



Skatteetaten

Postpandemisk lunsjtreff: Hvordan arbeide for digital inkludering?

Nikolai Vike, Skatteetaten, 07.04.2022

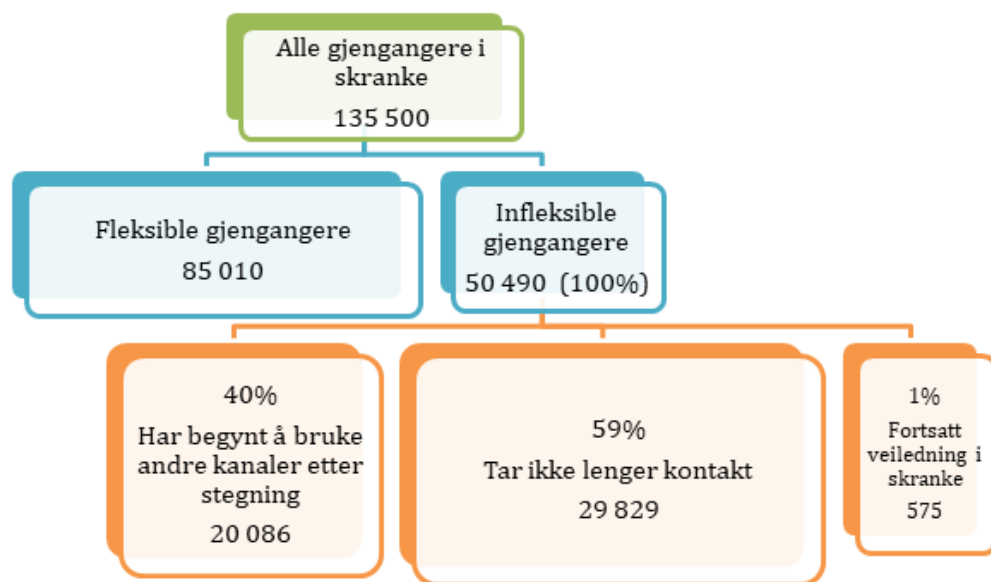




Skatteetaten

Bakgrunn for analysen

- *I store deler av 2020 var publikumsmottakene til Skatteetaten kun åpne for oppmøtepliktige saker. Har brukere med behov for veiledning på andre områder, og som helst ville oppsøkt publikumsmottakene, fått dekket sine behov i andre kanaler etter nedstigningen?*
- *Artikkel: [Publikumsmottakene har en viktig rolle i fremtiden](#), Vike mfl. (16.12.2021), [Publikumsmottakene har en viktig rolle i fremtiden - Skatteetaten](#)*



- *Rapporten:*
- *"Flere faktorer taler for at publikumsmottaket bør endre karakter. Men vi finner at 59 prosent av brukerne som var vant til å få hjelp i kun publikumsmottak ikke tar kontakt i andre kanaler etter koronanedstengningen fra 16 mars 2020, noe som kan tyde på at digitale kanaler ikke er et direkte substitutt for alle brukere".*

