

Norway

Agency for Public Management and eGovernment, Difi

The Citizen Survey - Customs, 2017

Study Documentation

December 7, 2021

Metadata Production

Metadata Producer(s)	NSD – Norwegian Centre for Research Data (NSD)
Production Date	December 29, 2020
Version	
Identification	NSD2882-4

Table of Contents

Overview	4
Scope & Coverage	4
Producers & Sponsors	4
Sampling	5
Data Collection	5
Accessibility	5
Rights & Disclaimer	5
Files Description	6
NSD2882-4	6
Variables Group(s)	7
Alle variabler	7
Bakgrunnsvariabler	12
Din bakgrunn og erfaring	12
Tilfredshet med tollvesenet	13
Saksbehandling	16
Klagebehandling	17
Samlet tilfredshet med tollvesenet	17
Intervjutekniske variabler	17
Variables Description	19
NSD2882-4	20

The Citizen Survey - Customs, 2017

Overview	
Type	Citizen Survey
Identification	NSD2882-4
Version	Production Date: 2020-09-15 <u>Notes</u> Original data from Agency for Public Management and eGovernment and Lars-Hugo Andersen, Norwegian Government Agency for Financial Management are documented and prepared, first NSD-version.
Abstract	
<p>The Citizen Survey - Customs, 2017 is a part of the Citizen Survey which is conducted by the Public Management and eGovernment (DIFI) and is one of the largest surveys of public administration in Norway. It will provide a better knowledge base for assessing the development of public services across sectors, and provide knowledge that can contribute to the further development of public enterprises in the long term. The population survey says something about how satisfied residents and users are with their municipality and with the large services / businesses in the administration. The results from the survey provide increased insight into users' perceptions of companies in the areas of education and culture, health, care and government agencies. Kantar TNS is responsible for data collection in 2017.</p> <p>The 2017 population survey consists of a population section and a user section. The population section provides an overall picture of the inhabitants' view of the municipality of residence, including an assessment of the municipal services and trust in politicians and the administration. The user section maps experiences with 22 selected public services in the areas of education and culture, health, care and government agencies.</p>	
Kind of Data	Survey data
Unit of Analysis	Individual

Scope & Coverage	
Keywords	Citizen participation, Public services, Public sector, Private sector
Topics	Society and culture, Social conditions and indicators, Community, urban and rural life
Time Period(s)	2016-2017
Countries	Norway
Geographic Coverage	
Country	
Universe	
The Norwegian population 18 years and older.	

Producers & Sponsors	
Primary Investigator(s)	Agency for Public Management and eGovernment, Difi
Other Producer(s)	Agency for Public Management and eGovernment (Difi) Kantar TNS Andersen, Lars-Hugo , Agency for Public Management and eGovernment
Funding Agency/ies	Agency for Public Management and eGovernment (Difi)

Sampling

Sampling Procedure

44,785 inhabitants were sent the inhabitant part. 42,686 of them received the survey, and 8,361 answered the forms. Of these, 8094 had experience with one or more of the services in the user section. All of these were sent between one and four questionnaires for services they had had experience with during the last 12 months.

Gross sample: 44 785 persons

Net sample: 8361 persons

Response rate: 18.67 %

Weighting

The results from the survey's population are weighted with regard to gender, age and distribution by county, and thus correct for any biases along these dimensions. The results of the survey can therefore be considered representative with regard to gender, age and geographical distribution by county and for the country as a whole, within each county and within each region.

Data Collection

Data Collection Dates	start 2016 end 2017
Time Period(s)	start 2016 end 2017
Data Collection Mode	Web survey
Data Collector(s)	Kantar TNS

Accessibility

Distributor(s)	NSD – Norwegian Centre for Research Data
Citation Requirements	<p>Users are obliged to refer to producer and distributor of the data by writing the following in forewords or footnotes in eventual publications:</p> <p>“(Some of) the data applied in the analysis in this publication are based on The Citizen Survey - Customs, 2017. The survey was financed by Agency for Public Management and eGovernment. The data are provided by Lars-Hugo Andersen, Agency for Public Management and eGovernment, and prepared and made available by the NSD – Norwegian Centre for Research Data. Neither Lars-Hugo Andersen, Agency for Public Management and eGovernment, Norwegian Government Agency for Administration and Financial Management nor NSD are responsible for the analyses/interpretation of the data presented here.”</p>

Rights & Disclaimer

Disclaimer

Neither Lars-Hugo Andersen, Agency for Public Management and eGovernment, Norwegian Government Agency for Administration and Financial Management nor NSD are responsible for the analyses/interpretation of the data presented here.

Copyright	Copyright (C) 2017 Difi
------------------	-------------------------

Files Description

Dataset contains 1 file(s)

NSD2882-4	
# Cases	3777
# Variable(s)	69

Variables Group(s)

Dataset contains 8 group(s)

Group Alle variabler							
#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	S03q1	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med tollvesenet de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	2370	1407	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, gå inn på nettsidene, sende brev/e-post, ringe til Tollvesenet og det å stoppe ved tollkontroll
2	S03q2_1	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med tollvesenet: tollkontroll (f.Eks. På grensestasjon/ flyplass/ferjekai)	discrete	numeric-1.0	2703	1074	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... A. Tollkontroll (f.eks. på grensestasjon/flyplass/ferjekai)
3	S03q2_2	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med tollvesenet: netthandel (varer/ tjenester kjøpt fra utlandet)	discrete	numeric-1.0	2703	1074	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... B. Netthandel (varer/ tjenester kjøpt fra utlandet)
4	S03q2_3	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med tollvesenet: import av varer	discrete	numeric-1.0	2703	1074	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... C. Import av varer
5	S03q2_4	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med tollvesenet: eksport av varer	discrete	numeric-1.0	338	3439	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... D. Eksport av varer
6	S03q2_5	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med tollvesenet: annen sammenheng	discrete	numeric-1.0	2703	1074	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... E. Annen sammenheng
7	S03q3	Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med tollvesenet de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	2326	1451	Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene?
8	S03q4_1	Hva slags kontakt har du hatt med tollvesenet de siste 12: brukt tollvesenets nettsider (toll.No) til informasjonsinnhenting	discrete	numeric-1.0	1433	2344	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? Flere svar mulig ... A. Brukt Tollvesenets nettsider (toll.no) til informasjonsinnhenting
9	S03q4_2	Hva slags kontakt har du hatt med tollvesenet de siste 12: benyttet tollvesenets selvbetjeningsløsninger på toll.No (importkalkulator eller fortollingsløsning)	discrete	numeric-1.0	1433	2344	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? Flere svar mulig ... B. Benyttet Tollvesenets selvbetjeningsløsninger på toll.no (importkalkulator eller fortollingsløsning)
10	S03q4_3	Hva slags kontakt har du hatt med tollvesenet de siste 12: vært i kontakt med tollvesenet via chat eller sosiale medier (facebook, twitter e.L.)	discrete	numeric-1.0	1433	2344	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? Flere svar mulig ... C. Vært i kontakt med Tollvesenet via chat eller sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)
11	S03q4_4	Hva slags kontakt har du hatt med tollvesenet de siste 12: snakket med en ansatt på telefonen	discrete	numeric-1.0	1433	2344	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? Flere svar mulig ... D. Snakket med en ansatt på telefonen
12	S03q4_5	Hva slags kontakt har du hatt med tollvesenet de siste 12:	discrete	numeric-1.0	1433	2344	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? Flere

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
		snakket med en ansatt ansikt til ansikt					svar mulig ... E. Snakket med en ansatt ansikt til ansikt
13	S03q4_6	Hva slags kontakt har du hatt med tollvesenet de siste 12: sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende	discrete	numeric-1.0	1433	2344	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? Flere svar mulig ... F. Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende
14	S03q4_7	Hva slags kontakt har du hatt med tollvesenet de siste 12: sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)	discrete	numeric-1.0	1433	2344	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? Flere svar mulig ... G. Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)
15	S03q4_8	Hva slags kontakt har du hatt med tollvesenet de siste 12: sendt/mottatt brev på papir til/fra tollvesenet	discrete	numeric-1.0	1433	2344	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? Flere svar mulig ... H. Sendt/mottatt brev på papir til/fra Tollvesenet
16	S03q4_9	Hva slags kontakt har du hatt med tollvesenet de siste 12: annen kontakt	discrete	numeric-1.0	1433	2344	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? Flere svar mulig ... I. Annen kontakt
17	S03q5	Hva har vært din mest brukte kontaktform med tollvesenet de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	1183	2594	Hva har vært din mest brukte kontaktform med Tollvesenet de siste 12 månedene?
18	S03q6_1	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tollvesenet? tilgjengelighet: åpningstidene	discrete	numeric-1.0	3606	171	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... A. Åpningstidene
19	S03q6_2	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tollvesenet? tilgjengelighet: ventetiden på telefonen	discrete	numeric-1.0	2540	1237	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... B. Ventetiden på telefonen
20	S03q6_3	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tollvesenet? tilgjengelighet: ventetiden i resepsjonen på tollkontoret	discrete	numeric-1.0	2543	1234	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... C. Ventetiden i resepsjonen på tollkontoret
21	S03q6_4	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tollvesenet? tilgjengelighet: ventetiden for å få svar på brev/e-post	discrete	numeric-1.0	2541	1236	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... D. Ventetiden for å få svar på brev/e-post
22	S03q6_5	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tollvesenet? materielle forhold: tilretteleggingen for funksjonshemmede (ved tollpassering, på tollkontoret o.l.)	discrete	numeric-1.0	2552	1225	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... A. Tilretteleggingen for funksjonshemmede (ved tollpassering, på tollkontoret o.l.)
23	S03q6_6	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tollvesenet? tilpasning: muligheten til å få løst din sak raskt	discrete	numeric-1.0	2547	1230	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... A. Muligheten til å få løst din sak raskt
24	S03q6_7	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved	discrete	numeric-1.0	2524	1253	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... B. Tilgangen til tolk

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
		tollvesenet? tilpasning: tilgangen til tolk					
25	S03q6_8	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tollvesenet? tjenester på nett:tollvesenets nettsider	discrete	numeric-1.0	3571	206	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... A. Tollvesenets nettsider
26	S03q6_9	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tollvesenet? tjenester på nett:muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, importkalkulator for netthandel o.L.)	discrete	numeric-1.0	3575	202	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... B. Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, importkalkulator for netthandel o.l.)
27	S03q7_1	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? finne informasjon: å finne frem til informasjon og tjenester på tollvesenets internettsider	discrete	numeric-1.0	3616	161	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Å finne frem til informasjon og tjenester på Tollvesenets internettsider
28	S03q7_2	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? kontakt: å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/ din sak	discrete	numeric-1.0	2567	1210	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/ din sak
29	S03q7_3	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? kontakt: å legge frem din sak uforstyrret	discrete	numeric-1.0	2558	1219	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Å legge frem din sak uforstyrret
30	S03q7_4	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? å forstå...: informasjonen på nettsiden toll.No	discrete	numeric-1.0	1409	2368	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Informasjonen på nettsiden toll.no
31	S03q7_5	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? å forstå...: hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte	discrete	numeric-1.0	3615	162	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte
32	S03q7_6	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? å forstå...: brev/e-post fra tollvesenet	discrete	numeric-1.0	2543	1234	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... C. Brev/e-post fra Tollvesenet
33	S03q7_7	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? å forstå...: hvordan skjemaer fra tollvesenet skal fylles ut	discrete	numeric-1.0	3612	165	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... D. Hvordan skjemaer fra Tollvesenet skal fylles ut
34	S03q7_8	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? utføre oppgaver: å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, importkalkulator for netthandel o.L.)	discrete	numeric-1.0	2565	1212	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, importkalkulator for netthandel o.l.)

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
35	S03q7_9	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? utføre oppgaver: å søke om tillatelser o.L.	discrete	numeric-1.0	2566	1211	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Å søke om tillatelser o.l.
36	S03q7_10	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? utføre oppgaver: å fremføre en klage til/på tollvesenet	discrete	numeric-1.0	3615	162	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... C. Å fremføre en klage til/på Tollvesenet
37	S03q8_1	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: å behandle deg med respekt	discrete	numeric-1.0	3639	138	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til... ... A. Å behandle deg med respekt
38	S03q8_2	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: å lytte	discrete	numeric-1.0	3622	155	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til... ... B. Å lytte
39	S03q8_3	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: å forklare beslutninger	discrete	numeric-1.0	3625	152	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til... ... C. Å forklare beslutninger
40	S03q8_4	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: å være imøtekommende	discrete	numeric-1.0	3635	142	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til... ... D. Å være imøtekommende
41	S03q8_5	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: å gi veiledning/råd	discrete	numeric-1.0	3629	148	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til... ... E. Å gi veiledning/råd
42	S03q9_1	I hvilken grad mener du de ansatte: gir deg nødvendig informasjon	discrete	numeric-1.0	3626	151	I hvilken grad mener du de ansatte: ... A. Gir deg nødvendig informasjon
43	S03q9_2	I hvilken grad mener du de ansatte: gjør det de kan for å sikre det du har rett til	discrete	numeric-1.0	3614	163	I hvilken grad mener du de ansatte: ... B. Gjør det de kan for å sikre det du har rett til
44	S03q10_1	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med tollvesenets ansatte når det gjelder: faglig kompetanse til å løse oppgavene	discrete	numeric-1.0	3637	140	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Tollvesenets ansatte når det gjelder: ... A. Faglig kompetanse til å løse oppgavene
45	S03q10_2	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med tollvesenets ansatte når det gjelder: evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter	discrete	numeric-1.0	2556	1221	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Tollvesenets ansatte når det gjelder: ... B. Evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter
46	S03q10_3	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med tollvesenets ansatte når det gjelder: evne til å henvise deg til andre relevante tjenester (politiet, statens vegvesen, legemiddeltilsynet, mattilsynet o.L.)	discrete	numeric-1.0	2564	1213	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Tollvesenets ansatte når det gjelder: ... C. Evne til å henvise deg til andre relevante tjenester (Politiet, Statens vegvesen, Legemiddeltilsynet, Mattilsynet o.l.)
47	S03q10_4	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med tollvesenets ansatte når det gjelder: evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige	discrete	numeric-1.0	3622	155	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Tollvesenets ansatte når det gjelder: ... D. Evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
48	S03q11	Har du hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene, og ble den i så fall innvilget eller avslått?	discrete	numeric-1.0	2429	1348	Har du hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene, og ble den i så fall innvilget eller avslått?
49	S03q12_1	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling siste 12 månedene: hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? informasjon om saksbehandlingstiden	discrete	numeric-1.0	457	3320	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. Informasjon om saksbehandlingstiden
50	S03q12_2	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling siste 12 månedene: hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett	discrete	numeric-1.0	449	3328	Hvis du har hatt en sak eller 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
51	S03q12_3	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling siste 12 månedene: hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? saksbehandlingstiden	discrete	numeric-1.0	450	3327	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. Saksbehandlingstiden
52	S03q12_4	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling siste 12 månedene: hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? hvordan beslutningen ble forklart	discrete	numeric-1.0	451	3326	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. Hvordan beslutningen ble forklart
53	S03q13	Har du klaget på forhold ved tollvesenet i løpet av de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	1388	2389	Har du klaget på forhold ved Tollvesenet i løpet av de siste 12 månedene?
54	S03q14_1	Hvis du har klaget: hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage	discrete	numeric-1.0	254	3523	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
55	S03q14_2	Hvis du har klaget: hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? selve behandlingen av din klage	discrete	numeric-1.0	252	3525	Hvis du har klaget: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? ... B. Selve behandlingen av din klage
56	S03q15	På hvilken måte vil du omtale tollvesenet?	discrete	numeric-1.0	2577	1200	På hvilken måte vil du omtale Tollvesenet?
57	S03q16	Tenk tilbake på de erfaringene du har med tollvesenet. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med tollvesenet?	discrete	numeric-1.0	2598	1179	Tenk tilbake på de erfaringene du har med Tollvesenet. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Tollvesenet?
58	S03q17	Hvilken grad pleier tollvesenet å innfri dine forventninger?	discrete	numeric-1.0	2587	1190	I hvilken grad pleier Tollvesenet å innfri dine forventninger?
59	S03q18	Tenk deg et ideelt tollvesen. Hvor nær opp til dette idealet er tollvesenet ?	discrete	numeric-1.0	2592	1185	Tenk deg et ideelt tollvesen. Hvor nær opp til dette idealet er Tollvesenet?

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
60	S03q19	Hvor stor eller liten tillit har du til tollvesenet?	discrete	numeric-1.0	2591	1186	Hvor stor eller liten tillit har du til Tollvesenet?
61	Gallupid	Gallupid (7 første sifrene er fra realid (er det som kommer fra utvalget))siffer 1: styrer versjon, 1=a og 2=bsiffer 2: sier at det er web (=1)siffer 3-7: løpenr	continuous	numeric-10.0	339	3438	GallupID (7 første sifrene er fra realID (er det som kommer fra utvalget))Siffer 1: Styrer versjon, 1=A og 2=BSiffer 2: Sier at det er web (=1)Siffer 3-7: Løpenr
62	Aar	År	discrete	numeric-8.2	3777	0	År
63	Sprakvariant	Sprakvariant	discrete	numeric-1.0	323	3454	Sprakvariant
64	Fylke	Fylke	discrete	numeric-2.0	3777	0	Fylke
65	Kstr	Kommunestørrelse	discrete	numeric-1.0	339	3438	Kommunestørrelse
66	Sentralitet	Sentralitet	discrete	numeric-1.0	338	3439	Sentralitet
67	Alderkat	Alder	discrete	numeric-8.2	3777	0	Alder
68	Id	Id	discrete	character-75	3438	0	Id
69	Kommunestr	Kommunestørrelse	discrete	numeric-11.0	3438	339	Kommunestørrelse

Group Bakgrunnsvariabler

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	Aar	År	discrete	numeric-8.2	3777	0	År
2	Sprakvariant	Sprakvariant	discrete	numeric-1.0	323	3454	Sprakvariant
3	Fylke	Fylke	discrete	numeric-2.0	3777	0	Fylke
4	Kstr	Kommunestørrelse	discrete	numeric-1.0	339	3438	Kommunestørrelse
5	Sentralitet	Sentralitet	discrete	numeric-1.0	338	3439	Sentralitet
6	Alderkat	Alder	discrete	numeric-8.2	3777	0	Alder
7	Kommunestr	Kommunestørrelse	discrete	numeric-11.0	3438	339	Kommunestørrelse

Group Din bakgrunn og erfaring

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	S03q1	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med tollvesenet de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	2370	1407	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, gå inn på nettsidene, sende brev/e-post, ringe til Tollvesenet og det å stoppe ved tollkontroll
2	S03q2_1	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med tollvesenet: tollkontroll (f.Eks. På grensestasjon/flyplass/ferjekai)	discrete	numeric-1.0	2703	1074	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... A. Tollkontroll (f.eks. på grensestasjon/flyplass/ferjekai)
3	S03q2_2	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med tollvesenet: netthandel (varer/tjenester kjøpt fra utlandet)	discrete	numeric-1.0	2703	1074	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... B. Netthandel (varer/tjenester kjøpt fra utlandet)
4	S03q2_3	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med tollvesenet: import av varer	discrete	numeric-1.0	2703	1074	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... C. Import av varer

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
5	S03q2_4	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med tollvesenet: eksport av varer	discrete	numeric-1.0	338	3439	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... D. Eksport av varer
6	S03q2_5	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med tollvesenet: annen sammenheng	discrete	numeric-1.0	2703	1074	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... E. Annen sammenheng
7	S03q3	Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med tollvesenet de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	2326	1451	Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene?
8	S03q4_1	Hva slags kontakt har du hatt med tollvesenet de siste 12: brukt tollvesenets nettsider (toll.No) til informasjonsinnhenting	discrete	numeric-1.0	1433	2344	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? Flere svar mulig ... A. Brukt Tollvesenets nettsider (toll.no) til informasjonsinnhenting
9	S03q4_2	Hva slags kontakt har du hatt med tollvesenet de siste 12: benyttet tollvesenets selvbetjeningsløsninger på toll.No (importkalkulator eller fortollingsløsning)	discrete	numeric-1.0	1433	2344	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? Flere svar mulig ... B. Benyttet Tollvesenets selvbetjeningsløsninger på toll.no (importkalkulator eller fortollingsløsning)
10	S03q4_3	Hva slags kontakt har du hatt med tollvesenet de siste 12: vært i kontakt med tollvesenet via chat eller sosiale medier (facebook, twitter e.L.)	discrete	numeric-1.0	1433	2344	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? Flere svar mulig ... C. Vært i kontakt med Tollvesenet via chat eller sosiale medier (Facebook, Twitter e.L.)
11	S03q4_4	Hva slags kontakt har du hatt med tollvesenet de siste 12: snakket med en ansatt på telefonen	discrete	numeric-1.0	1433	2344	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? Flere svar mulig ... D. Snakket med en ansatt på telefonen
12	S03q4_5	Hva slags kontakt har du hatt med tollvesenet de siste 12: snakket med en ansatt ansikt til ansikt	discrete	numeric-1.0	1433	2344	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? Flere svar mulig ... E. Snakket med en ansatt ansikt til ansikt
13	S03q4_6	Hva slags kontakt har du hatt med tollvesenet de siste 12: sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende	discrete	numeric-1.0	1433	2344	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? Flere svar mulig ... F. Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende
14	S03q4_7	Hva slags kontakt har du hatt med tollvesenet de siste 12: sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)	discrete	numeric-1.0	1433	2344	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? Flere svar mulig ... G. Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)
15	S03q4_8	Hva slags kontakt har du hatt med tollvesenet de siste 12: sendt/mottatt brev på papir til/fra tollvesenet	discrete	numeric-1.0	1433	2344	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? Flere svar mulig ... H. Sendt/mottatt brev på papir til/fra Tollvesenet
16	S03q4_9	Hva slags kontakt har du hatt med tollvesenet de siste 12: annen kontakt	discrete	numeric-1.0	1433	2344	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? Flere svar mulig ... I. Annen kontakt
17	S03q5	Hva har vært din mest brukte kontaktform med tollvesenet de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	1183	2594	Hva har vært din mest brukte kontaktform med Tollvesenet de siste 12 månedene?

Group Tilfredshet med tollvesenet

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

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	S03q6_1	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tollvesenet? tilgjengelighet: åpningstidene	discrete	numeric-1.0	3606	171	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... A. Åpningstidene
2	S03q6_2	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tollvesenet? tilgjengelighet: ventetiden på telefonen	discrete	numeric-1.0	2540	1237	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... B. Ventetiden på telefonen
3	S03q6_3	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tollvesenet? tilgjengelighet: ventetiden i resepsjonen på tollkontoret	discrete	numeric-1.0	2543	1234	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... C. Ventetiden i resepsjonen på tollkontoret
4	S03q6_4	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tollvesenet? tilgjengelighet: ventetiden for å få svar på brev/e-post	discrete	numeric-1.0	2541	1236	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... D. Ventetiden for å få svar på brev/e-post
5	S03q6_5	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tollvesenet? materielle forhold: tilretteleggingen for funksjonshemmede (ved tollpassering, på tollkontoret o.L.)	discrete	numeric-1.0	2552	1225	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... A. Tilretteleggingen for funksjonshemmede (ved tollpassering, på tollkontoret o.l.)
6	S03q6_6	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tollvesenet? tilpasning: muligheten til å få løst din sak raskt	discrete	numeric-1.0	2547	1230	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... A. Muligheten til å få løst din sak raskt
7	S03q6_7	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tollvesenet? tilpasning: tilgangen til tolk	discrete	numeric-1.0	2524	1253	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... B. Tilgangen til tolk
8	S03q6_8	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tollvesenet? tjenester på nett:tollvesenets nettsider	discrete	numeric-1.0	3571	206	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... A. Tollvesenets nettsider
9	S03q6_9	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tollvesenet? tjenester på nett:muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, importkalkulator for netthandel o.L.)	discrete	numeric-1.0	3575	202	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... B. Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, importkalkulator for netthandel o.l.)
10	S03q7_1	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? finne informasjon: å finne frem til informasjon og tjenester på tollvesenets internettsider	discrete	numeric-1.0	3616	161	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Å finne frem til informasjon og tjenester på Tollvesenets internettsider

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
11	S03q7_2	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? kontakt: å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/ din sak	discrete	numeric-1.0	2567	1210	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/ din sak
12	S03q7_3	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? kontakt: å legge frem din sak uforstyrret	discrete	numeric-1.0	2558	1219	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Å legge frem din sak uforstyrret
13	S03q7_4	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? å forstå...: informasjonen på nettsiden toll.No	discrete	numeric-1.0	1409	2368	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Informasjonen på nettsiden toll.no
14	S03q7_5	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? å forstå...: hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte	discrete	numeric-1.0	3615	162	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte
15	S03q7_6	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? å forstå...: brev/e-post fra tollvesenet	discrete	numeric-1.0	2543	1234	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... C. Brev/e-post fra Tollvesenet
16	S03q7_7	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? å forstå...: hvordan skjemaer fra tollvesenet skal fylles ut	discrete	numeric-1.0	3612	165	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... D. Hvordan skjemaer fra Tollvesenet skal fylles ut
17	S03q7_8	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? utføre oppgaver: å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, importkalkulator for netthandel o.L.)	discrete	numeric-1.0	2565	1212	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, importkalkulator for netthandel o.l.)
18	S03q7_9	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? utføre oppgaver: å søke om tillatelser o.L.	discrete	numeric-1.0	2566	1211	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Å søke om tillatelser o.l.
19	S03q7_10	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? utføre oppgaver: å fremføre en klage til/på tollvesenet	discrete	numeric-1.0	3615	162	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... C. Å fremføre en klage til/på Tollvesenet
20	S03q8_1	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: å behandle deg med respekt	discrete	numeric-1.0	3639	138	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til... ... A. Å behandle deg med respekt
21	S03q8_2	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: å lytte	discrete	numeric-1.0	3622	155	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til... ... B. Å lytte
22	S03q8_3	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: å forklare beslutninger	discrete	numeric-1.0	3625	152	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til... ... C. Å forklare beslutninger
23	S03q8_4	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de	discrete	numeric-1.0	3635	142	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til... ... D. Å være imøtekommende

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
		ansattes evne til: å være imøtekommende					
24	S03q8_5	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: å gi veiledning/råd	discrete	numeric-1.0	3629	148	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til... E. Å gi veiledning/råd
25	S03q9_1	I hvilken grad mener du de ansatte: gir deg nødvendig informasjon	discrete	numeric-1.0	3626	151	I hvilken grad mener du de ansatte: ... A. Gir deg nødvendig informasjon
26	S03q9_2	I hvilken grad mener du de ansatte: gjør det de kan for å sikre det du har rett til	discrete	numeric-1.0	3614	163	I hvilken grad mener du de ansatte: ... B. Gjør det de kan for å sikre det du har rett til
27	S03q10_1	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med tollvesenets ansatte når det gjelder: faglig kompetanse til å løse oppgavene	discrete	numeric-1.0	3637	140	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Tollvesenets ansatte når det gjelder: ... A. Faglig kompetanse til å løse oppgavene
28	S03q10_2	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med tollvesenets ansatte når det gjelder: evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter	discrete	numeric-1.0	2556	1221	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Tollvesenets ansatte når det gjelder: ... B. Evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter
29	S03q10_3	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med tollvesenets ansatte når det gjelder: evne til å henvise deg til andre relevante tjenester (politiet, statens vegvesen, legemiddeltilsynet, mattilsynet o.L.)	discrete	numeric-1.0	2564	1213	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Tollvesenets ansatte når det gjelder: ... C. Evne til å henvise deg til andre relevante tjenester (Politiet, Statens vegvesen, Legemiddeltilsynet, Mattilsynet o.L.)
30	S03q10_4	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med tollvesenets ansatte når det gjelder: evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige	discrete	numeric-1.0	3622	155	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Tollvesenets ansatte når det gjelder: ... D. Evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige

Group Saksbehandling

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	S03q11	Har du hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene, og ble den i så fall innvilget eller avslått?	discrete	numeric-1.0	2429	1348	Har du hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene, og ble den i så fall innvilget eller avslått?
2	S03q12_1	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling siste 12 månedene: hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? informasjon om saksbehandlingstiden	discrete	numeric-1.0	457	3320	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. Informasjon om saksbehandlingstiden
3	S03q12_2	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling siste 12 månedene: hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett	discrete	numeric-1.0	449	3328	Hvis du har hatt en sak eller 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

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
4	S03q12_3	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling siste 12 månedene: hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? saksbehandlingstiden	discrete	numeric-1.0	450	3327	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. Saksbehandlingstiden
5	S03q12_4	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling siste 12 månedene: hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? hvordan beslutningen ble forklart	discrete	numeric-1.0	451	3326	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. Hvordan beslutningen ble forklart

Group Klagebehandling

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	S03q13	Har du klaget på forhold ved tollvesenet i løpet av de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	1388	2389	Har du klaget på forhold ved Tollvesenet i løpet av de siste 12 månedene?
2	S03q14_1	Hvis du har klaget: hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage	discrete	numeric-1.0	254	3523	Hvis du har klaget: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? ... A. Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage
3	S03q14_2	Hvis du har klaget: hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? selve behandlingen av din klage	discrete	numeric-1.0	252	3525	Hvis du har klaget: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? ... B. Selve behandlingen av din klage

Group Samlet tilfredshet med tollvesenet

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	S03q15	På hvilken måte vil du omtale tollvesenet?	discrete	numeric-1.0	2577	1200	På hvilken måte vil du omtale Tollvesenet?
2	S03q16	Tenk tilbake på de erfaringene du har med tollvesenet. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med tollvesenet?	discrete	numeric-1.0	2598	1179	Tenk tilbake på de erfaringene du har med Tollvesenet. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Tollvesenet?
3	S03q17	Hvilken grad pleier tollvesenet å innfri dine forventninger?	discrete	numeric-1.0	2587	1190	I hvilken grad pleier Tollvesenet å innfri dine forventninger?
4	S03q18	Tenk deg et ideelt tollvesen. Hvor nær opp til dette idealet er tollvesenet ?	discrete	numeric-1.0	2592	1185	Tenk deg et ideelt tollvesen. Hvor nær opp til dette idealet er Tollvesenet?
5	S03q19	Hvor stor eller liten tillit har du til tollvesenet?	discrete	numeric-1.0	2591	1186	Hvor stor eller liten tillit har du til Tollvesenet?

Group Intervjutekniske variabler

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	Gallupid	Gallupid (7 første sifrene er fra realid (er det som kommer fra utvalget))siffer	continuous	numeric-10.0	339	3438	GallupID (7 første sifrene er fra realID (er det som kommer fra utvalget))Siffer

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
		1: styrer versjon, 1=a og 2=bsiffer 2: sier at det er web (=1)siffer 3-7: løpenr					1: Styrer versjon, 1=A og 2=BSiffer 2: Sier at det er web (=1)Siffer 3-7: Løpenr
2	Id	Id	discrete	character-75	3438	0	Id

Variables Description

Dataset contains 69 variable(s)

File : NSD2882-4**# S03q1: Hvor mange ganger har du vært i kontakt med tollvesenet de siste 12 månedene?**

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*/5/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2370 /-] [Invalid=1407 /-]
Pre-question	DIN BAKGRUNN OG ERFARING
Literal question	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, gå inn på nettsidene, sende brev/e-post, ringe til Tollvesenet og det å stoppe ved tollkontroll
Concepts	Border controls, Customs policy, Personal contact

Value	Label	Cases	Percentage
1	1 gang	1524	64.3%
2	2-5 ganger	743	31.4%
3	6-12 ganger	76	3.2%
4	13 eller flere ganger	27	1.1%
5	Ub	5	
9996		11	
Sysmiss		1391	

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.

S03q2_1: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med tollvesenet: tollkontroll (f.Eks. På grensestasjon/ flyplass/ferjekai)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2703 /-] [Invalid=1074 /-]
Literal question	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... A. Tollkontroll (f.eks. på grensestasjon/flyplass/ferjekai)
Concepts	Border controls, Customs policy, Personal contact

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	1587	58.7%
1	Mentioned	1116	41.3%
Sysmiss		1074	

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.

S03q2_2: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med tollvesenet: netthandel (varer/tjenester kjøpt fra utlandet)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2703 /-] [Invalid=1074 /-]
Literal question	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... B. Netthandel (varer/tjenester kjøpt fra utlandet)
Concepts	Border controls, Customs policy, Personal contact

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	2002	74.1%
1	Mentioned	701	25.9%
Sysmiss		1074	

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.

S03q2_3: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med tollvesenet: import av varer

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

File : NSD2882-4**# S03q2_3: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med tollvesenet: import av varer**

Statistics [NW/ W]	[Valid=2703 /-] [Invalid=1074 /-]
---------------------------	-----------------------------------

Literal question	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... C. Import av varer
-------------------------	---

Concepts	Border controls, Customs policy, Personal contact
-----------------	---

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	2360	87.3%
1	Mentioned	343	12.7%
Sysmiss		1074	

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.

S03q2_4: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med tollvesenet: eksport av varer

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

Statistics [NW/ W]	[Valid=338 /-] [Invalid=3439 /-]
---------------------------	----------------------------------

Literal question	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... D. Eksport av varer
-------------------------	--

Concepts	Border controls, Customs policy, Personal contact
-----------------	---

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	329	97.3%
1	Mentioned	9	2.7%
Sysmiss		3439	

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.

S03q2_5: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med tollvesenet: annen sammenheng

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

Statistics [NW/ W]	[Valid=2703 /-] [Invalid=1074 /-]
---------------------------	-----------------------------------

Literal question	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene? ... E. Annen sammenheng
-------------------------	--

Concepts	Border controls, Customs policy, Personal contact
-----------------	---

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	2498	92.4%
1	Mentioned	205	7.6%
Sysmiss		1074	

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.

S03q3: 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=*/6/9996]
--------------------	---

Statistics [NW/ W]	[Valid=2326 /-] [Invalid=1451 /-]
---------------------------	-----------------------------------

Literal question	Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med Tollvesenet de siste 12 månedene?
-------------------------	---

Concepts	Border controls, Customs policy, Personal contact
-----------------	---

Value	Label	Cases	Percentage
1	Tollkontroll (f.Eks. På grensestasjon/flyplass/ferjekai)	293	12.6%
2	Netthandel (varer/tjenester kjøpt fra utlandet)	819	35.2%
3	Import av varer	482	20.7%

File : NSD2882-4**# S03q3: Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med tollvesenet de siste 12 månedene?**

Value	Label	Cases	Percentage
4	Eksport av varer	581	25.0%
5	Annen grunn	151	6.5%
6	Ub	7	
9996		8	
Sysmiss		1436	

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.

S03q4_1: Hva slags kontakt har du hatt med tollvesenet de siste 12: brukt tollvesenets nettsider (toll.No) til informasjonsinnhenting

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1433 /-] [Invalid=2344 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? Flere svar mulig ... A. Brukt Tollvesenets nettsider (toll.no) til informasjonsinnhenting
Concepts	Border controls, Customs policy, Personal contact

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	1050	73.3%
1	Mentioned	383	26.7%
Sysmiss		2344	

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.

S03q4_2: Hva slags kontakt har du hatt med tollvesenet de siste 12: benyttet tollvesenets selvbetjeningsløsninger på toll.No (importkalkulator eller fortollingsløsning)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1433 /-] [Invalid=2344 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? Flere svar mulig ... B. Benyttet Tollvesenets selvbetjeningsløsninger på toll.no (importkalkulator eller fortollingsløsning)
Concepts	Border controls, Customs policy, Personal contact

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	1305	91.1%
1	Mentioned	128	8.9%
Sysmiss		2344	

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.

S03q4_3: Hva slags kontakt har du hatt med tollvesenet de siste 12: vært i kontakt med tollvesenet via chat eller sosiale medier (facebook, twitter e.L.)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1433 /-] [Invalid=2344 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? Flere svar mulig ... C. Vært i kontakt med Tollvesenet via chat eller sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)
Concepts	Border controls, Customs policy, Personal contact

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	1428	99.7%
1	Mentioned	5	0.3%

File : NSD2882-4**# S03q4_3: Hva slags kontakt har du hatt med tollvesenet de siste 12: vært i kontakt med tollvesenet via chat eller sosiale medier (facebook, twitter e.L.)**

Value	Label	Cases	Percentage
Sysmiss		2344	

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.

S03q4_4: Hva slags kontakt har du hatt med tollvesenet de siste 12: snakket med en ansatt på telefonen

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

Statistics [NW/ W]	[Valid=1433 /-] [Invalid=2344 /-]
---------------------------	-----------------------------------

Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? Flere svar mulig ... D. Snakket med en ansatt på telefonen
-------------------------	---

Concepts	Border controls, Customs policy, Personal contact
-----------------	---

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	1295	90.4%
1	Mentioned	138	9.6%
Sysmiss		2344	

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.

S03q4_5: Hva slags kontakt har du hatt med tollvesenet de siste 12: snakket med en ansatt ansikt til ansikt

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

Statistics [NW/ W]	[Valid=1433 /-] [Invalid=2344 /-]
---------------------------	-----------------------------------

Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? Flere svar mulig ... E. Snakket med en ansatt ansikt til ansikt
-------------------------	--

Concepts	Border controls, Customs policy, Personal contact
-----------------	---

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	1019	71.1%
1	Mentioned	414	28.9%
Sysmiss		2344	

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.

S03q4_6: Hva slags kontakt har du hatt med tollvesenet de siste 12: sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende

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

Statistics [NW/ W]	[Valid=1433 /-] [Invalid=2344 /-]
---------------------------	-----------------------------------

Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? Flere svar mulig ... F. Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende
-------------------------	---

Concepts	Border controls, Customs policy, Personal contact
-----------------	---

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	1358	94.8%
1	Mentioned	75	5.2%
Sysmiss		2344	

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.

S03q4_7: Hva slags kontakt har du hatt med tollvesenet de siste 12: sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)

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

File : NSD2882-4**# S03q4_7: Hva slags kontakt har du hatt med tollvesenet de siste 12: sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)**

Statistics [NW/ W]	[Valid=1433 /-] [Invalid=2344 /-]
---------------------------	-----------------------------------

Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? Flere svar mulig ... G. Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)
-------------------------	---

Concepts	Border controls, Customs policy, Personal contact
-----------------	---

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	1409	98.3%
1	Mentioned	24	1.7%
Sysmiss		2344	

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.

S03q4_8: Hva slags kontakt har du hatt med tollvesenet de siste 12: sendt/mottatt brev på papir til/fra tollvesenet

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

Statistics [NW/ W]	[Valid=1433 /-] [Invalid=2344 /-]
---------------------------	-----------------------------------

Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? Flere svar mulig ... H. Sendt/mottatt brev på papir til/fra Tollvesenet
-------------------------	--

Concepts	Border controls, Customs policy, Personal contact
-----------------	---

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	1139	79.5%
1	Mentioned	294	20.5%
Sysmiss		2344	

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.

S03q4_9: Hva slags kontakt har du hatt med tollvesenet de siste 12: annen kontakt

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

Statistics [NW/ W]	[Valid=1433 /-] [Invalid=2344 /-]
---------------------------	-----------------------------------

Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Tollvesenet de siste 12 månedene? Flere svar mulig ... I. Annen kontakt
-------------------------	--

Concepts	Border controls, Customs policy, Personal contact
-----------------	---

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	1285	89.7%
1	Mentioned	148	10.3%
Sysmiss		2344	

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.

S03q5: Hva har vært din mest brukte kontaktform med tollvesenet de siste 12 månedene?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
--------------------	---

Statistics [NW/ W]	[Valid=1183 /-] [Invalid=2594 /-]
---------------------------	-----------------------------------

Literal question	Hva har vært din mest brukte kontaktform med Tollvesenet de siste 12 månedene?
-------------------------	--

Concepts	Border controls, Customs policy, Personal contact
-----------------	---

Value	Label	Cases	Percentage
1	Ansatte i tollvesenet ansikt til ansikt	398	33.6%
2	Telefon	77	6.5%
3	Brev på papir	211	17.8%

File : NSD2882-4

S03q5: Hva har vært din mest brukte kontaktform med tollvesenet de siste 12 månedene?

Value	Label	Cases	Percentage
4	Brev over nett (sikker digital post)	14	1.2%
5	E-post, melding fra webskjema eller lignende	56	4.7%
6	Selvbetjeningsløsninger	97	8.2%
7	Tollvesenets nettsider	301	25.4%
8	Annen kontakt	29	2.5%
9	Ub	8	
9996		13	
Sysmiss		2573	

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.

S03q6_1: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tollvesenet? tilgjengelighet: åpningstidene

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3606 /-] [Invalid=171 /-]
Pre-question	TILFREDSHET MED TOLLVESENET
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... A. Åpningstidene
Concepts	Border controls, Customs policy, Public services

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	39	1.1%
2	-2	42	1.2%
3	-1	75	2.1%
4	0	382	10.6%
5	+1	221	6.1%
6	+2	261	7.2%
7	Svært fornøyd +3	210	5.8%
8	Vet ikke/har ikke erfaring	2376	65.9%
9	Ub	2	
Sysmiss		169	

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.

S03q6_2: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tollvesenet? tilgjengelighet: ventetiden på telefonen

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2540 /-] [Invalid=1237 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... B. Ventetiden på telefonen
Concepts	Border controls, Customs policy, Public services

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	21	0.8%
2	-2	26	1.0%
3	-1	46	1.8%
4	0	170	6.7%

File : NSD2882-4**# S03q6_2: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tollvesenet? tilgjengelighet: ventetiden på telefonen**

Value	Label	Cases	Percentage
5	+1	94	3.7%
6	+2	95	3.7%
7	Svært fornøyd +3	50	2.0%
8	Vet ikke/har ikke erfaring	2038	80.2%
9	Ub	3	
Sysmiss		1234	

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.

S03q6_3: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tollvesenet? tilgjengelighet: ventetiden i resepsjonen på tollkontoret

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=* /9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2543 /-] [Invalid=1234 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... C. Ventetiden i resepsjonen på tollkontoret
Concepts	Border controls, Customs policy, Public services

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	14	0.6%
2	-2	17	0.7%
3	-1	30	1.2%
4	0	144	5.7%
5	+1	73	2.9%
6	+2	82	3.2%
7	Svært fornøyd +3	56	2.2%
8	Vet ikke/har ikke erfaring	2127	83.6%
9	Ub	3	
Sysmiss		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.

S03q6_4: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tollvesenet? tilgjengelighet: ventetiden for å få svar på brev/e-post

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=* /9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2541 /-] [Invalid=1236 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... D. Ventetiden for å få svar på brev/e-post
Concepts	Border controls, Customs policy, Public services

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	23	0.9%
2	-2	9	0.4%
3	-1	47	1.8%
4	0	168	6.6%
5	+1	105	4.1%
6	+2	97	3.8%

File : NSD2882-4

S03q6_4: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tollvesenet? tilgjengelighet: ventetiden for å få svar på brev/e-post

Value	Label	Cases	Percentage
7	Svært fornøyd +3	65	2.6%
8	Vet ikke/har ikke erfaring	2027	79.8%
9	Ub	2	
Systemmiss		1234	

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.

S03q6_5: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tollvesenet? materielle forhold: tilretteleggingen for funksjonshemmede (ved tollpassering, på tollkontoret o.L.)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2552 /-] [Invalid=1225 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... A. Tilretteleggingen for funksjonshemmede (ved tollpassering, på tollkontoret o.l.)
Concepts	Border controls, Customs policy, Public services

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	5	0.2%
2	-2	6	0.2%
3	-1	18	0.7%
4	0	88	3.4%
5	+1	56	2.2%
6	+2	49	1.9%
7	Svært fornøyd +3	37	1.4%
8	Vet ikke/har ikke erfaring	2293	89.9%
9	Ub	2	
Systemmiss		1223	

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.

S03q6_6: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tollvesenet? tilpasning: muligheten til å få løst din sak raskt

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2547 /-] [Invalid=1230 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... A. Muligheten til å få løst din sak raskt
Concepts	Border controls, Customs policy, Public services

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	35	1.4%
2	-2	30	1.2%
3	-1	56	2.2%
4	0	179	7.0%
5	+1	179	7.0%
6	+2	226	8.9%
7	Svært fornøyd +3	226	8.9%
8	Vet ikke/har ikke erfaring	1616	63.4%

File : NSD2882-4**# S03q6_6: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tollvesenet? tilpasning: muligheten til å få løst din sak raskt**

Value	Label	Cases	Percentage
9	Ub	2	
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.

S03q6_7: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tollvesenet? tilpasning: tilgangen til tolk

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2524 /-] [Invalid=1253 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... B. Tilgangen til tolk
Concepts	Border controls, Customs policy, Public services

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	6	0.2%
2	-2	2	0.1%
3	-1	10	0.4%
4	0	60	2.4%
5	+1	21	0.8%
6	+2	21	0.8%
7	Svært fornøyd +3	14	0.6%
8	Vet ikke/har ikke erfaring	2390	94.7%
9	Ub	4	
Sysmiss		1249	

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.

S03q6_8: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tollvesenet? tjenester på nett:tollvesenets nettsider

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3571 /-] [Invalid=206 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Tollvesenet? ... A. Tollvesenets nettsider
Concepts	Border controls, Customs policy, Public services

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	26	0.7%
2	-2	30	0.8%
3	-1	75	2.1%
4	0	278	7.8%
5	+1	367	10.3%
6	+2	454	12.7%
7	Svært fornøyd +3	211	5.9%
8	Vet ikke/har ikke erfaring	2130	59.6%
9	Ub	2	
Sysmiss		204	

File : NSD2882-4

S03q6_8: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tollvesenet? tjenester på nett:tollvesenets nettsider

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.

S03q6_9: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved tollvesenet? tjenester på nett:muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, importkalkulator for netthandel o.l.)

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]

Statistics [NW/ W] [Valid=3575 /-] [Invalid=202 /-]

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

Concepts Border controls, Customs policy, Public services

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	32	0.9%
2	-2	29	0.8%
3	-1	66	1.8%
4	0	209	5.8%
5	+1	278	7.8%
6	+2	353	9.9%
7	Svært fornøyd +3	184	5.1%
8	Vet ikke/har ikke erfaring	2424	67.8%
9	Ub	2	
Sysmiss		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.

S03q7_1: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? finne informasjon: å finne frem til informasjon og tjenester på tollvesenets internetsider

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]

Statistics [NW/ W] [Valid=3616 /-] [Invalid=161 /-]

Literal question
Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?
... A. Å finne frem til informasjon og tjenester på Tollvesenets internetsider

Concepts Border controls, Customs policy, Information sources, Information use

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	30	0.8%
2	-2	47	1.3%
3	-1	109	3.0%
4	0	283	7.8%
5	+1	394	10.9%
6	+2	507	14.0%
7	Svært lett +3	267	7.4%
8	Vet ikke/har ikke erfaring	1979	54.7%
9	Ub	3	
Sysmiss		158	

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 : NSD2882-4**# S03q7_2: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? kontakt: å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak**

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2567 /-] [Invalid=1210 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/ din sak
Concepts	Border controls, Customs policy, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	24	0.9%
2	-2	31	1.2%
3	-1	50	1.9%
4	0	126	4.9%
5	+1	174	6.8%
6	+2	170	6.6%
7	Svært lett +3	122	4.8%
8	Vet ikke/har ikke erfaring	1870	72.8%
9	Ub	3	
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.

S03q7_3: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? kontakt: å legge frem din sak uforstyrret

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2558 /-] [Invalid=1219 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Å legge frem din sak uforstyrret
Concepts	Border controls, Customs policy, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	15	0.6%
2	-2	21	0.8%
3	-1	28	1.1%
4	0	117	4.6%
5	+1	141	5.5%
6	+2	130	5.1%
7	Svært lett +3	118	4.6%
8	Vet ikke/har ikke erfaring	1988	77.7%
9	Ub	3	
Sysmiss		1216	

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.

S03q7_4: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? å forstå...: informasjonen på nettsiden toll.No

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1409 /-] [Invalid=2368 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Informasjonen på nettsiden toll.no

File : NSD2882-4

S03q7_4: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? å forstå...: informasjonen på nettsiden toll.No

Concepts Border controls, Customs policy, Correspondence

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	10	0.7%
2	-2	17	1.2%
3	-1	35	2.5%
4	0	113	8.0%
5	+1	162	11.5%
6	+2	216	15.3%
7	Svært lett +3	138	9.8%
8	Vet ikke/har ikke erfaring	718	51.0%
9	Ub	4	
Sysmiss		2364	

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.

S03q7_5: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? å forstå...: hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=* /9/9996]

Statistics [NW/ W] [Valid=3615 /-] [Invalid=162 /-]

Literal question Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?
... B. Hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte

Concepts Border controls, Customs policy, Correspondence

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	19	0.5%
2	-2	25	0.7%
3	-1	54	1.5%
4	0	233	6.4%
5	+1	245	6.8%
6	+2	323	8.9%
7	Svært lett +3	233	6.4%
8	Vet ikke/har ikke erfaring	2483	68.7%
9	Ub	3	
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.

S03q7_6: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? å forstå...: brev/e-post fra tollvesenet

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=* /9/9996]

Statistics [NW/ W] [Valid=2543 /-] [Invalid=1234 /-]

Literal question Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?
... C. Brev/e-post fra Tollvesenet

Concepts Border controls, Customs policy, Correspondence

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	11	0.4%
2	-2	15	0.6%

File : NSD2882-4

S03q7_6: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? å forstå...: brev/e-post fra tollvesenet

Value	Label	Cases	Percentage
3	-1	44	1.7%
4	0	163	6.4%
5	+1	202	7.9%
6	+2	250	9.8%
7	Svært lett +3	187	7.4%
8	Vet ikke/har ikke erfaring	1671	65.7%
9	Ub	3	
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.

S03q7_7: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? å forstå...: hvordan skjemaer fra tollvesenet skal fylles ut

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3612 /-] [Invalid=165 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... D. Hvordan skjemaer fra Tollvesenet skal fylles ut
Concepts	Border controls, Customs policy, Correspondence

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	42	1.2%
2	-2	72	2.0%
3	-1	138	3.8%
4	0	301	8.3%
5	+1	325	9.0%
6	+2	305	8.4%
7	Svært lett +3	137	3.8%
8	Vet ikke/har ikke erfaring	2292	63.5%
9	Ub	3	
Systemmiss		162	

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.

S03q7_8: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? utføre oppgaver: å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, importkalkulator for netthandel o.L.)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2565 /-] [Invalid=1212 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... A. Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, importkalkulator for netthandel o.l.)
Concepts	Border controls, Customs policy, Public services

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	20	0.8%
2	-2	27	1.1%
3	-1	60	2.3%
4	0	129	5.0%
5	+1	216	8.4%

File : NSD2882-4

S03q7_8: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? utføre oppgaver: å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, importkalkulator for netthandel o.L.)

Value	Label	Cases	Percentage
6	+2	251	9.8%
7	Svært lett +3	165	6.4%
8	Vet ikke/har ikke erfaring	1697	66.2%
9	Ub	3	
Sysmiss		1209	

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.

S03q7_9: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? utføre oppgaver: å søke om tillatelser o.L.

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2566 /-] [Invalid=1211 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... B. Å søke om tillatelser o.l.
Concepts	Border controls, Customs policy, Public services

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	13	0.5%
2	-2	19	0.7%
3	-1	25	1.0%
4	0	98	3.8%
5	+1	69	2.7%
6	+2	72	2.8%
7	Svært lett +3	41	1.6%
8	Vet ikke/har ikke erfaring	2229	86.9%
9	Ub	3	
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.

S03q7_10: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? utføre oppgaver: å fremføre en klage til/på tollvesenet

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3615 /-] [Invalid=162 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ... C. Å fremføre en klage til/på Tollvesenet
Concepts	Border controls, Customs policy, Public services

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	54	1.5%
2	-2	37	1.0%
3	-1	52	1.4%
4	0	148	4.1%
5	+1	69	1.9%
6	+2	53	1.5%
7	Svært lett +3	22	0.6%
8	Vet ikke/har ikke erfaring	3180	88.0%

File : NSD2882-4

S03q7_10: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? utføre oppgaver: å fremføre en klage til/på tollvesenet

Value	Label	Cases	Percentage
9	Ub	3	
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.

S03q8_1: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: å behandle deg med respekt

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=* /9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3639 /-] [Invalid=138 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til... ... A. Å behandle deg med respekt
Concepts	Border controls, Customs policy, Personnel, Interpersonal communication, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	43	1.2%
2	-2	40	1.1%
3	-1	73	2.0%
4	0	292	8.0%
5	+1	354	9.7%
6	+2	549	15.1%
7	Svært fornøyd +3	518	14.2%
8	Vet ikke/har ikke erfaring	1770	48.6%
9	Ub	2	
Sysmiss		136	

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.

S03q8_2: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: å lytte

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=* /9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3622 /-] [Invalid=155 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til... ... B. Å lytte
Concepts	Border controls, Customs policy, Personnel, Interpersonal communication, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	51	1.4%
2	-2	34	0.9%
3	-1	83	2.3%
4	0	305	8.4%
5	+1	310	8.6%
6	+2	409	11.3%
7	Svært fornøyd +3	344	9.5%
8	Vet ikke/har ikke erfaring	2086	57.6%
9	Ub	2	
Sysmiss		153	

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 : NSD2882-4**# S03q8_3: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: å forklare beslutninger****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=* /9/9996]**Statistics [NW/ W]** [Valid=3625 /-] [Invalid=152 /-]**Literal question**
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til...
... C. Å forklare beslutninger**Concepts** Border controls, Customs policy, Personnel, Interpersonal communication, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	43	1.2%
2	-2	36	1.0%
3	-1	88	2.4%
4	0	292	8.1%
5	+1	250	6.9%
6	+2	312	8.6%
7	Svært fornøyd +3	270	7.4%
8	Vet ikke/har ikke erfaring	2334	64.4%
9	Ub	2	
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.***# S03q8_4: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: å være imøtekommende****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=* /9/9996]**Statistics [NW/ W]** [Valid=3635 /-] [Invalid=142 /-]**Literal question**
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til...
... D. Å være imøtekommende**Concepts** Border controls, Customs policy, Personnel, Interpersonal communication, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	59	1.6%
2	-2	44	1.2%
3	-1	91	2.5%
4	0	282	7.8%
5	+1	313	8.6%
6	+2	481	13.2%
7	Svært fornøyd +3	446	12.3%
8	Vet ikke/har ikke erfaring	1919	52.8%
9	Ub	2	
Sysmiss		140	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.***# S03q8_5: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: å gi veiledning/råd****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=* /9/9996]**Statistics [NW/ W]** [Valid=3629 /-] [Invalid=148 /-]**Literal question**
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til...
... E. Å gi veiledning/råd**Concepts** Border controls, Customs policy, Personnel, Interpersonal communication, Satisfaction

File : NSD2882-4

S03q8_5: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: å gi veiledning/råd

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	43	1.2%
2	-2	42	1.2%
3	-1	84	2.3%
4	0	262	7.2%
5	+1	276	7.6%
6	+2	340	9.4%
7	Svært fornøyd +3	282	7.8%
8	Vet ikke/har ikke erfaring	2300	63.4%
9	Ub	2	
Sysmiss		146	

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.

S03q9_1: I hvilken grad mener du de ansatte: gir deg nødvendig informasjon

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3626 /-] [Invalid=151 /-]
Literal question	I hvilken grad mener du de ansatte: ... A. Gir deg nødvendig informasjon
Concepts	Border controls, Customs policy, Personnel, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært liten grad -3	57	1.6%
2	-2	49	1.4%
3	-1	84	2.3%
4	0	286	7.9%
5	+1	353	9.7%
6	+2	459	12.7%
7	Svært stor grad +3	317	8.7%
8	Vet ikke/har ingen mening	2021	55.7%
9	Ub	2	
Sysmiss		149	

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

S03q9_2: I hvilken grad mener du de ansatte: gjør det de kan for å sikre det du har rett til

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3614 /-] [Invalid=163 /-]
Literal question	I hvilken grad mener du de ansatte: ... B. Gjør det de kan for å sikre det du har rett til
Concepts	Border controls, Customs policy, Personnel, Interpersonal communication

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært liten grad -3	77	2.1%
2	-2	47	1.3%
3	-1	107	3.0%
4	0	296	8.2%

File : NSD2882-4

S03q9_2: I hvilken grad mener du de ansatte: gjør det de kan for å sikre det du har rett til

Value	Label	Cases	Percentage
5	+1	227	6.3%
6	+2	294	8.1%
7	Svært stor grad +3	221	6.1%
8	Vet ikke/har ingen mening	2345	64.9%
9	Ub	4	
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.

S03q10_1: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med tollvesenets ansatte når det gjelder: faglig kompetanse til å løse oppgavene

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3637 /-] [Invalid=140 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Tollvesenets ansatte når det gjelder: ... A. Faglig kompetanse til å løse oppgavene
Concepts	Border controls, Customs policy, Employees, Satisfaction, Personnel

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	38	1.0%
2	-2	39	1.1%
3	-1	58	1.6%
4	0	249	6.8%
5	+1	287	7.9%
6	+2	434	11.9%
7	Svært fornøyd +3	281	7.7%
8	Vet ikke/har ikke erfaring	2251	61.9%
9	Ub	2	
Sysmiss		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.

S03q10_2: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med tollvesenets ansatte når det gjelder: evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2556 /-] [Invalid=1221 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Tollvesenets ansatte når det gjelder: ... B. Evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter
Concepts	Border controls, Customs policy, Employees, Satisfaction, Personnel

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	38	1.5%
2	-2	34	1.3%
3	-1	55	2.2%
4	0	157	6.1%
5	+1	159	6.2%
6	+2	238	9.3%
7	Svært fornøyd +3	147	5.8%

File : NSD2882-4

S03q10_2: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med tollvesenets ansatte når det gjelder: evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter

Value	Label	Cases	Percentage
8	Vet ikke/har ikke erfaring	1728	67.6%
9	Ub	2	
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.

S03q10_3: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med tollvesenets ansatte når det gjelder: evne til å henvide deg til andre relevante tjenester (politiet, statens vegvesen, legemiddeltilsynet, mattilsynet o.l.)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2564 /-] [Invalid=1213 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Tollvesenets ansatte når det gjelder: ... C. Evne til å henvide deg til andre relevante tjenester (Politiet, Statens vegvesen, Legemiddeltilsynet, Mattilsynet o.l.)
Concepts	Border controls, Customs policy, Employees, Satisfaction, Personnel

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	23	0.9%
2	-2	20	0.8%
3	-1	31	1.2%
4	0	114	4.4%
5	+1	100	3.9%
6	+2	119	4.6%
7	Svært fornøyd +3	80	3.1%
8	Vet ikke/har ikke erfaring	2077	81.0%
9	Ub	2	
Sysmiss		1211	

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.

S03q10_4: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med tollvesenets ansatte når det gjelder: evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=3622 /-] [Invalid=155 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Tollvesenets ansatte når det gjelder: ... D. Evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige
Concepts	Border controls, Customs policy, Employees, Satisfaction, Personnel

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	62	1.7%
2	-2	54	1.5%
3	-1	59	1.6%
4	0	205	5.7%
5	+1	139	3.8%
6	+2	128	3.5%
7	Svært fornøyd +3	105	2.9%
8	Vet ikke/har ikke erfaring	2870	79.2%
9	Ub	2	

File : NSD2882-4**# S03q10_4: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med tollvesenets ansatte når det gjelder: evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige**

Value	Label	Cases	Percentage
Sysmiss		153	

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.

S03q11: Har du hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene, og ble den i så fall innvilget eller avslått?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*/6/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2429 /-] [Invalid=1348 /-]
Pre-question	SAKSBEHANDLING
Literal question	Har du hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene, og ble den i så fall innvilget eller avslått?
Concepts	Border controls, Customs policy, Public services, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Innvilget (positivt svar)	193	7.9%
2	Delvis innvilget	13	0.5%
3	Avslått (negativt svar)	21	0.9%
4	Saken er ikke ferdigbehandlet	22	0.9%
5	Har ikke hatt en sak eller søknad til behandling siste 12	2180	89.7%
6	Ub	9	
Sysmiss		1339	

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.

S03q12_1: Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling siste 12 månedene: hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? informasjon om saksbehandlingstiden

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=457 /-] [Invalid=3320 /-]
Literal question	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... A. Informasjon om saksbehandlingstiden
Concepts	Border controls, Customs policy, Public services, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	15	3.3%
2	-2	9	2.0%
3	-1	14	3.1%
4	0	48	10.5%
5	+1	36	7.9%
6	+2	38	8.3%
7	Svært fornøyd +3	33	7.2%
8	Vet ikke/har ingen mening	264	57.8%
9	Ub	37	
Sysmiss		3283	

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.

S03q12_2: Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling siste 12 månedene: hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
--------------------	---

File : NSD2882-4**# S03q12_2: Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling siste 12 månedene: hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett**

Statistics [NW/ W] [Valid=449 /-] [Invalid=3328 /-]

Literal question

Hvis du har hatt en sak eller 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

Border controls, Customs policy, Public services, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	5	1.1%
2	-2	6	1.3%
3	-1	8	1.8%
4	0	31	6.9%
5	+1	35	7.8%
6	+2	35	7.8%
7	Svært fornøyd +3	30	6.7%
8	Vet ikke/har ingen mening	299	66.6%
9	Ub	37	
Sysmiss		3291	

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.

S03q12_3: Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling siste 12 månedene: hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? saksbehandlingstiden

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=450 /-] [Invalid=3327 /-]
Literat question	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... C. Saksbehandlingstiden
Concepts	Border controls, Customs policy, Public services, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	23	5.1%
2	-2	10	2.2%
3	-1	10	2.2%
4	0	43	9.6%
5	+1	42	9.3%
6	+2	48	10.7%
7	Svært fornøyd +3	38	8.4%
8	Vet ikke/har ingen mening	236	52.4%
9	Ub	37	
Sysmiss		3290	

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.

S03q12_4: Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling siste 12 månedene: hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? hvordan beslutningen ble forklart

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=451 /-] [Invalid=3326 /-]
Literat question	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? ... D. Hvordan beslutningen ble forklart
Concepts	Border controls, Customs policy, Public services, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	14	3.1%
2	-2	7	1.6%
3	-1	15	3.3%
4	0	32	7.1%
5	+1	31	6.9%
6	+2	45	10.0%
7	Svært fornøyd +3	41	9.1%
8	Vet ikke/har ingen mening	266	59.0%
9	Ub	37	
Sysmiss		3289	

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.

S03q13: Har du klaget på forhold ved tollvesenet i løpet av de siste 12 månedene?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*/5/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1388 /-] [Invalid=2389 /-]
Pre-question	KLAGEBEHANDLING
Literat question	Har du klaget på forhold ved Tollvesenet i løpet av de siste 12 månedene?

S03q13: Har du klaget på forhold ved tollvesenet i løpet av de siste 12 månedene?

Concepts		Border controls, Customs policy, Right to justice	
Value	Label	Cases	Percentage
1	Ja, skriftlig	11	0.8%
2	Ja, muntlig	12	0.9%
3	Ja, både skriftlig og muntlig	4	0.3%
4	Nei, har ikke klaget	1361	98.1%
5	Ub	5	
Sysmiss		2384	

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.

S03q14_1: Hvis du har klaget: hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=254 /-] [Invalid=3523 /-]
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	Border controls, Customs policy, Right to justice

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	13	5.1%
2	-2	9	3.5%
3	-1	13	5.1%
4	0	17	6.7%
5	+1	12	4.7%
6	+2	13	5.1%
7	Svært fornøyd +3	5	2.0%
8	Vet ikke/har ingen mening	172	67.7%
9	Ub	31	
Sysmiss		3492	

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.

S03q14_2: Hvis du har klaget: hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? selve behandlingen av din klage

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=252 /-] [Invalid=3525 /-]
Literal question	Hvis du har klaget: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? ... B. Selve behandlingen av din klage
Concepts	Border controls, Customs policy, Right to justice

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	19	7.5%
2	-2	8	3.2%
3	-1	11	4.4%
4	0	11	4.4%
5	+1	15	6.0%
6	+2	12	4.8%
7	Svært fornøyd +3	4	1.6%
8	Vet ikke/har ingen mening	172	68.3%

S03q14_2: Hvis du har klaget: hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? selve behandlingen av din klage

Value	Label	Cases	Percentage
9	Ub	31	
Sysmiss		3494	

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

S03q15: På hvilken måte vil du omtale tollvesenet?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=* /9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2577 /-] [Invalid=1200 /-]
Pre-question	SAMLET TILFREDSHET MED TOLLVESENET
Literal question	På hvilken måte vil du omtale Tollvesenet?
Concepts	Border controls, Customs policy, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært negativt -3	30	1.2%
2	-2	46	1.8%
3	-1	55	2.1%
4	0	384	14.9%
5	+1	453	17.6%
6	+2	631	24.5%
7	Svært positivt +3	325	12.6%
8	Vet ikke	653	25.3%
9	Ub	2	
Sysmiss		1198	

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.

S03q16: 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=* /9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2598 /-] [Invalid=1179 /-]
Literal question	Tenk tilbake på de erfaringene du har med Tollvesenet. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Tollvesenet?
Concepts	Border controls, Customs policy, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	38	1.5%
2	-2	48	1.8%
3	-1	60	2.3%
4	0	385	14.8%
5	+1	456	17.6%
6	+2	649	25.0%
7	Svært fornøyd +3	354	13.6%
8	Vet ikke	608	23.4%
9	Ub	2	
Sysmiss		1177	

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.

S03q17: Hvilken grad pleier tollvesenet å innfri dine forventninger?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=* /9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2587 /-] [Invalid=1190 /-]
Literal question	I hvilken grad pleier Tollvesenet å innfri dine forventninger?

S03q17: Hvilken grad pleier tollvesenet å innfri dine forventninger?

Concepts		Border controls, Customs policy, Satisfaction	
Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært liten grad -3	33	1.3%
2	-2	40	1.5%
3	-1	64	2.5%
4	0	352	13.6%
5	+1	355	13.7%
6	+2	481	18.6%
7	Svært stor grad +3	248	9.6%
8	Vet ikke	1014	39.2%
9	Ub	2	
Sysmiss		1188	

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.

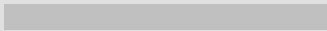
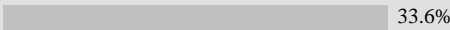
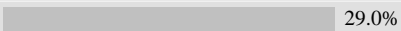
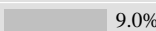
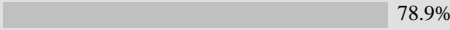


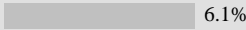
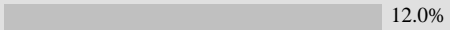
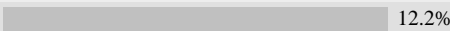
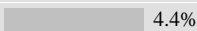
S03q18: Tenk deg et ideelt tollvesen. Hvor nær opp til dette idealet er tollvesenet ?

Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=* /9/9996]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=2592 /-] [Invalid=1185 /-]	
Literal question		Tenk deg et ideelt tollvesen. Hvor nær opp til dette idealet er Tollvesenet?	
Concepts		Border controls, Customs policy, Satisfaction	
Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært fjernt fra idealet -3	48	1.9%
2	-2	67	2.6%
3	-1	95	3.7%
4	0	342	13.2%
5	+1	408	15.7%
6	+2	504	19.4%
7	Svært nær idealet +3	191	7.4%
8	Vet ikke	937	36.1%
9	Ub	2	
Sysmiss		1183	

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.

S03q19: Hvor stor eller liten tillit har du til tollvesenet?

Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=* /9/9996]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=2591 /-] [Invalid=1186 /-]	
Literal question		Hvor stor eller liten tillit har du til Tollvesenet?	
Concepts		Border controls, Customs policy, Satisfaction, Trust	
Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært liten tillit -3	43	1.7%
2	-2	50	1.9%
3	-1	68	2.6%
4	0	295	11.4%
5	+1	437	16.9%
6	+2	713	27.5%
7	Svært stor tillit +3	440	17.0%
8	Vet ikke	545	21.0%

# S03q19: Hvor stor eller liten tillit har du til tollvesenet?			
Value	Label	Cases	Percentage
9	Ub	2	
Sysmiss		1184	
<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>			
# Gallupid: Gallupid (7 første sifrene er fra realid (er det som kommer fra utvalget))siffer 1: styrer versjon, 1=a og 2=bsiffer 2: sier at det er web (=1)siffer 3-7: løpenr			
Information	[Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 1100957-2238890] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=339 /-] [Invalid=3438 /-]		
Literal question	GallupID (7 første sifrene er fra realID (er det som kommer fra utvalget))Siffer 1: Styrer versjon, 1=A og 2=BSiffer 2: Sier at det er web (=1)Siffer 3-7: Løpenr		
Concepts	Data		
# Aar: År			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=3777 /-] [Invalid=0 /-]		
Literal question	År		
Concepts	Time		
Value	Label	Cases	Percentage
1	2010	1073	 28.4%
2	2013	1270	 33.6%
3	2015	1095	 29.0%
4	2017	339	 9.0%
<i>Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.</i>			
# Sprakvariant: Sprakvariant			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-3] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=323 /-] [Invalid=3454 /-]		
Literal question	Sprakvariant		
Concepts	Languages		
Value	Label	Cases	Percentage
1		255	 78.9%
2		54	 16.7%
3		14	 4.3%
Sysmiss		3454	
<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=3777 /-] [Invalid=0 /-]		
Literal question	Fylke		
Concepts	Geographical data		
Value	Label	Cases	Percentage
1	Østfold	229	 6.1%
2	Akershus	453	 12.0%
3	Oslo	461	 12.2%
4	Hedmark	168	 4.4%

# Fylke: Fylke			
Value	Label	Cases	Percentage
5	Oppland	137	3.6%
6	Buskerud	202	5.3%
7	Vestfold	189	5.0%
8	Telemark	122	3.2%
9	Aust-agder	83	2.2%
10	Vest-agder	139	3.7%
11	Rogaland	330	8.7%
12	Hordaland	351	9.3%
14	Sogn og fjordane	77	2.0%
15	Møre og romsdal	169	4.5%
16	Sør-trøndelag	223	5.9%
17	Nord-trøndelag	101	2.7%
18	Nordland	188	5.0%
19	Troms	105	2.8%
20	Finnmark	50	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>			
# Kstr: Kommunestørrelse			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=339 /-] [Invalid=3438 /-]		
Literal question	Kommunestørrelse		
Concepts	Geographical data		
Value	Label	Cases	Percentage
1	<5.000 innbyggere	26	7.7%
2	5-20.000 innbyggere	80	23.6%
3	20.000-110.000 innbyggere	108	31.9%
4	110.000 eler flere innbyggere	125	36.9%
Sysmiss		3438	
<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>			
# Sentralitet: Sentralitet			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=338 /-] [Invalid=3439 /-]		
Literal question	Sentralitet		
Concepts	Geographical data		
Value	Label	Cases	Percentage
1	Minst sentrale kommuner	38	11.2%
2	Mindre sentrale kommuner	13	3.8%
3	Noe sentrale kommuner	62	18.3%
4	Sentrale kommuner	225	66.6%
Sysmiss		3439	
<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>			
# Alderkat: Alder			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=3777 /-] [Invalid=0 /-]		

# Alderkat: Alder			
Literal question	Alder		
Concepts	Age, Age groups		
Value	Label	Cases	Percentage
1	18-24 år	235	6.2%
2	25-34 år	523	13.8%
3	35-49 år	887	23.5%
4	50-66 år	1238	32.8%
5	67- år	894	23.7%
<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>			
# Id: Id			
Information	[Type= discrete] [Format=character] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=3438 /-] [Invalid=0 /-]		
Literal question	Id		
Concepts	Data		
# Kommunestr: Kommunestørrelse			
Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=3438 /-] [Invalid=339 /-]		
Literal question	Kommunestørrelse		
Concepts	Geographical data		
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%
Sysmiss		339	
<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>			