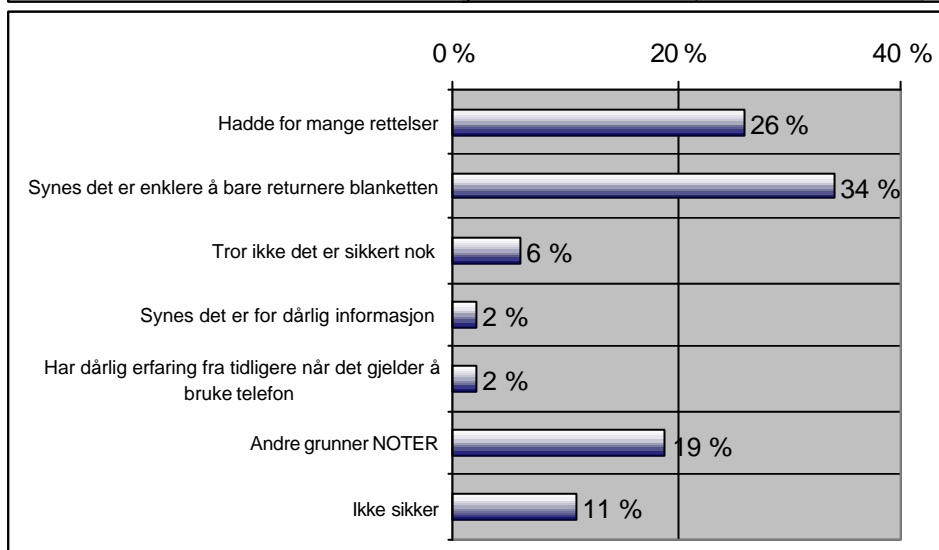
### Spørsmål 19

Hva er den viktigste grunnen til at du ikke valgte å levere selvangivelsen via internett?



### Spørsmål 20

Du valgte ikke internett, hva er den viktigste grunnen til at du heller ikke valgte å bruke telefonen?



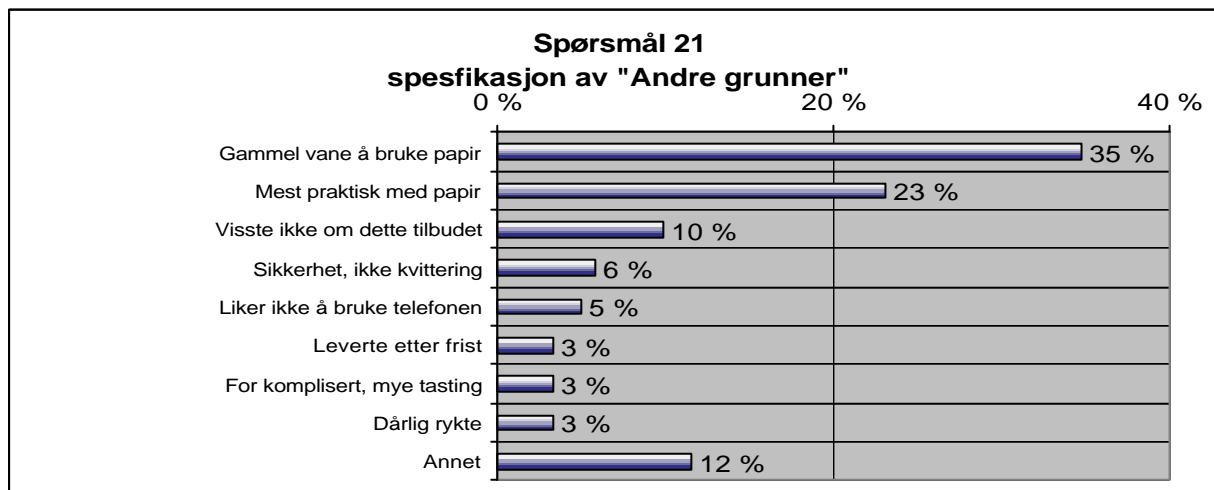
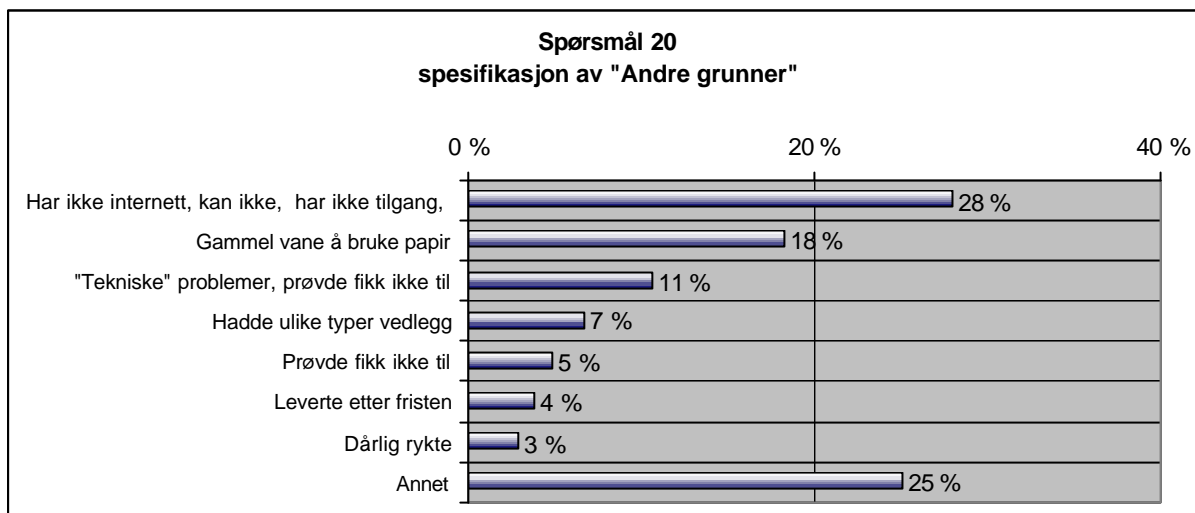
## Kommentarer

Bare 20 prosent opplevde at de ikke hadde anledning til å bruke internett. Noen flere - 26 prosent kunne ikke bruke tastafon. Den viktigste forklaringen på at internett ikke brukes er mangel på tilgang. Ellers er helhetsinntrykket at folk synes det er greit bare å returnere blanketten. Ingen synes informasjonen er for dårlig. Henholdsvis 3 og 2 prosent hadde tidligere dårlig erfaring.

Kategorien "Andre grunner" er detaljert på neste side



## Andre grunner - spørsmål 20 og 21



## Kommentarer

Kategorien "andre grunner" bekrefter på mange måter de predefinerte svaralternativene. Det å ikke ha internett, ikke kunne internett, eller ikke ha det tilgjengelig når selvangivelsen skal returneres, er viktigste årsak til ikke å bruke nettet. Dette er forklaringen til over 40 prosent av ikke-brukerne (summert med forrige side). En stort andel synes det er enklere med papir

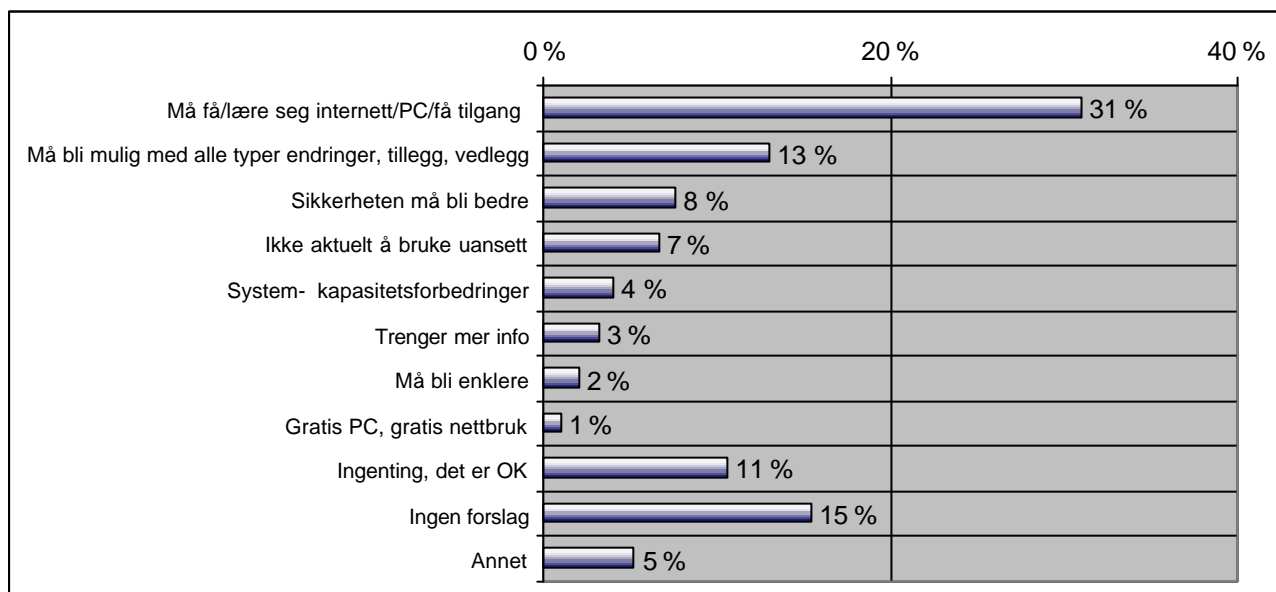
Gammel vane og det faktum at det er praktisk bare å returnere blanketten, står seg som forklaring på ikke-bruk av telefon.

De som ikke visste om tilbudet om kunne bruke telefon utgjør 2 prosent av alle ikke-brukerne av internett/telefon

## Hva skal til for å begynne å bruke internett?

### Spørsmål 23

Skatteetaten ønsker at flest mulig leverer via internett. Hva må til av forbedringer eller fordeler ved denne måten å levere selvangivelsen på, for at du skal gå over til internett?



### Kommentarer

For nesten en tredjedel av de som ikke brukte internett/telefon, gjelder at de først må skaffe seg internett eller lære å beherske det.

11 prosent synes det er OK som det er, mange av disse sier de kommer til å bruke det. 15 prosent har ingen forslag, enten fordi det er greit eller fordi de ikke vet nok.

De viktigste tiltakene som etaten selv har kontroll over ligger i å sørge for at internett kan brukes uansett endringer, tillegg eller vedlegg, samt overbevise folk om at sikkerheten er god.

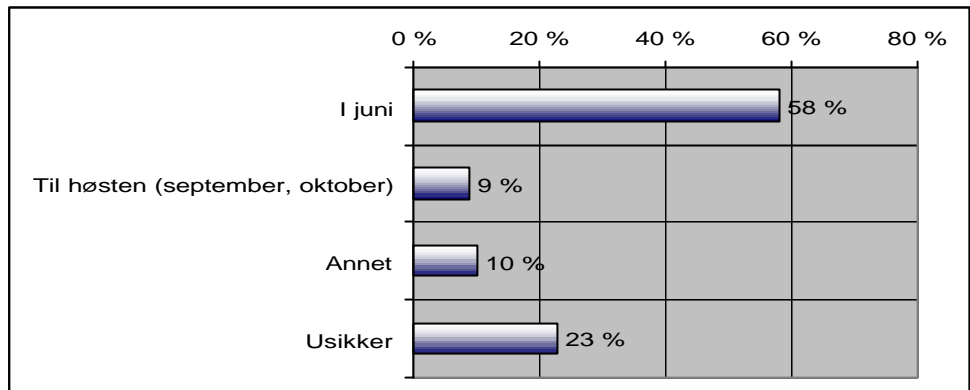
7 prosent sier at det ikke er aktuelt å gå over til internett uansett.

Noen få ber om system og eller kapasitetsforbedringer. Det gjelder alt fra linjekapasitet/egen linjehastighet til automatiske linker fra post til info-sider.

## Utlegg

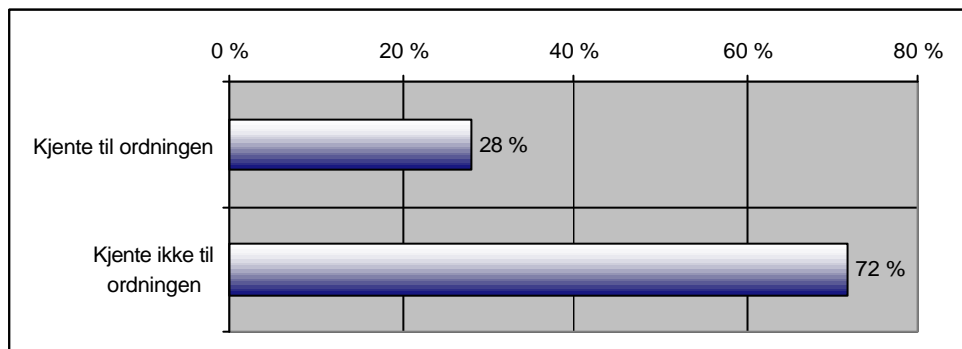
### Spørsmål 24

Når forventer du at din selvangivelse er ferdig behandlet slik at du får endelig beskjed om tilbakebetaling eller restskatt?



### Spørsmål 25

I dag er det slik at de fleste får ferdigbehandlet selvangivelsen til juni, mens noen blir valgt ut til en ekstra kontroll og ikke får skatteoppgjøret før til høsten. Kjente du til denne ordningen eller kjente du ikke til den?



## Kommentarer

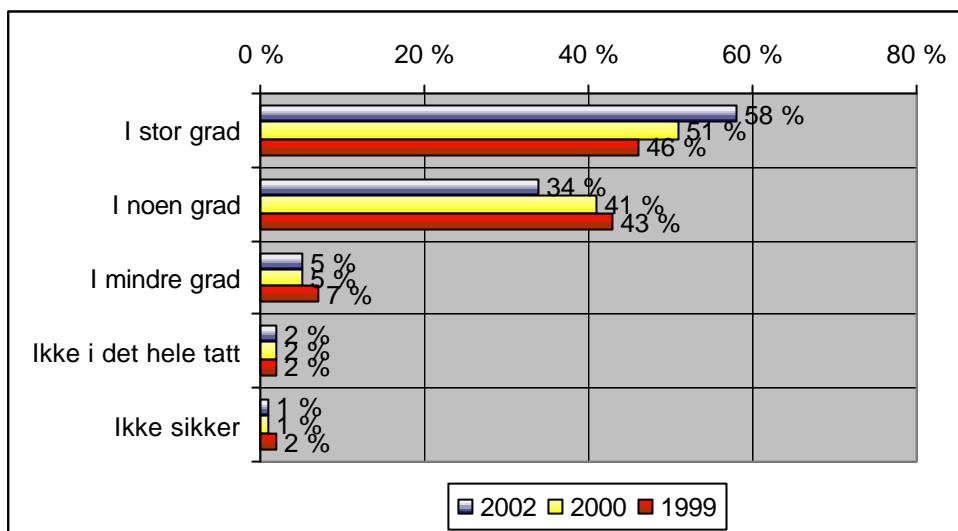
To tredjedeler av befolkningen forventer å være ferdigbehandlet i juni. En fjerdedel er usikre. Usikkerheten er størst blant de eldste og de yngste og lavest blant de med høy utdanning

Brukerne har liten kunnskap om mekanismene rundt vår- og høstutlegget.

## Tillit til likningskontoret

### Spørsmål 26

I hvilken grad stoler du på at likningskontoret foretar en korrekt og forsvarlig behandling av din selvangivelse?

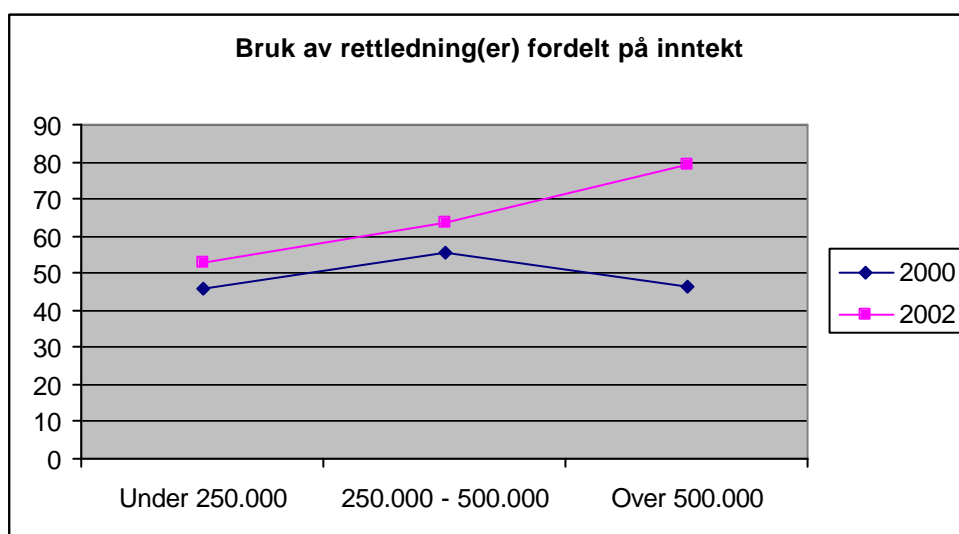
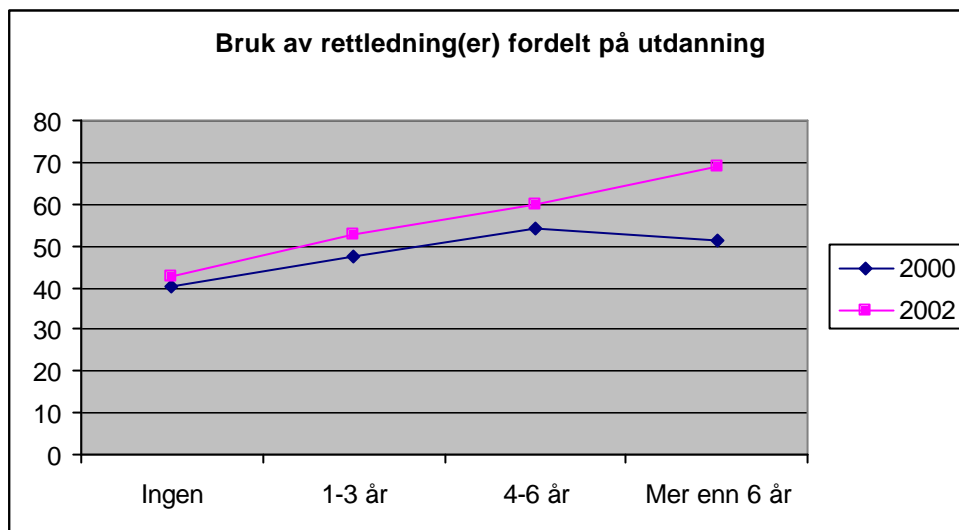


### Kommentarer

Brukerne har høy tillit til likningskontoret. Resultatene har vært rimelig stabile i de år undersøkelsen har vært gjennomført, med en viss forskyvning fra "i noen grad" til "i stor grad".

Som tidligere er det de eldste som har høyest tillit. Skepsisen øker noe med inntekt. Tilliten er stabil på tvers av kommunestørrelse

## Bruk av rettleidninger etter utdanning og inntekt



### Kommentarer

Andelen som bruker rettleidningen er høyere i 2002 enn 2000. Det er særlig høyinntekts- og høyutdanningsgruppene som forklarer dette, men også blant de med lavere utdanning og inntekt ser vi en liten tendens til økning.