

Norway

Agency for Public Management and Government, Difi

**Citizen Survey 2015, User Part, Norwegian Tax Administration**

**Study Documentation**

December 2, 2021

# Metadata Production

<b>Metadata Producer(s)</b>	Norwegian Social Science Data Services (NSD)
<b>Production Date</b>	December 9, 2015
<b>Version</b>	
<b>Identification</b>	NSD2223-17

# Table of Contents

<a href="#">Overview</a>	<a href="#">4</a>
<a href="#">Scope &amp; Coverage</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">Producers &amp; Sponsors</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">Sampling</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">Data Collection</a>	<a href="#">6</a>
<a href="#">Accessibility</a>	<a href="#">6</a>
<a href="#">Rights &amp; Disclaimer</a>	<a href="#">6</a>
<a href="#">Files Description</a>	<a href="#">7</a>
<a href="#">NSD2223-17</a>	<a href="#">7</a>
<a href="#">Variables Group(s)</a>	<a href="#">8</a>
<a href="#">Alle variabler</a>	<a href="#">8</a>
<a href="#">Bakgrunnsvariabler</a>	<a href="#">13</a>
<a href="#">Erfaring</a>	<a href="#">13</a>
<a href="#">Tilfredshet</a>	<a href="#">15</a>
<a href="#">Klagebehandling</a>	<a href="#">19</a>
<a href="#">Intervjutekniske variabler</a>	<a href="#">19</a>
<a href="#">Variables Description</a>	<a href="#">20</a>
<a href="#">NSD2223-17</a>	<a href="#">21</a>

## Citizen Survey 2015, User Part, Norwegian Tax Administration

Overview	
<b>Type</b>	Citizen Survey
<b>Identification</b>	NSD2223-17
<b>Version</b>	Production Date: 2015-09-09 <u>Notes</u> Original data from Epinion are documented and prepared, first NSD-version.
<b>Series</b>	Citizen Survey was first conducted in 2009/2010. The present study was conducted in autumn 2014 and spring 2015. The Citizen Survey is scheduled regularly. The study is therefore intended both to provide information on current status and about the evolution over time. Some questions are somewhat adjusted from survey to survey for quality assurance, and the answers are for that reason not directly comparable.

### Abstract

Citizen Survey is one of the largest user surveys of the civil service in Norway. It provides a better knowledge base for assessing performance of public services across sectors and provide insights that can help to develop the public sector in the long term. Citizen Survey says something about how satisfied residents and users are with their municipality and with the major services / activities of the government. The survey results provide greater insight into user perceptions of businesses in the areas of education and culture, health care and government agencies.

Citizen Survey 2015 comprises a innbyggerdel and user part. The citizen part is answered by residents with and without user experience while the user part is only answered by them with user experience of 23 different businesses. The questions in our user section is specifically aimed at measuring usage and experience with various aspects of the business and the employees.

The questions in 2013 divided into these categories:

- Total Satisfaction and Confidence
- Availability and physical conditions
- Employee service
- Employee competence
- Information and communication
- Digital services
- Procedural and complaints

File review::

NSD2223-1 - Citizen part

NSD2223-2-24: User part (see list below)

NSD2223-2 - Kindergarten

NSD2223-3 - The Norwegian Church

NSD2223-4 - Regular GP

NSD2223-5 - Public library

NSD2223-6 - Primary school

NSD2223-7 - Health clinic

NSD2223-8 - Domestic Helper

NSD2223-9 - Home nursing

NSD2223-10 - University College

NSD2223-11 - Emergency

NSD2223-12 - The Norwegian State Educational Loan Fund

NSD2223-13 - The Norwegian Labour and Welfare Administration (NAV)

NSD2223-14 - Sheltered accommodation

NSD2223-15 - Planning and Construction Office

NSD2223-16 - Police	
NSD2223-17 - Norwegian Tax Administration	
NSD2223-18 - school-based extra-curricular activities (SFO)	
NSD2223-19 - Norwegian Public Roads Administration	
NSD2223-20 - Nursing	
NSD2223-21 - Hospital	
NSD2223-22 - Customs	
NSD2223-23 - University	
NSD2223-24 - High School	
<b>Kind of Data</b>	Survey data
<b>Unit of Analysis</b>	Individual

<b>Scope &amp; Coverage</b>	
<b>Keywords</b>	Politics, Political institutions, Government, Mass media, Information and communications technology, Fiscal policy
<b>Topics</b>	Consumption/consumer behaviour, Society and culture, Social conditions and indicators, Social welfare policy and systems, Social welfare systems/structures, Specific social services: use and provision
<b>Time Period(s)</b>	2014-2015
<b>Countries</b>	Norway
<b>Geographic Coverage</b>	
Country	
<b>Universe</b>	
The population of Norway, 18 years and over who have experience with the Norwegian Tax Administration.	

<b>Producers &amp; Sponsors</b>	
<b>Primary Investigator(s)</b>	Agency for Public Management and Government, Difi
<b>Other Producer(s)</b>	Opinion Minister of Government Administration, Reform and Church Affairs
<b>Funding Agency/ies</b>	Minister of Government Administration, Reform and Church Affairs (KMD)

<b>Sampling</b>
<p><b>Sampling Procedure</b></p> <p>The pool is drawn at random from the the National Population Register and basically comprises 30 000 people. It is preferred respondents for each sex within five age groups in each county. Data collection was conducted by postal questionnaire with the option to respond electronically on the Internet. The citizen part is answered by residents with and without user experience while the user part is only answered of them with user experience of the various businesses.</p> <p>As recruitment to the study's user part is done through self-report in the citizen part, the user part can not be used for generalization to all users of the various services. However, a factor that suggests that the user part can give a partly representative view, is that the citizen part is representative, and that the population of the user part are recruited through it.</p> <p>Gross sample, User part, Norwegian Tax Administration: 3798 persons  Net sample, User part, Norwegian Tax Administration: 2006 persons  Response rate, User part, Norwegian Tax Administration: 53%</p>

<b>Data Collection</b>	
<b>Data Collection Dates</b>	start 2014-09-19 end 2015-02-20
<b>Time Period(s)</b>	start 2014 end 2015
<b>Data Collection Mode</b>	Paper/pencil questionnaire
<b>Data Collector(s)</b>	Agency for Public Management and Government

<b>Accessibility</b>	
<b>Distributor(s)</b>	NSD - Norwegian Centre or Research Data
<b>Access Conditions</b> Application for access to the data has to include name, institutional affiliation, project title, information about sources of financing and postal address. A declaration of secrecy has to be signed before delivery of data.	
<b>Citation Requirements</b> Users are obliged to refer to producer and distributor of the data by writing the following in forewords or footnotes in eventual publications: “(Some of) the data applied in the analysis in this publication are based on Citizen Survey 2015, User Part, Norwegian Tax Administration. The survey was financed by Government, Ministry of Local Government and Modernisation. The data are provided by Government, Ministry of Local Government and Modernisation, and prepared and made available by the Norwegian Social Science Data Services (NSD). Neither Agency for Public Management and Government, Ministry of Local Government and Modernisation nor NSD are responsible for the analyses/interpretation of the data presented here.”	

<b>Rights &amp; Disclaimer</b>	
<b>Disclaimer</b> Neither Agency for Public Management and Government, Ministry of Local Government and Modernisation nor NSD are responsible for the analyses/interpretation of the data presented here.	
<b>Copyright</b>	Copyright (C) 2015 Agency for Public Management and Government

# Files Description

Dataset contains 1 file(s)

NSD2223-17	
# Cases	5437
# Variable(s)	81

# Variables Group(s)

Dataset contains 6 group(s)

Group Alle variabler							
#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	Id	Id	discrete	character-75	5437	0	Id
2	s16q1	Hvordan besvarer du spørreskjemaet?	discrete	numeric-1.0	5245	192	Hvordan besvarer du spørreskjemaet?
3	s16q2	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene? Regn med alle former for kontakt: både det å oppsøke et skattekontor, det å gå inn på skatteetatens nettsider, det å sende brev/e-post til skatteetaten og det å ringe til s	discrete	numeric-1.0	3805	1632	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene?
4	s16q3_1	Spørsmål om selvangivelsen	discrete	numeric-1.0	3992	1445	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Skatteetaten de siste 12 månedene? ... A. Spørsmål om selvangivelsen.
5	s16q3_2	Spørsmål om skatteberegning og restskatt	discrete	numeric-1.0	3992	1445	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Skatteetaten de siste 12 månedene? ... B. Spørsmål om skatteberegning og restskatt.
6	s16q3_3	Spørsmål om arv/gave	discrete	numeric-1.0	3992	1445	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Skatteetaten de siste 12 månedene? ... C. Spørsmål om arv/gave.
7	s16q3_4	Skattekort/frikort (bestilling, endring o.l.)	discrete	numeric-1.0	3992	1445	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Skatteetaten de siste 12 månedene? ... D. Skattekort/frikort (bestilling, endring o.l.).
8	s16q3_5	Sendt flyttemelding til Folkeregisteret	discrete	numeric-1.0	3992	1445	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Skatteetaten de siste 12 månedene? ... E. Sendt flyttemelding til Folkeregisteret.
9	s16q3_6	Attester (fødselsattest, bostedsbevis, ligningsattest osv.)	discrete	numeric-1.0	3992	1445	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Skatteetaten de siste 12 månedene? ... F. Attester (fødselsattest, bostedsbevis, ligningsattest osv.).
10	s16q3_7	Skjemaer/blanketter	discrete	numeric-1.0	3992	1445	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Skatteetaten de siste 12 månedene? ... G. Skjemaer/blanketter.
11	s16q3_8	Informasjon og veiledning	discrete	numeric-1.0	3992	1445	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Skatteetaten de siste 12 månedene? ... H. Informasjon og veiledning.
12	s16q3_9	Annen sammenheng	discrete	numeric-1.0	3992	1445	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Skatteetaten de siste 12 månedene? ... I. Annen sammenheng.
13	s16q4_1	Snakket med en veileder på et skattekontor (ansikt til ansikt)	discrete	numeric-1.0	2006	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ... A. Snakket med en veileder på et skattekontor (ansikt til ansikt).
14	s16q4_2	Snakket med en veileder på telefonen	discrete	numeric-1.0	2006	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ... B. Snakket med en veileder på telefonen.



#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
15	s16q4_3	Sendt/mottatt brev på papir til/fra Skatteetaten	discrete	numeric-1.0	2006	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ... C. Sendt/mottatt brev på papir til/fra Skatteetaten.
16	s16q4_4	Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)	discrete	numeric-1.0	2006	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ... D. Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post).
17	s16q4_5	Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra Skatteetaten	discrete	numeric-1.0	2006	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ... E. Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra Skatteetaten.
18	s16q4_6	Benyttet Skatteetatens selvbetjeningsløsninger på skatteetaten.no	discrete	numeric-1.0	2006	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ... F. Benyttet Skatteetatens selvbetjeningsløsninger på skatteetaten.no.
19	s16q4_7	Vært i kontakt med Skatteetaten via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)	discrete	numeric-1.0	2006	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ... G. Vært i kontakt med Skatteetaten via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.).
20	s16q4_8	Brukt Skatteetatens nettsider (skatteetaten.no) til informasjonsinnhenting	discrete	numeric-1.0	2006	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ... H. Brukt Skatteetatens nettsider (skatteetaten.no) til informasjonsinnhenting.
21	s16q4_9	Annen kontakt	discrete	numeric-1.0	2006	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ... I. Annen kontakt.
22	s16q4_10	Ingen kontakt	discrete	numeric-1.0	2006	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ... J. Ingen kontakt.
23	s16q5	Hva var din mest brukte kontaktform med Skatteetaten de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	1748	3689	Hva var din mest brukte kontaktform med Skatteetaten de siste 12 månedene?
24	s16q6	Åpningstidene på skattekontoret	discrete	numeric-8.2	5319	118	Tenk på Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ... A. Åpningstidene på skattekontoret.
25	s16q7	Åpningstidene på telefonen	discrete	numeric-8.2	3846	1591	Tenk på Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ... B. Åpningstidene på telefonen.
26	s16q8	Ventetiden på telefonen	discrete	numeric-8.2	5277	160	Tenk på Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ... C. Ventetiden på telefonen.
27	s16q9	Ventetiden på skattekontoret	discrete	numeric-8.2	3833	1604	Tenk på Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ... D. Ventetiden på skattekontoret.
28	s16q10	Ventetiden for å få svar på brev/e-post	discrete	numeric-8.2	3833	1604	Tenk på Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ... E. Ventetiden for å få svar på brev/e-post.
29	s16q11	Tilretteleggingen for funksjonshemmede	discrete	numeric-8.2	3852	1585	Tenk på Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
							med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ... F. Tilretteleggingen for funksjonshemmede.
30	s16q12	Tilgangen til pc ved ditt lokale skattekontor	discrete	numeric-8.2	3875	1562	Tenk på Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ... G. Tilgangen til pc ved ditt lokale skattekontor.
31	s16q13	Tilgangen til tolk	discrete	numeric-8.2	3842	1595	Tenk på Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ... H. Tilgangen til tolk.
32	s16q14	Skatteetatens internettsider (skatteetaten.no)	discrete	numeric-8.2	3857	1580	Tenk på Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ... I. Skatteetatens internettsider (skatteetaten.no).
33	s16q15	Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.)	discrete	numeric-8.2	3830	1607	Tenk på Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ... J. Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.).
34	s16q16	Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (levere selvangivelse, bestille/endre skattekort, sende søknader, registrere informasjon o.l.)	discrete	numeric-8.2	5271	166	Tenk på Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ... K. Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (levere selvangivelse, bestille/endre skattekort, sende søknader, registrere informasjon o.l.).
35	s16q17	Å finne frem til informasjon om Skatteetaten (kontaktinformasjon, åpningstider o.l. )	discrete	numeric-8.2	5333	104	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Å finne frem til informasjon om Skatteetaten (kontaktinformasjon, åpningstider o.l. ).
36	s16q18	Å finne informasjon om skatter og avgifter (som f. eks. selvangivelse, skattekort, arv, merverdiavgift, skatteattest) på Skatteetatens internettsider	discrete	numeric-8.2	3870	1567	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Å finne informasjon om skatter og avgifter (som f. eks. selvangivelse, skattekort, arv, merverdiavgift, skatteattest) på Skatteetatens internettsider.
37	s16q19	Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til Skatteetaten på internett	discrete	numeric-8.2	3866	1571	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... C. Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til Skatteetaten på internett.
38	s16q20	Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak	discrete	numeric-8.2	1953	3484	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... D. Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak.
39	s16q21	Å legge frem din sak uforstyrret	discrete	numeric-8.2	3850	1587	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... E. Å legge frem din sak uforstyrret.
40	s16q22	Å forstå informasjonen på nettsiden skatteetaten.no	discrete	numeric-8.2	1943	3494	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... F. Å forstå informasjonen på nettsiden skatteetaten.no.
41	s16q23	Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte	discrete	numeric-8.2	5271	166	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... G. Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte.

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
42	s16q24	Å forstå brev/e-post fra Skatteetaten	discrete	numeric-8.2	3849	1588	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... H. Å forstå brev/e-post fra Skatteetaten.
43	s16q25	Å forstå informasjon om reglene knyttet til skatt og ligning	discrete	numeric-8.2	3837	1600	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... I. Å forstå informasjon om reglene knyttet til skatt og ligning.
44	s16q26	Å forstå hvordan selvangivelsen skal fylles ut	discrete	numeric-8.2	5297	140	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... J. Å forstå hvordan selvangivelsen skal fylles ut.
45	s16q27	Å forstå hvordan andre skjemaer fra Skatteetaten skal fylles ut	discrete	numeric-8.2	5288	149	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... K. Å forstå hvordan andre skjemaer fra Skatteetaten skal fylles ut.
46	s16q28	Å utføre oppgaver over internett (f.eks. levere selvangivelse, bestille/endre skattekort, sende søknader, registrere informasjon o.l.)	discrete	numeric-8.2	3857	1580	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... L. Å utføre oppgaver over internett (f.eks. levere selvangivelse, bestille/endre skattekort, sende søknader, registrere informasjon o.l.).
47	s16q29	Å fremføre en klage til/på Skatteetaten	discrete	numeric-8.2	5276	161	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... M. Å fremføre en klage til/på Skatteetaten.
48	s16q30	Å behandle deg (brukeren) med respekt	discrete	numeric-8.2	5322	115	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... A. Å behandle deg (brukeren) med respekt.
49	s16q31	Å lytte	discrete	numeric-8.2	5287	150	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... B. Å lytte.
50	s16q32	Å forklare beslutninger	discrete	numeric-8.2	5294	143	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... C. Å forklare beslutninger.
51	s16q33	Å være imøtekommende	discrete	numeric-8.2	5307	130	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... D. Å være imøtekommende.
52	s16q34	Å gi veiledning/råd	discrete	numeric-8.2	5307	130	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... E. Å gi veiledning/råd.
53	s16q35	De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene	discrete	numeric-8.2	5303	134	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene.
54	s16q36	De ansattes evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter	discrete	numeric-8.2	5288	149	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... B. De ansattes evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter.
55	s16q37	De ansattes evne til å følge deg (brukeren) opp	discrete	numeric-8.2	3865	1572	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
							følgende forholdene? ... C. De ansattes evne til å følge deg (brukeren) opp.
56	s16q38	De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov	discrete	numeric-8.2	3867	1570	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov.
57	s16q39	De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige	discrete	numeric-8.2	5293	144	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... E. De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige.
58	s16q40	Gir deg nødvendig informasjon	discrete	numeric-8.2	5316	121	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Skatteetaten. I hvilken grad mener du de ansatte: ... A. Gir deg nødvendig informasjon.
59	s16q41	Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til	discrete	numeric-8.2	5290	147	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Skatteetaten. I hvilken grad mener du de ansatte: ... B. Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til.
60	s16q42	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene (f. eks. klage på ligning eller skatteoppgjør, arvemelding o.l.): Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?	discrete	numeric-1.0	3701	1736	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene (f. eks. klage på ligning eller skatteoppgjør, arvemelding o.l.): Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?
61	s16q43	Informasjon om saksbehandlingstiden	discrete	numeric-8.2	947	4490	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene (klage på ligning, skatteoppgjør, arvemelding e.l.): Hvor fornøyd eller midfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. Informasjon om saksbehandlingstiden.
62	s16q44	Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett	discrete	numeric-8.2	936	4501	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene (klage på ligning, skatteoppgjør, arvemelding e.l.): Hvor fornøyd eller midfornøyd er du med de følgende forholdene? ... B. Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett.
63	s16q45	Saksbehandlingstiden	discrete	numeric-8.2	938	4499	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene (klage på ligning, skatteoppgjør, arvemelding e.l.): Hvor fornøyd eller midfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. Saksbehandlingstiden.
64	s16q46	Hvordan beslutningen ble forklart	discrete	numeric-8.2	942	4495	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene (klage på ligning, skatteoppgjør, arvemelding e.l.): Hvor fornøyd eller midfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. Hvordan beslutningen ble forklart.

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
65	s16q47	Har du klaget på forhold ved Skatteetaten i løpet av de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	1953	3484	Har du klaget på forhold ved Skatteetaten i løpet av de siste 12 månedene?
66	s16q48	Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage	discrete	numeric-8.2	657	4780	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? ... A. Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage.
67	s16q49	Selve behandlingen av din klage	discrete	numeric-8.2	637	4800	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? ... B. Selve behandlingen av din klage.
68	s16q50	På hvilken måte vil du omtale Skatteetaten?	discrete	numeric-8.2	3889	1548	På hvilken måte vil du omtale Skatteetaten?
69	s16q51	Tenk tilbake på de erfaringene du har med Skatteetaten. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Skatteetaten?	discrete	numeric-8.2	3915	1522	Tenk tilbake på de erfaringene du har med Skatteetaten. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Skatteetaten?
70	s16q52	I hvilken grad pleier Skatteetaten å innfri dine forventninger?	discrete	numeric-8.2	3911	1526	I hvilken grad pleier Skatteetaten å innfri dine forventninger?
71	s16q53	Tenk deg en ideell skatteetat. Hvor nær opp til dette idealet er Skatteetaten?	discrete	numeric-8.2	3903	1534	Tenk deg en ideell skatteetat. Hvor nær opp til dette idealet er Skatteetaten?
72	s16q54	Hvor stor eller liten tillit har du til Skatteetaten?	discrete	numeric-8.2	3906	1531	Hvor stor eller liten tillit har du til Skatteetaten?
73	s16	Skatteetaten	discrete	numeric-1.0	5437	0	Skatteetaten
74	AAR	AAR	discrete	numeric-8.2	5437	0	AAR
75	AlderKat	Alder	discrete	numeric-8.2	5437	0	Alder
76	Kommune2015	Kommune2015	discrete	character-12	2006	0	Kommune2015
77	Fylke	Fylke	discrete	numeric-8.2	5437	0	Fylke
78	Kommunestr	Kommunestr	discrete	numeric-11.0	5437	0	Kommunestr
79	Spraak	Spraak	discrete	numeric-1.0	2765	2672	Spraak
80	Kommune2013	KOMMUNE	continuous	numeric-4.0	3431	2006	KOMMUNE
81	s16ACSI	Skatteetaten total tilfredshet	continuous	numeric-8.2	3681	1756	Skatteetaten total tilfredshet

### Group Bakgrunnsvariabler

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	AAR	AAR	discrete	numeric-8.2	5437	0	AAR
2	AlderKat	Alder	discrete	numeric-8.2	5437	0	Alder
3	Kommune2015	Kommune2015	discrete	character-12	2006	0	Kommune2015
4	Fylke	Fylke	discrete	numeric-8.2	5437	0	Fylke
5	Kommunestr	Kommunestr	discrete	numeric-11.0	5437	0	Kommunestr
6	Spraak	Spraak	discrete	numeric-1.0	2765	2672	Spraak
7	Kommune2013	KOMMUNE	continuous	numeric-4.0	3431	2006	KOMMUNE

### Group Erfaring

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
---	------	-------	------	--------	-------	---------	----------

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	s16q1	Hvordan besvarer du spørreskjemaet?	discrete	numeric-1.0	5245	192	Hvordan besvarer du spørreskjemaet?
2	s16q2	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene? Regn med alle former for kontakt: både det å oppsøke et skattekontor, det å gå inn på skatteetatens nettsider, det å sende brev/e-post til skatteetaten og det å ringe til s	discrete	numeric-1.0	3805	1632	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene?
3	s16q3_1	Spørsmål om selvangivelsen	discrete	numeric-1.0	3992	1445	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Skatteetaten de siste 12 månedene? ... A. Spørsmål om selvangivelsen.
4	s16q3_2	Spørsmål om skatteberegning og restskatt	discrete	numeric-1.0	3992	1445	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Skatteetaten de siste 12 månedene? ... B. Spørsmål om skatteberegning og restskatt.
5	s16q3_3	Spørsmål om arv/gave	discrete	numeric-1.0	3992	1445	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Skatteetaten de siste 12 månedene? ... C. Spørsmål om arv/gave.
6	s16q3_4	Skattekort/frikort (bestilling, endring o.l.)	discrete	numeric-1.0	3992	1445	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Skatteetaten de siste 12 månedene? ... D. Skattekort/frikort (bestilling, endring o.l.).
7	s16q3_5	Sendt flyttemelding til Folkeregisteret	discrete	numeric-1.0	3992	1445	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Skatteetaten de siste 12 månedene? ... E. Sendt flyttemelding til Folkeregisteret.
8	s16q3_6	Attester (fødselsattest, bostedsbevis, ligningsattest osv.)	discrete	numeric-1.0	3992	1445	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Skatteetaten de siste 12 månedene? ... F. Attester (fødselsattest, bostedsbevis, ligningsattest osv.).
9	s16q3_7	Skjemaer /blanketter	discrete	numeric-1.0	3992	1445	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Skatteetaten de siste 12 månedene? ... G. Skjemaer/blanketter.
10	s16q3_8	Informasjon og veiledning	discrete	numeric-1.0	3992	1445	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Skatteetaten de siste 12 månedene? ... H. Informasjon og veiledning.
11	s16q3_9	Annen sammenheng	discrete	numeric-1.0	3992	1445	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Skatteetaten de siste 12 månedene? ... I. Annen sammenheng.
12	s16q4_1	Snakket med en veileder på et skattekontor (ansikt til ansikt)	discrete	numeric-1.0	2006	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ... A. Snakket med en veileder på et skattekontor (ansikt til ansikt).
13	s16q4_2	Snakket med en veileder på telefonen	discrete	numeric-1.0	2006	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ... B. Snakket med en veileder på telefonen.
14	s16q4_3	Sendt/mottatt brev på papir til/fra Skatteetaten	discrete	numeric-1.0	2006	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ... C. Sendt/mottatt brev på papir til/fra Skatteetaten.
15	s16q4_4	Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)	discrete	numeric-1.0	2006	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ... D. Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post).

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
16	s16q4_5	Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra Skatteetaten	discrete	numeric-1.0	2006	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ... E. Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra Skatteetaten.
17	s16q4_6	Benyttet Skatteetatens selvbetjeningsløsninger på skatteetaten.no	discrete	numeric-1.0	2006	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ... F. Benyttet Skatteetatens selvbetjeningsløsninger på skatteetaten.no.
18	s16q4_7	Vært i kontakt med Skatteetaten via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)	discrete	numeric-1.0	2006	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ... G. Vært i kontakt med Skatteetaten via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.).
19	s16q4_8	Brukt Skatteetatens nettsider (skatteetaten.no) til informasjonsinnhenting	discrete	numeric-1.0	2006	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ... H. Brukt Skatteetatens nettsider (skatteetaten.no) til informasjonsinnhenting.
20	s16q4_9	Annen kontakt	discrete	numeric-1.0	2006	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ... I. Annen kontakt.
21	s16q4_10	Ingen kontakt	discrete	numeric-1.0	2006	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ... J. Ingen kontakt.
22	s16q5	Hva var din mest brukte kontaktform med Skatteetaten de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	1748	3689	Hva var din mest brukte kontaktform med Skatteetaten de siste 12 månedene?

### Group Tilfredshet

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	s16q6	Åpningstidene på skattekontoret	discrete	numeric-8.2	5319	118	Tenk på Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ... A. Åpningstidene på skattekontoret.
2	s16q7	Åpningstidene på telefonen	discrete	numeric-8.2	3846	1591	Tenk på Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ... B. Åpningstidene på telefonen.
3	s16q8	Ventetiden på telefonen	discrete	numeric-8.2	5277	160	Tenk på Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ... C. Ventetiden på telefonen.
4	s16q9	Ventetiden på skattekontoret	discrete	numeric-8.2	3833	1604	Tenk på Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ... D. Ventetiden på skattekontoret.
5	s16q10	Ventetiden for å få svar på brev/e-post	discrete	numeric-8.2	3833	1604	Tenk på Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ... E. Ventetiden for å få svar på brev/e-post.
6	s16q11	Tilretteleggingen for funksjonshemmede	discrete	numeric-8.2	3852	1585	Tenk på Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ... F. Tilretteleggingen for funksjonshemmede.

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
7	s16q12	Tilgangen til pc ved ditt lokale skattekontor	discrete	numeric-8.2	3875	1562	Tenk på Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ... G. Tilgangen til pc ved ditt lokale skattekontor.
8	s16q13	Tilgangen til tolk	discrete	numeric-8.2	3842	1595	Tenk på Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ... H. Tilgangen til tolk.
9	s16q14	Skatteetatens nettsider (skatteetaten.no)	discrete	numeric-8.2	3857	1580	Tenk på Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ... I. Skatteetatens nettsider (skatteetaten.no).
10	s16q15	Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.)	discrete	numeric-8.2	3830	1607	Tenk på Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ... J. Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.).
11	s16q16	Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (levere selvangivelse, bestille/endre skattekort, sende søknader, registrere informasjon o.l.)	discrete	numeric-8.2	5271	166	Tenk på Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ... K. Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (levere selvangivelse, bestille/endre skattekort, sende søknader, registrere informasjon o.l.).
12	s16q17	Å finne frem til informasjon om Skatteetaten (kontaktinformasjon, åpningstider o.l.)	discrete	numeric-8.2	5333	104	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Å finne frem til informasjon om Skatteetaten (kontaktinformasjon, åpningstider o.l.).
13	s16q18	Å finne informasjon om skatter og avgifter (som f. eks. selvangivelse, skattekort, arv, merverdiavgift, skatteattest) på Skatteetatens nettsider	discrete	numeric-8.2	3870	1567	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Å finne informasjon om skatter og avgifter (som f. eks. selvangivelse, skattekort, arv, merverdiavgift, skatteattest) på Skatteetatens nettsider.
14	s16q19	Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til Skatteetaten på internett	discrete	numeric-8.2	3866	1571	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... C. Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til Skatteetaten på internett.
15	s16q20	Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak	discrete	numeric-8.2	1953	3484	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... D. Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak.
16	s16q21	Å legge frem din sak uforstyrret	discrete	numeric-8.2	3850	1587	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... E. Å legge frem din sak uforstyrret.
17	s16q22	Å forstå informasjonen på nettsiden skatteetaten.no	discrete	numeric-8.2	1943	3494	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... F. Å forstå informasjonen på nettsiden skatteetaten.no.
18	s16q23	Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte	discrete	numeric-8.2	5271	166	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... G. Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte.
19	s16q24	Å forstå brev/e-post fra Skatteetaten	discrete	numeric-8.2	3849	1588	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... H. Å forstå brev/e-post fra Skatteetaten.



#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
20	s16q25	Å forstå informasjon om reglene knyttet til skatt og ligning	discrete	numeric-8.2	3837	1600	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... I. Å forstå informasjon om reglene knyttet til skatt og ligning.
21	s16q26	Å forstå hvordan selvangivelsen skal fylles ut	discrete	numeric-8.2	5297	140	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... J. Å forstå hvordan selvangivelsen skal fylles ut.
22	s16q27	Å forstå hvordan andre skjemaer fra Skatteetaten skal fylles ut	discrete	numeric-8.2	5288	149	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... K. Å forstå hvordan andre skjemaer fra Skatteetaten skal fylles ut.
23	s16q28	Å utføre oppgaver over internett (f.eks. levere selvangivelse, bestille/endre skattekort, sende søknader, registrere informasjon o.l.)	discrete	numeric-8.2	3857	1580	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... L. Å utføre oppgaver over internett (f.eks. levere selvangivelse, bestille/endre skattekort, sende søknader, registrere informasjon o.l.).
24	s16q29	Å fremføre en klage til/på Skatteetaten	discrete	numeric-8.2	5276	161	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... M. Å fremføre en klage til/på Skatteetaten.
25	s16q30	Å behandle deg (brukeren) med respekt	discrete	numeric-8.2	5322	115	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... A. Å behandle deg (brukeren) med respekt.
26	s16q31	Å lytte	discrete	numeric-8.2	5287	150	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... B. Å lytte.
27	s16q32	Å forklare beslutninger	discrete	numeric-8.2	5294	143	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... C. Å forklare beslutninger.
28	s16q33	Å være imøtekommende	discrete	numeric-8.2	5307	130	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... D. Å være imøtekommende.
29	s16q34	Å gi veiledning/råd	discrete	numeric-8.2	5307	130	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... E. Å gi veiledning/råd.
30	s16q35	De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene	discrete	numeric-8.2	5303	134	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene.
31	s16q36	De ansattes evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter	discrete	numeric-8.2	5288	149	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... B. De ansattes evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter.
32	s16q37	De ansattes evne til å følge deg (brukeren) opp	discrete	numeric-8.2	3865	1572	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. De ansattes evne til å følge deg (brukeren) opp.
33	s16q38	De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov	discrete	numeric-8.2	3867	1570	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i Skatteetaten. Hvor

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
							fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov.
34	s16q39	De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige	discrete	numeric-8.2	5293	144	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... E. De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige.
35	s16q40	Gir deg nødvendig informasjon	discrete	numeric-8.2	5316	121	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Skatteetaten. I hvilken grad mener du de ansatte: ... A. Gir deg nødvendig informasjon.
36	s16q41	Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til	discrete	numeric-8.2	5290	147	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Skatteetaten. I hvilken grad mener du de ansatte: ... B. Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til.
37	s16q42	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene (f. eks. klage på ligning eller skatteoppgjør, arvemelding o.l.): Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?	discrete	numeric-1.0	3701	1736	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene (f. eks. klage på ligning eller skatteoppgjør, arvemelding o.l.): Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?
38	s16q43	Informasjon om saksbehandlingstiden	discrete	numeric-8.2	947	4490	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene (klage på ligning, skatteoppgjør, arvemelding e.l.): Hvor fornøyd eller midfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. Informasjon om saksbehandlingstiden.
39	s16q44	Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett	discrete	numeric-8.2	936	4501	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene (klage på ligning, skatteoppgjør, arvemelding e.l.): Hvor fornøyd eller midfornøyd er du med de følgende forholdene? ... B. Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett.
40	s16q45	Saksbehandlingstiden	discrete	numeric-8.2	938	4499	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene (klage på ligning, skatteoppgjør, arvemelding e.l.): Hvor fornøyd eller midfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. Saksbehandlingstiden.
41	s16q46	Hvordan beslutningen ble forklart	discrete	numeric-8.2	942	4495	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene (klage på ligning, skatteoppgjør, arvemelding e.l.): Hvor fornøyd eller midfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. Hvordan beslutningen ble forklart.
42	s16q50	På hvilken måte vil du omtale Skatteetaten?	discrete	numeric-8.2	3889	1548	På hvilken måte vil du omtale Skatteetaten?
43	s16q51	Tenk tilbake på de erfaringene du har med Skatteetaten. Alt i alt, hvor	discrete	numeric-8.2	3915	1522	Tenk tilbake på de erfaringene du har med Skatteetaten. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Skatteetaten?

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
		fornøyd eller misfornøyd er du med Skatteetaten?					
44	s16q52	I hvilken grad pleier Skatteetaten å innfri dine forventninger?	discrete	numeric-8.2	3911	1526	I hvilken grad pleier Skatteetaten å innfri dine forventninger?
45	s16q53	Tenk deg en ideell skatteetat. Hvor nær opp til dette idealet er Skatteetaten?	discrete	numeric-8.2	3903	1534	Tenk deg en ideell skatteetat. Hvor nær opp til dette idealet er Skatteetaten?
46	s16q54	Hvor stor eller liten tillit har du til Skatteetaten?	discrete	numeric-8.2	3906	1531	Hvor stor eller liten tillit har du til Skatteetaten?

### Group Klagebehandling

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	s16q47	Har du klaget på forhold ved Skatteetaten i løpet av de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	1953	3484	Har du klaget på forhold ved Skatteetaten i løpet av de siste 12 månedene?
2	s16q48	Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage	discrete	numeric-8.2	657	4780	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? ... A. Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage.
3	s16q49	Selve behandlingen av din klage	discrete	numeric-8.2	637	4800	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? ... B. Selve behandlingen av din klage.

### Group Intervjutekniske variabler

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	Id	Id	discrete	character-75	5437	0	Id
2	s16	Skatteetaten	discrete	numeric-1.0	5437	0	Skatteetaten
3	s16ACSI	Skatteetaten total tilfredshet	continuous	numeric-8.2	3681	1756	Skatteetaten total tilfredshet

# Variables Description

Dataset contains 81 variable(s)

**File : NSD2223-17****# Id: Id****Information** [Type= discrete] [Format=character] [Missing=\*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=5437 /-] [Invalid=0 /-]**Literal question** Id**Concepts** Data, Identity**# s16q1: Hvordan besvarer du spørreskjemaet?****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-2] [Missing=\*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=5245 /-] [Invalid=192 /-]**Literal question** Hvordan besvarer du spørreskjemaet?**Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	Ut fra min erfaring som bruker	5067	96.6%
2	Ur fra min erfaring som pårørende	178	3.4%
Sysmiss		192	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.***# s16q2: Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene? Regn med alle former for kontakt: både det å oppsøke et skattekontor, det å gå inn på skatteetatens nettsider, det å sende brev/e-post til skatteetaten og det å ringe til s****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=\*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=3805 /-] [Invalid=1632 /-]**Literal question** Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene?**Post-question** Regn med alle former for kontakt: både det å oppsøke et skattekontor, det å gå inn på skatteetatens nettsider, det å sende brev/e-post til skatteetaten og det å ringe til skatteetaten.**Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	1 gang	1733	45.5%
2	2-5 ganger	1846	48.5%
3	6-12 ganger	168	4.4%
4	13 ganger eller flere	58	1.5%
Sysmiss		1632	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.***# s16q3\_1: Spørsmål om selvangivelsen****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=\*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=3992 /-] [Invalid=1445 /-]**Literal question** I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Skatteetaten de siste 12 månedene?

... A. Spørsmål om selvangivelsen.

**Post-question** Flere svar mulig**Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	2390	59.9%
1	Yes	1602	40.1%
Sysmiss		1445	

## File : NSD2223-17

### # s16q3\_1: Spørsmål om selvangivelsen

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

### # s16q3\_2: Spørsmål om skatteberegning og restskatt

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3992 /-] [Invalid=1445 /-]
<b>Literal question</b>	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Skatteetaten de siste 12 månedene?  ... B. Spørsmål om skatteberegning og restskatt.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	2863	71.7%
1	Yes	1129	28.3%
Sysmiss		1445	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

### # s16q3\_3: Spørsmål om arv/gave

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3992 /-] [Invalid=1445 /-]
<b>Literal question</b>	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Skatteetaten de siste 12 månedene?  ... C. Spørsmål om arv/gave.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	3685	92.3%
1	Yes	307	7.7%
Sysmiss		1445	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

### # s16q3\_4: Skattekort/frikort (bestilling, endring o.l.)

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3992 /-] [Invalid=1445 /-]
<b>Literal question</b>	I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Skatteetaten de siste 12 månedene?  ... D. Skattekort/frikort (bestilling, endring o.l.).
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	2671	66.9%
1	Yes	1321	33.1%
Sysmiss		1445	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

### # s16q3\_5: Sendt flyttemelding til Folkeregisteret

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3992 /-] [Invalid=1445 /-]

**File : NSD2223-17****# s16q3\_5: Sendt flyttemelding til Folkeregisteret**

**Literal question** I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Skatteetaten de siste 12 månedene?  
... E. Sendt flyttemelding til Folkeregisteret.

**Post-question** Flere svar mulig

**Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	3558	89.1%
1	Yes	434	10.9%
Sysmiss		1445	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

**# s16q3\_6: Attester (fødselsattest, bostedsbevis, ligningsattest osv.)**

**Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=\*]

**Statistics [NW/ W]** [Valid=3992 /-] [Invalid=1445 /-]

**Literal question** I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Skatteetaten de siste 12 månedene?  
... F. Attester (fødselsattest, bostedsbevis, ligningsattest osv.).

**Post-question** Flere svar mulig

**Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	3725	93.3%
1	Yes	267	6.7%
Sysmiss		1445	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

**# s16q3\_7: Skjemaer /blanketter**

**Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=\*]

**Statistics [NW/ W]** [Valid=3992 /-] [Invalid=1445 /-]

**Literal question** I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Skatteetaten de siste 12 månedene?  
... G. Skjemaer/blanketter.

**Post-question** Flere svar mulig

**Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	3379	84.6%
1	Yes	613	15.4%
Sysmiss		1445	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

**# s16q3\_8: Informasjon og veiledning**

**Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=\*]

**Statistics [NW/ W]** [Valid=3992 /-] [Invalid=1445 /-]

**Literal question** I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Skatteetaten de siste 12 månedene?  
... H. Informasjon og veiledning.

**Post-question** Flere svar mulig

**File : NSD2223-17****# s16q3\_8: Informasjon og veiledning****Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	3256	81.6%
1	Yes	736	18.4%
Sysmiss		1445	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.***# s16q3\_9: Annen sammenheng****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=\*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=3992 /-] [Invalid=1445 /-]**Literal question** I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Skatteetaten de siste 12 månedene?  
... I. Annen sammenheng.**Post-question** Flere svar mulig**Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	3465	86.8%
1	Yes	527	13.2%
Sysmiss		1445	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.***# s16q4\_1: Snakket med en veileder på et skattekontor (ansikt til ansikt)****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=\*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=2006 /-] [Invalid=3431 /-]**Literal question** Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene?  
... A. Snakket med en veileder på et skattekontor (ansikt til ansikt).**Post-question** Flere svar mulig**Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1615	80.5%
1	Yes	391	19.5%
Sysmiss		3431	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.***# s16q4\_2: Snakket med en veileder på telefonen****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=\*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=2006 /-] [Invalid=3431 /-]**Literal question** Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene?  
... B. Snakket med en veileder på telefonen.**Post-question** Flere svar mulig**Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1481	73.8%
1	Yes	525	26.2%



**File : NSD2223-17****# s16q4\_2: Snakket med en veileder på telefonen**

Value	Label	Cases	Percentage
Sysmiss		3431	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

**# s16q4\_3: Sendt/mottatt brev på papir til/fra Skatteetaten**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2006 /-] [Invalid=3431 /-]
<b>Literal question</b>	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ... C. Sendt/mottatt brev på papir til/fra Skatteetaten.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1520	75.8%
1	Yes	486	24.2%
Sysmiss		3431	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

**# s16q4\_4: Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2006 /-] [Invalid=3431 /-]
<b>Literal question</b>	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ... D. Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post).
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1675	83.5%
1	Yes	331	16.5%
Sysmiss		3431	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

**# s16q4\_5: Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra Skatteetaten**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2006 /-] [Invalid=3431 /-]
<b>Literal question</b>	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ... E. Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra Skatteetaten.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1656	82.6%
1	Yes	350	17.4%
Sysmiss		3431	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

**File : NSD2223-17****# s16q4\_6: Benyttet Skatteetatens selvbetjeningsløsninger på skatteetaten.no**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2006 /-] [Invalid=3431 /-]
<b>Literal question</b>	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ... F. Benyttet Skatteetatens selvbetjeningsløsninger på skatteetaten.no.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1122	55.9%
1	Yes	884	44.1%
Sysmiss		3431	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

**# s16q4\_7: Vært i kontakt med Skatteetaten via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2006 /-] [Invalid=3431 /-]
<b>Literal question</b>	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ... G. Vært i kontakt med Skatteetaten via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.).
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1999	99.7%
1	Yes	7	0.3%
Sysmiss		3431	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

**# s16q4\_8: Brukt Skatteetatens nettsider (skatteetaten.no) til informasjonsinnhenting**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2006 /-] [Invalid=3431 /-]
<b>Literal question</b>	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ... H. Brukt Skatteetatens nettsider (skatteetaten.no) til informasjonsinnhenting.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1179	58.8%
1	Yes	827	41.2%
Sysmiss		3431	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

**# s16q4\_9: Annen kontakt**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2006 /-] [Invalid=3431 /-]
<b>Literal question</b>	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene?

**File : NSD2223-17****# s16q4\_9: Annen kontakt**

	... I. Annen kontakt.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1945	97.0%
1	Yes	61	3.0%
Sysmiss		3431	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

**# s16q4\_10: Ingen kontakt**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2006 /-] [Invalid=3431 /-]
<b>Literal question</b>	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ... J. Ingen kontakt.
<b>Post-question</b>	Flere svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1852	92.3%
1	Yes	154	7.7%
Sysmiss		3431	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

**# s16q5: Hva var din mest brukte kontaktform med Skatteetaten de siste 12 månedene?**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-7] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1748 /-] [Invalid=3689 /-]
<b>Literal question</b>	Hva var din mest brukte kontaktform med Skatteetaten de siste 12 månedene?
<b>Post-question</b>	Ett svar mulig
<b>Concepts</b>	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	Kontakt med et skattekontor/(ansikt til ansikt/oppmøte)	245	14.0%
2	Telefonkontakt	270	15.4%
3	Brev på papir	120	6.9%
4	Brev over nett (sikker digital post)	63	3.6%
5	E-post, melding via webskjema eller lignende	115	6.6%
6	Selvbetjeningsløsninger	438	25.1%
7	Vært på Skatteetatens nettsider	497	28.4%
Sysmiss		3689	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

**# s16q6: Åpningstidene på skattekontoret**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=5319 /-] [Invalid=118 /-]
<b>Pre-question</b>	Tilgjengelig
<b>Literal question</b>	Tenk på Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten?

**File : NSD2223-17****# s16q6: Åpningstidene på skattekontoret**

... A. Åpningstidene på skattekontoret.

**Concepts** Public services, Satisfaction, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	156	2.9%
2	-2	153	2.9%
3	-1	293	5.5%
4	0	654	12.3%
5	+1	611	11.5%
6	+2	658	12.4%
7	+3 Svært fornøyd	363	6.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2431	45.7%
Sysmiss		118	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.***# s16q7: Åpningstidene på telefonen****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=\*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=3846 /-] [Invalid=1591 /-]**Pre-question** Tilgjengelig**Literal question** Tenk på Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten?  
... B. Åpningstidene på telefonen.**Concepts** Public services, Satisfaction, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	48	1.2%
2	-2	100	2.6%
3	-1	182	4.7%
4	0	429	11.2%
5	+1	395	10.3%
6	+2	479	12.5%
7	+3 Svært fornøyd	200	5.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2013	52.3%
Sysmiss		1591	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.***# s16q8: Ventetiden på telefonen****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=\*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=5277 /-] [Invalid=160 /-]**Pre-question** Tilgjengelig**Literal question** Tenk på Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten?  
... C. Ventetiden på telefonen.**Concepts** Public services, Satisfaction, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	289	5.5%

## File : NSD2223-17

### # s16q8: Ventetiden på telefonen

Value	Label	Cases	Percentage
2	-2	371	7.0%
3	-1	461	8.7%
4	0	542	10.3%
5	+1	515	9.8%
6	+2	409	7.8%
7	+3 Svært fornøyd	120	2.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2570	48.7%
Sysmiss		160	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

### # s16q9: Ventetiden på skattekontoret

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3833 /-] [Invalid=1604 /-]
<b>Pre-question</b>	Tilgjengelig
<b>Literal question</b>	Tenk på Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten?  ... D. Ventetiden på skattekontoret.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	89	2.3%
2	-2	132	3.4%
3	-1	182	4.7%
4	0	299	7.8%
5	+1	312	8.1%
6	+2	290	7.6%
7	+3 Svært fornøyd	151	3.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2378	62.0%
Sysmiss		1604	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

### # s16q10: Ventetiden for å få svar på brev/e-post

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3833 /-] [Invalid=1604 /-]
<b>Pre-question</b>	Tilgjengelig
<b>Literal question</b>	Tenk på Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten?  ... E. Ventetiden for å få svar på brev/e-post.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	74	1.9%
2	-2	103	2.7%
3	-1	140	3.7%
4	0	378	9.9%
5	+1	388	10.1%

## File : NSD2223-17

### # s16q10: Ventetiden for å få svar på brev/e-post

Value	Label	Cases	Percentage
6	+2	409	10.7%
7	+3 Svært fornøyd	212	5.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2129	55.5%
Sysmiss		1604	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

### # s16q11: Tilretteleggingen for funksjonshemmede

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3852 /-] [Invalid=1585 /-]
<b>Pre-question</b>	Materielle forhold
<b>Literal question</b>	Tenk på Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ... F. Tilretteleggingen for funksjonshemmede.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Disabled facilities

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	12	0.3%
2	-2	16	0.4%
3	-1	30	0.8%
4	0	102	2.6%
5	+1	77	2.0%
6	+2	108	2.8%
7	+3 Svært fornøyd	100	2.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	3407	88.4%
Sysmiss		1585	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

### # s16q12: Tilgangen til pc ved ditt lokale skattekontor

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3875 /-] [Invalid=1562 /-]
<b>Pre-question</b>	Materielle forhold
<b>Literal question</b>	Tenk på Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ... G. Tilgangen til pc ved ditt lokale skattekontor.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Access to information and communications technology

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	30	0.8%
2	-2	22	0.6%
3	-1	22	0.6%
4	0	110	2.8%
5	+1	69	1.8%
6	+2	94	2.4%
7	+3 Svært fornøyd	63	1.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	3465	89.4%
Sysmiss		1562	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

**File : NSD2223-17****# s16q13: Tilgangen til tolk**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3842 /-] [Invalid=1595 /-]
<b>Pre-question</b>	Tilpasning
<b>Literal question</b>	Tenk på Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ... H. Tilgangen til tolk.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Supply

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	9	0.2%
2	-2	10	0.3%
3	-1	9	0.2%
4	0	64	1.7%
5	+1	40	1.0%
6	+2	54	1.4%
7	+3 Svært fornøyd	28	0.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	3628	94.4%
Sysmiss		1595	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

**# s16q14: Skatteetatens internettsider (skatteetaten.no)**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3857 /-] [Invalid=1580 /-]
<b>Pre-question</b>	Tjenester på nett
<b>Literal question</b>	Tenk på Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ... I. Skatteetatens internettsider (skatteetaten.no).
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Online services

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	32	0.8%
2	-2	65	1.7%
3	-1	116	3.0%
4	0	340	8.8%
5	+1	722	18.7%
6	+2	1175	30.5%
7	+3 Svært fornøyd	559	14.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	848	22.0%
Sysmiss		1580	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

**# s16q15: Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.)**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3830 /-] [Invalid=1607 /-]
<b>Pre-question</b>	Tjenester på nett
<b>Literal question</b>	Tenk på Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ... J. Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.).

## File : NSD2223-17

### # s16q15: Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.)

Concepts Public services, Satisfaction, Online services

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	14	0.4%
2	-2	15	0.4%
3	-1	13	0.3%
4	0	104	2.7%
5	+1	84	2.2%
6	+2	97	2.5%
7	+3 Svært fornøyd	51	1.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	3452	90.1%
Sysmiss		1607	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

### # s16q16: Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (levere selvangivelse, bestille/endre skattekort, sende søknader, registrere informasjon o.l.)

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=\*]

Statistics [NW/ W] [Valid=5271 /-] [Invalid=166 /-]

Pre-question Tjenester på nett

Literal question Tenk på Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten?

... K. Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (levere selvangivelse, bestille/endre skattekort, sende søknader, registrere informasjon o.l.).

Concepts Public services, Satisfaction, Online services

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	40	0.8%
2	-2	63	1.2%
3	-1	115	2.2%
4	0	338	6.4%
5	+1	700	13.3%
6	+2	1398	26.5%
7	+3 Svært fornøyd	1211	23.0%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1406	26.7%
Sysmiss		166	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

### # s16q17: Å finne frem til informasjon om Skatteetaten (kontaktinformasjon, åpningstider o.l.)

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=\*]

Statistics [NW/ W] [Valid=5333 /-] [Invalid=104 /-]

Pre-question Finne informasjon

Literal question Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?

... A. Å finne frem til informasjon om Skatteetaten (kontaktinformasjon, åpningstider o.l. ).

Concepts Public services, Satisfaction, Access to information

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	79	1.5%



## File : NSD2223-17

### # s16q17: Å finne frem til informasjon om Skatteetaten (kontaktinformasjon, åpningstider o.l. )

Value	Label	Cases	Percentage
2	-2	90	1.7%
3	-1	224	4.2%
4	0	591	11.1%
5	+1	993	18.6%
6	+2	1274	23.9%
7	+3 Svært lett	822	15.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1260	23.6%
Sysmiss		104	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

### # s16q18: Å finne informasjon om skatter og avgifter (som f. eks. selvangivelse, skattekort, arv, merverdiavgift, skatteattest) på Skatteetatens nettsider

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3870 /-] [Invalid=1567 /-]
<b>Pre-question</b>	Finne informasjon
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?  ... B. Å finne informasjon om skatter og avgifter (som f. eks. selvangivelse, skattekort, arv, merverdiavgift, skatteattest) på Skatteetatens nettsider.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Access to information

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	64	1.7%
2	-2	137	3.5%
3	-1	207	5.3%
4	0	395	10.2%
5	+1	771	19.9%
6	+2	962	24.9%
7	+3 Svært lett	483	12.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	851	22.0%
Sysmiss		1567	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

### # s16q19: Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til Skatteetaten på internett

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3866 /-] [Invalid=1571 /-]
<b>Pre-question</b>	Finne informasjon
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?  ... C. Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til Skatteetaten på internett.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Access to information

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	61	1.6%
2	-2	96	2.5%
3	-1	166	4.3%
4	0	382	9.9%

## File : NSD2223-17

### # s16q19: Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til Skatteetaten på internett

Value	Label	Cases	Percentage
5	+1	673	17.4%
6	+2	955	24.7%
7	+3 Svært lett	527	13.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1006	26.0%
Sysmiss		1571	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

### # s16q20: Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1953 /-] [Invalid=3484 /-]
<b>Pre-question</b>	Kontakt
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... D. Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	56	2.9%
2	-2	60	3.1%
3	-1	99	5.1%
4	0	158	8.1%
5	+1	231	11.8%
6	+2	246	12.6%
7	+3 Svært lett	132	6.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	971	49.7%
Sysmiss		3484	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

### # s16q21: Å legge frem din sak uforstyrret

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3850 /-] [Invalid=1587 /-]
<b>Pre-question</b>	Kontakt
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... E. Å legge frem din sak uforstyrret.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	67	1.7%
2	-2	74	1.9%
3	-1	134	3.5%
4	0	323	8.4%
5	+1	347	9.0%
6	+2	480	12.5%
7	+3 Svært lett	319	8.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2106	54.7%

## File : NSD2223-17

### # s16q21: Å legge frem din sak uforstyrret

Value	Label	Cases	Percentage
Sysmiss		1587	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

### # s16q22: Å forstå informasjonen på nettsiden skatteetaten.no

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1943 /-] [Invalid=3494 /-]
<b>Pre-question</b>	Forstå
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... F. Å forstå informasjonen på nettsiden skatteetaten.no.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Comprehension

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	29	1.5%
2	-2	48	2.5%
3	-1	91	4.7%
4	0	186	9.6%
5	+1	433	22.3%
6	+2	535	27.5%
7	+3 Svært lett	281	14.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	340	17.5%
Sysmiss		3494	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

### # s16q23: Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=5271 /-] [Invalid=166 /-]
<b>Pre-question</b>	Forstå
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... G. Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Comprehension

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	58	1.1%
2	-2	84	1.6%
3	-1	173	3.3%
4	0	493	9.4%
5	+1	687	13.0%
6	+2	864	16.4%
7	+3 Svært lett	464	8.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2448	46.4%
Sysmiss		166	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

### # s16q24: Å forstå brev/e-post fra Skatteetaten

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
--------------------	--

**File : NSD2223-17****# s16q24: Å forstå brev/e-post fra Skatteetaten**

<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3849 /-] [Invalid=1588 /-]
---------------------------	-----------------------------------

<b>Pre-question</b>	Forstå
---------------------	--------

<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... H. Å forstå brev/e-post fra Skatteetaten.
-------------------------	--

<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Comprehension
-----------------	--

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	53	1.4%
2	-2	86	2.2%
3	-1	194	5.0%
4	0	426	11.1%
5	+1	738	19.2%
6	+2	935	24.3%
7	+3 Svært lett	487	12.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	930	24.2%
Sysmiss		1588	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

**# s16q25: Å forstå informasjon om reglene knyttet til skatt og ligning**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
--------------------	--

<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3837 /-] [Invalid=1600 /-]
---------------------------	-----------------------------------

<b>Pre-question</b>	Forstå
---------------------	--------

<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... I. Å forstå informasjon om reglene knyttet til skatt og ligning.
-------------------------	---

<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Comprehension
-----------------	--

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	164	4.3%
2	-2	257	6.7%
3	-1	425	11.1%
4	0	536	14.0%
5	+1	814	21.2%
6	+2	780	20.3%
7	+3 Svært lett	300	7.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	561	14.6%
Sysmiss		1600	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

**# s16q26: Å forstå hvordan selvangivelsen skal fylles ut**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
--------------------	--

<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=5297 /-] [Invalid=140 /-]
---------------------------	----------------------------------

<b>Pre-question</b>	Forstå
---------------------	--------

<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... J. Å forstå hvordan selvangivelsen skal fylles ut.
-------------------------	---

<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Comprehension
-----------------	--

## File : NSD2223-17

### # s16q26: Å forstå hvordan selvangivelsen skal fylles ut

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	145	2.7%
2	-2	240	4.5%
3	-1	379	7.2%
4	0	643	12.1%
5	+1	1131	21.4%
6	+2	1441	27.2%
7	+3 Svært lett	781	14.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	537	10.1%
Sysmiss		140	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

### # s16q27: Å forstå hvordan andre skjemaer fra Skatteetaten skal fylles ut

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=5288 /-] [Invalid=149 /-]
<b>Pre-question</b>	Forstå
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... K. Å forstå hvordan andre skjemaer fra Skatteetaten skal fylles ut.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Comprehension

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	171	3.2%
2	-2	255	4.8%
3	-1	385	7.3%
4	0	673	12.7%
5	+1	874	16.5%
6	+2	917	17.3%
7	+3 Svært lett	368	7.0%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1645	31.1%
Sysmiss		149	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

### # s16q28: Å utføre oppgaver over internett (f.eks. levere selvangivelse, bestille/endre skattekort, sende søknader, registrere informasjon o.l.)

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3857 /-] [Invalid=1580 /-]
<b>Pre-question</b>	Utføre oppgaver
<b>Literal question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... L. Å utføre oppgaver over internett (f.eks. levere selvangivelse, bestille/endre skattekort, sende søknader, registrere informasjon o.l.).
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Use

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	50	1.3%
2	-2	81	2.1%
3	-1	153	4.0%

**File : NSD2223-17****# s16q28: Å utføre oppgaver over internett (f.eks. levere selvangivelse, bestille/endre skattekort, sende søknader, registrere informasjon o.l.)**

Value	Label	Cases	Percentage
4	0	265	6.9%
5	+1	600	15.6%
6	+2	1049	27.2%
7	+3 Svært lett	856	22.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	803	20.8%
Sysmiss		1580	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

**# s16q29: Å fremføre en klage til/på Skatteetaten**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=5276 /-] [Invalid=161 /-]
<b>Pre-question</b>	Utføre oppgaver
<b>Literat question</b>	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... M. Å fremføre en klage til/på Skatteetaten.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Use

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	157	3.0%
2	-2	113	2.1%
3	-1	137	2.6%
4	0	272	5.2%
5	+1	226	4.3%
6	+2	234	4.4%
7	+3 Svært lett	118	2.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	4019	76.2%
Sysmiss		161	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

**# s16q30: Å behandle deg (brukeren) med respekt**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=5322 /-] [Invalid=115 /-]
<b>Pre-question</b>	De ansattes service
<b>Literat question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... A. Å behandle deg (brukeren) med respekt.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Personnel, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	76	1.4%
2	-2	104	2.0%
3	-1	154	2.9%
4	0	512	9.6%
5	+1	700	13.2%
6	+2	968	18.2%
7	+3 Svært fornøyd	761	14.3%

## File : NSD2223-17

### # s16q30: Å behandle deg (brukeren) med respekt

Value	Label	Cases	Percentage
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2047	38.5%
Sysmiss		115	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

### # s16q31: Å lytte

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=5287 /-] [Invalid=150 /-]
<b>Pre-question</b>	De ansattes service
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... B. Å lytte.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Personnel, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	87	1.6%
2	-2	110	2.1%
3	-1	188	3.6%
4	0	520	9.8%
5	+1	697	13.2%
6	+2	848	16.0%
7	+3 Svært fornøyd	621	11.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2216	41.9%
Sysmiss		150	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

### # s16q32: Å forklare beslutninger

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=5294 /-] [Invalid=143 /-]
<b>Pre-question</b>	De ansattes service
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... C. Å forklare beslutninger.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Personnel, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	105	2.0%
2	-2	135	2.6%
3	-1	226	4.3%
4	0	536	10.1%
5	+1	643	12.1%
6	+2	734	13.9%
7	+3 Svært fornøyd	479	9.0%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2436	46.0%
Sysmiss		143	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

<b># s16q33: Å være imøtekommende</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=5307 /-] [Invalid=130 /-]		
<b>Pre-question</b>	De ansattes service		
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... D. Å være imøtekommende.		
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Personnel, Interpersonal communication		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	108	2.0%
2	-2	117	2.2%
3	-1	180	3.4%
4	0	517	9.7%
5	+1	676	12.7%
6	+2	957	18.0%
7	+3 Svært fornøyd	665	12.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2087	39.3%
Systemmiss		130	
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
<b># s16q34: Å gi veiledning/råd</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=5307 /-] [Invalid=130 /-]		
<b>Pre-question</b>	De ansattes service		
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... E. Å gi veiledning/råd.		
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Personnel, Interpersonal communication		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	123	2.3%
2	-2	140	2.6%
3	-1	208	3.9%
4	0	496	9.3%
5	+1	709	13.4%
6	+2	872	16.4%
7	+3 Svært fornøyd	587	11.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2172	40.9%
Systemmiss		130	
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
<b># s16q35: De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=5303 /-] [Invalid=134 /-]		
<b>Pre-question</b>	De ansattes evne til å løse oppgavene		
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene.		



<b># s16q35: De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene</b>			
<b>Concepts</b>		Public services, Satisfaction, Personnel	
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	-3 Svært misfornøyd	101	1.9%
2	-2	102	1.9%
3	-1	166	3.1%
4	0	481	9.1%
5	+1	671	12.7%
6	+2	864	16.3%
7	+3 Svært fornøyd	470	8.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2448	46.2%
Sysmiss		134	
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
<b># s16q36: De ansattes evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter</b>			
<b>Information</b>		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]	
<b>Statistics [NW/ W]</b>		[Valid=5288 /-] [Invalid=149 /-]	
<b>Pre-question</b>		De ansattes evne til å løse oppgavene	
<b>Literal question</b>		Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?  ... B. De ansattes evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter.	
<b>Concepts</b>		Public services, Satisfaction, Personnel	
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	-3 Svært misfornøyd	156	3.0%
2	-2	158	3.0%
3	-1	286	5.4%
4	0	551	10.4%
5	+1	673	12.7%
6	+2	691	13.1%
7	+3 Svært fornøyd	382	7.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2391	45.2%
Sysmiss		149	
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
<b># s16q37: De ansattes evne til å følge deg (brukeren) opp</b>			
<b>Information</b>		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]	
<b>Statistics [NW/ W]</b>		[Valid=3865 /-] [Invalid=1572 /-]	
<b>Pre-question</b>		De ansattes evne til å løse oppgavene	
<b>Literal question</b>		Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?  ... C. De ansattes evne til å følge deg (brukeren) opp.	
<b>Concepts</b>		Public services, Satisfaction, Personnel	
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	-3 Svært misfornøyd	113	2.9%
2	-2	99	2.6%
3	-1	181	4.7%

### # s16q37: De ansattes evne til å følge deg (brukeren) opp

Value	Label	Cases	Percentage
4	0	387	10.0%
5	+1	313	8.1%
6	+2	334	8.6%
7	+3 Svært fornøyd	191	4.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2247	58.1%
Sysmiss		1572	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

### # s16q38: De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3867 /-] [Invalid=1570 /-]
<b>Pre-question</b>	De ansattes evne til å løse oppgavene
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?  ... D. De ansattes evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Personnel

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	109	2.8%
2	-2	73	1.9%
3	-1	145	3.7%
4	0	406	10.5%
5	+1	278	7.2%
6	+2	338	8.7%
7	+3 Svært fornøyd	183	4.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2335	60.4%
Sysmiss		1570	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

### # s16q39: De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=5293 /-] [Invalid=144 /-]
<b>Pre-question</b>	De ansattes evne til å løse oppgavene
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i Skatteetaten. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?  ... E. De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Personnel

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	162	3.1%
2	-2	148	2.8%
3	-1	171	3.2%
4	0	411	7.8%
5	+1	315	6.0%
6	+2	334	6.3%
7	+3 Svært fornøyd	201	3.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	3551	67.1%

**# s16q39: De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige**

Value	Label	Cases	Percentage
Sysmiss		144	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

**# s16q40: Gir deg nødvendig informasjon**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=5316 /-] [Invalid=121 /-]
<b>Pre-question</b>	De ansattes evne til å gi viktig informasjon
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Skatteetaten. I hvilken grad mener du de ansatte: ... A. Gir deg nødvendig informasjon.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Personnel, Access to information, Dissemination of information, Information transfer

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 I svært liten grad	146	2.7%
2	-2	168	3.2%
3	-1	250	4.7%
4	0	587	11.0%
5	+1	811	15.3%
6	+2	863	16.2%
7	+3 I svært stor grad	481	9.0%
8	Vet ikke/Har ingen mening	2010	37.8%
Sysmiss		121	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

**# s16q41: Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=5290 /-] [Invalid=147 /-]
<b>Pre-question</b>	De ansattes evne til å gi viktig informasjon
<b>Literal question</b>	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Skatteetaten. I hvilken grad mener du de ansatte: ... B. Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Personnel, Access to information, Dissemination of information, Information transfer

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 I svært liten grad	227	4.3%
2	-2	189	3.6%
3	-1	280	5.3%
4	0	623	11.8%
5	+1	587	11.1%
6	+2	610	11.5%
7	+3 I svært stor grad	356	6.7%
8	Vet ikke/Har ingen mening	2418	45.7%
Sysmiss		147	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

**# s16q42: Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene (f. eks. klage på ligning eller skatteoppgjør, arvemelding o.l.): Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3701 /-] [Invalid=1736 /-]

**# s16q42: Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene (f. eks. klage på ligning eller skatteoppgjør, arvemelding o.l.): Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?**

<b>Literal question</b>	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene (f. eks. klage på ligning eller skatteoppgjør, arvemelding o.l.): Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?
<b>Post-question</b>	Hvis svar = "Har ikke hatt noen søknad til behandling siste 12 måneder" gå til spørsmål 13.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Innvilget (positivt svar)	437	11.8%
2	Delvis innvilget	92	2.5%
3	Avslått (negativt svar)	92	2.5%
4	Saken er ikke ferdigbehandlet	85	2.3%
5	Har ikke hatt en sak eller søknad til behandling siste 12 må	2995	80.9%
Systemmiss		1736	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

**# s16q43: Informasjon om saksbehandlingstiden**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=947 /-] [Invalid=4490 /-]
<b>Literal question</b>	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene (klage på ligning, skatteoppgjør, arvemelding e.l.): Hvor fornøyd eller midfornøyd er du med de følgende forholdene?  ... A. Informasjon om saksbehandlingstiden.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	54	5.7%
2	-2	47	5.0%
3	-1	60	6.3%
4	0	117	12.4%
5	+1	110	11.6%
6	+2	130	13.7%
7	+3 Svært fornøyd	67	7.1%
8	Vet ikke/Har ingen mening	362	38.2%
Systemmiss		4490	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.*

**# s16q44: Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=936 /-] [Invalid=4501 /-]
<b>Literal question</b>	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene (klage på ligning, skatteoppgjør, arvemelding e.l.): Hvor fornøyd eller midfornøyd er du med de følgende forholdene?  ... B. Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett.
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	25	2.7%
2	-2	19	2.0%
3	-1	29	3.1%
4	0	83	8.9%
5	+1	109	11.6%

<b># s16q44: Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett</b>			
Value	Label	Cases	Percentage
6	+2	115	12.3%
7	+3 Svært fornøyd	94	10.0%
8	Vet ikke/Har ingen mening	462	49.4%
Sysmiss		4501	
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
<b># s16q45: Saksbehandlingstiden</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=938 /-] [Invalid=4499 /-]		
<b>Literal question</b>	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene (klage på ligning, skatteoppgjør, arvemelding e.l.): Hvor fornøyd eller midfornøyd er du med de følgende forholdene?  ... C. Saksbehandlingstiden.		
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	70	7.5%
2	-2	50	5.3%
3	-1	76	8.1%
4	0	107	11.4%
5	+1	120	12.8%
6	+2	138	14.7%
7	+3 Svært fornøyd	65	6.9%
8	Vet ikke/Har ingen mening	312	33.3%
Sysmiss		4499	
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
<b># s16q46: Hvordan beslutningen ble forklart</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=942 /-] [Invalid=4495 /-]		
<b>Literal question</b>	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene (klage på ligning, skatteoppgjør, arvemelding e.l.): Hvor fornøyd eller midfornøyd er du med de følgende forholdene?  ... D. Hvordan beslutningen ble forklart.		
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	59	6.3%
2	-2	42	4.5%
3	-1	43	4.6%
4	0	119	12.6%
5	+1	102	10.8%
6	+2	122	13.0%
7	+3 Svært fornøyd	87	9.2%
8	Vet ikke/Har ingen mening	368	39.1%
Sysmiss		4495	
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
<b># s16q47: Har du klaget på forhold ved Skatteetaten i løpet av de siste 12 månedene?</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]		

<b># s16q47: Har du klaget på forhold ved Skatteetaten i løpet av de siste 12 månedene?</b>			
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=1953 /-] [Invalid=3484 /-]		
<b>Literal question</b>	Har du klaget på forhold ved Skatteetaten i løpet av de siste 12 månedene?		
<b>Post-question</b>	Hvis svar = "Nei, har aldri klaget" gå til spørsmål 15.		
<b>Concepts</b>	Public services, Right to justice		
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	Ja, skriftlig	44	2.3%
2	Ja, muntlig	22	1.1%
3	Ja, både skriftlig og muntlig	23	1.2%
4	Nei, har aldri klaget	1864	95.4%
Sysmiss		3484	
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
<b># s16q48: Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=657 /-] [Invalid=4780 /-]		
<b>Literal question</b>	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende?  ... A. Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage.		
<b>Concepts</b>	Public services, Right to justice		
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	-3 Svært misfornøyd	64	9.7%
2	-2	42	6.4%
3	-1	42	6.4%
4	0	89	13.5%
5	+1	101	15.4%
6	+2	79	12.0%
7	+3 Svært fornøyd	41	6.2%
8	Vet ikke/Har ingen mening	199	30.3%
Sysmiss		4780	
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
<b># s16q49: Selve behandlingen av din klage</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=637 /-] [Invalid=4800 /-]		
<b>Literal question</b>	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende?  ... B. Selve behandlingen av din klage.		
<b>Concepts</b>	Public services, Right to justice		
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	-3 Svært misfornøyd	72	11.3%
2	-2	49	7.7%
3	-1	48	7.5%
4	0	73	11.5%
5	+1	84	13.2%
6	+2	59	9.3%
7	+3 Svært fornøyd	54	8.5%
8	Vet ikke/Har ingen mening	198	31.1%

<b># s16q49: Selve behandlingen av din klage</b>			
Value	Label	Cases	Percentage
Sysmiss		4800	
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
<b># s16q50: På hvilken måte vil du omtale Skatteetaten?</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3889 /-] [Invalid=1548 /-]		
<b>Literal question</b>	På hvilken måte vil du omtale Skatteetaten?		
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært negavtivt	65	1.7%
2	-2	103	2.6%
3	-1	206	5.3%
4	0	662	17.0%
5	+1	919	23.6%
6	+2	1171	30.1%
7	+3 Svært positivt	413	10.6%
8	Vet ikke	350	9.0%
Sysmiss		1548	
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
<b># s16q51: Tenk tilbake på de erfaringene du har med Skatteetaten. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Skatteetaten?</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3915 /-] [Invalid=1522 /-]		
<b>Literal question</b>	Tenk tilbake på de erfaringene du har med Skatteetaten. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Skatteetaten?		
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	76	1.9%
2	-2	97	2.5%
3	-1	244	6.2%
4	0	587	15.0%
5	+1	916	23.4%
6	+2	1264	32.3%
7	+3 Svært fornøyd	443	11.3%
8	Vet ikke	288	7.4%
Sysmiss		1522	
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
<b># s16q52: I hvilken grad pleier Skatteetaten å innfri dine forventninger?</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3911 /-] [Invalid=1526 /-]		
<b>Literal question</b>	I hvilken grad pleier Skatteetaten å innfri dine forventninger?		
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Expectation		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 I svært liten grad	78	2.0%

<b># s16q52: I hvilken grad pleier Skatteetaten å innfri dine forventninger?</b>			
Value	Label	Cases	Percentage
2	-2	97	2.5%
3	-1	188	4.8%
4	0	650	16.6%
5	+1	781	20.0%
6	+2	1044	26.7%
7	+3 I svært stor grad	396	10.1%
8	Vet ikke	677	17.3%
Sysmiss		1526	
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
<b># s16q53: Tenk deg en ideell skatteetat. Hvor nær opp til dette idealet er Skatteetaten?</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3903 /-] [Invalid=1534 /-]		
<b>Literal question</b>	Tenk deg en ideell skatteetat. Hvor nær opp til dette idealet er Skatteetaten?		
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært fjernt fra idealet	115	2.9%
2	-2	172	4.4%
3	-1	273	7.0%
4	0	584	15.0%
5	+1	858	22.0%
6	+2	942	24.1%
7	+3 Svært nær idealet	283	7.3%
8	Vet ikke	676	17.3%
Sysmiss		1534	
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
<b># s16q54: Hvor stor eller liten tillit har du til Skatteetaten?</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3906 /-] [Invalid=1531 /-]		
<b>Literal question</b>	Hvor stor eller liten tillit har du til Skatteetaten?		
<b>Concepts</b>	Public services, Satisfaction, Trust		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært liten tillit	112	2.9%
2	-2	113	2.9%
3	-1	211	5.4%
4	0	551	14.1%
5	+1	782	20.0%
6	+2	1263	32.3%
7	+3 Svært stor tillit	543	13.9%
8	Vet ikke	331	8.5%
Sysmiss		1531	
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
<b># s16: Skatteetaten</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-1] [Missing=*]		



<b># s16: Skatteetaten</b>			
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=5437 /-] [Invalid=0 /-]		
<b>Literal question</b>	Skatteetaten		
<b>Concepts</b>	Public services		
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1		5437	100.0%
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
<b># AAR: AAR</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-3] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=5437 /-] [Invalid=0 /-]		
<b>Literal question</b>	AAR		
<b>Concepts</b>	Data, Time		
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	2010	1445	26.6%
2	2013	1986	36.5%
3	2015	2006	36.9%
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
<b># AlderKat: Alder</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=5437 /-] [Invalid=0 /-]		
<b>Literal question</b>	Alder		
<b>Concepts</b>	Data, Age		
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
1	18-24 år	497	9.1%
2	25-34 år	862	15.9%
3	35-49 år	1154	21.2%
4	50-66 år	1681	30.9%
5	67- år	1243	22.9%
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
<b># Kommune2015: Kommune2015</b>			
<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=character] [Missing=*]		
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2006 /-] [Invalid=0 /-]		
<b>Literal question</b>	Kommune2015		
<b>Concepts</b>	Data, Location		
<b>Value</b>	<b>Label</b>	<b>Cases</b>	<b>Percentage</b>
0101		13	0.6%
0104		7	0.3%
0105		26	1.3%
0106		32	1.6%
0111		3	0.1%
0119		1	0.0%
0122		4	0.2%
0123		4	0.2%

# Kommune2015: Kommune2015

Value	Label	Cases	Percentage
0124		8	0.4%
0125		1	0.0%
0127		1	0.0%
0128		4	0.2%
0135		3	0.1%
0136		3	0.1%
0137		3	0.1%
0138		4	0.2%
0211		5	0.2%
0213		17	0.8%
0214		11	0.5%
0215		8	0.4%
0216		5	0.2%
0217		15	0.7%
0219		59	2.9%
0220		25	1.2%
0221		4	0.2%
0226		7	0.3%
0227		5	0.2%
0228		7	0.3%
0229		1	0.0%
0230		4	0.2%
0231		22	1.1%
0233		9	0.4%
0234		4	0.2%
0235		10	0.5%
0236		6	0.3%
0237		11	0.5%
0238		2	0.1%
0239		1	0.0%
0301		321	16.0%
0402		8	0.4%
0403		14	0.7%
0412		12	0.6%
0415		2	0.1%
0417		10	0.5%
0419		4	0.2%
0426		1	0.0%
0427		5	0.2%
0428		1	0.0%
0429		4	0.2%
0432		1	0.0%
0434		1	0.0%
0436		1	0.0%
0437		1	0.0%

# **Kommune2015: Kommune2015**

Value	Label	Cases	Percentage
0438		1	0.0%
0441		1	0.0%
0501		14	0.7%
0502		9	0.4%
0511		1	0.0%
0512		1	0.0%
0513		1	0.0%
0515		1	0.0%
0516		2	0.1%
0517		3	0.1%
0520		1	0.0%
0521		1	0.0%
0522		1	0.0%
0528		7	0.3%
0529		4	0.2%
0532		1	0.0%
0533		3	0.1%
0534		10	0.5%
0538		5	0.2%
0542		6	0.3%
0544		2	0.1%
0602		29	1.4%
0604		8	0.4%
0605		10	0.5%
0616		2	0.1%
0617		3	0.1%
0618		1	0.0%
0619		3	0.1%
0621		1	0.0%
0622		1	0.0%
0623		3	0.1%
0624		6	0.3%
0625		4	0.2%
0626		13	0.6%
0627		12	0.6%
0628		3	0.1%
0631		1	0.0%
0632		1	0.0%
0633		2	0.1%
0701		9	0.4%
0702		2	0.1%
0704		28	1.4%
0706		19	0.9%
0709		14	0.7%
0711		4	0.2%

# **Kommune2015: Kommune2015**

Value	Label	Cases	Percentage
0713		6	0.3%
0716		1	0.0%
0719		1	0.0%
0720		5	0.2%
0722		16	0.8%
0723		2	0.1%
0805		9	0.4%
0806		19	0.9%
0807		3	0.1%
0814		2	0.1%
0815		2	0.1%
0817		2	0.1%
0819		1	0.0%
0821		1	0.0%
0826		4	0.2%
0828		2	0.1%
0829		3	0.1%
0833		1	0.0%
0834		2	0.1%
0904		7	0.3%
0906		12	0.6%
0911		1	0.0%
0914		3	0.1%
0926		3	0.1%
0928		1	0.0%
0935		1	0.0%
0937		1	0.0%
1001		28	1.4%
1002		4	0.2%
1003		3	0.1%
1004		2	0.1%
1014		5	0.2%
1017		2	0.1%
1018		3	0.1%
1021		1	0.0%
1029		1	0.0%
1032		5	0.2%
1037		2	0.1%
1046		1	0.0%
1101		6	0.3%
1102		24	1.2%
1103		54	2.7%
1106		13	0.6%
1112		1	0.0%
1114		2	0.1%

# **Kommune2015: Kommune2015**

Value	Label	Cases	Percentage
1119		3	0.1%
1120		6	0.3%
1121		9	0.4%
1122		3	0.1%
1124		9	0.4%
1127		3	0.1%
1130		3	0.1%
1133		1	0.0%
1134		2	0.1%
1135		1	0.0%
1141		2	0.1%
1142		2	0.1%
1145		1	0.0%
1146		3	0.1%
1149		13	0.6%
1160		5	0.2%
1201		117	5.8%
1216		2	0.1%
1219		6	0.3%
1221		4	0.2%
1222		1	0.0%
1223		1	0.0%
1224		5	0.2%
1227		1	0.0%
1228		2	0.1%
1231		2	0.1%
1235		10	0.5%
1238		1	0.0%
1243		5	0.2%
1244		2	0.1%
1246		5	0.2%
1247		7	0.3%
1256		2	0.1%
1259		3	0.1%
1260		1	0.0%
1263		5	0.2%
1266		1	0.0%
1401		1	0.0%
1411		1	0.0%
1413		1	0.0%
1416		3	0.1%
1419		3	0.1%
1420		5	0.2%
1424		2	0.1%
1426		3	0.1%

# **Kommune2015: Kommune2015**

Value	Label	Cases	Percentage
1428		3	0.1%
1429		4	0.2%
1430		1	0.0%
1431		1	0.0%
1432		2	0.1%
1433		1	0.0%
1438		1	0.0%
1439		2	0.1%
1441		1	0.0%
1443		2	0.1%
1444		1	0.0%
1449		5	0.2%
1502		9	0.4%
1504		19	0.9%
1505		7	0.3%
1516		4	0.2%
1517		3	0.1%
1519		3	0.1%
1520		3	0.1%
1523		1	0.0%
1524		1	0.0%
1525		3	0.1%
1526		1	0.0%
1528		5	0.2%
1529		2	0.1%
1531		1	0.0%
1532		2	0.1%
1534		3	0.1%
1535		1	0.0%
1539		1	0.0%
1547		3	0.1%
1548		2	0.1%
1551		2	0.1%
1554		3	0.1%
1560		1	0.0%
1563		1	0.0%
1566		2	0.1%
1567		1	0.0%
1573		1	0.0%
1576		3	0.1%
1601		101	5.0%
1612		2	0.1%
1613		2	0.1%
1617		1	0.0%
1620		3	0.1%

**# Kommune2015: Kommune2015**

Value	Label	Cases	Percentage
1621		1	0.0%
1622		5	0.2%
1624		2	0.1%
1627		4	0.2%
1632		2	0.1%
1634		6	0.3%
1635		4	0.2%
1636		2	0.1%
1638		3	0.1%
1640		4	0.2%
1648		6	0.3%
1653		3	0.1%
1657		2	0.1%
1662		1	0.0%
1663		3	0.1%
1664		1	0.0%
1702		10	0.5%
1703		6	0.3%
1714		7	0.3%
1719		5	0.2%
1721		3	0.1%
1739		1	0.0%
1742		1	0.0%
1743		1	0.0%
1744		1	0.0%
1749		1	0.0%
1751		2	0.1%
1756		5	0.2%
1804		18	0.9%
1805		7	0.3%
1813		4	0.2%
1818		1	0.0%
1820		3	0.1%
1822		3	0.1%
1824		7	0.3%
1832		1	0.0%
1833		11	0.5%
1837		4	0.2%
1838		1	0.0%
1839		1	0.0%
1840		1	0.0%
1841		3	0.1%
1851		2	0.1%
1854		3	0.1%
1856		1	0.0%

### # Kommune2015: Kommune2015

Value	Label	Cases	Percentage
1860		6	0.3%
1865		5	0.2%
1866		1	0.0%
1868		2	0.1%
1870		5	0.2%
1871		2	0.1%
1902		32	1.6%
1903		4	0.2%
1911		1	0.0%
1913		1	0.0%
1919		1	0.0%
1920		1	0.0%
1922		1	0.0%
1923		1	0.0%
1924		2	0.1%
1926		1	0.0%
1931		2	0.1%
1933		1	0.0%
1936		2	0.1%
1942		1	0.0%
1943		1	0.0%
2003		1	0.0%
2004		2	0.1%
2012		4	0.2%
2014		1	0.0%
2019		1	0.0%
2020		2	0.1%
2021		1	0.0%
2022		1	0.0%
2028		1	0.0%
2030		4	0.2%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

### # Fylke: Fylke

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-20] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=5437 /-] [Invalid=0 /-]
<b>Literal question</b>	Fylke
<b>Concepts</b>	Data, Location

Value	Label	Cases	Percentage
1	01 Østfold	274	5.0%
2	02 Akershus	621	11.4%
3	03 Oslo	842	15.5%
4	04 Hedmark	211	3.9%
5	05 Oppland	193	3.5%
6	06 Buskerud	290	5.3%



**# Fylke: Fylke**

Value	Label	Cases	Percentage
7	07 Vestfold	264	4.9%
8	08 Telemark	162	3.0%
9	09 Aust-Agder	109	2.0%
10	10 Vest-Agder	189	3.5%
11	11 Rogaland	441	8.1%
12	12 Hordaland	504	9.3%
14	14 Sogn og Fjordane	120	2.2%
15	15 Møre og Romsdal	252	4.6%
16	16 Sør-Trøndelag	372	6.8%
17	17 Nord-Trøndelag	125	2.3%
18	18 Nordland	244	4.5%
19	19 Troms Romsa	164	3.0%
20	20 Finnmark Finnmark	60	1.1%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

**# Kommunestr: Kommunestr**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=5437 /-] [Invalid=0 /-]
<b>Literal question</b>	Kommunestr
<b>Concepts</b>	Data, Location

Value	Label	Cases	Percentage
1	Under 5 000 innbyggere	585	10.8%
2	5 000 - 20 000 innbyggere	1439	26.5%
3	20 000 - 110 000 innbyggere	1842	33.9%
4	110 000 innbyggere eller fler	1571	28.9%

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

**# SpraaK: SpraaK**

<b>Information</b>	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=2765 /-] [Invalid=2672 /-]
<b>Literal question</b>	SpraaK
<b>Concepts</b>	Data, Languages

Value	Label	Cases	Percentage
1	Engelsk	57	2.1%
2	Bokmål	2593	93.8%
3	Nynorsk	79	2.9%
4	Polsk	36	1.3%
Sysmiss		2672	

Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.

**# Kommune2013: KOMMUNE**

<b>Information</b>	[Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 101-2030] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3431 /-] [Invalid=2006 /-] [Mean=882.032 /-] [StdDev=573.36 /-]
<b>Literal question</b>	KOMMUNE
<b>Concepts</b>	Data, Location

# s16ACSI: Skatteetaten total tilfredshet	
<b>Information</b>	[Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 0-100] [Missing=*]
<b>Statistics [NW/ W]</b>	[Valid=3681 /-] [Invalid=1756 /-] [Mean=67.182 /-] [StdDev=22.127 /-]
<b>Literal question</b>	Skatteetaten total tilfredshet
<b>Concepts</b>	Data