

Norway

Agency for Public Management and eGovernment, Difi

The Citizen Survey - The Norwegian Tax Administration, 2017

Study Documentation

December 7, 2021

Metadata Production

Metadata Producer(s)	NSD – Norwegian Centre for Research Data (NSD)
Production Date	December 7, 2020
Version	
Identification	NSD2882-9

Table of Contents

Overview	4
Scope & Coverage	4
Producers & Sponsors	4
Sampling	4
Data Collection	5
Accessibility	5
Rights & Disclaimer	5
Files Description	6
NSD2882-9	6
Variables Group(s)	7
Alle variabler	7
Bakgrunnsvariabler	13
Tilfredshet med Skatteetaten	14
Saksbehandling	18
Klagebehandling	18
Samlet tilfredshet med Skatteetaten	18
Intervjutekniske	19
Variables Description	20
NSD2882-9	21

The Citizen Survey - The Norwegian Tax Administration, 2017

Overview	
Type	Citizen Survey
Identification	NSD2882-9
Version	Production Date: 2020-10-07 <u>Notes</u> Original data from Lars-Hugo Andersen, Agency for Public Management and eGovernment are documented and prepared, first NSD-version.
Abstract	
<p>The Citizen Survey 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
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

Users are obliged to refer to producer and distributor of the data by writing the following in forewords or footnotes in eventual publications:

“(Some of) the data applied in the analysis in this publication are based on The Citizen Survey - The Norwegian Tax Administration, 2017. The survey was financed by Norwegian Government Agency for Administration and Financial Management. 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.”

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)

NSD2882-9	
# Cases	5976
# Variable(s)	78

Variables Group(s)

Dataset contains 7 group(s)

Group Alle variabler							
#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	s08q1	Hvordan besvarer du spørreskjemaet?	discrete	numeric-1.0	5762	214	Hvordan besvarer du spørreskjemaet?
2	s08q2	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	4317	1659	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene?
3	s08q3_1	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten: Spørsmål om selvangivelsen	discrete	numeric-1.0	4531	1445	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...A. Spørsmål om selvangivelsen
4	s08q3_2	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten: Spørsmål om skatteberegning og restskatt	discrete	numeric-1.0	4531	1445	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...B. Spørsmål om skatteberegning og restskatt
5	s08q3_3	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten: Spørsmål om arv/gave	discrete	numeric-1.0	4531	1445	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...C. Spørsmål om arv/gave
6	s08q3_4	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten: Skattekort/frikort (bestilling, endring o.l.)	discrete	numeric-1.0	4531	1445	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...D. Skattekort/frikort (bestilling, endring o.l.)
7	s08q3_5	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten: Sendt flyttemelding til Folkeregisteret	discrete	numeric-1.0	4531	1445	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...E. Sendt flyttemelding til Folkeregisteret
8	s08q3_6	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten: Attester (fødselsattest, bostedsbevis, ligningsattest osv.)	discrete	numeric-1.0	4531	1445	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...F. Attester (fødselsattest, bostedsbevis, ligningsattest osv.)
9	s08q3_7	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten: Skjemaer / blanketter	discrete	numeric-1.0	4531	1445	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...G. Skjemaer /blanketter
10	s08q3_8	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten: Informasjon og veiledning	discrete	numeric-1.0	4531	1445	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...H. Informasjon og veiledning
11	s08q3_9	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten: Annen sammenheng	discrete	numeric-1.0	4531	1445	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...I. Annen sammenheng
12	s08q4_1	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12: Brukt Skatteetatens nettsider (skatteetaten.no) til informasjonsinnhenting	discrete	numeric-1.0	2545	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...A. Brukt Skatteetatens nettsider (skatteetaten.no) til informasjonsinnhenting
13	s08q4_2	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste	discrete	numeric-1.0	2545	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
		12: Benyttet Skatteetatens selvbetjeningsløsninger					månedene? ...B. Benyttet Skatteetatens selvbetjeningsløsninger
14	s08q4_3	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12: Vært i kontakt med Skatteetaten via chat eller sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)	discrete	numeric-1.0	2545	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...C. Vært i kontakt med Skatteetaten via chat eller sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)
15	s08q4_4	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12: Snakket med en veileder på telefonen	discrete	numeric-1.0	2545	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...D. Snakket med en veileder på telefonen
16	s08q4_5	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12: Snakket med en veileder på et skattekontor (ansikt til ansikt)	discrete	numeric-1.0	2545	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...E. Snakket med en veileder på et skattekontor (ansikt til ansikt)
17	s08q4_6	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12: Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende	discrete	numeric-1.0	2545	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...F. Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende
18	s08q4_7	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12: Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)	discrete	numeric-1.0	2545	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...G. Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)
19	s08q4_8	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12: Sendt/mottatt brev på papir til/fra Skatteetaten	discrete	numeric-1.0	2545	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...H. Sendt/mottatt brev på papir til/fra Skatteetaten
20	s08q4_9	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12: Annen kontakt	discrete	numeric-1.0	2545	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...I. Annen kontakt
21	s08q5	Hva var din mest brukte kontaktform med Skatteetaten de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	2240	3736	Hva var din mest brukte kontaktform med Skatteetaten de siste 12 månedene?
22	s08q6_1	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? Tilgjengelighet: Åpningstidene på skattekontoret	discrete	numeric-1.0	5838	138	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ...A. Åpningstidene på skattekontoret
23	s08q6_2	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? Tilgjengelighet: Åpningstidene på telefonen	discrete	numeric-1.0	4358	1618	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ...B. Åpningstidene på telefonen
24	s08q6_3	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? Tilgjengelighet: Ventetiden på telefonen	discrete	numeric-1.0	5795	181	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ...C. Ventetiden på telefonen
25	s08q6_4	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten?	discrete	numeric-1.0	4348	1628	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ...D. Ventetiden på skattekontoret

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
		Tilgjengelighet: Ventetiden på skattekontoret					
26	s08q6_5	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? Tilgjengelighet: Ventetiden for å få svar på brev/e-post	discrete	numeric-1.0	4345	1631	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ...E. Ventetiden for å få svar på brev/e-post
27	s08q6_7	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? Materielle forhold: Tilretteleggingen for funksjonshemmede	discrete	numeric-1.0	4368	1608	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ...F. Tilretteleggingen for funksjonshemmede
28	s08q6_8	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? Materielle forhold: Tilgangen til pc ved ditt lokale skattekontor	discrete	numeric-1.0	4394	1582	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ...G. Tilgangen til pc ved ditt lokale skattekontor
29	s08q6_9	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? Tilpasning: Tilgangen til tolk	discrete	numeric-1.0	4357	1619	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ...H. Tilgangen til tolk
30	s08q6_10	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? Tjenester på nett: Skatteetatens nettsider (skatteetaten.no)	discrete	numeric-1.0	4373	1603	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ...I. Skatteetatens nettsider (skatteetaten.no)
31	s08q6_11	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? Tjenester på nett: Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (levere selvangivelse, bestille/endre skattekort, sende søknader, registrere informasjon o.l.)	discrete	numeric-1.0	4345	1631	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ...J. Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (levere selvangivelse, bestille/endre skattekort, sende søknader, registrere informasjon o.l.)
32	s08q7_1	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Finne informasjon: finne informasjon om skatter og avgifter (som f. eks. selvangivelse, skattekort, merverdiavgift, skatteattest) på Skatteetatens nettsider	discrete	numeric-1.0	4391	1585	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ...A. Finne informasjon om skatter og avgifter (som f. eks. selvangivelse, skattekort, merverdiavgift, skatteattest) på Skatteetatens nettsider
33	s08q7_2	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Finne informasjon: Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til Skatteetaten på internett	discrete	numeric-1.0	4381	1595	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ...B. Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til Skatteetaten på internett
34	s08q7_3	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Kontakt: Å komme i kontakt med en ansatt som	discrete	numeric-1.0	2474	3502	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ...C. Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
		kan svare på ditt spørsmål/ din sak					
35	s08q7_4	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Kontakt: Å legge frem din sak uforstyrret	discrete	numeric-1.0	4370	1606	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ...D. Å legge frem din sak uforstyrret
36	s08q7_5	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Informasjonen på nettsiden skatteetaten.no	discrete	numeric-1.0	2462	3514	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ...E. Informasjonen på nettsiden skatteetaten.no
37	s08q7_6	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte	discrete	numeric-1.0	5790	186	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ...F. Hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte
38	s08q7_7	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Brev/e-post fra Skatteetaten	discrete	numeric-1.0	4365	1611	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ...G. Brev/e-post fra Skatteetaten
39	s08q7_8	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Informasjon om regler knyttet til skatt og ligning	discrete	numeric-1.0	4355	1621	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ...H. Informasjon om regler knyttet til skatt og ligning
40	s08q7_9	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Hvordan selvangivelsen skal sjekkes og eventuelt endres	discrete	numeric-1.0	5816	160	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ...I. Hvordan selvangivelsen skal sjekkes og eventuelt endres
41	s08q7_10	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Hvordan andre skjemaer fra Skatteetaten skal fylles ut	discrete	numeric-1.0	5808	168	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ...J. Hvordan andre skjemaer fra Skatteetaten skal fylles ut
42	s08q7_11	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Utføre oppgaver: Å utføre oppgaver over internett (f.eks. levere selvangivelse, bestille/endre skattekort, sende søknader, registrere informasjon o.l.)	discrete	numeric-1.0	4374	1602	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ...K. Å utføre oppgaver over internett (f.eks. levere selvangivelse, bestille/endre skattekort, sende søknader, registrere informasjon o.l.)
43	s08q7_12	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Utføre oppgaver: Å fremføre en klage til/på Skatteetaten	discrete	numeric-1.0	5796	180	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ...L. Å fremføre en klage til/på Skatteetaten
44	s08q8_1	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å behandle deg (brukeren) med respekt	discrete	numeric-1.0	5844	132	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ...A. Å behandle deg (brukeren) med respekt
45	s08q8_2	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å lytte	discrete	numeric-1.0	5806	170	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ...B. Å lytte
46	s08q8_3	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å forklare beslutninger	discrete	numeric-1.0	5813	163	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ...C. Å forklare beslutninger

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
47	s08q8_4	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å være imøtekommende	discrete	numeric-1.0	5828	148	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ...D. Å være imøtekommende
48	s08q8_5	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å gi veiledning/råd	discrete	numeric-1.0	5828	148	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ...E. Å gi veiledning/råd
49	s08q9_1	I hvilken grad mener du de ansatte: Gir deg nødvendig informasjon	discrete	numeric-1.0	5837	139	I hvilken grad mener du de ansatte: ...A. Gir deg nødvendig informasjon
50	s08q9_2	I hvilken grad mener du de ansatte: Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til	discrete	numeric-1.0	5812	164	I hvilken grad mener du de ansatte: ...B. Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til
51	s08q10_1	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: Faglig kompetanse til å løse oppgavene	discrete	numeric-1.0	5819	157	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: ...A. Faglig kompetanse til å løse oppgavene
52	s08q10_2	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: Evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter	discrete	numeric-1.0	5802	174	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: ...B. Evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter
53	s08q10_3	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: Evne til å følge deg (brukeren) opp	discrete	numeric-1.0	4381	1595	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: ...C. Evne til å følge deg (brukeren) opp
54	s08q10_4	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: Evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov	discrete	numeric-1.0	4383	1593	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: ...D. Evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov
55	s08q10_5	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: Evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige	discrete	numeric-1.0	5809	167	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: ...E. Evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige
56	s08q11	Har du hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene (klage på ligning eller skatteoppgjør o.l.), og ble den i så fall innvilget eller avslått?	discrete	numeric-1.0	4202	1774	Har du hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene (klage på ligning eller skatteoppgjør o.l.), og ble den i så fall innvilget eller avslått?
57	s08q12_1	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Informasjon om saksbehandlingstiden	discrete	numeric-1.0	1042	4934	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
58	s08q12_2	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Muligheten til å sende inn	discrete	numeric-1.0	1031	4945	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
		opplysninger og motta svar over internett					
59	s08q12_3	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Saksbehandlingstiden	discrete	numeric-1.0	1033	4943	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
60	s08q12_4	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Hvordan beslutningen ble forklart	discrete	numeric-1.0	1037	4939	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
61	s08q13	Har du klaget på forhold ved Skatteetaten i løpet av de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	2460	3516	Har du klaget på forhold ved Skatteetaten i løpet av de siste 12 månedene?
62	s08q14_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	1036	4940	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
63	s08q14_2	Hvis du har klaget: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? Selve behandlingen av din klage	discrete	numeric-1.0	1013	4963	Hvis du har klaget: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? ...B. Selve behandlingen av din klage
64	s08q15	På hvilken måte vil du omtale Skatteetaten?	discrete	numeric-1.0	4405	1571	På hvilken måte vil du omtale Skatteetaten?
65	s08q16	Tenk tilbake på de erfaringene du har med Skatteetaten. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Skatteetaten?	discrete	numeric-1.0	4433	1543	Tenk tilbake på de erfaringene du har med Skatteetaten. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Skatteetaten?
66	s08q17	I hvilken grad pleier Skatteetaten å innfri dine forventninger?	discrete	numeric-1.0	4430	1546	I hvilken grad pleier Skatteetaten å innfri dine forventninger?
67	s08q18	Tenk deg en ideell skatteetat. Hvor nær opp til dette idealet er Skatteetaten?	discrete	numeric-1.0	4421	1555	Tenk deg en ideell skatteetat. Hvor nær opp til dette idealet er Skatteetaten?
68	s08q19	Hvor stor eller liten tillit har du til Skatteetaten?	discrete	numeric-1.0	4425	1551	Hvor stor eller liten tillit har du til Skatteetaten?
69	GallupID	GallupID (7 første sifrene er fra realID (er det som kommer fra utvalget))Siffer 1: Styrer versjon, 1=A og 2=B Siffer 2: Sier at det er web (=1)Siffer 3-7: Løpenr	continuous	numeric-10.0	539	5437	GallupID (7 første sifrene er fra realID (er det som kommer fra utvalget))Siffer 1: Styrer versjon, 1=A og 2=B Siffer 2: Sier at det er web (=1)Siffer 3-7: Løpenr
70	aar	År	discrete	numeric-8.2	5976	0	År
71	SPRAKVARIAN	Sprakvariant	discrete	numeric-1.0	523	5453	Sprakvariant
72	FYLKE	Fylke	discrete	numeric-2.0	5976	0	Fylke
73	KSTR	Kommunestørrelse	discrete	numeric-1.0	539	5437	Kommunestørrelse
74	SENTRALITET	Sentralitet	discrete	numeric-1.0	539	5437	Sentralitet
75	alderkat	Alder	discrete	numeric-8.2	5976	0	Alder

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
76	Id	Id	discrete	character-75	5437	0	Id
77	Kommunestr	Kommunestørrelse	discrete	numeric-11.0	5437	539	Kommunestørrelse
78	s16ACSI	Skatteetaten total tilfredshet	continuous	numeric-8.2	4085	1891	Skatteetaten total tilfredshet

Group Bakgrunnsvariabler

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	s08q1	Hvordan besvarer du spørreskjemaet?	discrete	numeric-1.0	5762	214	Hvordan besvarer du spørreskjemaet?
2	s08q2	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	4317	1659	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene?
3	s08q3_1	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten: Spørsmål om selvangivelsen	discrete	numeric-1.0	4531	1445	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...A. Spørsmål om selvangivelsen
4	s08q3_2	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten: Spørsmål om skatteberegning og restskatt	discrete	numeric-1.0	4531	1445	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...B. Spørsmål om skatteberegning og restskatt
5	s08q3_3	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten: Spørsmål om arv/gave	discrete	numeric-1.0	4531	1445	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...C. Spørsmål om arv/gave
6	s08q3_4	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten: Skattekort/ frikort (bestilling, endring o.l.)	discrete	numeric-1.0	4531	1445	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...D. Skattekort/frikort (bestilling, endring o.l.)
7	s08q3_5	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten: Sendt flyttemelding til Folkeregisteret	discrete	numeric-1.0	4531	1445	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...E. Sendt flyttemelding til Folkeregisteret
8	s08q3_6	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten: Attester (fødselsattest, bostedsbevis, ligningsattest osv.)	discrete	numeric-1.0	4531	1445	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...F. Attester (fødselsattest, bostedsbevis, ligningsattest osv.)
9	s08q3_7	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten: Skjemaer / blanketter	discrete	numeric-1.0	4531	1445	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...G. Skjemaer /blanketter
10	s08q3_8	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten: Informasjon og veiledning	discrete	numeric-1.0	4531	1445	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...H. Informasjon og veiledning
11	s08q3_9	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten: Annen sammenheng	discrete	numeric-1.0	4531	1445	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...I. Annen sammenheng
12	s08q4_1	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12: Brukt Skatteetatens nettsider (skatteetaten.no) til informasjonsinnhenting	discrete	numeric-1.0	2545	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...A. Brukt Skatteetatens nettsider (skatteetaten.no) til informasjonsinnhenting

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
13	s08q4_2	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12: Benyttet Skatteetatens selvbetjeningsløsninger	discrete	numeric-1.0	2545	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...B. Benyttet Skatteetatens selvbetjeningsløsninger
14	s08q4_3	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12: Vært i kontakt med Skatteetaten via chat eller sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)	discrete	numeric-1.0	2545	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...C. Vært i kontakt med Skatteetaten via chat eller sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)
15	s08q4_4	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12: Snakket med en veileder på telefonen	discrete	numeric-1.0	2545	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...D. Snakket med en veileder på telefonen
16	s08q4_5	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12: Snakket med en veileder på et skattekontor (ansikt til ansikt)	discrete	numeric-1.0	2545	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...E. Snakket med en veileder på et skattekontor (ansikt til ansikt)
17	s08q4_6	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12: Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende	discrete	numeric-1.0	2545	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...F. Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende
18	s08q4_7	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12: Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)	discrete	numeric-1.0	2545	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...G. Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)
19	s08q4_8	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12: Sendt/mottatt brev på papir til/fra Skatteetaten	discrete	numeric-1.0	2545	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...H. Sendt/mottatt brev på papir til/fra Skatteetaten
20	s08q4_9	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12: Annen kontakt	discrete	numeric-1.0	2545	3431	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...I. Annen kontakt
21	s08q5	Hva var din mest brukte kontaktform med Skatteetaten de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	2240	3736	Hva var din mest brukte kontaktform med Skatteetaten de siste 12 månedene?
22	aar	År	discrete	numeric-8.2	5976	0	År
23	FYLKE	Fylke	discrete	numeric-2.0	5976	0	Fylke
24	KSTR	Kommunestørrelse	discrete	numeric-1.0	539	5437	Kommunestørrelse
25	SENTRALITET	Sentralitet	discrete	numeric-1.0	539	5437	Sentralitet
26	alderkat	Alder	discrete	numeric-8.2	5976	0	Alder
27	Kommunestr	Kommunestørrelse	discrete	numeric-11.0	5437	539	Kommunestørrelse
28	s16ACSI	Skatteetaten total tilfredshet	continuous	numeric-8.2	4085	1891	Skatteetaten total tilfredshet

Group Tilfredshet med Skatteetaten

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	s08q6_1	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? Tilgjengelighet:	discrete	numeric-1.0	5838	138	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ...A. Åpningstidene på skattekontoret

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
		Åpningstidene på skattekontoret					
2	s08q6_2	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? Tilgjengelighet: Åpningstidene på telefonen	discrete	numeric-1.0	4358	1618	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ...B. Åpningstidene på telefonen
3	s08q6_3	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? Tilgjengelighet: Ventetiden på telefonen	discrete	numeric-1.0	5795	181	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ...C. Ventetiden på telefonen
4	s08q6_4	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? Tilgjengelighet: Ventetiden på skattekontoret	discrete	numeric-1.0	4348	1628	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ...D. Ventetiden på skattekontoret
5	s08q6_5	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? Tilgjengelighet: Ventetiden for å få svar på brev/e-post	discrete	numeric-1.0	4345	1631	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ...E. Ventetiden for å få svar på brev/e-post
6	s08q6_7	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? Materielle forhold: Tilretteleggingen for funksjonshemmede	discrete	numeric-1.0	4368	1608	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ...F. Tilretteleggingen for funksjonshemmede
7	s08q6_8	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? Materielle forhold: Tilgangen til pc ved ditt lokale skattekontor	discrete	numeric-1.0	4394	1582	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ...G. Tilgangen til pc ved ditt lokale skattekontor
8	s08q6_9	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? Tilpasning: Tilgangen til tolk	discrete	numeric-1.0	4357	1619	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ...H. Tilgangen til tolk
9	s08q6_10	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? Tjenester på nett: Skatteetatens nettsider (skatteetaten.no)	discrete	numeric-1.0	4373	1603	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ...I. Skatteetatens nettsider (skatteetaten.no)
10	s08q6_11	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? Tjenester på nett: Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (levere selvangivelse, bestille/endre skattekort, sende søknader, registrere informasjon o.l.)	discrete	numeric-1.0	4345	1631	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ...J. Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (levere selvangivelse, bestille/endre skattekort, sende søknader, registrere informasjon o.l.)
11	s08q7_1	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre	discrete	numeric-1.0	4391	1585	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ...A. Finne

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
		følgende? Finne informasjon: finne informasjon om skatter og avgifter (som f. eks. selvangivelse, skattekort, merverdiavgift, skatteattest) på Skatteetatens nettsider					informasjon om skatter og avgifter (som f. eks. selvangivelse, skattekort, merverdiavgift, skatteattest) på Skatteetatens nettsider
12	s08q7_2	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Finne informasjon: Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til Skatteetaten på internett	discrete	numeric-1.0	4381	1595	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ...B. Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til Skatteetaten på internett
13	s08q7_3	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	2474	3502	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ...C. Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/ din sak
14	s08q7_4	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Kontakt: Å legge frem din sak uforstyrret	discrete	numeric-1.0	4370	1606	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ...D. Å legge frem din sak uforstyrret
15	s08q7_5	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Informasjonen på nettsiden skatteetaten.no	discrete	numeric-1.0	2462	3514	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ...E. Informasjonen på nettsiden skatteetaten.no
16	s08q7_6	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte	discrete	numeric-1.0	5790	186	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ...F. Hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte
17	s08q7_7	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Brev/e-post fra Skatteetaten	discrete	numeric-1.0	4365	1611	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ...G. Brev/e-post fra Skatteetaten
18	s08q7_8	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Informasjon om regler knyttet til skatt og ligning	discrete	numeric-1.0	4355	1621	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ...H. Informasjon om regler knyttet til skatt og ligning
19	s08q7_9	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Hvordan selvangivelsen skal sjekkes og eventuelt endres	discrete	numeric-1.0	5816	160	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ...I. Hvordan selvangivelsen skal sjekkes og eventuelt endres
20	s08q7_10	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Hvordan andre skjemaer fra Skatteetaten skal fylles ut	discrete	numeric-1.0	5808	168	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ...J. Hvordan andre skjemaer fra Skatteetaten skal fylles ut
21	s08q7_11	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Utføre oppgaver: Å utføre oppgaver over internett (f.eks. levere selvangivelse, bestille/endre skattekort, sende søknader, registrere informasjon o.l.)	discrete	numeric-1.0	4374	1602	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ...K. Å utføre oppgaver over internett (f.eks. levere selvangivelse, bestille/endre skattekort, sende søknader, registrere informasjon o.l.)

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
22	s08q7_12	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Utføre oppgaver: Å fremføre en klage til/på Skatteetaten	discrete	numeric-1.0	5796	180	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ...L. Å fremføre en klage til/på Skatteetaten
23	s08q8_1	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å behandle deg (brukeren) med respekt	discrete	numeric-1.0	5844	132	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ...A. Å behandle deg (brukeren) med respekt
24	s08q8_2	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å lytte	discrete	numeric-1.0	5806	170	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ...B. Å lytte
25	s08q8_3	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å forklare beslutninger	discrete	numeric-1.0	5813	163	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ...C. Å forklare beslutninger
26	s08q8_4	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å være imøtekommende	discrete	numeric-1.0	5828	148	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ...D. Å være imøtekommende
27	s08q8_5	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å gi veiledning/råd	discrete	numeric-1.0	5828	148	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ...E. Å gi veiledning/råd
28	s08q9_1	I hvilken grad mener du de ansatte: Gir deg nødvendig informasjon	discrete	numeric-1.0	5837	139	I hvilken grad mener du de ansatte: ...A. Gir deg nødvendig informasjon
29	s08q9_2	I hvilken grad mener du de ansatte: Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til	discrete	numeric-1.0	5812	164	I hvilken grad mener du de ansatte: ...B. Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til
30	s08q10_1	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: Faglig kompetanse til å løse oppgavene	discrete	numeric-1.0	5819	157	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: ...A. Faglig kompetanse til å løse oppgavene
31	s08q10_2	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: Evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter	discrete	numeric-1.0	5802	174	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: ...B. Evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter
32	s08q10_3	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: Evne til å følge deg (brukeren) opp	discrete	numeric-1.0	4381	1595	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: ...C. Evne til å følge deg (brukeren) opp
33	s08q10_4	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: Evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov	discrete	numeric-1.0	4383	1593	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: ...D. Evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov
34	s08q10_5	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: Evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige	discrete	numeric-1.0	5809	167	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: ...E. Evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige

Group Saksbehandling							
#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	s08q11	Har du hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene (klage på ligning eller skatteoppgjør o.l.), og ble den i så fall innvilget eller avslått?	discrete	numeric-1.0	4202	1774	Har du hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene (klage på ligning eller skatteoppgjør o.l.), og ble den i så fall innvilget eller avslått?
2	s08q12_1	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Informasjon om saksbehandlingstiden	discrete	numeric-1.0	1042	4934	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	s08q12_2	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de 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	1031	4945	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
4	s08q12_3	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Saksbehandlingstiden	discrete	numeric-1.0	1033	4943	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	s08q12_4	Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Hvordan beslutningen ble forklart	discrete	numeric-1.0	1037	4939	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	s08q13	Har du klaget på forhold ved Skatteetaten i løpet av de siste 12 månedene?	discrete	numeric-1.0	2460	3516	Har du klaget på forhold ved Skatteetaten i løpet av de siste 12 månedene?
2	s08q14_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	1036	4940	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	s08q14_2	Hvis du har klaget: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? Selve behandlingen av din klage	discrete	numeric-1.0	1013	4963	Hvis du har klaget: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? ...B. Selve behandlingen av din klage

Group Samlet tilfredshet med Skatteetaten							
#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	s08q15	På hvilken måte vil du omtale Skatteetaten?	discrete	numeric-1.0	4405	1571	På hvilken måte vil du omtale Skatteetaten?
2	s08q16	Tenk tilbake på de erfaringene du har med Skatteetaten. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Skatteetaten?	discrete	numeric-1.0	4433	1543	Tenk tilbake på de erfaringene du har med Skatteetaten. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Skatteetaten?
3	s08q17	I hvilken grad pleier Skatteetaten å innfri dine forventninger?	discrete	numeric-1.0	4430	1546	I hvilken grad pleier Skatteetaten å innfri dine forventninger?
4	s08q18	Tenk deg en ideell skatteetat. Hvor nær opp til dette idealet er Skatteetaten?	discrete	numeric-1.0	4421	1555	Tenk deg en ideell skatteetat. Hvor nær opp til dette idealet er Skatteetaten?
5	s08q19	Hvor stor eller liten tillit har du til Skatteetaten?	discrete	numeric-1.0	4425	1551	Hvor stor eller liten tillit har du til Skatteetaten?

Group Intervjutekniske

#	Name	Label	Type	Format	Valid	Invalid	Question
1	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	539	5437	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
2	SPRAKVARIAN	Sprakvariant	discrete	numeric-1.0	523	5453	Sprakvariant
3	Id	Id	discrete	character-75	5437	0	Id

Variables Description

Dataset contains 78 variable(s)

File : NSD2882-9**# s08q1: Hvordan besvarer du spørreskjemaet?**

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-2] [Missing=*/3/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=5762 /-] [Invalid=214 /-]
Literal question	Hvordan besvarer du spørreskjemaet?
Concepts	Interviews (data collection)

Value	Label	Cases	Percentage
1	Ut fra min erfaring som bruker	5528	95.9%
2	Ut fra min erfaring som pårørende	234	4.1%
3	Ub	17	
9996		5	
Sysmiss		192	

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

s08q2: Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*/5/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=4317 /-] [Invalid=1659 /-]
Literal question	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene?
Post-question	Regn med alle former for kontakt: både det å oppsøke et skattekontor, besøke nettsidene, sende brev/e-post og det å ringe til Skatteetaten.
Concepts	Taxation, Communication, Personal contact

Value	Label	Cases	Percentage
1	1 gang	1950	45.2%
2	2-5 ganger	2111	48.9%
3	6-12 ganger	189	4.4%
4	13 eller flere ganger	67	1.6%
5	Ub	22	
9996		5	
Sysmiss		1632	

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

s08q3_1: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten: Spørsmål om selvangivelsen

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=4531 /-] [Invalid=1445 /-]
Literal question	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...A. Spørsmål om selvangivelsen
Post-question	Flere svar mulig.
Concepts	Taxation, Communication, Personal contact

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	2713	59.9%
1	Mentioned	1818	40.1%
Sysmiss		1445	

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

s08q3_2: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten: Spørsmål om skatteberegning og restskatt

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*/9/9996]
--------------------	---

File : NSD2882-9**# s08q3_2: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten: Spørsmål om skatteberegning og restskatt**

Statistics [NW/ W]	[Valid=4531 /-] [Invalid=1445 /-]
---------------------------	-----------------------------------

Literal question	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...B. Spørsmål om skatteberegning og restskatt
-------------------------	--

Post-question	Flere svar mulig.
----------------------	-------------------

Concepts	Taxation, Communication, Personal contact
-----------------	---

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	3253	71.8%
1	Mentioned	1278	28.2%
Sysmiss		1445	

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

s08q3_3: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten: Spørsmål om arv/gave

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*9/9996]
--------------------	--

Statistics [NW/ W]	[Valid=4531 /-] [Invalid=1445 /-]
---------------------------	-----------------------------------

Literal question	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...C. Spørsmål om arv/gave
-------------------------	--

Post-question	Flere svar mulig.
----------------------	-------------------

Concepts	Taxation, Communication, Personal contact
-----------------	---

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	4208	92.9%
1	Mentioned	323	7.1%
Sysmiss		1445	

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

s08q3_4: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten: Skattekort/frikort (bestilling, endring o.l.)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*9/9996]
--------------------	--

Statistics [NW/ W]	[Valid=4531 /-] [Invalid=1445 /-]
---------------------------	-----------------------------------

Literal question	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...D. Skattekort/frikort (bestilling, endring o.l.)
-------------------------	---

Post-question	Flere svar mulig.
----------------------	-------------------

Concepts	Taxation, Communication, Personal contact
-----------------	---

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	3075	67.9%
1	Mentioned	1456	32.1%
Sysmiss		1445	

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

s08q3_5: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten: Sendt flyttemelding til Folkeregisteret

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*9/9996]
--------------------	--

Statistics [NW/ W]	[Valid=4531 /-] [Invalid=1445 /-]
---------------------------	-----------------------------------

Literal question	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...E. Sendt flyttemelding til Folkeregisteret
-------------------------	---

File : NSD2882-9**# s08q3_5: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten: Sendt flyttmelding til Folkeregisteret**

Post-question	Flere svar mulig.		
Concepts	Taxation, Communication, Personal contact, Removal services		
Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	4056	89.5%
1	Mentioned	475	10.5%
Sysmiss		1445	

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

s08q3_6: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten: Attester (fødselsattest, bostedsbevis, ligningsattest osv.)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*/9/9996]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=4531 /-] [Invalid=1445 /-]		
Literal question	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...F. Attester (fødselsattest, bostedsbevis, ligningsattest osv.)		
Post-question	Flere svar mulig.		
Concepts	Taxation, Communication, Personal contact		
Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	4240	93.6%
1	Mentioned	291	6.4%
Sysmiss		1445	

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

s08q3_7: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten: Skjemaer /blanketter

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*/9/9996]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=4531 /-] [Invalid=1445 /-]		
Literal question	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...G. Skjemaer /blanketter		
Post-question	Flere svar mulig.		
Concepts	Taxation, Communication, Personal contact		
Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	3835	84.6%
1	Mentioned	696	15.4%
Sysmiss		1445	

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

s08q3_8: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten: Informasjon og veiledning

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*/9/9996]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=4531 /-] [Invalid=1445 /-]		
Literal question	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...H. Informasjon og veiledning		
Post-question	Flere svar mulig.		
Concepts	Taxation, Communication, Personal contact		

File : NSD2882-9**# s08q3_8: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten: Informasjon og veiledning**

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	3677	81.2%
1	Mentioned	854	18.8%
Sysmiss		1445	

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

s08q3_9: I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten: Annen sammenheng

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=4531 /-] [Invalid=1445 /-]
Literal question	I hvilke sammenhenger har du vært i kontakt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...I. Annen sammenheng
Post-question	Flere svar mulig.
Concepts	Taxation, Communication, Personal contact

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	3927	86.7%
1	Mentioned	604	13.3%
Sysmiss		1445	

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

s08q4_1: Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12: Brukt Skatteetatens nettsider (skatteetaten.no) til informasjonsinnhenting

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2545 /-] [Invalid=3431 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...A. Brukt Skatteetatens nettsider (skatteetaten.no) til informasjonsinnhenting
Post-question	Flere svar mulig.
Concepts	Taxation, Communication, Personal contact, Internet use

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	1384	54.4%
1	Mentioned	1161	45.6%
Sysmiss		3431	

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

s08q4_2: Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12: Benyttet Skatteetatens selvbetjeningsløsninger

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2545 /-] [Invalid=3431 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...B. Benyttet Skatteetatens selvbetjeningsløsninger
Post-question	Flere svar mulig.
Concepts	Taxation, Communication, Personal contact

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	1494	58.7%
1	Mentioned	1051	41.3%

File : NSD2882-9

s08q4_2: Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12: Benyttet Skatteetatens selvbetjeningsløsninger

Value	Label	Cases	Percentage
Sysmiss		3431	

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

s08q4_3: Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12: Vært i kontakt med Skatteetaten via chat eller sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=* /9/9996]

Statistics [NW/ W] [Valid=2545 /-] [Invalid=3431 /-]

Literal question Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene?
...C. Vært i kontakt med Skatteetaten via chat eller sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)

Post-question Flere svar mulig.

Concepts Taxation, Communication, Personal contact, Mass media use, Social networks

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	2530	99.4%
1	Mentioned	15	0.6%
Sysmiss		3431	

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

s08q4_4: Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12: Snakket med en veileder på telefonen

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=* /9/9996]

Statistics [NW/ W] [Valid=2545 /-] [Invalid=3431 /-]

Literal question Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene?
...D. Snakket med en veileder på telefonen

Post-question Flere svar mulig.

Concepts Taxation, Communication, Personal contact, Tutorials

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	1899	74.6%
1	Mentioned	646	25.4%
Sysmiss		3431	

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

s08q4_5: Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12: Snakket med en veileder på et skattekontor (ansikt til ansikt)

Information [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=* /9/9996]

Statistics [NW/ W] [Valid=2545 /-] [Invalid=3431 /-]

Literal question Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene?
...E. Snakket med en veileder på et skattekontor (ansikt til ansikt)

Post-question Flere svar mulig.

Concepts Taxation, Communication, Personal contact, Tutorials

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	2095	82.3%
1	Mentioned	450	17.7%
Sysmiss		3431	

File : NSD2882-9**# s08q4_5: Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12: Snakket med en veileder på et skattekontor (ansikt til ansikt)***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.***# s08q4_6: Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12: Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*/9/9996]**Statistics [NW/ W]** [Valid=2545 /-] [Invalid=3431 /-]**Literal question**
Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene?
...F. Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende**Post-question** Flere svar mulig.**Concepts** Taxation, Communication, Personal contact

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	2134	83.9%
1	Mentioned	411	16.1%
Sysmiss		3431	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.***# s08q4_7: Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12: Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*/9/9996]**Statistics [NW/ W]** [Valid=2545 /-] [Invalid=3431 /-]**Literal question**
Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene?
...G. Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)**Post-question** Flere svar mulig.**Concepts** Taxation, Communication, Personal contact, Correspondence

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	2137	84.0%
1	Mentioned	408	16.0%
Sysmiss		3431	

*Warning: these figures indicate the number of cases found in the data file. They cannot be interpreted as summary statistics of the population of interest.***# s08q4_8: Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12: Sendt/mottatt brev på papir til/fra Skatteetaten****Information** [Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*/9/9996]**Statistics [NW/ W]** [Valid=2545 /-] [Invalid=3431 /-]**Literal question**
Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene?
...H. Sendt/mottatt brev på papir til/fra Skatteetaten**Post-question** Flere svar mulig.**Concepts** Taxation, Communication, Personal contact, Correspondence

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	1985	78.0%
1	Mentioned	560	22.0%
Sysmiss		3431	

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

File : NSD2882-9**# s08q4_9: Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12: Annen kontakt**

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 0-1] [Missing=*9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2545 /-] [Invalid=3431 /-]
Literal question	Hva slags kontakt har du hatt med Skatteetaten de siste 12 månedene? ...I. Annen kontakt
Post-question	Flere svar mulig.
Concepts	Taxation, Communication, Personal contact

Value	Label	Cases	Percentage
0	Not mentioned	2460	96.7%
1	Mentioned	85	3.3%
Sysmiss		3431	

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

s08q5: Hva var din mest brukte kontaktform med Skatteetaten de siste 12 månedene?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2240 /-] [Invalid=3736 /-]
Literal question	Hva var din mest brukte kontaktform med Skatteetaten de siste 12 månedene?
Post-question	Sett ett kryss.
Concepts	Taxation, Communication, Personal contact

Value	Label	Cases	Percentage
1	Oppmøte ved et skattekontor, ansikt til ansikt	292	13.0%
2	Telefon	344	15.4%
3	Brev på papir	142	6.3%
4	Brev over nett (sikker digital post)	79	3.5%
5	E-post, melding fra webskjema eller lignende	152	6.8%
6	Selvbetjeningsløsninger	511	22.8%
7	Skatteetatens nettsider	707	31.6%
8	Annen kontakt	13	0.6%
9	Ub	40	
9996		7	
Sysmiss		3689	

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

s08q6_1: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? Tilgjengelighet: Åpningstidene på skattekontoret

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=5838 /-] [Invalid=138 /-]
Pre-question	Tilgjengelighet:
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ...A. Åpningstidene på skattekontoret
Post-question	Sett ett kryss på hver linje.
Concepts	Taxation, Satisfaction, Trading hours, Time

File : NSD2882-9

s08q6_1: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? Tilgjengelighet: Åpningstidene på skattekontoret

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	162	2.8%
2	-2	164	2.8%
3	-1	316	5.4%
4	0	713	12.2%
5	+1	665	11.4%
6	+2	727	12.5%
7	Svært fornøyd +3	417	7.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2674	45.8%
9	Ub	19	
Sysmiss		119	

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.

s08q6_2: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? Tilgjengelighet: Åpningstidene på telefonen

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=4358 /-] [Invalid=1618 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ...B. Åpningstidene på telefonen
Post-question	Sett ett kryss på hver linje.
Concepts	Taxation, Satisfaction, Trading hours, Time

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	53	1.2%
2	-2	108	2.5%
3	-1	205	4.7%
4	0	488	11.2%
5	+1	455	10.4%
6	+2	536	12.3%
7	Svært fornøyd +3	239	5.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2274	52.2%
9	Ub	20	
Sysmiss		1598	

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.

s08q6_3: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? Tilgjengelighet: Ventetiden på telefonen

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=5795 /-] [Invalid=181 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ...C. Ventetiden på telefonen
Post-question	Sett ett kryss på hver linje.
Concepts	Taxation, Satisfaction, Time

File : NSD2882-9

s08q6_3: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? Tilgjengelighet: Ventetiden på telefonen

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	310	5.3%
2	-2	403	7.0%
3	-1	490	8.5%
4	0	599	10.3%
5	+1	569	9.8%
6	+2	443	7.6%
7	Svært fornøyd +3	138	2.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2843	49.1%
9	Ub	20	
Sysmiss		161	

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

s08q6_4: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? Tilgjengelighet: Ventetiden på skattekontoret

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=4348 /-] [Invalid=1628 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ...D. Ventetiden på skattekontoret
Post-question	Sett ett kryss på hver linje.
Concepts	Taxation, Satisfaction, Time

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	100	2.3%
2	-2	148	3.4%
3	-1	200	4.6%
4	0	335	7.7%
5	+1	346	8.0%
6	+2	326	7.5%
7	Svært fornøyd +3	172	4.0%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2721	62.6%
9	Ub	22	
Sysmiss		1606	

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.

s08q6_5: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? 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=4345 /-] [Invalid=1631 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ...E. Ventetiden for å få svar på brev/e-post
Post-question	Sett ett kryss på hver linje.
Concepts	Taxation, Satisfaction, Time

File : NSD2882-9

s08q6_5: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? Tilgjengelighet: Ventetiden for å få svar på brev/e-post

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	77	1.8%
2	-2	113	2.6%
3	-1	163	3.8%
4	0	438	10.1%
5	+1	439	10.1%
6	+2	456	10.5%
7	Svært fornøyd +3	241	5.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2418	55.7%
9	Ub	25	
Sysmiss		1606	

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.

s08q6_7: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? Materielle forhold: Tilretteleggingen for funksjonshemmede

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=4368 /-] [Invalid=1608 /-]
Pre-question	Materielle forhold:
Literat question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ...F. Tilretteleggingen for funksjonshemmede
Post-question	Sett ett kryss på hver linje.
Concepts	Taxation, Satisfaction, Materials, Products

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	14	0.3%
2	-2	19	0.4%
3	-1	34	0.8%
4	0	128	2.9%
5	+1	91	2.1%
6	+2	117	2.7%
7	Svært fornøyd +3	107	2.4%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	3858	88.3%
9	Ub	22	
Sysmiss		1586	

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.

s08q6_8: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? Materielle forhold: Tilgangen til pc ved ditt lokale skattekontor

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=4394 /-] [Invalid=1582 /-]
Literat question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ...G. Tilgangen til pc ved ditt lokale skattekontor
Post-question	Sett ett kryss på hver linje.
Concepts	Taxation, Satisfaction, Materials, Products

File : NSD2882-9**# s08q6_8: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? Materielle forhold: Tilgangen til pc ved ditt lokale skattekontor**

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	34	0.8%
2	-2	25	0.6%
3	-1	24	0.5%
4	0	137	3.1%
5	+1	86	2.0%
6	+2	111	2.5%
7	Svært fornøyd +3	73	1.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	3904	88.8%
9	Ub	20	
Sysmiss		1562	

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

s08q6_9: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? Tilpasning: Tilgangen til tolk

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=* /9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=4357 /-] [Invalid=1619 /-]
Pre-question	Tilpasning:
Literat question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ...H. Tilgangen til tolk
Post-question	Sett ett kryss på hver linje.
Concepts	Taxation, Satisfaction, Languages

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	11	0.3%
2	-2	11	0.3%
3	-1	11	0.3%
4	0	84	1.9%
5	+1	43	1.0%
6	+2	61	1.4%
7	Svært fornøyd +3	29	0.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	4107	94.3%
9	Ub	24	
Sysmiss		1595	

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

s08q6_10: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? Tjenester på nett: Skatteetatens internettsider (skatteetaten.no)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=* /9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=4373 /-] [Invalid=1603 /-]
Pre-question	Tjenester på nett:
Literat question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ...I. Skatteetatens internettsider (skatteetaten.no)
Post-question	Sett ett kryss på hver linje.

File : NSD2882-9

s08q6_10: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? Tjenester på nett: Skatteetatens internettsider (skatteetaten.no)

Concepts		Taxation, Satisfaction, Internet use	
Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	36	0.8%
2	-2	69	1.6%
3	-1	137	3.1%
4	0	381	8.7%
5	+1	822	18.8%
6	+2	1356	31.0%
7	Svært fornøyd +3	643	14.7%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	929	21.2%
9	Ub	23	
Sysmiss		1580	

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

s08q6_11: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? Tjenester på nett: Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (levere selvangivelse, bestille/endre skattekort, sende søknader, registrere informasjon o.l.)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=4345 /-] [Invalid=1631 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Skatteetaten? ...J. Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (levere selvangivelse, bestille/endre skattekort, sende søknader, registrere informasjon o.l.)
Post-question	Sett ett kryss på hver linje.
Concepts	Taxation, Satisfaction, Internet use

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	17	0.4%
2	-2	21	0.5%
3	-1	23	0.5%
4	0	128	2.9%
5	+1	173	4.0%
6	+2	251	5.8%
7	Svært fornøyd +3	195	4.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	3537	81.4%
9	Ub	21	
Sysmiss		1610	

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.

s08q7_1: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Finne informasjon: finne informasjon om skatter og avgifter (som f. eks. selvangivelse, skattekort, merverdiavgift, skatteattest) på Skatteetatens internettsider

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=4391 /-] [Invalid=1585 /-]
Pre-question	Finne informasjon:
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?

File : NSD2882-9

s08q7_1: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Finne informasjon: finne informasjon om skatter og avgifter (som f. eks. selvangivelse, skattekort, merverdiavgift, skatteattest) på Skatteetatens nettsider

...A. Finne informasjon om skatter og avgifter (som f. eks. selvangivelse, skattekort, merverdiavgift, skatteattest) på Skatteetatens nettsider

Post-question Sett ett kryss på hver linje.

Concepts Taxation, Satisfaction, Information sources, Access to information

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	74	1.7%
2	-2	150	3.4%
3	-1	231	5.3%
4	0	448	10.2%
5	+1	880	20.0%
6	+2	1108	25.2%
7	Svært lett +3	567	12.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	933	21.2%
9	Ub	17	
Sysmiss		1568	

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.

s08q7_2: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Finne informasjon: Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til Skatteetaten på internett

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

Statistics [NW/ W] [Valid=4381 /-] [Invalid=1595 /-]

Literal question Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?
...B. Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til Skatteetaten på internett

Post-question Sett ett kryss på hver linje.

Concepts Taxation, Satisfaction, Information sources, Access to information

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	71	1.6%
2	-2	104	2.4%
3	-1	188	4.3%
4	0	433	9.9%
5	+1	770	17.6%
6	+2	1106	25.2%
7	Svært lett +3	625	14.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1084	24.7%
9	Ub	21	
Sysmiss		1574	

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.

s08q7_3: 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=2474 /-] [Invalid=3502 /-]

Pre-question Kontakt:

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

File : NSD2882-9

s08q7_3: 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

	...C. Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak
Post-question	Sett ett kryss på hver linje.
Concepts	Taxation, Satisfaction, Personal contact

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	69	2.8%
2	-2	76	3.1%
3	-1	129	5.2%
4	0	202	8.2%
5	+1	296	12.0%
6	+2	307	12.4%
7	Svært lett +3	169	6.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1226	49.6%
9	Ub	17	
Sysmiss		3485	

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.

s08q7_4: 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=4370 /-] [Invalid=1606 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ...D. Å legge frem din sak uforstyrret
Post-question	Sett ett kryss på hver linje.
Concepts	Taxation, Satisfaction, Personal contact

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	71	1.6%
2	-2	88	2.0%
3	-1	149	3.4%
4	0	371	8.5%
5	+1	394	9.0%
6	+2	529	12.1%
7	Svært lett +3	361	8.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2407	55.1%
9	Ub	18	
Sysmiss		1588	

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

s08q7_5: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Informasjonen på nettsiden skatteetaten.no

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2462 /-] [Invalid=3514 /-]
Pre-question	Å forstå...
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?

File : NSD2882-9

s08q7_5: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Informasjonen på nettsiden skatteetaten.no

	...E. Informasjonen på nettsiden skatteetaten.no
Post-question	Sett ett kryss på hver linje.
Concepts	Taxation, Satisfaction, Access to information

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	35	1.4%
2	-2	59	2.4%
3	-1	111	4.5%
4	0	249	10.1%
5	+1	549	22.3%
6	+2	690	28.0%
7	Svært lett +3	356	14.5%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	413	16.8%
9	Ub	19	
Sysmiss		3495	

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.

s08q7_6: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=5790 /-] [Invalid=186 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ...F. Hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte
Post-question	Sett ett kryss på hver linje.
Concepts	Taxation, Satisfaction, Access to information

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	59	1.0%
2	-2	89	1.5%
3	-1	191	3.3%
4	0	531	9.2%
5	+1	744	12.8%
6	+2	936	16.2%
7	Svært lett +3	496	8.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2744	47.4%
9	Ub	20	
Sysmiss		166	

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

s08q7_7: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Brev/e-post fra Skatteetaten

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=4365 /-] [Invalid=1611 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ...G. Brev/e-post fra Skatteetaten
Post-question	Sett ett kryss på hver linje.

File : NSD2882-9

s08q7_7: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Brev/e-post fra Skatteetaten

Concepts Taxation, Satisfaction, Access to information

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	55	1.3%
2	-2	97	2.2%
3	-1	217	5.0%
4	0	479	11.0%
5	+1	820	18.8%
6	+2	1050	24.1%
7	Svært lett +3	549	12.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1098	25.2%
9	Ub	21	
Sysmiss		1590	

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.

s08q7_8: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Informasjon om regler knyttet til skatt og ligning

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

Statistics [NW/ W] [Valid=4355 /-] [Invalid=1621 /-]

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

...H. Informasjon om regler knyttet til skatt og ligning

Post-question Sett ett kryss på hver linje.

Concepts Taxation, Satisfaction, Access to information

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	179	4.1%
2	-2	273	6.3%
3	-1	468	10.7%
4	0	610	14.0%
5	+1	928	21.3%
6	+2	905	20.8%
7	Svært lett +3	343	7.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	649	14.9%
9	Ub	20	
Sysmiss		1601	

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.

s08q7_9: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Hvordan selvangivelsen skal sjekkes og eventuelt endres

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

Statistics [NW/ W] [Valid=5816 /-] [Invalid=160 /-]

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

...I. Hvordan selvangivelsen skal sjekkes og eventuelt endres

Post-question Sett ett kryss på hver linje.

Concepts Taxation, Satisfaction, Access to information

File : NSD2882-9**# s08q7_9: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Hvordan selvangivelsen skal sjekkes og eventuelt endres**

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	156	2.7%
2	-2	254	4.4%
3	-1	411	7.1%
4	0	690	11.9%
5	+1	1243	21.4%
6	+2	1595	27.4%
7	Svært lett +3	869	14.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	598	10.3%
9	Ub	18	
Sysmiss		142	

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.

s08q7_10: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Å forstå...: Hvordan andre skjemaer fra Skatteetaten skal fylles ut

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=5808 /-] [Invalid=168 /-]
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ...J. Hvordan andre skjemaer fra Skatteetaten skal fylles ut
Post-question	Sett ett kryss på hver linje.
Concepts	Taxation, Satisfaction, Access to information

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	183	3.2%
2	-2	272	4.7%
3	-1	420	7.2%
4	0	721	12.4%
5	+1	965	16.6%
6	+2	1022	17.6%
7	Svært lett +3	404	7.0%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	1821	31.4%
9	Ub	18	
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.

s08q7_11: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Utføre oppgaver:Å utføre oppgaver over internett (f.eks. levere selvangivelse, bestille/endre skattekort, sende søknader, registrere informasjon o.l.)

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=4374 /-] [Invalid=1602 /-]
Pre-question	Utføre oppgaver:
Literal question	Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? ...K. Å utføre oppgaver over internett (f.eks. levere selvangivelse, bestille/endre skattekort, sende søknader, registrere informasjon o.l.)
Post-question	Sett ett kryss på hver linje.

File : NSD2882-9

s08q7_11: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Utføre oppgaver: Å utføre oppgaver over internett (f.eks. levere selvangivelse, bestille/endre skattekort, sende søknader, registrere informasjon o.l.)

Concepts Taxation, Satisfaction, Internet use

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	60	1.4%
2	-2	91	2.1%
3	-1	170	3.9%
4	0	304	7.0%
5	+1	705	16.1%
6	+2	1175	26.9%
7	Svært lett +3	988	22.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	881	20.1%
9	Ub	20	
Sysmiss		1582	

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.

s08q7_12: Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende? Utføre oppgaver: Å fremføre en klage til/på Skatteetaten

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

Statistics [NW/ W] [Valid=5796 /-] [Invalid=180 /-]

Literal question Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?
...L. Å fremføre en klage til/på Skatteetaten

Post-question Sett ett kryss på hver linje.

Concepts Taxation, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært vanskelig -3	168	2.9%
2	-2	118	2.0%
3	-1	147	2.5%
4	0	303	5.2%
5	+1	264	4.6%
6	+2	262	4.5%
7	Svært lett +3	128	2.2%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	4406	76.0%
9	Ub	19	
Sysmiss		161	

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

s08q8_1: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å behandle deg (brukeren) med respekt

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

Statistics [NW/ W] [Valid=5844 /-] [Invalid=132 /-]

Literal question Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til:
...A. Å behandle deg (brukeren) med respekt

Post-question Sett ett kryss på hver linje.

Concepts Taxation, Satisfaction, Customers

File : NSD2882-9

s08q8_1: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å behandle deg (brukeren) med respekt

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	81	1.4%
2	-2	107	1.8%
3	-1	164	2.8%
4	0	557	9.5%
5	+1	771	13.2%
6	+2	1039	17.8%
7	Svært fornøyd +3	838	14.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2287	39.1%
9	Ub	17	
Sysmiss		115	

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

s08q8_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=5806 /-] [Invalid=170 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ...B. Å lytte
Post-question	Sett ett kryss på hver linje.
Concepts	Taxation, Satisfaction, Customers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	91	1.6%
2	-2	116	2.0%
3	-1	201	3.5%
4	0	568	9.8%
5	+1	743	12.8%
6	+2	918	15.8%
7	Svært fornøyd +3	685	11.8%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2484	42.8%
9	Ub	20	
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.

s08q8_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=5813 /-] [Invalid=163 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ...C. Å forklare beslutninger
Post-question	Sett ett kryss på hver linje.
Concepts	Taxation, Satisfaction, Customers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	109	1.9%
2	-2	145	2.5%

File : NSD2882-9

s08q8_3: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å forklare beslutninger

Value	Label	Cases	Percentage
3	-1	245	4.2%
4	0	573	9.9%
5	+1	700	12.0%
6	+2	794	13.7%
7	Svært fornøyd +3	527	9.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2720	46.8%
9	Ub	20	
Sysmiss		143	

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

s08q8_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=5828 /-] [Invalid=148 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ...D. Å være imøtekommende
Post-question	Sett ett kryss på hver linje.
Concepts	Taxation, Satisfaction, Customers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	112	1.9%
2	-2	126	2.2%
3	-1	190	3.3%
4	0	555	9.5%
5	+1	745	12.8%
6	+2	1022	17.5%
7	Svært fornøyd +3	736	12.6%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2342	40.2%
9	Ub	18	
Sysmiss		130	

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.

s08q8_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=5828 /-] [Invalid=148 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: ...E. Å gi veiledning/råd
Post-question	Sett ett kryss på hver linje.
Concepts	Taxation, Satisfaction, Customers

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	128	2.2%
2	-2	152	2.6%
3	-1	218	3.7%
4	0	529	9.1%

File : NSD2882-9

s08q8_5: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til: Å gi veiledning/råd

Value	Label	Cases	Percentage
5	+1	776	13.3%
6	+2	939	16.1%
7	Svært fornøyd +3	649	11.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2437	41.8%
9	Ub	18	
Systemmiss		130	

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.

s08q9_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=5837 /-] [Invalid=139 /-]
Literal question	I hvilken grad mener du de ansatte: ...A. Gir deg nødvendig informasjon
Post-question	Sett ett kryss på hver linje
Concepts	Taxation, Information sources, Access to information

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært liten grad -3	153	2.6%
2	-2	175	3.0%
3	-1	267	4.6%
4	0	626	10.7%
5	+1	886	15.2%
6	+2	939	16.1%
7	Svært stor grad +3	541	9.3%
8	Vet ikke/Har ingen mening	2250	38.5%
9	Ub	17	
Systemmiss		122	

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.

s08q9_2: I hvilken grad mener du de ansatte: Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=5812 /-] [Invalid=164 /-]
Literal question	I hvilken grad mener du de ansatte: ...B. Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til
Post-question	Sett ett kryss på hver linje
Concepts	Taxation, Information sources, Access to information

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært liten grad -3	240	4.1%
2	-2	200	3.4%
3	-1	296	5.1%
4	0	668	11.5%
5	+1	646	11.1%
6	+2	672	11.6%

File : NSD2882-9**# s08q9_2: I hvilken grad mener du de ansatte: Gjør det de kan for å sikre det du (brukeren) har rett til**

Value	Label	Cases	Percentage
7	Svært stor grad +3	408	 7.0%
8	Vet ikke/Har ingen mening	2682	 46.1%
9	Ub	16	
Sysmiss		148	

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.

s08q10_1: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: Faglig kompetanse til å løse oppgavene

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=5819 /-] [Invalid=157 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: ...A. Faglig kompetanse til å løse oppgavene
Post-question	Sett ett kryss på hver linje.
Concepts	Taxation, Personnel, Professional personnel

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	105	1.8%
2	-2	107	1.8%
3	-1	178	3.1%
4	0	524	9.0%
5	+1	730	12.5%
6	+2	939	16.1%
7	Svært fornøyd +3	523	9.0%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2713	46.6%
9	Ub	18	
Sysmiss		139	

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.

s08q10_2: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) 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=5802 /-] [Invalid=174 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: ...B. Evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter
Post-question	Sett ett kryss på hver linje.
Concepts	Taxation, Personnel, Professional personnel

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	165	2.8%
2	-2	166	2.9%
3	-1	302	5.2%
4	0	592	10.2%
5	+1	742	12.8%
6	+2	755	13.0%
7	Svært fornøyd +3	422	7.3%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2658	45.8%
9	Ub	20	
Sysmiss		154	

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.

s08q10_3: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: Evne til å følge deg (brukeren) opp

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=4381 /-] [Invalid=1595 /-]

s08q10_3: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: Evne til å følge deg (brukeren) opp

Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: ...C. Evne til å følge deg (brukeren) opp
Post-question	Sett ett kryss på hver linje.
Concepts	Taxation, Personnel, Professional personnel

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	121	2.8%
2	-2	111	2.5%
3	-1	199	4.5%
4	0	437	10.0%
5	+1	369	8.4%
6	+2	372	8.5%
7	Svært fornøyd +3	223	5.1%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2549	58.2%
9	Ub	19	
Sysmiss		1576	

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.

s08q10_4: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: Evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=4383 /-] [Invalid=1593 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: ...D. Evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov
Post-question	Sett ett kryss på hver linje.
Concepts	Taxation, Personnel, Professional personnel

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	119	2.7%
2	-2	82	1.9%
3	-1	159	3.6%
4	0	457	10.4%
5	+1	328	7.5%
6	+2	379	8.6%
7	Svært fornøyd +3	216	4.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	2643	60.3%
9	Ub	19	
Sysmiss		1574	

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.

s08q10_5: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) 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=5809 /-] [Invalid=167 /-]
Literal question	Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: ...E. Evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige

s08q10_5: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte (veilederne) når det gjelder: Evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige

Post-question	Sett ett kryss på hver linje.
Concepts	Taxation, Personnel, Professional personnel

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	173	3.0%
2	-2	155	2.7%
3	-1	187	3.2%
4	0	458	7.9%
5	+1	349	6.0%
6	+2	361	6.2%
7	Svært fornøyd +3	225	3.9%
8	Vet ikke/Har ikke erfaring	3901	67.2%
9	Ub	19	
Sysmiss		148	

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.

s08q11: Har du hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene (klage på ligning eller skatteoppgjør o.l.), og ble den i så fall innvilget eller avslått?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*/6/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=4202 /-] [Invalid=1774 /-]
Pre-question	SAKSBEHANDLING
Literal question	Har du hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene (klage på ligning eller skatteoppgjør o.l.), og ble den i så fall innvilget eller avslått?
Post-question	Sett ett kryss
Concepts	Taxation, Time, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Innvilget (positivt svar)	481	11.4%
2	Delvis innvilget	105	2.5%
3	Avslått (negativt svar)	103	2.5%
4	Saken er ikke ferdigbehandlet	91	2.2%
5	Har ikke hatt en sak eller søknad til behandling siste 12	3422	81.4%
6	Ub	33	
Sysmiss		1741	

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.

s08q12_1: Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de 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=1042 /-] [Invalid=4934 /-]
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
Post-question	Sett ett kryss på hver linje.
Concepts	Taxation, Time, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	57	5.5%

s08q12_1: Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Informasjon om saksbehandlingstiden

Value	Label	Cases	Percentage
2	-2	55	5.3%
3	-1	62	6.0%
4	0	130	12.5%
5	+1	129	12.4%
6	+2	146	14.0%
7	Svært fornøyd +3	78	7.5%
8	Vet ikke/Har ingen mening	385	36.9%
9	Ub	143	
Sysmiss		4791	

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.

s08q12_2: Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de 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]
Statistics [NW/ W]	[Valid=1031 /-] [Invalid=4945 /-]
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
Post-question	Sett ett kryss på hver linje.
Concepts	Taxation, Time, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	25	2.4%
2	-2	23	2.2%
3	-1	31	3.0%
4	0	93	9.0%
5	+1	124	12.0%
6	+2	135	13.1%
7	Svært fornøyd +3	112	10.9%
8	Vet ikke/Har ingen mening	488	47.3%
9	Ub	143	
Sysmiss		4802	

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.

s08q12_3: Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de 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=1033 /-] [Invalid=4943 /-]
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? ...C. Saksbehandlingstiden
Post-question	Sett ett kryss på hver linje.
Concepts	Taxation, Time, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	73	7.1%

s08q12_3: Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene? Saksbehandlingstiden

Value	Label	Cases	Percentage
2	-2	61	5.9%
3	-1	84	8.1%
4	0	117	11.3%
5	+1	137	13.3%
6	+2	154	14.9%
7	Svært fornøyd +3	77	7.5%
8	Vet ikke/Har ingen mening	330	31.9%
9	Ub	143	
Sysmiss		4800	

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.

s08q12_4: Hvis du har hatt en sak eller søknad til behandling de 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=1037 /-] [Invalid=4939 /-]
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? ...D. Hvordan beslutningen ble forklart
Post-question	Sett ett kryss på hver linje.
Concepts	Taxation, Time, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	64	6.2%
2	-2	47	4.5%
3	-1	47	4.5%
4	0	129	12.4%
5	+1	119	11.5%
6	+2	143	13.8%
7	Svært fornøyd +3	100	9.6%
8	Vet ikke/Har ingen mening	388	37.4%
9	Ub	143	
Sysmiss		4796	

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.

s08q13: Har du klaget på forhold ved Skatteetaten i løpet av de siste 12 månedene?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*/5/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=2460 /-] [Invalid=3516 /-]
Pre-question	KLAGEBEHANDLING
Literal question	Har du klaget på forhold ved Skatteetaten i løpet av de siste 12 månedene?
Post-question	Sett ett kryss
Concepts	Taxation, Justice, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Ja, skriftlig	59	2.4%
2	Ja, muntlig	31	1.3%
3	Ja, både skriftlig og muntlig	26	1.1%

s08q13: Har du klaget på forhold ved Skatteetaten i løpet av de siste 12 månedene?

Value	Label	Cases	Percentage
4	Nei, har ikke klaget	2344	95.3%
5	Ub	26	
Sysmiss		3490	

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.

s08q14_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=1036 /-] [Invalid=4940 /-]
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
Post-question	Sett ett kryss på hver linje
Concepts	Taxation, Justice, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	72	6.9%
2	-2	46	4.4%
3	-1	54	5.2%
4	0	128	12.4%
5	+1	137	13.2%
6	+2	108	10.4%
7	Svært fornøyd +3	54	5.2%
8	Vet ikke/Har ingen mening	437	42.2%
9	Ub	153	
Sysmiss		4787	

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.

s08q14_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=1013 /-] [Invalid=4963 /-]
Literal question	Hvis du har klaget: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? ...B. Selve behandlingen av din klage
Post-question	Sett ett kryss på hver linje
Concepts	Taxation, Justice, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	78	7.7%
2	-2	53	5.2%
3	-1	57	5.6%
4	0	99	9.8%
5	+1	92	9.1%
6	+2	72	7.1%
7	Svært fornøyd +3	61	6.0%
8	Vet ikke/Har ingen mening	501	49.5%
9	Ub	155	
Sysmiss		4808	

s08q14_2: Hvis du har klaget: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende? Selve behandlingen av din klage

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.

s08q15: På hvilken måte vil du omtale Skatteetaten?

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

Statistics [NW/ W] [Valid=4405 /-] [Invalid=1571 /-]

Pre-question SAMLET TILFREDSHET MED SKATTEETATEN

Literal question På hvilken måte vil du omtale Skatteetaten?

Concepts Taxation, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært negativt -3	71	1.6%
2	-2	116	2.6%
3	-1	223	5.1%
4	0	737	16.7%
5	+1	1035	23.5%
6	+2	1338	30.4%
7	Svært positivt +3	493	11.2%
8	Vet ikke	392	8.9%
9	Ub	15	
Sysmiss		1556	

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.

s08q16: Tenk tilbake på de erfaringene du har med Skatteetaten. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Skatteetaten?

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

Statistics [NW/ W] [Valid=4433 /-] [Invalid=1543 /-]

Literal question Tenk tilbake på de erfaringene du har med Skatteetaten. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Skatteetaten?

Concepts Taxation, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært misfornøyd -3	85	1.9%
2	-2	106	2.4%
3	-1	263	5.9%
4	0	657	14.8%
5	+1	1044	23.6%
6	+2	1434	32.3%
7	Svært fornøyd +3	533	12.0%
8	Vet ikke	311	7.0%
9	Ub	14	
Sysmiss		1529	

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.

s08q17: I hvilken grad pleier Skatteetaten å innfri dine forventninger?

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

Statistics [NW/ W] [Valid=4430 /-] [Invalid=1546 /-]

Literal question I hvilken grad pleier Skatteetaten å innfri dine forventninger?

Concepts Taxation, Satisfaction

s08q17: I hvilken grad pleier Skatteetaten å innfri dine forventninger?

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært liten grad -3	90	2.0%
2	-2	102	2.3%
3	-1	205	4.6%
4	0	740	16.7%
5	+1	889	20.1%
6	+2	1173	26.5%
7	Svært stor grad +3	474	10.7%
8	Vet ikke	757	17.1%
9	Ub	13	
Sysmiss		1533	

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.

s08q18: Tenk deg en ideell skatteetat. Hvor nær opp til dette idealet er Skatteetaten?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=4421 /-] [Invalid=1555 /-]
Literal question	Tenk deg en ideell skatteetat. Hvor nær opp til dette idealet er Skatteetaten?
Concepts	Taxation, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært fjernt fra idealet -3	128	2.9%
2	-2	179	4.0%
3	-1	302	6.8%
4	0	676	15.3%
5	+1	959	21.7%
6	+2	1070	24.2%
7	Svært nær idealet +3	345	7.8%
8	Vet ikke	762	17.2%
9	Ub	14	
Sysmiss		1541	

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.

s08q19: Hvor stor eller liten tillit har du til Skatteetaten?

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-8] [Missing=*/9/9996]
Statistics [NW/ W]	[Valid=4425 /-] [Invalid=1551 /-]
Literal question	Hvor stor eller liten tillit har du til Skatteetaten?
Concepts	Taxation, Satisfaction

Value	Label	Cases	Percentage
1	Svært liten tillit -3	127	2.9%
2	-2	124	2.8%
3	-1	226	5.1%
4	0	610	13.8%
5	+1	902	20.4%
6	+2	1423	32.2%
7	Svært stor tillit +3	649	14.7%
8	Vet ikke	364	8.2%
9	Ub	12	

# s08q19: Hvor stor eller liten tillit har du til Skatteetaten?			
Value	Label	Cases	Percentage
Sysmiss		1539	
<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= 1100507-2239720] [Missing=*]		
Statistics [NW/ W]	[Valid=539 /-] [Invalid=5437 /-] [Mean=1649874.755 /-] [StdDev=508431.515 /-]		
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=5976 /-] [Invalid=0 /-]		
Literal question	År		
Concepts	Time		
Value	Label	Cases	Percentage
1	2010	1445	24.2%
2	2013	1986	33.2%
3	2015	2006	33.6%
4	2017	539	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=523 /-] [Invalid=5453 /-]		
Literal question	Sprakvariant		
Concepts	Languages		
Value	Label	Cases	Percentage
1		457	87.4%
2		53	10.1%
3		13	2.5%
Sysmiss		5453	
<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=5976 /-] [Invalid=0 /-]		
Literal question	Fylke		
Concepts	Geographical data		
Value	Label	Cases	Percentage
1	Østfold	304	5.1%
2	Akershus	677	11.3%
3	Oslo	947	15.8%
4	Hedmark	228	3.8%
5	Oppland	211	3.5%

FYLKE: Fylke

Value	Label	Cases	Percentage
6	Buskerud	325	5.4%
7	Vestfold	289	4.8%
8	Telemark	176	2.9%
9	Aust-Agder	122	2.0%
10	Vest-Agder	205	3.4%
11	Rogaland	480	8.0%
12	Hordaland	560	9.4%
14	Sogn og Fjordane	134	2.2%
15	Møre og Romsdal	270	4.5%
16	Sør-Trøndelag	398	6.7%
17	Nord-Trøndelag	142	2.4%
18	Nordland	263	4.4%
19	Troms	180	3.0%
20	Finnmark	65	1.1%

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

KSTR: Kommunestørrelse

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=539 /-] [Invalid=5437 /-]
Literal question	Kommunestørrelse
Concepts	Geographical data

Value	Label	Cases	Percentage
1	<5.000 innbyggere	48	8.9%
2	5-20.000 innbyggere	141	26.2%
3	20.000-110.000 innbyggere	173	32.1%
4	110.000 eler flere innbyggere	177	32.8%
Sysmiss		5437	

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.

SENTRALITET: Sentralitet

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=539 /-] [Invalid=5437 /-]
Literal question	Sentralitet
Concepts	Geographical data

Value	Label	Cases	Percentage
1	Minst sentrale kommuner	54	10.0%
2	Mindre sentrale kommuner	38	7.1%
3	Noe sentrale kommuner	108	20.0%
4	Sentrale kommuner	339	62.9%
Sysmiss		5437	

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

alderkat: Alder

Information	[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-5] [Missing=*]
Statistics [NW/ W]	[Valid=5976 /-] [Invalid=0 /-]
Literal question	Alder

# alderkat: Alder			
Concepts		Age	
Value	Label	Cases	Percentage
1	18-24 år	515	8.6%
2	25-34 år	913	15.3%
3	35-49 år	1252	21.0%
4	50-66 år	1882	31.5%
5	67- år	1414	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=5437 /-] [Invalid=0 /-]	
Literal question		Id	
Concepts		Data	
# Kommunestr: Kommunestørrelse			
Information		[Type= discrete] [Format=numeric] [Range= 1-4] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=5437 /-] [Invalid=539 /-]	
Literal question		Kommunestørrelse	
Concepts		Geographical data	
Value	Label	Cases	Percentage
1	Under 5 000 innbyggere	585	10.8%
2	5 000 - 20 000 innbyggere	1439	26.5%
3	20 000 - 110 000 innbyggere	1842	33.9%
4	110 000 innbyggere eller fler	1571	28.9%
Sysmiss		539	
<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>			
# s16ACSI: Skatteetaten total tilfredshet			
Information		[Type= continuous] [Format=numeric] [Range= 0-100.0002] [Missing=*]	
Statistics [NW/ W]		[Valid=4085 /-] [Invalid=1891 /-] [Mean=67.431 /-] [StdDev=22.162 /-]	
Literal question		Skatteetaten total tilfredshet	
Concepts		Taxation	