



synovate

Research reinvented

Lønnstakere og pensjonisters bruk og oppfatning av leveringsfritaket 2008

Laget for: Skattedirektoratet

Laget av: Håkon Kavli

Dato: 23. juni 2008

Copyright:

© 2008. Synovate Ltd. All rights reserved.

The concepts and ideas submitted to you herein are the intellectual property of Synovate Ltd. They are strictly of confidential nature and are submitted to you under the understanding that they are to be considered by you in the strictest confidence and that no use shall be made of the said concepts and ideas, including communication to any third party without Synovate Ltd's express prior consent.

Innholdsfortegnelse

1. Oppsummering	2
2. Om undersøkelsen	8
2.1 Bakgrunn	8
2.2 Tolkning av tabellverket.....	8
3. Om bruken av leveringsfritaket	10
3.1 Utbredelse av leveringsfritaket	10
3.2 Særtrekk ved de som ikke benyttet leveringsfritaket, men kunne gjort det	14
3.3 Mer om de som ikke benyttet leveringsfritaket	19
3.4 Holdning til informasjonen om leveringsfritaket og leveringsfritaket generelt.....	24
4. Om de som benyttet seg av leveringsfritaket	26
4.1 Hvorfor man valgte leveringsfritaket.....	26
4.2 Hvor informasjonen om ordningen kom fra	27
4.3 Vurdering av informasjonen via skatteetatens kanaler.....	29
4.4 Mer om informasjonen.....	30
5. Generelle spørsmål om selvangivelsen og Skattedirektoratet	32

1. Oppsummering

Synovate (tidligere MMI) har gjennomført en undersøkelse blant et landsrepresentativt utvalg pensjonister og lønnstakere pr. telefon om deres bruk og oppfatning av leveringsfritaket, som er nytt av året. Resultatene er basert på 1000 intervjuer. Nedenfor følger en oppsummering av hovedresultatene.

1.1 Utbredelse av leveringsfritaket

Blant lønnstakere og pensjonister er det om lag like mange som benyttet seg av fritaket (48 %) som ikke gjorde det (52 %). Satt på spissen kan vi si at de som har benyttet leveringsfritaket er:

- Kvinner mer enn menn
- Unge og eldre mer enn “godt voksne”
- De med lavere utdanning mer enn de med høyere utdanning
- De med lavere husstandsinntekt mer enn de med høyere husstandsinntekt
- De fra Midt-Norge, Nord-Norge og Østlandet mer enn de på Vestlandet og i Oslo.

Nær 1 av 3 blant de som *ikke* benyttet seg av fritaket, svarer at de *kunne* ha gjort det. Ca 1 av 5 i denne gruppen svarte *først* at de kunne ha benyttet leveringsfritaket for *siden* å oppgi at de ikke benyttet fritaket fordi de hadde endringer. Dette er et funn i seg selv, og tyder på relativt lav oppmerksomhet rundt ordningen hos en del lønnstakere/pensjonister.

1.2 Særtrekk ved de som ikke benyttet leveringsfritaket, men kunne gjort det

De som kunne benyttet fritaket, men likevel leverte selvangivelsen utgjør 13,6 % av totalutvalget over lønnstakere og pensjonister, anslagsvis over 500 000 personer.

Særtrekkene ved denne gruppen tyder på at det ikke er *motstand* mot leveringsfritaket som har gjort at en del har levert selvangivelsen uten endringer. Flertallet i gruppen peker på at de ikke vurderte leveringsfritaket i år, samtidig som et klart flertall sier at de vil vurdere å benytte fritaket neste år. Dette tyder på at *barrieren har vært manglende informasjon* heller enn motvilje, når man leverte selv om man ikke hadde endringer. Et annet forhold som kan ha ført til levering uten endring er at levering er enkelt og ikke innebærer noe ekstra bry; mange i gruppen har levert på SMS eller telefon.



- Gruppen preges aldersmessig av de under 25 år.
- Kjønnfordelingen er skjev; 58/42 i kvinners favør.
- De med videregående som høyeste utdanning er overrepresentert, de med utdanning på universitetsnivå er underrepresentert i gruppen.
- De med lavere til midlere husstandsinntekter (kr 200-400 000) trekker opp gjennomsnittet i gruppen, de med høy husstandsinntekt er noe underrepresentert.
- De fleste bor i husstander med tre personer eller flere.
- Mellom landsdelene er det personer på Vestlandet som skiller seg ut med vesentlig flere som har levert uten endringer enn landsgjennomsnittet.

1.3 Mer om de som ikke benyttet leveringsfritaket

Internett har blitt den vanligste kanalen for levering av selvangivelsen. Dette gjelder både for lønnstakere/pensjonister totalt, og blant de som kunne benyttet fritaket, men ikke gjorde det. Unge (under 25 år) trekker opp snittet for levering på SMS, de eldre for levering på papir og de i de midtre aldersgruppene (25-59) opp snittet for levering på internett. *De som leverte uten endringer velger i betydelig mindre grad papir, og i betydelig større grad levering på SMS eller telefon enn andre.*

Blant de som ikke benyttet fritaket er det ca 1 av 4 som *vurderte* å benytte det før de leverte. Det store flertallet av de som ikke benyttet fritaket vurderte det altså ikke. De fleste som ikke benyttet fritaket svarer rimeligvis at det var fordi de hadde endringer i de forhåndsutfylte opplysningene sine. Men for de som leverte uten endringer finner vi to store kategorier av svar; at de leverte på grunn av *tradisjon/gammel vane* (45%), eller *at de ikke hadde hørt om den nye ordningen* (23%). Noen av de som leverte uten endringer oppgir at de følte seg usikker på ordningen (9%) og andre svarer at de leverte fordi det er så enkelt at det er like greit (8%). En liten andel av de som leverte uten endring (4%) sier det var fordi de ønsket kvittering.

Totalt svarer 79 % av de som leverte selvangivelsen at de vil vurdere å benytte leveringsfritaket neste år, hvis de kan. *Blant de som leverte uten endringer svarer hele 84 % at de vil vurdere å benytte leveringsfritaket neste år.* På spørsmål om hva som skal til for å benytte ordningen, svarer de som leverte uten endringer i større grad enn andre at de trenger *mer eller bedre informasjon* om leveringsfritaket og at de må bli *trygge på at ordningen virker.*

1.4 Holdning til informasjonen om leveringsfritaket og leveringsfritaket generelt

1 av 2 lønnstakere/pensjonister er helt enig i at det var *enkelt å finne informasjon om den nye ordningen*, at de fikk *kjennskap til ordningen i god tid* og at de har *tillit til at ordningen fungerer godt*. Nær 3 av 4 som benyttet leveringsfritaket vil anbefale andre å bruke ordningen neste år.

De som leverte uten endringer skiller seg ut negativt: I denne gruppen svarer bare ca 1 av 4 at de er *helt* enige i at det var enkelt å finne informasjon, eller at de fikk kjennskap til ordningen i god tid før leveringsfristen. Bare 1 av 3 blant de som leverte uten endringer har full tillit til at den nye ordningen fungerer (helt enig).

Nær 8 av 10 lønnstakere/pensjonister er positive til ordningen om leveringsfritak. Også her merker vi oss en *vesentlig lavere andel positive blant de som kunne benyttet fritaket*, men ikke gjorde det. Dette skyldes ikke at flere i denne gruppen er negative til ordningen, men at langt flere foreløpig forholder seg nøytral til den.

1.5 Hvorfor man valgte leveringsfritaket

Ca 6 av 10 av de som benyttet seg av leveringsfritaket oppgir *"lettvin"* som grunn til å benytte seg av det. Dette er faktisk en større andel enn det mest åpenbare svaret; *at man ikke hadde endringer*, som oppgis av 35 %. Disse to årsakene er de klart mest nevnte. Neste kategori er de som sier de hadde kontrollert opplysningene, på 6 %. Noen har rett og slett glemt å levere; 3 % av de som benyttet fritaket innrømmer dette. Ellers nevner enkelte at de vil støtte et positivt tiltak og at det er ressursbesparende, noen sier de "tok sjansen", mens andre sier på sin side at de benyttet fritaket fordi de har "tillit til systemet".

1.6 Hvor informasjonen om ordningen kom fra

Et interessant funn i undersøkelsen er at mange av de som benyttet fritaket (25 %) sier at de fikk vite om ordningen gjennom venner og kolleger, altså via uformelle kanaler og ikke bare via de formelle informasjonskanalene. Det er faktisk flest som nevner venner/kolleger *først*, og *dernest* de formelle kanalene – og ikke omvendt. Dette viser at ordningen om leveringsfritak er noe som har blitt snakket en del om i vennekretser og blant kolleger.



De neste informasjonskategoriene er om lag like store (15-17% oppgir disse); annonser i media, rettleidingen til selvangivelsen og informasjonen på selve selvangivelsen/likningen. Dernest kommer redaksjonell omtale i mediene, via internett, i avisen eller på TV, som 12-13 % oppgir. 3-6 % av de som har benyttet fritaket oppgir at de fikk informasjon om ordningen fra Skattekontoret, skatteetaten.no eller informasjonsmateriell (brosjyrer o.l.).

1.7 Vurdering av informasjonen via skatteetatens kanaler

Til sammen 26 % av de som benyttet ordningen svarte at de fikk informasjon om leveringsfritaket gjennom minst en av skatteetatens kanaler. Et klart flertall i denne gruppen sier det passer meget godt at informasjonen om leveringsfritak var enkel å skjønne. Bare til sammen 3 % svarer at de synes den beskrivelsen passer ganske/meget dårlig. 8 av 10 svarer at det passer meget/ganske godt at de er fornøyd med skattemyndighetenes informasjon om leveringsfritaket.

1.8 Mer om informasjonen

Hovedfunnet er at de fleste lønnstakere/pensjonister ikke har lagt merke til annonsekampanjen på noen av nettstedene kampanjen gikk. Totalt sett har flest lagt merke til annonsene på vg.no (12 %), nrk.no (9 %) og startside.no (7 %). *De som kunne benyttet fritaket, men ikke gjorde det, har i enda mindre grad enn andre lagt merke til internettkampanjen.*

Også på spørsmålet om hva man tror skal til for at flest mulig skal benytte ordningen, ser vi at alternativene vedrørende informasjon (mer, bedre, lettere tilgjengelig) er det flest nevner. De som leverte uten endringer utmerker seg med spesielt mange som svarer at de tror *bedre informasjon* om fritaket må til. Vi legger også merke til at relativt mange av de som leverte uten endringer mener det er viktig *at man blir trygg på ordningen / fjerner usikkerhet rundt ordningen / at det må føles trygt.*

1.9 Generelle spørsmål om selvangivelsen og Skattedirektoratet

De aller fleste lønnstakere/pensjonister (84 %) svarer at det er ganske/meget enkelt å sjekke opplysningene i selvangivelsen. Bare 6 % mener det er ganske/meget vanskelig. Det virker ikke som om hvor lett eller vanskelig man synes utfyllingen er har noen sammenheng med om man velger leveringsfritaket eller ikke.

I undersøkelsen svarer nær sagt alle at de synes tiden de må bruke på å sjekke opplysningene i selvangivelsen er akseptabel; 96 % totalt svarer dette. Vi finner forskjeller avhengig av hvor vanskelig man synes det er å sjekke opplysningene; jo vanskeligere man synes det er, desto færre er det som synes at tidsbruken er akseptabel.

Gjennomsnittlig tidsbruk på å sjekke opplysningene i selvangivelsen, enten man leverte eller ikke, er på 42 minutter. For de som benyttet leveringsfritaket er den gjennomsnittlige tidsbruken for å sjekke opplysningene i selvangivelsen på 34 minutter. For de som leverte uten endringer er gjennomsnittet på 32 minutter. For alle som leverte (enten de kunne benyttet fritaket eller ikke) er gjennomsnittlig tidsbruk på 48 minutter. Jo vanskeligere man synes det er å sjekke opplysningene, desto mer tid har man også brukt på å sjekke dem.

Det er like mange som foretrekker å motta selvangivelsen og skatteoppgjøret både på papir og elektronisk i fremtiden, som bare på papir. Minst tilslutning er det foreløpig til å motta selvangivelsen og skatteoppgjøret bare elektronisk, selv under forutsetning av at sikkerheten ivaretas.

For de aller fleste har arbeidet med selvangivelsen vært som tidligere år. 14 % svarer at de har hatt endringer som har gjort arbeidet med selvangivelsen vanskeligere enn tidligere. Det at det har skjedd slike endringer i privatøkonomien har påvirket i hvilken grad man kunne velge leveringsfritaket; ca 1 av 5 blant de som har hatt slike endringer i privatøkonomien svarer samtidig at de benyttet leveringsfritaket, mot over halvparten blant de som ikke har hatt slike endringer.

65 %, eller ca 2 av 3 lønnstakere/pensjonister har et godt totalinntrykk av skattemyndighetene. Andelen med godt inntrykk er lavere blant de som leverte uten endringer, mens andelen som svarer at de verken har et godt eller dårlig inntrykk er høyere i denne gruppen. Dette indikerer at det blant de som leverte uten endringer befinner seg en del som ikke er videre opptatt av skattespørsmål. Dermed har de vanskeligere enn andre for å ta stilling til spørsmålet om inntrykk av skattemyndighetene, samtidig som det vil påvirke deres interesse for å orientere seg om nye ordninger (som leveringsfritaket).

1.10 Rapportens videre disposisjon:

Videre i rapporten gjøres det først rede for ulike forhold ved selve undersøkelsen i kapittel 2. Deretter presenteres hovedresultatene fra undersøkelsen grafisk og kommenteres. I kapittel 3, vil vi redegjøre for bruken av leveringsfritaket, og vise hvilke sætrekk vi finner ved den gruppen som kunne ha valgt leveringsfritak, men likevel leverte selvangivelsen. I kapittel 4 redegjør vi nærmere for de som valgte leveringsfritaket. I kapittel 5 viser vi resultatene for de siste spørsmålene i undersøkelsen, som blant annet omhandler lønnstakerne og pensjonistenes syn på selvangivelsen og på Skattedirektoratet generelt.

Vi vil legge vekt på å presentere hovedtall med støtte av grafikk og trekke hovedkonklusjoner. Tabellvedleggene er velegnet for mer inngående studier av de enkelte spørsmålene, og man kan danne seg et inntrykk av undergruppens svarfordeling.

2. Om undersøkelsen

2.1 Bakgrunn

På oppdrag fra Skattedirektoratet har Synovate (tidligere MMI) gjennomført en undersøkelse i befolkningen, definert som personer over 15 år som betaler skatt (lønnstakere og pensjonister). Undersøkelsen har som primær målsetning å avdekke lønnstakere og pensjonisters bruk og oppfatning av ordningen med leveringsfritak, som er nytt av året.

Undersøkelsen har rimeligvis ikke blitt gjennomført tidligere. Før gjennomføringen av undersøkelsen i 2008 laget Skattedirektoratet forslag til spørreskjema som ble kvalitetssikret av Synovate og justert etter møter i Skattedirektoratet. I rapporten vil vi gjennomgå svarfordelingene for spørsmålene som ble stilt, med spesiell vektlegging av gruppen som kunne ha valgt å benytte seg av leveringsfritaket, men som ikke gjorde det.

Undersøkelsen er gjennomført på telefon på kveldstid fra 3. – 14. juni 2008. Det er gjennomført 1000 intervju totalt i et landsrepresentativt utvalg. Innledningsvis i intervjuet er det spurt etter den personen i husstanden som sist hadde fødselsdag, som er over 15 år og som selv har mottatt og kontrollert selvangivelsen i år. Intervjuene er foretatt både på fast og mobiltelefon, for å sikre at enkelte segmenter i befolkningen ikke ble utelatt. Selvstendig næringsdrivende er ikke meningsberettiget i undersøkelsen og ble sjaltet ut i starten av intervjuet.

2.2 Tolkning av tabellverket

Ved resultatberegningene er det foretatt veiing av svar ut fra offentlig statistikk. Veiingen er foretatt på kjønn, alder og geografi.

I tabellverket til denne rapporten finnes svarfordelingene på samtlige spørsmål i den rekkefølge de er blitt stilt. Resultatene som fremkommer i tabellverket er gjengitt i prosentandeler. Hver tabell viser svarfordelingene totalt, samt etter kjønn, alder, utdanning, husstandsinntekt, samt landsdel. I tillegg har vi laget nedbrytninger for om man kunne benyttet seg av fritaket eller ei, om man vurderer leveringsfritaket neste år, om hvordan man

stiller seg til ordningen med leveringsfritak, samt hvor enkelt eller vanskelig man synes det er å kontrollere opplysningene i selvangivelsen.

Linjen for antall intervju viser netto antall gjennomførte intervju i så vel total kolonnen som innen hver av de analyserte undergrupper. Totaltall fra undersøkelsen er beheftet med feilmarginer på ca +/- 3 prosentpoeng. Feilmarginer for resultater brutt ned på undergrupper er noe større. På bakgrunn av disse nedbrytningene kan detaljer i besvarelsene for de enkelte undergruppene studeres nærmere ved interesse, for eksempel hvis vi observerer spesielle avvik for en undergruppes besvarelser sammenliknet med de andres.

I tabellvedleggene er signifikante forskjeller mellom en undergruppes resultat og tabellens totalresultat markert i tabellenes celler: Sorte piler betyr "signifikant høyere enn" og hvite piler "signifikant lavere enn" totalresultatet. Celler uten markeringer innebærer at vi ut fra antall intervju og avvik fra totalresultatet ikke kan være sikre på at forskjellen skyldes annet enn tilfeldigheter i utvalget. I tabellvedleggene har vi lagt til grunn et 95 (noen steder 99) prosents konfidensintervall, slik at vi med 95 (/99) prosents sikkerhet kan si at det dekker det sanne resultat (forutsatt at målefeil og systematiske feil ikke forekommer) dersom det foreligger signifikante sammenhenger.

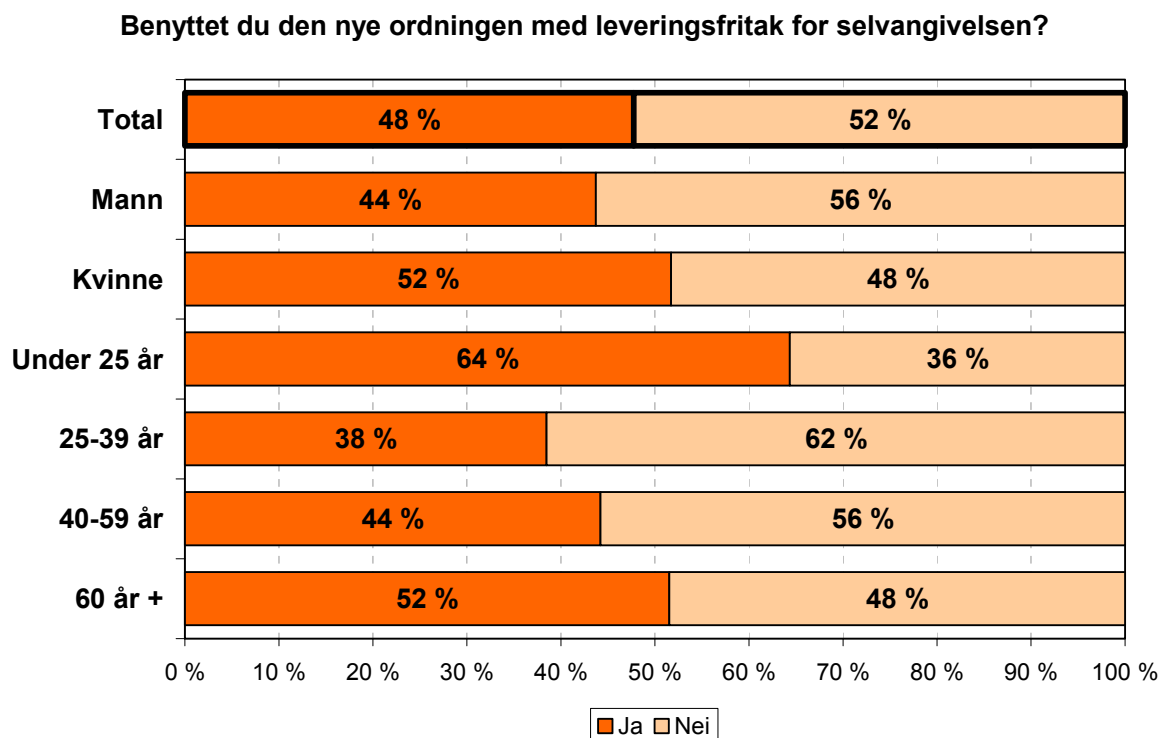
Kontaktperson hos Skattedirektoratet har gjennom planleggingen og gjennomføringen av dette vært Bente Karmann Tranberg. Ansvarlig for planlegging, analyse og rapportering i Synovate har vært Håkon Kavli.

3. Om bruken av leveringsfritaket

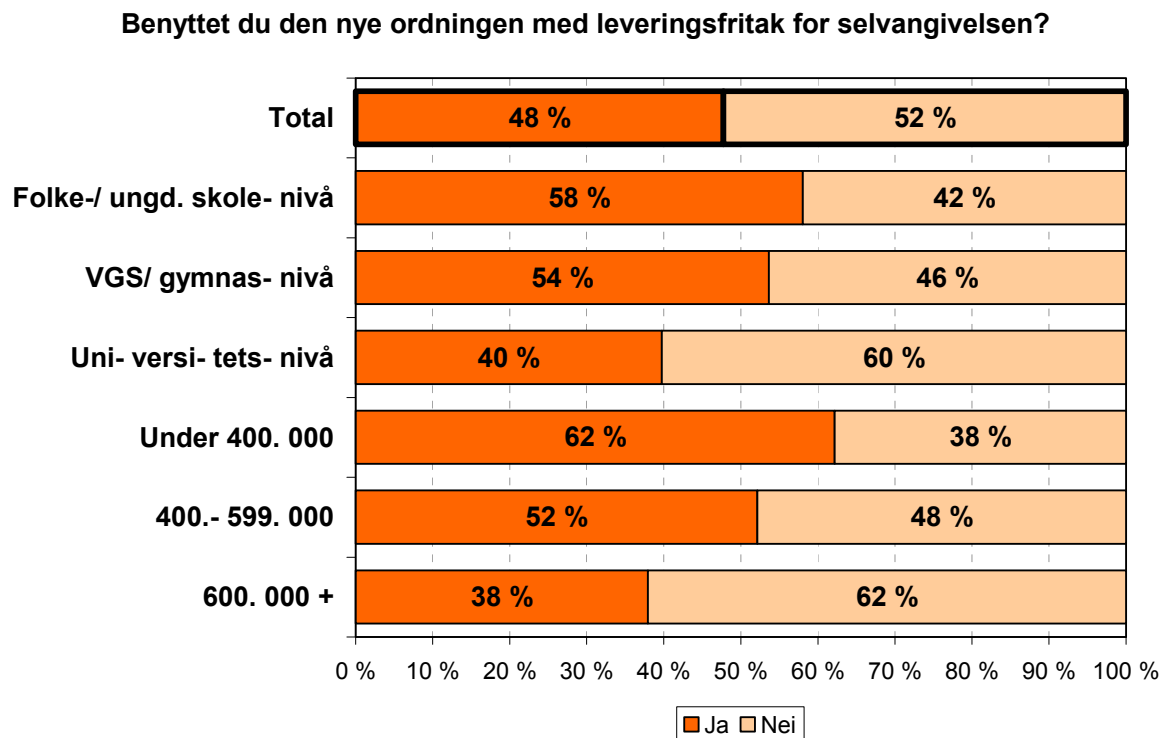
3.1 Utbredelse av leveringsfritaket

Innledningsvis forklarte intervjueren kort hva leveringsfritaket innebar, og dernest avdekket vi om man hadde benyttet leveringsfritaket eller ikke. Totalt sett, blant lønnstakere og pensjonister, er det i praksis like mange som benyttet seg av fritaket og som ikke benyttet seg av fritaket. Som det fremgår av figuren under var det flere kvinner enn menn som benyttet leveringsfritaket, og en aldersfordeling som viser en klar overrepresentasjon av de yngste, under 25 år. Fra 25 år og oppover, virker det som om jo eldre man er, desto større er sannsynligheten for å ha benyttet leveringsfritaket. Det betyr at det er de midtre aldersgruppene som i minst grad har benyttet leveringsfritaket.

Figur 1. Om man benyttet leveringsfritaket. Total, kjønn og alder.



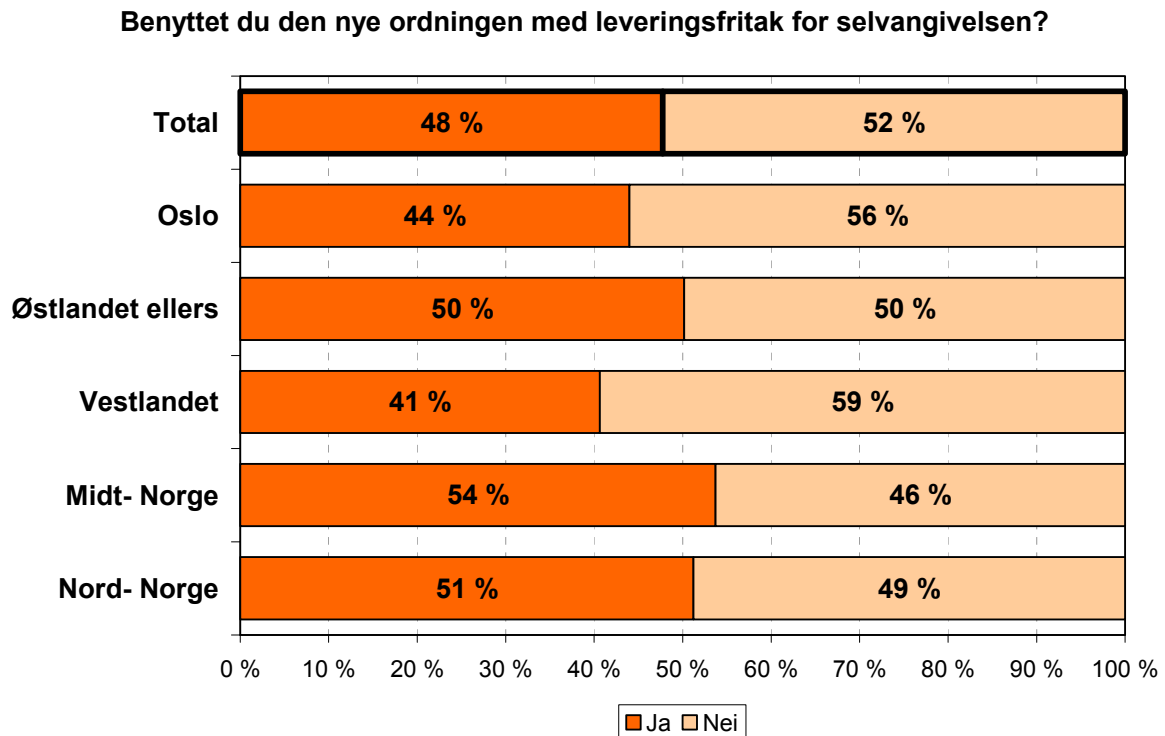
Figur 2. Om man benyttet leveringsfritaket. Total, utdanning og inntekt.



Vi finner videre at jo høyere utdanning, desto færre er det som har benyttet leveringsfritaket. Det er også slik at jo høyere inntektsgruppe, desto færre er det som har benyttet leveringsfritaket. Lav utdanning og lav husstandsinntekt øker altså sannsynligheten for å ha benyttet leveringsfritaket.

Figuren under viser at det også er visse regionale forskjeller i bruken av leveringsfritaket, fra 41 % som har benyttet fritaket på Vestlandet, til 54 % som har benyttet det i Midt-Norge.

Figur 3. Om man benyttet leveringsfritaket. Total, landsdel.

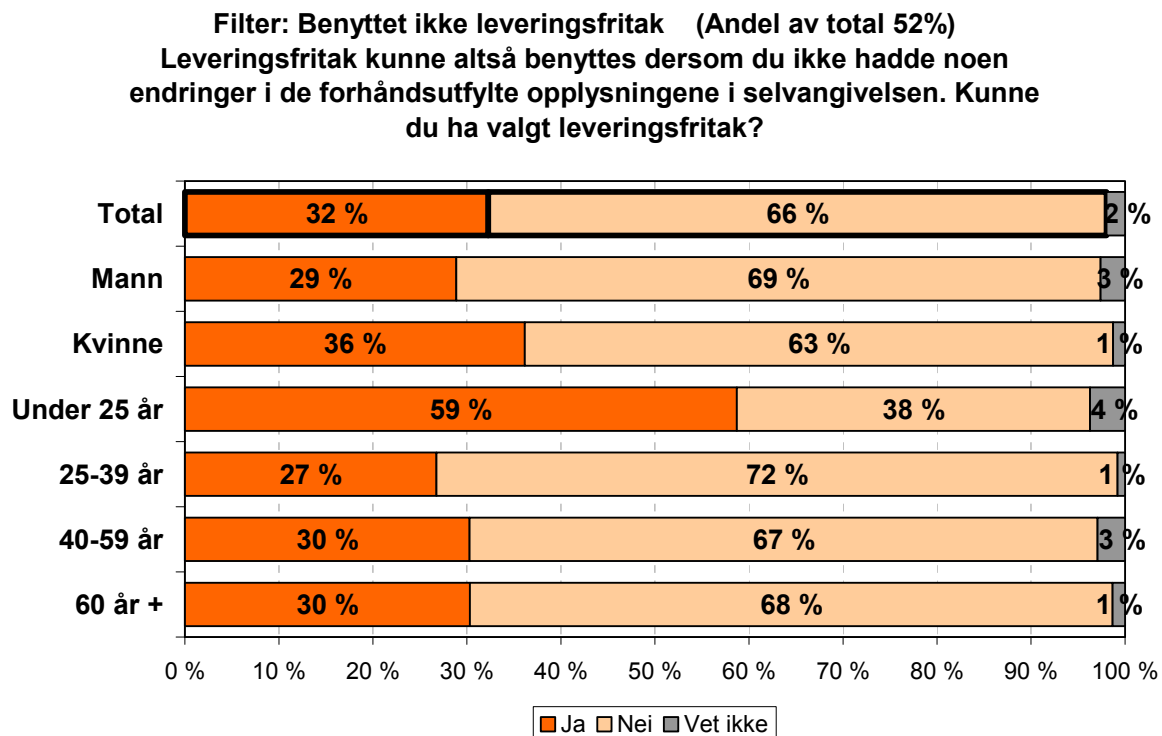


Satt på spissen kan vi si at de som har benyttet leveringsfritaket er:

- Kvinner mer enn menn
- Unge og eldre mer enn "godt voksne"
- De med lavere utdanning mer enn de med høyere utdanning
- De med lavere husstandsinntekt mer enn de med høyere husstandsinntekt
- De fra Midt-Norge, Nord-Norge og Østlandet mer enn de på Vestlandet og i Oslo.

Totalt svarte altså 52 % i utvalget at de ikke hadde benyttet seg av leveringsfritaket. Videre i rapporten skal vi se nærmere på akkurat denne delen av utvalget. Det første spørsmålet vi stilte kun til de som ikke benyttet fritaket var om de faktisk kunne ha gjort det, altså at de leverte selv om de ikke hadde noen endringer i den forhåndsutfylte selvangivelsen.

Figur 4. Om de som ikke benyttet leveringsfritaket kunne valgt det. Total, kjønn og alder.



Figuren over viser altså svarfordelingen for de som ikke benyttet leveringsfritak på spørsmålet om de kunne ha benyttet fritaket. 32 % av de som ikke benyttet seg av fritaket, svarer at de kunne ha gjort det. Blant disse er det flere kvinner enn menn, og langt flere under 25 år enn i de eldre aldersgruppene, noe som antakelig gjenspeiler forskjellene i de som har og ikke har endringer i selvangivelsen. Bakgrunnstallene viser også at de med lavest utdanning, lavest inntekt og folk på Vestlandet trekker gjennomsnittet opp for de som kunne benyttet fritaket, men ikke gjorde det. Dette innebærer at de som *faktisk benyttet*, og de som *kunne benyttet* fritaket er nokså like med tanke på den demografiske profilen.

Senere i undersøkelsen stilte vi spørsmål om hva som gjorde at man ikke benyttet seg av leveringsfritaket. Det vanligste svaret totalt sett på dette spørsmålet, er naturlig nok at man hadde endringer. Det viser seg at også en del som på spørsmålet over svarte at de kunne benyttet leveringsfritaket *i neste omgang* svarte at de valgte det bort fordi de hadde

endringer. – Vi har tolket dette som at disse, ved nærmere ettertanke, hadde endringer likevel, og har svart ”feil” på det første spørsmålet om de kunne benyttet leveringsfritaket. I den videre fremstillingen av resultatene for gruppen som ikke benyttet fritaket, men kunne gjort det, har vi derfor trukket fra dem som har svart inkonsistent: Ca 1 av 5 i denne gruppen svarte først at de kunne ha benyttet leveringsfritaket for siden å oppgi at de ikke benyttet fritaket fordi de hadde endringer. Dette er et funn i seg selv, og tyder på relativt lav oppmerksomhet rundt ordningen hos en del lønnstakere/pensjonister.

3.2 Særtrekk ved de som ikke benyttet leveringsfritaket, men kunne gjort det

Vi har sett nærmere på den gruppen av lønnstakere og pensjonister i undersøkelsen som sier at de kunne valgt leveringsfritak, men samtidig valgte å levere selvangivelsen. Gruppen utgjør 13,6 % av totalutvalget over lønnstakere og pensjonister, anslagsvis over 500 000 personer. Målgruppeanalysen vi har gjennomført trekker frem særtrekkene ved denne gruppen ut fra hvor den skiller seg mest fra lønnstakere og pensjonister generelt. De som kunne benyttet fritaket, men ikke gjorde det preges altså av forholdene vi har listet opp under – i betydningen av at det gjelder en stor andel av målgruppen og i betydningen at disse forholdene skiller dem signifikant fra gjennomsnittet i undersøkelsen:

- ”Alle” (99,5 %) synes tiden de må benytte for å kontrollere selvangivelsen er akseptabel (mot 95 % totalt).
- Nær 9 av 10 har ikke lagt merke til noen av annonsene om leveringsfritaket på internett (mot 72 % totalt).
- Over 8 av 10 (84 %) vurderer å benytte leveringsfritaket neste år hvis de kan, etter at de har fått opplyst hva det innebærer under intervjuet (mot 79 % totalt).
- Over 3 av 4 (77 %) vurderte ikke engang å benytte seg av leveringsfritaket før de leverte årets selvangivelse (mot 73 % totalt).
- Over 4 av 10 svarer at de leverte selvangivelsen på grunn av tradisjon / av gammel vane (mot 15 % totalt).
- Ca 4 av 10 er helt uenig i at de fikk informasjon om leveringsfritaket i god tid før leveringsfristen (mot 14 % totalt).



- Over 4 av 10 har videregående som høyeste avsluttede utdanning (mot 36 % totalt).
- 4 av 10 er *uenig* i at det var enkelt å finne informasjon om den nye ordningen om leveringsfritak (mot 15 % totalt).
- Ca 1 av 4 leverte selvangivelsen på SMS eller Telefon (mot 7 % totalt).
- Nær 1 av 4 (38 %) har bare delvis tiltro til at ordningen om leveringsfritak fungerer godt (mot 29 % totalt).
- Mer enn 1 av 3 stiller seg nøytrale til ordningen om leveringsfritak (mot 17 % totalt).
- Mer enn 1 av 3 har verken godt eller dårlig inntrykk av Skattedirektoratet (mot 28 % totalt).

Dette er altså forhold som både preger gruppen, i større eller mindre grad, og som gjør at den skiller seg vesentlig fra gjennomsnittet i undersøkelsen. Oppsummert kan vi si at det nok ikke er motstand mot leveringsfritaket som har gjort at en del har levert selvangivelsen uten endringer. Flertallet i gruppen peker på at de ikke vurderte leveringsfritaket i år, samtidig som et klart flertall sier at de vil vurdere å benytte fritaket neste år. Dette tyder på at barrieren har vært manglende informasjon heller enn motvilje, når man valgte å levere selv om man ikke hadde endringer. Flertallet i gruppen svarer også at de ikke har lagt merke til informasjonskampanjen på internett, og resultatene tyder på at mange i gruppen fikk informasjonen om fritaket for sent, eller synes den var vanskelig å finne. Et annet forhold som kan ha fasilitert levering uten endring er at levering er så enkelt; mange i gruppen har levert på SMS eller telefon.

Videre i rapporten vil vi gjennomgående vise forskjeller i besvarelsene mellom denne gruppen (kunne benyttet fritaket, men gjorde det ikke) og totalfordelingen. Først skal vi se nærmere på den demografiske sammensettingen av gruppen som har levert uten endringer. Som figurene på de neste sidene vil vise:

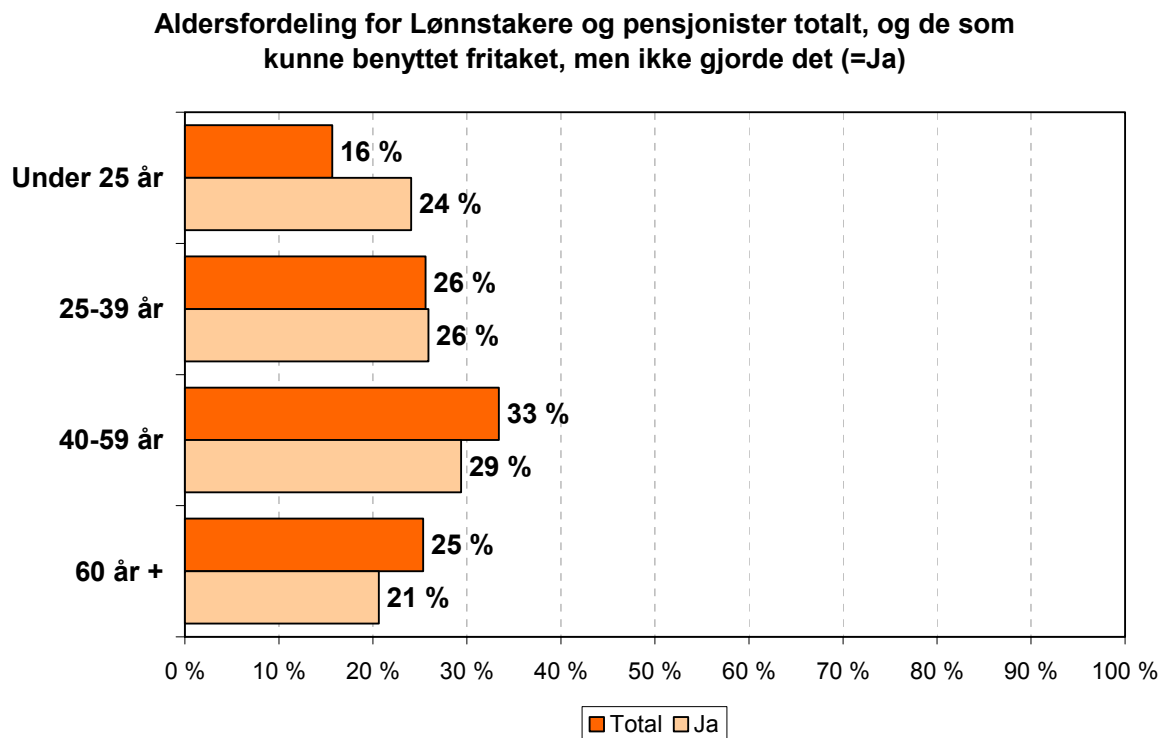
- Gruppen preges aldersmessig av de under 25 år.
- Kjønnfordelingen er skjev; 58/42 i kvinners favør.
- De med videregående som høyeste utdanning er overrepresentert, de med utdanning på universitetsnivå er underrepresentert i gruppen.
- De med lavere til midlere husstandsinntekter (kr 200-400 000) trekker opp gjennomsnittet i gruppe, de med høy husstandsinntekt er noe underrepresentert.

- De fleste bor i husstander med tre personer eller flere.
- Av landsdelene er det personer på Vestlandet som skiller seg ut med vesentlig flere i gruppen som har levert uten endringer enn gjennomsnittet skulle tilsi.

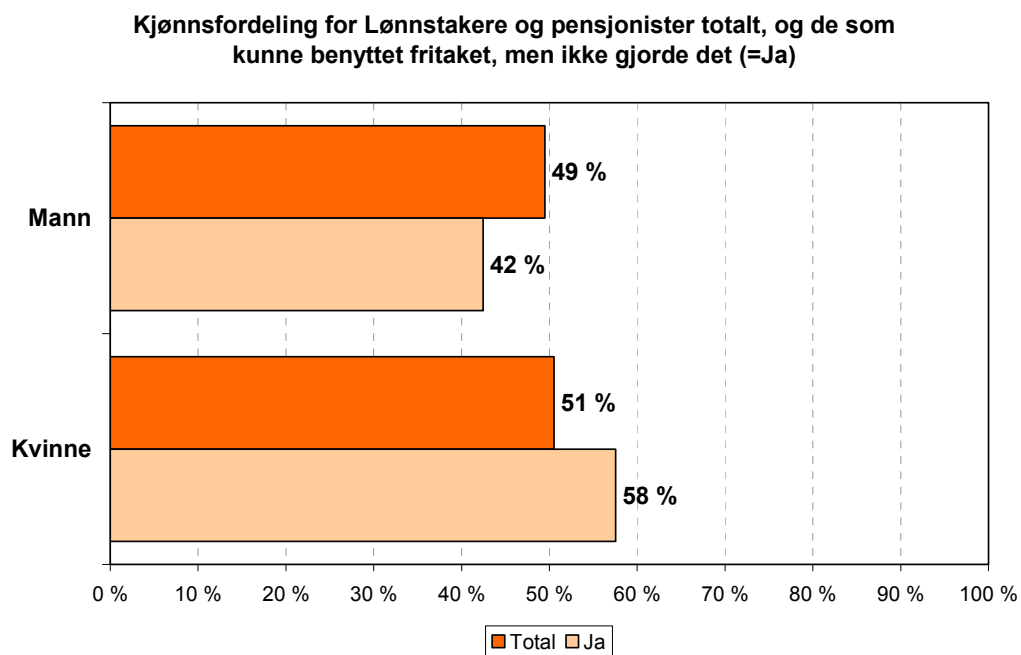
Bakgrunnstallene viser i tillegg at det er noe vanligere å være ugift enn gift i gruppen. Videre er det noe flere arbeidere (ufaglærte og faglærte) og noe flere elever/studententer/lærlinger i gruppen enn gjennomsnittet skulle tilsi. Det er også flere i statlig sektor og færre i kommunal/fylkeskommunal sektor, mens andelen i privat sektor er like stor som for landsgjennomsnittet. Blant de som leverte uten endringer er det flest "vanlig ansatte" og ikke like mange ledere.

I figurene under viser den mørke stolpen fordelingen for lønnstakere og pensjonister totalt ("Total"). Den lyse stolpen viser fordelingen for de som kunne benyttet fritaket, men ikke gjorde det ("Ja" – leverte uten endring).

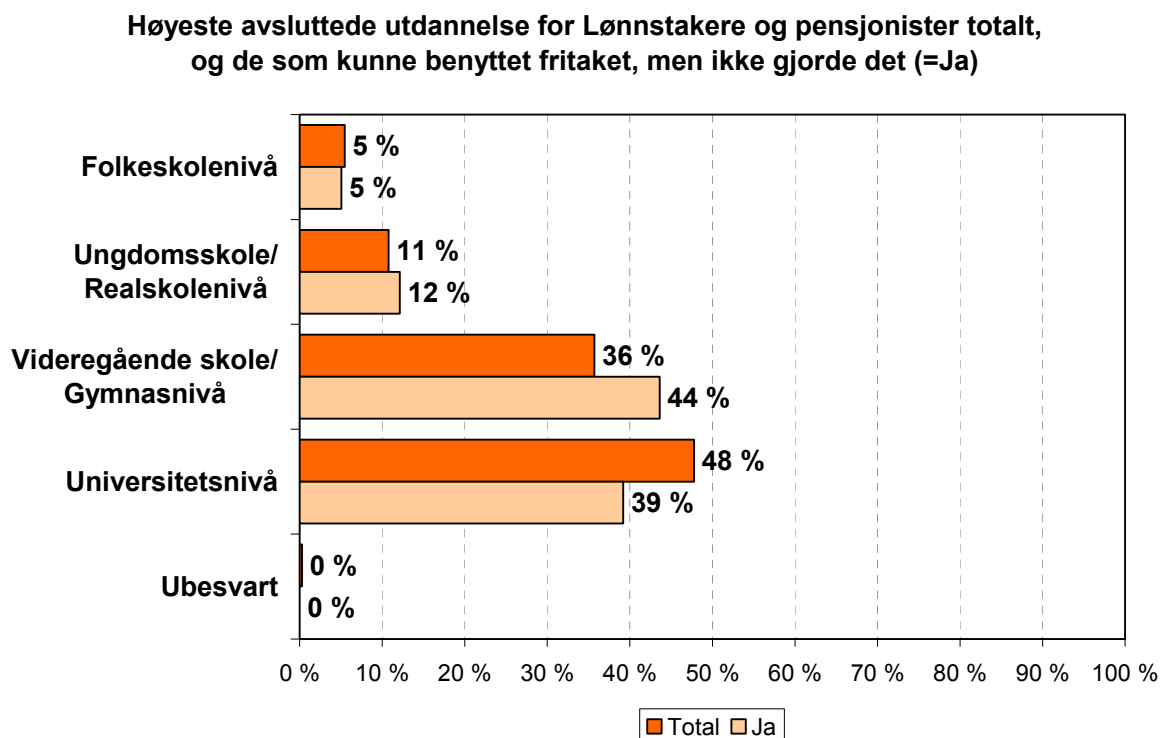
Figur 5. Aldersfordeling



Figur 6. Kjønnfordeling

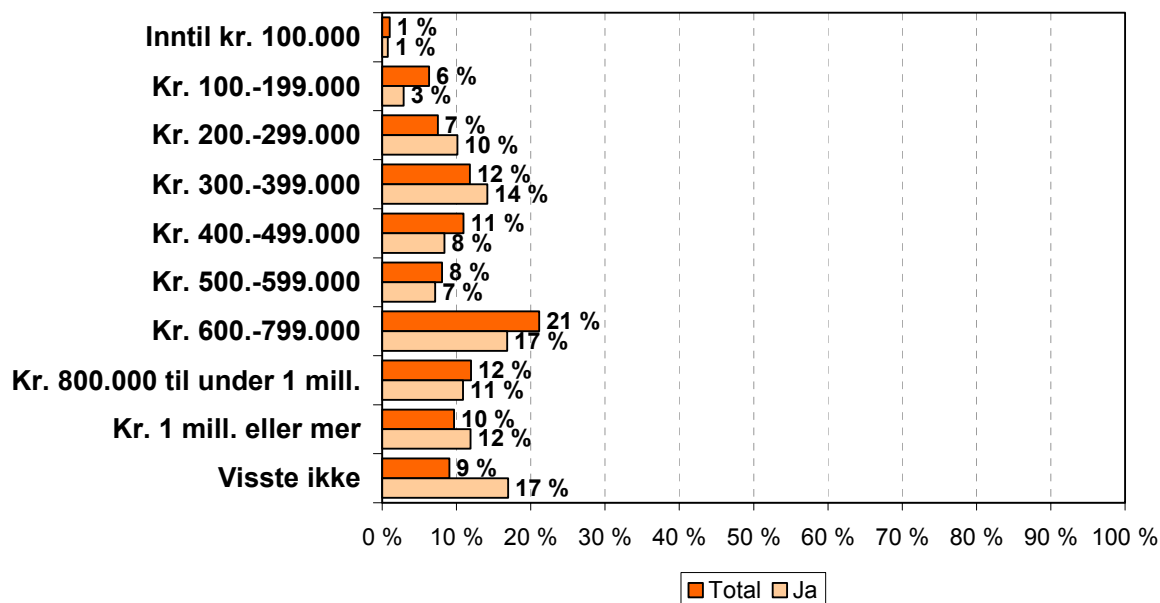


Figur 7. Utdanningsfordeling



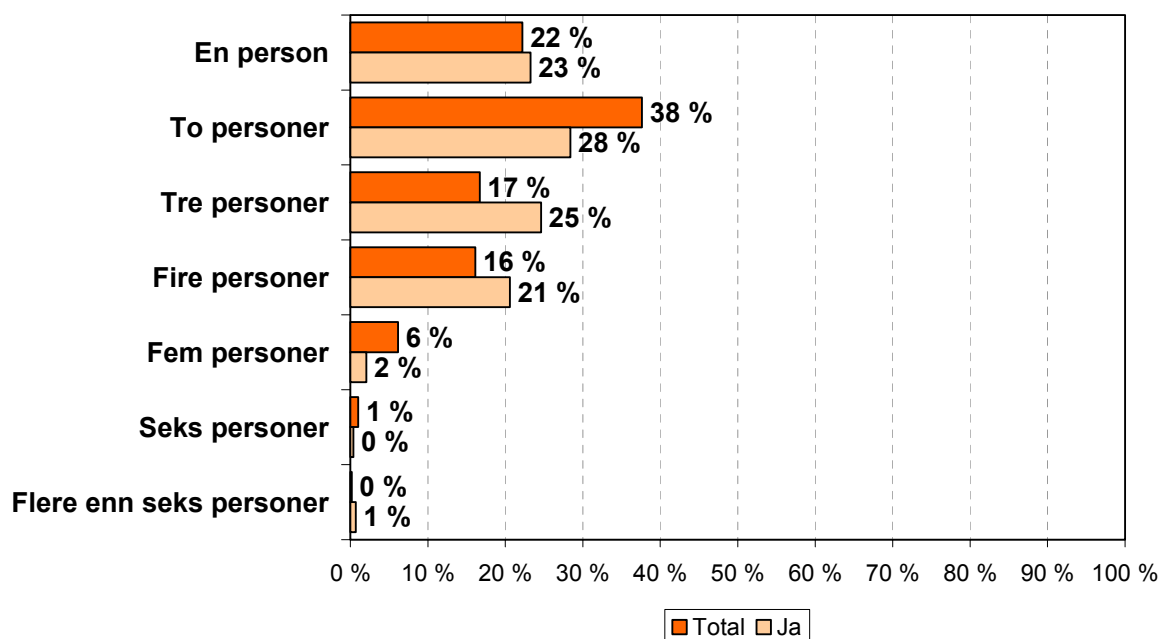
Figur 8. Inntektsfordeling

Husstandens samlede brutto inntekt til pr. år for Lønnstakere og pensjonister totalt, og de som kunne benyttet fritaket, men ikke gjorde det (=Ja)



Figur 9. Antall personer i husstanden

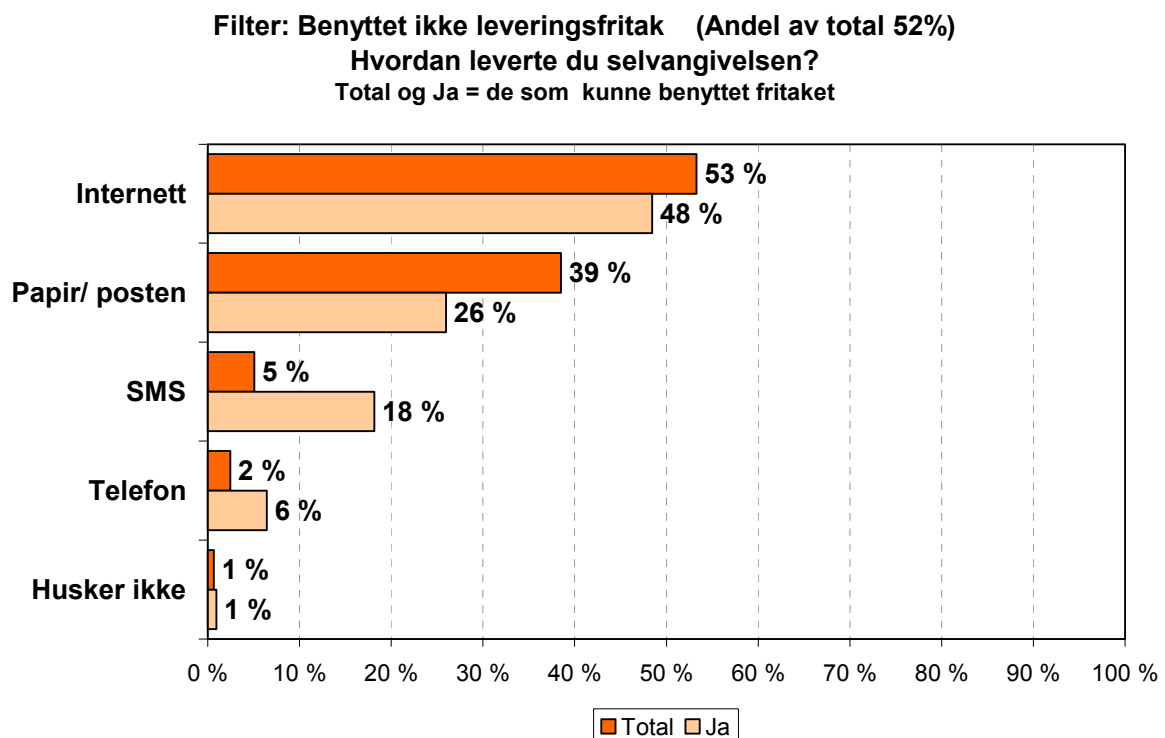
Antall personer i husstanden for Lønnstakere og pensjonister totalt, og de som kunne benyttet fritaket, men ikke gjorde det (=Ja)



3.3 Mer om de som ikke benyttet leveringsfritaket

De som ikke benyttet leveringsfritaket (enten de kunne ha benyttet det eller ikke), fikk et knippe oppfølgingsspørsmål i undersøkelsen; om hvordan de leverte selvangivelsen, om de vurderte å benytte seg av leveringsfritaket, om hvorfor de ikke benyttet seg av fritaket, om de vurderer å benytte seg av fritaket neste år, og om hva som skal til for at de skal benytte seg av leveringsfritaket i 2009.

Figur 10. Hvordan selvangivelsen ble levert

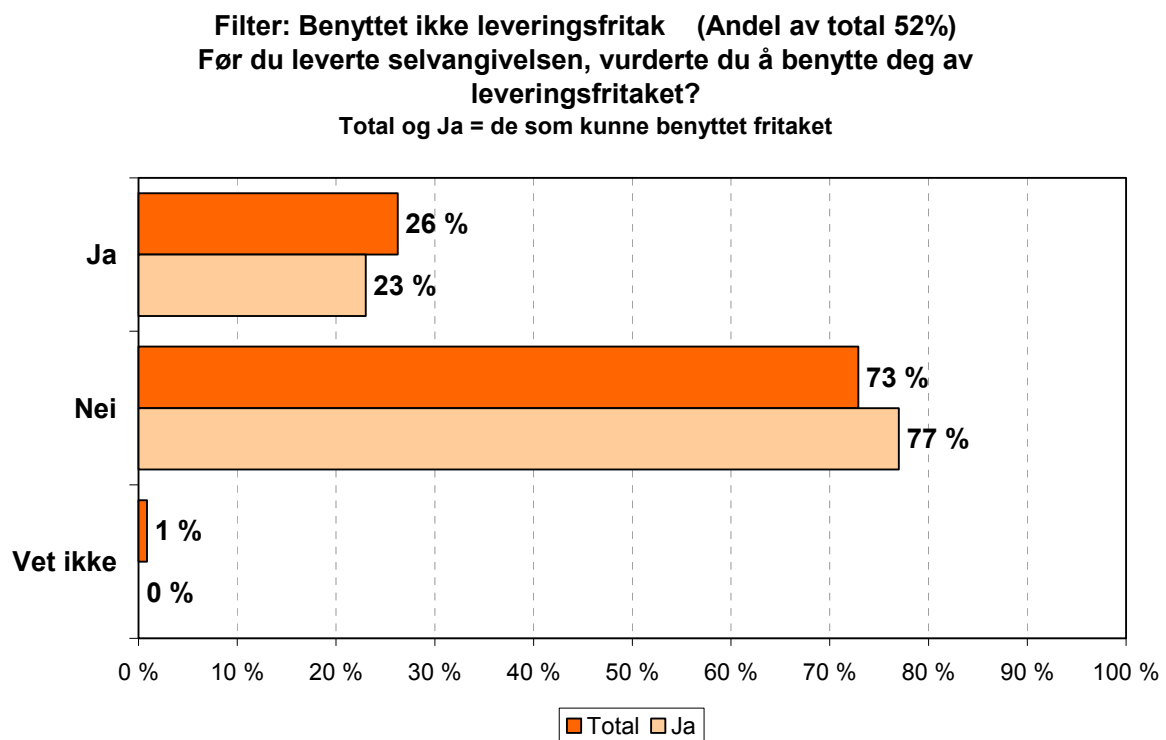


Internett har blitt den vanligste kanalen for levering av selvangivelsen. Dette gjelder både for lønnstakere/pensjonister totalt, og blant de som kunne benyttet fritaket. Men for de øvrige leveringsmåtene ser vi at de som kunne benyttet fritaket skiller seg en del fra gjennomsnittet. Disse velger i betydelig mindre grad papir, og i betydelig større grad levering på SMS eller telefon.

Menn velger i vesentlig større grad internett enn kvinner (61 mot 45 %). For kvinner er det fortsatt nesten like store andeler som velger internett som papir, og kvinner trekker snittet

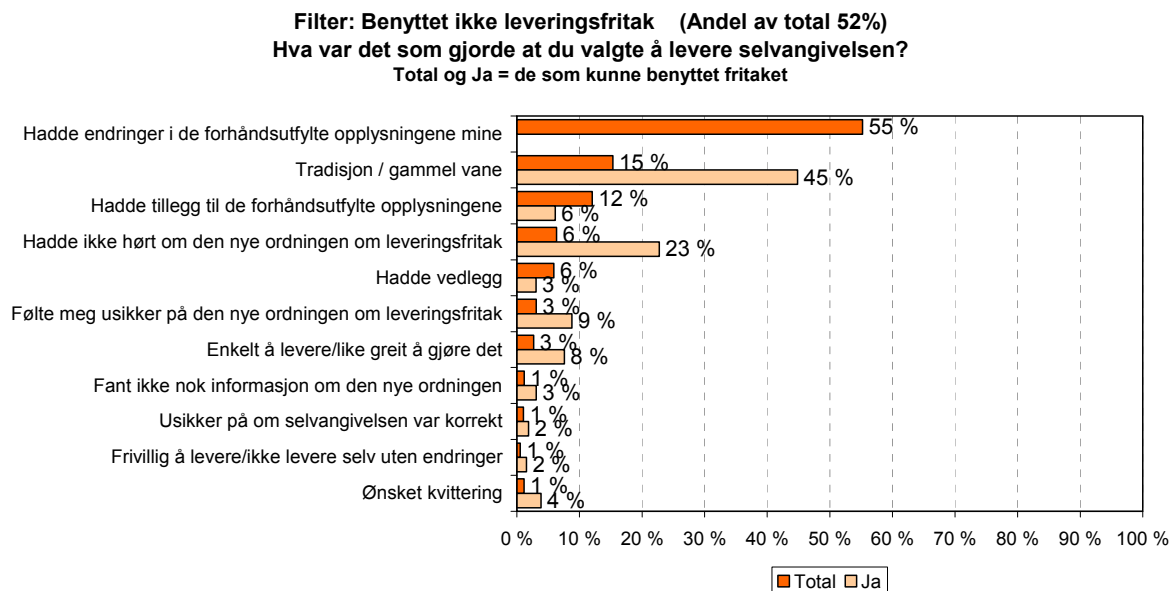
vesentlig opp for de som leverer på SMS eller telefon. Aldersmessig ser vi også forskjeller som forventet, hvor de unge trekker opp snittet for levering på SMS, de eldre for levering på papir og de i de midtre aldersgruppene (25-59) opp snittet for levering på internett. Utdanning og inntekt skiller også, slik at de med høyere utdanning og høyest inntekt trekker opp snittet vesentlig for levering på internett. Det er ingen vesentlige forskjeller mellom landsdelene for leveringsform.

Figur 11. Om man vurderte leveringsfritak



Det er ikke store forskjeller mellom de som kunne benyttet fritaket og andre for om de vurderte å benytte seg av leveringsfritaket eller ikke. Forskjellene er innenfor feilmarginene. Blant de som ikke benyttet fritaket er det altså ca 1 av 4 som vurderte å benytte det. Det store flertallet av de som ikke benyttet fritaket vurderte det heller ikke. På dette spørsmålet er det bare små forskjeller mellom undergrupper blant lønnstakere/pensjonister.

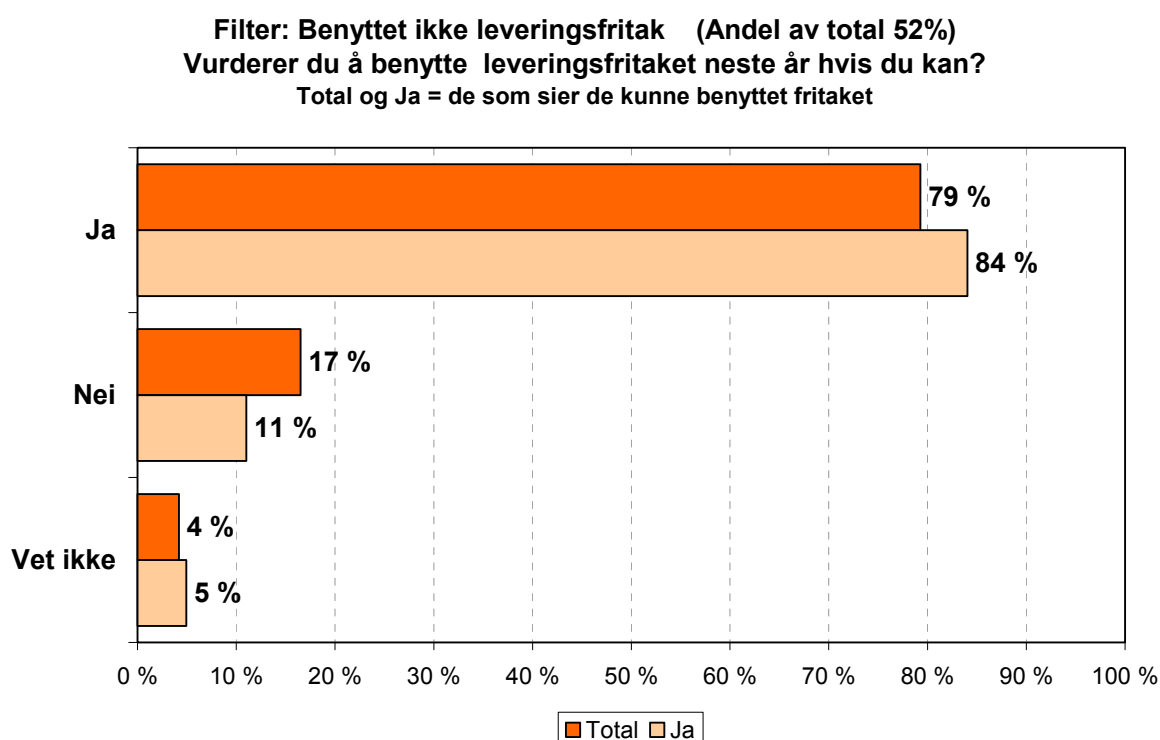
Figur 12. Hvorfor man valgte å levere selvangivelsen



Som det fremgår av figuren over, svarer de fleste som ikke benyttet fritaket rimeligvis at det var fordi de hadde endringer i de forhåndsutfylte opplysningene sine (mørke stolper). Men dette gjelder da ikke de som kunne benyttet fritaket (lyse stolper). For de sistnevnte finner vi to store kategorier av svar; at de leverte på grunn av tradisjon/gammel vane (45%), eller at de ikke hadde hørt om den nye ordningen (23%). Det er også en del av de som kunne benyttet fritaket som sier at de følte seg usikker på ordningen (9%) og som svarer at de leverte fordi det er så enkelt at det er like greit (8%). En liten andel (4%) sier det var fordi de ønsket kvittering. Som det fremgår av figuren har vi godtatt svar fra de som sa at de kunne benyttet fritaket om at de leverte fordi de hadde tillegg eller vedlegg til selvangivelsen. Dette definerer dem vel egentlig ut av gruppen som kunne benyttet fritaket, men gjelder for det første veldig få, og for det andre er det et signal om hvor vanskelig det kan være å oppfatte hva ordningen går ut på for enkelte.

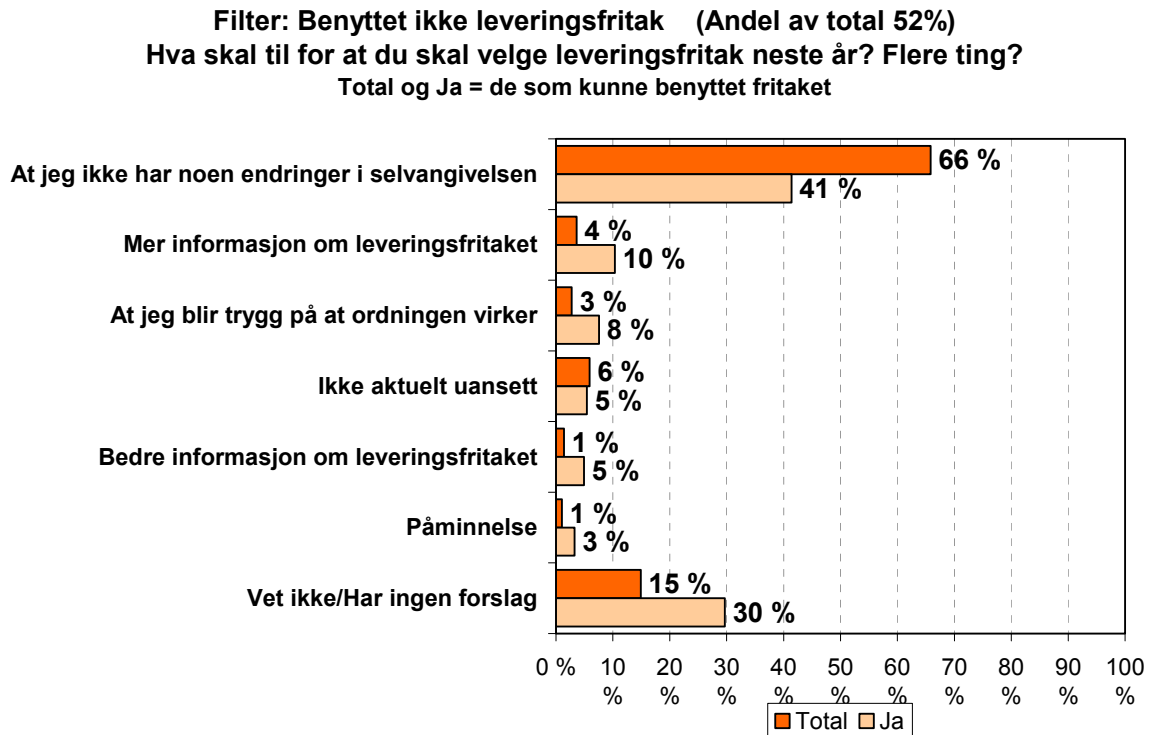
Ikke overraskende er det menn, 25-39 åringer, de med høyest utdanning og høyest inntekt, samt folk bosatt i Oslo som i størst grad svarer at de hadde endringer i opplysningene. Kvinner og de under 25 år svarer i større grad enn andre at de ikke hadde hørt om leveringsfritaket.

Figur 12. Vurderer leveringsfritaket neste år



Nær 8 av 10 totalt (av de som leverte selvangivelsen) svarer at de vil vurdere å benytte leveringsfritaket neste år, hvis de kan. Enda flere blant de som kunne benyttet fritaket i år, svarer at de vil vurdere å benytte det neste år. Det er ingen vesentlige kjønnsforskjeller for dette spørsmålet, men alder skiller: de over 60 år trekker snittet vesentlig opp for de som svarer "nei". De under 40 år trekker snittet vesentlig opp for de som svarer "ja". Utdannelse eller inntektsnivå ser ikke ut til å ha noen betydning for spredningen i svarene på dette spørsmålet, ei heller hvor man bor i landet.

Figur 13. Hva som skal til for å benytte leveringsfritaket neste år.



På spørsmålet om hva som skal til for å velge leveringsfritak neste år måtte vi forvente at de aller fleste svarte at de ikke hadde noen endringer i selvangivelsen. Derfor ba vi intervjuerne følge opp spørsmålet med om det kunne være flere ting enn akkurat "ingen endringer" som ville påvirke valget. De som kunne benyttet fritaket alt i år svarer i større grad enn andre at de trenger mer eller bedre informasjon om leveringsfritaket og at de må bli trygge på at ordningen virker.

3.4 Holdning til informasjonen om leveringsfritaket og leveringsfritaket generelt

Spørsmålene rundt former for levering etc. ble rimeligvis stilt kun de som hadde levert selvangivelsen i år. Videre stilte vi to spørsmål til hele utvalget, uavhengig av om man benyttet fritaket eller ikke, hvor det første dreide seg om påstander om leveringsfritaket, og det andre hvilken generelle holdning man har til leveringsfritaket.

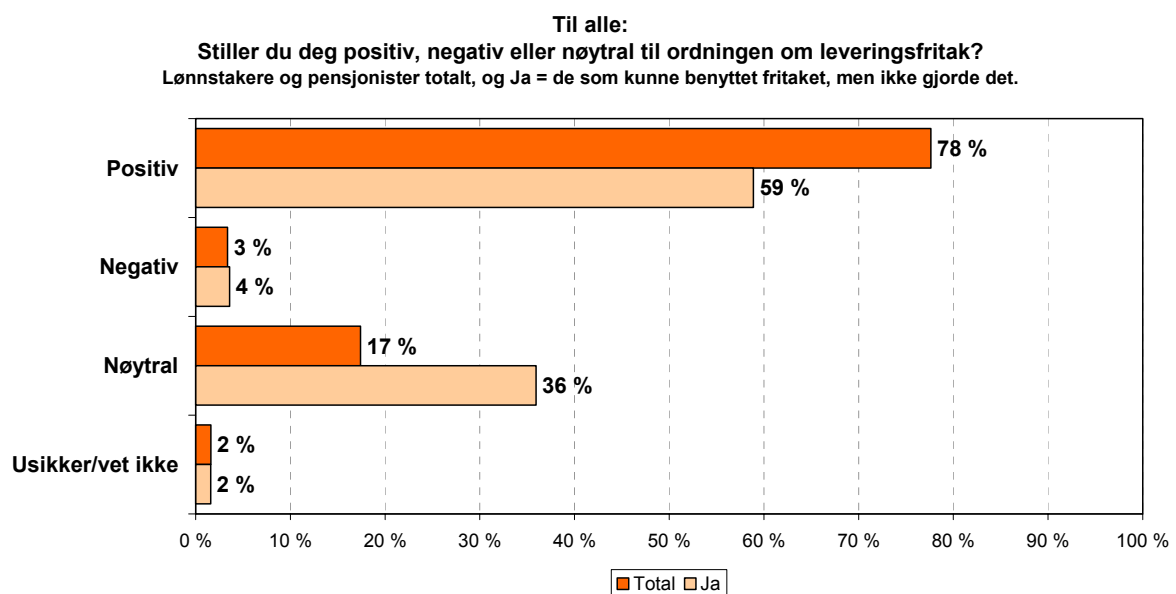
Figur 14. Utsagn om informasjon rundt leveringsfritaket, tillit til leveringsfritaket og videre anbefaling.



Totalt sett gir lønnstakere/pensjonister høy tilslutning til de positivt vinklede påstandene om leveringsfritaket. Figuren over viser andelene som svarer "helt enig", og totalt sett er det halvparten eller flere som gir sin helt klare tilslutning til at det var enkelt å finne informasjon om den nye ordningen, at de fikk kjennskap til ordningen i god tid og at de har tillit til at ordningen fungerer godt. Den siste påstanden ble kun stilt til de som benyttet seg av fritaket; nær 3 av 4 i denne gruppen vil anbefale andre å bruke ordningen neste år. Dette må sies å være gode resultater. Malurten i begeret er at de som kunne benyttet fritaket, men ikke gjorde det, skiller seg klart ut negativt. I denne gruppen svarer ikke mer enn ca 1 av 4 at de er *helt* enige i at det var enkelt å finne informasjon eller at de fikk kjennskap til ordningen i god tid før leveringsfristen. Bare 1 av 3 blant de som leverte, men kunne benyttet fritaket, har full tillit til at den nye ordningen fungerer.

Ser vi på bakgrunnstallene finner vi gjennomgående ingen kjønnsforskjeller i besvarelsene på disse spørsmålene. Alder skiller, men gir ikke noe entydig bilde. De yngste, under 25 år, er de mest negative til utsagnene om hvor lett det var å finne informasjonen og om de fikk kjennskap til ordningen i tide. Samtidig er dette aldersgruppen med størst tillit til at ordningen fungerer.

Figur 15. Holdning til ordningen om leveringsfritak



Nær 8 av 10 lønnstakere/pensjonister er positive til ordningen om leveringsfritak. På dette spørsmålet er det lite spredning i svarene mellom undergruppene, det eneste er at de med midlere husstandsinntekter (kr 400-600 000) er vesentlig mer positive til ordningen enn andre inntektsgrupper. Også her merker vi oss en vesentlig lavere andel positive blant de som kunne benyttet fritaket, men ikke gjorde det. Dette skyldes ikke at flere i denne gruppen er negative til ordningen, men at langt flere foreløpig forholder seg nøytral til den.

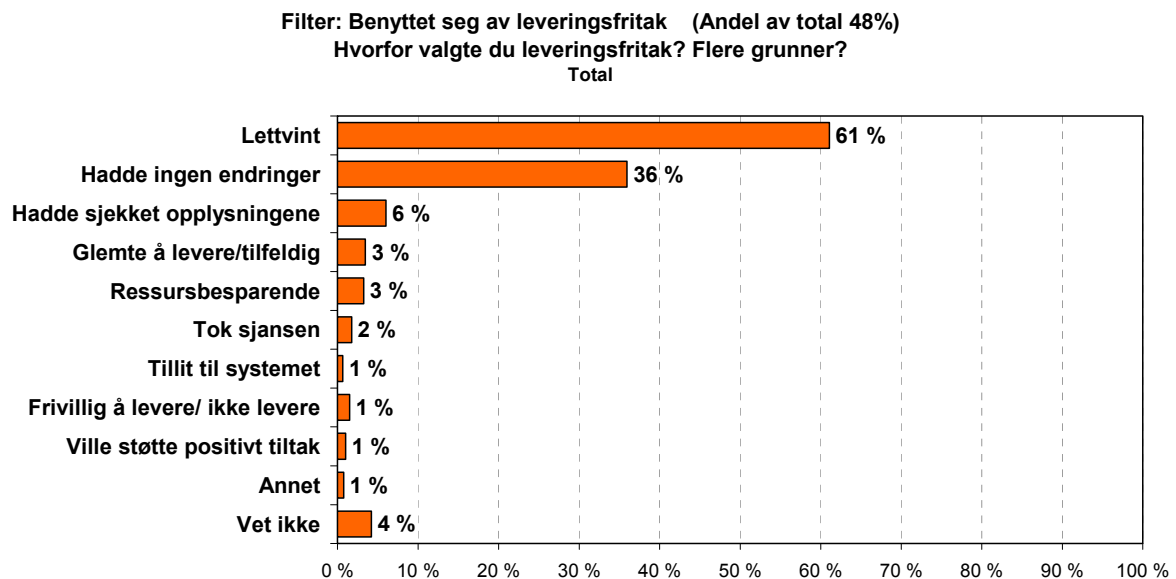
4. Om de som benyttet seg av leveringsfritaket

Til nå har vi konsentrert oss om de som har levert selvangivelsen, og mer spesifikt de som har levert uten endringer. Dette kapitlet omhandler spørsmålene vi stilte til de som faktisk benyttet seg av leveringsfritaket, og altså valgte å la være å levere selvangivelsen i år. Som tidligere vist er dette:

- Kvinner mer enn menn
- Unge og eldre mer enn “godt voksne”
- De med lavere utdanning mer enn de med høyere utdanning
- De med lavere husstandsinntekt mer enn de med høyere husstandsinntekt
- De fra Midt-Norge, Nord-Norge og Østlandet mer enn de på Vestlandet og i Oslo.

4.1 Hvorfor man valgte leveringsfritaket

Figur 16. Hvorfor man valgte leveringsfritaket



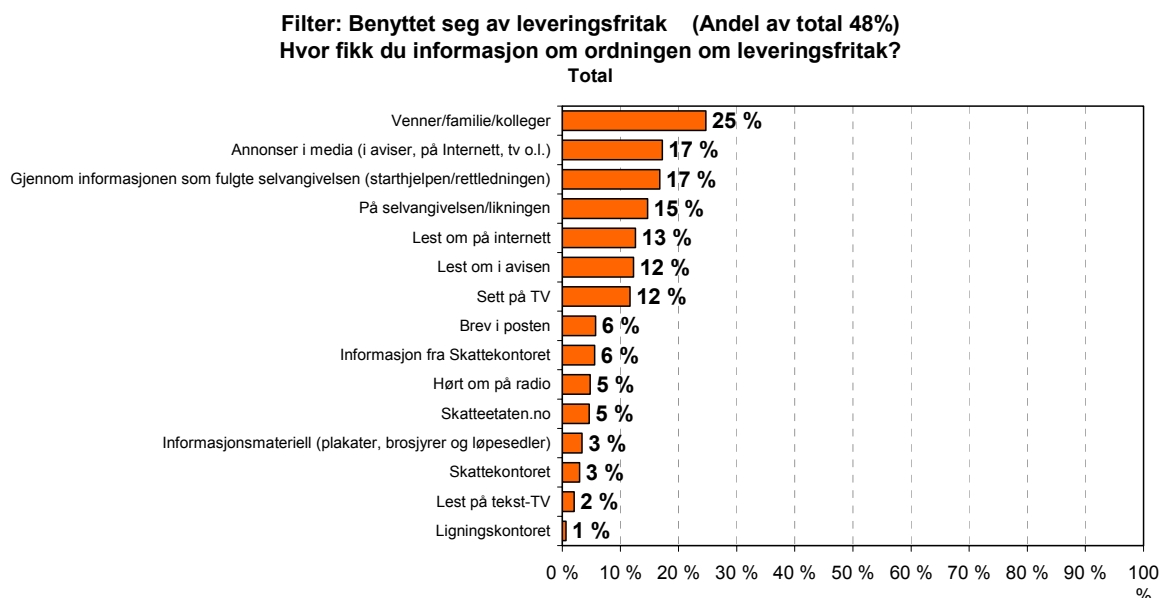
Som vi har sett i kapittel 3, var det nok enkelte av de som kunne valgt fritak som likevel leverte fordi de synes det er enkelt å levere. Men det er åpenbart enda mer lettvisst å ikke levere, så sant man ikke har noen endringer. Ca 6 av 10 av de som benyttet seg av leveringsfritaket oppgir "lettvisst" som grunn, og dette er faktisk en større andel enn det vi skulle tro var det mest åpenbare svaret; at man ikke hadde endringer. I forarbeidene til undersøkelsen mistenkte vi at enkelte rett og slett glemte å levere og at bruken av

leveringsfritaket på den måten var tilfeldig. 3 % av de som benyttet fritaket innrømmer dette i målingen. Ellers nevner enkelte at de vil støtte et positivt tiltak og at det er ressursbesparende, noen sier de "tok sjansen", mens andre sier på sin side at de benyttet fritaket fordi de har tillit til systemet.

"Lettvint" nevnes som den viktigste grunnen til ikke å levere på tvers av alle undergrupper, og vi finner ingen vesentlige forskjeller mellom kjønnene, aldersgrupper eller andre for dette svaralternativet. For den nest hyppigst valgte årsaken "hadde ingen endringer" finner vi en viss spredning i besvarelsene. Dette svarer i størst grad 25-39 åringer, de med universitetsutdannelse, de med husstandsinntekter mellom kr 400-600 000 og folk bosatt på Vestlandet. De som har stilling som "funksjonær", i motsetning til arbeider eller pensjonist, svarer også at de ikke hadde noen endringer i større grad enn andre. Personer i mellomlederstillinger skiller seg også positivt ut i forhold til vanlig ansatte med en større andel som svarer at de ikke hadde noen endringer og derfor valgte å benytte leveringsfritaket.

4.2 Hvor informasjonen om ordningen kom fra

Figur 17. Hvor man fikk informasjon om leveringsfritaket



Et interessant funn i undersøkelsen er at mange faktisk sier at de fikk vite om ordningen gjennom venner og kolleger, altså via uformelle kanaler og ikke bare via de formelle



informasjonskanalene. Det er faktisk flest som nevner *venner/kolleger* først, og dernest de formelle kanalene – og ikke omvendt. Dette viser at ordningen om leveringsfritak er noe som har blitt snakket om i vennekretser og blant kolleger. Det er de under 25 år, og de med videregående som høyeste utdanning, som trekker opp gjennomsnittet for de som peker på venner/kolleger som informasjonskilde, men jevnt over er det relativt høye andeler som svarer dette. Også de som er ansatt i kommune/fylkeskommune-sektoren oppgir venner/kolleger som informasjonskilde vesentlig oftere enn ansatte i statlig eller privat sektor. 25 % oppgir altså venner/kolleger. Til sammenlikning er det 26 % som oppgir at de fikk informasjon gjennom minst én av Skatteetatens kanaler.

Videre er det ingen forskjeller mellom undergruppene når det gjelder informasjon via starthjelpen/rettledningen til selvangivelsen, men vi finner en viss spredning i resultatene for de som sier de fikk *informasjon fra selve selvangivelsen*. For informasjon på selvangivelsen er det kvinner, 40-59 åringer og folk i Nord-Norge som trekker snittet vesentlig opp. Ansatte i statlig sektor skiller seg også positivt ut med større andeler enn ellers som sier de fikk informasjon om leveringsfritaket på selvangivelsen.

For *informasjon via Skattekontoret* finner vi ingen vesentlige forskjeller i besvarelsene mellom undergrupper, men *informasjon via skatteetaten.no* skiller noe: 25-39 åringer og de med universitetsutdanning oppgir denne kanalen oftere enn andre. For *informasjonsmateriell* er det folk på Østlandet som skiller seg ut med flest som nevner dette. Ellers er det ingen nevneverdige forskjeller mellom undergrupper for dette alternativet.

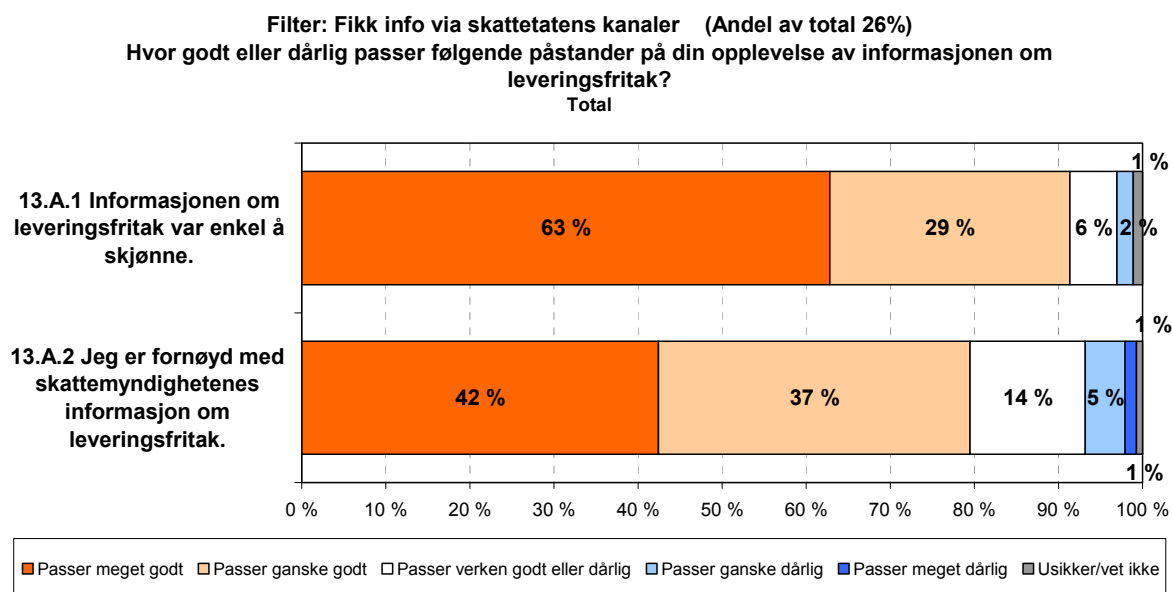
Når det gjelder informasjon via mediene er det et broket bilde, som nok gjenspeiler forskjeller i den generelle mediebruken mellom aldersgruppene. For eksempel trekker de under 25 år snittet vesentlig opp for de som har lest om leveringsfritaket på internett. Det gjør også de med høyest husstandsinntekt og folk bosatt i Oslo. De eldre er på sin side overrepresentert blant de som har lest om fritaket i avisen.

T-bane/takbuer i Oslo og Skatteopplysningen var med som mulige svaralternativer i undersøkelsen, men ble ikke nevnt som informasjonskilde hos noen av de som deltok i målingen.

4.3 Vurdering av informasjonen via skatteetatens kanaler

Til sammen 26 % svarte at de fikk informasjon om leveringsfritaket gjennom minst en av skatteetatens kanaler. Disse stilte vi to oppfølgingsspørsmål om deres vurdering av informasjonen om leveringsfritaket.

Figur 17. Hvor man fikk informasjon om leveringsfritaket



Et klart flertall i gruppen som har fått informasjon via skatteetatens kanaler sier det "passer meget godt" at informasjonen om leveringsfritak var enkel å skjønne. Bare til sammen 3 % svarer at de synes den beskrivelsen passer ganske/meget dårlig. Det er få signifikante utslag mellom undergruppene for dette spørsmålet. Flertallet er positive til informasjonen i alle undergrupper. Folk på Østlandet skiller seg ut med aller størst andel som mener informasjonen var enkel å skjønne. På den annen side er det noe større andeler som mener utsagnet passer dårlig blant folk i statlig sektor og blant elever/studenter/lærlinger enn ellers – dog med den presiseringen at det også i disse gruppene er klare flertall som er positive til informasjonens enkelhet.

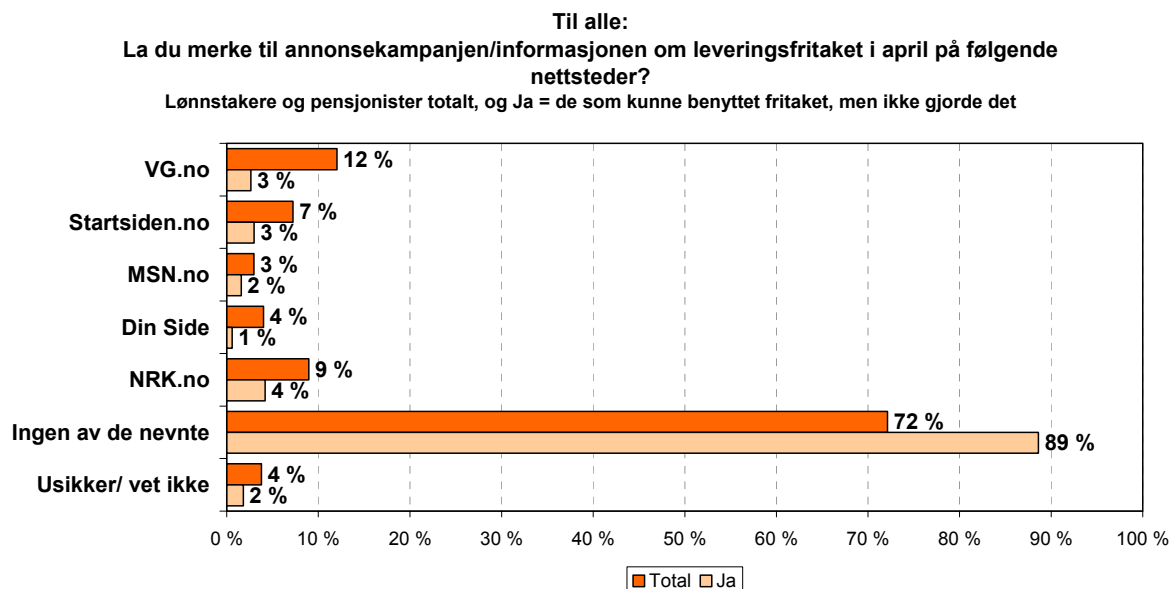
8 av 10 svarer at det passer meget/ganske godt at de er fornøyd med skattemyndighetenes informasjon om leveringsfritak. Også for dette forholdet finner vi altså en klar overvekt av positive framfor negative svar. Kvinner er mer fornøyde enn menn. Eldre og pensjonister er

også vesentlig mer fornøyde enn andre. I tillegg skiller de med universitetsutdannelse seg ut som mer fornøyde enn andre med skattemyndighetenes informasjon om leveringsfritak.

4.4 Mer om informasjonen

I tillegg til de informasjonskanalene som er omtalt i avsnittet over, gjennomførte Skattedirektoratet en annonsekampanje på internett i forbindelse med leveringsfritaket. Alle lønnstakere/pensjonister fikk spørsmål om deres oppmerksomhet til denne, uavhengig om de valgte leveringsfritak eller ikke.

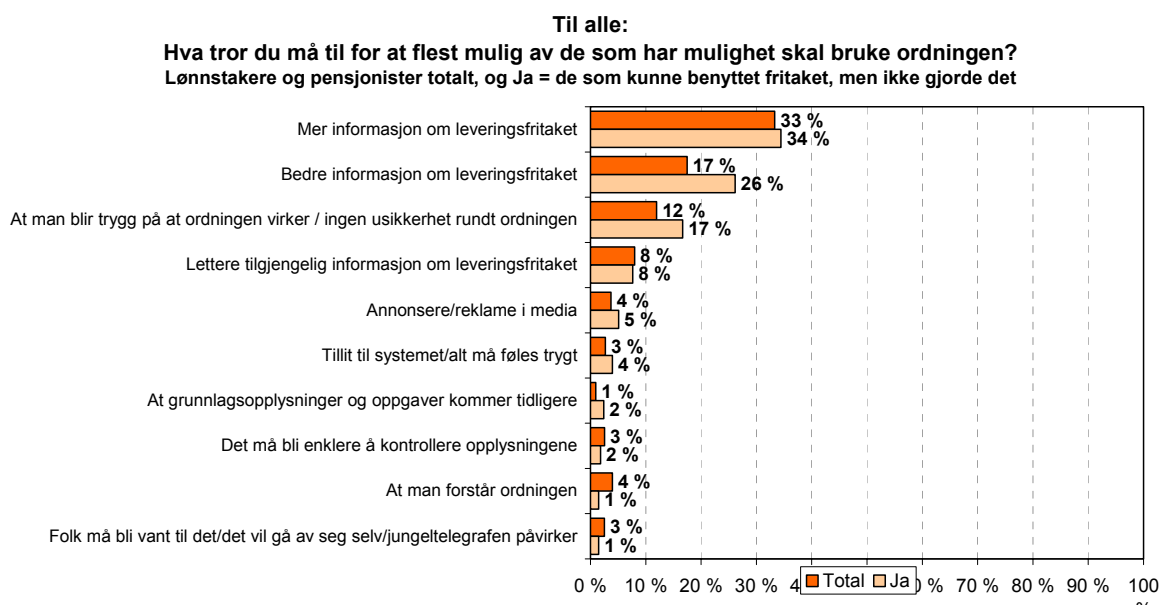
Figur 18. Hvor man fikk informasjon om leveringsfritaket



Hovedfunnet er at de fleste ikke har lagt merke til annonsekampanjen på noen av de nevnte nettstedene. Dette er naturlig, sett i lys av at kampanjen gikk på spesifikke nettsteder og vi henvender oss til et generelt utvalg. Totalt sett har flest lagt merke til annonsene på vg.no (12 %), nrk.no (9 %) og startsiden.no (7 %), som nok også gjenspeiler forskjellen i generell bruk av disse internettsidene. Ikke like mange har lagt merke til kampanjen på msn.no eller din side. Det er ikke overraskende at de som kunne benyttet fritaket, men ikke gjorde det i enda mindre grad enn andre har lagt merke til internettkampanjen. Resultatene vi har sett tidligere tyder på at det at man ikke mottok/tilgnet seg informasjon om fritaket er en av hovedgrunnene til at leveringsfritaket ikke ble benyttet, noe funnene her understreker.

Ikke uventet finner vi store kjønns- og aldersforskjeller for dette spørsmålet. Menn oppgir vesentlig større oppmerksomhet for nettstedene enn kvinner, og de under 25 år har i vesentlig større grad enn andre aldersgrupper sett annonsene om leveringsfritaket på disse nettstedene. Også de mellom 25 og 39 år trekker opp snittet for de som har sett annonsene på vg.no. Videre er de i privat sektor noe overrepresentert blant de som har lagt merke til internettkampanjen, sammenliknet med de i kommunal/fylkeskommunal eller statlig sektor.

Figur 19. Hva folk flest mener må til for at flest mulig skal benytte ordningen



Også på spørsmålet om hva man tror skal til for at flest mulig skal benytte ordningen, ser vi at alternativene vedrørende informasjon (mer, bedre, lettere tilgjengelig) er de flest nevner. De som kunne benyttet fritaket, men ikke gjorde det utmerker seg spesielt med flere enn snittet som svarer at de tror *bedre* informasjon om fritaket må til. Vi legger også merke til at relativt mange i den sistnevnte gruppen mener det er viktig at man blir trygg på ordningen / fjerner usikkerhet rundt ordningen / at det må føles trygt. Ut over dette er det ikke store forskjeller i besvarelsene mellom lønnstakere/pensjonister totalt og de som kunne benyttet fritaket, men ikke gjorde det.

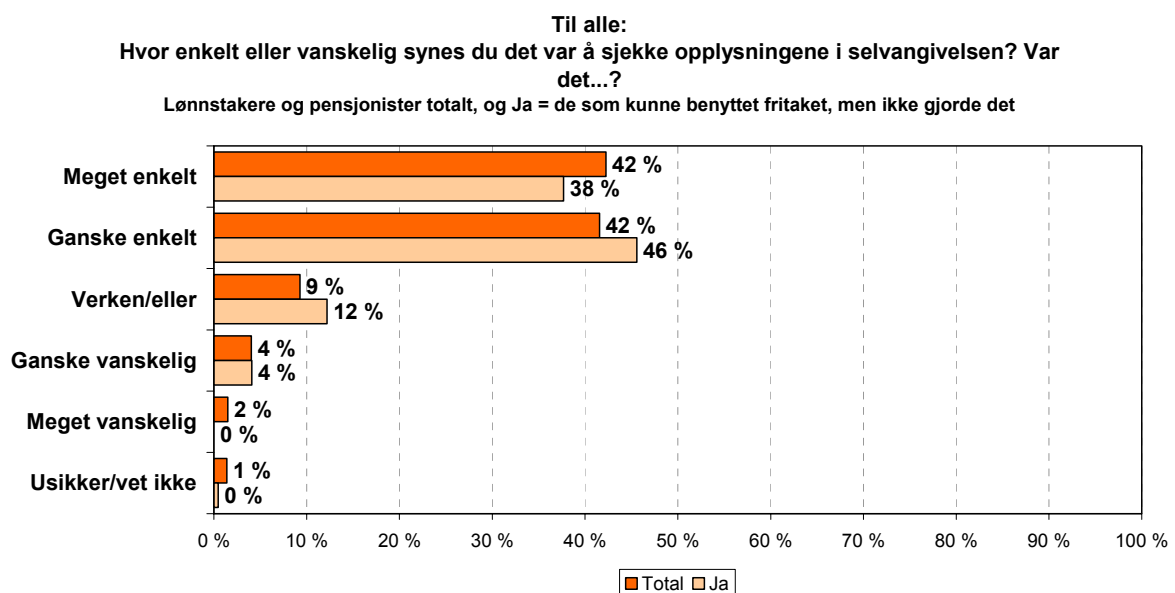
Det er særlig kvinner og de med høy utdanning og høy inntekt som tror *mer* informasjon skal til. Funksjonærer, mellomledere og de i kommunal/fylkeskommunal sektor trekker også

opp snittet for de som har tro på *mer* informasjon. Kvinner, de med høyest utdanning og de med midlere inntekt utmerker seg blant de som peker på at man må bli trygg på ordningen.

5. Generelle spørsmål om selvangivelsen og Skattedirektoratet

Til slutt i undersøkelsen benyttet vi anledningen til å stille noen generelle spørsmål om selvangivelsen og om lønnstakere/pensjonisters inntrykk av skattedirektoratet. Spørsmålene omhandlet hvor enkelt man synes det er å sjekke opplysningene i selvangivelsen, omtrent hvor lang tid man benytter for å sjekke opplysningene, hvordan man foretrekker å motta selvangivelsen i fremtiden, og om det har skjedd endringer i ens personlige økonomi som har gjort arbeidet med selvangivelsen vanskeligere sammenliknet med tidligere år. Disse spørsmålene ble stilt til alle, uansett levering eller ei.

Figur 20. Hvor enkelt eller vanskelig det er å sjekke opplysningene i selvangivelsen.



De aller fleste (84 % totalt) lønnstakere/pensjonister svarer at det er ganske/meget enkelt å sjekke opplysningene i selvangivelsen. Bare 6 % mener det er ganske/meget vanskelig. Forskjellene mellom totalfordelingen og besvarelsene fra de som kunne benyttet fritaket, men ikke gjorde det er innenfor feilmarginene. Det virker med andre ord ikke som om hvor

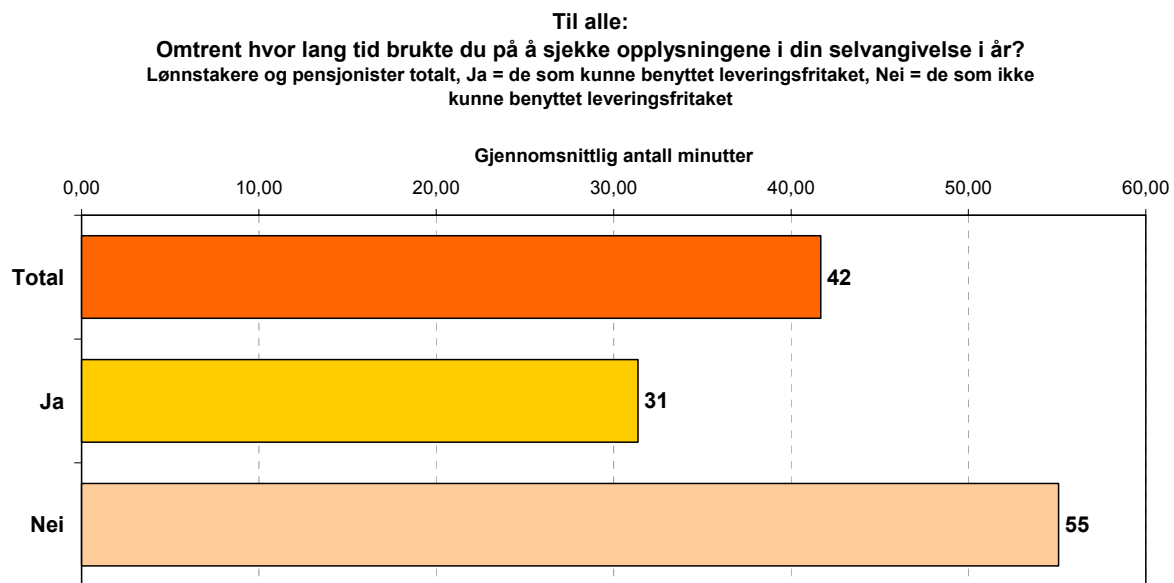
lett eller vanskelig man synes utfyllingen er har noen særlig sammenheng med om man velger leveringsfritaket eller ikke.

Kjønnsforskjellene er innenfor feilmarginene, men det er en tendens til at menn synes det er enklere enn kvinner å sjekke opplysningene. Aldersmessig er det slik at jo eldre lønnstaker/pensjonist desto større andeler finner vi som svarer at det er enkelt. De under 25 år trekker snittet vesentlig opp for de som mener det er vanskelig å sjekke opplysningene. De med høyest utdanning har også høyest andeler som svarer at de synes det er meget enkelt å sjekke opplysningene. I tillegg utmerker de med lavest husstandsinntekt seg positivt, og trekker opp snittet vesentlig for de som svarer at de synes det er meget enkelt å sjekke opplysningene i selvangivelsen. Geografisk finner vi også noen forskjeller, hvor det er flest som mener det er enkelt å sjekke opplysningene i Oslo, og flest som sier det er vanskelig å sjekke opplysningene i Nord-Norge. Pensjonister har også signifikant høyere andeler enn gjennomsnittet som mener det er meget enkelt å sjekke opplysningene.

I undersøkelsen svarer nær sagt alle at de synes tiden de må bruke på å sjekke opplysningene i selvangivelsen er akseptabel; 96 % totalt svarer dette. Det er få eller ingen forskjeller mellom demografiske undergrupper i vurderingen av om tidsbruken er akseptabel. Men vi ser forskjeller avhengig av hvor vanskelig man synes det er å sjekke opplysningene; jo vanskeligere man synes det er, desto færre er det som synes at tidsbruken er akseptabel.

Vi ba videre respondentene anslå omtrent hvor lang tid de brukte på å sjekke opplysningene i år. Figuren under viser gjennomsnittlig antall minutter totalt, for de som kunne benyttet leveringsfritaket og for de som ikke kunne benyttet leveringsfritaket.

Figur 21. Tid brukt på å sjekke opplysningene i selvangivelsen



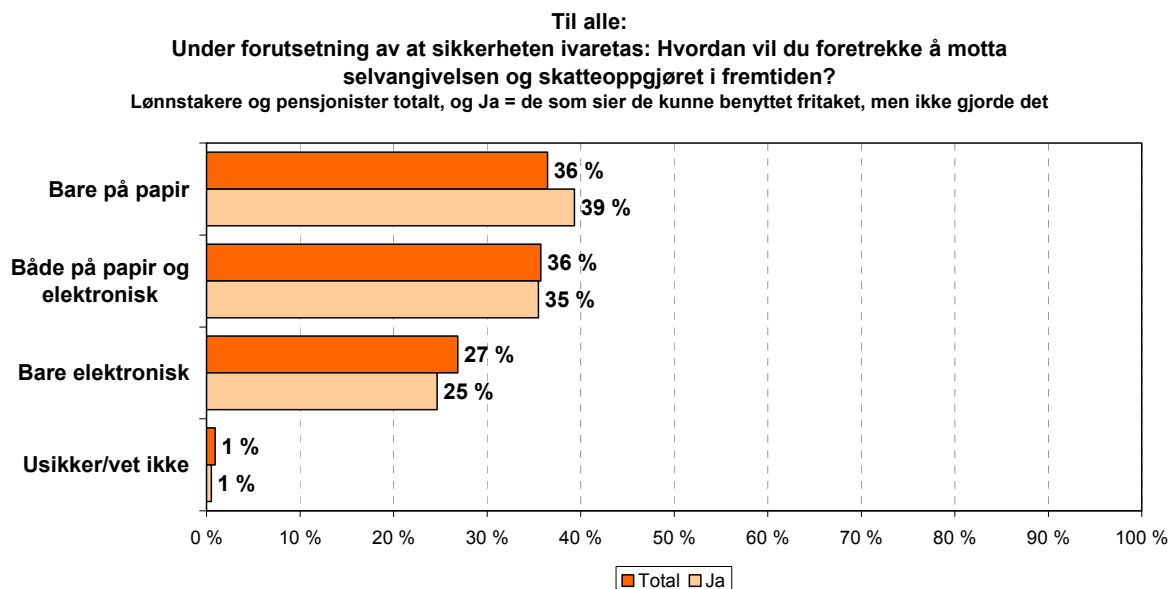
Som vi ser er det stor forskjell i tidsbruken mellom de to sistnevnte gruppene, mens gjennomsnittet totalt ligger opp mot 3 kvarter, på 42 minutter. Tidsbruken for de som leverte uten endringer og de som faktisk benyttet fritaket skiller seg ikke mye fra hverandre: For de som faktisk benyttet fritaket er den gjennomsnittlige tidsbruken på 34 minutter, mot altså 32 minutter for de som kunne ha benyttet fritaket, men ikke gjorde det. Gjennomsnittlig tidsbruk for alle som leverte (enten de kunne benyttet fritaket eller ikke) er på 48 minutter. Vi finner altså:

- Gjennomsnittlig tidsbruk totalt (uansett levert eller ikke) = 42 minutter
- Gjennomsnittlig tidsbruk for de som leverte = 48 minutter
- Gjennomsnittlig tidsbruk for de som benyttet leveringsfritaket = 34 minutter
- Gjennomsnittlig tidsbruk for de som leverte, men kunne benyttet leveringsfritaket = 32 minutter
- Gjennomsnittlig tidsbruk for de som leverte, men ikke kunne benyttet leveringsfritaket (altså hadde endringer) = 52 minutter.

Videre finner vi at tidsbruken på å sjekke opplysningene ikke varierer mye avhengig av hvordan man velger å levere. Unntaket er for de som har levert på SMS, som har brukt 29 minutter i snitt – mot altså gjennomsnittet på 42 minutter. Det er også naturlig når vi finner at jo vanskeligere man synes det er å sjekke opplysningene, desto mer tid har man også brukt på å sjekke dem (og desto færre synes tidsbruken er akseptabel).

Det er visse forskjeller demografisk i tidsbruken på å sjekke opplysningene i selvangivelsen. Det er ikke store forskjeller mellom kjønnene, men de yngste bruker klart mindre tid enn de eldre, og 40-59 åringene bruker lengst tid. Videre bruker de med høyest husstandsinntekt (kr 600 000+) og folk bosatt i Oslo klart mer tid på å sjekke opplysningene enn andre. Pensjonister bruker noe *mindre* tid enn andre, mens mellomledere bruker noe *mer* tid enn andre på å sjekke opplysningene.

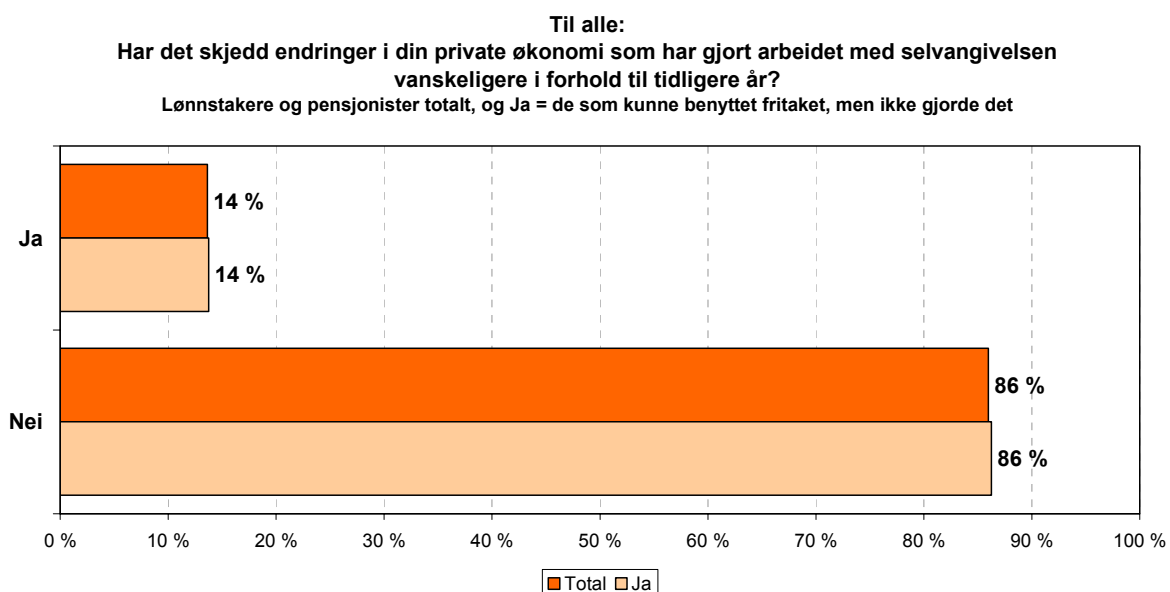
Figur 22. Hvordan man vil foretrekke å motta selvangivelse og skatteoppgjøret i fremtiden.



Det er like mange som foretrekker å motta selvangivelsen og skatteoppgjøret både på papir og elektronisk i fremtiden, som bare på papir. Minst tilslutning er det foreløpig til å motta selvangivelsen og skatteoppgjøret bare elektronisk, selv under forutsetning av at sikkerheten ivaretas. Kvinner trekker opp snittet vesentlig for de som svarer "bare på papir", mens menn trekker opp snittet vesentlig for de som svarer "bare elektronisk". De under 25 år trekker opp snittet for de som foretrekker "både papir og elektronisk", mens de spesielt de mellom 25 og 39 år trekker opp snittet for de som svarer "bare elektronisk". De over 60 år svarer i størst grad "bare på papir". Jo høyere utdanning og jo høyere inntekt, desto større tilslutning er det til alternativene for elektronisk mottak. Type stilling skiller; Arbeidere ønsker begge deler, funksjonærer bare elektronisk og pensjonister bare på papir – satt på spissen. Både folk i

statlig og privat sektor trekker snittet ned for de som svarer "bare på papir", mens ledere i større grad enn vanlig ansatte ønsker å motta selvangivelsen elektronisk.

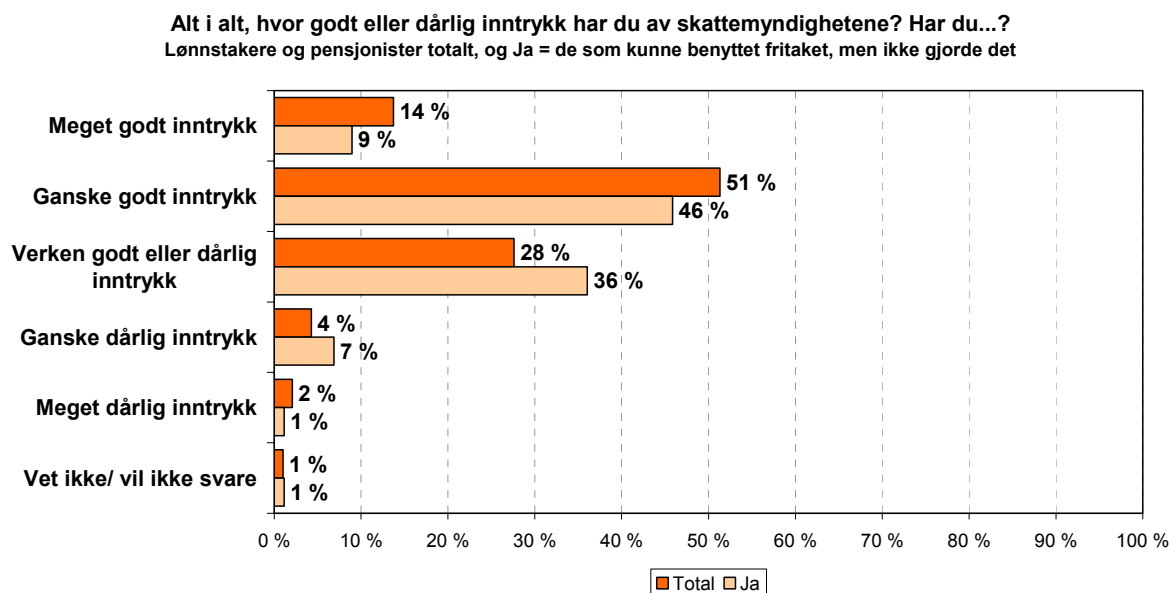
Figur 23. Om det har skjedd endringer i privatøkonomien som har gjort arbeidet med selvangivelsen vanskeligere enn tidligere



For de aller fleste, nærmere 9 av 10, har arbeidet med selvangivelsen vært som tidligere år. 14 % svarer at de har hatt endringer som har gjort arbeidet med selvangivelsen vanskeligere enn tidligere. 25-39 åringer, de med universitetsutdannelse og folk i Oslo har i større grad enn andre hatt slike endringer i privatøkonomien. Det har også funksjonærer og de som arbeider i privat sektor.

De som har svart "ja" på dette spørsmålet har naturlig nok brukt mer tid på å sjekke opplysningene enn de som har svart "nei" – ca 20 minutter mer i snitt. Det at det har skjedd slike endringer i privatøkonomien har nok også påvirket i hvilken grad man kunne velge leveringsfritaket; ca 1 av 5 blant de som har hatt slike endringer i privatøkonomien svarer samtidig at de benyttet leveringsfritaket, mot over halvparten blant de som ikke har hatt slike endringer.

Figur 24. Totalinntrykk av skattemyndighetene



65 %, eller ca 2 av 3 lønnsstakere/pensjonister har et godt totalinntrykk av skattemyndighetene – noe som er det samme nivået for skatteetatens omdømme som vi fant i undersøkelsen om lønnsstakere og pensjonisters oppfatning av skattedirektoratet i mai. Svarene fra de som kunne benyttet fritaket, men ikke gjorde det, skiller seg noe fra gjennomsnittet. Andelen med godt inntrykk er lavere i denne gruppen, mens andelen som svarer at de verken har et godt eller dårlig inntrykk er høyere. Dette indikerer vel at det i denne gruppen befinner seg en del som ikke er videre opptatt av skattespørsmål. Dermed har de vanskeligere enn andre for å ta stilling til spørsmålet om inntrykk av skattemyndighetene, samtidig som det vil påvirke deres interesse for å orientere seg om nye ordninger (som leveringsfritaket).

I denne undersøkelsen skiller de med høyest utdannelse, de med lavest inntekt og folk bosatt i Oslo seg ut positivt, med størst andeler som har meget godt totalinntrykk av skattemyndighetene. Vi ser videre at totalinntrykket av skattemyndighetene har sammenheng med om man vurderer å benytte leveringsfritaket neste år, og om man stiller seg positiv eller negativ til fritaket. De med dårligere totalinntrykk av skattemyndighetene svarer i større grad enn andre "nei" på spørsmålet om de vurderer å benytte leveringsfritaket neste år, og i større grad enn andre at de er "negative" til den nye ordningen om leveringsfritak. Hvor enkelt eller vanskelig man synes det er å sjekke opplysningene i selvangivelsen har også en klar sammenheng med inntrykket man har av



synovate

Research reinvented

skattemyndighetene; jo vanskeligere man synes det er å sjekke opplysningene, desto dårligere totalinntrykk har man av skattemyndighetene.