

Norway

Agency for Public Management and Government, Difi

Citizen Survey 2015, User Part, Norwegian Customs

Study Documentation

December 7, 2021

Metadata Production

Metadata Producer(s)	NSD - Norwegian Centre for Research Data (NSD)
Production Date	December 11, 2015
Version	
Identification	NSD2223-22

Table of Contents

Overview	4
Scope & Coverage	5
Producers & Sponsors	5
Sampling	5
Data Collection	6
Accessibility	6
Rights & Disclaimer	6
Files Description	7
NSD2223-22	7
Variables Group(s)	8
Alle variabler	8
Bakgrunnsvariabler	13
Erfaring	13
Tilfredshet	14
Klagebehandling	17
Intervjutekniske variabler	18
Variables Description	19
NSD2223-22	20

Citizen Survey 2015, User Part, Norwegian Customs

Overview	
Type	Citizen Survey
Identification	NSD2223-22
Version	Production Date: 2015-09-11 <u>Notes</u> Original data from Epinion are documented and prepared, first NSD-version.
Series	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	
Kind of Data	Survey data
Unit of Analysis	Individual

Scope & Coverage	
Keywords	Politics, Political institutions, Government, Mass media, Information and communications technology, Customs policy
Topics	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
Time Period(s)	2014-2015
Countries	Norway
Geographic Coverage	
Country	
Universe	
The population of Norway, 18 years and over who have experience with the Norwegian customs.	

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

Sampling
<p>Sampling Procedure</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 Customs: 2251 persons Net sample, User part, Norwegian Customs: 1095 persons Response rate, User part, Norwegian Customs: 49%</p>

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

Accessibility	
Distributor(s)	NSD - Norwegian Centre for Research Data
Access Conditions 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.	
Citation Requirements 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 Customs. 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 NSD - Norwegian Centre for Research Data. 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.”	

Rights & Disclaimer	
Disclaimer 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.	
Copyright	Copyright (C) 2015 Agency for Public Management and Government

Files Description

Dataset contains 1 file(s)

NSD2223-22	
# Cases	3438
# Variable(s)	75

Variables Group(s)

Dataset contains 6 group(s)

Group Alle variabler							
#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	Id	Id	discrete	character-75	3438	0	Id
2	s21q1	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene? Regn med alle former for kontakt: både det å oppsøke et tollkontor, det å gå inn på tollvesenets nettsider, det å sende brev/e-post til	discrete	numeric-1.0	2048	1390	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene?
3	s21q2_1	Import	discrete	numeric-1.0	2365	1073	Hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... A. Import.
4	s21q2_2	Tollkontroll (f.eks. på grensestasjon/flyplass/ferjekai)	discrete	numeric-1.0	2365	1073	Hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... B. Tollkontroll (f.eks. på grensestasjon/flyplass/ferjekai).
5	s21q2_3	Netthandel (varer/tjenester kjøpt fra utlandet)	discrete	numeric-1.0	2365	1073	Hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... C. Netthandel (varer/tjenester kjøpt fra utlandet).
6	s21q2_4	Kjøretøyavgifter	discrete	numeric-1.0	2365	1073	Hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... D. Kjøretøyavgifter.
7	s21q2_5	Annen sammenheng	discrete	numeric-1.0	2365	1073	Hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... E. Annen sammenheng.
8	s21q3	Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	2003	1435	Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene?
9	s21q4_1	Snakket med en ansatt ansikt til ansikt	discrete	numeric-1.0	1095	2343	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... A. Snakket med en ansatt ansikt til ansikt.
10	s21q4_2	Snakket med en ansatt på telefonen	discrete	numeric-1.0	1095	2343	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... B. Snakket med en ansatt på telefonen.
11	s21q4_3	Sendt/mottatt brev på papir til/fra Tollvesenet	discrete	numeric-1.0	1095	2343	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... C. Sendt/mottatt brev på papir til/fra Tollvesenet.
12	s21q4_4	Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)	discrete	numeric-1.0	1095	2343	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... D. Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post).
13	s21q4_5	Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra Tollvesenet	discrete	numeric-1.0	1095	2343	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... E. Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra Tollvesenet.

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
14	s21q4_6	Benyttet Tollvesenets selvbetjeningsløsninger på toll.no (TVINN o.l.)	discrete	numeric-1.0	1095	2343	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... F. Benyttet Tollvesenets selvbetjeningsløsninger på toll.no (TVINN o.l.).
15	s21q4_7	Vært i kontakt med Tollvesenet via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)	discrete	numeric-1.0	1095	2343	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... G. Vært i kontakt med Tollvesenet via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.).
16	s21q4_8	Brukt Tollvesenets nettsider (toll.no) til informasjonsinnhenting	discrete	numeric-1.0	1095	2343	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... H. Brukt Tollvesenets nettsider (toll.no) til informasjonsinnhenting.
17	s21q4_9	Annen kontakt	discrete	numeric-1.0	1095	2343	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... I. Annen kontakt.
18	s21q4_10	Ingen kontakt	discrete	numeric-1.0	1095	2343	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... J. Ingen kontakt.
19	s21q5	Hva har vært din mest brukte kontaktform med Tollvesenet de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	866	2572	Hva har vært din mest brukte kontaktform med Tollvesenet de siste 12 månedene?
20	s21q6	Åpningstidene	discrete	numeric-8.2	3270	168	Tenk på Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... A. Åpningstidene.
21	s21q7	Ventetiden på telefonen	discrete	numeric-8.2	2212	1226	Tenk på Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... B. Ventetiden på telefonen.
22	s21q8	Ventetiden i resepsjonen på tollkontoret	discrete	numeric-8.2	2211	1227	Tenk på Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... C. Ventetiden i resepsjonen på tollkontoret.
23	s21q9	Ventetiden for å få svar på brev/e-post	discrete	numeric-8.2	2210	1228	Tenk på Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... D. Ventetiden for å få svar på brev/e-post.
24	s21q10	Tilretteleggingen for funksjonshemmede (ved tollpassering, på tollkontoret o.l.)	discrete	numeric-8.2	2219	1219	Tenk på Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... E. Tilretteleggingen for funksjonshemmede (ved tollpassering, på tollkontoret o.l.).
25	s21q11	Muligheten til å få løst din sak raskt	discrete	numeric-8.2	2214	1224	Tenk på Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... F. Muligheten til å få løst din sak raskt.
26	s21q12	Tilgangen til tolk	discrete	numeric-8.2	2194	1244	Tenk på Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... G. Tilgangen til tolk.
27	s21q13	Tollvesenets nettsider	discrete	numeric-8.2	3238	200	Tenk på Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... H. Tollvesenets nettsider.
28	s21q14	Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.)	discrete	numeric-8.2	2207	1231	Tenk på Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... I. Muligheten til å bruke sosiale medier for

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
							å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.).
29	s21q15	Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, beregne avgifter, importkalkulator for netthandel o.l.)	discrete	numeric-8.2	3239	199	Tenk på Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... J. Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, beregne avgifter, importkalkulator for netthandel o.l.).
30	s21q16	Å finne frem til informasjon om Tollvesenet (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.)	discrete	numeric-8.2	2238	1200	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Å finne frem til informasjon om Tollvesenet (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.).
31	s21q17	Å finne informasjon om Tollvesenets tjenester på Tollvesenets nettsider	discrete	numeric-8.2	3282	156	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Å finne informasjon om Tollvesenets tjenester på Tollvesenets nettsider.
32	s21q18	Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til tjenesten på internett (toll.no)	discrete	numeric-8.2	2223	1215	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... C. Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til tjenesten på internett (toll.no).
33	s21q19	Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak	discrete	numeric-8.2	2233	1205	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.
34	s21q20	Å legge frem din sak uforstyrret	discrete	numeric-8.2	2226	1212	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... E. Å legge frem din sak uforstyrret.
35	s21q21	Å forstå informasjonen på nettsiden toll.no	discrete	numeric-8.2	1076	2362	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... F. Å forstå informasjonen på nettsiden toll.no.
36	s21q22	Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte	discrete	numeric-8.2	3281	157	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... G. Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte.
37	s21q23	Å forstå brev/e-post fra Tollvesenet	discrete	numeric-8.2	2209	1229	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... H. Å forstå brev/e-post fra Tollvesenet.
38	s21q24	Å forstå informasjon om reglene knyttet til innførsel og utførsel av varer og tjenester	discrete	numeric-8.2	2219	1219	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... I. Å forstå informasjon om reglene knyttet til innførsel og utførsel av varer og tjenester.
39	s21q25	Å forstå hvordan skjemaer fra Tollvesenet skal fylles ut	discrete	numeric-8.2	3279	159	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... J. Å forstå hvordan skjemaer fra Tollvesenet skal fylles ut.
40	s21q26	Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, beregne avgifter, Importkalkulator for netthandel o.l.)	discrete	numeric-8.2	2230	1208	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... H. Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, beregne avgifter, Importkalkulator for netthandel o.l.).
41	s21q27	Å søke om tillatelser o.l.	discrete	numeric-8.2	2231	1207	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... I. Å søke om tillatelser o.l..
42	s21q28	Å fremføre en klage til/på Tollvesenet	discrete	numeric-8.2	3279	159	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... J. Å fremføre en klage til/på Tollvesenet.

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
43	s21q29	Å behandle deg med respekt	discrete	numeric-8.2	3304	134	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du me de ansattes evne til: ... A. Å behandle deg med respekt.
44	s21q30	Å lytte	discrete	numeric-8.2	3288	150	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du me de ansattes evne til: ... B. Å lytte.
45	s21q31	Å forklare beslutninger	discrete	numeric-8.2	3291	147	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du me de ansattes evne til: ... C. Å forklare beslutninger.
46	s21q32	Å være imøtekommende	discrete	numeric-8.2	3300	138	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du me de ansattes evne til: ... D. Å være imøtekommende.
47	s21q33	Å gi veiledning/råd	discrete	numeric-8.2	3293	145	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du me de ansattes evne til: ... E. Å gi veiledning/råd.
48	s21q34	De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene	discrete	numeric-8.2	3307	131	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene.
49	s21q35	De ansattes evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter	discrete	numeric-8.2	2226	1212	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... B. De ansattes evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter.
50	s21q36	De ansattes evne til å henvise deg til andre relevante tjenester (Politiet, Statens vegvesen, Legemiddeltilsynet, Mattilsynet o.l.)	discrete	numeric-8.2	2234	1204	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. De ansattes evne til å henvise deg til andre relevante tjenester (Politiet, Statens vegvesen, Legemiddeltilsynet, Mattilsynet o.l.).
51	s21q37	De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige	discrete	numeric-8.2	3292	146	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige.
52	s21q38	Gir deg nødvendig informasjon	discrete	numeric-8.2	3292	146	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. I hvilken grad mener du de ansatte: ... A. Gir deg nødvendig informasjon.
53	s21q39	Gjør det de kan for å sikre det du har rett til	discrete	numeric-8.2	3282	156	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. I hvilken grad mener du de ansatte: ... B. Gjør det de kan for å sikre det du har rett til.
54	s21q40	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?	discrete	numeric-1.0	2107	1331	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?
55	s21q41	Informasjon om saksbehandlingstiden	discrete	numeric-8.2	409	3029	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
							med de følgende forholdene? ... A. Informasjon om saksbehandlingstiden.
56	s21q42	Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett	discrete	numeric-8.2	401	3037	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... B. Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett.
57	s21q43	Saksbehandlingstiden	discrete	numeric-8.2	402	3036	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. Saksbehandlingstiden.
58	s21q44	Hvordan beslutningen ble forklart	discrete	numeric-8.2	403	3035	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. Hvordan beslutningen ble forklart.
59	s21q45	Har du klaget på forhold ved Tollvesenet i løpet av de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	1062	2376	Har du klaget på forhold ved Tollvesenet i løpet av de siste 12 månedene?
60	s21q46	Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage	discrete	numeric-8.2	227	3211	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.
61	s21q47	Selve behandlingen av din klage	discrete	numeric-8.2	225	3213	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? ... B. Selve behandlingen av din klage.
62	s21q48	På hvilken måte vil du omtale Tollvesenet?	discrete	numeric-8.2	2247	1191	På hvilken måte vil du omtale Tollvesenet?
63	s21q49	Tenk tilbake på de erfaringene du har med Tollvesenet. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Tollvesenet?	discrete	numeric-8.2	2270	1168	Tenk tilbake på de erfaringene du har med Tollvesenet. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Tollvesenet?
64	s21q50	I hvilken grad pleier Tollvesenet å innfri dine forventninger?	discrete	numeric-8.2	2258	1180	I hvilken grad pleier Tollvesenet å innfri dine forventninger?
65	s21q51	Tenk deg et ideelt tollvesen. Hvor nær opp til dette idealet er Tollvesenet?	discrete	numeric-8.2	2265	1173	Tenk deg et ideelt tollvesen. Hvor nær opp til dette idealet er Tollvesenet?
66	s21q52	Hvor stor eller liten tillit har du til Tollvesenet?	discrete	numeric-8.2	2264	1174	Hvor stor eller liten tillit har du til Tollvesenet?
67	s21	Tollvesenet	discrete	numeric-1.0	3438	0	Tollvesenet
68	AAR	AAR	discrete	numeric-8.2	3438	0	AAR
69	AlderKat	Alder	discrete	numeric-8.2	3438	0	Alder
70	Kommune2015	Kommune2015	discrete	character-12	1095	0	Kommune2015
71	Fylke	Fylke	discrete	numeric-8.2	3438	0	Fylke
72	Kommunestr	Kommunestr	discrete	numeric-11.0	3438	0	Kommunestr
73	Spraak	Spraak	discrete	numeric-1.0	1593	1845	Spraak
74	Kommune2013	KOMMUNE	continuous	numeric-4.0	2343	1095	KOMMUNE
75	s21ACSI	Tollvesenet total tilfredshet	continuous	numeric-8.2	1723	1715	Tollvesenet total tilfredshet

Group Bakgrunnsvariabler							
#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	AAR	AAR	discrete	numeric-8.2	3438	0	AAR
2	AlderKat	Alder	discrete	numeric-8.2	3438	0	Alder
3	Kommune2015	Kommune2015	discrete	character-12	1095	0	Kommune2015
4	Fylke	Fylke	discrete	numeric-8.2	3438	0	Fylke
5	Kommunestr	Kommunestr	discrete	numeric-11.0	3438	0	Kommunestr
6	Spraak	Spraak	discrete	numeric-1.0	1593	1845	Spraak
7	Kommune2013	KOMMUNE	continuous	numeric-4.0	2343	1095	KOMMUNE

Group Erfaring							
#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	s21q1	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene? Regn med alle former for kontakt: både det å oppsøke et tollkontor, det å gå inn på tollvesenets nettsider, det å sende brev/e-post til	discrete	numeric-1.0	2048	1390	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene?
2	s21q2_1	Import	discrete	numeric-1.0	2365	1073	Hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... A. Import.
3	s21q2_2	Tollkontroll (f.eks. på grensestasjon/flyplass/ferjekai)	discrete	numeric-1.0	2365	1073	Hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... B. Tollkontroll (f.eks. på grensestasjon/flyplass/ferjekai).
4	s21q2_3	Netthandel (varer/tjenester kjøpt fra utlandet)	discrete	numeric-1.0	2365	1073	Hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... C. Netthandel (varer/tjenester kjøpt fra utlandet).
5	s21q2_4	Kjøretøyavgifter	discrete	numeric-1.0	2365	1073	Hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... D. Kjøretøyavgifter.
6	s21q2_5	Annen sammenheng	discrete	numeric-1.0	2365	1073	Hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... E. Annen sammenheng.
7	s21q3	Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	2003	1435	Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene?
8	s21q4_1	Snakket med en ansatt ansikt til ansikt	discrete	numeric-1.0	1095	2343	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... A. Snakket med en ansatt ansikt til ansikt.
9	s21q4_2	Snakket med en ansatt på telefonen	discrete	numeric-1.0	1095	2343	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... B. Snakket med en ansatt på telefonen.
10	s21q4_3	Sendt/mottatt brev på papir til/fra Tollvesenet	discrete	numeric-1.0	1095	2343	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... C. Sendt/mottatt brev på papir til/fra Tollvesenet.
11	s21q4_4	Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)	discrete	numeric-1.0	1095	2343	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ...

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
							D. Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post).
12	s21q4_5	Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra Tollvesenet	discrete	numeric-1.0	1095	2343	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... E. Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra Tollvesenet.
13	s21q4_6	Benyttet Tollvesenets selvbetjeningsløsninger på toll.no (TVINN o.l.)	discrete	numeric-1.0	1095	2343	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... F. Benyttet Tollvesenets selvbetjeningsløsninger på toll.no (TVINN o.l.).
14	s21q4_7	Vært i kontakt med Tollvesenet via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)	discrete	numeric-1.0	1095	2343	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... G. Vært i kontakt med Tollvesenet via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.).
15	s21q4_8	Brukt Tollvesenets nettsider (toll.no) til informasjonsinnhenting	discrete	numeric-1.0	1095	2343	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... H. Brukt Tollvesenets nettsider (toll.no) til informasjonsinnhenting.
16	s21q4_9	Annen kontakt	discrete	numeric-1.0	1095	2343	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... I. Annen kontakt.
17	s21q4_10	Ingen kontakt	discrete	numeric-1.0	1095	2343	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... J. Ingen kontakt.
18	s21q5	Hva har vært din mest brukte kontaktform med Tollvesenet de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	866	2572	Hva har vært din mest brukte kontaktform med Tollvesenet de siste 12 månedene?

Group Tilfredshet

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	s21q6	Åpningstidene	discrete	numeric-8.2	3270	168	Tenk på Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... A. Åpningstidene.
2	s21q7	Ventetiden på telefonen	discrete	numeric-8.2	2212	1226	Tenk på Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... B. Ventetiden på telefonen.
3	s21q8	Ventetiden i resepsjonen på tollkontoret	discrete	numeric-8.2	2211	1227	Tenk på Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... C. Ventetiden i resepsjonen på tollkontoret.
4	s21q9	Ventetiden for å få svar på brev/e-post	discrete	numeric-8.2	2210	1228	Tenk på Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... D. Ventetiden for å få svar på brev/e-post.
5	s21q10	Tilretteleggingen for funksjonshemmede (ved tollpassering, på tollkontoret o.l.)	discrete	numeric-8.2	2219	1219	Tenk på Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... E. Tilretteleggingen for funksjonshemmede (ved tollpassering, på tollkontoret o.l.).
6	s21q11	Muligheten til å få løst din sak raskt	discrete	numeric-8.2	2214	1224	Tenk på Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... F. Muligheten til å få løst din sak raskt.

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
7	s21q12	Tilgangen til tolk	discrete	numeric-8.2	2194	1244	Tenk på Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... G. Tilgangen til tolk.
8	s21q13	Tollvesenets nettsider	discrete	numeric-8.2	3238	200	Tenk på Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... H. Tollvesenets nettsider.
9	s21q14	Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.)	discrete	numeric-8.2	2207	1231	Tenk på Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... I. Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.).
10	s21q15	Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, beregne avgifter, importkalkulator for netthandel o.l.)	discrete	numeric-8.2	3239	199	Tenk på Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... J. Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, beregne avgifter, importkalkulator for netthandel o.l.).
11	s21q16	Å finne frem til informasjon om Tollvesenet (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.)	discrete	numeric-8.2	2238	1200	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Å finne frem til informasjon om Tollvesenet (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.).
12	s21q17	Å finne informasjon om Tollvesenets tjenester på Tollvesenets internetsider	discrete	numeric-8.2	3282	156	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Å finne informasjon om Tollvesenets tjenester på Tollvesenets internetsider.
13	s21q18	Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til tjenesten på internett (toll.no)	discrete	numeric-8.2	2223	1215	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... C. Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til tjenesten på internett (toll.no).
14	s21q19	Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak	discrete	numeric-8.2	2233	1205	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.
15	s21q20	Å legge frem din sak uforstyrret	discrete	numeric-8.2	2226	1212	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... E. Å legge frem din sak uforstyrret.
16	s21q21	Å forstå informasjonen på nettsiden toll.no	discrete	numeric-8.2	1076	2362	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... F. Å forstå informasjonen på nettsiden toll.no.
17	s21q22	Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte	discrete	numeric-8.2	3281	157	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... G. Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte.
18	s21q23	Å forstå brev/e-post fra Tollvesenet	discrete	numeric-8.2	2209	1229	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... H. Å forstå brev/e-post fra Tollvesenet.
19	s21q24	Å forstå informasjon om reglene knyttet til innførsel og utførsel av varer og tjenester	discrete	numeric-8.2	2219	1219	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... I. Å forstå informasjon om reglene knyttet til innførsel og utførsel av varer og tjenester.
20	s21q25	Å forstå hvordan skjemaer fra Tollvesenet skal fylles ut	discrete	numeric-8.2	3279	159	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... J. Å forstå hvordan skjemaer fra Tollvesenet skal fylles ut.

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
21	s21q26	Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, beregne avgifter, Importkalkulator for netthandel o.l.)	discrete	numeric-8.2	2230	1208	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... H. Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, beregne avgifter, Importkalkulator for netthandel o.l.).
22	s21q27	Å søke om tillatelser o.l.	discrete	numeric-8.2	2231	1207	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... I. Å søke om tillatelser o.l..
23	s21q28	Å fremføre en klage til/på Tollvesenet	discrete	numeric-8.2	3279	159	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... J. Å fremføre en klage til/på Tollvesenet.
24	s21q29	Å behandle deg med respekt	discrete	numeric-8.2	3304	134	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... A. Å behandle deg med respekt.
25	s21q30	Å lytte	discrete	numeric-8.2	3288	150	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... B. Å lytte.
26	s21q31	Å forklare beslutninger	discrete	numeric-8.2	3291	147	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... C. Å forklare beslutninger.
27	s21q32	Å være imøtekommende	discrete	numeric-8.2	3300	138	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... D. Å være imøtekommende.
28	s21q33	Å gi veiledning/råd	discrete	numeric-8.2	3293	145	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ... E. Å gi veiledning/råd.
29	s21q34	De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene	discrete	numeric-8.2	3307	131	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene.
30	s21q35	De ansattes evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter	discrete	numeric-8.2	2226	1212	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... B. De ansattes evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter.
31	s21q36	De ansattes evne til å henvise deg til andre relevante tjenester (Politiet, Statens vegvesen, Legemiddeltilsynet, Mattilsynet o.l.)	discrete	numeric-8.2	2234	1204	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. De ansattes evne til å henvise deg til andre relevante tjenester (Politiet, Statens vegvesen, Legemiddeltilsynet, Mattilsynet o.l.).
32	s21q37	De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige	discrete	numeric-8.2	3292	146	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige.
33	s21q38	Gir deg nødvendig informasjon	discrete	numeric-8.2	3292	146	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. I hvilken grad mener du de ansatte: ... A. Gir deg nødvendig informasjon.

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
34	s21q39	Gjør det de kan for å sikre det du har rett til	discrete	numeric-8.2	3282	156	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. I hvilken grad mener du de ansatte: ... B. Gjør det de kan for å sikre det du har rett til.
35	s21q40	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?	discrete	numeric-1.0	2107	1331	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?
36	s21q41	Informasjon om saksbehandlingstiden	discrete	numeric-8.2	409	3029	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. Informasjon om saksbehandlingstiden.
37	s21q42	Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett	discrete	numeric-8.2	401	3037	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... B. Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett.
38	s21q43	Saksbehandlingstiden	discrete	numeric-8.2	402	3036	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. Saksbehandlingstiden.
39	s21q44	Hvordan beslutningen ble forklart	discrete	numeric-8.2	403	3035	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. Hvordan beslutningen ble forklart.
40	s21q48	På hvilken måte vil du omtale Tollvesenet?	discrete	numeric-8.2	2247	1191	På hvilken måte vil du omtale Tollvesenet?
41	s21q49	Tenk tilbake på de erfaringene du har med Tollvesenet. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Tollvesenet?	discrete	numeric-8.2	2270	1168	Tenk tilbake på de erfaringene du har med Tollvesenet. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Tollvesenet?
42	s21q50	I hvilken grad pleier Tollvesenet å innfri dine forventninger?	discrete	numeric-8.2	2258	1180	I hvilken grad pleier Tollvesenet å innfri dine forventninger?
43	s21q51	Tenk deg et ideelt tollvesen. Hvor nær opp til dette idealet er Tollvesenet?	discrete	numeric-8.2	2265	1173	Tenk deg et ideelt tollvesen. Hvor nær opp til dette idealet er Tollvesenet?
44	s21q52	Hvor stor eller liten tillit har du til Tollvesenet?	discrete	numeric-8.2	2264	1174	Hvor stor eller liten tillit har du til Tollvesenet?

Group Klagebehandling

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	s21q45	Har du klaget på forhold ved Tollvesenet i løpet av de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	1062	2376	Har du klaget på forhold ved Tollvesenet i løpet av de siste 12 månedene?
2	s21q46	Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage	discrete	numeric-8.2	227	3211	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.

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
3	s21q47	Selve behandlingen av din klage	discrete	numeric-8.2	225	3213	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	3438	0	Id
2	s21	Tollvesenet	discrete	numeric-1.0	3438	0	Tollvesenet
3	s21ACSI	Tollvesenet total tilfredshet	continuous	numeric-8.2	1723	1715	Tollvesenet total tilfredshet

Variables Description

Dataset contains 75 variable(s)

File : NSD2223-22**# Id: Id****Information** [Type= discrete] [Format=character] [Missing=*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=3438 /-] [Invalid=0 /-]**Literal question** Id**Concepts** Data, Identity**# s21q1: Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene? Regn med alle former for kontakt: både det å oppsøke et tollkontor, det å gå inn på tollvesenets nettsider, det å sende brev/e-post til****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=2048 /-] [Invalid=1390 /-]**Literal question** Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene?**Post-question** Regn med alle former for kontakt: både det å oppsøke et tollkontor, det å gå inn på tollvesenets nettsider, det å sende brev/e-post til Tollvesenet og det å ringe til Tollvesenet, og det å stoppe ved tollkontroll.**Concepts** Public services

Value	Label	Cases	Percentage
1	1 gang	1368	66.8%
2	2-5 ganger	601	29.3%
3	6-12 ganger	56	2.7%
4	13 ganger eller flere	23	1.1%
Sysmiss		1390	

*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.***# s21q2_1: Import****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=2365 /-] [Invalid=1073 /-]**Literal question** Hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene?
... A. Import.**Post-question** Flere svar mulig**Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	2085	88.2%
1	Yes	280	11.8%
Sysmiss		1073	

*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.***# s21q2_2: Tollkontroll (f.eks. på grensestasjon/flyplass/ferjekai)****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=2365 /-] [Invalid=1073 /-]**Literal question** Hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene?
... B. Tollkontroll (f.eks. på grensestasjon/flyplass/ferjekai).**Post-question** Flere svar mulig**Concepts** Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1428	60.4%

File : NSD2223-22

s21q2_2: Tollkontroll (f.eks. på grensestasjon/flyplass/ferjekai)

Value	Label	Cases	Percentage
1	Yes	937	39.6%
Sysmiss		1073	

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.

s21q2_3: Netthandel (varer/tjenester kjøpt fra utlandet)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2365 /-] [Invalid=1073 /-]
Literal question	Hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... C. Netthandel (varer/tjenester kjøpt fra utlandet).
Post-question	Flere svar mulig
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1799	76.1%
1	Yes	566	23.9%
Sysmiss		1073	

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.

s21q2_4: Kjøretøyavgifter

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2365 /-] [Invalid=1073 /-]
Literal question	Hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... D. Kjøretøyavgifter.
Post-question	Flere svar mulig
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1581	66.8%
1	Yes	784	33.2%
Sysmiss		1073	

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.

s21q2_5: Annen sammenheng

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2365 /-] [Invalid=1073 /-]
Literal question	Hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... E. Annen sammenheng.
Post-question	Flere svar mulig
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	2201	93.1%
1	Yes	164	6.9%
Sysmiss		1073	

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 : NSD2223-22**# s21q3: Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene?**

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2003 /-] [Invalid=1435 /-]
Literal question	Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene?
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	Import	150	7.5%
2	Tollkontroll (f.eks. på grensestasjon/flyplass/ferjekai)	711	35.5%
3	Netthandel (varer/tjenester kjøpt fra utlandet)	439	21.9%
4	Kjøretøyavgifter	577	28.8%
5	Annen grunn	126	6.3%
Sysmiss		1435	

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.

s21q4_1: Snakket med en ansatt ansikt til ansikt

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1095 /-] [Invalid=2343 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... A. Snakket med en ansatt ansikt til ansikt.
Post-question	Flere svar mulig
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	769	70.2%
1	Yes	326	29.8%
Sysmiss		2343	

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.

s21q4_2: Snakket med en ansatt på telefonen

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1095 /-] [Invalid=2343 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... B. Snakket med en ansatt på telefonen.
Post-question	Flere svar mulig
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	997	91.1%
1	Yes	98	8.9%
Sysmiss		2343	

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.

s21q4_3: Sendt/mottatt brev på papir til/fra Tollvesenet

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1095 /-] [Invalid=2343 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene?

File : NSD2223-22**# s21q4_3: Sendt/mottatt brev på papir til/fra Tollvesenet**

	... C. Sendt/mottatt brev på papir til/fra Tollvesenet.
Post-question	Flere svar mulig
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	841	76.8%
1	Yes	254	23.2%
Sysmiss		2343	

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.

s21q4_4: Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1095 /-] [Invalid=2343 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... D. Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post).
Post-question	Flere svar mulig
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1078	98.4%
1	Yes	17	1.6%
Sysmiss		2343	

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.

s21q4_5: Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra Tollvesenet

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1095 /-] [Invalid=2343 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... E. Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra Tollvesenet.
Post-question	Flere svar mulig
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1050	95.9%
1	Yes	45	4.1%
Sysmiss		2343	

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.

s21q4_6: Benyttet Tollvesenets selvbetjeningsløsninger på toll.no (TVINN o.l.)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1095 /-] [Invalid=2343 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... F. Benyttet Tollvesenets selvbetjeningsløsninger på toll.no (TVINN o.l.).
Post-question	Flere svar mulig
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

File : NSD2223-22**# s21q4_6: Benyttet Tollvesenets selvbetjeningsløsninger på toll.no (TVINN o.l.)**

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1039	94.9%
1	Yes	56	5.1%
Sysmiss		2343	

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.

s21q4_7: Vært i kontakt med Tollvesenet via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1095 /-] [Invalid=2343 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... G. Vært i kontakt med Tollvesenet via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.).
Post-question	Flere svar mulig
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	1092	99.7%
1	Yes	3	0.3%
Sysmiss		2343	

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.

s21q4_8: Brukt Tollvesenets nettsider (toll.no) til informasjonsinnhenting

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1095 /-] [Invalid=2343 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... H. Brukt Tollvesenets nettsider (toll.no) til informasjonsinnhenting.
Post-question	Flere svar mulig
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	862	78.7%
1	Yes	233	21.3%
Sysmiss		2343	

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.

s21q4_9: Annen kontakt

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1095 /-] [Invalid=2343 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... I. Annen kontakt.
Post-question	Flere svar mulig
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	999	91.2%
1	Yes	96	8.8%
Sysmiss		2343	

File : NSD2223-22**# s21q4_9: Annen kontakt***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.***# s21q4_10: Ingen kontakt**

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1095 /-] [Invalid=2343 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... J. Ingen kontakt.
Post-question	Flere svar mulig
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
0	No	825	75.3%
1	Yes	270	24.7%
Sysmiss		2343	

*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.***# s21q5: Hva har vært din mest brukte kontaktform med Tollvesenet de siste 12 månedene?**

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-7] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=866 /-] [Invalid=2572 /-]
Literal question	Hva har vært din mest brukte kontaktform med Tollvesenet de siste 12 månedene?
Post-question	Ett svar mulig
Concepts	Public services, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	Kontakt med ansatte i Tollvesenet ansikt til ansikt	303	35.0%
2	Telefonkontakt	61	7.0%
3	Brev på papir	187	21.6%
4	Brev over nett (sikker digital post)	10	1.2%
5	E-post, melding via webskjema eller lignende	33	3.8%
6	Selvbetjeningsløsninger	66	7.6%
7	Vært på Tollvesenets nettsider	206	23.8%
Sysmiss		2572	

*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.***# s21q6: Åpningstidene**

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3270 /-] [Invalid=168 /-]
Pre-question	Tilgjengelighet
Literal question	Tenk på Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... A. Åpningstidene.
Concepts	Public services, Satisfaction, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	36	1.1%
2	-2	40	1.2%
3	-1	65	2.0%

File : NSD2223-22**# s21q6: Åpningstidene**

Value	Label	Cases	Percentage
4	0	328	10.0%
5	+1	184	5.6%
6	+2	224	6.9%
7	+3 Svært fornøyd	154	4.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2239	68.5%
Sysmiss		168	

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.

s21q7: Ventetiden på telefonen

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2212 /-] [Invalid=1226 /-]
Pre-question	Tilgjengelighet
Literat question	Tenk på Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... B. Ventetiden på telefonen.
Concepts	Public services, Satisfaction, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	19	0.9%
2	-2	22	1.0%
3	-1	37	1.7%
4	0	132	6.0%
5	+1	81	3.7%
6	+2	80	3.6%
7	+3 Svært fornøyd	42	1.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1799	81.3%
Sysmiss		1226	

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.

s21q8: Ventetiden i resepsjonen på tollkontoret

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2211 /-] [Invalid=1227 /-]
Pre-question	Tilgjengelighet
Literat question	Tenk på Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... C. Ventetiden i resepsjonen på tollkontoret.
Concepts	Public services, Satisfaction, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	13	0.6%
2	-2	15	0.7%
3	-1	25	1.1%
4	0	115	5.2%
5	+1	60	2.7%
6	+2	67	3.0%
7	+3 Svært fornøyd	45	2.0%

File : NSD2223-22

s21q8: Ventetiden i resepsjonen på tollkontoret

Value	Label	Cases	Percentage
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1871	84.6%
Sysmiss		1227	

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.

s21q9: Ventetiden for å få svar på brev/e-post

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2210 /-] [Invalid=1228 /-]
Pre-question	Tilgjengelighet
Literal question	Tenk på Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... D. Ventetiden for å få svar på brev/e-post.
Concepts	Public services, Satisfaction, Shortages

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	21	1.0%
2	-2	9	0.4%
3	-1	40	1.8%
4	0	137	6.2%
5	+1	76	3.4%
6	+2	90	4.1%
7	+3 Svært fornøyd	52	2.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1785	80.8%
Sysmiss		1228	

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.

s21q10: Tilretteleggingen for funksjonshemmede (ved tollpassering, på tollkontoret o.l.)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2219 /-] [Invalid=1219 /-]
Pre-question	Materielle forhold
Literal question	Tenk på Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... E. Tilretteleggingen for funksjonshemmede (ved tollpassering, på tollkontoret o.l.).
Concepts	Public services, Satisfaction, Disabled facilities

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	5	0.2%
2	-2	6	0.3%
3	-1	10	0.5%
4	0	70	3.2%
5	+1	41	1.8%
6	+2	40	1.8%
7	+3 Svært fornøyd	26	1.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2021	91.1%
Sysmiss		1219	

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 : NSD2223-22**# s21q11: Muligheten til å få løst din sak raskt**

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2214 /-] [Invalid=1224 /-]
Pre-question	Tilpadning
Literal question	Tenk på Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... F. Muligheten til å få løst din sak raskt.
Concepts	Public services, Satisfaction, Supply

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	27	1.2%
2	-2	27	1.2%
3	-1	49	2.2%
4	0	142	6.4%
5	+1	140	6.3%
6	+2	181	8.2%
7	+3 Svært fornøyd	173	7.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1475	66.6%
Systemmiss		1224	

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.

s21q12: Tilgangen til tolk

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2194 /-] [Invalid=1244 /-]
Pre-question	Tilpadning
Literal question	Tenk på Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... G. Tilgangen til tolk.
Concepts	Public services, Satisfaction, Supply

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	5	0.2%
2	-2	2	0.1%
3	-1	10	0.5%
4	0	43	2.0%
5	+1	14	0.6%
6	+2	14	0.6%
7	+3 Svært fornøyd	11	0.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2095	95.5%
Systemmiss		1244	

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.

s21q13: Tollvesenets nettsider

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3238 /-] [Invalid=200 /-]
Pre-question	Online tjenester
Literal question	Tenk på Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... H. Tollvesenets nettsider.

File : NSD2223-22

s21q13: Tollvesenets nettsider

Concepts Public services, Satisfaction, Online services

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	23	0.7%
2	-2	29	0.9%
3	-1	68	2.1%
4	0	249	7.7%
5	+1	310	9.6%
6	+2	384	11.9%
7	+3 Svært fornøyd	163	5.0%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2012	62.1%
Systemmiss		200	

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.

s21q14: Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.)

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

Statistics [NW/ W] [Valid=2207 /-] [Invalid=1231 /-]

Pre-question Online tjenester

Literal question Tenk på Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet?
... I. 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	5	0.2%
2	-2	4	0.2%
3	-1	7	0.3%
4	0	60	2.7%
5	+1	29	1.3%
6	+2	34	1.5%
7	+3 Svært fornøyd	19	0.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2049	92.8%
Systemmiss		1231	

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.

s21q15: Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, beregne avgifter, importkalkulator for netthandel o.l.)

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

Statistics [NW/ W] [Valid=3239 /-] [Invalid=199 /-]

Pre-question Online tjenester

Literal question Tenk på Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet?
... J. Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, beregne avgifter, importkalkulator for netthandel o.l.).

Concepts Public services, Satisfaction, Online services

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	28	0.9%

File : NSD2223-22

s21q15: Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, beregne avgifter, importkalkulator for netthandel o.l.)

Value	Label	Cases	Percentage
2	-2	28	0.9%
3	-1	57	1.8%
4	0	183	5.6%
5	+1	234	7.2%
6	+2	308	9.5%
7	+3 Svært fornøyd	123	3.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2278	70.3%
Sysmiss		199	

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.

s21q16: Å finne frem til informasjon om Tollvesenet (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2238 /-] [Invalid=1200 /-]
Pre-question	Finne informasjon
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Å finne frem til informasjon om Tollvesenet (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.).
Concepts	Public services, Satisfaction, Access to information

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	10	0.4%
2	-2	15	0.7%
3	-1	36	1.6%
4	0	160	7.1%
5	+1	213	9.5%
6	+2	278	12.4%
7	+3 Svært lett	174	7.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1352	60.4%
Sysmiss		1200	

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.

s21q17: Å finne informasjon om Tollvesenets tjenester på Tollvesenets nettsider

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3282 /-] [Invalid=156 /-]
Pre-question	Finne informasjon
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Å finne informasjon om Tollvesenets tjenester på Tollvesenets nettsider.
Concepts	Public services, Satisfaction, Access to information

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	28	0.9%
2	-2	40	1.2%
3	-1	95	2.9%
4	0	252	7.7%
5	+1	328	10.0%

File : NSD2223-22

s21q17: Å finne informasjon om Tollvesenets tjenester på Tollvesenets nettsider

Value	Label	Cases	Percentage
6	+2	437	13.3%
7	+3 Svært lett	223	6.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1879	57.3%
Sysmiss		156	

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.

s21q18: Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til tjenesten på internett (toll.no)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2223 /-] [Invalid=1215 /-]
Pre-question	Finne informasjon
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... C. Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til tjenesten på internett (toll.no).
Concepts	Public services, Satisfaction, Access to information

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	19	0.9%
2	-2	30	1.3%
3	-1	41	1.8%
4	0	135	6.1%
5	+1	130	5.8%
6	+2	185	8.3%
7	+3 Svært lett	88	4.0%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1595	71.7%
Sysmiss		1215	

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.

s21q19: Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2233 /-] [Invalid=1205 /-]
Pre-question	Kontakt
Literal question	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.
Concepts	Public services, Satisfaction, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	16	0.7%
2	-2	30	1.3%
3	-1	39	1.7%
4	0	105	4.7%
5	+1	147	6.6%
6	+2	144	6.4%
7	+3 Svært lett	106	4.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1646	73.7%
Sysmiss		1205	

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 : NSD2223-22**# s21q20: Å legge frem din sak uforstyrret**

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2226 /-] [Invalid=1212 /-]
Pre-question	Kontakt
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... E. Å legge frem din sak uforstyrret.
Concepts	Public services, Satisfaction, Personal contact, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	13	0.6%
2	-2	19	0.9%
3	-1	20	0.9%
4	0	93	4.2%
5	+1	119	5.3%
6	+2	112	5.0%
7	+3 Svært lett	93	4.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1757	78.9%
Sysmiss		1212	

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.

s21q21: Å forstå informasjonen på nettsiden toll.no

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1076 /-] [Invalid=2362 /-]
Pre-question	Forstå
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... F. Å forstå informasjonen på nettsiden toll.no.
Concepts	Public services, Satisfaction, Comprehension

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	7	0.7%
2	-2	13	1.2%
3	-1	27	2.5%
4	0	81	7.5%
5	+1	102	9.5%
6	+2	142	13.2%
7	+3 Svært lett	91	8.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	613	57.0%
Sysmiss		2362	

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.

s21q22: Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3281 /-] [Invalid=157 /-]
Pre-question	Forstå
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... G. Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte.

File : NSD2223-22

s21q22: Å forstå hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte

Concepts Public services, Satisfaction, Comprehension

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	18	0.5%
2	-2	22	0.7%
3	-1	52	1.6%
4	0	214	6.5%
5	+1	221	6.7%
6	+2	293	8.9%
7	+3 Svært lett	213	6.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2248	68.5%
Systemmiss		157	

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.

s21q23: Å forstå brev/e-post fra Tollvesenet

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

Statistics [NW/ W] [Valid=2209 /-] [Invalid=1229 /-]

Pre-question Forstå

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

... H. Å forstå brev/e-post fra Tollvesenet.

Concepts Public services, Satisfaction, Comprehension

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	9	0.4%
2	-2	14	0.6%
3	-1	40	1.8%
4	0	140	6.3%
5	+1	176	8.0%
6	+2	225	10.2%
7	+3 Svært lett	162	7.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1443	65.3%
Systemmiss		1229	

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.

s21q24: Å forstå informasjon om reglene knyttet til innførsel og utførsel av varer og tjenester

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

Statistics [NW/ W] [Valid=2219 /-] [Invalid=1219 /-]

Pre-question Forstå

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

... I. Å forstå informasjon om reglene knyttet til innførsel og utførsel av varer og tjenester.

Concepts Public services, Satisfaction, Comprehension

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	40	1.8%
2	-2	58	2.6%
3	-1	97	4.4%

File : NSD2223-22

s21q24: Å forstå informasjon om reglene knyttet til innførsel og utførsel av varer og tjenester

Value	Label	Cases	Percentage
4	0	145	6.5%
5	+1	212	9.6%
6	+2	295	13.3%
7	+3 Svært lett	172	7.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1200	54.1%
Sysmiss		1219	

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.

s21q25: Å forstå hvordan skjemaer fra Tollvesenet skal fylles ut

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3279 /-] [Invalid=159 /-]
Pre-question	Forstå
Literat question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... J. Å forstå hvordan skjemaer fra Tollvesenet skal fylles ut.
Concepts	Public services, Satisfaction, Comprehension

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	39	1.2%
2	-2	67	2.0%
3	-1	124	3.8%
4	0	273	8.3%
5	+1	295	9.0%
6	+2	271	8.3%
7	+3 Svært lett	128	3.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2082	63.5%
Sysmiss		159	

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.

s21q26: Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, beregne avgifter, Importkalkulator for netthandel o.l.)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2230 /-] [Invalid=1208 /-]
Pre-question	Utføre oppgaver
Literat question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... H. Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, beregne avgifter, Importkalkulator for netthandel o.l.).
Concepts	Public services, Satisfaction, Use

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	17	0.8%
2	-2	23	1.0%
3	-1	52	2.3%
4	0	102	4.6%
5	+1	172	7.7%
6	+2	202	9.1%
7	+3 Svært lett	115	5.2%

File : NSD2223-22**# s21q26: Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, beregne avgifter, Importkalkulator for netthandel o.l.)**

Value	Label	Cases	Percentage
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1547	69.4%
Sysmiss		1208	

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.

s21q27: Å søke om tillatelser o.l.

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2231 /-] [Invalid=1207 /-]
Pre-question	Utføre oppgaver
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... I. Å søke om tillatelser o.l..
Concepts	Public services, Satisfaction, Use

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	12	0.5%
2	-2	16	0.7%
3	-1	18	0.8%
4	0	78	3.5%
5	+1	53	2.4%
6	+2	60	2.7%
7	+3 Svært lett	33	1.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1961	87.9%
Sysmiss		1207	

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.

s21q28: Å fremføre en klage til/på Tollvesenet

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3279 /-] [Invalid=159 /-]
Pre-question	Utføre oppgaver
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... J. Å fremføre en klage til/på Tollvesenet.
Concepts	Public services, Satisfaction, Use

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært vanskelig	50	1.5%
2	-2	32	1.0%
3	-1	45	1.4%
4	0	135	4.1%
5	+1	64	2.0%
6	+2	46	1.4%
7	+3 Svært lett	18	0.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2889	88.1%
Sysmiss		159	

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 : NSD2223-22**# s21q29: Å behandle deg med respekt**

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3304 /-] [Invalid=134 /-]
Pre-question	De ansattes service
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du me de ansattes evne til: ... A. Å behandle deg med respekt.
Concepts	Public services, Satisfaction, Personnel, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	38	1.2%
2	-2	39	1.2%
3	-1	63	1.9%
4	0	260	7.9%
5	+1	318	9.6%
6	+2	498	15.1%
7	+3 Svært fornøyd	454	13.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1634	49.5%
Sysmiss		134	

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.

s21q30: Å lytte

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3288 /-] [Invalid=150 /-]
Pre-question	De ansattes service
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du me de ansattes evne til: ... B. Å lytte.
Concepts	Public services, Satisfaction, Personnel, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	45	1.4%
2	-2	32	1.0%
3	-1	75	2.3%
4	0	270	8.2%
5	+1	277	8.4%
6	+2	370	11.3%
7	+3 Svært fornøyd	298	9.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1921	58.4%
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.

s21q31: Å forklare beslutninger

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3291 /-] [Invalid=147 /-]
Pre-question	De ansattes service
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du me de ansattes evne til: ... C. Å forklare beslutninger.

File : NSD2223-22

s21q31: Å forklare beslutninger

Concepts Public services, Satisfaction, Personnel, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	38	1.2%
2	-2	33	1.0%
3	-1	78	2.4%
4	0	264	8.0%
5	+1	224	6.8%
6	+2	286	8.7%
7	+3 Svært fornøyd	229	7.0%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2139	65.0%
System		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.

s21q32: Å være imøtekommende

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

Statistics [NW/ W] [Valid=3300 /-] [Invalid=138 /-]

Pre-question De ansattes service

Literal question Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til:
... D. Å være imøtekommende.

Concepts Public services, Satisfaction, Personnel, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	53	1.6%
2	-2	41	1.2%
3	-1	80	2.4%
4	0	255	7.7%
5	+1	279	8.5%
6	+2	431	13.1%
7	+3 Svært fornøyd	397	12.0%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1764	53.5%
System		138	

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.

s21q33: Å gi veiledning/råd

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

Statistics [NW/ W] [Valid=3293 /-] [Invalid=145 /-]

Pre-question De ansattes service

Literal question Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til:
... E. Å gi veiledning/råd.

Concepts Public services, Satisfaction, Personnel, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	36	1.1%
2	-2	42	1.3%
3	-1	74	2.2%

File : NSD2223-22

s21q33: Å gi veiledning/råd

Value	Label	Cases	Percentage
4	0	234	7.1%
5	+1	251	7.6%
6	+2	308	9.4%
7	+3 Svært fornøyd	243	7.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2105	63.9%
Sysmiss		145	

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.

s21q34: De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3307 /-] [Invalid=131 /-]
Pre-question	De ansattes evne til å løse oppgavene
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. De ansattes faglige kompetanse til å løse oppgavene.
Concepts	Public services, Satisfaction, Personnel

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	34	1.0%
2	-2	34	1.0%
3	-1	50	1.5%
4	0	228	6.9%
5	+1	249	7.5%
6	+2	390	11.8%
7	+3 Svært fornøyd	240	7.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2082	63.0%
Sysmiss		131	

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.

s21q35: De ansattes evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2226 /-] [Invalid=1212 /-]
Pre-question	De ansattes evne til å løse oppgavene
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... B. De ansattes evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter.
Concepts	Public services, Satisfaction, Personnel

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	30	1.3%
2	-2	29	1.3%
3	-1	42	1.9%
4	0	124	5.6%
5	+1	130	5.8%
6	+2	204	9.2%

File : NSD2223-22**# s21q35: De ansattes evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter**

Value	Label	Cases	Percentage
7	+3 Svært fornøyd	117	5.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1550	69.6%
Sysmiss		1212	

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.

s21q36: De ansattes evne til å henvise deg til andre relevante tjenester (Politiet, Statens vegvesen, Legemiddeltilsynet, Mattilsynet o.l.)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2234 /-] [Invalid=1204 /-]
Pre-question	De ansattes evne til å løse oppgavene
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. De ansattes evne til å henvise deg til andre relevante tjenester (Politiet, Statens vegvesen, Legemiddeltilsynet, Mattilsynet o.l.).
Concepts	Public services, Satisfaction, Personnel

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	20	0.9%
2	-2	17	0.8%
3	-1	25	1.1%
4	0	91	4.1%
5	+1	83	3.7%
6	+2	110	4.9%
7	+3 Svært fornøyd	59	2.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1829	81.9%
Sysmiss		1204	

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.

# s21q37: De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=3292 /-] [Invalid=146 /-]		
Pre-question	De ansattes evne til å løse oppgavene		
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. De ansattes evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige.		
Concepts	Public services, Satisfaction, Personnel		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	56	1.7%
2	-2	50	1.5%
3	-1	52	1.6%
4	0	184	5.6%
5	+1	118	3.6%
6	+2	116	3.5%
7	+3 Svært fornøyd	90	2.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2626	79.8%
Sysmiss		146	
<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>			
# s21q38: Gir deg nødvendig informasjon			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=3292 /-] [Invalid=146 /-]		
Pre-question	De ansattes evne til å gi viktig informasjon		
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. I hvilken grad mener du de ansatte: ... A. Gir deg nødvendig informasjon.		
Concepts	Public services, Satisfaction, Personnel, Access to information, Dissemination of information, Information transfer		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 I svært liten grad	53	1.6%
2	-2	47	1.4%
3	-1	78	2.4%
4	0	258	7.8%
5	+1	312	9.5%
6	+2	411	12.5%
7	+3 I svært stor grad	272	8.3%
8	Vet ikke/Har ingen mening	1861	56.5%
Sysmiss		146	
<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>			
# s21q39: Gjør det de kan for å sikre det du har rett til			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=3282 /-] [Invalid=156 /-]		
Pre-question	De ansattes evne til å gi viktig informasjon		
Literal question	Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Tollvesenet. I hvilken grad mener du de ansatte: ... B. Gjør det de kan for å sikre det du har rett til.		

s21q39: Gjør det de kan for å sikre det du har rett til

Concepts	Public services, Satisfaction, Personnel, Access to information, Dissemination of information, Information transfer
-----------------	---

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 I svært liten grad	71	2.2%
2	-2	43	1.3%
3	-1	99	3.0%
4	0	268	8.2%
5	+1	197	6.0%
6	+2	258	7.9%
7	+3 I svært stor grad	187	5.7%
8	Vet ikke/Har ingen mening	2159	65.8%
Sysmiss		156	

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.

s21q40: Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
--------------------	--

Statistics [NW/ W]	[Valid=2107 /-] [Invalid=1331 /-]
---------------------------	-----------------------------------

Literál question	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?
-------------------------	--

Post-question	Hvis svar = "Har ikke hatt noen søknad til behandling siste 12 måneder" gå til spørsmål 13.
----------------------	---

Concepts	Public services, Satisfaction
-----------------	-------------------------------

Value	Label	Cases	Percentage
1	Innvilget (positivt svar)	162	7.7%
2	Delvis innvilget	11	0.5%
3	Avslått (negativt svar)	18	0.9%
4	Saken er ikke ferdigbehandlet	19	0.9%
5	Har ikke hatt en sak eller søknad til behandling siste 12 må	1897	90.0%
Sysmiss		1331	

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.

s21q41: Informasjon om saksbehandlingstiden

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

Statistics [NW/ W]	[Valid=409 /-] [Invalid=3029 /-]
---------------------------	----------------------------------

Literál question	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?
-------------------------	--

... A. Informasjon om saksbehandlingstiden.

Concepts	Public services, Satisfaction
-----------------	-------------------------------

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	13	3.2%
2	-2	9	2.2%
3	-1	12	2.9%
4	0	39	9.5%
5	+1	27	6.6%
6	+2	33	8.1%
7	+3 Svært fornøyd	26	6.4%
8	Vet ikke/Har ingen mening	250	61.1%
Sysmiss		3029	

# s21q41: Informasjon om saksbehandlingstiden			
<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>			
# s21q42: Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=401 /-] [Invalid=3037 /-]		
Literal question	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... B. Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett.		
Concepts	Public services, Satisfaction		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	4	1.0%
2	-2	4	1.0%
3	-1	6	1.5%
4	0	27	6.7%
5	+1	26	6.5%
6	+2	27	6.7%
7	+3 Svært fornøyd	23	5.7%
8	Vet ikke/Har ingen mening	284	70.8%
Sysmiss		3037	
<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>			
# s21q43: Saksbehandlingstiden			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=402 /-] [Invalid=3036 /-]		
Literal question	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. Saksbehandlingstiden.		
Concepts	Public services, Satisfaction		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	21	5.2%
2	-2	9	2.2%
3	-1	8	2.0%
4	0	38	9.5%
5	+1	31	7.7%
6	+2	41	10.2%
7	+3 Svært fornøyd	30	7.5%
8	Vet ikke/Har ingen mening	224	55.7%
Sysmiss		3036	
<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>			
# s21q44: Hvordan beslutningen ble forklart			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=403 /-] [Invalid=3035 /-]		
Literal question	Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. Hvordan beslutningen ble forklart.		

# s21q44: Hvordan beslutningen ble forklart			
Concepts		Public services, Satisfaction	
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	12	3.0%
2	-2	7	1.7%
3	-1	13	3.2%
4	0	30	7.4%
5	+1	22	5.5%
6	+2	38	9.4%
7	+3 Svært fornøyd	32	7.9%
8	Vet ikke/Har ingen mening	249	61.8%
Sysmiss		3035	
<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>			
# s21q45: Har du klaget på forhold ved Tollvesenet i løpet av de siste 12 månedene?			
Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=1062 /-] [Invalid=2376 /-]	
Literal question		Har du klaget på forhold ved Tollvesenet i løpet av de siste 12 månedene?	
Post-question		Hvis svar = "Nei, har aldri klaget" gå til spørsmål 15.	
Concepts		Public services, Right to justice	
Value	Label	Cases	Percentage
1	Ja, skriftlig	8	0.8%
2	Ja, muntlig	7	0.7%
3	Ja, både skriftlig og muntlig	2	0.2%
4	Nei, har aldri klaget	1045	98.4%
Sysmiss		2376	
<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>			
# s21q46: Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage			
Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=227 /-] [Invalid=3211 /-]	
Literal question		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.	
Concepts		Public services, Satisfaction, Right to justice	
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	11	4.8%
2	-2	8	3.5%
3	-1	12	5.3%
4	0	16	7.0%
5	+1	8	3.5%
6	+2	12	5.3%
7	+3 Svært fornøyd	2	0.9%
8	Vet ikke/Har ingen mening	158	69.6%
Sysmiss		3211	
<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>			

# s21q47: Selve behandlingen av din klage			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=225 /-] [Invalid=3213 /-]		
Literal question	Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? ... B. Selve behandlingen av din klage.		
Concepts	Public services, Satisfaction, Right to justice		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	17	7.6%
2	-2	5	2.2%
3	-1	11	4.9%
4	0	11	4.9%
5	+1	11	4.9%
6	+2	12	5.3%
7	+3 Svært fornøyd	1	0.4%
8	Vet ikke/Har ingen mening	157	69.8%
Sysmiss		3213	
<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>			
# s21q48: På hvilken måte vil du omtale Tollvesenet?			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=2247 /-] [Invalid=1191 /-]		
Literal question	På hvilken måte vil du omtale Tollvesenet?		
Concepts	Public services, Satisfaction		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært negativt	23	1.0%
2	-2	45	2.0%
3	-1	43	1.9%
4	0	339	15.1%
5	+1	381	17.0%
6	+2	543	24.2%
7	+3 Svært positivt	255	11.3%
8	Vet ikke	618	27.5%
Sysmiss		1191	
<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>			
# s21q49: Tenk tilbake på de erfaringene du har med Tollvesenet. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Tollvesenet?			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=2270 /-] [Invalid=1168 /-]		
Literal question	Tenk tilbake på de erfaringene du har med Tollvesenet. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Tollvesenet?		
Concepts	Public services, Satisfaction		
Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært misfornøyd	30	1.3%
2	-2	45	2.0%
3	-1	49	2.2%
4	0	345	15.2%

s21q49: Tenk tilbake på de erfaringene du har med Tollvesenet. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Tollvesenet?

Value	Label	Cases	Percentage
5	+1	386	17.0%
6	+2	552	24.3%
7	+3 Svært fornøyd	286	12.6%
8	Vet ikke	577	25.4%
Sysmiss		1168	

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.

s21q50: I hvilken grad pleier Tollvesenet å innfri dine forventninger?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2258 /-] [Invalid=1180 /-]
Literal question	I hvilken grad pleier Tollvesenet å innfri dine forventninger?
Concepts	Public services, Satisfaction, Expectation

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 I svært liten grad	26	1.2%
2	-2	39	1.7%
3	-1	56	2.5%
4	0	301	13.3%
5	+1	297	13.2%
6	+2	406	18.0%
7	+3 I svært stor grad	199	8.8%
8	Vet ikke	934	41.4%
Sysmiss		1180	

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.

s21q51: Tenk deg et ideelt tollvesen. Hvor nær opp til dette idealet er Tollvesenet?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2265 /-] [Invalid=1173 /-]
Literal question	Tenk deg et ideelt tollvesen. Hvor nær opp til dette idealet er Tollvesenet?
Concepts	Public services, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært fjernt fra idealet	38	1.7%
2	-2	63	2.8%
3	-1	80	3.5%
4	0	301	13.3%
5	+1	335	14.8%
6	+2	432	19.1%
7	+3 Svært nær idealet	153	6.8%
8	Vet ikke	863	38.1%
Sysmiss		1173	

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.

s21q52: Hvor stor eller liten tillit har du til Tollvesenet?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2264 /-] [Invalid=1174 /-]
Literal question	Hvor stor eller liten tillit har du til Tollvesenet?

s21q52: Hvor stor eller liten tillit har du til Tollvesenet?**Concepts** Public services, Satisfaction, Trust

Value	Label	Cases	Percentage
1	-3 Svært liten tillit	33	1.5%
2	-2	47	2.1%
3	-1	53	2.3%
4	0	264	11.7%
5	+1	376	16.6%
6	+2	606	26.8%
7	+3 Svært stor tillit	367	16.2%
8	Vet ikke	518	22.9%
Sysmiss		1174	

*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.***# s21: Tollvesenet****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-1] [Missing=*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=3438 /-] [Invalid=0 /-]**Literal question** Tollvesenet**Concepts** Public services

Value	Label	Cases	Percentage
1		3438	100.0%

*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.***# AAR: AAR****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-3] [Missing=*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=3438 /-] [Invalid=0 /-]**Literal question** AAR**Concepts** Data, Time

Value	Label	Cases	Percentage
1	2010	1073	31.2%
2	2013	1270	36.9%
3	2015	1095	31.8%

*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.***# AlderKat: Alder****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]**Statistics [NW/ W]** [Valid=3438 /-] [Invalid=0 /-]**Literal question** Alder**Concepts** Data, Age

Value	Label	Cases	Percentage
1	18-24 år	214	6.2%
2	25-34 år	474	13.8%
3	35-49 år	791	23.0%
4	50-66 år	1130	32.9%
5	67- år	829	24.1%

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.

Kommune2015: Kommune2015

Information	[Type= discrete] [Format=character] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1095 /-] [Invalid=0 /-]
Literal question	Kommune2015
Concepts	Data, Location

Value	Label	Cases	Percentage
0101		13	1.2%
0104		7	0.6%
0105		12	1.1%
0106		19	1.7%
0111		1	0.1%
0123		1	0.1%
0124		5	0.5%
0125		4	0.4%
0127		1	0.1%
0128		5	0.5%
0135		4	0.4%
0136		4	0.4%
0137		2	0.2%
0138		1	0.1%
0211		1	0.1%
0213		9	0.8%
0214		10	0.9%
0216		3	0.3%
0217		5	0.5%
0219		25	2.3%
0220		15	1.4%
0221		3	0.3%
0226		7	0.6%
0227		3	0.3%
0228		8	0.7%
0230		1	0.1%
0231		8	0.7%
0233		4	0.4%
0235		6	0.5%
0236		4	0.4%
0237		11	1.0%
0238		2	0.2%
0239		1	0.1%
0301		117	10.7%
0402		4	0.4%
0403		5	0.5%
0412		9	0.8%
0415		1	0.1%
0417		1	0.1%
0418		1	0.1%

Kommune2015: Kommune2015

Value	Label	Cases	Percentage
0419		2	0.2%
0420		5	0.5%
0423		1	0.1%
0425		1	0.1%
0427		5	0.5%
0428		2	0.2%
0429		1	0.1%
0432		1	0.1%
0437		1	0.1%
0439		1	0.1%
0441		1	0.1%
0501		9	0.8%
0502		5	0.5%
0511		1	0.1%
0512		2	0.2%
0513		1	0.1%
0516		2	0.2%
0520		2	0.2%
0522		3	0.3%
0528		5	0.5%
0529		6	0.5%
0532		1	0.1%
0533		2	0.2%
0534		4	0.4%
0536		1	0.1%
0538		4	0.4%
0541		1	0.1%
0542		1	0.1%
0543		1	0.1%
0544		1	0.1%
0602		9	0.8%
0604		6	0.5%
0605		4	0.4%
0616		1	0.1%
0617		2	0.2%
0619		3	0.3%
0620		2	0.2%
0622		1	0.1%
0623		4	0.4%
0624		9	0.8%
0625		5	0.5%
0626		6	0.5%
0627		7	0.6%
0628		1	0.1%
0701		5	0.5%

Kommune2015: Kommune2015

Value	Label	Cases	Percentage
0704		18	1.6%
0706		8	0.7%
0709		7	0.6%
0711		3	0.3%
0713		2	0.2%
0720		3	0.3%
0722		7	0.6%
0723		1	0.1%
0728		1	0.1%
0805		7	0.6%
0806		10	0.9%
0811		1	0.1%
0814		4	0.4%
0815		2	0.2%
0817		2	0.2%
0821		1	0.1%
0826		1	0.1%
0828		1	0.1%
0833		1	0.1%
0901		2	0.2%
0904		2	0.2%
0906		10	0.9%
0912		1	0.1%
0914		1	0.1%
0919		1	0.1%
0928		2	0.2%
0937		1	0.1%
0940		1	0.1%
1001		20	1.8%
1002		3	0.3%
1014		3	0.3%
1017		2	0.2%
1018		3	0.3%
1027		1	0.1%
1029		2	0.2%
1032		1	0.1%
1037		1	0.1%
1101		2	0.2%
1102		11	1.0%
1103		29	2.6%
1106		5	0.5%
1111		1	0.1%
1119		3	0.3%
1120		7	0.6%
1121		8	0.7%

Kommune2015: Kommune2015

Value	Label	Cases	Percentage
1122		4	0.4%
1124		5	0.5%
1127		3	0.3%
1129		1	0.1%
1130		5	0.5%
1141		1	0.1%
1142		3	0.3%
1146		2	0.2%
1149		11	1.0%
1160		4	0.4%
1201		49	4.5%
1216		2	0.2%
1219		2	0.2%
1223		1	0.1%
1224		1	0.1%
1228		1	0.1%
1231		2	0.2%
1232		1	0.1%
1235		2	0.2%
1238		2	0.2%
1241		1	0.1%
1243		6	0.5%
1244		1	0.1%
1245		1	0.1%
1246		4	0.4%
1247		5	0.5%
1253		2	0.2%
1256		2	0.2%
1259		1	0.1%
1263		4	0.4%
1266		2	0.2%
1413		1	0.1%
1416		3	0.3%
1418		1	0.1%
1419		1	0.1%
1420		4	0.4%
1424		1	0.1%
1426		1	0.1%
1428		1	0.1%
1429		1	0.1%
1432		3	0.3%
1439		1	0.1%
1441		1	0.1%
1443		3	0.3%
1445		2	0.2%

Kommune2015: Kommune2015

Value	Label	Cases	Percentage
1449		1	0.1%
1502		6	0.5%
1504		12	1.1%
1505		6	0.5%
1511		1	0.1%
1516		3	0.3%
1517		1	0.1%
1519		4	0.4%
1523		1	0.1%
1524		1	0.1%
1525		2	0.2%
1528		1	0.1%
1529		1	0.1%
1532		1	0.1%
1534		1	0.1%
1535		1	0.1%
1539		1	0.1%
1545		2	0.2%
1546		1	0.1%
1548		1	0.1%
1554		1	0.1%
1560		2	0.2%
1563		1	0.1%
1601		31	2.8%
1613		1	0.1%
1620		2	0.2%
1621		1	0.1%
1622		2	0.2%
1624		3	0.3%
1627		2	0.2%
1630		1	0.1%
1634		3	0.3%
1636		1	0.1%
1638		3	0.3%
1644		1	0.1%
1653		3	0.3%
1657		1	0.1%
1662		3	0.3%
1663		2	0.2%
1664		1	0.1%
1702		9	0.8%
1703		2	0.2%
1714		2	0.2%
1718		1	0.1%
1719		6	0.5%

Kommune2015: Kommune2015

Value	Label	Cases	Percentage
1721		6	0.5%
1744		2	0.2%
1749		1	0.1%
1756		4	0.4%
1804		15	1.4%
1805		5	0.5%
1811		1	0.1%
1812		2	0.2%
1813		3	0.3%
1816		1	0.1%
1820		1	0.1%
1822		1	0.1%
1824		2	0.2%
1832		1	0.1%
1833		8	0.7%
1837		2	0.2%
1840		1	0.1%
1841		3	0.3%
1849		1	0.1%
1850		2	0.2%
1851		1	0.1%
1854		1	0.1%
1860		1	0.1%
1865		2	0.2%
1866		3	0.3%
1867		2	0.2%
1868		2	0.2%
1870		2	0.2%
1871		2	0.2%
1902		15	1.4%
1903		2	0.2%
1913		2	0.2%
1917		1	0.1%
1920		2	0.2%
1924		1	0.1%
1927		1	0.1%
1931		3	0.3%
1933		2	0.2%
1943		1	0.1%
2003		1	0.1%
2004		1	0.1%
2011		2	0.2%
2012		7	0.6%
2014		1	0.1%
2020		1	0.1%

# Kommune2015: Kommune2015			
Value	Label	Cases	Percentage
2028		1	0.1%
2030		1	0.1%
<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>			
# Fylke: Fylke			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-20] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=3438 /-] [Invalid=0 /-]		
Literal question	Fylke		
Concepts	Data, Location		
Value	Label	Cases	Percentage
1	01 Østfold	215	6.3%
2	02 Akershus	410	11.9%
3	03 Oslo	401	11.7%
4	04 Hedmark	159	4.6%
5	05 Oppland	132	3.8%
6	06 Buskerud	187	5.4%
7	07 Vestfold	174	5.1%
8	08 Telemark	113	3.3%
9	09 Aust-Agder	75	2.2%
10	10 Vest-Agder	127	3.7%
11	11 Rogaland	300	8.7%
12	12 Hordaland	309	9.0%
14	14 Sogn og Fjordane	74	2.2%
15	15 Møre og Romsdal	159	4.6%
16	16 Sør-Trøndelag	195	5.7%
17	17 Nord-Trøndelag	93	2.7%
18	18 Nordland	177	5.1%
19	19 Troms Romsa	92	2.7%
20	20 Finnmark Finnmark	46	1.3%
<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>			
# Kommunestr: Kommunestr			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=3438 /-] [Invalid=0 /-]		
Literal question	Kommunestr		
Concepts	Data, Location		
Value	Label	Cases	Percentage
1	Under 5 000 innbyggere	395	11.5%
2	5 000 - 20 000 innbyggere	981	28.5%
3	20 000 - 110 000 innbyggere	1263	36.7%
4	110 000 innbyggere eller fler	799	23.2%
<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>			
# Språk: Språk			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=1593 /-] [Invalid=1845 /-]		

# Spraak: Spraak			
Literal question	Spraak		
Concepts	Data, Languages		
Value	Label	Cases	Percentage
1	Engelsk	29	1.8%
2	Bokmål	1504	94.4%
3	Nynorsk	47	3.0%
4	Polsk	13	0.8%
Sysmiss		1845	
<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>			
# Kommune2013: KOMMUNE			
Information	[Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 101-2030] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=2343 /-] [Invalid=1095 /-] [Mean=874.182 /-] [StdDev=571.701 /-]		
Literal question	KOMMUNE		
Concepts	Data, Location		
# s21ACSI: Tollvesenet total tilfredshet			
Information	[Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 0-100] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=1723 /-] [Invalid=1715 /-] [Mean=69.276 /-] [StdDev=21.669 /-]		
Literal question	Tollvesenet total tilfredshet		
Concepts	Data		