

# Brukerundersøkelse Veiledning

”Hvordan var ditt møte med skattekontoret?”

Uke 46/2008



Skatteetaten

Evaluering av ROS, Trine Pettersen og Maren Opperdud Eidskrem





# Innhold

---

- Lysark 3 : Sammendrag
- Lysark 4-8 : Om undersøkelsen
- Lysark 9-25 : Resultater totalt og region
- Lysark 26-29 : Resultater fremmedspråklige respondenter
- Lysark 30-31 : Resultater skattekontor gruppert etter størrelse
- Lysark 32 : Synspunkter på gjennomføringen

- Det ble oppnådd god svarprosent, totalt 32%. Dersom Oslo skattekontor holdes utenfor er svarprosenten samlet for øvrige skattekontor 47%.
- Resultatene fra undersøkelsen er meget gode – publikum er fornøyd med den service og kvalitet de møter ved skattekontorene:
  - 92% er "svært fornøyd" eller "ganske fornøyd" med ventetiden
  - 95% er "svært fornøyd" eller "ganske fornøyd" med veilederens forståelse av og kunnskaper om spørsmålene
  - 93% opplever at de får den hjelpen de trenger
  - 94% opplever etaten som "svært imøtekommende" eller "ganske imøtekommende"
- Det er enkelte resultatforskjeller mellom regionene
- Publikum som har besvart spørreskjema på engelsk er gjennomgående mer fornøyd med ventetid og veilederens forståelse og kunnskaper enn øvrige respondenter. På den annen side opplever de at de i noe mindre grad får den hjelpen de trenger, og de opplever etaten som mindre imøtekommende
- Publikums grad av fornøydhet med ventetiden og opplevelse av etaten som imøtekommende er omvendt proporsjonal med skattekontorets størrelse målt ved besøkstall
- En andel fremmedspråklig publikum behersker verken engelsk eller norsk godt nok til å kunne fylle ut spørreskjemaet. Denne gruppen falt utenfor, og det vil vurderes å oversette spørreskjemaet til flere språk ved neste gjennomføring



- Brukerundersøkelser gjennomføres som del av prosjektet Evaluering av ROS
- Gjennomføringstidspunkt uke 46 (november)
- Tilsvarende brukerundersøkelse ble gjennomført i uke 17 i år (april)
- Ved brukerundersøkelsen i uke 17 hadde vi usikkerhet knyttet til representativitet i utvalget. Ved gjennomføringen i uke 46 var deler av metoden endret og svarprosenten vesentlig høyere. Vi har derfor valgt å ikke sammenligne resultatene mellom disse to brukerundersøkelsene.

## Metode:

- Kvantitativ undersøkelse, spørreskjema
- Personer som ikke er tilknyttet publikumsveiledningen på utvalgskontorene hadde ansvaret for utdeling av skjema til publikum
- Publikum fikk tilbud om å delta i undersøkelsen etter de hadde vært i kontakt med en veileder på skattekontoret
- Innsamling av spørreskjema i egnet mottaksboks el.l.
- Det ble sendt ut materiell til utvalgskontorene i form av plakater og t-skjorter

## Utvalg:

- 15 store og mellomstore skattekontor:

Skatt øst	4
Skatt sør	3
Skatt Midt-Norge	3
Skatt Nord	3
Skatt vest	2

I utgangspunktet skulle tre skattekontor i Skatt vest delta i undersøkelsen, men ett utvalgskontor ble tatt ut.

- De samme skattekontorene som ved gjennomføring av tilsvarende brukerundersøkelse i april, med tillegg av ett i Skatt nord.
  
- Antall besøkende totalt : 8 434
- Antall svar totalt : 2 674
- Svarprosent totalt : 32 %

Spørreskjemaet omfatter 6 spørsmål hvor skattyter krysser av innenfor definerte svarkategorier:

1. Hva gjaldt henvendelsen din?
  - selvangivelse for lønnstakere og pensjonister
  - selvangivelse for næringsdrivende
  - skattekort
  - folkeregistrering
  - avgift
  - aksjer
  - arv og gave
  - noe annet
  
2. Hvor fornøyd er du med ventetiden før du fikk kontakt med veilederen?  
Skalering: svært fornøyd, ganske fornøyd, ganske misfornøyd, svært misfornøyd
  
3. Hvor fornøyd er du med veilederens evne til å forstå spørsmålene dine?  
Skalering: svært fornøyd, ganske fornøyd, ganske misfornøyd, svært misfornøyd
  
4. Hvor fornøyd er du med veilederens kunnskaper om spørsmålene dine?  
Skalering: svært fornøyd, ganske fornøyd, ganske misfornøyd, svært misfornøyd
  
5. Fikk du den hjelpen du trengte?  
Svarkategori: ja og nei
  - 5.1. Hvis nei, fikk du noe nytt tilbud om hjelp?  
Svarkategori: ja og nei
  
6. Opplevde du etaten som imøtekommende?  
Skalering: svært imøtekommende, ganske imøtekommende, lite imøtekommende, svært lite imøtekommende

*Spørreskjemaet var tilgjengelig også i engelsk oversettelse.*

# Svarprosent og besøkstall



Skatteetaten

Region	Skattekontor	Svarprosent	Besøkstall	Antall svar
Skatt nord	Rana	91 %	182	166
	Tromsø	29 %	439	127
	Harstad	74 %	137	101
<i>Sum region</i>		<i>52 %</i>	<i>758</i>	<i>394</i>
Skatt Midt-Norge	Trondheim	41 %	659	270
	Ålesund	73 %	172	126
	Steinkjer	40 %	140	56
<i>Sum region</i>		<i>47 %</i>	<i>971</i>	<i>452</i>
Skatt vest	Bergen	38 %	976	367
	Haugaland	47 %	480	224
<i>Sum region</i>		<i>41 %</i>	<i>1456</i>	<i>591</i>
Skatt sør	Drammen	48 %	477	228
	Tønsberg	44 %	272	119
	Mandal	43 %	163	70
<i>Sum region</i>		<i>46 %</i>	<i>912</i>	<i>417</i>
Skatt øst	Moss	58 %	226	131
	Lillestrøm	52 %	521	272
	Hamar	53 %	200	105
	Oslo	9 %	3390	312
<i>Sum region</i>		<i>19 %</i>	<i>4337</i>	<i>820</i>
<b>Totalt</b>		<b>32 %</b>	<b>8434</b>	<b>2674</b>



# Svarprosent og besøkstall

- Skattekontoret i Oslo har lav svarprosent sammenlignet med øvrige skattekontor. Dersom vi holder Oslo utenfor blir svarprosenten totalt for øvrige skattekontor 47%.
- På grunn av kapasitetsproblemer/sykdom hadde brukerundersøkelsen ved følgende skattekontor noe redusert omfang:
  - Ved skattekontoret i Steinkjer ble det ikke delt ut spørreskjema i totalt en dag
  - Ved skattekontoret i Oslo ble det ikke delt ut spørreskjema i totalt en halv dag
- Skattekontor i Midt-Norge var oppbemannet fra kontroll i deler av perioden



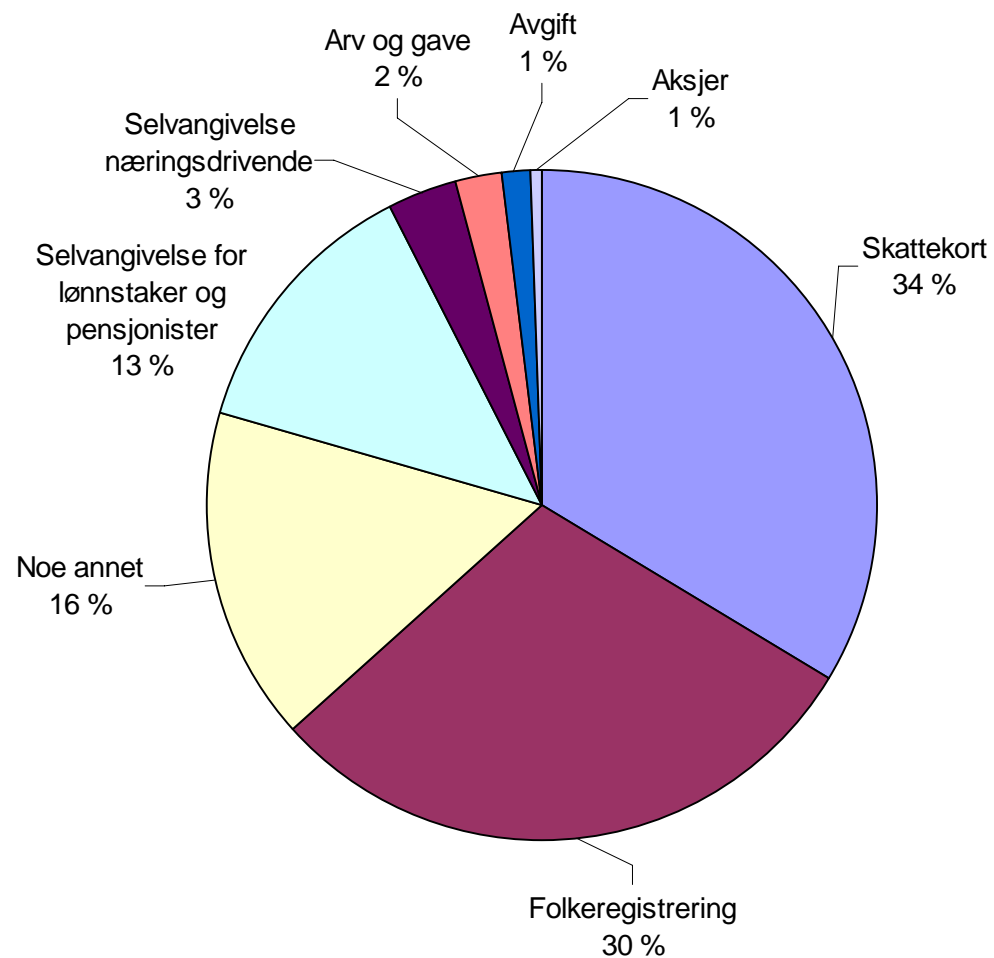
## Spørsmål 1 – Hva gjaldt henvendelsen

- Av totalt 2674 respondenter valgte 0,9% å ikke oppgi hva henvendelsen gjaldt. Disse er utelatt fra datagrunnlaget til figuren på neste side.
- 7,8% av respondentene hadde spørsmål knyttet til to eller flere emner.
- Skattekort og folkeregistrering utgjør totalt 64% av publikums henvendelser. Samleposten "noe annet" er stor, og betydelig større enn ved brukerundersøkelsen i april (16% mot 6%). Det bør vurderes å spesifisere kategoriene bedre slik at vi fanger opp flere typer henvendelser.

# Spørsmål 1 – Hva gjaldt henvendelsen



Totalt for alle regioner:





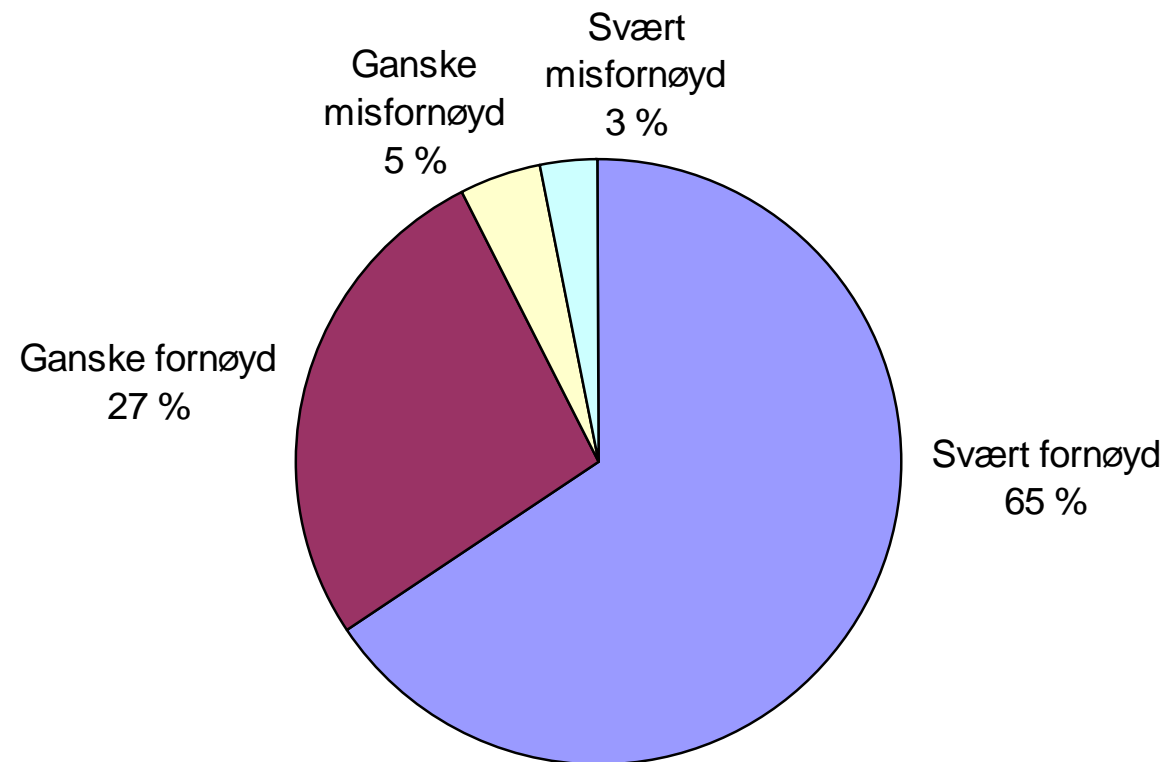
## Spørsmål 2 – Opplevd ventetid

- To skattekontor benyttet i begynnelsen av uka spørreskjema fra forrige brukerundersøkelse. Dette skjemaet omfattet ikke spørsmålet knyttet til ventetid.
- Av totalt 2674 respondenter har 238 (8,9 %) ikke besvart spørsmålet knyttet til ventetid. Dette er i all hovedsak respondenter som har mottatt gammelt skjema. Disse er utelatt fra datagrunnlaget til figurene.
- Totalt er 92% ”svært fornøyd” eller ”ganske fornøyd” med ventetiden. Uke 46 var en rolig uke etter utlegget, men resultatene knyttet til ventetid kan vi likevel være svært godt fornøyd med.
- Skatt nord og Skatt sør har høyest andel i kategorien ”svært fornøyd”.
- Dersom vi slår sammen kategoriene ”svært fornøyd” og ”ganske fornøyd” varierer resultatene mellom 89% og 98% i regionene.



## Spørsmål 2 – Opplevd ventetid (totalt)

Hvor fornøyd er du med ventetiden før du fikk kontakt med veilederen?

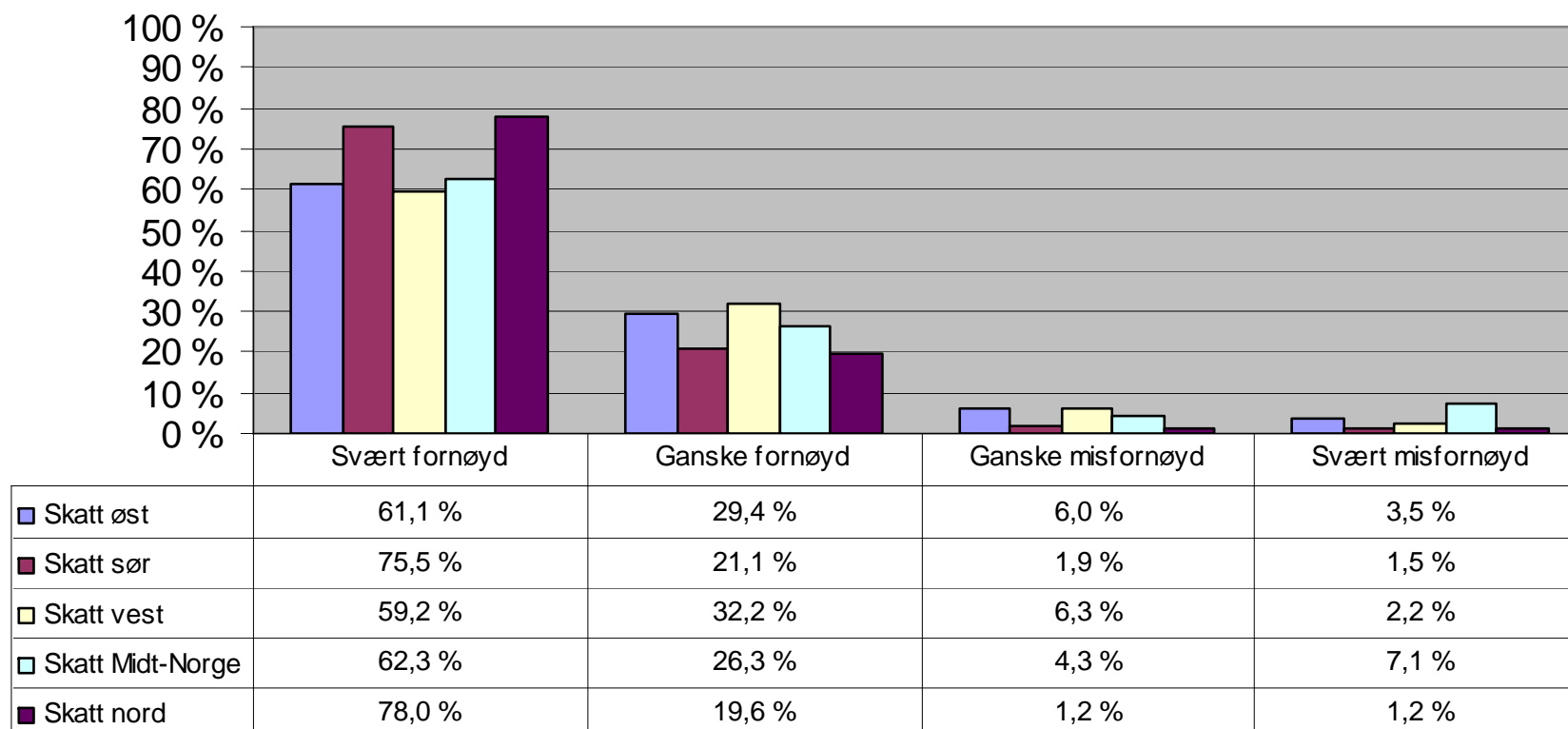


## Spørsmål 2 – Opplevd ventetid (region)



Skatteetaten

Hvor fornøyd er du med ventetiden før du fikk kontakt med veilederen?





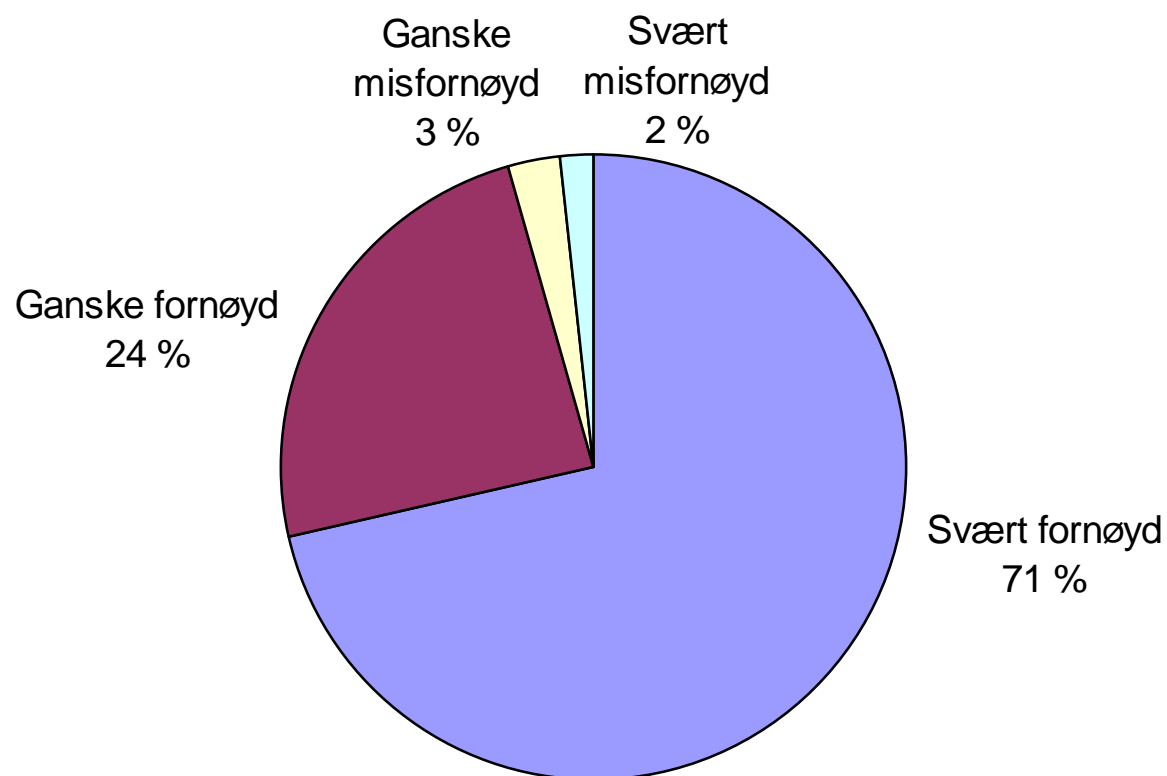
## Spørsmål 3 – Veileders forståelse

- Av totalt 2674 respondenter har 0,9% ikke besvart spørsmålet knyttet til veilederens evne til å forstå spørsmålene. Disse er utelatt fra datagrunnlaget til figurene.
- Totalt er 95% "svært fornøyd" eller "ganske fornøyd" med veilederens evne til å forstå spørsmålene.
- Skatt nord og Skatt sør har høyest andel i kategorien "svært fornøyd".
- Dersom vi slår sammen kategoriene "svært fornøyd" og "ganske fornøyd" varierer resultatene mellom 93% og 98% i regionene.

## Spørsmål 3 – Veilederens forståelse (totalt)

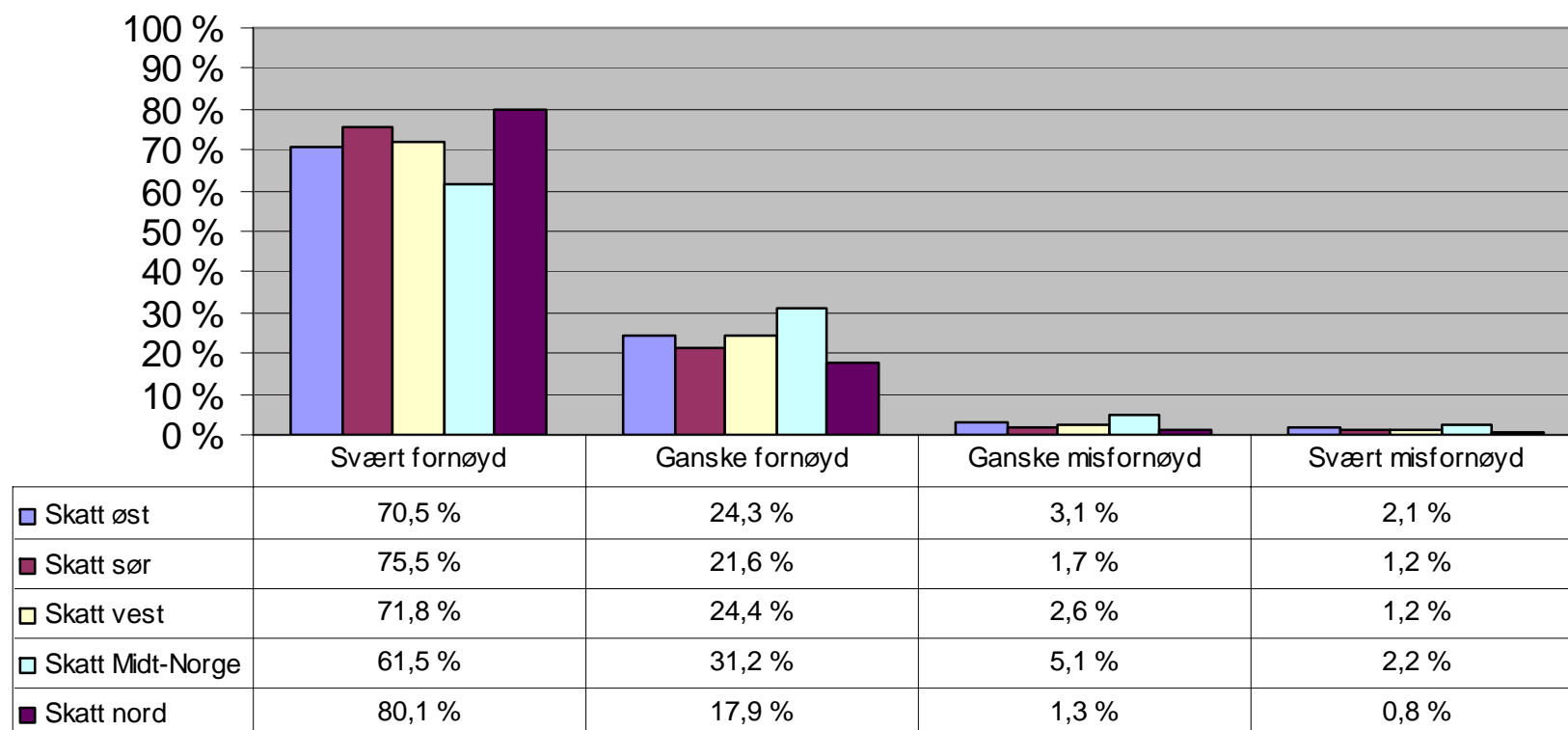


Hvor fornøyd er du med veilederens evne til å forstå spørsmålene dine?



## Spørsmål 3 – Veileders forståelse (region)

Hvor fornøyd er du med veilederens evne til å forstå spørsmålene dine?





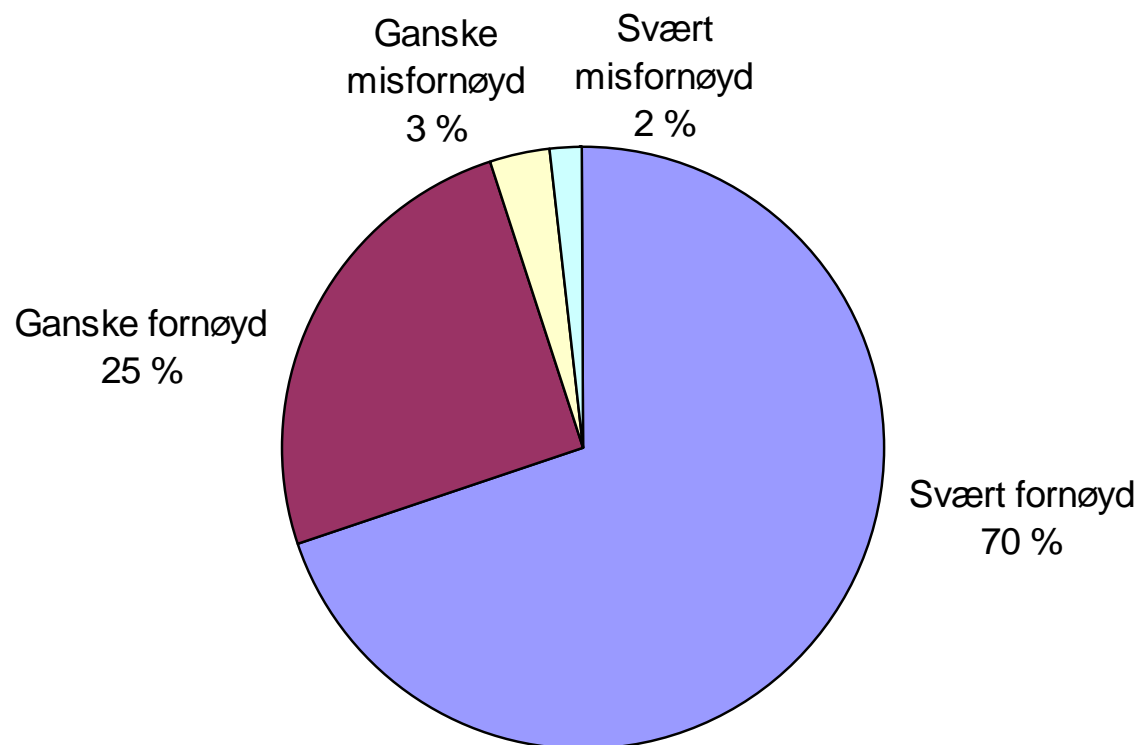
## Spørsmål 4 – Veileders kunnskaper

- Av totalt 2674 respondenter har 1,9% ikke besvart spørsmålet knyttet til veilederens kunnskaper om spørsmålene. Disse er utelatt fra datagrunnlaget til figurene.
- Totalt er 95% "svært fornøyd" eller "ganske fornøyd" med veilederens kunnskaper om spørsmålene.
- Skatt nord og Skatt sør har høyest andel i kategorien "svært fornøyd".
- Dersom vi slår sammen kategoriene "svært fornøyd" og "ganske fornøyd" varierer resultatene mellom 93% og 98% i regionene.

## Spørsmål 4 – Veilederens kunnskaper (totalt)



Hvor fornøyd er du med veilederens kunnskaper om spørsmålene dine?

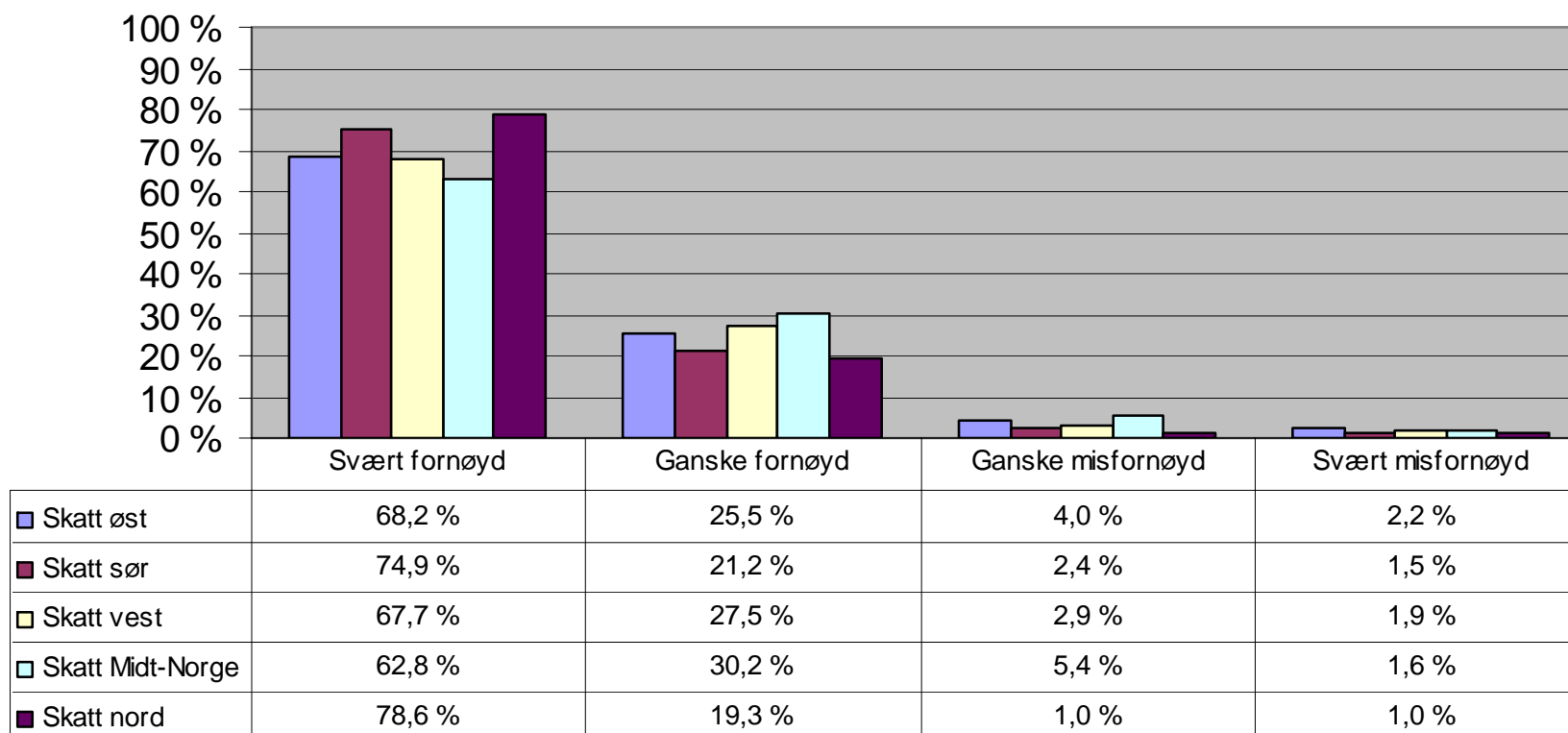


## Spørsmål 4 – Veileders kunnskaper (region)



Skatteetaten

Hvor fornøyd er du med veilederens kunnskaper om spørsmålene dine?





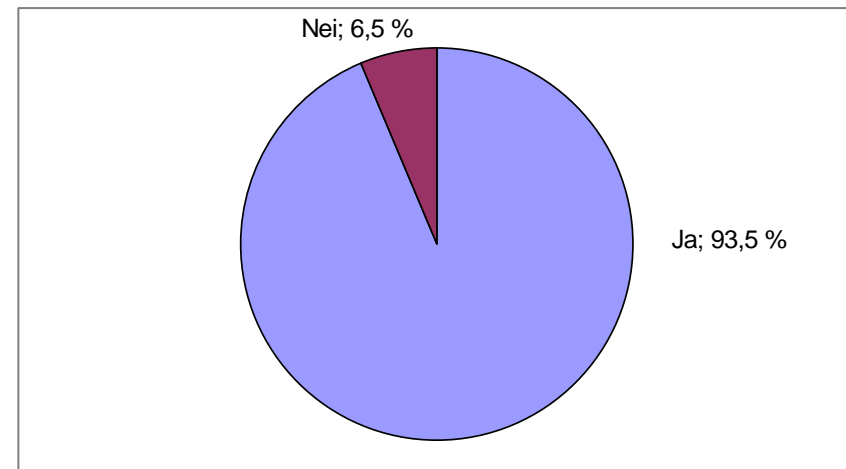
## Spørsmål 5 – Hjelpen

- Av totalt 2674 respondenter har 1,1% ikke besvart spørsmålet om man fikk den hjelpen man trengte. Disse er utelatt fra datagrunnlaget i figuren på neste side.
- 93% opplever at de får den hjelpen de trenger. Av de resterende 7% oppgir 35% at de ikke fikk noe nytt tilbud om hjelp. Her kan det ligge et forbedringspotensiale.

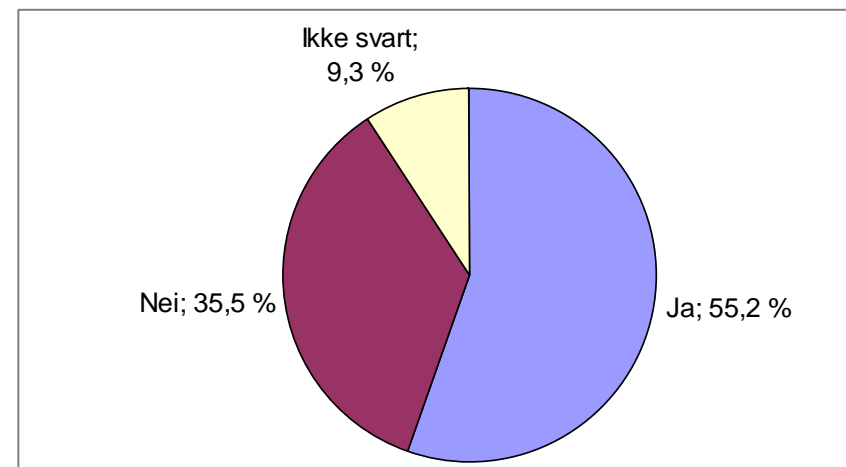


## Spørsmål 5 – Hjelpen (totalt)

Fikk du den hjelpen du trengte?



Hvis nei, fikk du noe nytt tilbud om hjelp?



## Spørsmål 5 – Hjelpen (region)



Fikk du den hjelpen du trengte?

	Ja	Nei
Skatt øst	92,2 %	7,8 %
Skatt sør	94,9 %	5,1 %
Skatt vest	93,7 %	6,3 %
Skatt Midt-Norge	90,4 %	9,6 %
Skatt nord	98,0 %	2,0 %

Hvis nei, fikk du noe nytt tilbud om hjelp?

	Ja	Nei	Ikke svart	Antall resp
Skatt øst	52,4 %	34,9 %	12,7 %	63
Skatt sør	71,4 %	28,6 %	0,0 %	21
Skatt vest	54,1 %	32,4 %	13,5 %	37
Skatt Midt-Norge	53,5 %	39,5 %	7,0 %	43
Skatt nord	50,0 %	50,0 %	0,0 %	8
				172



## Spørsmål 6 – Imøtekommenhet

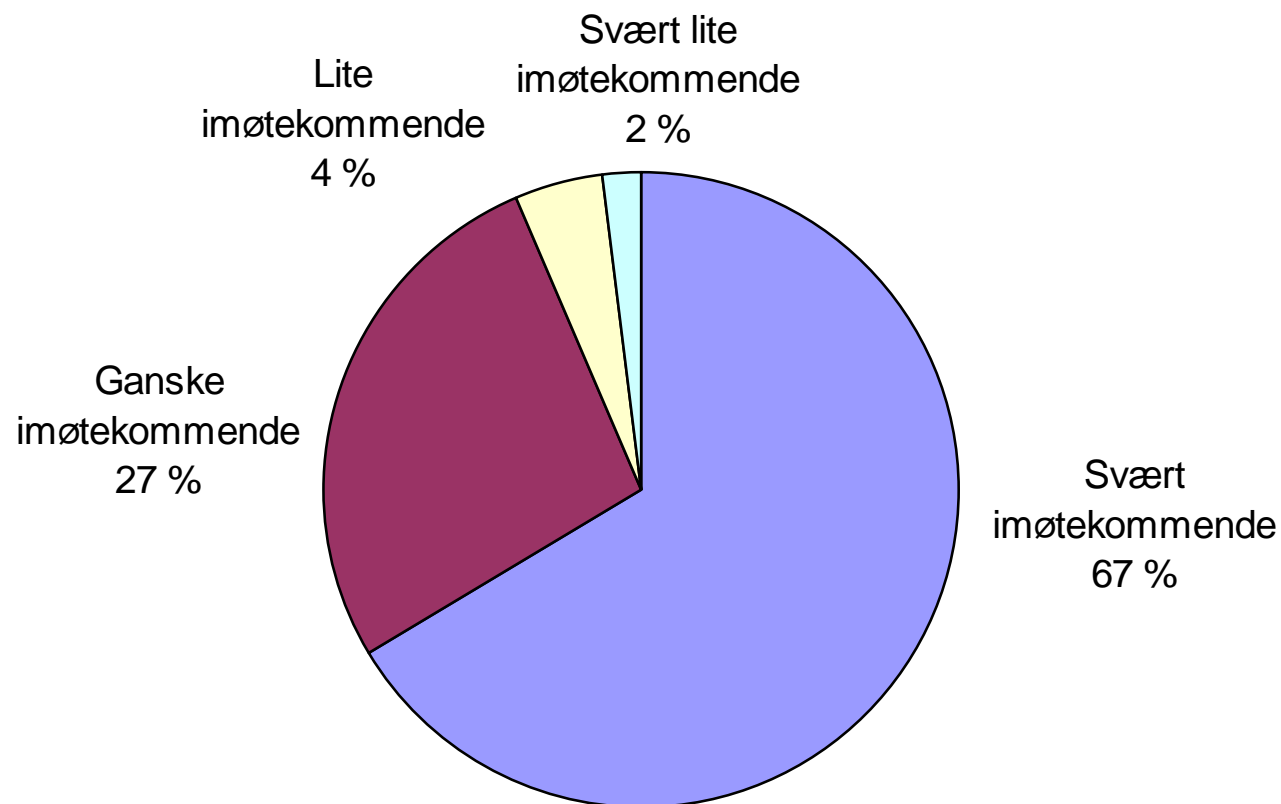
- Av totalt 2674 respondenter har 2,4% ikke besvart spørsmålet om man opplevde etaten som imøtekommende. Disse er utelatt fra datagrunnlaget i figurene.
- Totalt 94% opplever etaten som "svært imøtekommende" eller "ganske imøtekommende".
- Skatt nord og Skatt sør har høyest andel i kategorien "svært imøtekommende".
- Dersom vi slår sammen kategoriene "svært imøtekommende" og "ganske imøtekommende" varierer resultatene mellom 91% og 97% i regionene.

## Spørsmål 6 – Imøtekommenhet (totalt)



Skatteetaten

Opplevde du etaten som imøtekommende?

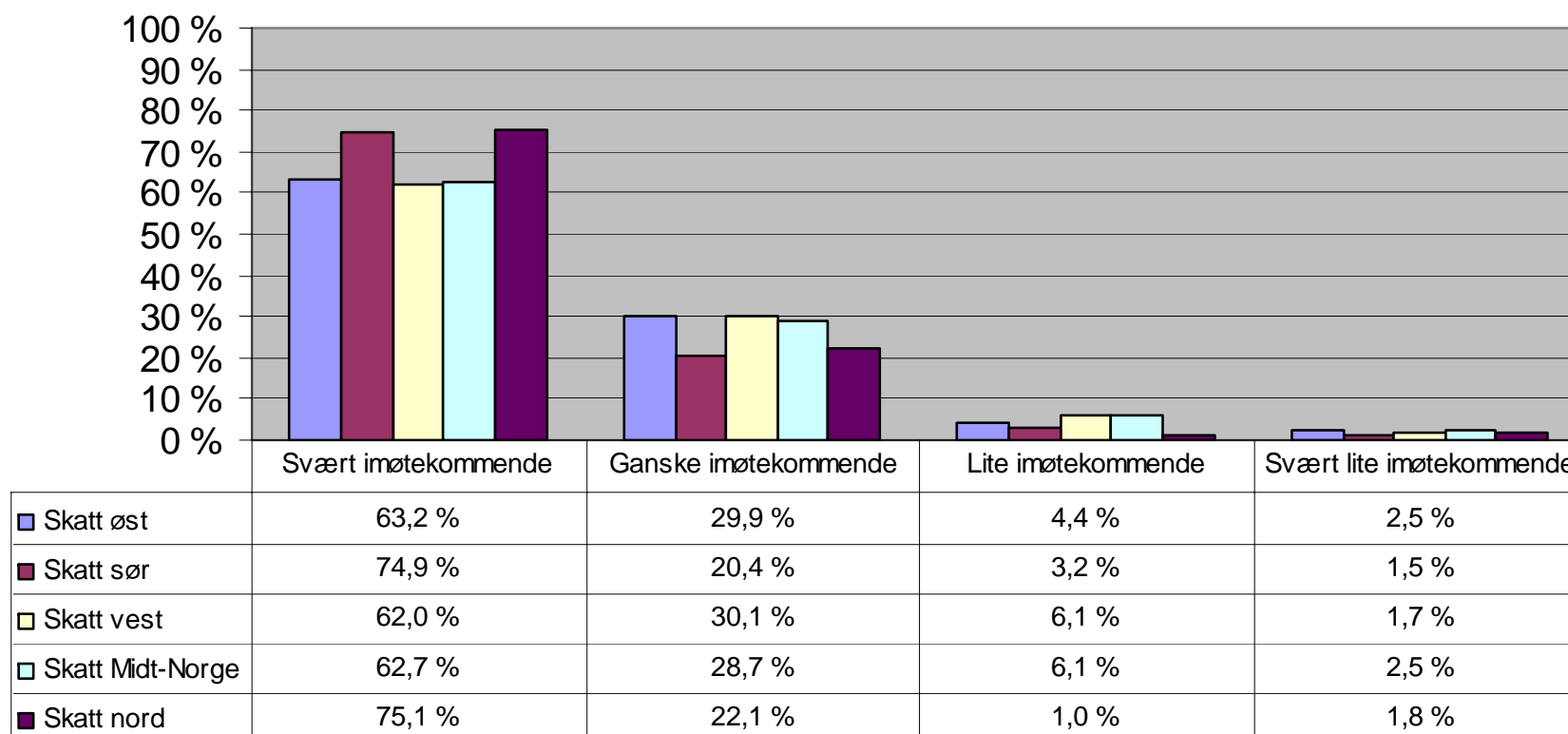


## Spørsmål 6 – Imøtekommenhet (region)



Skatteetaten

Opplevde du etaten som imøtekommende?

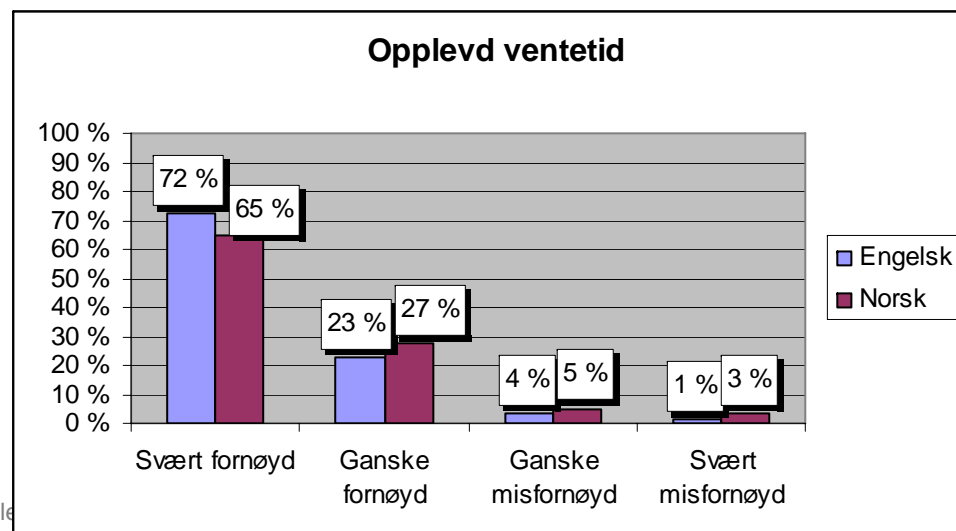




# Spørreskjema engelsk vs norsk

Av totalt 2674 respondenter har 299 (11,2%) besvart engelsk spørreskjema. På de neste sidene gjør vi en sammenligning av resultatene for publikum som har besvart spørreskjema på henholdsvis norsk og engelsk. Respondenter som ikke har svart på spørsmålene er utelatt fra datagrunnlaget.

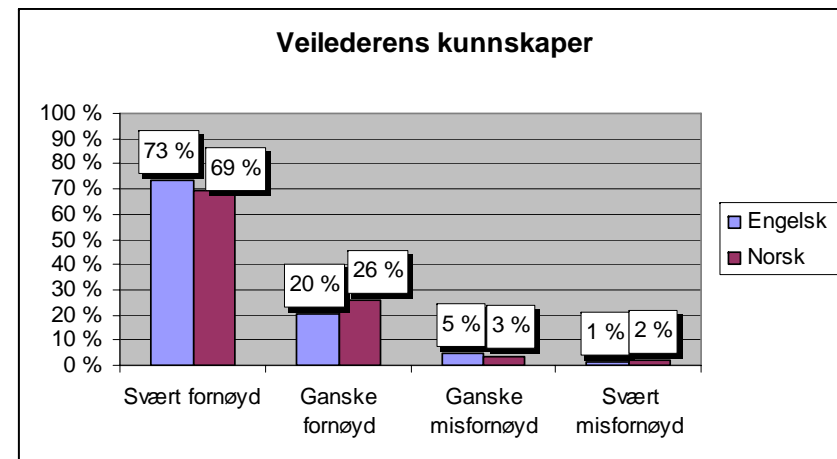
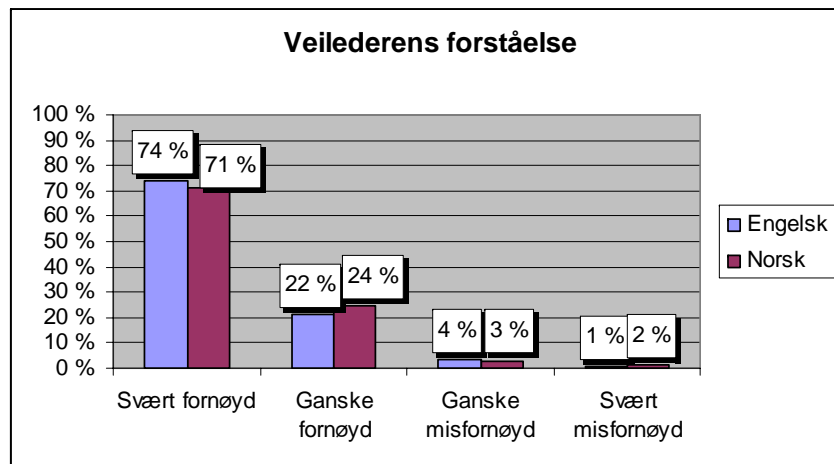
- Fremmedspråklig publikum er i større grad fornøyd med ventetiden:





# Spørreskjema engelsk vs norsk

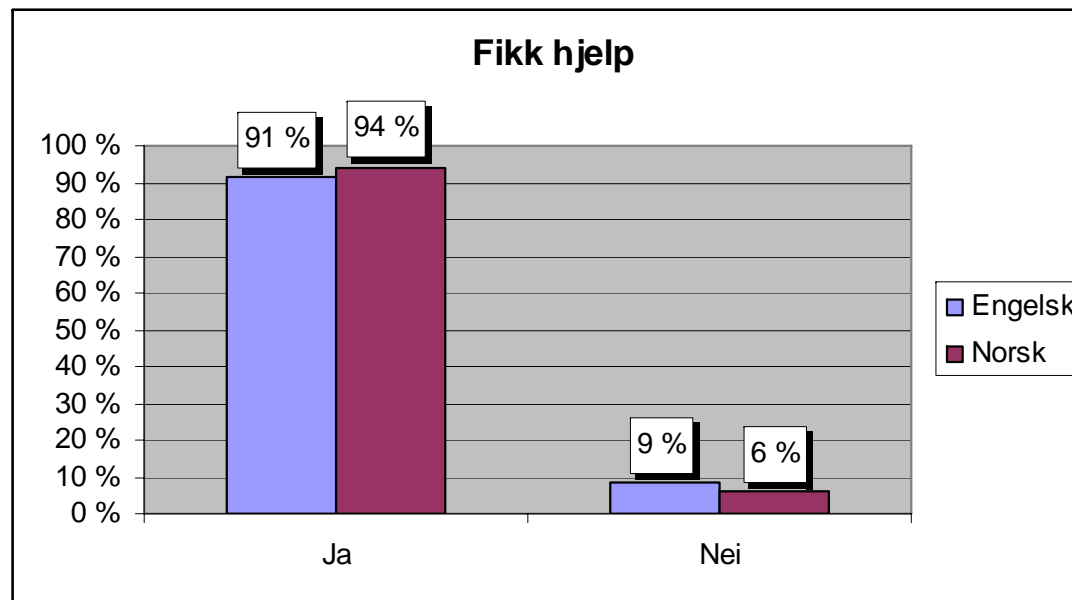
- En høyere andel fremmedspråklige er "svært fornøyd" med veilederens forståelse av og kunnskaper om spørsmålene:





# Spørreskjema engelsk vs norsk

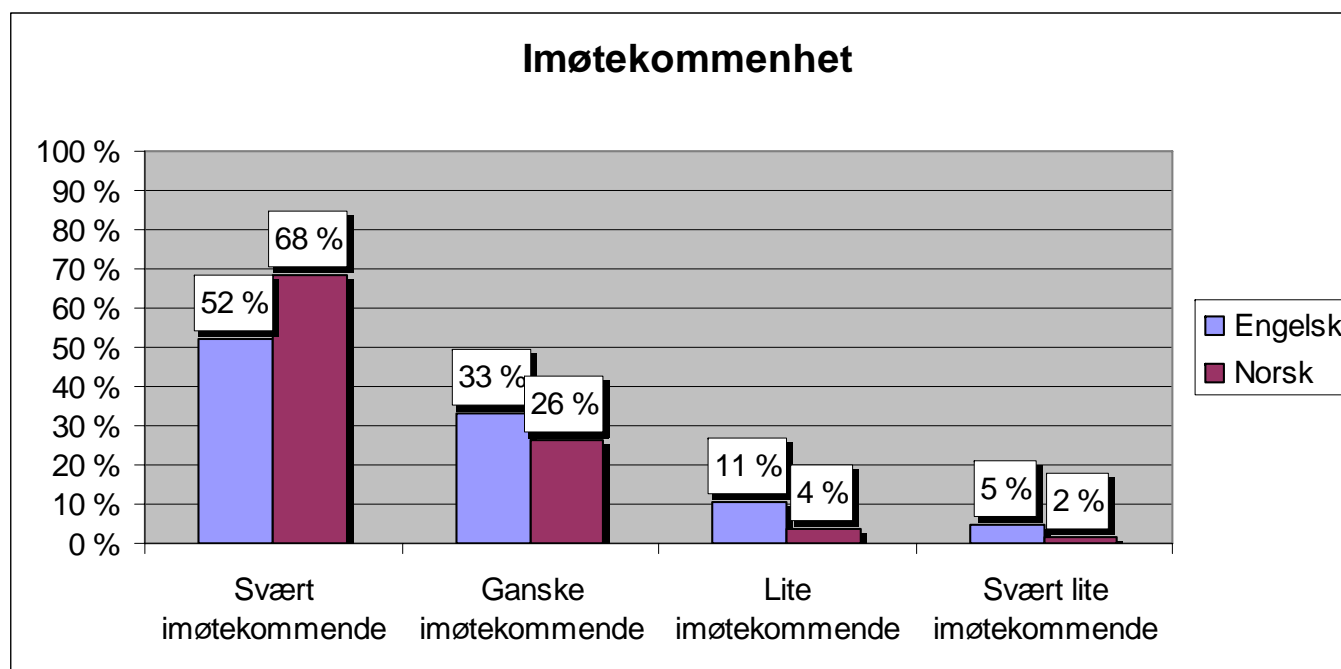
- Fremmedspråklig publikum opplever i noe mindre grad at de får den hjelpen de trenger:



# Spørreskjema engelsk vs norsk



- Fremmedspråklig publikum opplever etaten som mindre imøtekommende:





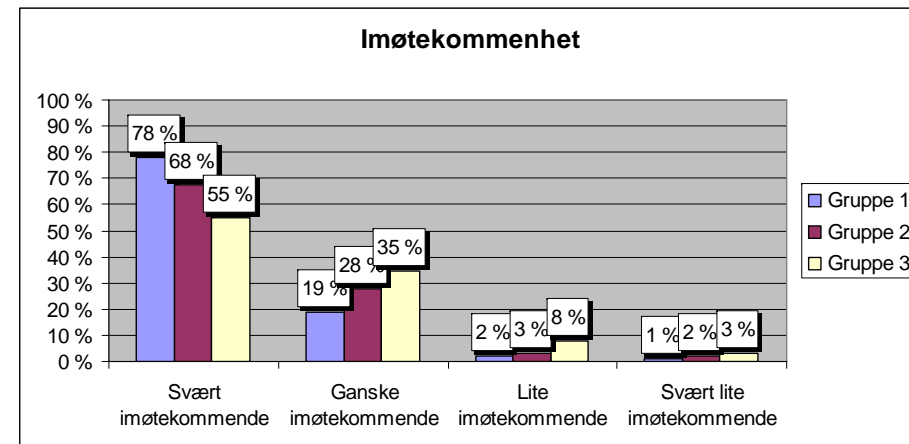
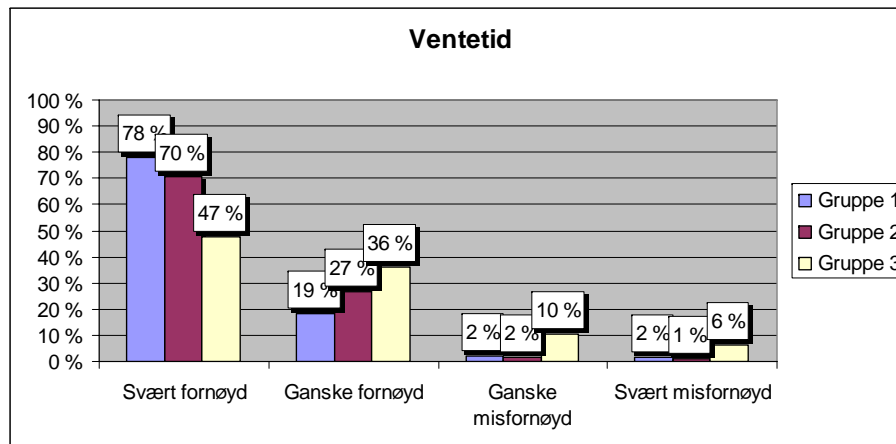
# Skattekontor gruppert etter størrelse

- Vi har valgt å se om det er ulikheter i resultatene knyttet til ventetid og imøtekommenhet for skattekontor av ulik størrelse (målt ved besøkstall). Vi har gruppert på følgende måte:
  - 1: Skattekontor med besøkstall < 300
    - Rana, Harstad, Ålesund, Steinkjer, Mandal, Tønsberg, Moss, Hamar
    - Totalt 874 respondenter
  - 2: Skattekontor med besøkstall 600>300
    - Tromsø, Haugaland, Drammen, Lillestrøm
    - Totalt 851 respondenter
  - 3: Skattekontor med besøkstall >600
    - Trondheim, Bergen, Oslo
    - Totalt 949 respondenter



# Skattekontor gruppert etter størrelse

- Publikums grad av fornøydhets knyttet til ventetiden og opplevelsen av etatens som imøtekommende er omvendt proporsjonal med skattekontorets størrelse:





# Evaluering av gjennomføringen

---

Følgende synspunkter på gjennomføringen tar vi med oss i planleggingen av kommende brukerundersøkelser:

- Vurdere å endre/ta inn flere kategorier for type henvendelse
- Oversette spørreskjemaet til andre språk, blant annet polsk
- Vurdere en forenkling av språket for engelsk spørreskjema