



Spisskompetanse
innen datainnsamling,
samfunns- og
markedsanalyse og
rådgivning.



Selvangivelse for lønnstakere og pensjonister 2005

Rapport for Skattedirektoratet Juli 2005



Skatteetaten

Bakgrunn

- 2005 er første år alle skattytere kan levere selvangivelsen på internett, og samtidig gjøre de endringer de har behov for. Denne rapporten viser resultatene fra en brukerundersøkelse gjennomført for å studere brukernes syn på levering av selvangivelsen på internett. En stor del av undersøkelsen er helt ny, mens enkelte deler kan relateres til tidligere brukerundersøkelser

Målsetning med undersøkelsen

- Å skaffe innspill som skal bidra til videreutvikling av de elektroniske tjenestene i forbindelse med levering av selvangivelsen på internett
- Skaffe dokumentert kjennskap til:
 - Brukernes erfaringer med og oppfatning av levering av selvangivelsen på internett
 - Skattyternes erfaringer og opplevelser med, samt krav og forventninger til Skatteetatens arbeid med informasjon og veiledning og service

Innhold

- Om undersøkelsen
- Hovedfunn
- Leveringsform og tidspunkt
- Inntrykk av skattemyndighetene
- Informasjon på radio
- Vurdering av kompleksitet i privatøkonomien
- Tilgang til og bruk av internett
- Tilfredshet med levering på internett
- Opplevelse av levering på internett
- Informasjon og bruk av hjelpefunksjonene på nettsiden
- Hjelp og veiledning
- Endringer, vedlegg og tilleggsskjema i selvangivelsen
- Motivasjonsfaktorer
- Om feilmarginer og signifikanstesting

Gjennomføring av undersøkelsen

- Undersøkelsen ble gjennomført på telefon mot et representativt utvalg nordmenn i alderen 17 år og oppover
- Intervjuperioden startet umiddelbart etter innleveringsfristen for selvangivelsen (2. - 30. mai 2005)
- Det ble i alt gjennomført 2 708 intervju
- For å få et utvalg som gjenspeiler befolkningen i størst mulig grad, ble det benyttet et proporsjonalt stratifisert utvalg
- Dette betyr at utvalgsstørrelsen i hvert fylke reflekterer befolkningsstørrelsen i hvert fylke
- Med bakgrunn i et ønske om å kunne studere eventuelle forskjeller mellom ulike fylker, ble det imidlertid gjennomført et visst minimumsantall intervju i hvert fylke (100 intervju)
- Undersøkelsen er derfor representativ både på landsbasis og på fylkesnivå

Gjennomføring av undersøkelsen (forts.)

- Utvalget ble trukket fra Telenors abonnementsregister. Det ble brukt 30 % mobiltelefonutvalg for å få et mest mulig balansert utvalg. Årsaken til dette er at det er en økende andel nordmenn som ikke har fasttelefon. Dette gjelder særlig unge mennesker
- Ved utvalgstrekkningen ble det ikke kvotert på leveringsform for selvangivelsen. Dette ble gjort for at utvalget i størst mulig grad skulle reflektere befolkningens sammensetning
- Det er en liten overrepresentasjon av personer som har levert selvangivelsen på internett i utvalget. Dette skyldes at respondenter fra mobiltelefonutvalget i større grad foretrakk å levere selvangivelsen på internett enn respondenter fra Telenors abonnementsregister
- Imidlertid regnes ikke dette som en ulempe, siden det var nettopp skattyterne som leverte på internett vi ønsket å utforske

Hovedfunn

- Å levere selvangivelsen på internett blir mer og mer populært
 - 45 % av respondentene svarte at de leverte via internett, 37 % svarte posten, 10 % SMS og 7 % telefon
- 73 % av skattyterne som leverte på internett, syntes det var lettvint
- 83 % av dem som leverte på internett, opplevde ingen problemer med leveringen
- Som den viktigste grunnen til at en ikke valgte å levere selvangivelsen på internett, nevner 37 % av skattyterne at de ikke hadde tilgang til internett da de skulle levere
- 17 % av skattyterne syntes andre leveringsmåter var enklere. Dette gjelder stort sett for de som ikke foretok endringer i sin selvangivelse
- 83 % av skattyterne leverte selvangivelsen sin selv
- 36 % av skattyterne leverte selvangivelsen i løpet av de siste par dagene før fristen gikk ut
- Vi finner en signifikant økning i andelen som leverte mer enn to uker før fristen. Denne andelen økte fra 20 til 26% i perioden 2002-2005

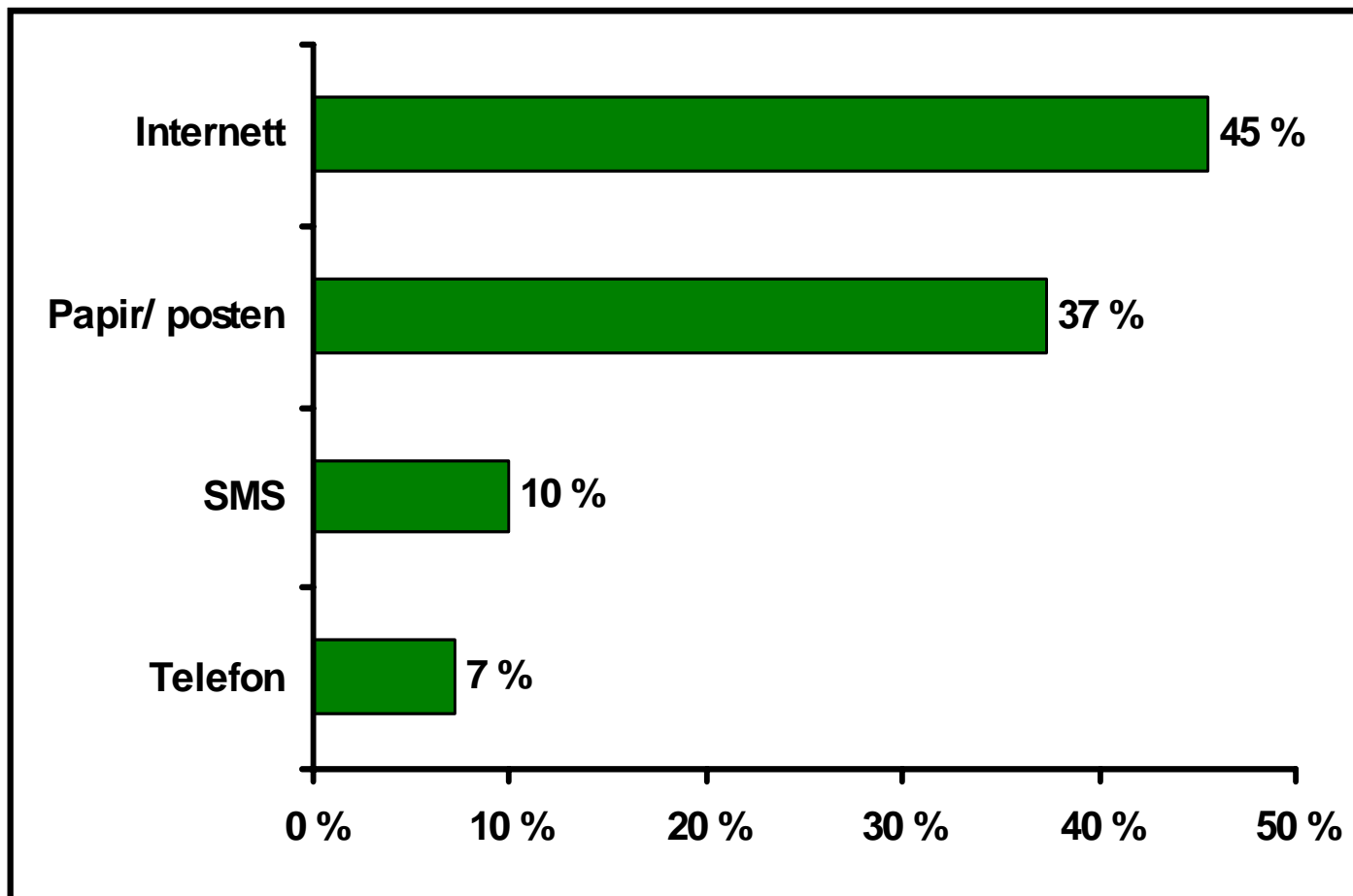
Hovedfunn (forts.)

- Når det gjelder hva som skal til for å levere selvangivelsen på internett, svarer 35 % av dem som ikke leverte på internett i år at de må få tilgang til/ lære seg å bruke internett og PC
- Vi finner en signifikant nedgang i andelen som sier at sikkerheten må bli bedre før de vil levere på internett
- Inntrykket av skattemyndighetene blant publikum er veldig positivt: 68 % har et svært godt eller ganske godt inntrykk
- Vi finner et signifikant mer positivt syn på Skatteetaten i 2005 enn i 1999, men ingen endring i perioden 2004-2005
- 20 % av skattyterne hadde lagt merke til informasjonen fra Skatteetaten på radio
- Bare 10 % av skattyterne syntes at arbeidet med selvangivelsen hadde vært ganske vanskelig eller svært vanskelig
- Når det gjelder leveringstid, så klarte over 50 % av alle som leverte på internett seg med 5 minutter. Nesten 70 % var ferdig etter 10 minutter. Hele 96 % av skattyterne syntes at tidsforbruket ved levering på internett var akseptabelt

Hovedfunn (forts.)

- 94 % av dem som leverte via internett, sier at nettsidene gjorde det enklere å levere selvangivelsen
- 95 % av skattyterne sier direkte at det var en forenkling for dem
- 90 % av dem som leverte via nettet, mener nettsidene til Skatteetatens leveringstjeneste inneholdt den informasjon de trengte
- 95 % av skattyterne som leverte via internett i år, vil anbefale også andre å levere selvangivelsen på nettet
- 76 % av alle skattyterne i undersøkelsen svarer at de kunne tenke seg å levere via internett neste år

Leveringsform i undersøkelsen



Hvem leverte på internett?

- Det er oftest menn som leverer på internett
- Aksept for å levere på internett øker med utdanningsnivå
- Pensjonister er den gruppen som sjeldnest leverer på internett
- Gjennomsnittsalder for gruppen som leverer på internett er 41 år
- Leveringsprosenten øker med husholdningens inntekt
- Store regionale forskjeller: Hele 57 % av skattyterne fra Troms leverte på nettet, men bare 35 % fra Hedmark
- Skattytere som bruker internett aktivt, foretrekker å levere på internett: 61 % av dem som bruker internett mer enn 10 timer i uka, leverte på nettet
- Skattytere som foretok endringer i selvangivelsen

Hvem leverte i posten?

- Ingen forskjell mellom kjønnene
- Det er først og fremst de eldre skattyterne som leverer i posten, med en gjennomsnittsalder på 50 år
- 63 % av alle pensjonister leverte i posten, men bare 17 % av skoleelevene/ studentene
- Når det gjelder landsdel, så er det skattytere fra Vestre Østlandet som oftest leverer i posten, sjeldnest skatteyttere fra Oslo
- Det er først og fremst skattytere med lav husholdningsinntekt som leverer i posten
- 69 % av dem som ikke har tilgang til internett leverte i posten
- Skattytere som foretok endringer i selvangivelsen, har en kompleks økonomi, og/ eller hadde vedlegg, foretrekker å levere i posten

Hvem leverte via SMS?

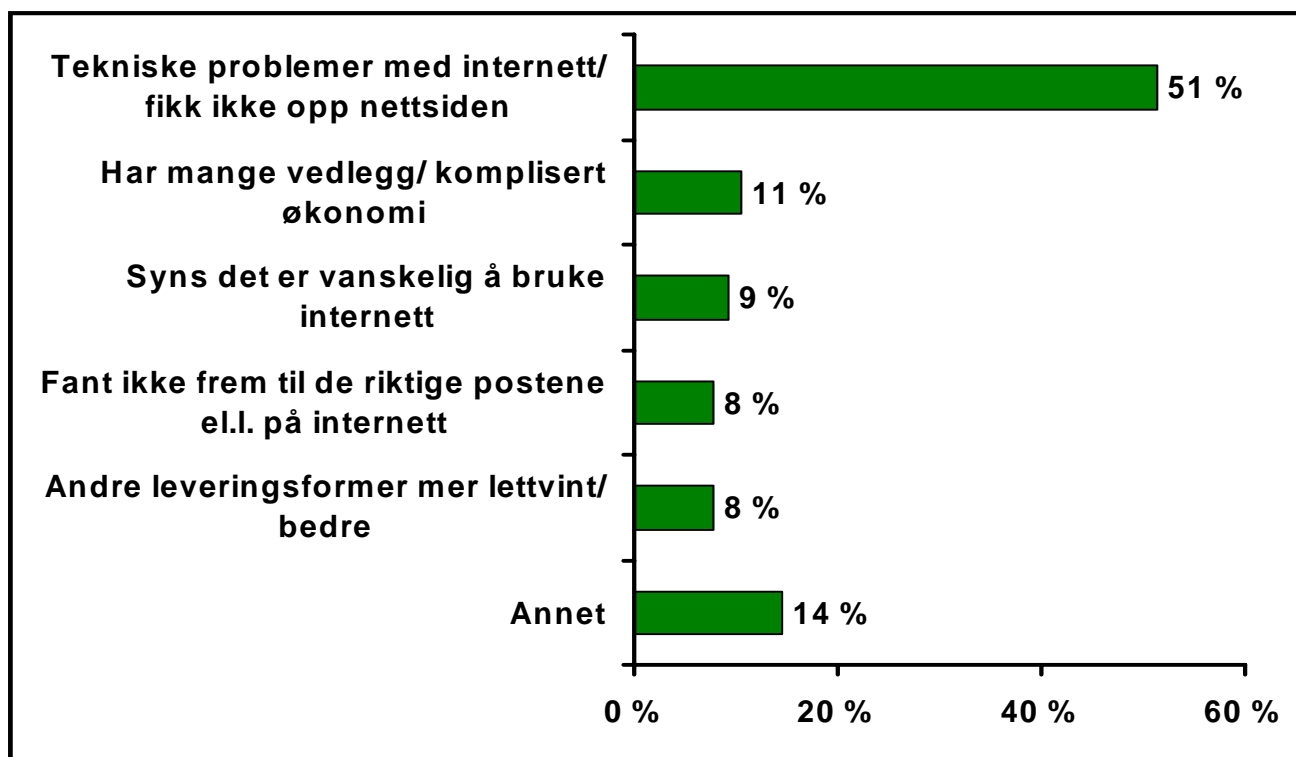
- Ingen forskjell mellom kjønnene
- Innleveringsprosent via SMS synker med utdanningsnivå og husholdningens inntekt
- 23 % av alle skoleelever/ studenter brukte SMS, men bare 4 % av pensjonistene benyttet seg av denne muligheten
- Dette er leveringsmåten for de unge. Gjennomsnittsalderen ligger på bare 34 år, med en andel opp til 35 % for skattytere på 20 år
- Skattytere i en enkel økonomisk situasjon, som ikke gjorde noen endringer i den tilsendte selvangivelsen, og som ikke hadde vedlegg

Hvem leverte på telefonen?

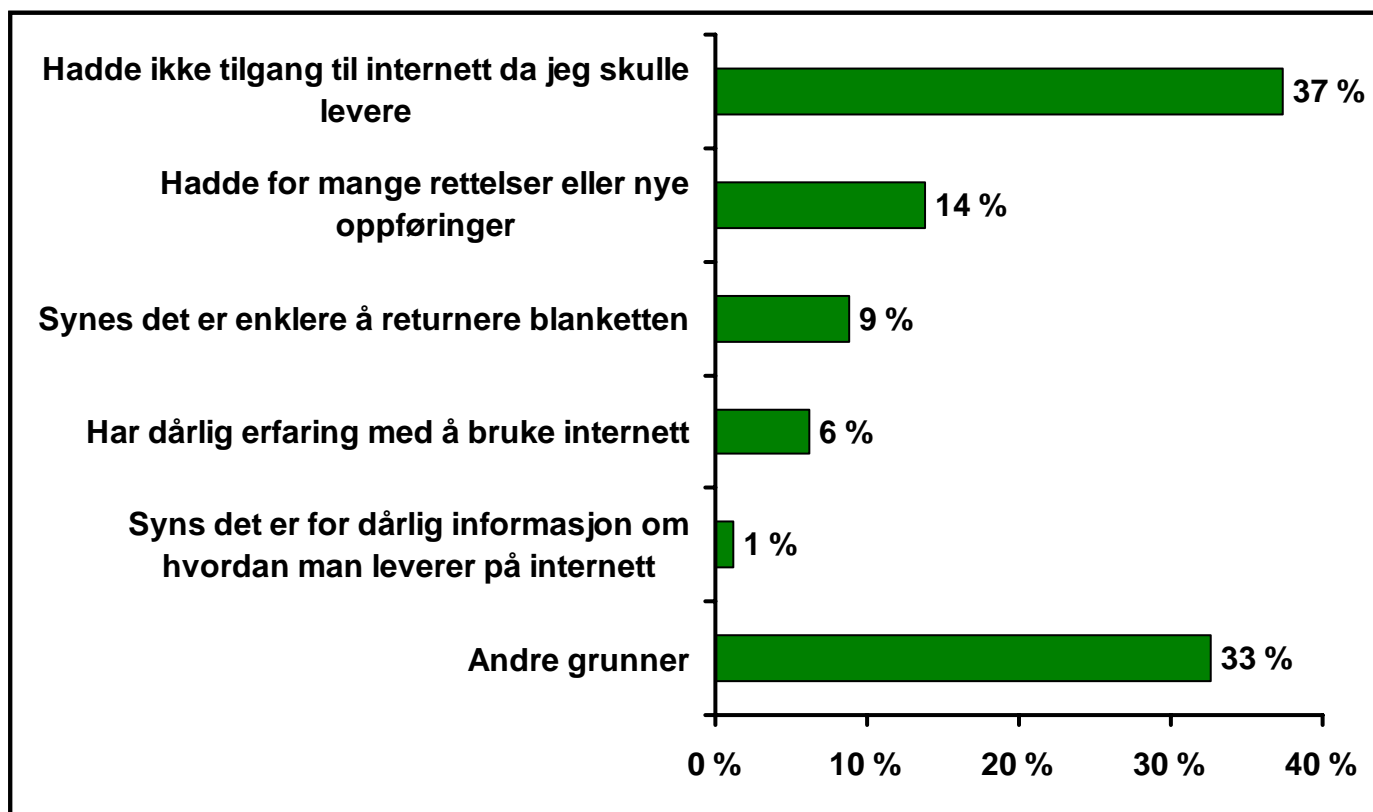
- Levering på telefon foretrekkes av kvinner
- Ingen signifikant forskjell når det gjelder utdanningsnivå og landsdel
- Pensjonister er den største gruppen som benytter seg av levering på telefon
- Levering på telefon benyttes oftest av de med lav husholdningsinntekt, dvs. 100.000-400.000 kroner
- Gjennomsnittsalderen ligger på 48 år
- Skattytere som ikke foretok endringer i den tilsendte selvangivelsen, som har en enkel økonomi, og som ikke hadde vedlegg til selvangivelsen

Leveringsform

I tillegg var det 5 % (av de som leverte via SMS, telefon eller papir/ posten) som forsøkte å levere via internett, men som til slutt valgte en annen leveringsform pga:

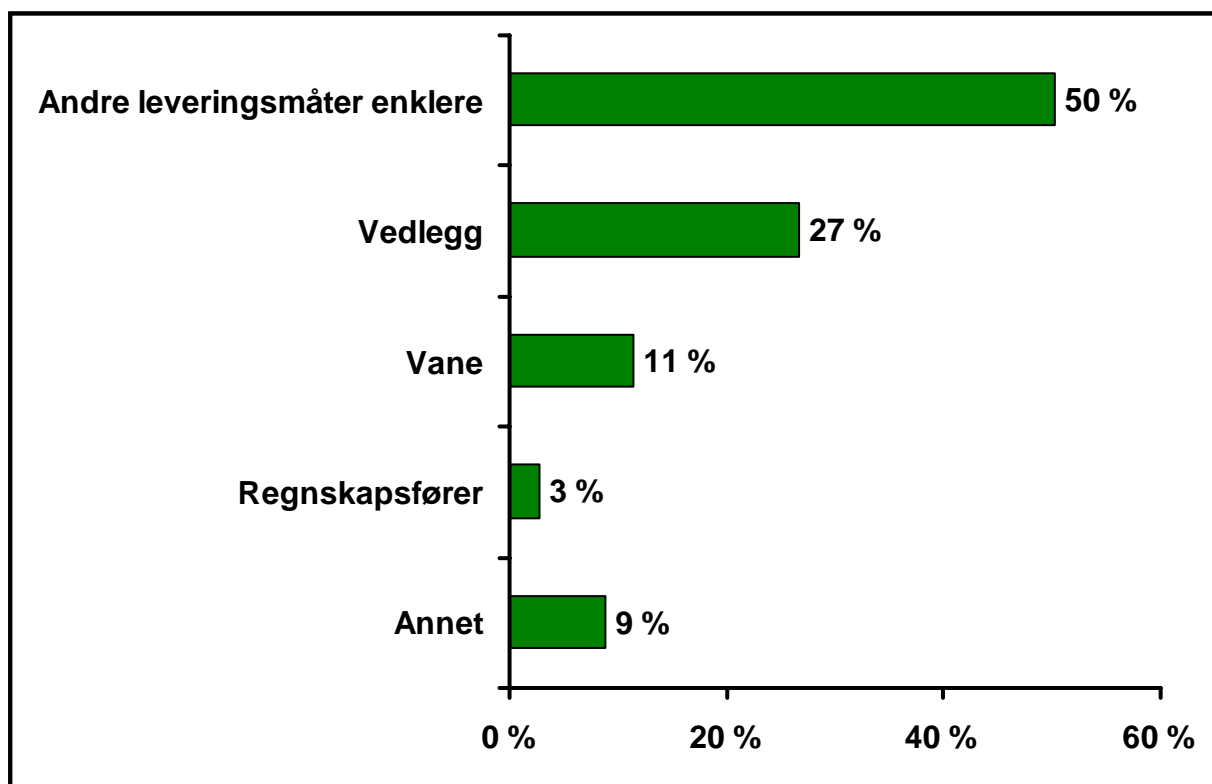


Hva var den viktigste grunnen til at en ikke valgte å levere selvangivelsen på internett?

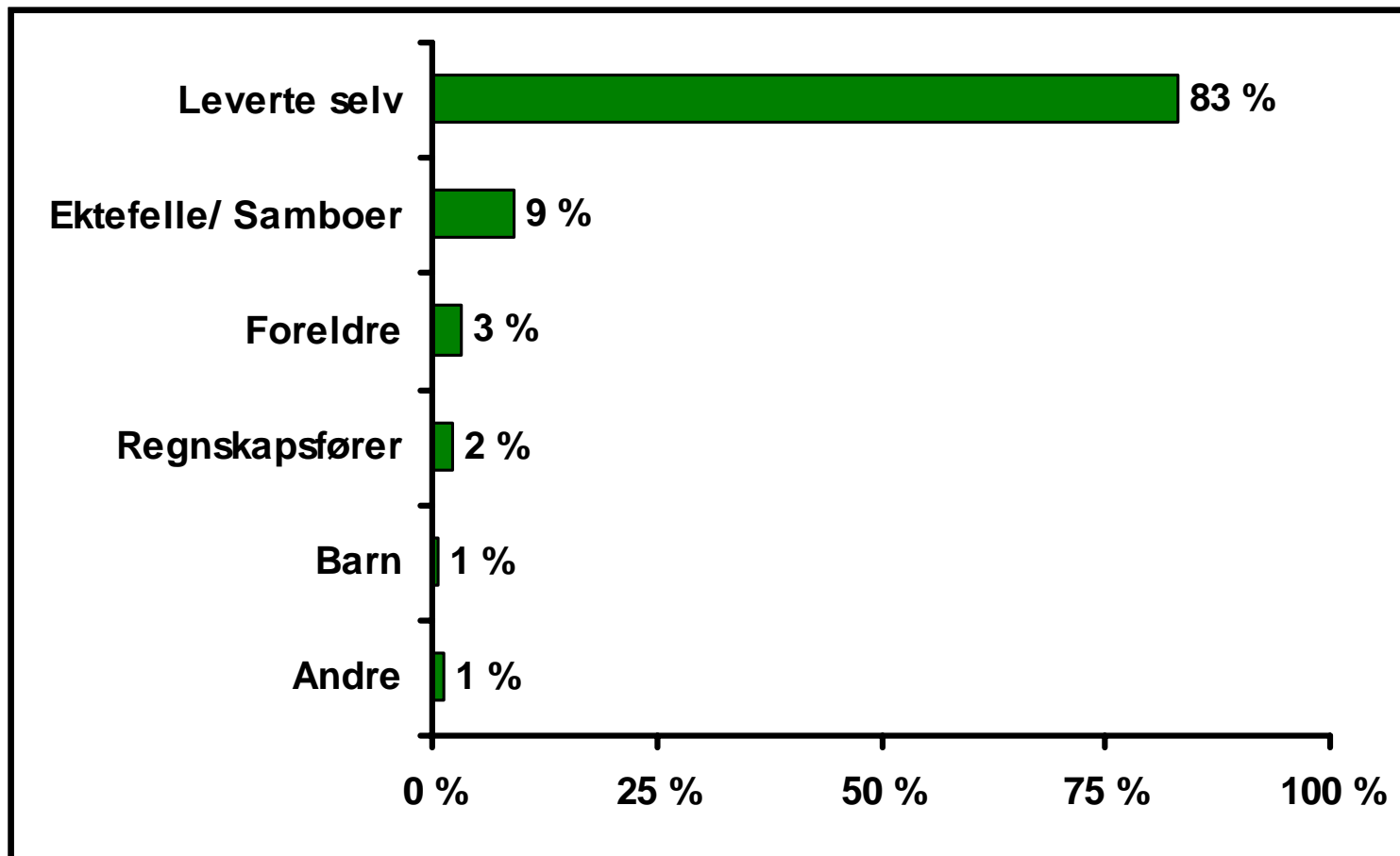


Hva var den viktigste grunnen til at en ikke valgte å levere selvangivelsen på internett?

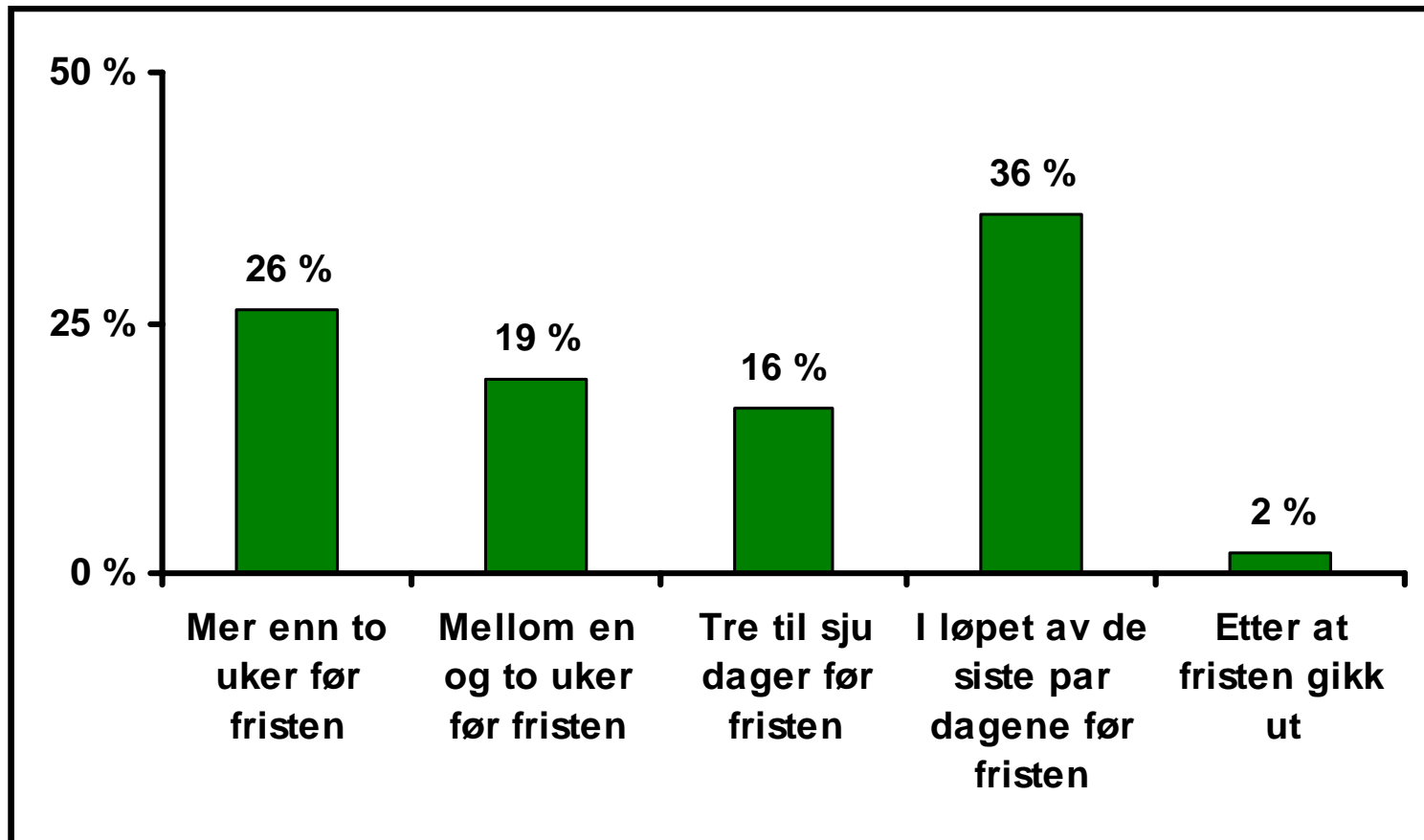
Analyse av kategorien Andre grunner:



Hvem leverte selvangivelsen?



Når ble selvangivelsen levert?

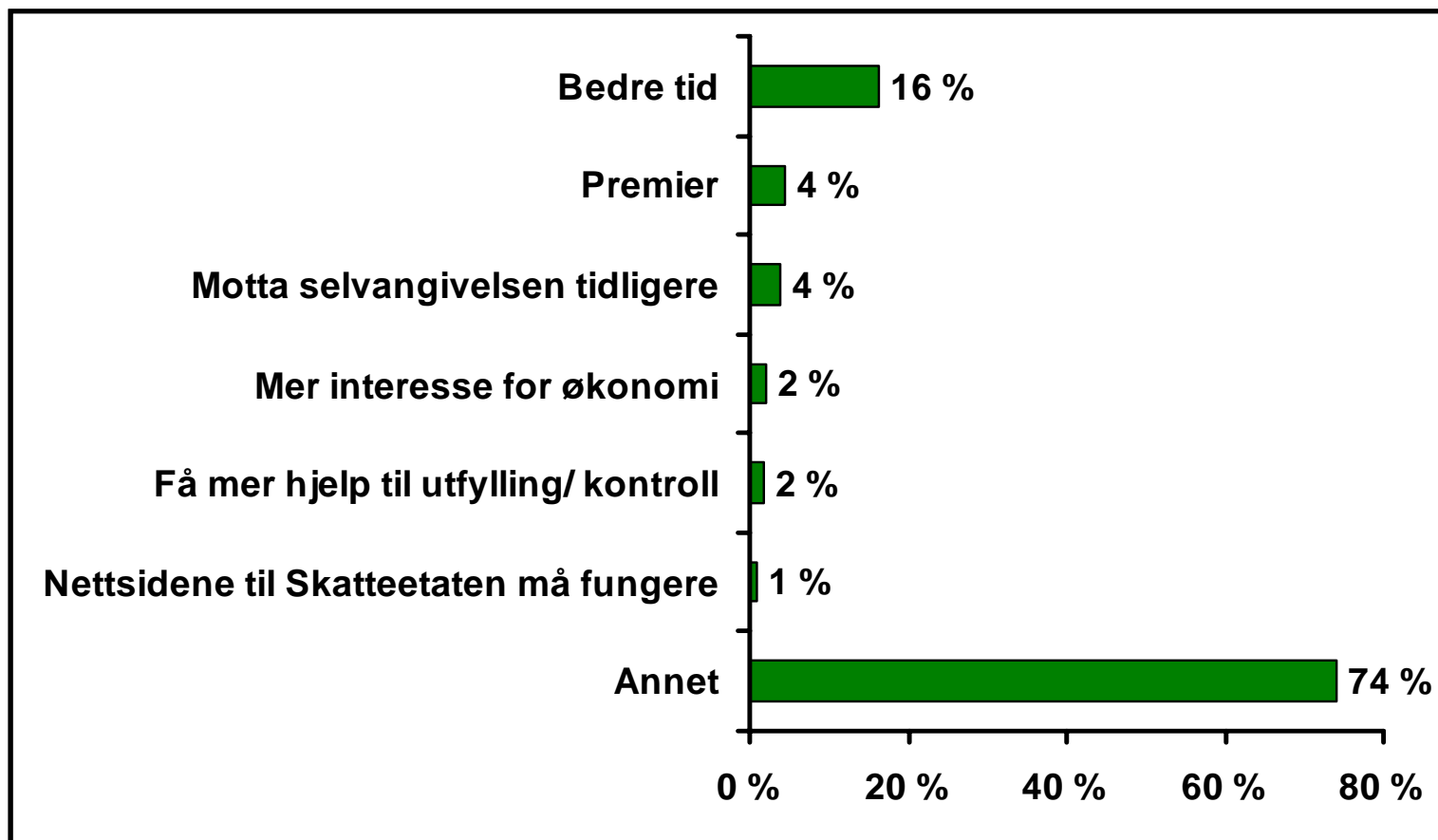


Når ble selvangivelsen levert?

Analyse av de som leverte seint:

- Ingen indikasjon på at skattytere som leverte noen dager før fristen gikk ut, foretrakk en bestemt leveringsmåte
- Skattytere med en kompleks økonomi
- Signifikant færre pensjonister enn andre deler av befolkningen
- Skattytere med høyere utdanning og/ eller høy husholdningsinntekt

Hva skal til for at en leverer selvangivelsen tidligere?

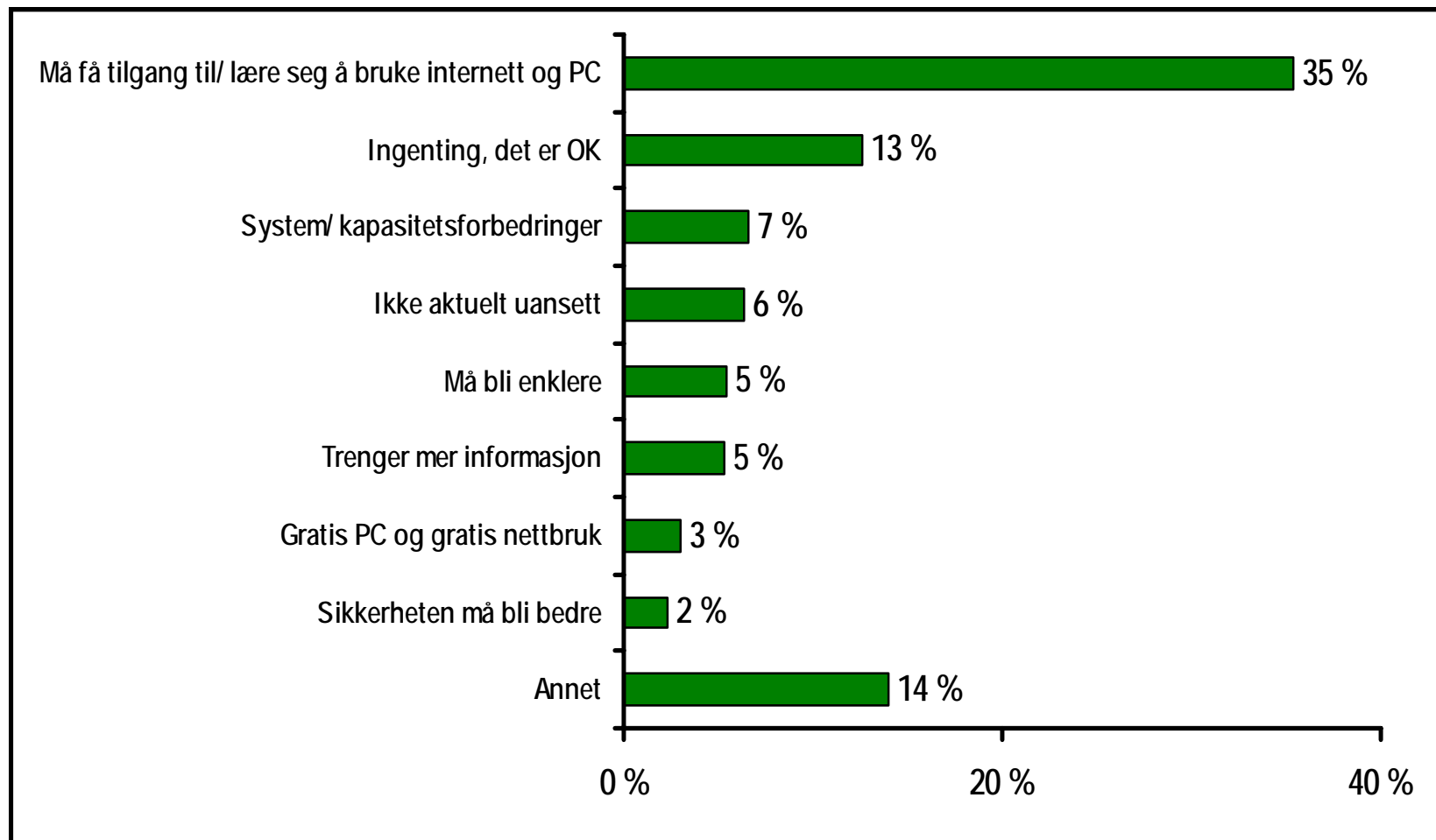


Hva skal til for at en leverer selvangivelsen tidligere?

Analyse av kategorien Annet:

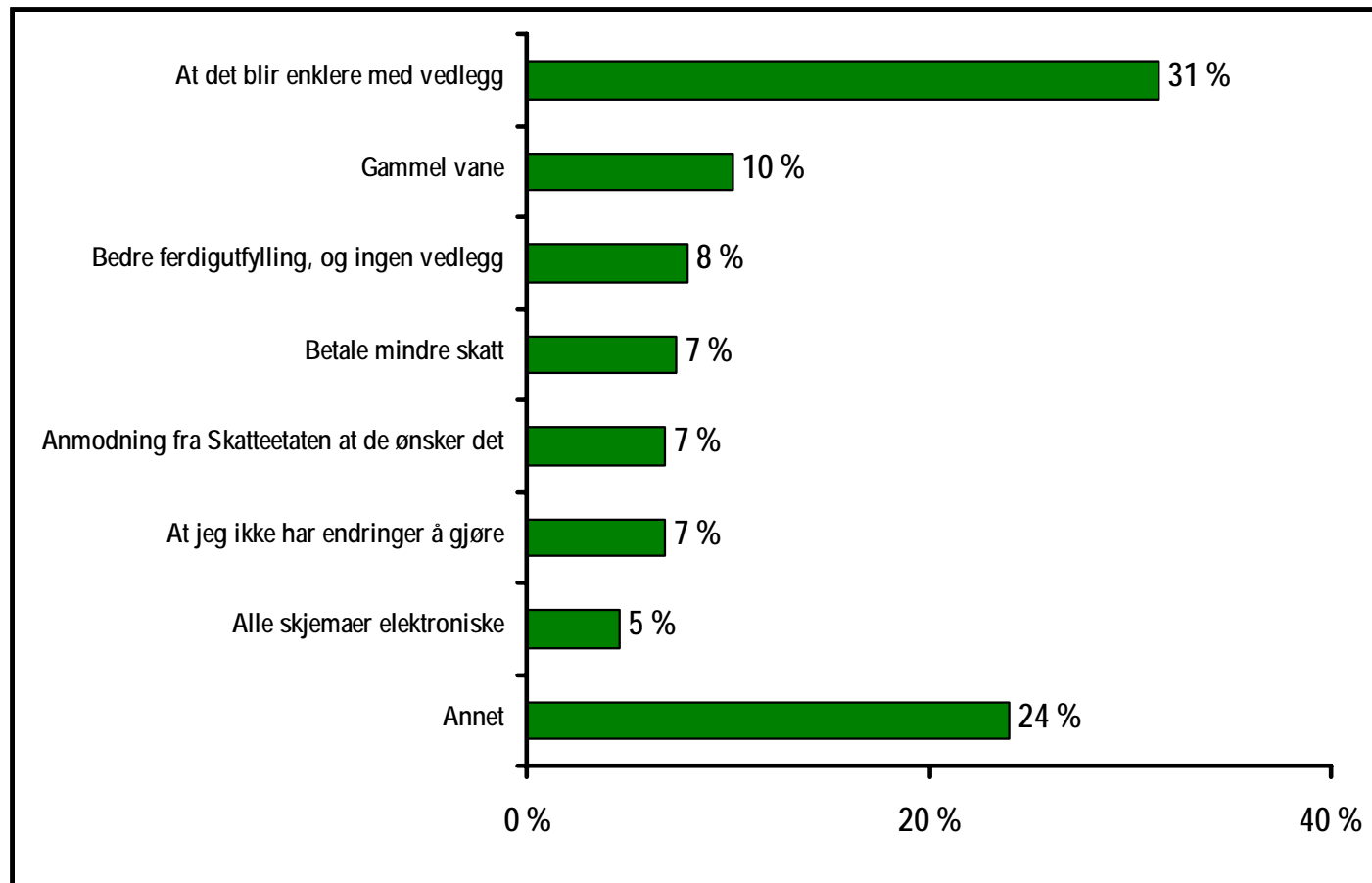


Hva skal til av forbedringer eller fordeler ved å levere selvangivelsen på internett for at en går over til denne leveringsmåten?



Hva skal til av forbedringer eller fordeler ved å levere selvangivelsen på internett for at en går over til denne leveringsmåten?

Analyse av kategorien Annet:

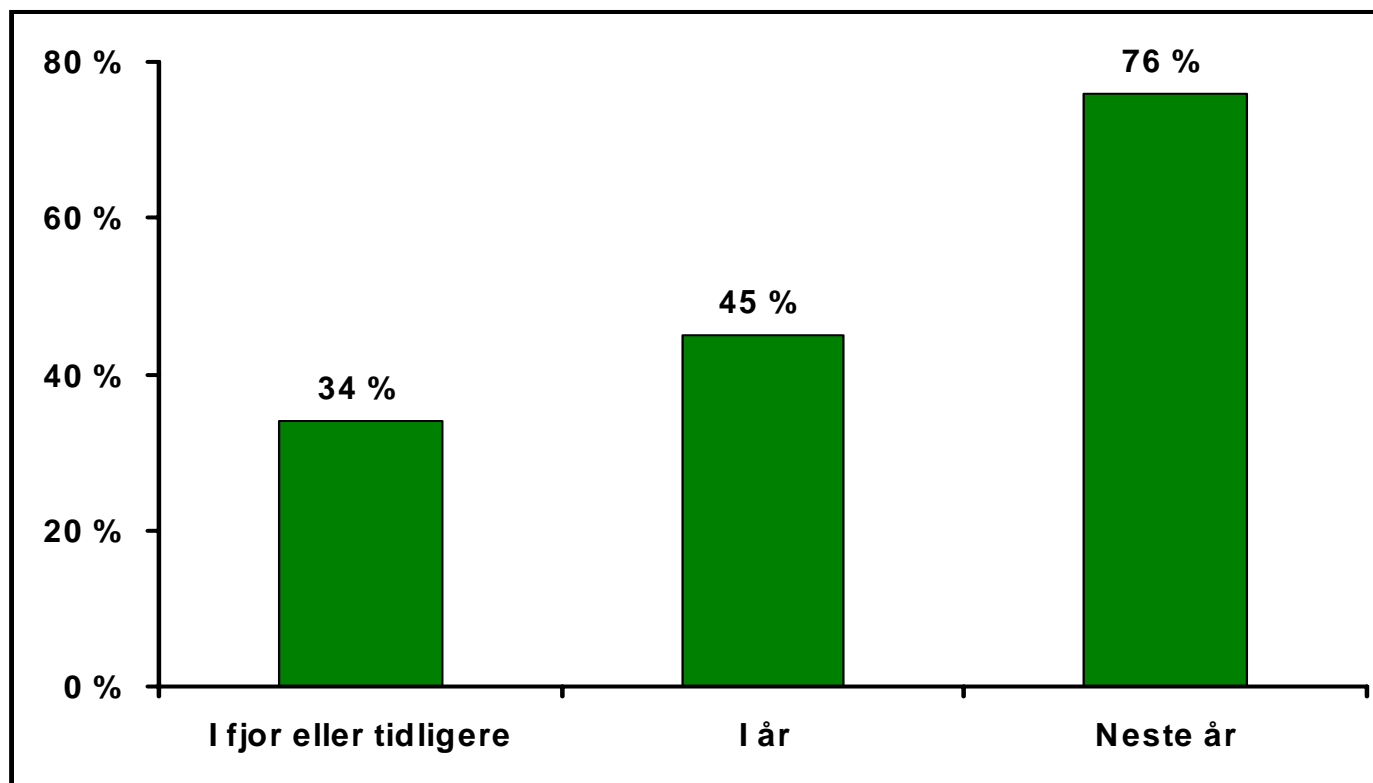


Hva skal til av forbedringer eller fordeler ved å levere selvangivelsen på internett for at en går over til denne leveringsmåten?

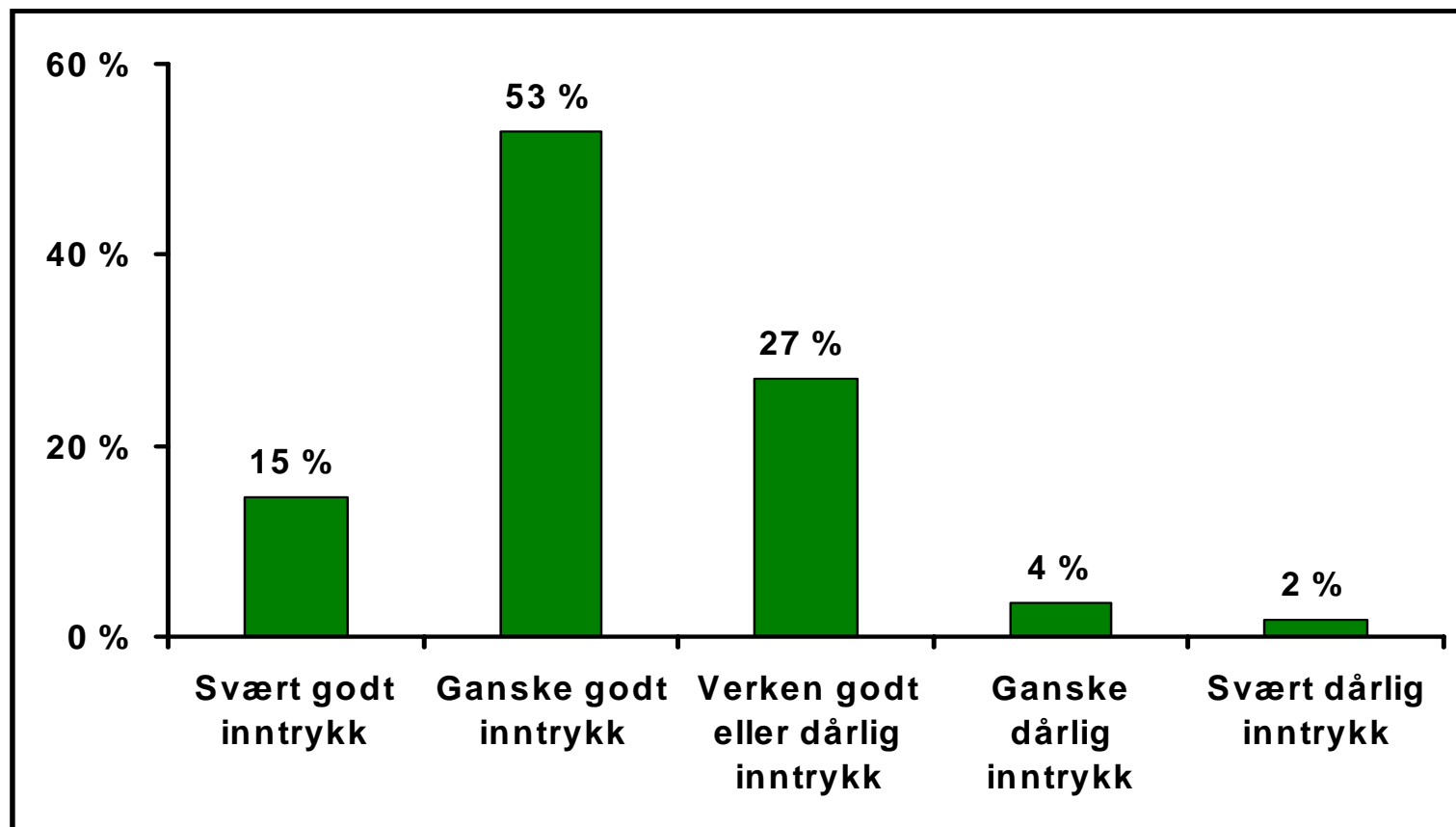
Kategorien "Må få tilgang til internett/ lære seg å bruke internett/ PC" var den største gruppen med 35 %.

- Først og fremst eldre skattytere
- Oftest kvinner
- 52 % av alle pensjonister nevner dette alternativet som premiss for at de kan gå over til denne leveringsmåten
- Nevnes først og fremst av skattytere med grunn- og videregående skole som høyeste fullførte utdanning
- Nevnes av skattytere med lav husholdningsinntekt
- Store geografiske forskjeller. Mest nevnt i Nord-Trøndelag med 52 %, minst nevnt i Akershus med 26 %
- 63 % av disse skattyterne har allerede bestemt seg for at de heller ikke i neste år skal levere selvangivelsen sin på internett

Prognose for levering på internett



Inntrykk av skattemyndighetene



Inntrykk av skattemyndighetene

Analyse av de skattyterne som har best inntrykk:

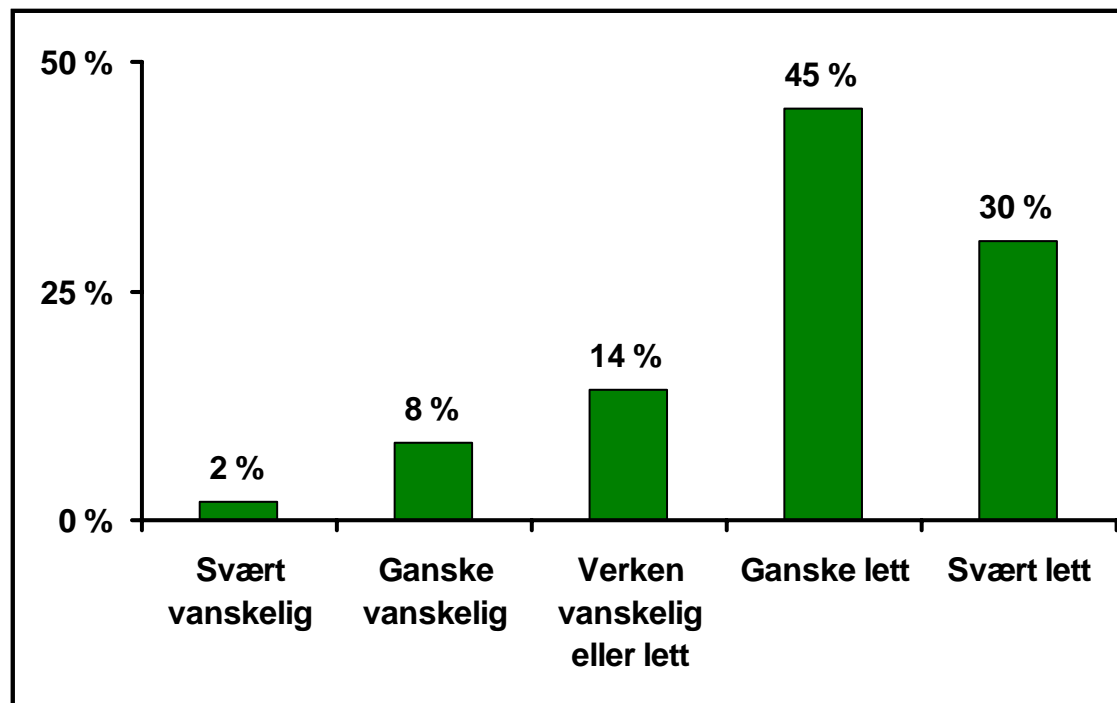
- Oftest menn,
- som er bosatt i Oslo,
- som i hvert fall ikke leverte i posten,
- som leverte veldig tidlig,
- som syntes at arbeidet med selvangivelsen var ganske lett eller svært lett,
- som ikke opplevde forandringer i sin private økonomi,
- som har tilgang til internett enten hjemme eller på jobb
- Med høyere utdanning blir inntrykket av skattemyndighetene bedre

Informasjon på radio

- 20 % av skattyterne hadde lagt merke til informasjon fra Skatteetaten på radio den siste tiden
- Nærmere analyser viser at det først og fremst var menn som hadde lagt merke til informasjonen
- Det finnes ingen forskjell når det gjelder alder
- Østre Østlandet er landsdelen som har lagt mest merke til Skatteetatens informasjon på radio, mens skattyterne fra Oslo er de som minst har lagt merke til dette
- De som hadde lagt merke til informasjon på radio, var også mer kjent med at det finnes premier for de som leverer selvangivelsen tidlig

Vurdering av kompleksitet i privatøkonomien

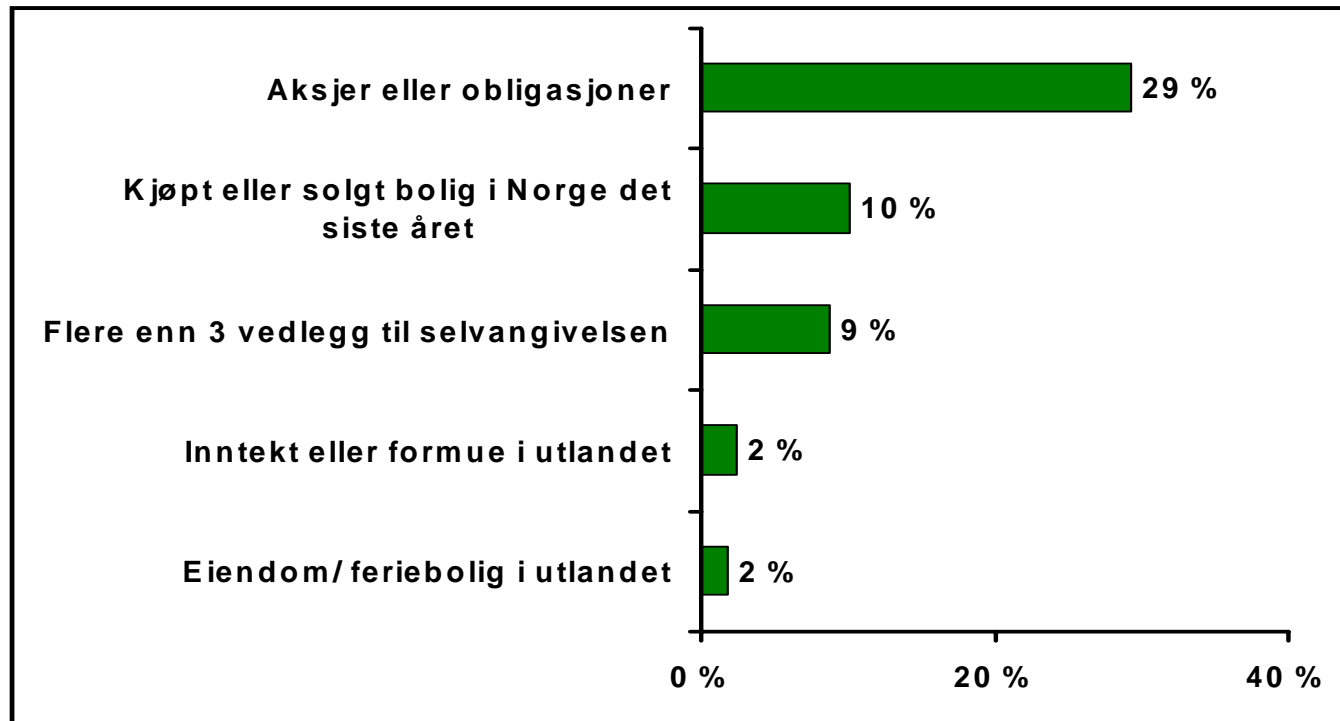
14 % av respondentene nevner at det har skjedd endringer i deres private økonomi som har gjort arbeidet med selvangivelsen vanskeligere i forhold til tidligere år.



Likevel synes bare 10% av skattyterne at arbeidet med selvangivelsen var ganske vanskelig eller svært vanskelig.

Vurdering av kompleksitet i privatøkonomien

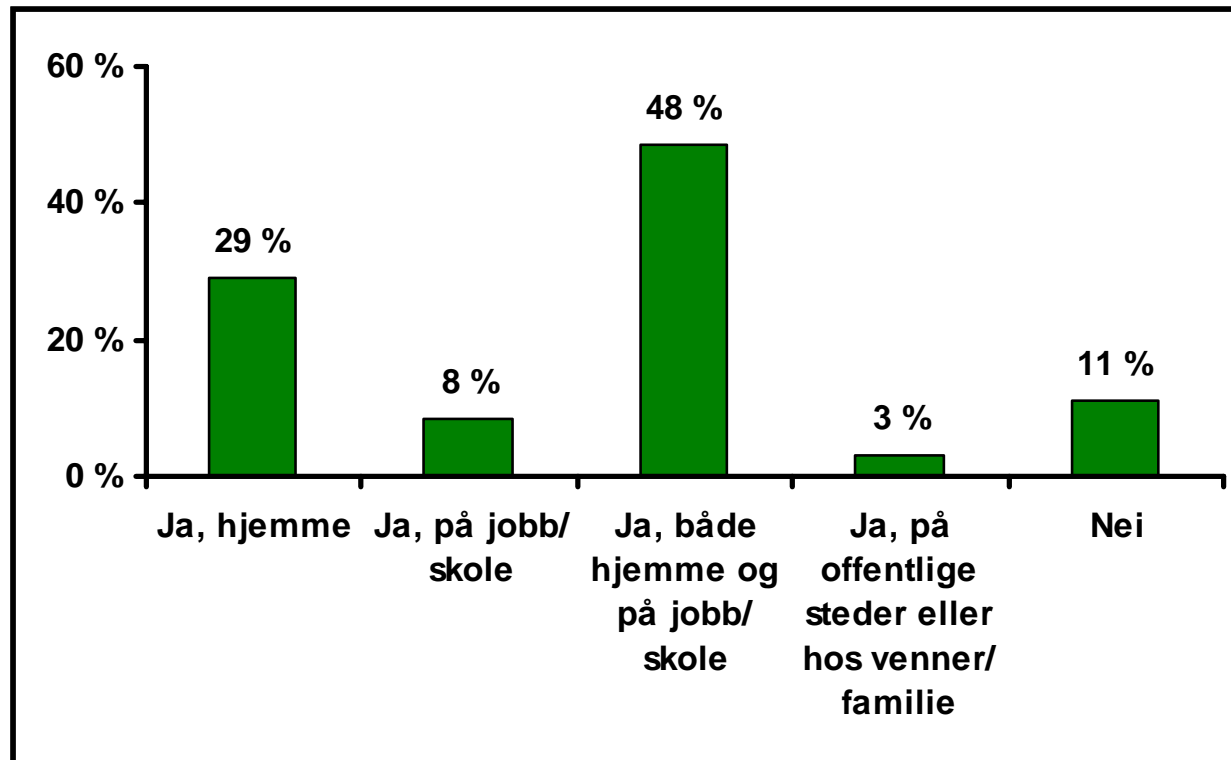
Analysen viser at skattytere med aksjer/ obligasjoner og inntekt/ formue i utlandet, foretrekker å levere selvangivelsen sin enten på papir eller på internett, mens respondenter med flere enn 3 vedlegg først og fremst foretrekker å levere på papir.



Tilgang til og bruk av internett

Bare 11 % av skattyterne har ikke tilgang til internett på noen arenaer.

I 2004 var dette tallet 26 %. I dag har altså nesten 9 av 10 nordmenn tilgang til internett.



Over 51 % av respondentene bruker ikke mer enn 3 timer på internett i løpet av en uke, og bare 10 % bruker mer enn 17 timer.

Tilfredshet med levering på internett

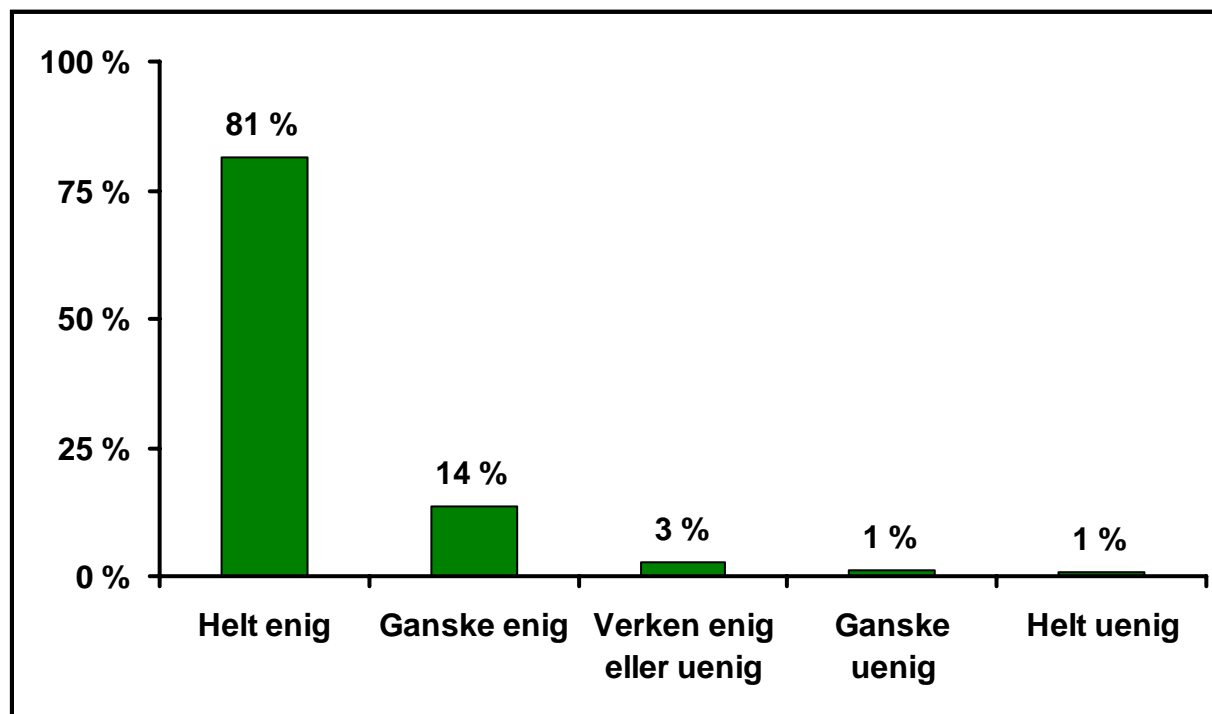
- Skattyterne ble spurt om hvor lang tid de brukte alt i alt på å levere selvangivelsen på internett:
 - Over 50 % klarte seg med 5 minutter, og nesten 70 % var ferdig etter 10 minutter
 - Mindre enn 10 % av skattyterne brukte mer enn 30 minutter
- 96 % av skattyterne syntes at tidsforbruket var akseptabelt
- Fellestrekk for de som trengte mer enn 30 minutter, var at de hadde vedlegg, flere endringer i selvangivelsen og det hadde skjedd endringer i deres private økonomi som gjorde arbeidet med selvangivelsen vanskeligere i forhold til tidligere år

Opplevelse av levering på internett

- Skattytere som leverte selvangivelsen på internett, kunne ta stilling til 10 påstander
- De var mindre fornøyd med følgende påstander:
 - Skjemaet med selve selvangivelsen ble vist på en oversiktlig måte på internett
 - Det var lett å finne de postene jeg hadde bruk for
 - Det var lett å endre eller legge til opplysninger
 - Jeg har tillit til at personopplysninger ikke kommer på avveie når jeg leverer selvangivelsen på internett

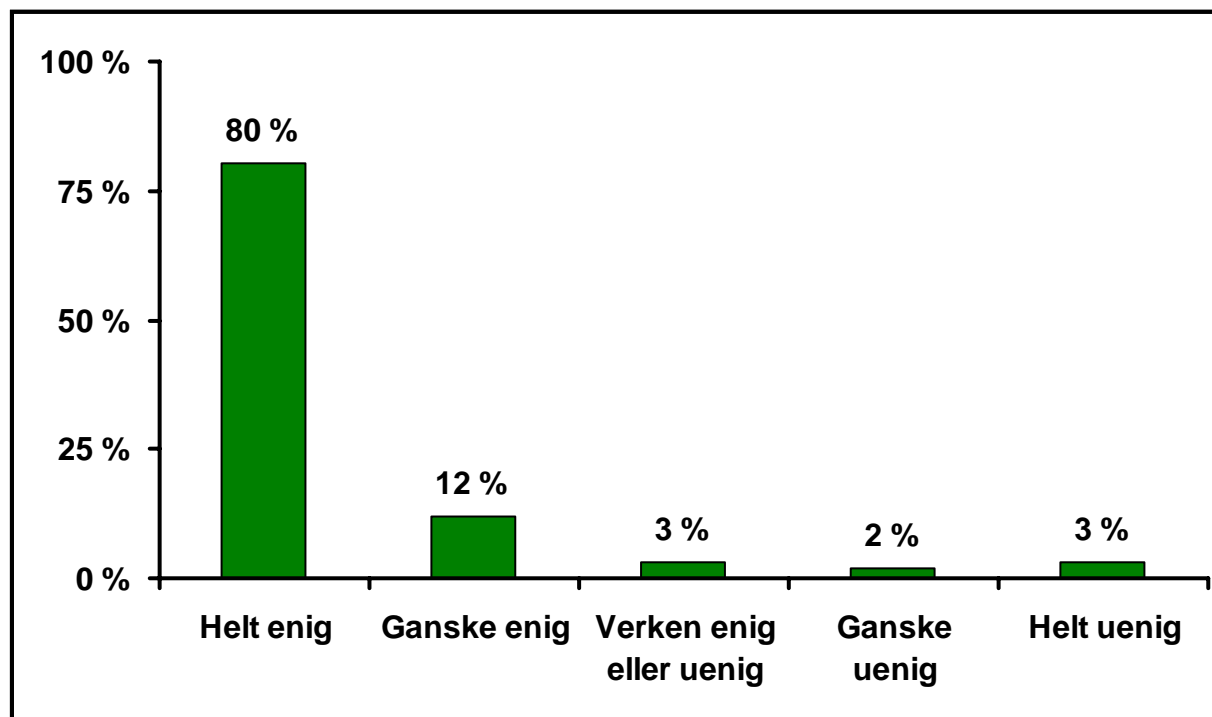
Opplevelse av levering på internett

- Det var lett å finne nettsiden der jeg kunne levere selvangivelsen



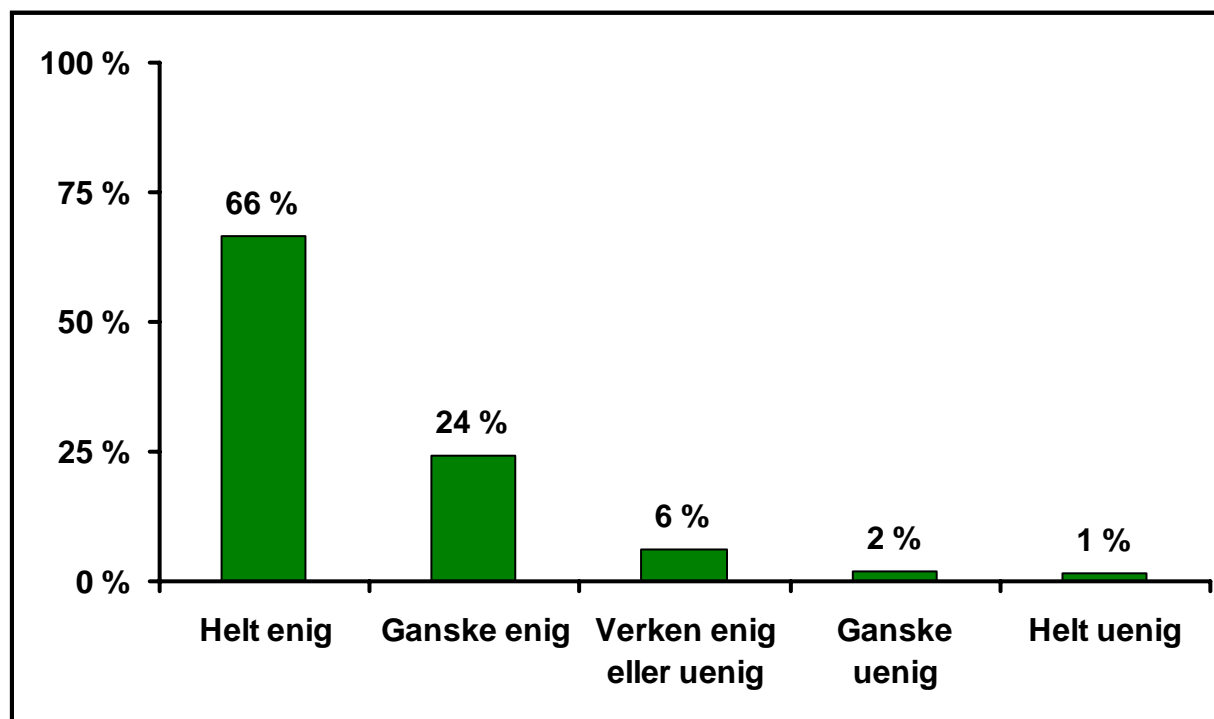
Opplevelse av levering på internett

- Det var lett å logge seg på internettsidene da jeg skulle levere selvangivelsen



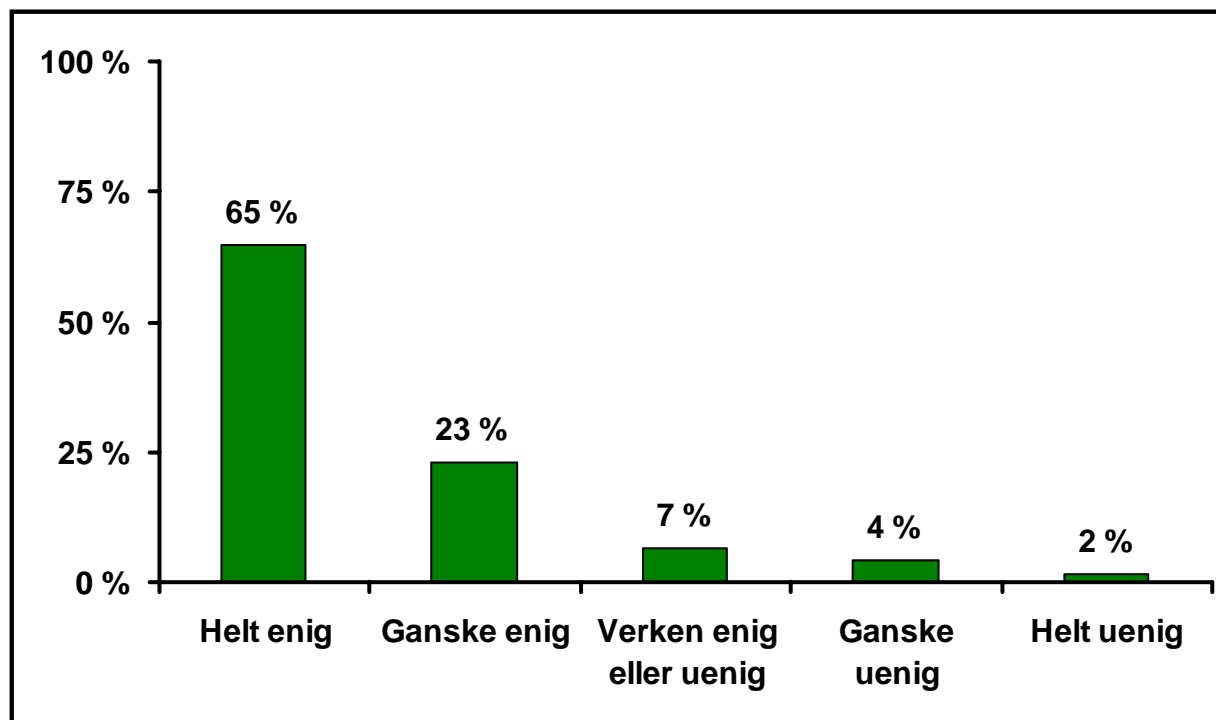
Opplevelse av levering på internett

- Skjemaet med selve selvangivelsen ble vist på en oversiktlig måte på internett



Opplevelse av levering på internett

- Det var lett å finne de postene jeg hadde bruk for



Opplevelse av levering på internett

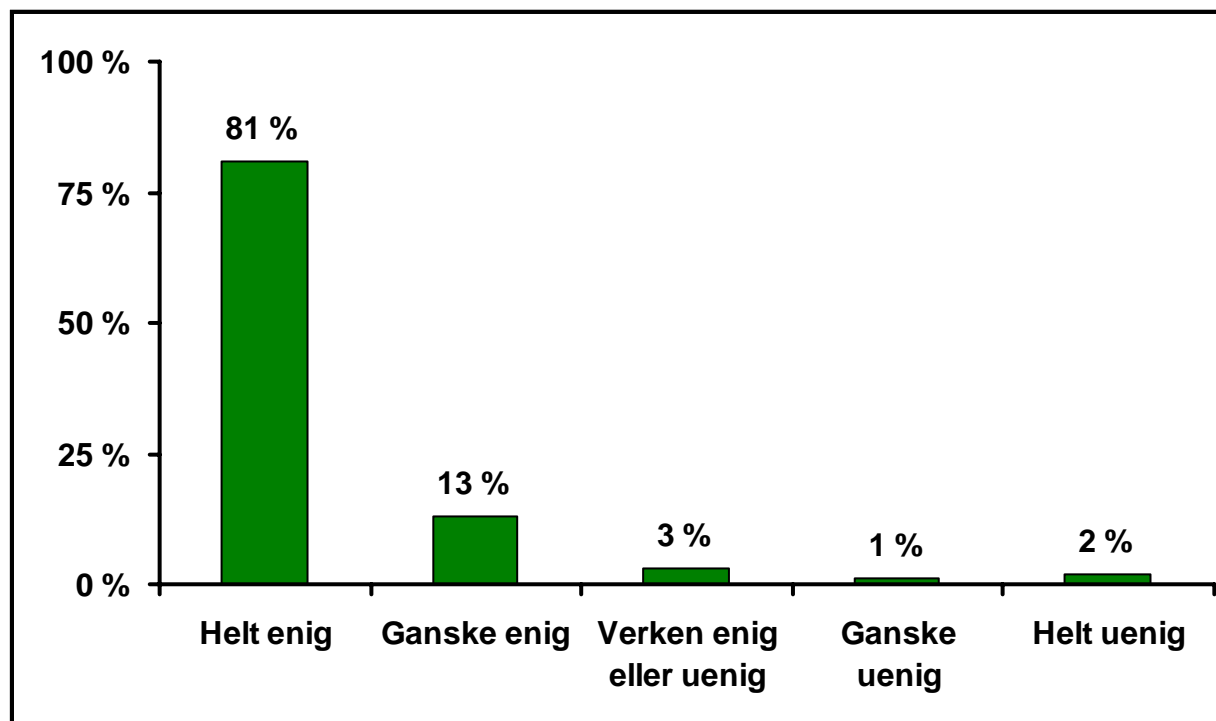
Påstand: Det var lett å finne de postene jeg hadde bruk for

Vi finner følgende forklaringer:

- Skattytere med komplisert økonomi er mindre enig i denne påstanden enn skattytere med en enkel økonomi
- Skattytere som bruker nettet ofte, er mer enig i påstanden enn skattytere som benytter nettet mindre
- Det er en klar sammenheng med leveringstidspunktet: De som leverer seint, er mindre enig i påstanden enn de som leverer tidlig

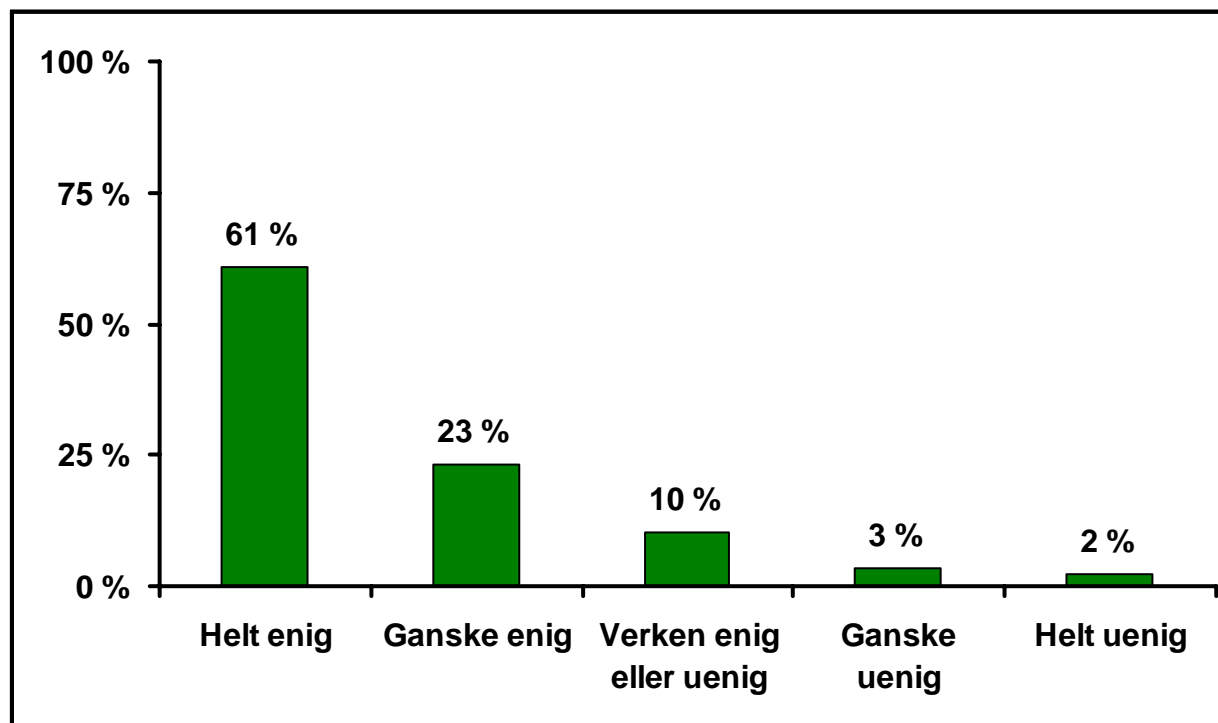
Opplevelse av levering på internett

- Nettsidene gjorde det enkelt for meg å levere selvangivelsen



Opplevelse av levering på internett

- Det var lett å endre eller legge til opplysninger



Opplevelse av levering på internett

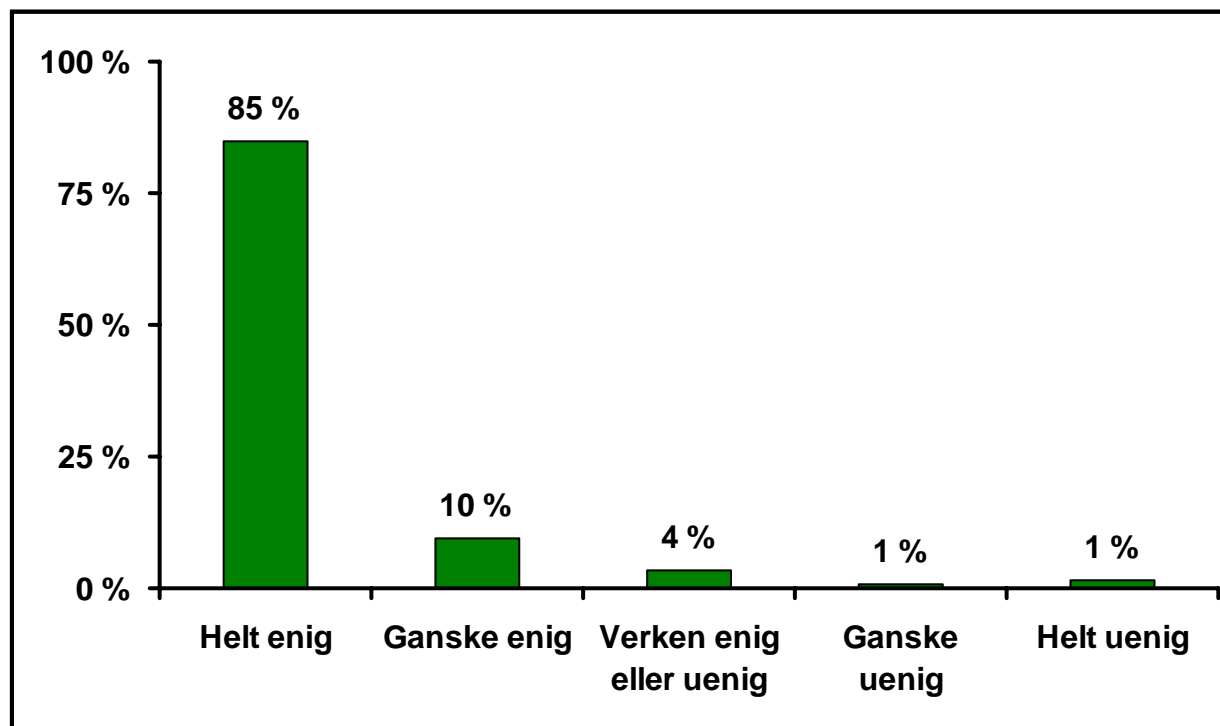
Påstand: Det var lett å endre eller legge til opplysninger

Vi finner følgende forklaringer:

- Skattytere med en enkel økonomi er mer enig i denne påstanden enn skattytere med en komplisert økonomi
- Skattytere som bruker nettet ofte, er mer enig i påstanden enn skattytere som benytter nettet mindre
- Skattytere med høy husholdningsinntekt er mer enig i påstanden enn skattytere med lav inntekt

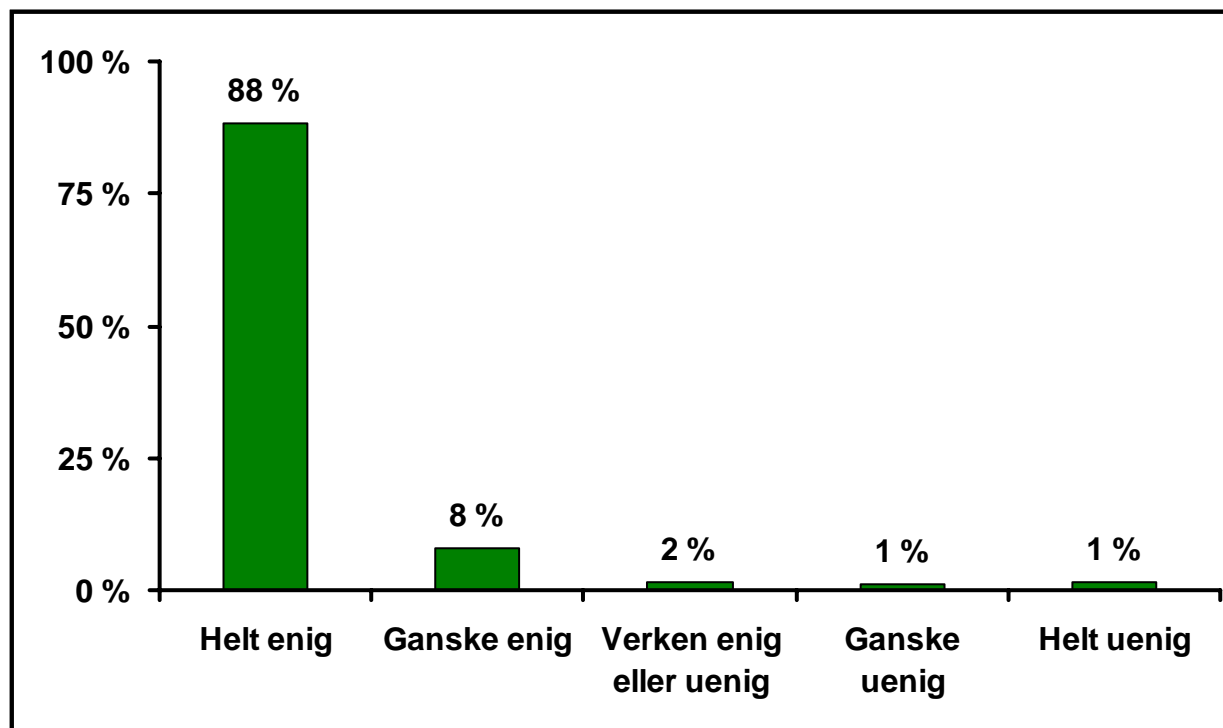
Opplevelse av levering på internett

- Å levere selvangivelsen på internett er en forenkling for meg



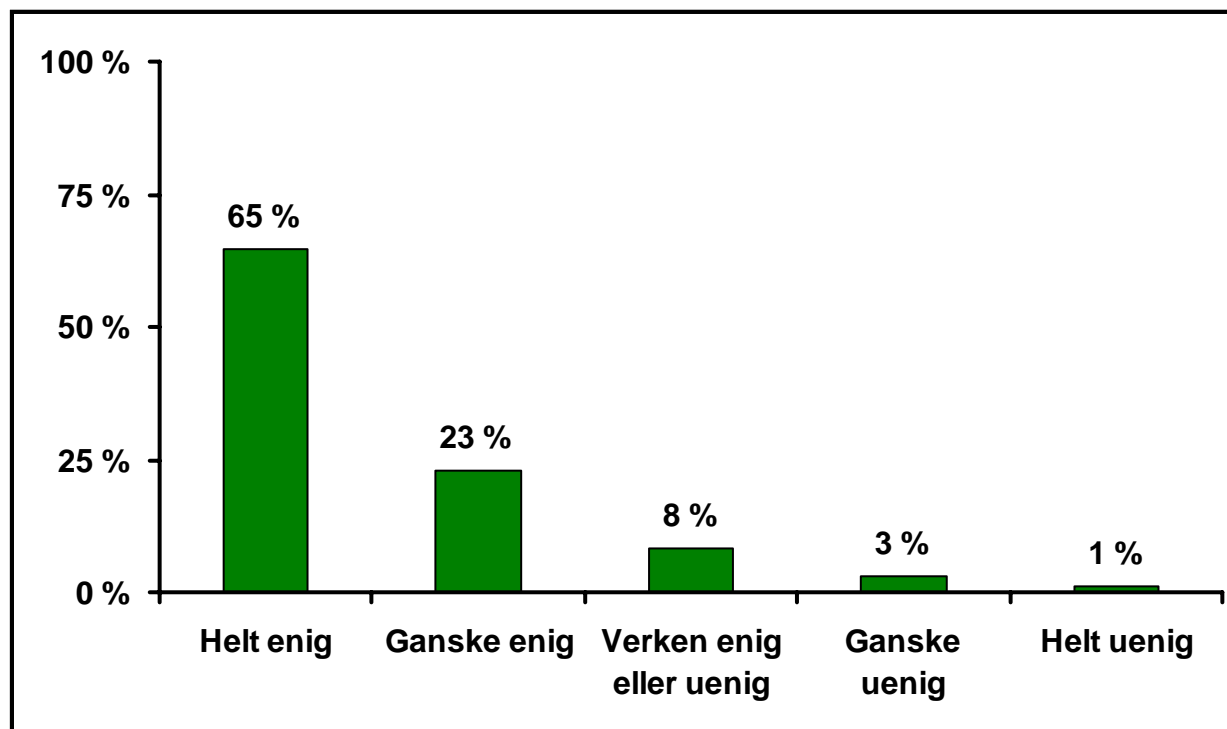
Opplevelse av levering på internett

- Jeg fikk tydelig bekreftelse på at selvangivelsen var levert



Opplevelse av levering på internett

- Jeg har tillit til at personopplysninger ikke kommer på avveie når jeg leverer selvangivelsen på internett



Opplevelse av levering på internett

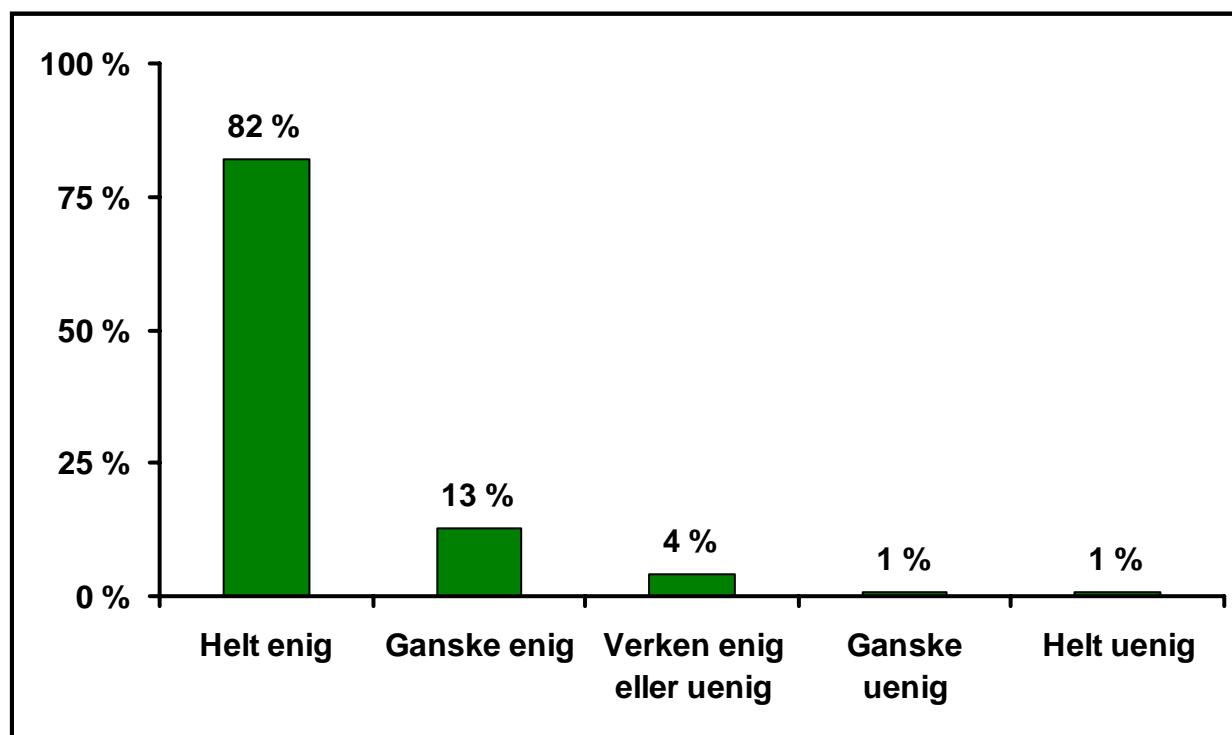
Påstand: Jeg har tillit til at personopplysninger ikke kommer på avveie når jeg leverer selvangivelsen på internett

Vi finner følgende forklaringer:

- Skattytere med en kompleks økonomi er mindre enig i påstanden enn skattytere med en enkel økonomi
- Skattytere som bruker nettet ofte, er mer enig i denne påstanden enn uerfarne nettbrukere
- Skattytere med lav utdanning er mer uenig i påstanden enn skattytere med høy utdanning

Opplevelse av levering på internett

- Jeg vil anbefale andre å bruke tjenesten for levering av selvangivelsen på internett

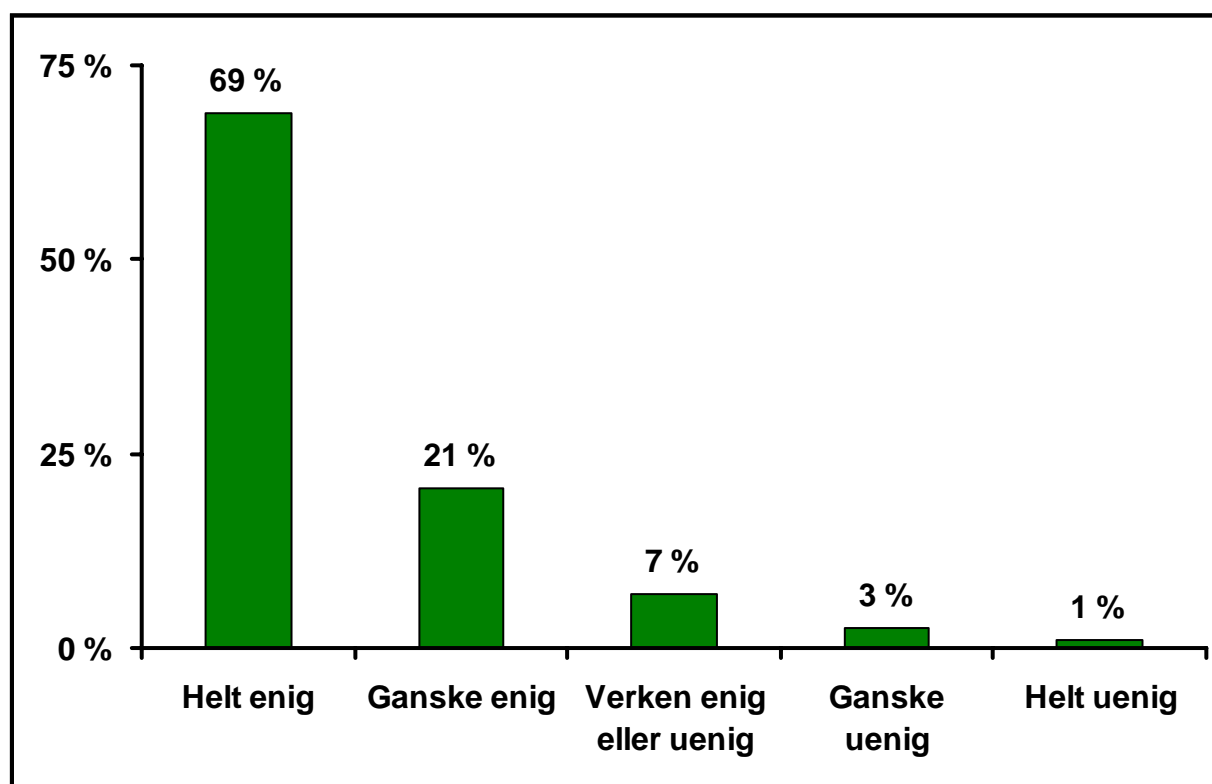


Informasjon og bruk av hjelpefunksjonene på nettsiden der en leverte selvangivelsen

- Skattyterne fikk lest opp 5 påstander knyttet til informasjon og bruk av hjelpefunksjonene på nettsiden
- Skattyterne var særlig enig i påstanden om at nettsidene inneholdt den informasjonen de trengte
- Analysen viser videre at oppslutningen om de fire andre påstandene er litt lavere
- Dette skyldes nesten gjennomgående følgende faktorer:
 - Kompleks økonomisk situasjon
 - Respondentens erfaring med bruk av internett
 - Leveringstidspunktet

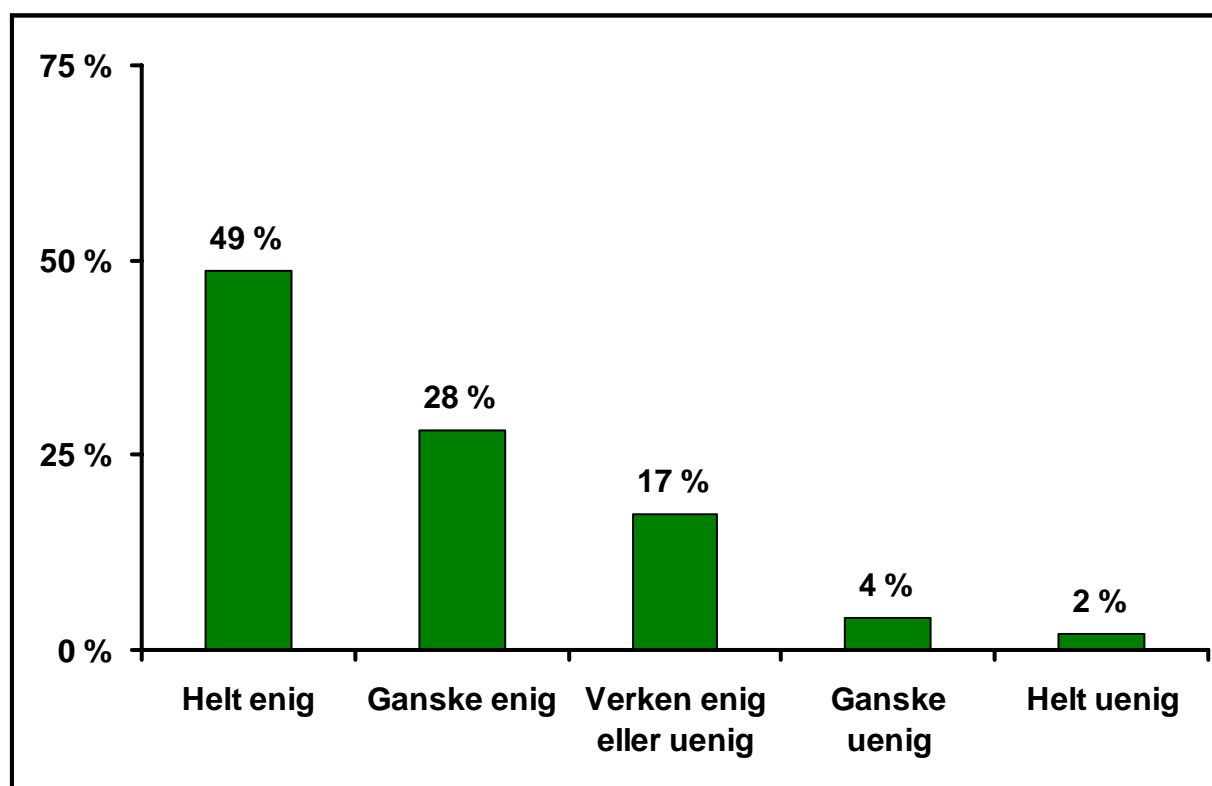
Informasjon og bruk av hjelpefunksjonene på nettsiden der en leverte selvangivelsen

- Nettsidene inneholdt den informasjonen jeg trengte



Informasjon og bruk av hjelpefunksjonene på nettsiden der en leverte selvangivelsen

- Det var lett å finne hjelp på siden



Informasjon og bruk av hjelpefunksjonene på nettsiden der en leverte selvangivelsen

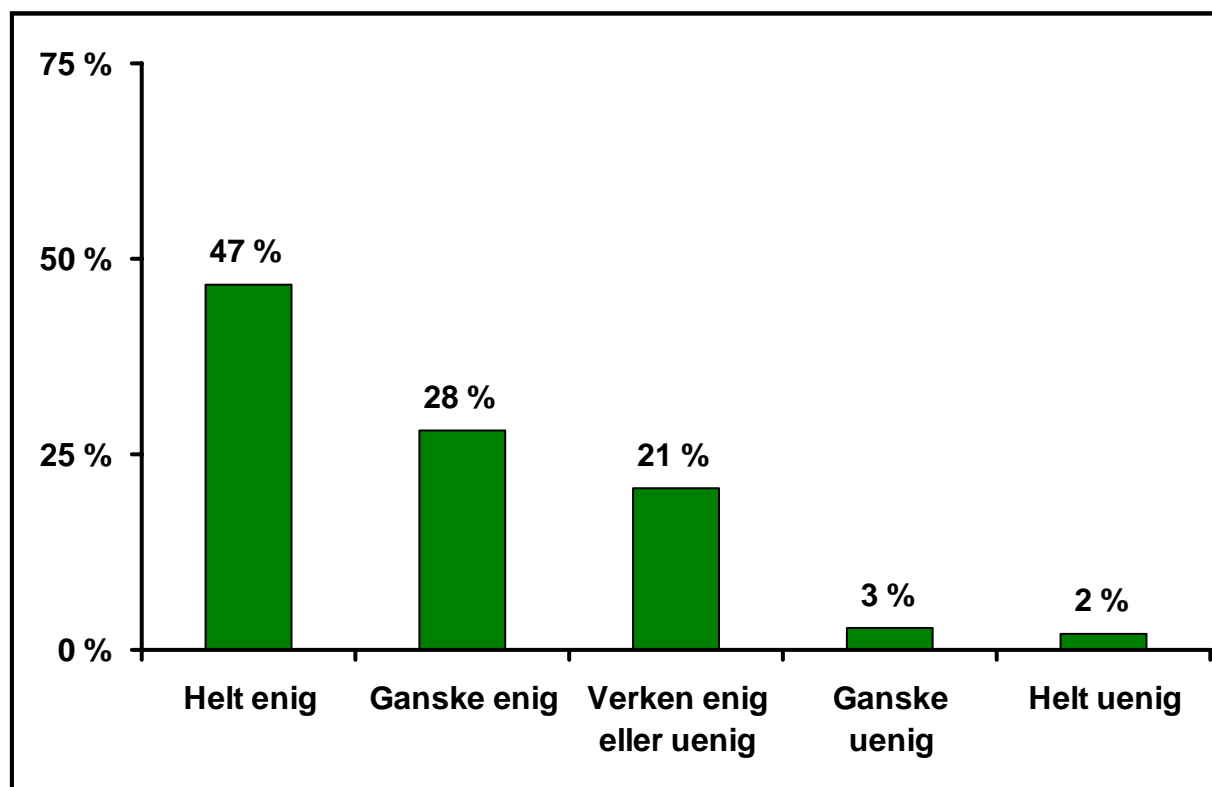
Påstand: Det var lett å finne hjelp på siden

Vi finner følgende forklaringer:

- Skattytere med en komplisert økonomi er mindre enig i påstanden enn skattytere med en enkel økonomi
- Skattytere som leverte tidlig, er mer enig i påstanden enn skattytere som leverte mot slutten

Informasjon og bruk av hjelpefunksjonene på nettsiden der en leverte selvangivelsen

- Nettsidene hadde god informasjon om hvor jeg kunne få mer hjelp



Informasjon og bruk av hjelpefunksjonene på nettsiden der en leverte selvangivelsen

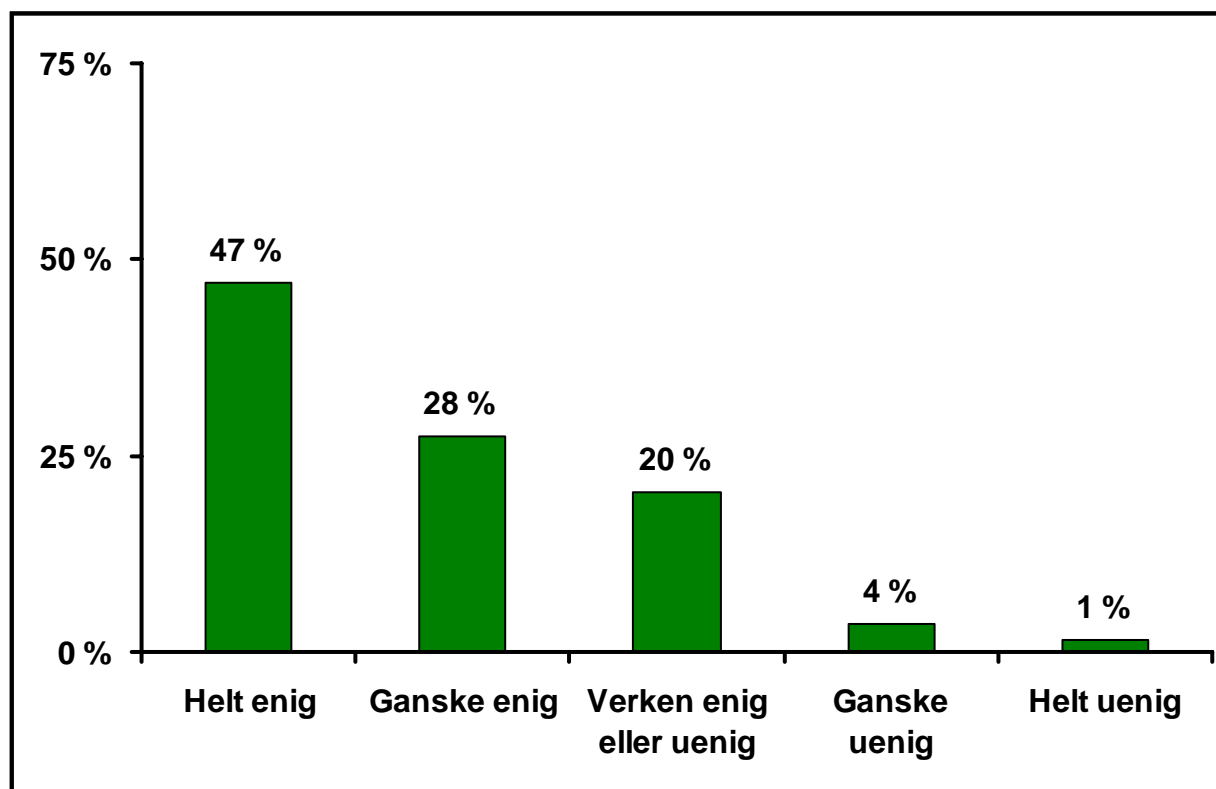
Påstand: Nettsidene hadde god informasjon om hvor jeg kunne få mer hjelp

Vi finner følgende forklaringer:

- Skattytere med en komplisert økonomi er langt mindre enig i denne påstanden enn skattytere med en enkel økonomi
- Skattytere som bruker nettet ofte, er mer enig i denne påstanden enn skattytere som bruker nettet mindre
- Det finnes en klar sammenheng med når selvangivelsen ble levert: skattytere som leverte tidlig, er mer enig i påstanden enn de som leverte mot slutten

Informasjon og bruk av hjelpefunksjonene på nettsiden der en leverte selvangivelsen

- Det var enkelt å søke etter informasjon på nettsidene



Informasjon og bruk av hjelpefunksjonene på nettsiden der en leverte selvangivelsen

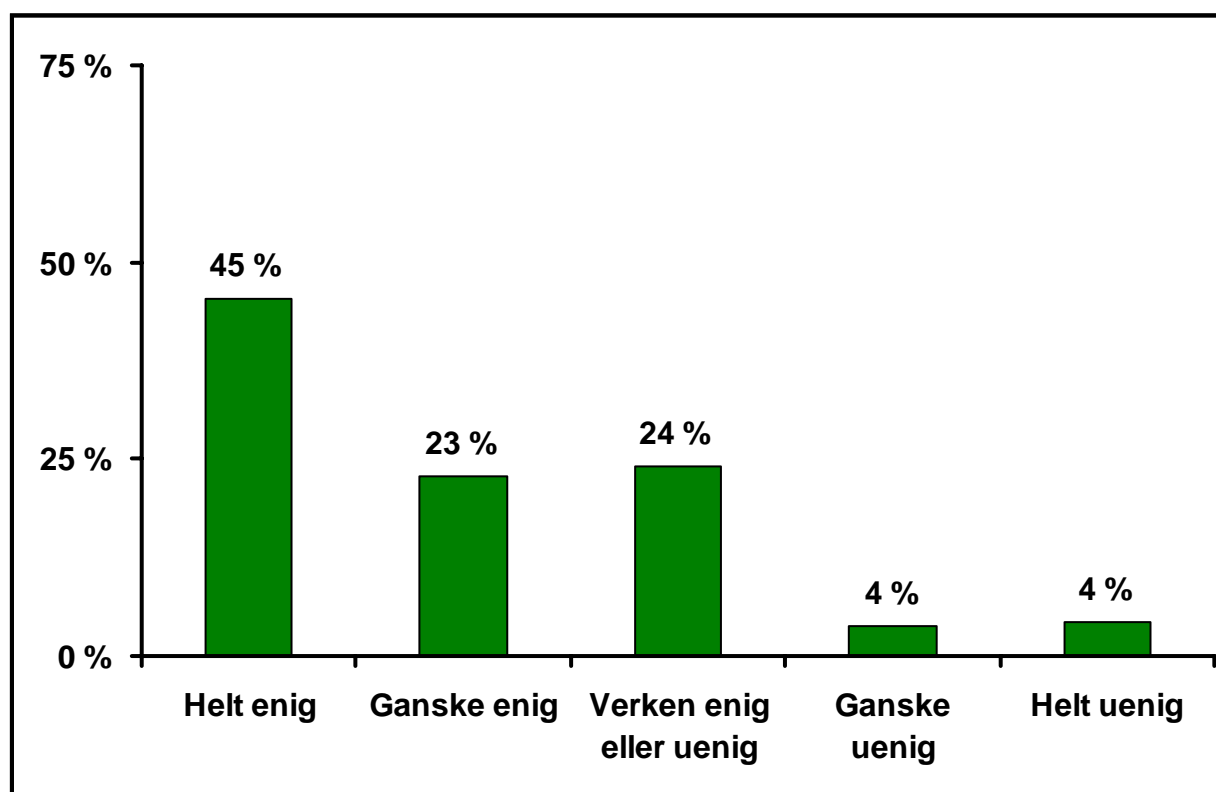
Påstand: Det var enkelt å søke etter informasjon på nettsidene

Vi finner følgende forklaringer:

- Skattytere med en komplisert økonomi er mindre enig i denne påstanden enn skattytere med en enkel økonomi
- Skattytere som leverte selvangivelsen tidlig, er mer enig i påstanden enn de som leverte mot slutten

Informasjon og bruk av hjelpefunksjonene på nettsiden der en leverte selvangivelsen

- Det var god informasjon om hva jeg skulle gjøre med vedlegg til selvangivelsen



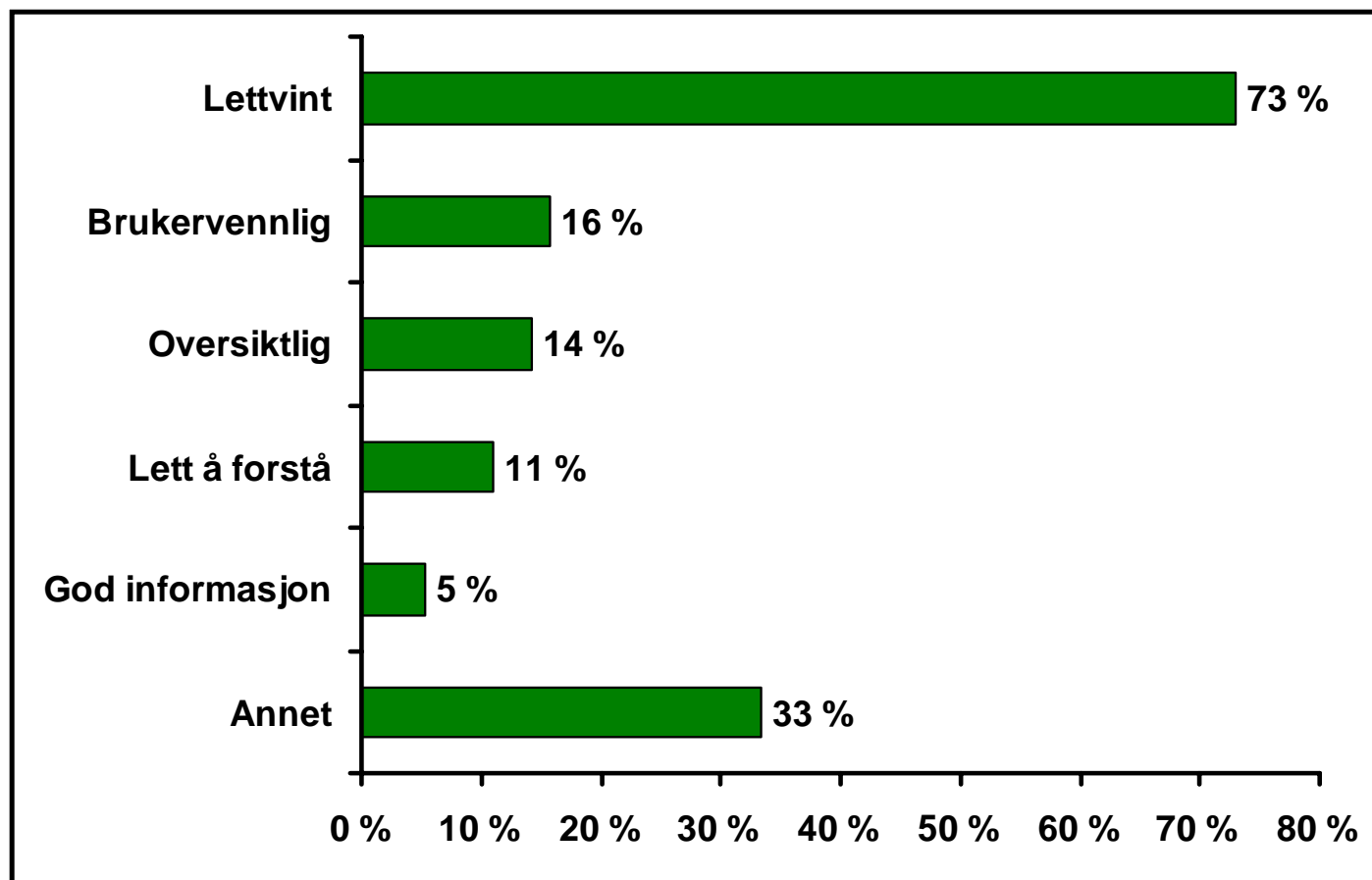
Informasjon og bruk av hjelpefunksjonene på nettsiden der en leverte selvangivelsen

Påstand: Det var god informasjon om hva jeg skulle gjøre med vedlegg til selvangivelsen

Vi finner følgende forklaringer:

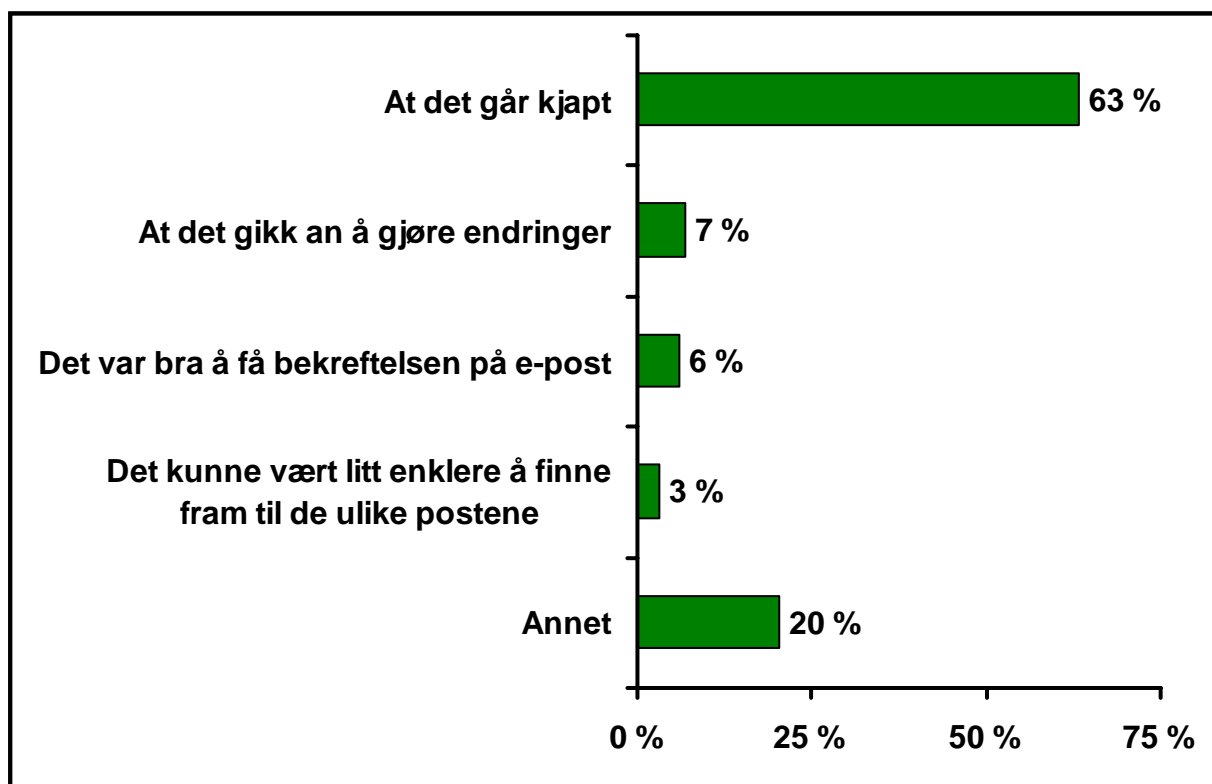
- Skattytere med en komplisert økonomi er langt mindre enig i påstanden enn skattytere med en enkel økonomi
- Igjen finnes en sammenheng med når selvangivelsen ble levert: skattyterne som leverte tidlig, er mer enig i påstanden enn de som leverte mot slutten

Hva var bra med leveringsløsningen på internett?

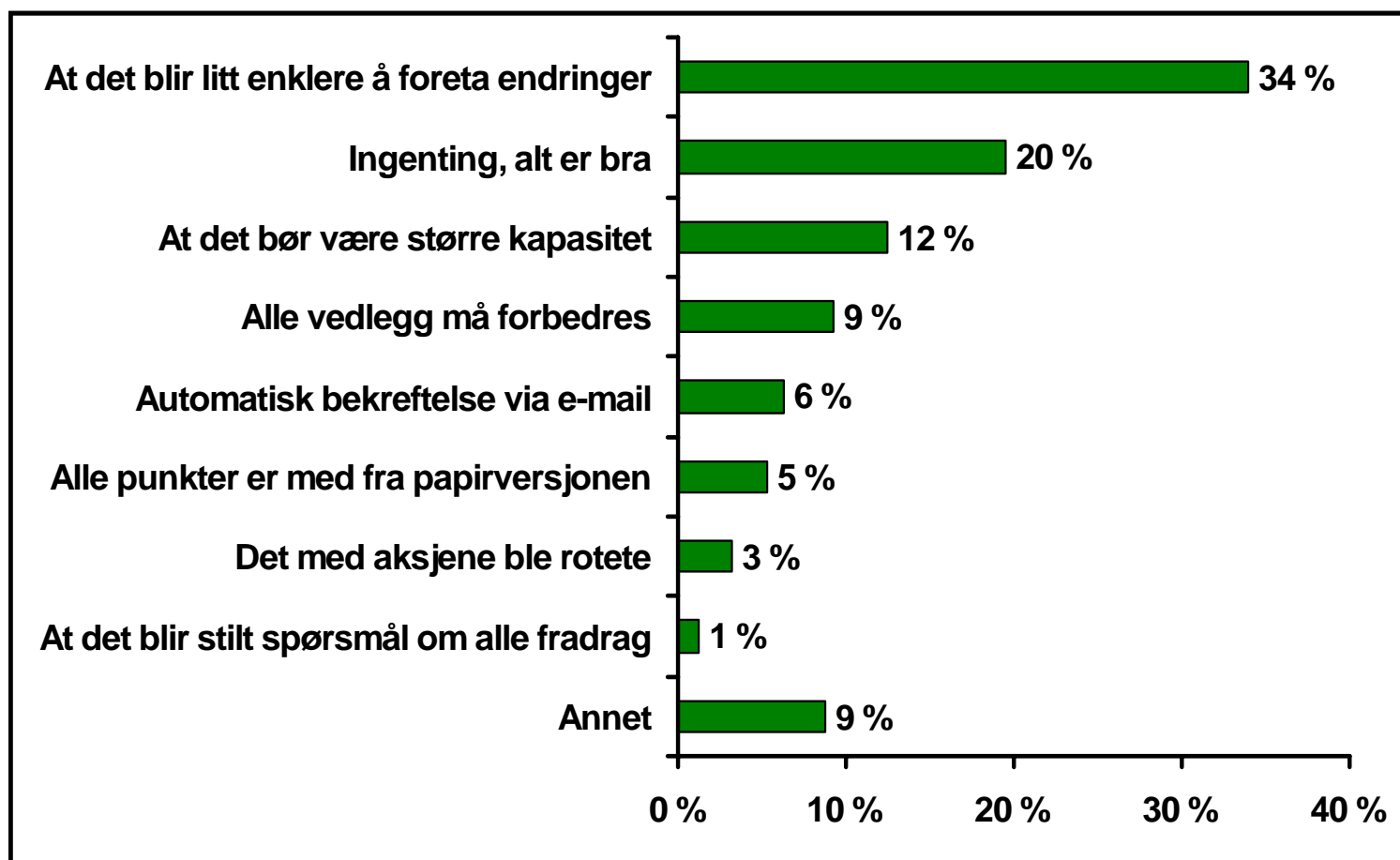


Hva var bra med leveringsløsningen på internett?

Analyse av kategorien Annet:

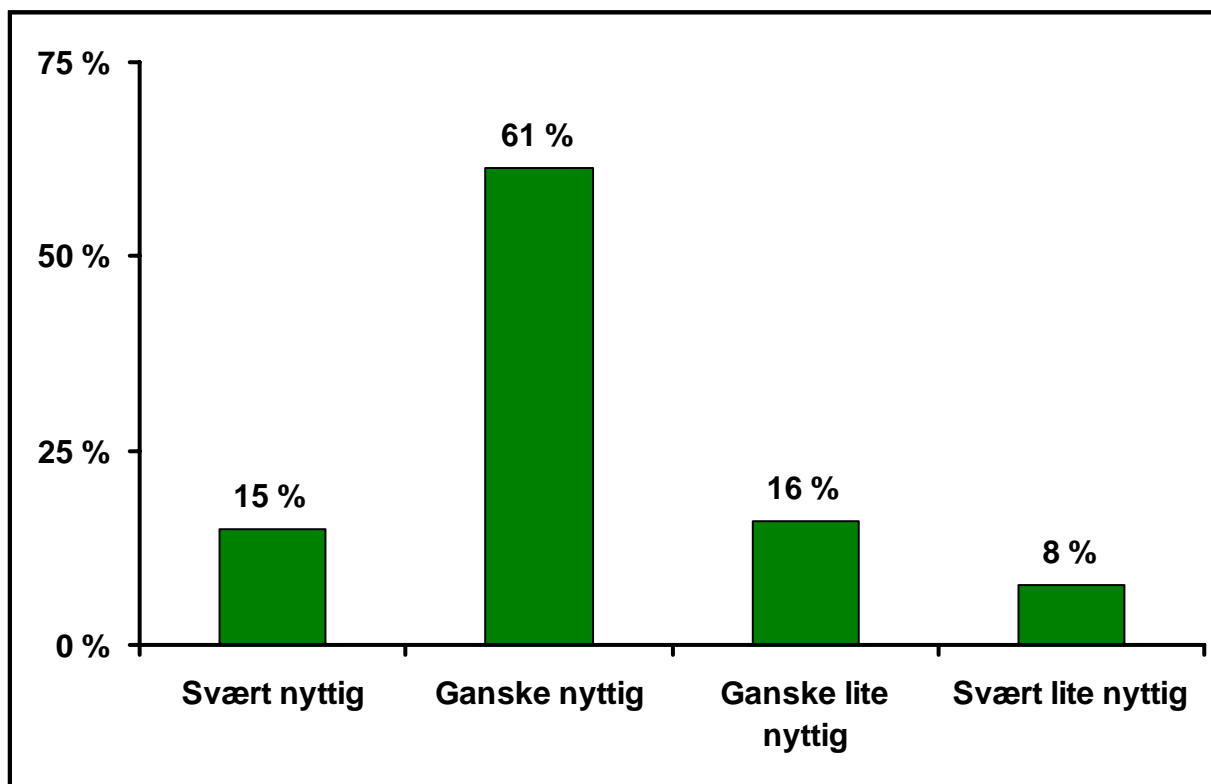


Hva bør forbedres i leveringsløsningen på internett?



Hjelp og veiledning

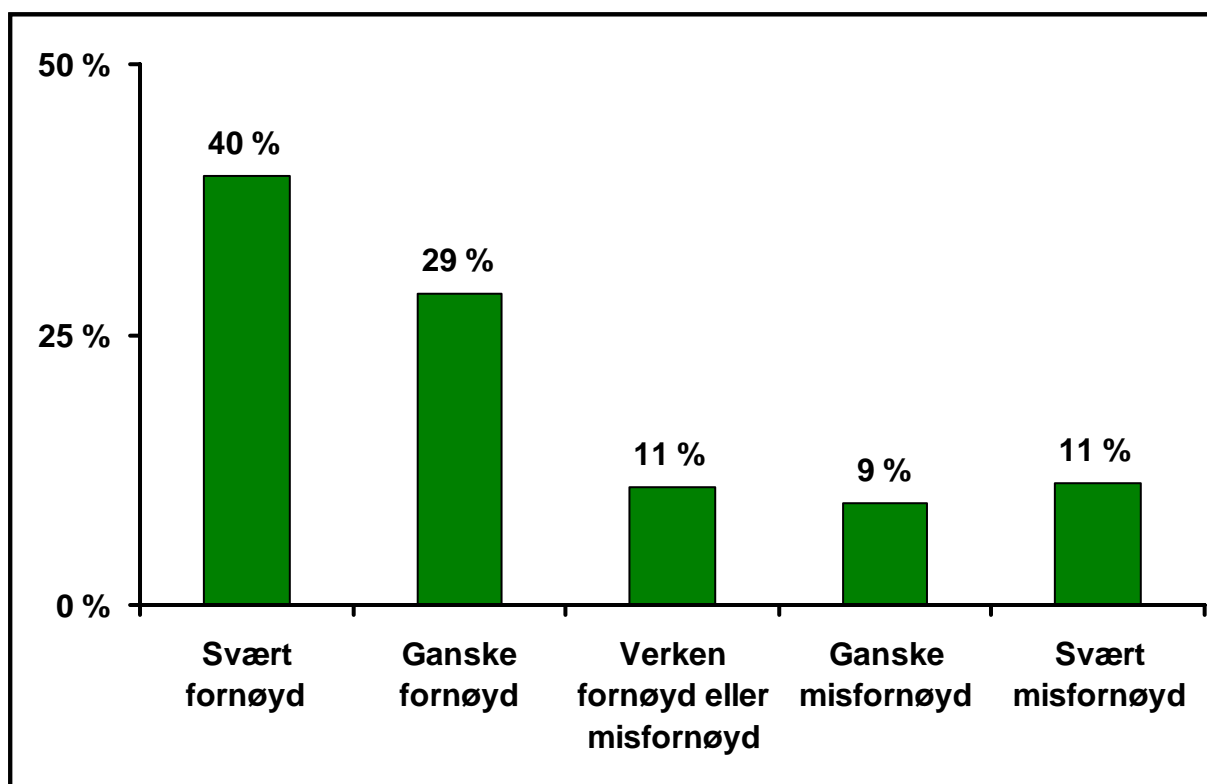
43 % av skattyterne brukte ikke rettledningene de fikk tilsendt sammen med selvangivelsen.



76 % av de som brukte rettledningene, syntes at de hadde vært svært nyttige eller ganske nyttige.

Søkte du hjelp på likningskontoret i arbeidet med selvangivelsen?

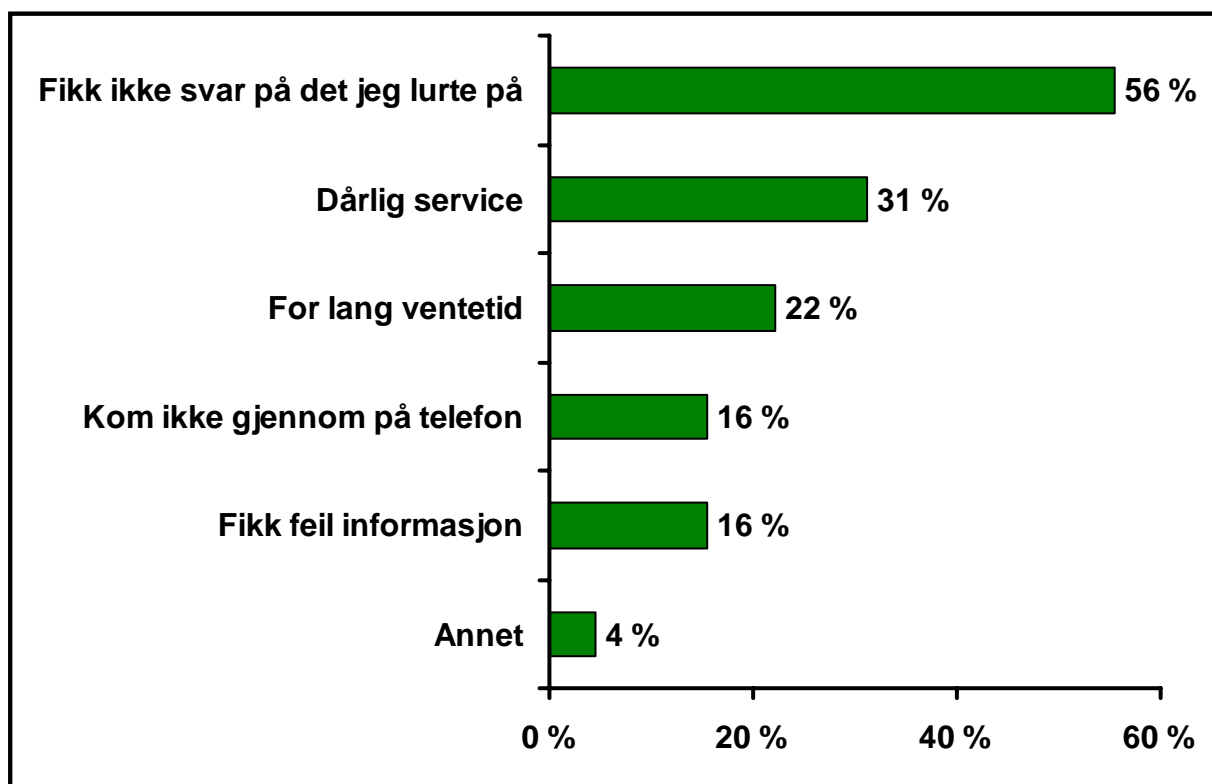
8 % av skattyterne søkte hjelp på likningskontoret i arbeidet med selvangivelsen. Dette er en signifikant nedgang fra 13 % i 2002.



69 % av dem var svært eller ganske fornøyd med hjelpen de fikk.

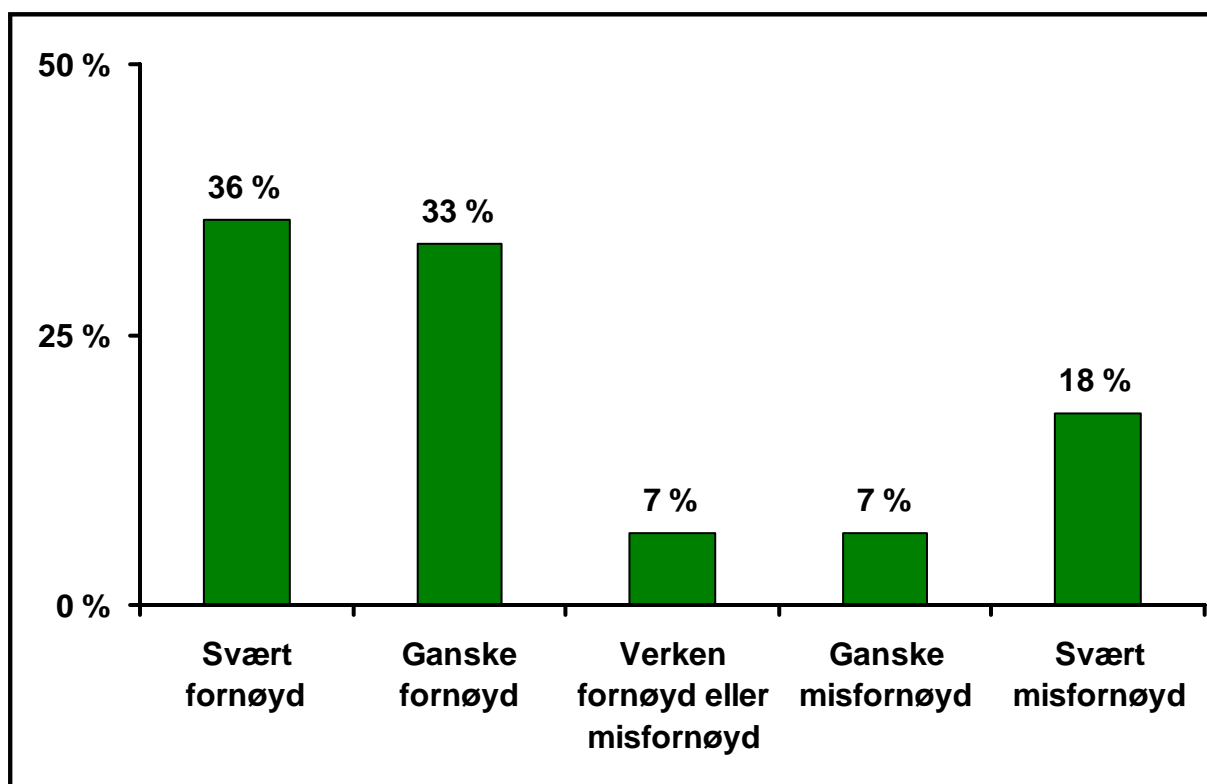
Søkte du hjelp på likningskontoret i arbeidet med selvangivelsen?

Analyse av årsaken til at skattyterne var misfornøyde med hjelpen fra likningskontoret:



Søkte du hjelp hos veiledningstjenesten i arbeidet med selvangivelsen?

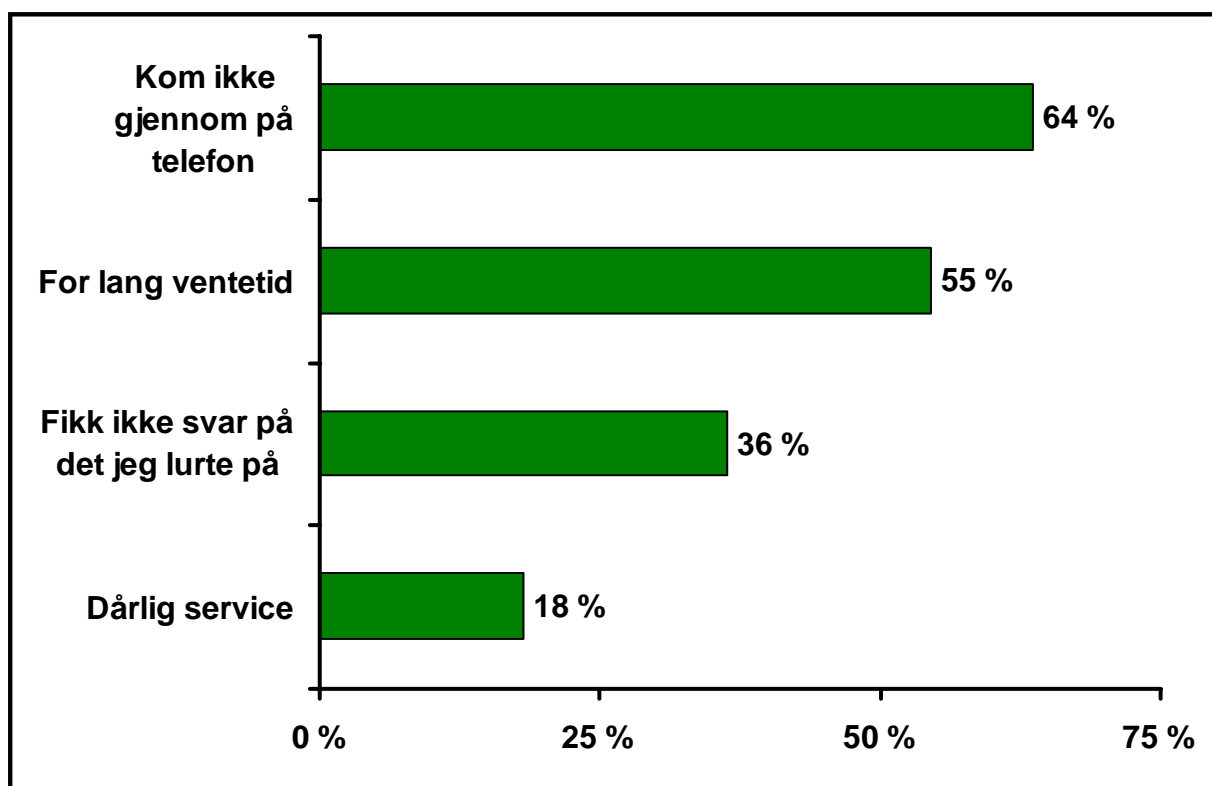
2 % av skattyterne søkte hjelp hos veiledningstjenesten i arbeidet med selvangivelsen.



69 % av dem var svært eller ganske fornøyd med hjelpen de fikk.

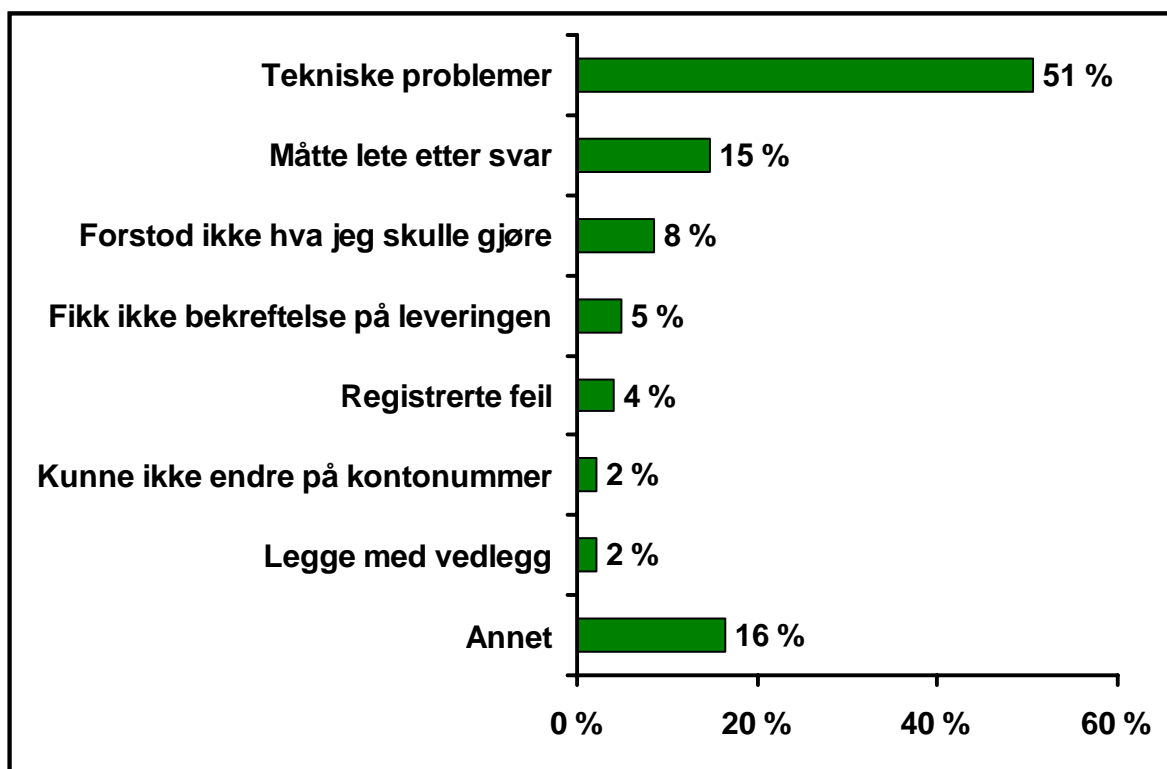
Søkte du hjelp hos veiledningstjenesten i arbeidet med selvangivelsen?

Analyse av årsaken til at skattyterne var misfornøyd med hjelpen fra veiledningstjenesten:



Oppstod det noen problemer underveis da du skulle levere selvangivelsen på internett?

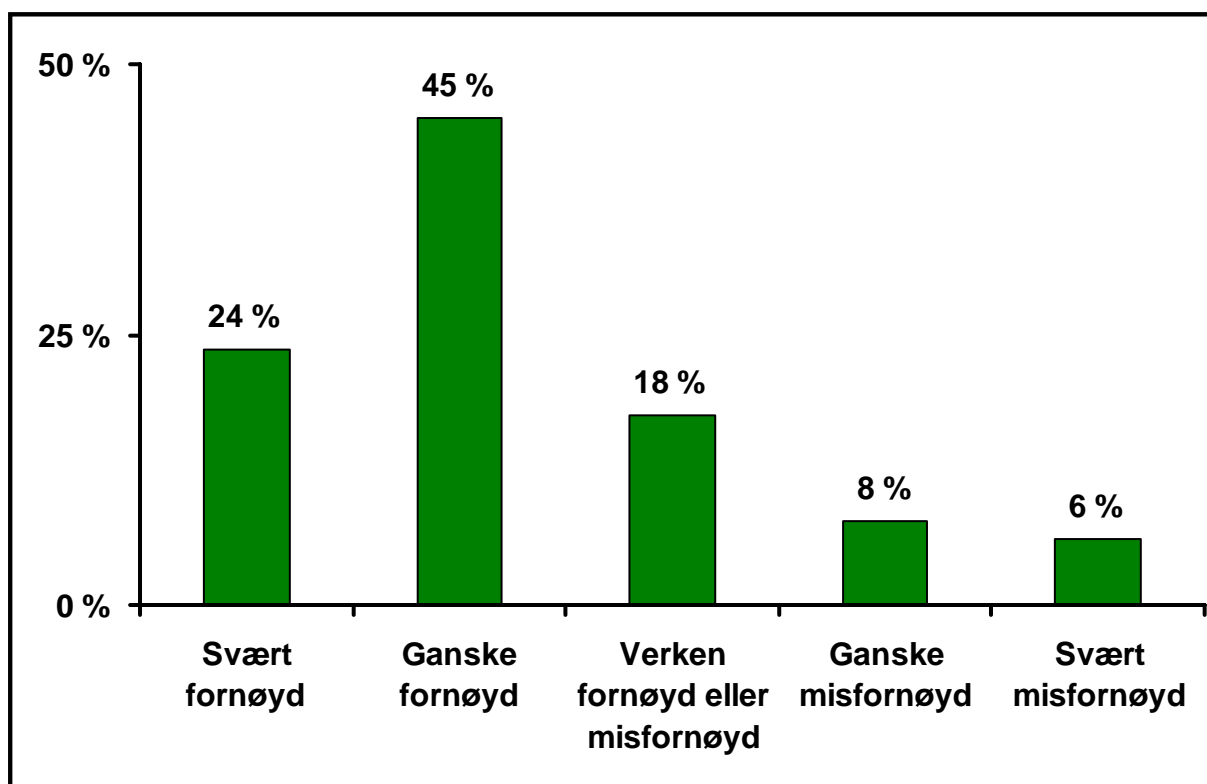
- 83% av dem som leverte på internett, opplevde ingen problemer da de skulle levere selvangivelsen sin
- Analyse av årsaker som førte til at enkelte skattytere opplevde problemer med leveringen:



Det å oppleve tekniske problemer, har en klar sammenheng med når respondenten leverte selvangivelsen: jo seinere man leverte, jo større ble andelen som ikke kom seg inn på nettsiden til Skatteetaten.

Brukte du hjelpefunksjonen på leveringstjenesten på internett da du skulle levere selvangivelsen?

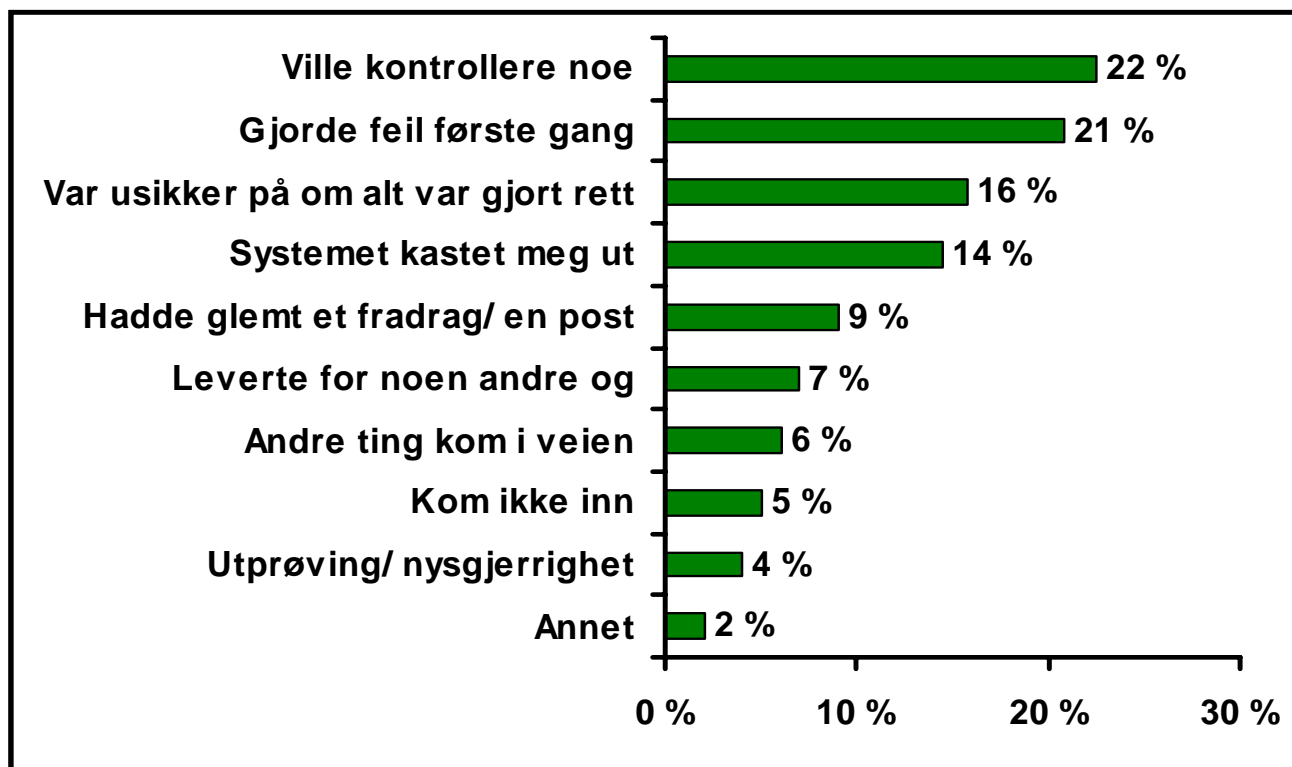
8 % av respondentene som disponerer tilgang til internett, brukte hjelpefunksjonen på leveringstjenesten på internett.



69 % av dem var svært eller ganske fornøyd med hjelpen de fikk.

Logget du på leveringstjenesten på internett mer enn 1 gang?

- 25 % av skattyterne logget på leveringstjenesten på internett mer enn 1 gang
- Analyse av årsaker til flere innlogginger:

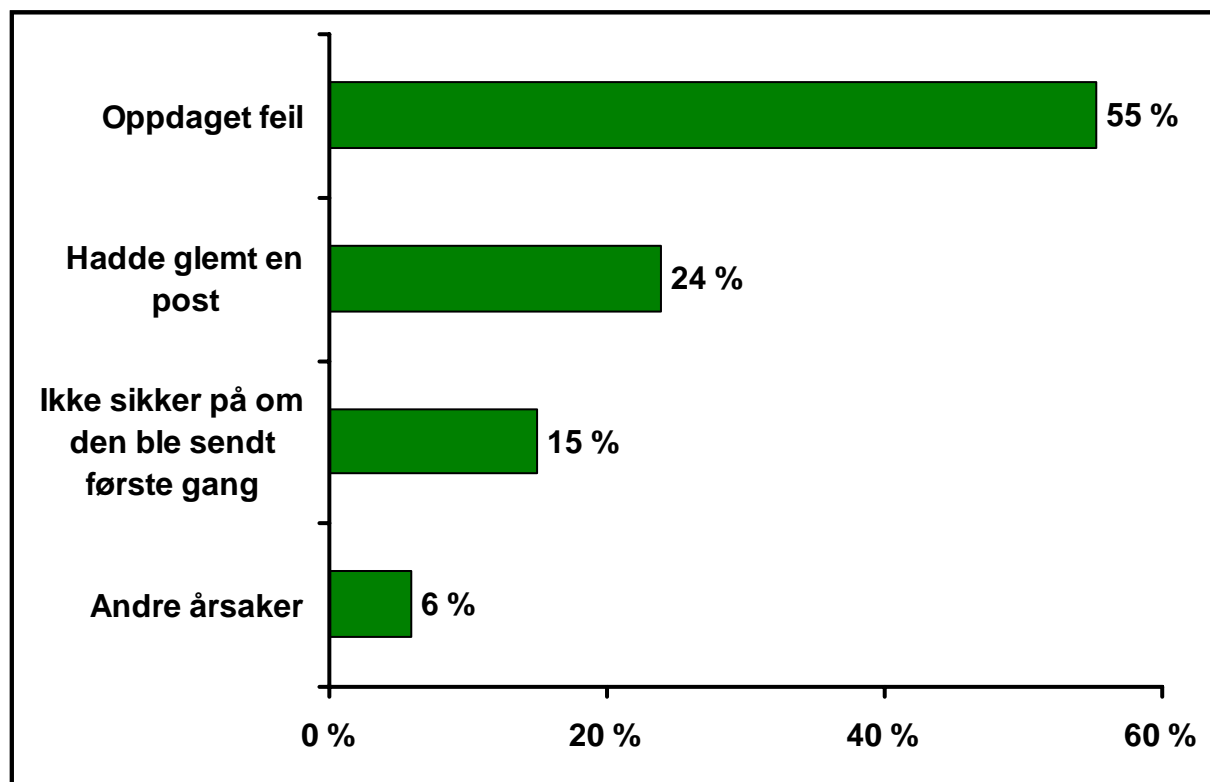


Endringer, vedlegg og tilleggsskjema

- 40 % av skattyterne foretok endringer i selvangivelsen de mottok
- Dette er en signifikant nedgang fra 56% i 2000 og 66% i 1999
- 99 % av skattyterne klarte seg med antallet pin-koder som fulgte med selvangivelsen
- Noen klarte seg så vidt, mens de som gikk tom for pin-koder, enten tok kontakt med likningskontoret, eller sendte selvangivelsen på papir
- 75 % av skattyterne visste ikke at det er papirversjonen som blir gjeldende dersom man sender inn selvangivelsen både på telefon/ SMS og papir, eller både på internett og papir
- 27 % av skattyterne hadde vedlegg til årets selvangivelse. Det er en økning i forhold til tidligere

Endringer, vedlegg og tilleggsskjema

- 3 % av skattyterne leverte selvangivelsen mer enn en gang
- 19 % valgte da å bruke forskjellige leveringsmåter
- Analyse av årsaker til flere innleveringer:



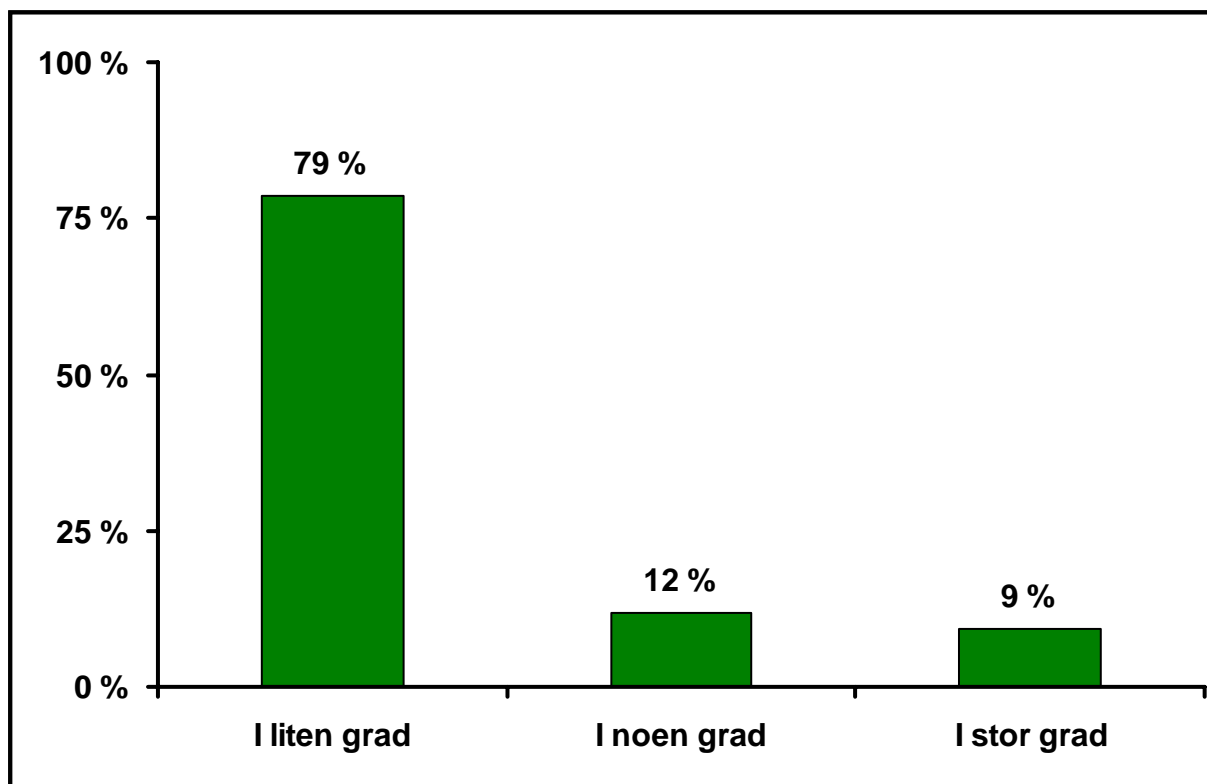
Endringer, vedlegg og tilleggsskjema

Skatteyderne ble spurt om sine erfaringer med tilleggsskjemaer:

- 89 % av skattyterne hadde ikke bruk for tilleggsskjemaer til selvangivelsen
- 5 % hentet skjemaene de trengte fra internett eller leveringsløsningen
- 4 % fikk tak i skjemaer på likningskontoret, mens 3 % fikk tak i dem andre steder

Motivasjonsfaktorer

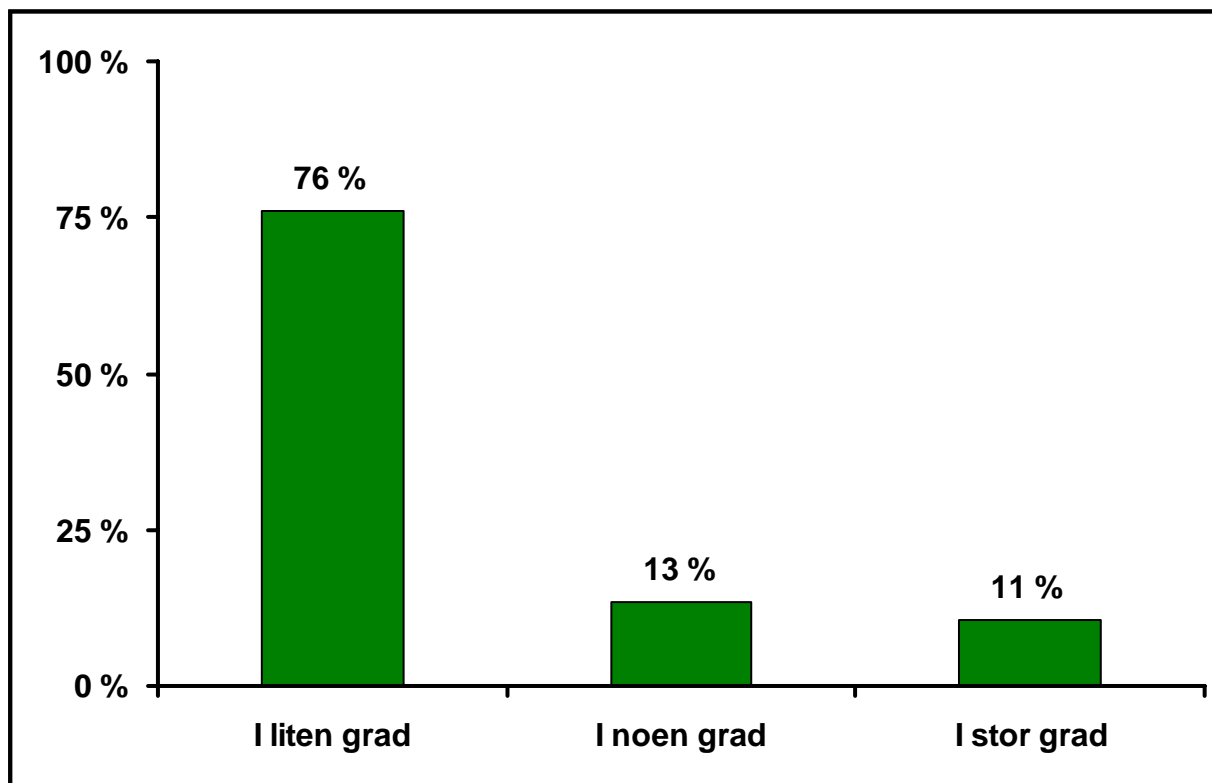
42% av respondentene kjente til at Skatteetaten hadde en ordning med premietrekning.



Bare 9 % av respondentene mener at premiene i stor grad var en motivasjonsfaktor for å levere via SMS, telefon eller internett.

Motivasjonsfaktorer

Bare 11% av respondentene påstår at premiene i stor grad var en motivasjonsfaktor for å levere selvangivelsen tidlig i april.



Feilmarginer

- Vi gjør oppmerksom på at enhver utvalgsundersøkelse er beheftet med feilmarginer
- Ved f.eks. et utvalg på 2708 respondenter kan vi med 95 % sannsynlighet si at det riktige resultatet ligger innenfor $\pm 0,8$ og $\pm 1,9$ 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: Vi har funnet at 7,2 % av alle respondenter leverte på telefon. På grunn av feilmarginene vet vi at det reelle tallet ligger mellom 6,2 % og 8,2 %

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