



## **Företagens synpunkter på Skatteverkets sätt att arbeta**

***”Brukarundersökningen, företag”***

**Resultat från en riksomfattande  
undersökning september – oktober 2013**

## Förord

Skatteverket gör regelbundet mätningar av medborgarnas och företagens syn på skattesystemet, skattefusket, skattekontrollen och upplevelserna i kontakterna med Skatteverket.

Undersökningarna har till syfte att:

- ge underlag för en bedömning av hur inställningen till skattesystemet och Skatteverket utvecklas,
- ge underlag för en bedömning av hur medborgare och företag ser på Skatteverkets service, olika former av fusk och kontrollens effekter,
- ge underlag för bedömning av hur målen uppfylls och som underlag i verksamhetsplaneringen

I denna rapport redovisas resultaten från en intervjuundersökning om vad företag tycker om Skatteverkets service och bemötande ("Brukarenkäten - företag"). I slutet av förra året presenterades resultatet från en undersökning som gjordes våren 2013 vilken handlade om företagens synpunkter på skattesystemet, skattefusket och Skatteverkets kontroll ("Företagsenkäten").

En motsvarande brukarundersökning gjordes förra gången 2007. Då sex år har gått sedan dess har en grundlig genomgång gjorts av de frågor som ställts och flera frågor i årets undersökning är nya.

Fältarbetet för Brukarundersökningen genomfördes i form av telefonintervjuer under september - oktober 2013 av undersökningsföretaget Markör. Rapporten har tagits fram vid Skatteverkets analysenhet av Anders I Andersson och Henrik Franzon.

Solna i juli 2014

Åsa Hagman  
T.f. chef för Analysenheten

## Innehållsförteckning

Förord .....	2
Innehållsförteckning.....	3
Sammanfattning.....	6
Om undersökningen.....	6
Resultat .....	6
1 Allmänt om undersökningen .....	9
1.1 Bakgrund och syfte .....	9
1.2 Population och urval .....	9
1.3 Undersökningens genomförande .....	10
1.4 De svarandes sammansättning.....	11
2 Rapportens disposition och undersökningens koppling till skattefelsmodellen .....	14
2.1 Kapitelindelning och jämförbarhet mellan 2007 och 2013.....	14
2.2 Undersökningens koppling till skattefelsmodellen .....	14
3 Företagens kontakter med Skatteverket.....	16
3.1 Utvecklingen inom serviceområdet 2007 - 2013.....	16
3.2 Utvecklingstendenser för några kanaler, statistik från Skatteverket.....	16
3.2.1 Skatteverkets webbplats.....	16
3.2.2 Skatteupplysningen.....	17
3.2.3 E-tjänster.....	18
3.3 Summering av företagens kontakter med Skatteverket hämtade från undersökningarna 2007 och 2013.....	19
3.3.1 Utvecklingen mellan 2007 och 2013 på totalnivå .....	19
3.3.2 Jämförelser på gruppnivå.....	22
4 Kontakter – synpunkter på kanaler.....	23
4.1 Webbplatsen .....	23
4.2 Skatteupplysningen .....	25
4.3 E-post .....	27
4.4 Informationsträff .....	30
4.5 Brev från Skatteverket.....	31
4.6 Besök av Skatteverket.....	33
4.7 Skriftspråket i förfrågningar, beslut och revisionspromemorior.....	34

5	Personalens bemötande och sakkunskaper .....	35
5.1	Bemötande .....	35
5.2	Sakkunskap .....	37
6	Generellt om tillgänglighet och information .....	40
6.1	Tillgänglighet – lätt att kontakta Skatteverket vid behov? .....	40
6.2	Är Skatteverket bra på att informera? .....	41
6.3	Skatteverkets broschyrer och blanketter.....	42
7	Skatteverkets e-tjänster .....	44
7.1	Företags användning av e-tjänster.....	44
7.1.1	Inkomstdeklaration.....	46
7.1.2	Skattedeklaration.....	48
7.1.3	Preliminär inkomstdeklaration.....	50
7.1.4	Skattekonto.....	51
7.2	I vilken utsträckning använder företag e-tjänster via ombud? .....	53
7.3	Skäl till varför företagen använder vissa men inte alla e-tjänster .....	56
7.4	Är e-tjänsterna enkla att använda?.....	57
7.5	Upplevda brister i e-tjänster .....	58
7.6	E-tjänster som saknas.....	59
7.7	Teknisk support .....	59
8	Förtroendet för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift .....	60
9	Hur företagen vill bli informerade .....	61
9.1	Resultat .....	61
9.2	Reflektion.....	63
10	Metod .....	65
10.1	Från ”Regionenkäten” till ”Brukarundersökningen” .....	65
10.2	Population och urval .....	65
10.3	Undersökningens genomförande .....	66
10.4	Bortfallsanalys och skattningsförfarande (viktning av data) .....	68
10.5	Redovisning av resultat .....	69
10.6	Förändringar av frågepaketet mellan 2007 och 2013 .....	70
10.7	Undersökningens tillförlitlighet .....	70
	Bilagor .....	71
	Bilaga 1: Intervjuguide 2013 .....	72



Bilaga 2: Intervjuguide 2007 .....	77
Bilaga 3: Grundtabeller. Tidsserier 2007 – 2013.....	84
Bilaga 4: Grundtabeller. Tidsserier 2007 – 2013 på gruppnivå .....	90
Bilaga 5: Grundtabeller. Resultat 2013 på gruppnivå.....	121

## Sammanfattning

### Om undersökningen

Skatteverket har under september – oktober 2013 genomfört en enkätundersökning av synen på Skatteverkets sätt att arbeta. Undersökningen har riktat sig till företag som haft olika former av kontakt med myndigheten. Detta för att få underlag för att kunna bedöma hur företagen ser på servicen och bemötandet.

Senast en motsvarande undersökning gjordes var 2007. Enkätundersökningar är en av flera metoder att försöka ringa in hur utvecklingen ser ut inom områden som är viktiga för Skatteverkets verksamhet. En osäkerhet i enkätundersökningar är att svaren bygger på självrapportering. Men förutom att självrapporterade normer och attityder är intressanta i sig kan de på olika sätt bidra till en bättre förståelse av utvecklingen.

### Resultat

#### Allmänt

Undersökningen visar allmänt på ett högre betyg för Skatteverkets service och bemötande, jämfört med undersökningen 2007. Resultaten talar för att inriktningen som Skatteverket har valt fungerar väl.

Resultatet visar att företagens behov i många avseenden varierar, bland annat beroende på ett företags storlek men också på hur länge företaget har varit verksamt. Denna kunskap är central när det gäller det fortsatta arbetet med att på olika sätt göra det enklare för företagen att göra rätt men i det arbetet är det även viktigt att se företags behov samlat utifrån fler förutsättningar än hur länge företaget har drivits och dess storlek.

#### Skatteverkets webbplats

Såväl webbstatistik som denna attitydundersökning visar att Skatteverkets webbplats används av allt fler företag. Andelen företag som svarat att de besökt webbplatsen har ökat från 59 till 71 procent mellan 2007 och 2013. Hur webbplatsen uppfattats beror i stor utsträckning på hur informationen presenteras och i vilken grad innehållet motsvarar besökarens behov.

Av undersökningen framgår att 60 procent av företagen var nöjda med innehållet på webbplatsen och att drygt 10 procent var missnöjda med innehållet. Då fler och fler företag använder webbplatsen för att få information är det viktigt att Skatteverket fortsätter arbetet med att anpassa informationen på webbplatsen efter företagens behov.

#### Skatteupplysningen

Andelen som svarat att de ringt Skatteupplysningen har minskat från 52 procent 2007 till 29 procent 2013. Visserligen ställdes inte intervjufrågorna på exakt samma sätt men skillnaden ger ändå en fingervisning om att företagen har gått över till att använda andra kanaler än telefon för att kontakta Skatteverket. Bland nystartade företag är andelen som ringt Skatteupplysningen högre, 44 procent.

E-post som kontaktsätt har inte ökat nämnvärt sedan 2007. Då var det 11 procent som hade kontaktat Skatteverket via e-post vilket kan jämföras med 15 procent 2013.

### **Informationsträffar**

En nyhet i den här undersökningen är att företagen fick svara på frågor om Skatteverkets informationsträffar. Andelen som svarade att de hade deltagit i en informationsträff under det senaste året uppgick till 11 procent. Av dessa instämde 60 procent i påståendet att informationen man fick på träffen var den man behövde. I gruppen företag yngre än två år var det färre (46 procent) som instämde i påståendet om att informationen var den man behövde.

### **Skriftspråk**

De som varit i kontakt med Skatteverket via e-post, samt de som blivit kontaktade av Skatteverket via brev eller haft revision eller något av de aktuella formerna för kontrollbesök, fick ta ställning till ett påstående om att Skatteverket använder ett enkelt och begripligt skriftspråk. Av svaren framgår att det finns stora skillnader. Det var knappt hälften (47 procent) av dem som blivit kontaktade via brev, haft revision eller annat kontrollbesök som upplevde att skriftspråket var enkelt och begripligt. Av dem som varit i kontakt med Skatteverket via e-post var det 71 procent som instämde i att skriftspråket var enkelt och begripligt.

### **Bemötande och sakkunskap**

Ett av Skatteverkets övergripande mål är att företagen är nöjda med bemötandet, och detta mål följs numera upp med en ja/nej fråga. Andelen som svarade ”Ja” på frågan om man får ett bra bemötande uppgick till 97 procent, vilket är fler än 2007 års instämmande (72 procent) och varken eller (20 procent) tillsammans. Resultatet ger därmed en indikation på att andelen som upplever att de får ett bra bemötande har ökat markant. Årets resultat är ett mycket gott betyg till Skatteverket. Nu gäller det främst att bibehålla denna höga nivå.

I förhållande till 2007 års undersökning har andelen som anser att personalen vid Skatteverket har bra sakkunskap ökat från 60 procent till 70 procent. Andelen som inte instämmer i påståendet har minskat från 10 procent till 7 procent.

### **Tillgänglighet och information**

Tillgängligheten upplevs sammantaget som bra, nästan 70 procent instämde i påståendet att det är lätt att kontakta Skatteverket när man behöver det. Det är en ökning med cirka 10 procentenheter i förhållande till 2007.

I årets undersökning är andelen som instämmer i påståendet att Skatteverket är bra på att informera 64 procent, nästan den samma som i den förra undersökningen. I förhållande till 2007 års undersökning har andelen som tagit del av Skatteverkets broschyrer och blanketter minskat, från 87 procent till 76 procent. Av dem som tagit del av Skatteverkets broschyrer och blanketter är det i denna undersökning fler som instämmer i att de är bra, 62 procent jämfört med 53 procent i den förra undersökningen.

### **E-tjänster**

En nyhet i den här undersökningen i förhållande till den föregående är att företagen fick frågor om Skatteverkets e-tjänster. Att få fler företag att övergå till att använda Skatteverkets e-tjänster är ett prioriterat område.

Av företagen svarade 66 procent att de hade använt Skatteverkets e-tjänster under de senaste 12 månaderna. Större företag, företag med fler än 50 anställda, använder e-tjänsterna i högre utsträckning än övriga företag.

Av e-tjänsterna Inkomstdeklaration, Preliminär inkomstdeklaration, Skattedeklaration och Skattekonto använder företagen de två sistnämnda i störst utsträckning. Vidare är det de två e-tjänster som företagen oftast använder via ombud. Av företagen som svarade att de använder vissa men inte alla e-tjänster, angav de flesta som skäl att de inte hade behov av att använda alla e-tjänster.

Skattedeklaration och Skattekonto var inte bara de e-tjänster som företagen använder i störst utsträckning. De var även de tjänster företagen upplevde som enklast att använda. Detta resultat indikerar att det är viktigt att en e-tjänst uppfattas som enkel för att locka till sig fler användare.

De brister som företagen upplever med e-tjänsterna handlar sammantaget om gränssnitt, funktionalitet och tillgänglighet. Flera av de svarande framförde önskemål om att utöka möjligheterna att låta ombud använda tjänsterna för deras räkning.

### **Förtroende**

Resultatet visar att företagen har ett högt förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift. Andelen som instämde i påståendet var 79 procent vilket är en tydlig ökning i förhållande till 2007 då motsvarande andel var 68 procent.

### **Information vid stor nyhet i skattelagstiftningen**

När det gäller på vilket sätt företag vill bli informerade vid en stor förändring i skattelagstiftningen eller om ett nytt sätt att redovisa skatt införs, visar svaren att det inte finns en informationskanal som tilltalar alla. Informationsbrev på posten var det alternativ som drygt hälften angav att de föredrog. Nästan en tredjedel svarade att de ville bli informerade via e-post. Att få information via webbplatsen var ett alternativ som tilltalade knappt en femtedel.

När det gäller information från Skatteverket till företagen är det uppenbart att brev är den kanal som är mest känd och antagligen den som företagen är mest bekväm med. Det är således långt kvar till att Skatteverkets mål ”medborgare och företag tycker att e-vägen är den enklaste vägen” är uppnått. Men mycket talar för att detta kan komma att ändras inom en snar framtid. Användningen av och efterfrågan på mobila tjänster ökar snabbt och Skatteverket satsar nu särskilt på att utveckla sådana tjänster utifrån företagets behov.



## 1 Allmänt om undersökningen

### 1.1 Bakgrund och syfte

Skatteverket har sedan 1986 genomfört attitydundersökningar riktade till medborgare respektive företag. Sedan mitten av 1990-talet har dessa båda undersökningar i sin tur delats upp i två delundersökningar med olika fokus:

- synen på skattesystemet, skattefusket och Skatteverkets kontroll bland samtliga medborgare respektive företag (benämnda ”Medborgarundersökningen” respektive ”Företagsundersökningen”)
- synen på Skatteverkets service och bemötande hos dem som har haft olika former av kontakt med verket – de s.k. Brukarundersökningarna.

Den Brukarundersökning riktad till företag, som redovisas i denna rapport, genomfördes med telefonintervjuer under september-oktober 2013. Undersökningen har till syfte att ge underlag för en bedömning av hur företagen ser på Skatteverkets service och bemötande. En liknande undersökning genomfördes 2007. Tidigare undersökningar med syfte att bedöma synen på Skatteverkets service och bemötande genomfördes med postala enkäter. Skillnaden i metod gör att dessa undersökningar inte kan jämföras med dem från 2007 och 2013.

Under hösten 2013 presenterades resultat från Företagsundersökningen<sup>1</sup>.

De resultat från 2007 som redovisas i denna rapport är inte desamma som redovisades i Rapport 2008:4<sup>2</sup>. Mer information om detta ges i avsnitt 10.1.

### 1.2 Population och urval

2007 års undersökning:

Målpopulationen var aktiva företag (aktie-, handels- och kommanditbolag samt enskilda näringsidkare) i Sverige 2007. Som urvalsram användes SCB:s företagsregister. I urvalsramen ingick företag som antingen var registrerade för F-skatt och/eller arbetsgivaravgift och/eller moms och har SNI-kod. Dessutom hade de redovisat en omsättning på minst 1 000 kr för 2005, eller var nyregistrerade under 2006 eller 2007.

Ett stratifierat urval gjordes av 9 908 företag, fördelade enligt följande:

- bokförings- och revisionsbyråer (SNI2007 69201-69203): 1 087 st.

Urval från övriga branscher:

- Företag utan anställda: 3 666 st.
- 1-4 anställda: 2 119 st.

---

<sup>1</sup> Rapport 2013:03 Företagens synpunkter på skattesystemet, skattefusket och Skatteverkets kontroll  
<http://www.skatteverket.se/download/18.46ae6b26141980f1e2d425b/1384930470062/F%C3%B6retagsunders%C3%B6kning+2013.pdf>

<sup>2</sup> Rapport 2008:4 Företagens synpunkter på Skatteverkets sätt att arbeta  
<http://www.skatteverket.se/download/18.71004e4c133e23bf6db8000109876/1348476485242/rapport200804.pdf>

- 5-9 anställda: 1 025 st.
- 10-49 anställda: 1 009 st.
- Minst 50 anställda: 1 002 st.

#### 2013 års undersökning:

Målpopulationen var aktiva företag (aktie-, handels- och kommanditbolag samt enskilda näringsidkare) i Sverige 2013. I urvalsramen ingick företag som antingen var registrerade för F-skatt och/eller arbetsgivaravgift och/eller moms och har SNI-kod. Dessutom hade de redovisat en omsättning på minst 1 000 kr för 2011, eller var nyregistrerade under 2012 eller 2013.

Ett stratifierat urval gjordes av 12 000 företag, fördelade enligt följande:

- bokförings- och revisionsbyråer (SNI2007 69201-69203): 1 500 st.

Urval från övriga branscher:

- Företag utan anställda: 5 250 st.
- 1-4 anställda: 2 250 st.
- 5-49 anställda: 1 500 st.
- Minst 50 anställda: 1 500 st.

Mer information om population och urval ges i avsnitt 10.2.

### **1.3 Undersökningens genomförande**

Tabell 1 redovisar resultatet av fältarbetet från 2007 och 2013 års undersökningar. Svarsandelen blev 53 procent i båda undersökningarna. Företag utan telefonnummer kom dock inte med i 2013 års urval såsom det var tänkt. I så fall hade andelen svarande 2013 med all säkerhet blivit betydligt lägre. Se kapitel 10 för ytterligare information.

	<b>2007</b>	<b>2013</b>
Urval	9 908	12 000
Övertäckning <sup>3</sup>	449	540
Bortfall	4 408	5 428
Antal svarande	5 051	6 032
Andel svarande <sup>4</sup>	53 %	53 %

<sup>3</sup> Övertäckning innebär en person som ingår i urvalsramen men inte tillhör målpopulationen aktiva företag i Sverige. Detta kan t.ex. vara att företaget gått i konkurs. Majoriteten av denna grupp är emellertid de som på intervjuens första fråga ”Är företaget aktivt eller vilande?” svarade att företaget är vilande, varpå intervjun avslutades.

#### **1.4 De svarandes sammansättning**

Intervjuerna inleddes med ett antal bakgrundsfrågor. I tabell 2 redovisas de svarandes sammansättning efter de olika frågorna, både oviktat (hur de svarande faktiskt fördelade sig) och viktat (den effekt gruppen hade på statistiska beräkningar för hela företagspopulationen). Se avsnitt 10.4 för information om viktningen av data.

---

<sup>4</sup> Andelen svarande är beräknad exkl. övertäckning, dvs. antal svarande / (antal svarande + antal bortfall), men inkluderar de som i intervjun svarade att de är inaktiva.

**Tabell 2 De svarandes sammansättning**

Registervariabler			Enkätfrågor		
	Oviktat	Viktat		Oviktat	Viktat
<b>Antal anställda</b>			<b>Svarandes befattning</b>		
Utan anställda	43 %	62 %	Företagsägare	59 %	73 %
1-4 anställda	25 %	26 %	Företagsledare/VD	10 %	10 %
5-9 anställda	9 %	6 %	Ekonomiansvarig	21 %	11 %
10-19 anställda	5 %	3 %	Anställd på ekonomiavdelning	5 %	2 %
20-49 anställda	3 %	2 %	Ej något av ovanstående men ”sköter den ekonomiska hanteringen”	5 %	4 %
50+ anställda	16 %	1 %	<b>Hur länge företaget har drivits</b>		
<b>Juridisk form</b>			Mindre än 2 år	7 %	9 %
Aktiebolag	61 %	45 %	2-5 år	15 %	17 %
HB/KB	5 %	7 %	Mer än 5 år	78 %	75 %
Fysisk person	34 %	49 %	<b>Använder extern redovisningskonsult</b>		
<b>Branschindelning – 8 grupper (se separat specificering)</b>			Ja	54 %	69 %
Jordbruk m.m.	11 %	19 %	- Löpande bokföring	31 %	40 %
Tillverkning m.m.	11 %	7 %	- Årsbokslut	52 %	66 %
Byggverksamhet	8 %	9 %	- Årsredovisning	50 %	64 %
Handel	15 %	14 %	- Skattedeklaration	39 %	52 %
Hotell- och restaurang	4 %	4 %	- Inkomstdeklaration	45 %	60 %
Transport och magasinering	4 %	3 %	- Redovisning av anställdas löner	28 %	35 %
Finans/fastighet m.m.	39 %	32 %	Nej	32 %	28 %
”Övriga tjänster”	9 %	12 %	Är själv konsult	14 %	2 %
			<b>Om det är enkelt att förstå information</b>		
			- Ja	87 %	84 %
			- Svårt att förstå information från Skatteverket	11 %	14 %
			- Svårt att förstå information på svenska (allmänt)	2 %	3 %

I presentationerna i rapporten används en indelning av företagen i 8 branscher som i diagram m.m. ges korta beteckningar. Exempel på vilka typer av verksamheter som ingår i respektive bransch framgår av tabell 3.

**Tabell 3 Branschindelning**

Kortbeteckning	Ingående verksamheter (SNI2007-rubriker)
Jordbruk m.m.	A: Jordbruk, skogsbruk och fiske
Tillverkning m.m.	B: Utvinning av mineral C: Tillverkning D: Försörjning av el, gas, värme och kyla E: Vattenförsörjning; Avloppsrening, avfallshantering och sanering
Byggverksamhet	F: Byggverksamhet
Handel	G: Handel; Reparation av motorfordon och motorcyklar
Transport	H: Transport och magasinering
Hotell/rest	I: Hotell- och restaurangverksamhet
Finans/fastighet m.m.	J: Informations- och kommunikationsverksamhet K: Finans- och försäkringsverksamhet L: Fastighetsverksamhet M: Verksamhet inom juridik, ekonomi, vetenskap och teknik N: Uthyrning, fastighetsservice, resetjänster och andra stödtjänster
Övriga tjänster	P: Utbildning Q: Vård och omsorg; Sociala tjänster R: Kultur, nöje och fritid S: Annan serviceverksamhet T: Förvärvsarbete i hushåll; Hushållens produktion av diverse varor och tjänster för eget bruk U: Verksamhet vid internationella organisationer, utländska ambassader o.d.

## 2 Rapportens disposition och undersökningens koppling till skattefelsmodellen

### 2.1 Kapitelindelning och jämförbarhet mellan 2007 och 2013

Rapporten inleds med en orientering om utvecklingen inom serviceområdet sedan 2007, samt en beskrivning av hur företagens kontakter med Skatteverket förändrats mellan 2007 och 2013. Därefter följer en genomgång av synpunkter som framkommit i undersökningen. Tabell 4 visar hur resultaten indelats samt för vilka frågor en jämförelse mellan 2007 och 2013 är möjlig.

**Tabell 4 Frågor med jämförbarhet mellan 2007 och 2013**

Kapitel	Frågor med god jämförbarhet mellan 2007 och 2013
4 Kontakter – synpunkter på kanaler	2007: <i>Har du använt Skatteverkets hemsida under de senaste 12 månaderna?/</i> 2013: <i>Har du besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna?</i> 2007: <i>Har du haft kontakt med Skatteverkets personal via e-post?/</i> 2013: <i>Har du tagit kontakt med Skatteverkets personal via e-post?</i>
5 Personalens bemötande och sakkunskaper	<i>Får du ett bra bemötande av personalen på Skatteverket? (samma fråga men olika skalor)</i> <i>Skatteverkets personal har bra sakkunskap</i>
6 Generellt om tillgänglighet och information	<i>Skatteverket är bra på att informera</i> <i>Har du tagit del av broschyrer eller blanketter från Skatteverket under de senaste 12 månaderna?</i>
7 Skatteverkets e-tjänster	
8 Förtroendet för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift	<i>Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift</i>
9 Hur företagen vill bli informerade	

I rapportens avslutande avsnitt behandlas svaren på frågan om hur företagen vill ha information vid en stor nyhet inom skattelagstiftningen.

### 2.2 Undersökningens koppling till skattefelsmodellen

För att Skatteverket på ett systematiskt och strukturerat sätt ska kunna beskriva och analysera skattefelets förändring över tid har Skatteverket utvecklat en teoretisk modell, ”skattefelsmodellen”. Det rör sig dels om faktorer som Skatteverket råder över genom sin verksamhet, dels om faktorer kopplade till förhållanden och händelser i vår omvärld.

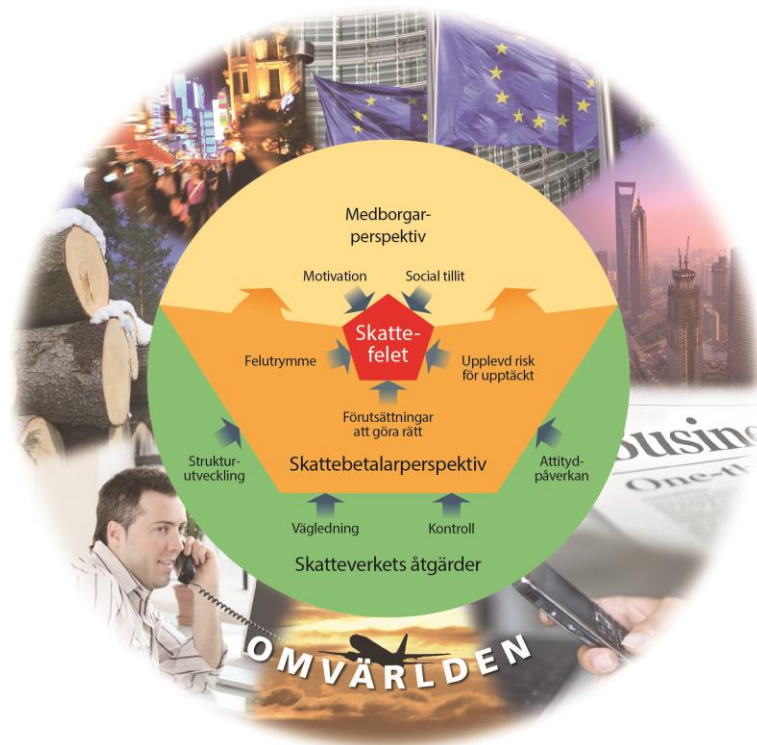
I skattefelsmodellen sorteras faktorer som är av betydelse för skattefelets utveckling in i fem olika skattefelsfaktorer som verkar på två nivåer:

- Medborgarperspektivet (makronivån), fångar medborgarnas attityd och inställning till att medverka i ett fungerande samhälle

- Skattebetalarperspektivet (mikronivån), utgår från det perspektiv den enskilde skattebetalarens förutsättningar att medverka till att rätt skatt betalas.

Det två perspektiven i modellen delas upp i skattefelsfaktorer. I medborgarperspektivet finns faktorerna social tillit och motivation. I skattebetalarperspektivet finns dessa skattefelsfaktorer: felutrymme, förutsättningar att göra rätt samt upplevd risk för upptäckt.

Den här undersökningen riktas framför allt mot skattefelsfaktorn ”Förutsättningar att göra rätt” inom skattebetalarperspektivet. Detta med frågor som kopplar till användning av en specifik tjänst eller kanal för kommunikation med Skatteverket. Vidare har vi frågat om förtroendet för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift. Denna fråga har koppling till skattefelsfaktorn ”Motivation” inom medborgarperspektivet.



Skattefelsmodellen.

### **3 Företagens kontakter med Skatteverket**

#### **3.1 Utvecklingen inom serviceområdet 2007 - 2013**

Skatteverket har under perioden 2007 – 2013 fortsatt arbetet som syftar till att förbättra och förenkla för medborgare och företag i deras kontakter med Skatteverket. Ett arbete som både handlat om själva kontaktytan och sätten att kommunicera men också om att effektivisera myndighetens processer och handläggning.

Under den aktuella tidsperioden har Skatteverket systematiskt arbetat för att förenkla för företag att göra rätt. Resultatet från en omfattande undersökning 2006 om företagandets villkor har diskuterats internt inom Skatteverket<sup>5</sup>. Detta för att öka insikterna och medvetandet om hur det är att vara företagare.

Vidare har Skatteverket under de aktuella åren lagt stor vikt vid att förbättra och förenkla språket i broschyrer, meddelanden, förfrågningar och beslut.

Skatteverket har under perioden satsat särskilt på e-tjänster för företag. Tjänsterna har både utvecklats och förbättrats samtidigt som nya möjligheter införts för att lämna uppgifter elektroniskt till Skatteverket. Detta är ett led i en långsiktig strävan mot ett enkelt och säkert uppgiftslämnande som sker uteslutande via e-tjänster.

Informationsinsatser har framför allt riktats mot nystartade företag i syfte att underlätta för företagen att göra rätt och förebygga fel. En viktig del i det förebyggande arbetet är samverkan med branschorganisationer och andra myndigheter. Den myndighetsgemensamma webbtjänsten Verksam.se, som startade 2009 är ett resultat av sådan samverkan. På Verksam.se samlar myndigheterna Bolagsverket, Skatteverket och Tillväxtverket information och e-tjänster för dem som ska starta eller driver företag.

En ny arbetsform, fördjupad dialog, inleddes 2012. Den är ett komplement till övrig verksamhet och riktar sig främst till de största företagen och koncernerna som hanterar stora volymer och komplexa transaktioner. Målsättningen med arbetsformen, som bygger på frivillighet, är att genom dialog bidra till att företagens redovisning av skatter och avgifter blir rätt från början.

#### **3.2 Utvecklingstendenser för några kanaler, statistik från Skatteverket**

##### **3.2.1 Skatteverkets webbplats**

Antalet besök totalt sett (både företag och privatpersoner) på Skatteverkets webbplats <[www.skatteverket.se](http://www.skatteverket.se)> har varje år ökat; år 2013 uppgick antalet besök till omkring 44 200 000 vilket kan jämföras med 2007 då motsvarande siffra var 25 200 000 besök. Att webbplatsen är en viktig informationskanal för företag framgår tydligt av resultatet av denna undersökning.

---

<sup>5</sup> TNS Gallup (2006). Ett möte med småföretagare. Småföretagens syn på företagande och skatter. Kvalitativ studie med personliga djupintervjuer



I början av 2010 gjordes en målgruppsanpassning av innehållet på webbplatsen och menyval för privatpersoner och företag infördes. Antalet besök (sidvisningar) har ökat varje år mellan 2010 och 2013 för både privatpersoner och företag. Andelen sidvisningar på företagsdelen har i genomsnitt varit 16 procent jämfört med 38 procent på privatpersonsdelen. Det verktyg som används för att mäta antalet sidvisningar på webbplatsen räknar förutom besök på sidor för privatpersoner eller för företag, även annat som till exempel sökningar, nedladdning av blanketter och besök på andra sidor. I tabell 5 visas hur antalet sidvisningar fördelade sig 2013.

**Tabell 5 Sidvisningar på <www.skatteverket.se> 2013**

Område	Sidvisningar
Privat	87 800 000
Företag	39 359 000
Startsidan	38 344 000
Klick på externa länkar	24 259 000
Om skatteverket	14 313 000
Sökningar/sökfrågor	9 500 000
Nedladdningar av bl.a. pdf-filer	8 241 000
Rättsinformation	2 513 000
Other languages	1 176 000
Sök (själva sidan)	965 000
Visningar av 404-sidan (trasiga länkar m.m.)	448 000
Innehåll A-Ö	398 000
Teckenspråk	40 200

### 3.2.2 Skatteupplysningen

Skatteupplysningen besvarar allmänna frågor via telefon och e-post.

De senaste åren har olika insatser gjorts för att stärka Skatteupplysningens verksamhet. Ett exempel är att vissa ärenden numera kan handläggas direkt vid kontakten med Skatteupplysningen. Ett annat är att det går att skicka in frågor till Skatteupplysningen via ett formulär på Skatteverkets webbplats.

Under perioden 2007 – 2013 har antalet besvarade telefonsamtal minskat; de uppgick 2013 till drygt 3 915 000 vilket motsvarar en minskning med drygt 19 procent i förhållande till 2007. Samtidigt har antalet frågor via e-post till Skatteupplysningen under samma tid mer än fördubblats; år 2013 tog Skatteupplysningen emot omkring 373 200 e-postfrågor. Totalt sett innebär detta ändå att antalet frågor till Skatteupplysningen var färre 2013 (c:a 4 300 000 besvarade samtal och mottagna mejl) jämfört med 2007 (c:a 5 000 000 frågor).

**Tabell 6 Antal frågor till Skatteupplysningen via telefon och e-post per år**

År	Besvarade telefonsamtal	Inkomna mejl
2007	4 856 524	179 948
2008	4 887 636	215 251

2009	4 300 493	286 709
2010	4 520 687	320 335
2011	4 445 178	356 596
2012	4 387 377	371 786
2013	3 915 628	373 270

### 3.2.3 E-tjänster

Fler och fler övergår till att använda Skatteverkets e-tjänster. Skatteverket tillhandahåller sammanlagt ett femtiotal e-tjänster för företag eller privatpersoner. Genom e-tjänsterna hanteras de uppgifter som lämnas till myndigheten elektroniskt vilket minskar risken för fel. Något som i sin tur leder till ökad kvalitet, säkerhet och produktivitet.

För några av de tjänster som riktar sig till företag och som ingått i undersökningen har utvecklingen sedan 2007 varit följande. Skatteverket har under den aktuella perioden utökat möjligheterna för företag att utse deklaraionsombud. Ett sådant ombud kan bland annat lämna deklaraioner elektroniskt, läsa uppgifter från skattekonto och skattedeklaraioner samt lämna kompletterande uppgifter till en deklaraion.

E-tjänsten Skattekonto, där man kan se aktuellt saldo på skattekontot men också bokförda och kommande transaktioner, har fått allt fler användare. Antalet unika inloggningar uppgick år 2007 till cirka 304 500 att jämföra med år 2013 då 1 090 000 unika inloggningar registrerades.

Motsvarande utveckling kan vi notera när det gäller e-tjänsten Elektronisk skattedeklaraion som används för att lämna redovisning av moms, arbetsgivaravgifter och avdragen preliminärskatt för anställda. För december månad 2013 lämnades nära 70 procent av samtliga skattedeklaraioner elektroniskt.

De som driver företag kan numera – oberoende av företagsform - lämna sin personliga deklaraion via e-tjänsten Inkomstdeklaraion 1 och få eventuell skatteåterbäring till midsommar. När det gäller själva företagets inkomstdeklaraion måste man som regel använda e-tjänsterna Inkomstdeklaraion 1 eller Inkomstdeklaraion 2 tillsammans med e-tjänsten Filöverföring för att lämna bilagor till deklaraionen. Även för inkomstdeklaraionen har antalet användare ökat sedan 2007.

År 2010 infördes en ny e-tjänst, Momsåterbetalning inom EU, som ger svenska företag möjlighet att på elektronisk väg ansöka om att återfå moms från andra EU-länder. Det nya elektroniska ansökningsförfarandet ersatte ett pappersbaserat system som byggde på att sökandena skickade sina ansöknings inklusive originalfakturor per post. Med e-tjänsten behöver företagen bara fylla i en ansökan som sedan överförs på elektronisk väg till återbetalningsstaten.

Inom punktskatteområdet tillkom 2009 en ny e-tjänst, Återbetalning – punktskatt, i vilken det är möjligt söka återbetalning av energi- eller koldioxidskatt för olika återbetalningstyper.

### **3.3 Summering av företagens kontakter med Skatteverket hämtade från undersökningarna 2007 och 2013**

Vi har i 2007 och 2013 års undersökningar frågat om man haft olika typer av kontakter med Skatteverket under de senaste 12 månaderna. Frågorna har använts för att under intervjuernas gång filtrera fram dem som ska få följdfrågor gällande attityden till Skatteverkets service vid olika kontaktformer, men det är också intressant att studera utvecklingen av svaren på kontaktfrågorna i sig.

Vid båda undersökningarna har vi frågat företagen om de besökt Skatteverkets webbplats och om de haft kontakt via telefon, e-post, brev eller personliga besök. I ambitionen att vara mer precisa i filterfrågorna har det blivit flera skillnader i frågeställningarna jämfört med 2007. Dessvärre medför det att jämförelserna mellan 2007 och 2013 försvåras. Vi har ändå valt att redovisa siffror från båda undersökningarna för var och en av kontaktformerna, i tabell 7.

#### **3.3.1 Utvecklingen mellan 2007 och 2013 på totalnivå**

##### **Skatteverkets webbplats inklusive e-post**

Andelen företag som besökt Skatteverkets webbplats (inklusive kontakter via e-post – mejl till Skatteverket skickas via webbplatsen) har ökat mellan 2007 och 2013. Andelen som besökt webbplatsen har ökat från 59 till 71 procent och andelen som svarat att de tagit kontakt via e-post har ökat från 11 till 15 procent. Dessa ökningarna stämmer väl överens med Skatteverkets statistik över det totala antalet besök på webbplatsen per år och antalet inkomna mejl, som beskrivits i avsnitt 3.2.1 och 3.2.2.

##### **Telefon**

Andelen företag som svarat att de ”haft någon kontakt med Skatteverket via telefon”/”ringt till Skatteupplysningen” har minskat, från 52 till 29 procent. Denna minskning beror förmodligen till viss del på den ändrade frågeställningen 2013, som enbart gäller fall där företaget tagit kontakten och som specifikt pekar ut ”Skatteupplysningen” som kontaktväg. Tabell 6 i avsnitt 3.2.2 visar dock att antalet besvarade samtal har minskat mellan 2007 och 2013, och ger ytterligare en indikation på att andelen företag som haft kontakt med Skatteverket via telefon har minskat under denna period.

##### **Brev**

Frågan om brevkontakter har också ändrats avsevärt. Från ”Har du haft någon kontakt med Skatteverkets personal via brev” till ”Har Skatteverket kontaktat dig via brev? Vi tänker nu på annat än att du fått din deklaration skickad till dig”. Frågan 2013 saknar kravet på personlig kontakt, så beroende på vad företagen bedömer som brev kan frågan även täcka in andra informationsutskick än vad som följer med deklarationen. Frågan 2007 täcker däremot även in brev från företag till Skatteverket.

På vilket sätt den förändrade frågeställningen har påverkat svaren är svårbedömt. Minskningen från 35 procent till 30 procent indikerar dock att andelen företag som har kontakt med Skatteverket via brev har minskat, då det inte borde vara alltför många företag som skickar brev till Skatteverket utan att Skatteverket har startat brevväxlingen. En annan

iakttagelse är att nivån på 30-35 procent förefaller något hög vid båda undersökningarna. Förmodligen har en del företag som mottagit riktad information sett detta som brev, vid båda undersökningarna.

### **Personligt besök**

I undersökningen 2007 ställde vi frågan om företaget haft kontakt med Skatteverket via ett "personligt besök". Denna fråga fanns inte med i 2013 års undersökning. I stället ställde vi frågor om företaget haft besök angående revision, kontroll av kassaregister, kontroll av personalliggare eller bokföringskontroll inför deklaration. Eftersom detta inte inkluderar vare sig informationsbesök eller besök på servicekontor gör vi bedömningen att frågorna är för olika för att göra en jämförelse mellan resultaten 2007 och 2013.

### **Någon form av personlig kontakt**

En sammanslagning av telefon, e-post, brev och personligt besök, dvs. om företaget haft någon form av personlig kontakt, har använts som villkor under intervjuerna för frågor om Skatteverkets personal som inte rör en specifik kanal, närmare bestämt frågor om bemötande och personalens sakkunskaper.

Andelen företag som haft någon form av personlig kontakt i 2007 och 2013 års undersökningar återspeglar siffrorna för telefonkontakter, eftersom telefon är den vanligaste kontaktformen. Därmed blir också tolkningen av siffrorna densamma som för telefon, att minskningen från 66 procent till 42 procent till viss del beror på förändrade frågeställningar, men att det har skett ett visst avtagande av personliga kontakter mellan företagen och Skatteverket mellan 2007 och 2013.

Det är bra att ha i åtanke längre fram i rapporten, vid tolkningen av utvecklingen av personalens bemötande och sakkunskaper, att grupperna som tillfrågades såg avsevärt olika ut 2007 och 2013.

**Tabell 7 Företagets kontakter med Skatteverket 2007 och 2013**  
**Frågeställningar och andelar av företagen som haft olika typer av kontakt**

Grön färg = siffrorna inte helt jämförbara, men jämförbarheten bedöms som god

Gul färg = siffrorna ej jämförbara storleksmässigt, men anger sannolikt korrekt riktning på förändringen

Röd färg = ej jämförbara siffror, det går inte att dra några slutsatser

Kontaktform	2007		2013		Kommentar om skillnad i frågeställningen
	Frågeställning	Andel företag	Frågeställning	Andel företag	
Webbplats	Har du använt Skatteverkets hemsida under de senaste 12 månaderna?	59 %	Har du besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna?	71 %	Ingen större skillnad.
E-post	Har du, under de senaste 12 månaderna, haft någon kontakt med Skatteverkets personal via e-post?	11 %	Har du, under de senaste 12 månaderna, tagit kontakt med Skatteverkets personal via e-post?	15 %	Ingen större skillnad, eftersom Skatteverket initierar e-postkonversationer företrädesvis via "Mina Meddelanden", vilket än så länge få företag har anslutit sig till.
Telefon	Har du, under de senaste 12 månaderna, haft någon kontakt med Skatteverkets personal via telefon?	52 %	Har du, under de senaste 12 månaderna, ringt "Skatteupplysningen", Skatteverkets kundtjänst för frågor?	29 %	Frågan 2013 täcker inte in direktkontakter till handläggare eller samtal från Skatteverket till företag.
Brev	Har du, under de senaste 12 månaderna, haft någon kontakt med Skatteverkets personal via brev?	35 %	Har Skatteverket kontaktat dig via brev under de senaste 12 månaderna? (Vi tänker nu på annat än att du fått din deklaration skickad till dig.)	30 %	Frågan 2013 avser brev från Skatteverket till företag. Beroende på vad företagen bedömt som brev kan frågan även ha täckt in informationsutskick (dock ej deklarationen). Frågan 2007 täcker däremot även in brev från företag till Skatteverket.
Personligt besök / kontrollbesök	Har du, under de senaste 12 månaderna, haft någon kontakt med Skatteverkets personal via personligt besök?	14 %	Har ditt företag haft besök av personal från Skatteverket under de senaste 12 månaderna angående revision, kontroll av kassaregister, kontroll av personalliggare eller bokföringskontroll inför deklaration?	3 %	Frågan 2013 var enbart avsedd att täcka in olika former av kontrollbesök och inkluderar inte t.ex. informationsbesök eller företag som besöker servicekontor.
Någon form av personlig kontakt med Skatteverket	Haft kontakt via e-post, telefon, brev eller personligt besök	66 %	Haft kontakt via e-post, telefon, brev eller kontrollbesök	42 %	Skillnader enligt beskrivningarna ovan.

### 3.3.2 Jämförelser på gruppnivå

Inom i stort sett alla företagsgrupper har majoriteten besökt Skatteverkets webbplats. Grupper där nästan samtliga företag (uppemot 90 procent eller mer) besökt webbplatsen är företag med minst 50 anställda, ekonomiansvariga och ekonomiavdelningsanställda, redovisningskonsulter, företag yngre än 2 år, användare av Skatteverkets e-tjänster och företag som tagit kontakt med Skatteverket på andra sätt. Däremot råder ett motsatt förhållande bland de som haft någon form av kontrollbesök. De som haft kontrollbesök har i lägre utsträckning besökt Skatteverkets webbplats än de som inte haft besök.

Kontaktmönstret är i stort sett detsamma för e-postanvändning som för besökare av webbplatsen, vilket är logiskt då e-postandet sker från webbplatsen. De flesta som tagit kontakt via e-post har också någon gång blivit kontaktade av Skatteverket via brev. Bland de som svarat att de inte blivit kontaktade av Skatteverket via brev – vilket är ungefär två tredjedelar av alla företag – var det endast 6 procent som tagit kontakt med Skatteverket via e-post.

En jämförelse av trender mellan olika grupper visar att ökningen av företag som besöker webbplatsen är likartad inom olika företagsstorlekar, förutom i gruppen företag med minst 50 anställda där i princip alla företag besökte webbplatsen redan 2007. Däremot har e-postanvändandet ökat främst bland företag med anställda. En jämförelse mellan branscher visar att den största ökningen av e-postanvändandet har skett inom bygg (från 7 till 21 procent) och handel (från 10 till 17 procent), medan ingen ökning ses inom tillverkning (11 procent) och faktiskt en statistiskt säkerställd minskning inom jordbruk/skog/fiske (från 8 till 4 procent).

Det finns ett positivt samband mellan företagsstorlek och andelen företag som haft kontakt via telefon. Detta gällde såväl 2007 som 2013. Andra grupper med en större andel företag som tar kontakt via telefon är redovisningskonsulter, nystartade företag och företag som varit i kontakt med Skatteverket på andra sätt. Avseende trenden mellan 2007 och 2013 finns inga väsentliga skillnader mellan grupper och deras kontakter via telefon.

## 4 Kontakter – synpunkter på kanaler

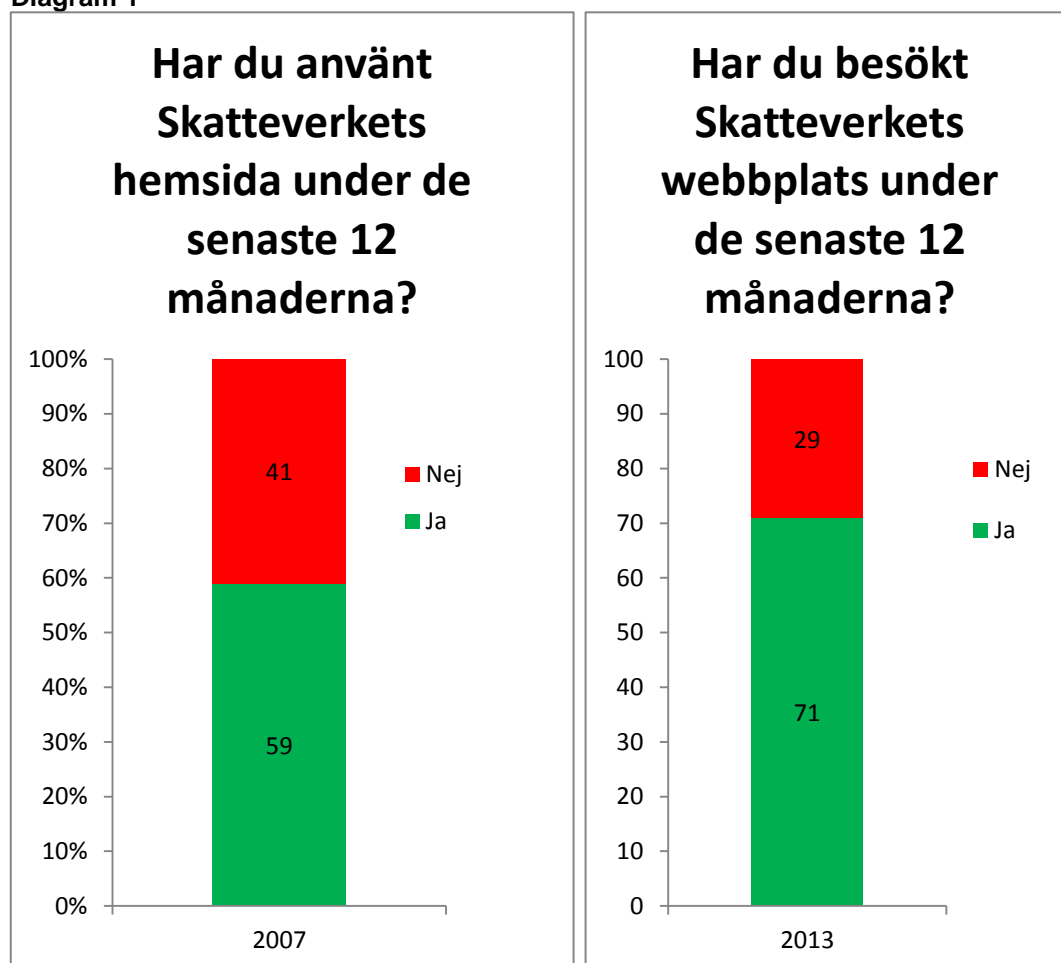
### 4.1 Webbplatsen

Vi ställde inledningsvis frågan om man hade besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna. Webben är allmänt sett en allt vanligare informationskälla och det gäller även företagets kontakter med Skatteverket.

I undersökningen 2007 formulerades frågan något annorlunda: ”Har du använt Skatteverkets hemsida under de senaste 12 månaderna?”.

Andelen företag som svarade att de besökt Skatteverkets webbplats var 71 procent 2013. Andelen som 2007 svarade de använt hemsidan var 59 procent, jämför diagram 1 nedan (även tabell 7, avsnitt 3.3). Skillnaden i frågeställning gör att frågorna kan ha uppfattats olika, genom att ”använt” innebär en mer aktiv handling som att till exempel ladda ner en blankett eller broschyr. Detta medför att ökningen från 59 till 71 procent kan vara en överskattning.

Diagram 1



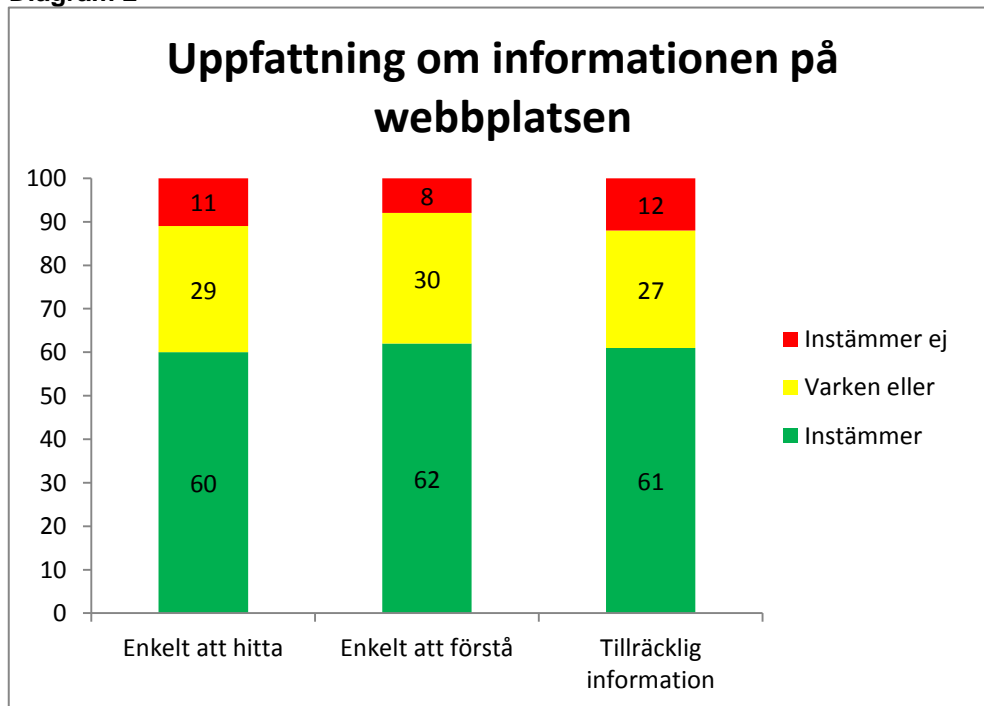
Bas: Samtliga

Till dem som svarade att de hade besökt Skatteverkets webbplats ställde vi frågor om hur de upplevde webbplatsen; om det var enkelt att hitta på den, om informationen var lätt att förstå samt om informationen var tillräcklig för att lösa det ärende man hade. Dessa frågor ställdes inte i 2007 års undersökning varför det inte går att göra jämförelser.

Hur man upplever informationen på en webbplats beror till stor del på i vilken grad informationen motsvarar ens behov. Det gäller både innehållet i informationen och hur den presenteras. De tre frågorna fångar dessa aspekter.

Av svaren framgår att informationen på webbplatsen generellt uppfattas som bra. Det är drygt 60 procent som instämmer i respektive påstående. Ser vi till dem som svarat att de inte instämmer i påståendena kan en liten skillnad noteras i att det är en något mindre andel som inte instämmer i att informationen är enkel att förstå.

Diagram 2



Bas: Besökt webbplatsen under de senaste 12 månaderna

	Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats	Det är enkelt att förstå informationen på Skatteverkets webbplats	Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden
Andel utan uppfattning	2 %	3 %	4 %
Medelvärde:	3,67	3,69	3,67



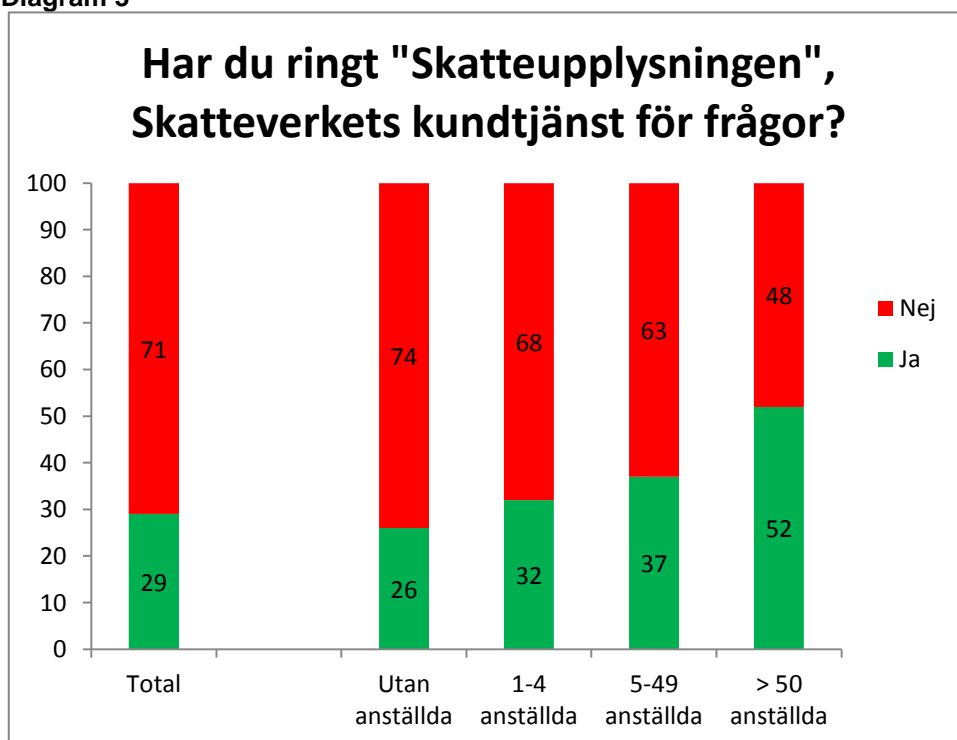
## 4.2 Skatteupplysningen

Intervjupersonerna fick i årets undersökning frågan ”Har du ringt ’Skatteupplysningen’. Skatteverkets kundtjänst för frågor, under de senaste 12 månaderna?” Det fanns en liknande fråga i den förra undersökningen, ”Har du haft kontakt med Skatteverket via telefon?”. Frågorna skiljer sig på det sättet att frågan i 2007 års undersökning även kunde omfatta andra telefonkontakter, exempelvis om man ringt direkt till en handläggare i ett pågående ärende eller att Skatteverket hade ringt till företaget.

Av en jämförelse mellan 2007 och 2013 framgår att andelen som kontaktat Skatteverket via telefon har minskat, från 52 procent till 29 procent. Såsom redan beskrivits i avsnitt 3.3 ligger troligtvis skillnaden i frågeställning mellan undersökningarna till grund för en viss del av minskningen, men förmodligen är det så att en del företag numera använder andra kanaler än telefon för att ta kontakt med Skatteverket.

Beroende på hur vi delar in de svarande i olika kategorier kan vi iaktta skillnader. En markant sådan visar sig när vi gör en uppdelning efter hur många anställda som företaget har. Då kan vi konstatera att andelen som ringt Skatteupplysningen ökar i förhållande till antalet anställda som företaget har, se diagram 3.

Diagram 3

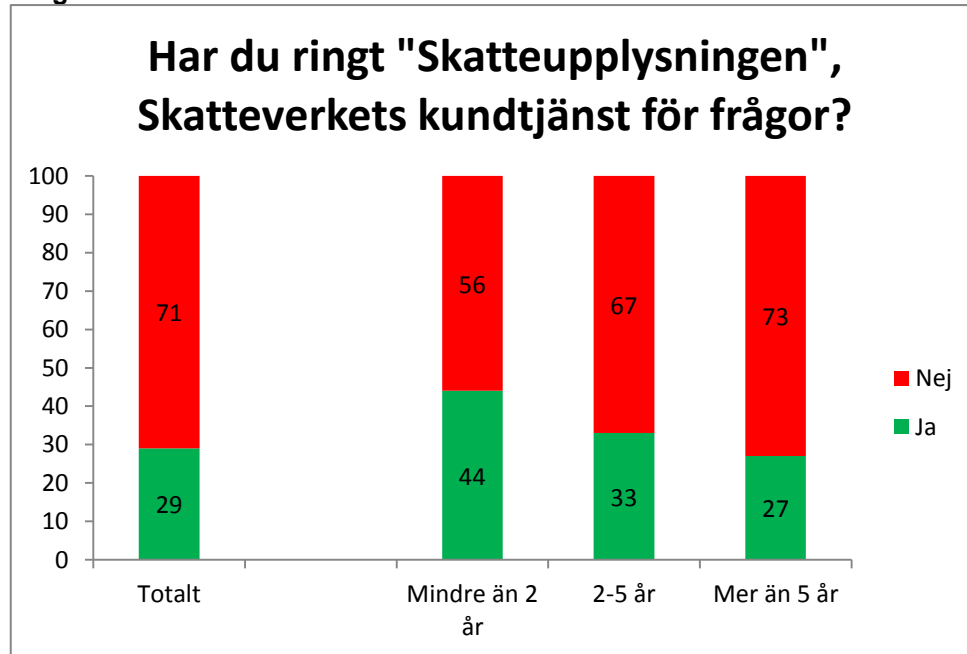


Bas: Samtliga

Ett annat konstaterande vi kan göra är att om vi delar in de svarande efter hur länge företaget har bedrivits, är andelen som kontaktat Skatteupplysningen högre för de företag som är relativt nystartade. Bland de företag som varit igång kortare tid än 2 år, är det 44

procent som ringt Skatteupplysningen. Att jämföra med 27 procent för de företag som varit verksamma i mer än 5 år, jämför diagram 4.

Diagram 4

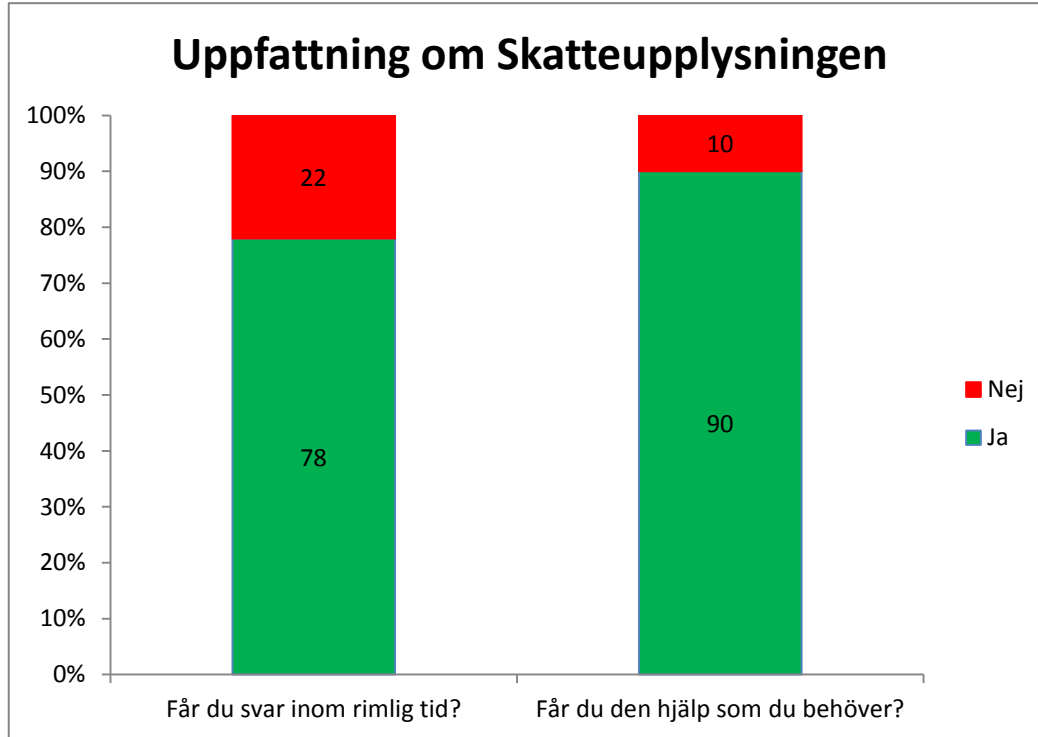


Bas: Samtliga

En annan skillnad framkommer när vi ser till var i landet företaget finns. De företag som finns i de tre storstäderna; Stockholm, Göteborg och Malmö, ringer i större utsträckning till Skatteupplysningen än de som finns i övriga delar av landet.

De som svarade att de ringt Skatteupplysningen under de senaste 12 månaderna fick frågan om svarstiderna är rimliga och om de får den hjälp de behöver via telefon. Dessa frågor ställdes inte i 2007 års undersökning. Vi kan konstatera att andelen som upplever att de får den hjälp som de behöver uppgår till 90 procent medan man generellt är något mindre nöjd med svarstiderna. När det gäller svarstiden svarade 22 procent "Nej" på frågan "Får du svar inom rimlig tid via telefon?", se vidare diagram 5.

Diagram 5



Bas: Ringt till Skatteupplysningen under de senaste 12 månaderna.

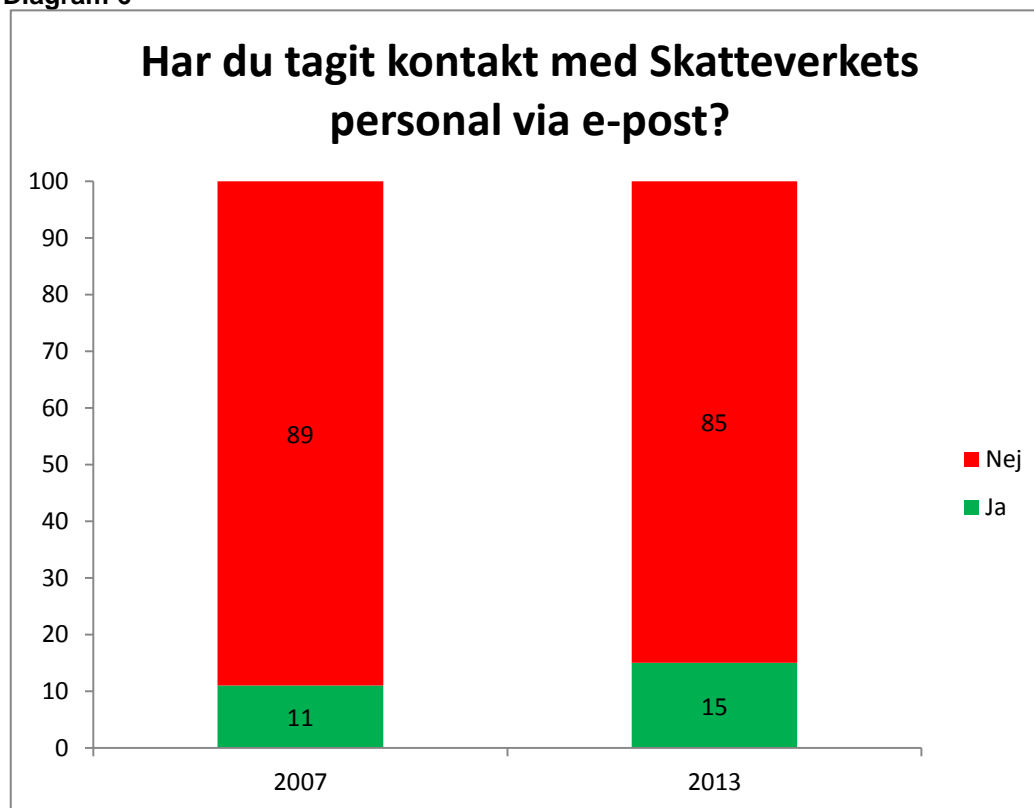
	Får du svar inom rimlig tid via telefon?	Får du den hjälp du behöver via telefon?
Andel utan uppfattning	4 %	3 %
Medelvärde:	0,78	0,90

### 4.3 E-post

Av svaren som vi fått framgår att e-post inte har slagit igenom som kontaktsätt. Gör vi en jämförelse med den förra undersökningen 2007 kan vi konstatera att ökningen är liten, se diagram 6 nedan (även tabell 7, avsnitt 3.3).

Frågorna om e-post ställdes inte på samma sätt som i 2007 års undersökning. Då ställde vi frågan ”Har du haft någon kontakt med Skatteverket via e-post?”. I årets undersökning ställde vi frågan ”Har du kontaktat Skatteverket via e-post under de senaste 12 månaderna?”. Häre finns skillnaden att 2013 års undersökning inte inkluderar de som blivit kontaktade av Skatteverket via e-post. Emellertid initierar Skatteverket e-postkonversationer företrädesvis via ”Mina Meddelanden”, vilket än så länge få företag har anslutit sig till.

Diagram 6

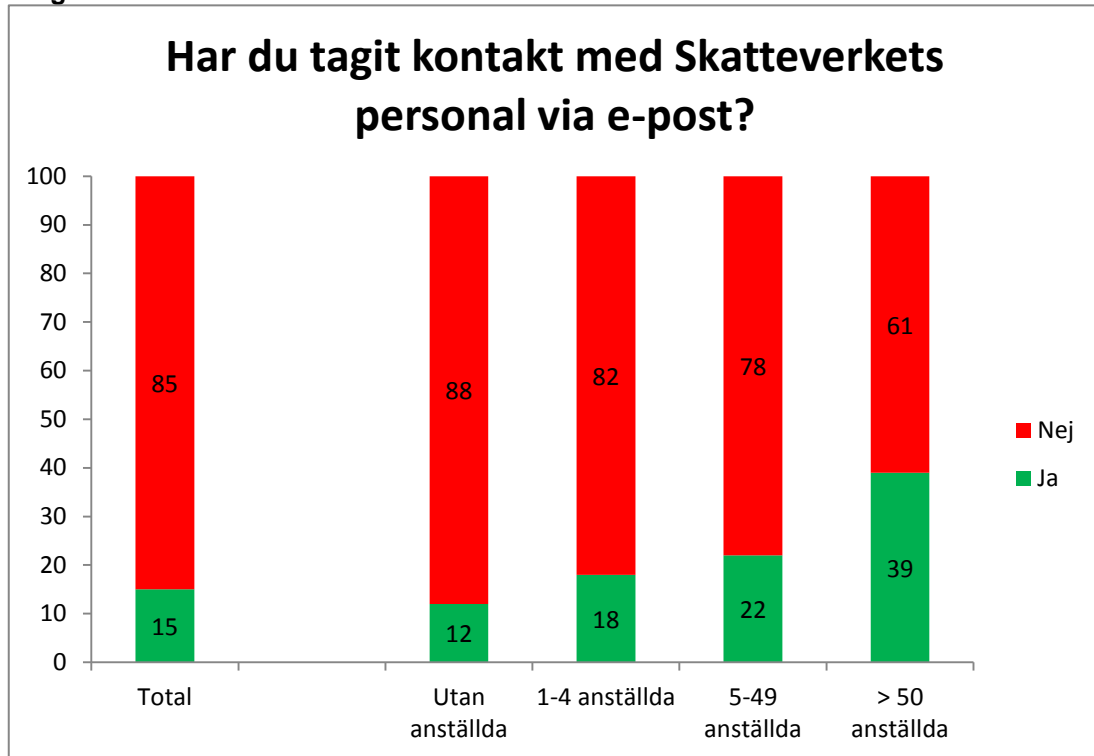


Bas: Samtliga.

I 2007 undersökning formulerades frågan: "Har du haft kontakt med Skatteverket via e-post?"

På motsvarande sätt som när det gäller kontakterna med Skatteupplysningen är det en högre andel bland de större företagen som tar kontakt med Skatteverket via e-post. I gruppen av företag som har mer än 50 anställda är det nästan 40 procent som har svarat att de tagit kontakt via e-post under det senaste året.

Diagram 7



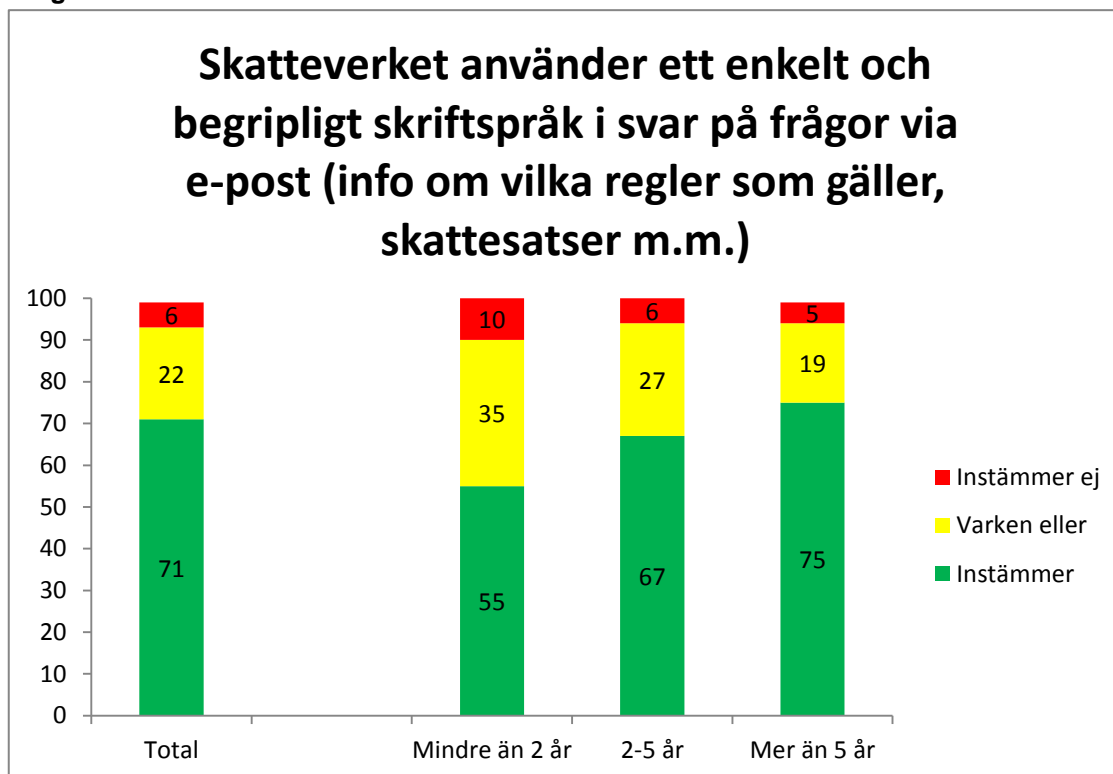
Bas: Samtliga

Förutom de stora företagen är det de som själva är konsulter inom redovisnings- eller skatteområdet som i större utsträckning än övriga tar kontakt med Skatteverket via e-post. Här är andelen ännu lite högre, 45 procent.

Till dem som hade tagit kontakt via e-post ställde vi frågor om de upplevde att de fick svar inom rimlig tid och om de fick den hjälp som de behövde. Dessa frågor ställdes inte i 2007 års undersökning. Svaren visar att de allra flesta, över 90 procent, tyckte att de fick svar inom rimlig tid och lika stor andel svarade att de fick den hjälp de behövde.

Avslutningsvis fick samma grupp ta ställning till ett påstående om Skatteverket använder ett enkelt och begripligt skriftspråk i e-postsvaren. Det var huvuddelen som instämde i påståendet. Vi kan emellertid notera en skillnad i uppfattningen beroende på hur länge företaget har varit verksamt. Nystartade företag tycker i lägre utsträckning att skriftspråket i e-postsvaren är enkelt och begripligt, se diagram 8.

Diagram 8



Bas: Har tagit kontakt med Skatteverkets personal via e-post under de senaste 12 månaderna

	Total	Mindre än 2 år	2 – 5 år	Mer än 5 år
Andel utan uppfattning	7 %	10 %	6 %	6 %
Medelvärde:	3,90	3,73	3,79	3,96

#### 4.4 Informationsträff

I årets undersökning ställde vi frågor om Skatteverkets informationsträffar. Dessa frågor ställdes inte i undersökningen 2007. Frågorna gällde om man hade deltagit i någon sådan träff under det senaste året och i så fall om det var lätt att ta till sig informationen samt om informationen hade varit till nytta för att lösa de problem som man hade haft.

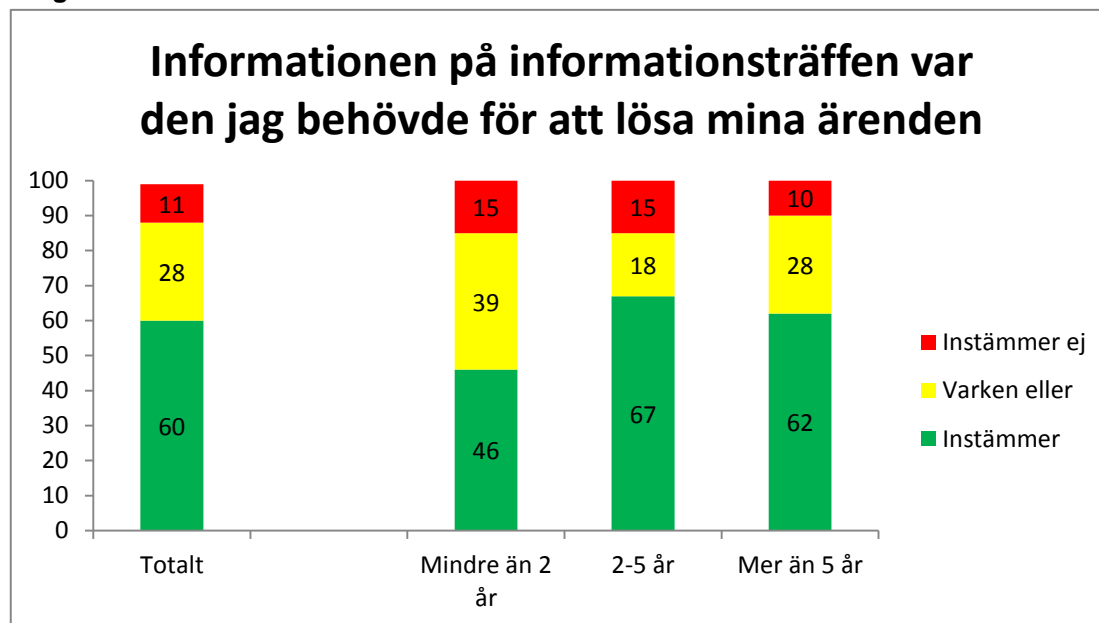
Vi kan inledningsvis konstatera att av de intervjuade var det en låg andel, 11 procent, som svarade att de hade deltagit i en informationsträff under det senaste året. Det var 82 procent av dem som instämde i påståendet att det var lätt att ta till sig informationen på träffen.

På frågan om informationen som man fick var till nytta, instämde 60 procent. Då en stor del av informationsträffarna riktar sig till dem som nyligen startat företag, är det intressant att studera hur svaren fördelar sig vid en uppdelning utifrån hur länge företaget har varit verksamt.

I sammanhanget ska det framhållas att de flesta som svarade kom från företag som varit verksamma i mer än fem år. Det vi kan notera är att det var väsentligt färre i gruppen företag

yngre än två år än i de två andra grupperna som instämde i påståendet om att informationen var den man behövde, se diagram 9.

Diagram 9



Bas: Har deltagit på någon av Skatteverkets informationsträffar under de senaste 12 månaderna

	Total	Mindre än 2 år	2 – 5 år	Mer än 5 år
Andel utan uppfattning	8 %	6,5	6 %	9 %
Medelvärde:	3,69	3,47	3,78	3,71

#### 4.5 Brev från Skatteverket

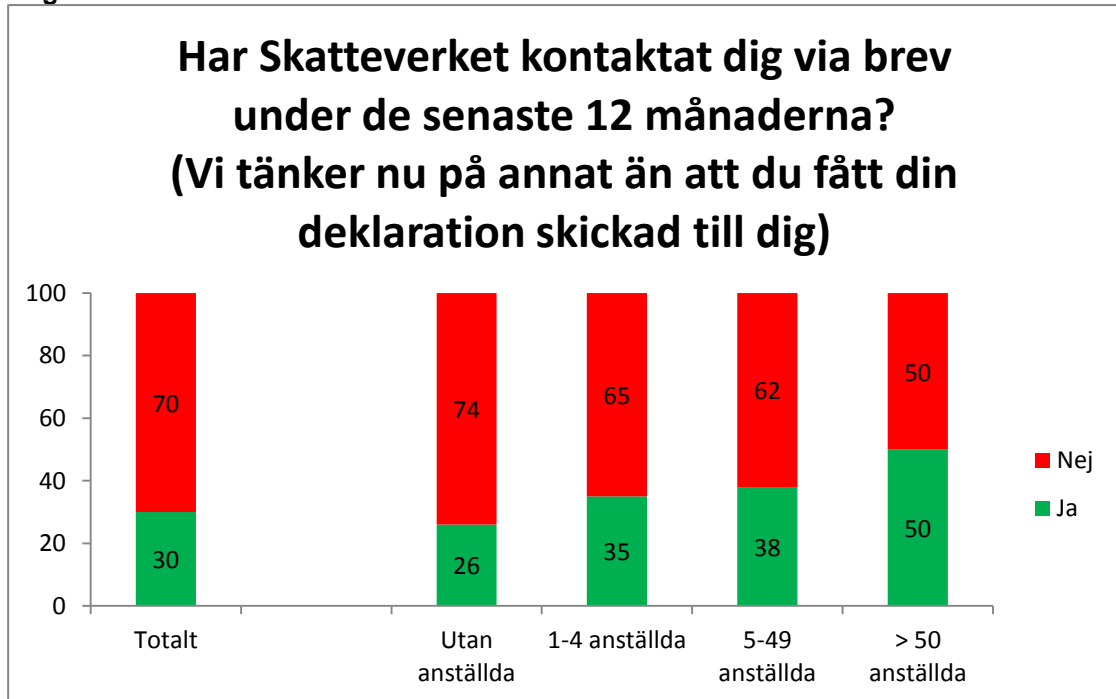
Till de företag som under de senaste 12 månaderna haft kontakt med Skatteverket ställde vi frågan ”Har Skatteverket kontaktat dig via brev under de senaste 12 månaderna? (Vi tänker nu på annat än att du fått din deklaration skickad till dig)”. En jämförelse mellan 2007, då frågan formulerades på ett annat sätt, och 2013 ges i avsnitt 3.3.

Av de svarande uppgav 30 procent att de hade blivit kontaktade av Skatteverket via brev under den senaste tolv månadersperioden. Denna andel kan förefalla något hög med tanke på att frågan var inriktad på de fall företagen hade blivit kontaktade i enskilda ärenden (förfrågningar eller beslut). En förklaring kan vara att en del av dem som svarade ”Ja” på frågan, med brev även kan ha avsett andra utskick av information än vad som följer med deklara-tionsblanketter. En annan förklaring kan vara att de som svarade inte gjorde åtskillnad mellan kontakter avseende företagens ärenden och kontakter avseende privata ärenden som till exempel meddelanden angående ROT eller RUT.

Delar vi in de svarande i olika kategorier går det att notera skillnader. I gruppen stora företag, dvs. företagen med fler än 50 anställda, var det hälften som svarade att de hade blivit

kontaktade via brev. Bland företag utan anställda var det 26 procent som hade kontaktats av Skatteverket via brev, se vidare diagram 10 nedan.

Diagram 10

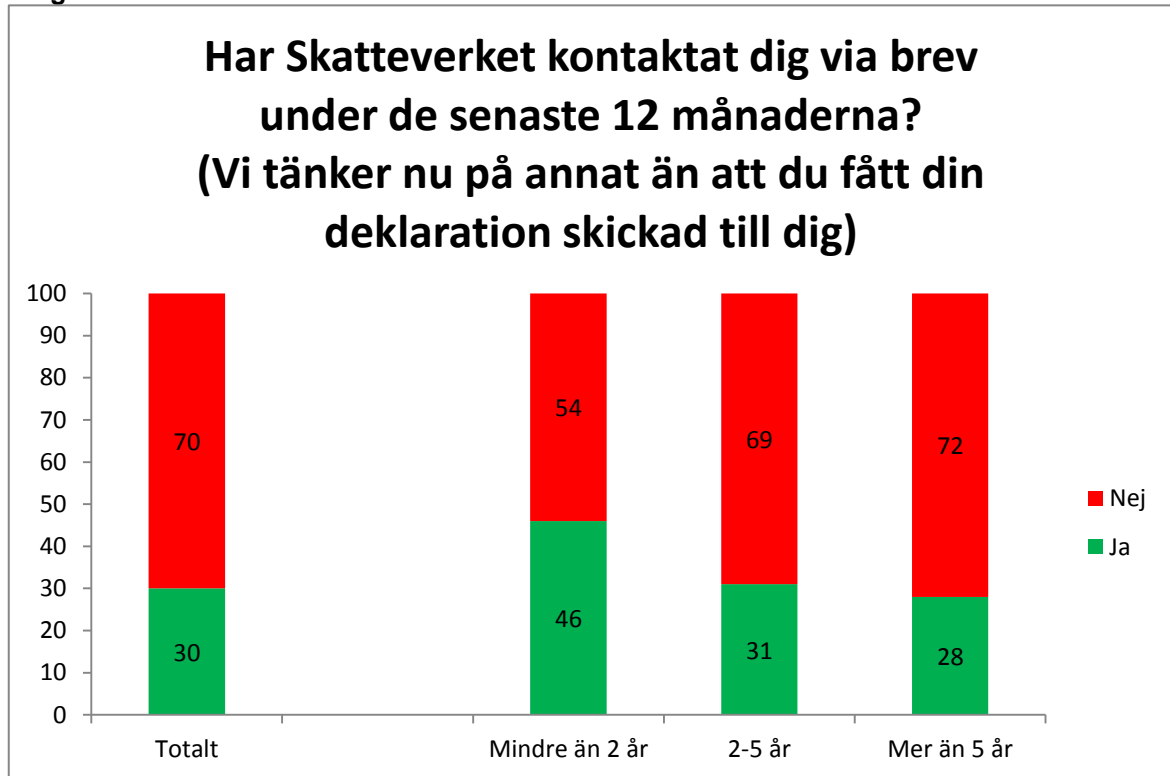


Bas: Samtliga

Väljer vi att dela in de svarande efter hur länge företaget har varit verksamt kan vi se att företag som varit i gång kortare tid än två år, i större utsträckning än äldre företag blivit kontaktade via brev. I den gruppen svarade 46 procent ”Ja” på frågan ”Har Skatteverket kontaktat dig via brev?”. Att jämföra med företag som varit verksamma i mer än fem år. Av dessa var det 28 procent som svarade ”Ja”, se diagram 11 nedan.



Diagram 11



Bas: Samtliga

#### 4.6 Besök av Skatteverket

De företag som under de senaste 12 månaderna svarade att de varit i kontakt med Skatteverket fick frågan om de under denna tid haft besök av Skatteverket angående revision, kontroll av kassaregister, kontroll av personalliggare eller angående bokföringskontroll inför deklARATION. Dessa frågor ställdes inte i 2007 års undersökning.

Andelarna som svarade att de haft besök i någon av de olika formerna fördelade sig så här:

- Revision: 2 procent
- Kassaregisterkontroll: 5 procent
- Personalliggarkontroll: 3 procent
- Bokföringskontroll: 1 procent

När det gäller de företag som haft revision var det inte oväntat flest i större företag som svarade ”Ja” på frågan, 8 procent av företagen med mer än 50 anställda och 4 procent av företagen med 5 – 49 anställda.

Företagen som besökts för kontroll av kassaregister eller personalliggare var i störst utstäckning verksamma i hotell- och restaurangbranschen samt medelstora, 5 – 49 anställda. I hotell- och restaurangbranschen fanns det också den största andelen företag som svarade

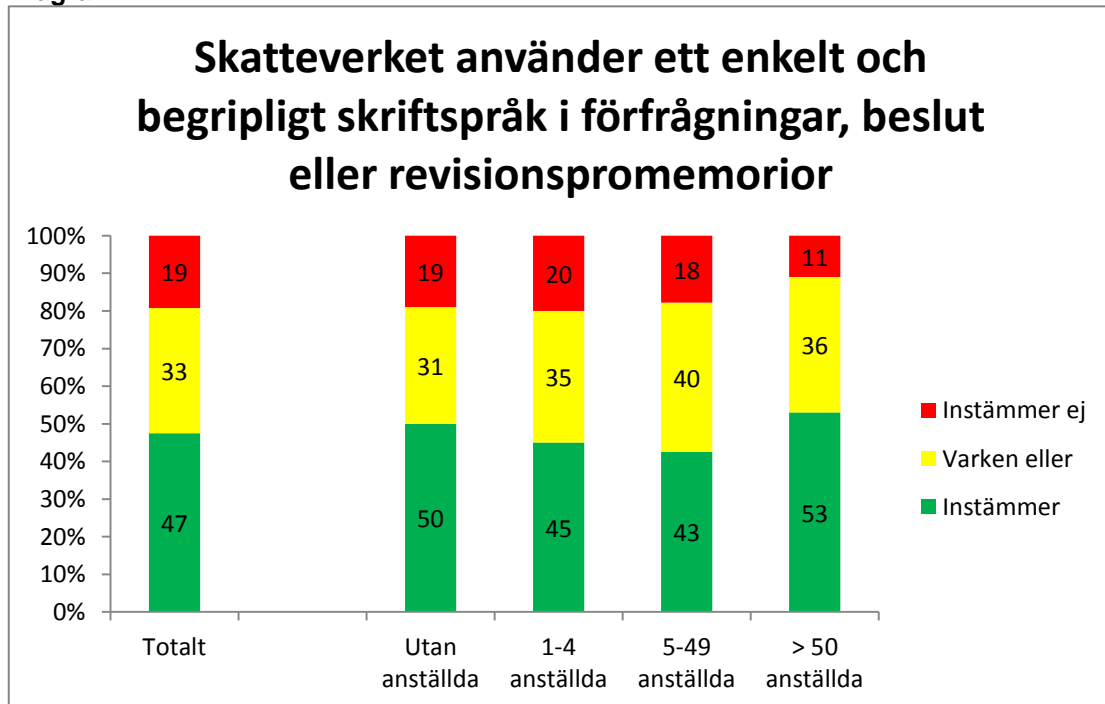
att de haft revision eller bokföringskontroll inför deklaration. Förklaringen till den höga andelen är med all säkerhet att de som svarande inte gjorde skillnad mellan de olika besöks- och kontrollformerna.

#### 4.7 Skriftspråket i förfrågningar, beslut och revisionspromemorior

De företag som blivit kontaktade av Skatteverket via brev (30 procent) eller haft besök angående revision (2 procent), fick ta ställning till ett påstående om Skatteverkets skriftspråk. Påståendet var: ”Skatteverket använder ett enkelt och begripligt skriftspråk i förfrågningar, beslut och revisionspromemorior”. Frågan ställdes inte i 2007 års undersökning.

Sammantaget instämde nästan hälften i påståendet, jämför diagram 12 nedan.

Diagram 12



Bas: Har blivit kontaktad av Skatteverket via brev eller haft besök från Skatteverket angående revision under de senaste 12 månaderna.

	Total	Utan anställda	1 – 4 anställda	5 – 49 anställda	> 50 anställda
Andel utan uppfattning	7 %	8 %	6 %	4 %	8 %
Medelvärde:	3,90	4,00	3,86	3,70	4,02

Oberoende av hur vi delar in de svarande i olika kategorier noteras inte några större skillnader, dock med ett undantag. Bland de företag som haft besök från Skatteverket med anledning av revision, var andelen som instämde lägre, i genomsnitt omkring 38 procent.

## 5 Personalens bemötande och sakkunskaper

I 2007 och 2013 års undersökningar har vi ställt frågor om bemötandet från Skatteverkets personal och om personalens sakkunskaper. I båda undersökningarna har dessa frågor ställts till dem som haft någon form av personlig kontakt med Skatteverket. På grund av att kontaktfrågorna varit olika finns det dock väsentliga skillnader i vilka som har fått frågorna om bemötande och sakkunskaper.

I förra undersökningen 2007 ställdes frågorna till dem som haft någon kontakt med Skatteverket via brev, telefon, e-post eller personligt besök under de senaste 12 månaderna. Oavsett kontaktform kunde kontakten ha initierats av antingen företaget eller Skatteverket. Frågan ställdes även till dem som svarat att de medvetet avstått någon av kontaktformerna, vilket dock bara var några få företag.

I 2013 års undersökning ställdes frågorna om bemötande och sakkunskaper till dem som själva tagit kontakt med Skatteverket via Skatteupplysningen (telefon eller e-post), samt till de företag som blivit kontaktade av Skatteverket via brev eller haft ett kontrollbesök, under de senaste 12 månaderna.

Dessa skillnader, samt att andelen företag som har personliga kontakter med Skatteverket förmodligen har minskat något mellan 2007 och 2013, gör att andelen företag som fick frågorna om bemötande och sakkunskaper blev avsevärt olika stora 2007 och 2013. I undersökningen 2007 ställdes frågan till 66 procent av företagen, medan endast 42 procent av företagen fick frågan i 2013 års undersökning.

I avsnitt 3.3 ges en beskrivning av skillnaden mellan kontaktfrågorna, för var och en av kontaktformerna.

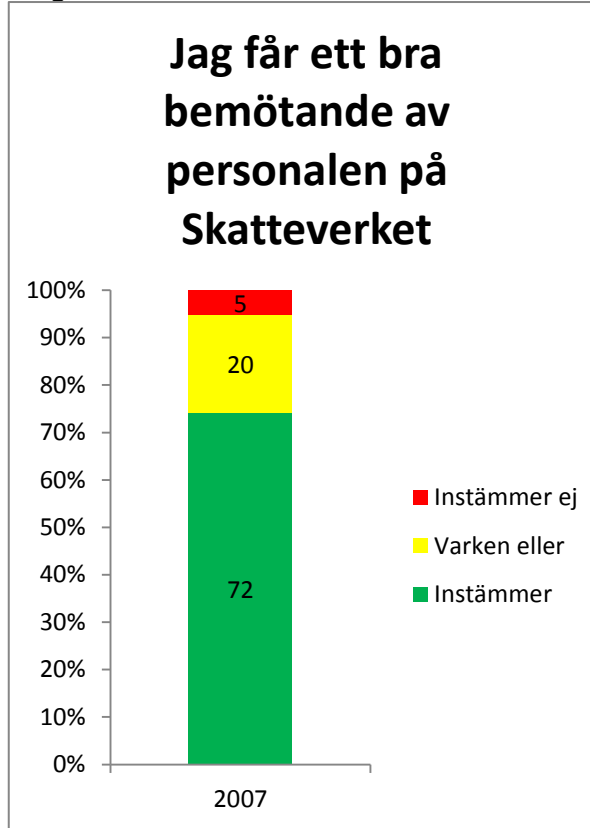
### 5.1 Bemötande

Förtroendet för Skatteverket påverkas av bemötandet man får av dess medarbetare och av hur man upplever medarbetarnas sakkunskaper. Bemötandet är centralt i alla kontakter, det vill säga i det personliga mötet, telefonmötet, det skriftliga mötet och mötet via Skatteverkets e-tjänster.

I 2013 års undersökning ställde vi frågan: ”Får du ett bra bemötande av personalen på Skatteverket?” med svarsalternativen ”Ja” respektive ”Nej”.

I förra undersökningen 2007, fick intervjupersonerna på en skala 1–5 (1=Instämmer inte alls, 5=Instämmer helt) ta ställning till påståendet: ”Jag får ett bra bemötande av personalen på Skatteverket. De olika skalorna innebär att vi inte kan göra en direkt jämförelse mellan 2007 och 2013 års resultat, men resultatet ger ändå en indikation på att andelen nöjda har ökat, eftersom andelen som 2013 svarade ”Ja” är större än 2007 års ”instämmer” och ”varken eller” tillsammans.

Diagram 13



Bas: Haft personlig kontakt, vilket preciserades som kontakt via telefon, brev, e-post eller personligt besök eller medvetet avstått någon av dessa kontaktformer (under de senaste 12 månaderna).

Diagram 14

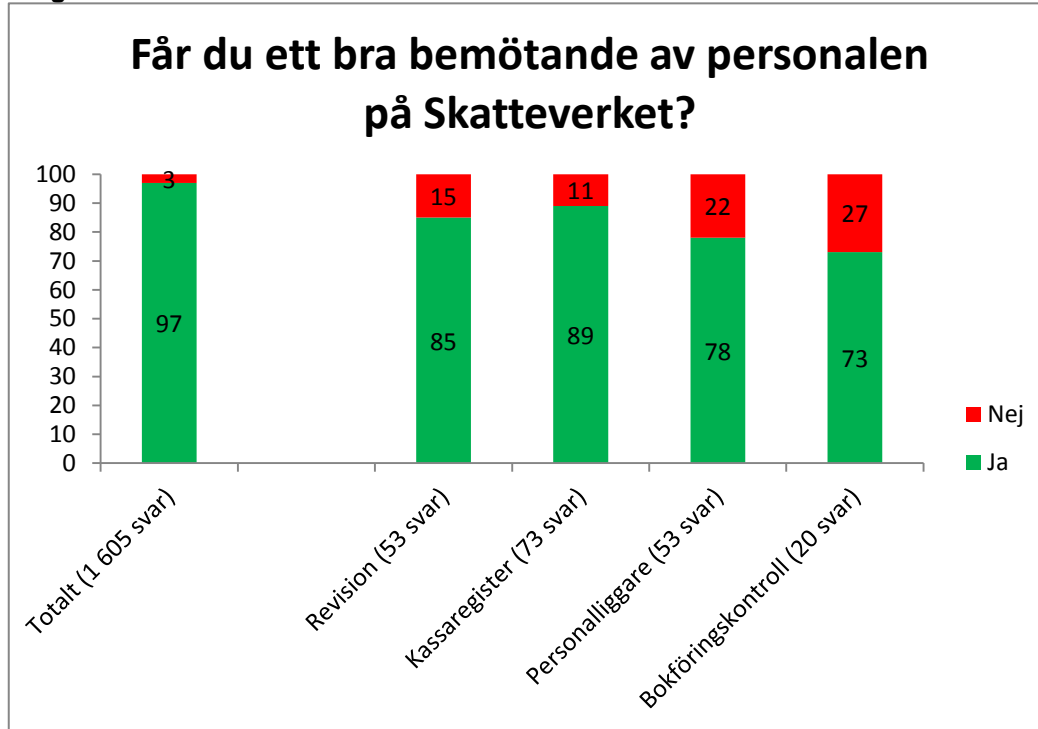


Bas: Haft personlig kontakt, vilket preciserades som kontakt via telefon, e-post, brev eller kontrollbesök (under de senaste 12 månaderna).

	2007	2013
Andel utan uppfattning	3 %	3 %
Medelvärde	3,98	0,97 (Ja=1, Nej=0)

Beroende på situationen kan bemötandet uppfattas olika. De av intervjupersonerna som haft kontrollbesök av Skatteverket upplever inte bemötandet från Skatteverkets medarbetare lika positivt. Intervjupersonerna delades upp i olika kategorier utifrån vilken typ av besök som de hade erfarenheter ifrån. Av diagram 15 framgår avvikelserna från totalen.

Diagram 15

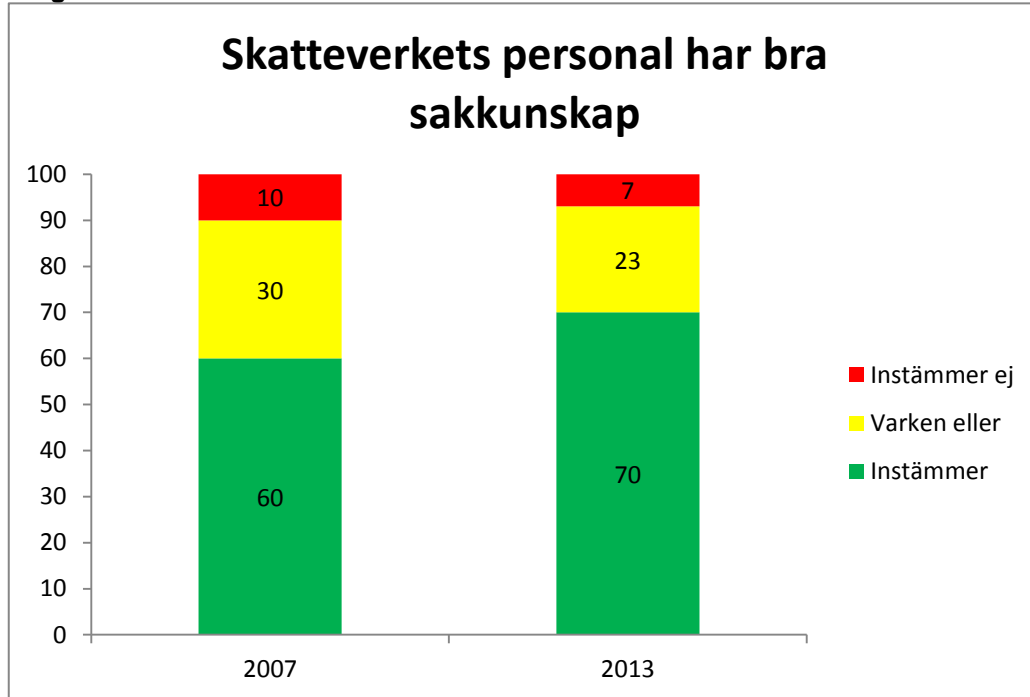


Bas: Haft personlig kontakt med Skatteverket via besök (revision, kontroll av kassaregister, kontroll av personalliggare eller bokföringskontroll) under de senaste 12 månaderna.

## 5.2 Sakkunskap

I förhållande till den förra undersökningen har andelen som instämmer i påståendet ”Skatteverkets personal har bra sakkunskap”, ökat från 60 procent till 70 procent, jämför diagram 16 nedan.

Diagram 16



Baser:

2007: Haft personlig kontakt, vilket preciserades som kontakt via telefon, brev, e-post eller personligt besök eller medvetet avstått någon av dessa kontaktformer (under de senaste 12 månaderna)

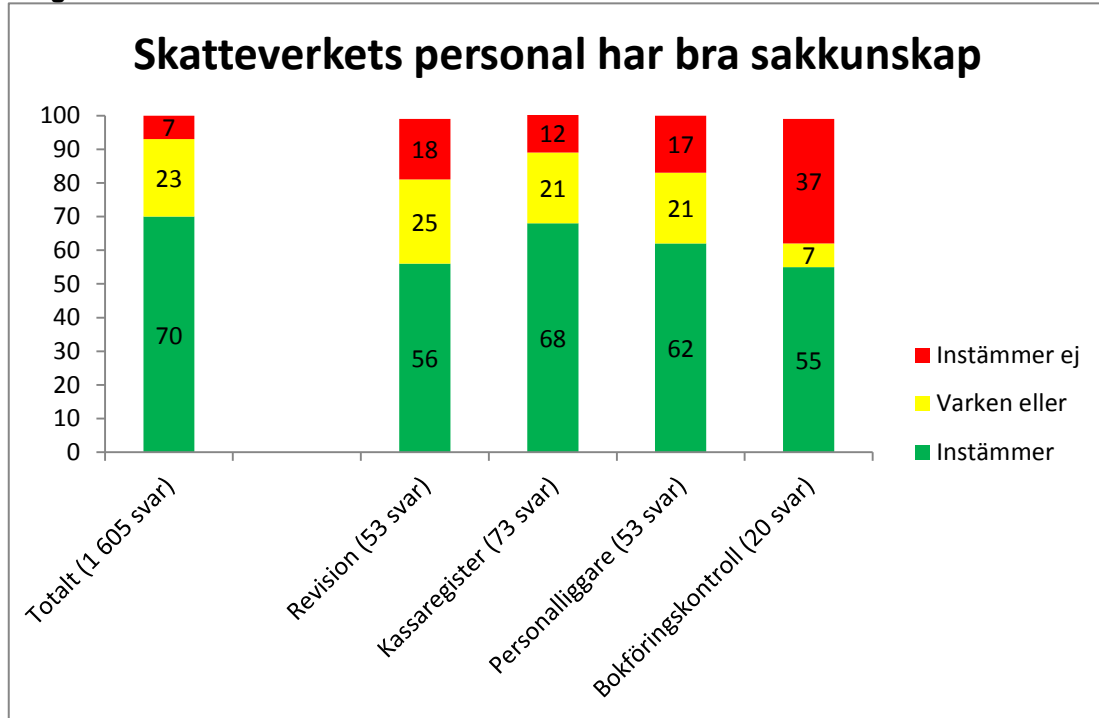
2013: Haft personlig kontakt, vilket preciserades som kontakt via telefon, e-post, brev eller via besök (under de senaste 12 månaderna)

	2007	2013	Statistiskt signifikant skillnad mellan 2007 och 2013?
Andel utan uppfattning	8 %	6 %	
Medelvärde (skala 1-5 för dem med uppfattning)	3,66	3,86	Ja

Väljer vi att dela in intervjupersonerna i olika kategorier kan vi konstatera att det finns få avvikelser från genomsnittet, dvs. att 70 procent instämmer i påståendet.

Vi kan dock konstatera att liksom när det gäller bemötandet, så avviker den grupp som haft besök från Skatteverket under de senaste 12 månaderna. Framför allt är det en större andel av dem som haft besök i form av revision och bokföringskontroll som inte instämmer. I den senare gruppen är det 37 procent som svarade att de inte instämmer i påståendet.

Diagram 17



Bas: Haft personlig kontakt som Skatteverket har tagit initiativet till genom besök (revision, kontroll avkassaregister, kontroll av personalliggare eller bokföringskontroll) under de senaste 12 månaderna.

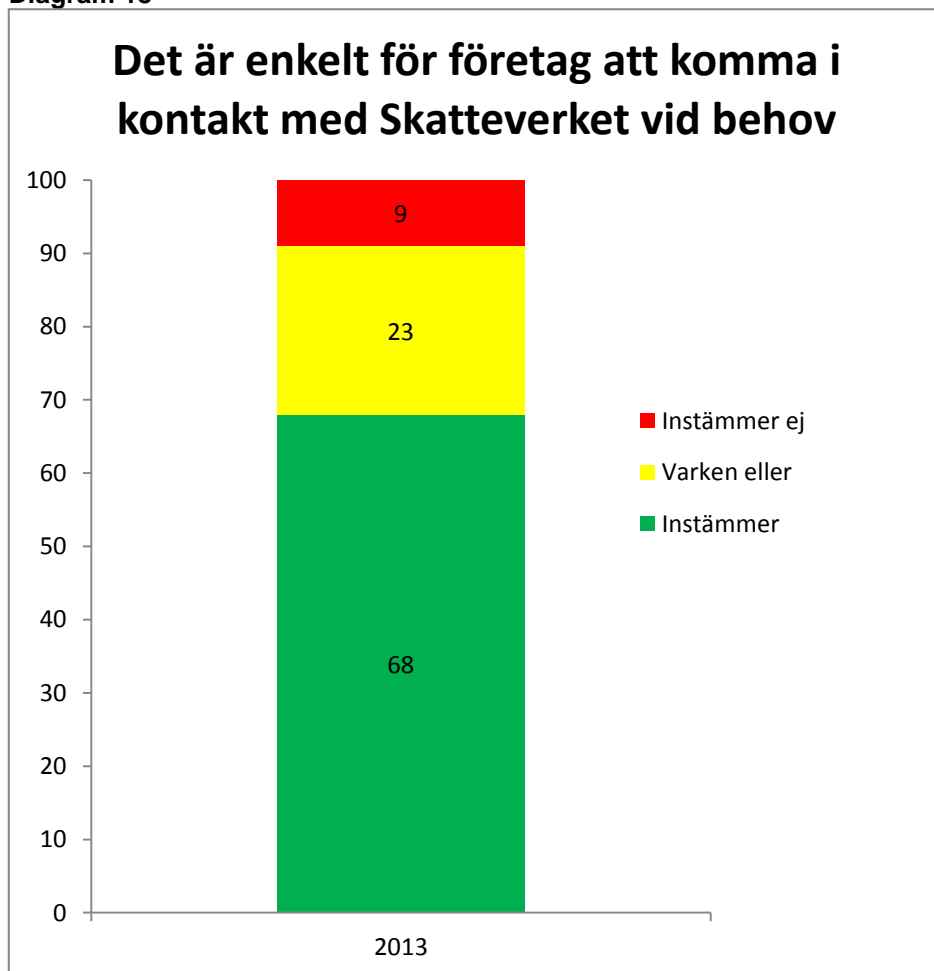
## 6 Generellt om tillgänglighet och information

### 6.1 Tillgänglighet – lätt att kontakta Skatteverket vid behov?

I undersökningen studerade vi hur man allmänt uppfattar tillgängligheten i den mening om det är lätt att kontakta Skatteverket vid behov. Påståendet som samtliga fick ta ställning till var: ”Det är enkelt för företag att komma i kontakt med Skatteverket vid behov”.

Generellt kan vi konstatera att 68 procent svarade att de tycker att tillgängligheten är bra. Oberoende hur vi delar in de svarande i olika kategorier kan vi konstatera att några större avvikelser inte finns från det sammanlagda resultatet.

Diagram 18



Bas: Samtliga

	2013
Andel utan uppfattning	13 %
Medelvärde (skala 1-5) för dem med uppfattning	3,87



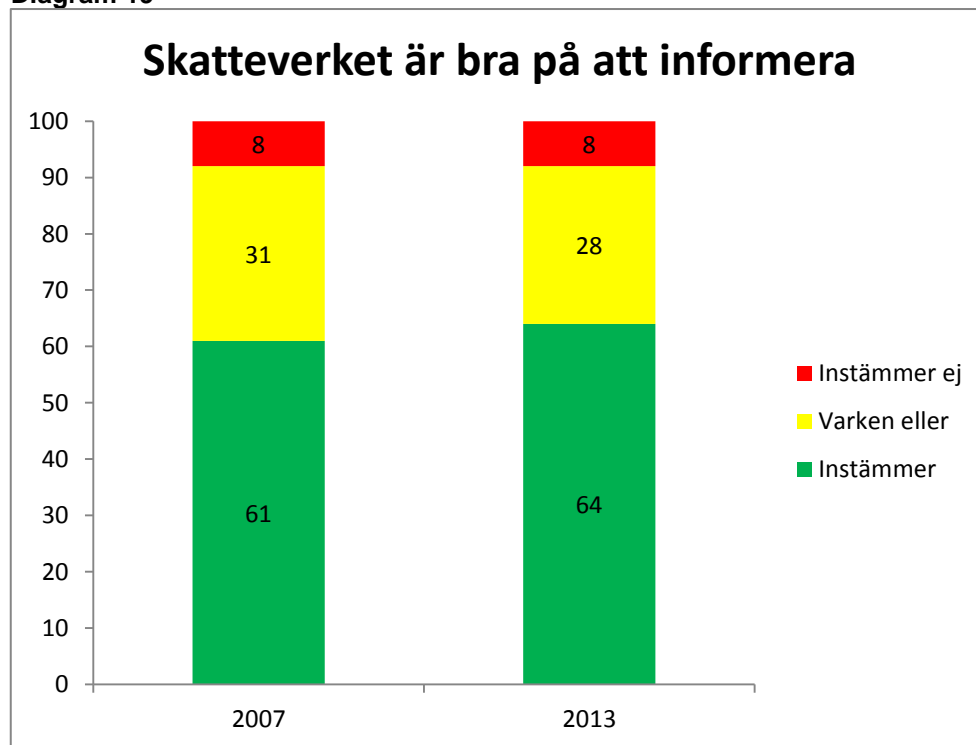
Det kan nämnas att undersökningen 2007 innehöll det närliggande påståendet ”Tillgängligheten till Skatteverket är bra”. Andelen som instämde i detta påstående var 58 procent.

## 6.2 Är Skatteverket bra på att informera?

Ett annat påstående som samtliga fick ta ställning till var om de instämmer i att Skatteverket är bra på att informera. Motsvarande påstående fanns även med i undersökningen 2007.

Jämför vi resultaten från de båda undersökningarna ser vi - till skillnad från i stort sett alla andra frågor där vi kan jämföra 2007 och 2013 - att skillnaderna inte är stora. Andelen som instämde i att Skatteverket är bra på att informera ökade med tre procentenheter från 2007 till 2013. Andelen som inte instämde i påståendet var densamma, se diagram 19.

Diagram 19



Bas: Samtliga

	2007	2013	Statistiskt signifikant skillnad mellan 2007 och 2013?
Andel utan uppfattning	2 %	6 %	
Medelvärde (skala 1-5) för dem med uppfattning	3,76	3,76	Nej

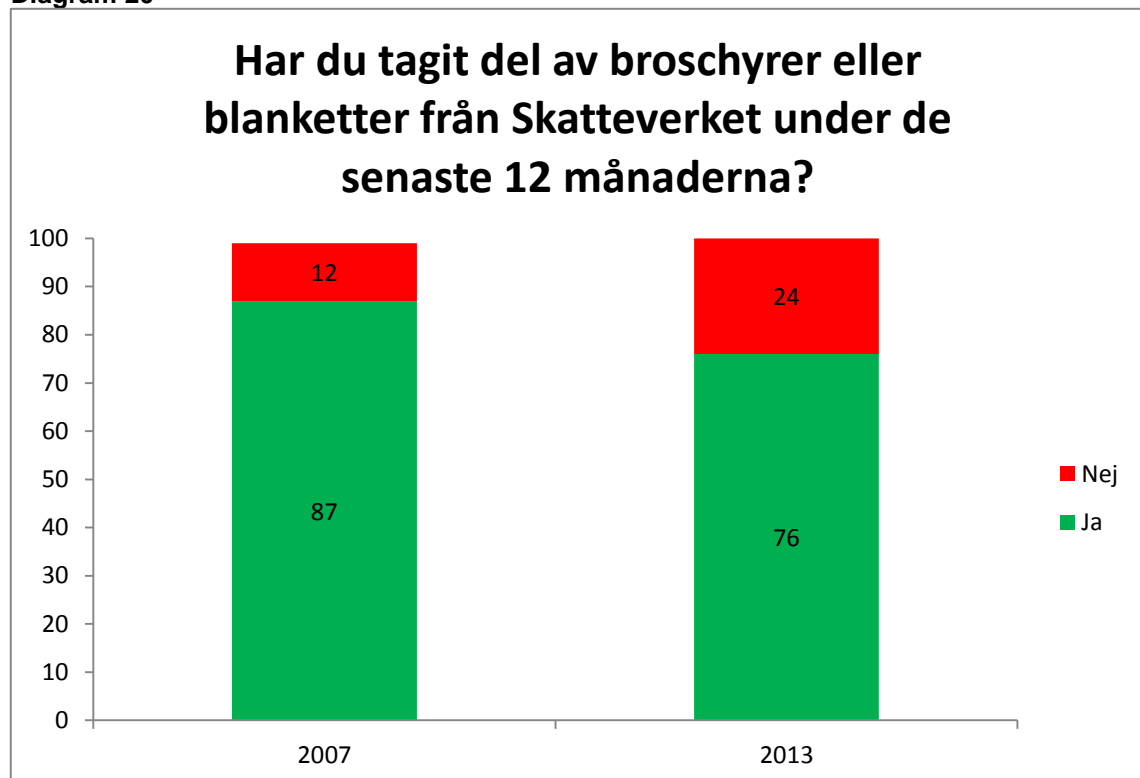
Gör vi en indelning av de svarande i olika kategorier kan vi utläsa skillnader. De som är konsulter inom redovisning och skattefrågor instämmer i högre grad i att Skatteverket är bra på att informera; i denna grupp är andelen som instämmer 74 procent. Bland de som haft besök från Skatteverket med anledning av kontroll av personalliggare eller bokföring är andelen som instämmer betydligt lägre, 55 respektive 53 procent.

### 6.3 Skatteverkets broschyrer och blanketter

När det gäller användningen av broschyrer och blanketter kan vi inledningsvis konstatera att det är färre som tagit del av dessa jämfört med i undersökningen 2007. Andelen har sjunkit till 76 procent från 87 procent, jämför diagram 20 nedan. Förändringen kan till viss del bero på en ökad nedladdning av blanketter och broschyrer från Skatteverkets webbplats, och att det då inte uppfattas som broschyrer och blanketter i traditionell mening.

Skillnader mellan kategorierna finns. Exempelvis svarade 88 procent av dem som representerade företag med fler än 50 anställda, att de tagit del av broschyrer och blanketter under de senaste 12 månaderna. En annan iakttagelse är att de som har nystartade företag i högre grad använder Skatteverkets broschyrer och blanketter än de som drivit företag länge.

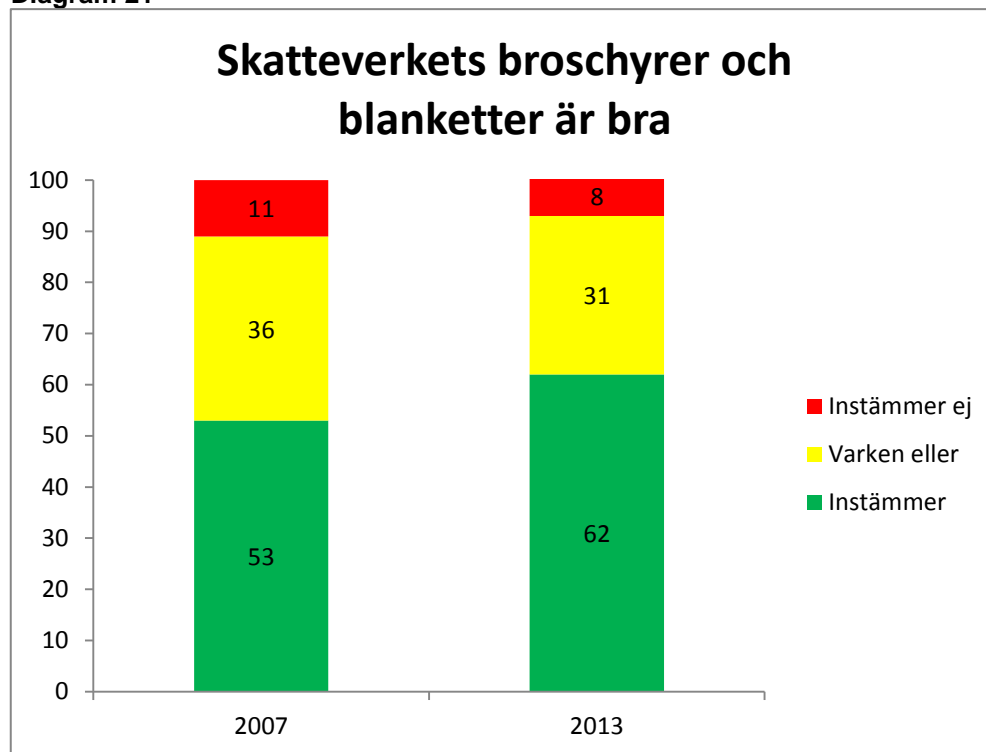
Diagram 20



Bas: Samtliga

De som svarade att de hade tagit del av Skatteverkets broschyrer och blanketter under de senaste 12 månaderna fick ta ställning till påståendet: ”Skatteverkets broschyrer och blanketter är bra”. Jämför vi med hur man svarade i 2007 års undersökning ser vi att det nu är fler som instämmer, 62 procent mot 53 procent i den förra undersökningen, se diagram 21. Vi kan därmed konstatera att det troligtvis blivit färre som tar del av blanketter och broschyrer från Skatteverket, samtidigt som fler av dem som tar del av dessa upplever att broschyrerna och blanketterna är bra.

Diagram 21



Bas: Tagit del av Skatteverkets broschyrer eller blanketter under de senaste 12 månaderna

	2007	2013	Statistiskt signifikant skillnad mellan 2007 och 2013?
Andel utan uppfattning	2 %	4 %	
Medelvärde (skala 1-5) för dem med uppfattning	3,56	3,71	Ja

## 7 Skatteverkets e-tjänster

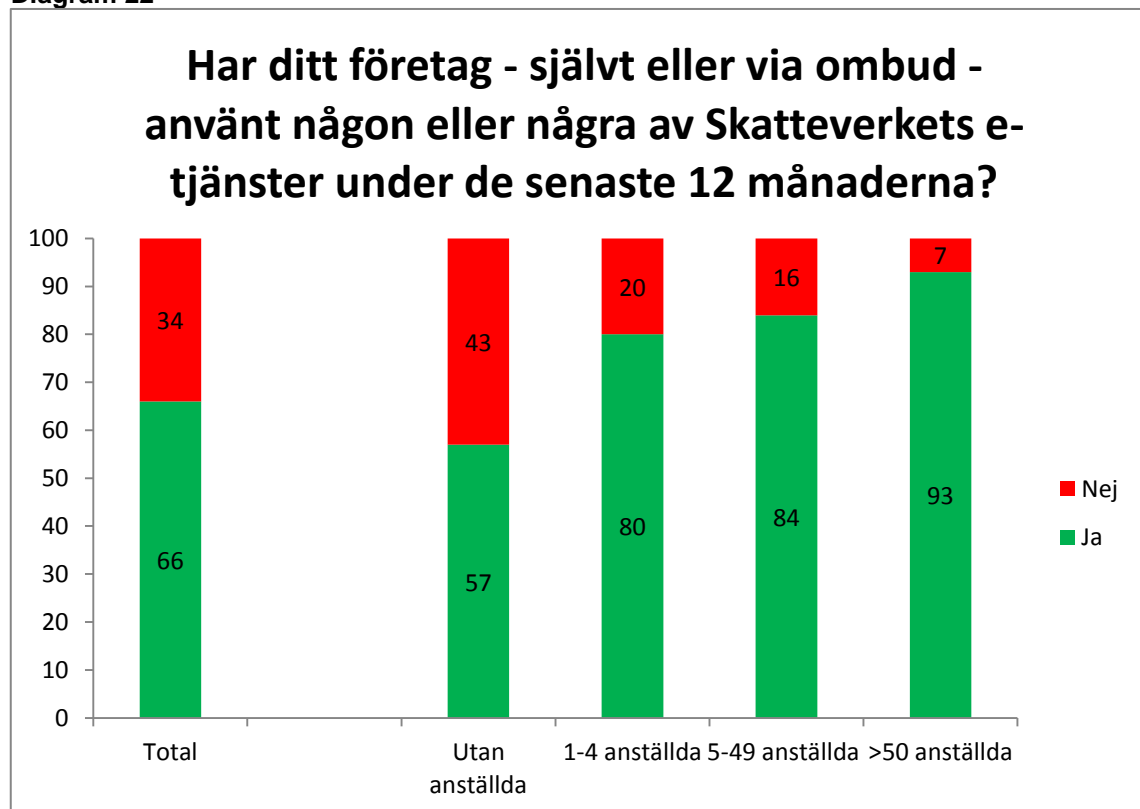
### 7.1 Företags användning av e-tjänster

En nyhet i undersökningen i förhållande till den förra 2007 var att företagen fick svara på frågor om och hur de använder Skatteverkets e-tjänster.

Den inledande frågan vi ställde var om företaget självt eller via ombud, hade använt någon av Skatteverkets e-tjänster under de senaste 12 månaderna. Sammantaget svarade två tredjedelar ”ja” på denna fråga.

Delar vi in de svarande efter företagets storlek (beräknat efter antalet anställda) kan vi konstatera att andelen som använder Skatteverkets e-tjänster ökar med företagsstorleken. Bland företag med fler än 50 anställda svarade 93 procent att de använt e-tjänsterna. För företag utan anställda var motsvarande andel 57 procent.

Diagram 22



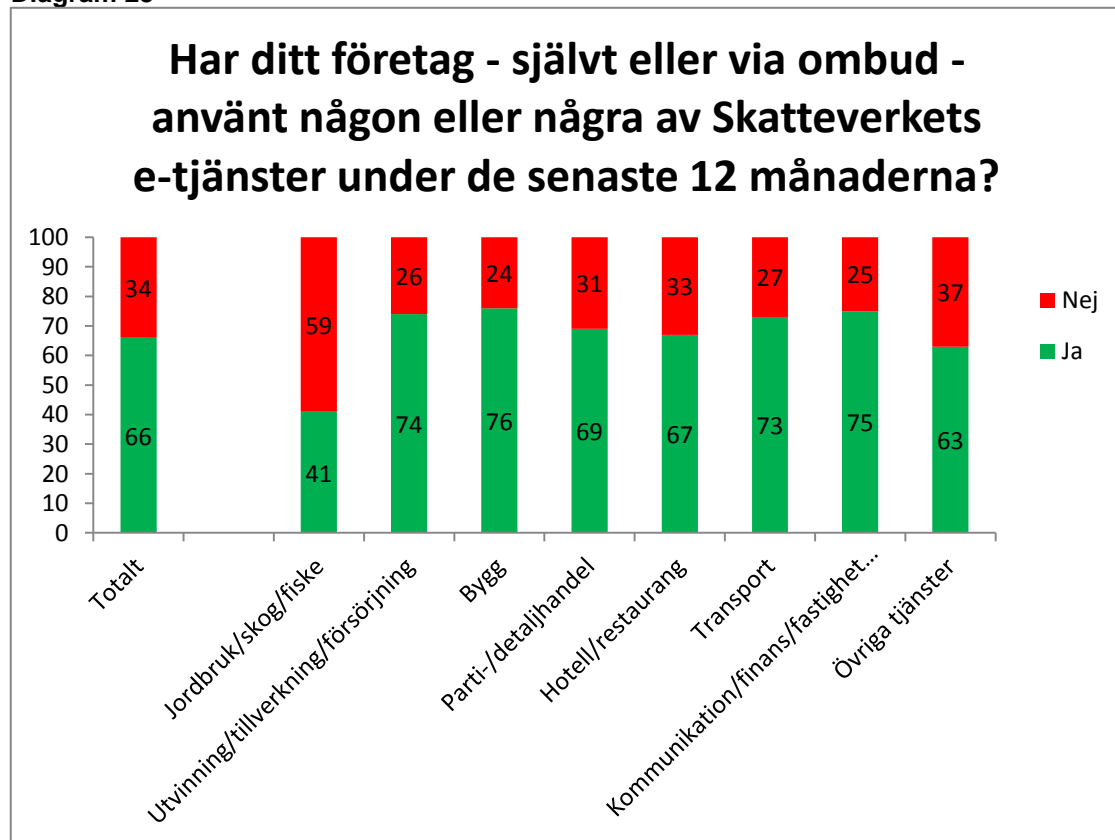
Bas: Samtliga

Av svaren på frågan om man använt någon av e-tjänsterna under de senaste 12 månaderna, kan vi notera skillnader beroende på i vilken bransch företaget är verksamt. Den bransch som har lägst andel som använder e-tjänsterna är jordbruk/skog och fiske. Här svarade 41 procent att de hade använt någon av Skatteverkets e-tjänster under de senaste 12 månaderna. Denna bransch avviker markant från de övriga, se diagram 23. Att så är fallet torde till viss

del kunna förklaras av att det i denna kategori finns ett stort antal enmansföretagare för vilka jord-/skogsbruket inte utgör den

huvudsakliga inkomstkällan. Motivationen för att övergå till att använda e-tjänster är sannolikt lägre för denna kategori.

Diagram 23

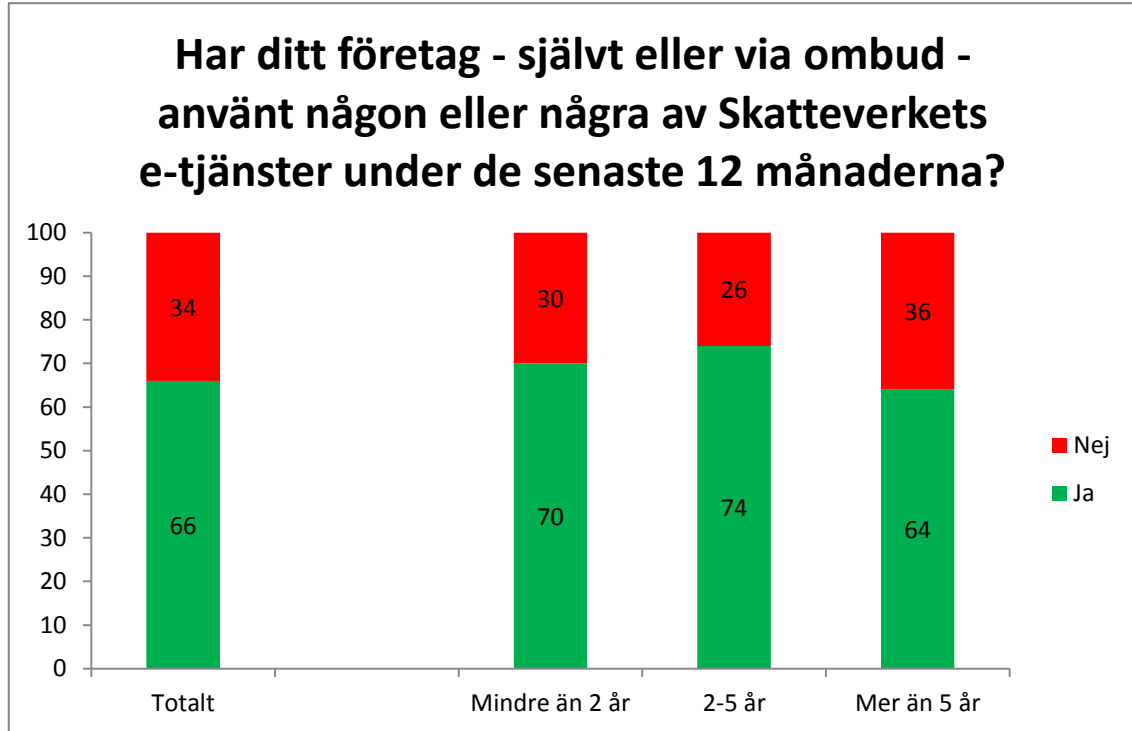


Bas: Samtliga

Beroende på var i landet företaget har sin verksamhet, går det av svaren att utläsa skillnader. Företag i de tre storstäderna och i de större städerna använder e-tjänsterna i något större utsträckning än övriga.

Slutligen kan vi i detta sammanhang notera att beroende på hur länge företaget har varit verksamt finns det en skillnad hur man använder e-tjänsterna. använder tjänsterna i något större utsträckning än etablerade företag (verksamma i mer än fem år), jämför diagram 24.

Diagram 24



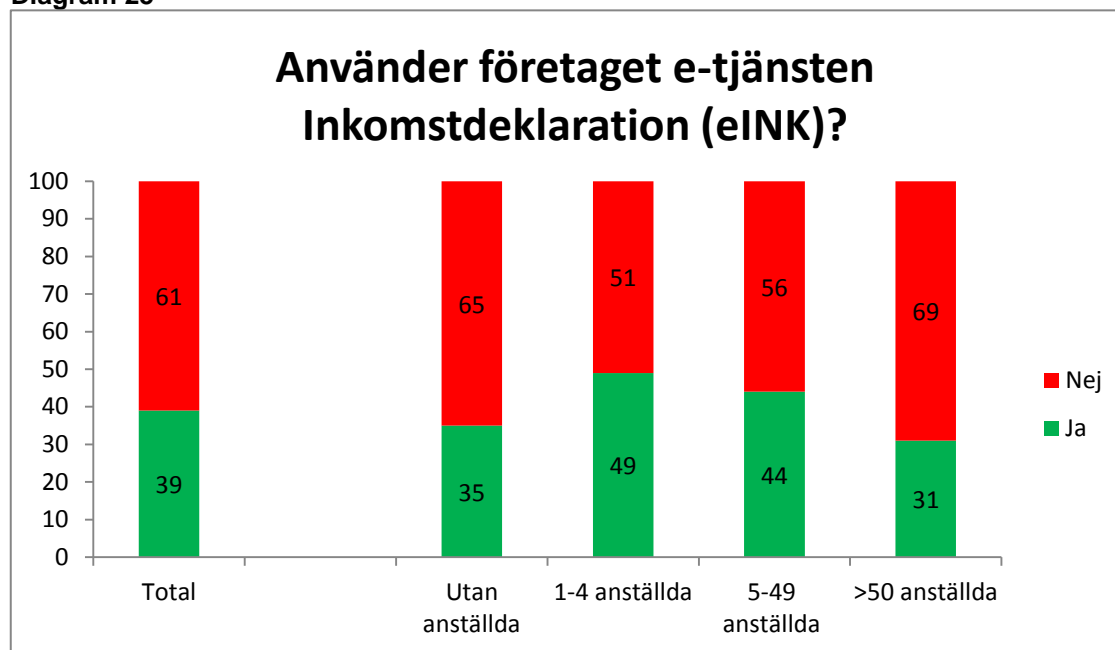
Bas: Samtliga

### 7.1.1 Inkomstdeklaration

Beroende på företagsform är förutsättningarna något olika för att använda tjänsten elektronisk inkomstdeklaration, eINK. De som driver företaget som enskild näringsverksamhet eller är delägare i handelsbolag kan lämna deklarationen jämte bilagor via en och samma e-tjänst, Inkomstdeklaration 1. Aktiebolag och ekonomiska föreningar måste använda två e-tjänster, Inkomstdeklaration 2 för att lämna första sidan på deklarationsblanketten samt e-tjänsten Filöverföring för att lämna sidorna 2 – 4 av deklarationsblanketten samt eventuella bilagor.

Om detta är förklaringen till drygt 60 procent svarade ”Nej” på frågan om de använde den aktuella e-tjänsten går inte att fastslå utifrån svaren. Vi kan dock notera att det överlag är en låg andel som använder elektronisk inkomstdeklaration. Bland företag med fler än 50 anställda var det 31 procent som svarade ”Ja” på frågan.

Diagram 25



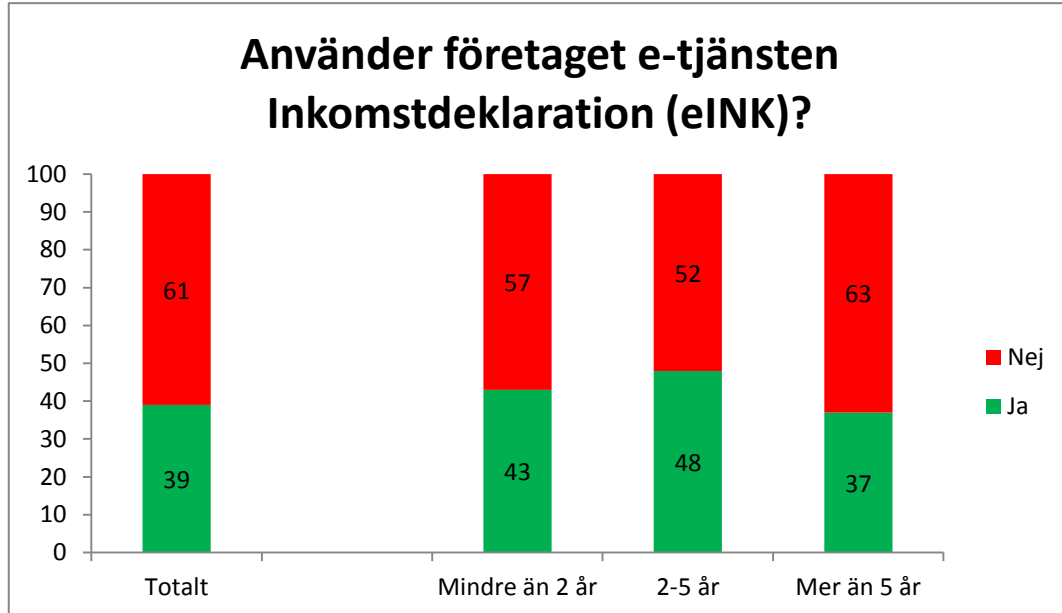
Bas: Samtliga

Fördelar vi svaren efter i vilka branscher företagen är verksamma, kan vi konstatera att jordbruk/skog och fiske är den bransch som har lägst andel användare, 25 procent.

Ser vi till var i landet företaget har sin verksamhet kan vi notera – även om skillnaderna inte är så stora – att företag i storstäderna använder e-tjänsten i något större utsträckning än övriga.

Det kan vara intressant att se hur användandet av den här e-tjänsten hänger samman med hur länge företaget har varit verksamt. Delar vi upp de som svarade efter hur länge företaget varit verksamt ser vi att de finns flest användare i gruppen företag som varit verksamma mellan 2 – 5 år, se diagram 26. I sammanhanget ska det noteras att de flesta som svarade på frågan om man använde e-tjänsten inkomstdeklaration, var företag som varit igång i mer än 5 år.

Diagram 26



Bas: Samtliga

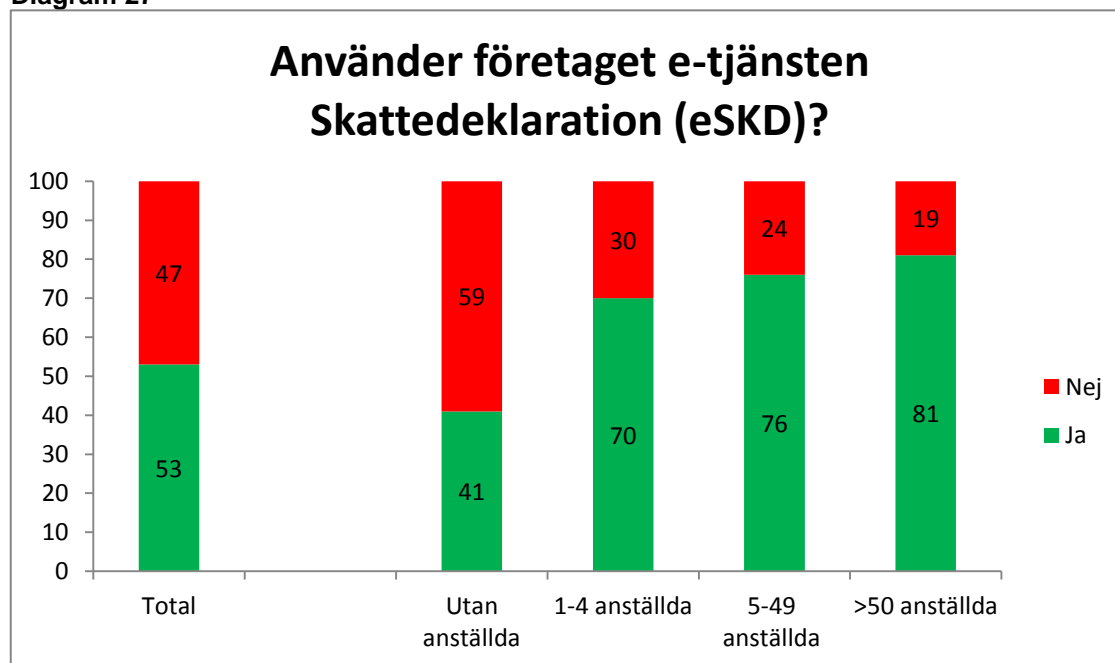
### 7.1.2 Skattedeklaration

Företagen redovisar moms och arbetsgivaravgifter i skattedeklarationen. Nästan alla företagare och arbetsgivare kan lämna skattedeklarationen via internet. Det finns två undantag. Det ena är i de fall företagets firma tecknas av flera personer i förening. Det andra i de fall företagets firmatecknare inte har ett svenskt personnummer. För de här två kategorierna finns det emellertid ett alternativ, att utse ett deklaraationsombud. Ansökan om deklaraationsombud ska lämnas till Skatteverket.

Lite mer än hälften av företagen svarade att de lämnar skattedeklarationen via internet. Gör vi sedan en indelning av företagen efter storlek (baserat på antal anställda) kan vi utläsa sambandet att andelen som lämnar skattedeklarationen via ökar desto större företaget är. I gruppen med företag som har fler än 50 anställda är andelen 81 procent jämfört med företag utan anställda där andelen som lämna skattedeklarationen via nätet är 41 procent.



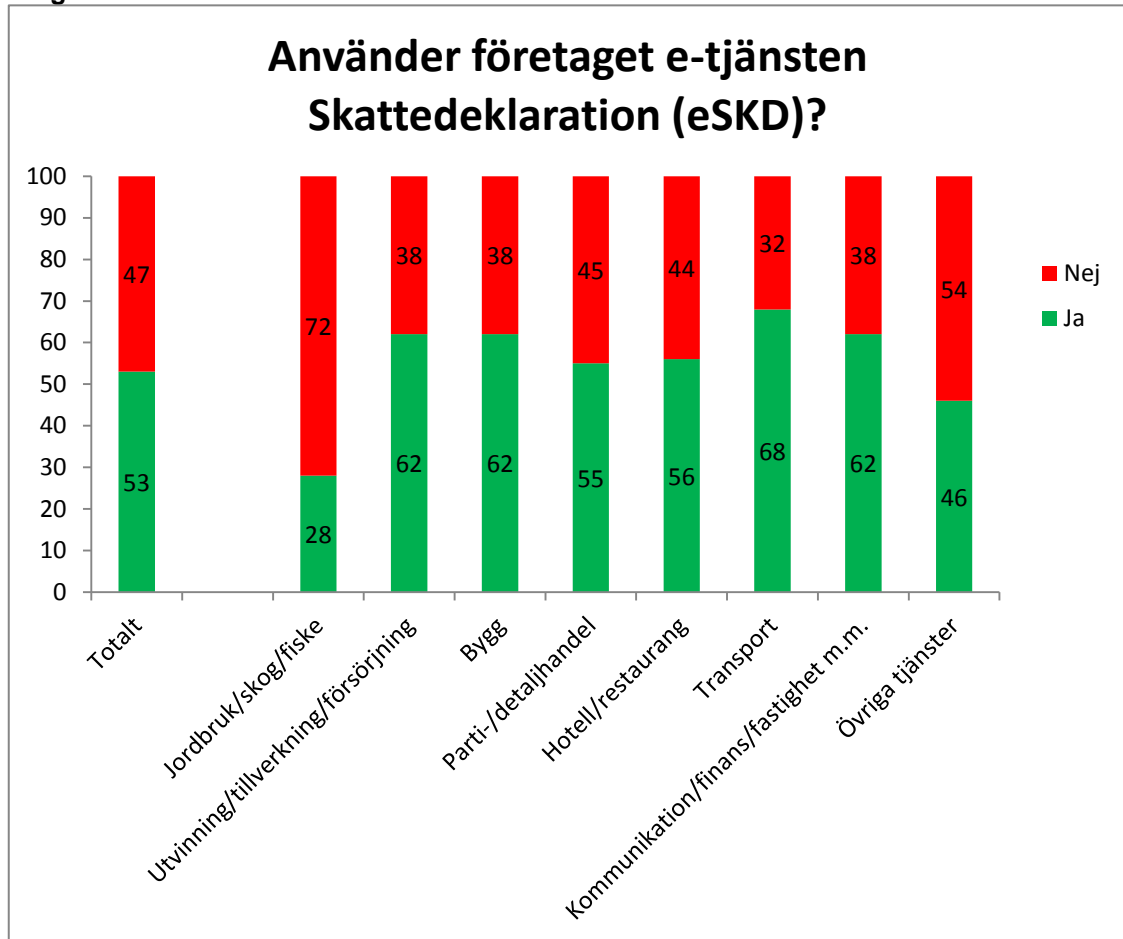
Diagram 27



Bas: Samtliga

En uppdelning av företagen efter i vilken bransch som de är verksamma visar att jordbruk/skog och fiske är den bransch som har den lägsta andelen användare, 28 procent. I de övriga branscherna (förutom ”övriga tjänster”) ligger andelen användare över genomsnittet i olika hög grad, jämför diagram 28.

Diagram 28



Bas: Samtliga

Vi kan notera att företag i storstäderna i större utsträckning än företag på andra ställen i landet använder e-tjänsten Skattedeclaration. Andelen företag i Stockholm, Göteborg och Malmö som lämnar skattedeclarationen via internet var 59 procent jämfört med 45 procent på mindre orter.

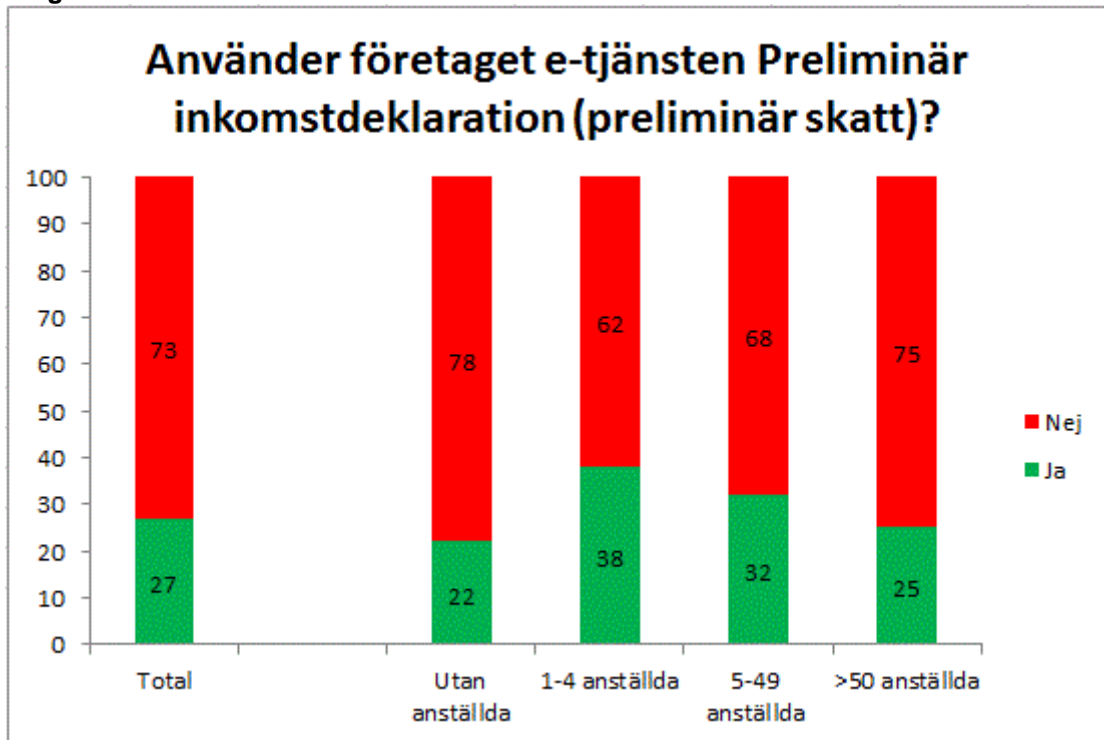
### 7.1.3 Preliminär inkomstdeklaration

I den preliminära inkomstdeklarationen anger företagen sin beräknade skattepliktiga inkomst. En sådan deklaring ska lämnas om man har anledning att anta att den slutliga skatten kommer att bli högre än den preliminära. Kravet på att lämna en ny preliminär inkomstdeklaration gäller i de fall skillnaden är betydande med hänsyn till företagets förhållanden. Med det menas att skillnaden uppgår till omkring 30 procent, dock lägst ett prisbasbelopp, 44 500 kronor (2013).

Det är sålunda endast under vissa förutsättningar som ett företag behöver lämna en preliminär inkomstdeklaration. Något som vi får ha i minnet när vi studerar svaren på frågan om man använder e-tjänsten Preliminär inkomstdeklaration.

Av svaren ser vi att det är en liten andel som använder e-tjänsten, 27 procent. Väljer vi att dela in företagen i olika kategorier ser vi att skillnaderna mellan dessa inte är så stora. De som i något större utsträckning använder e-tjänsten preliminär självdeklaration är unga företag (varit verksamma mindre än 2 år), 32 procent, samt företag med 1 – 4 anställda, 38 procent.

Diagram 29



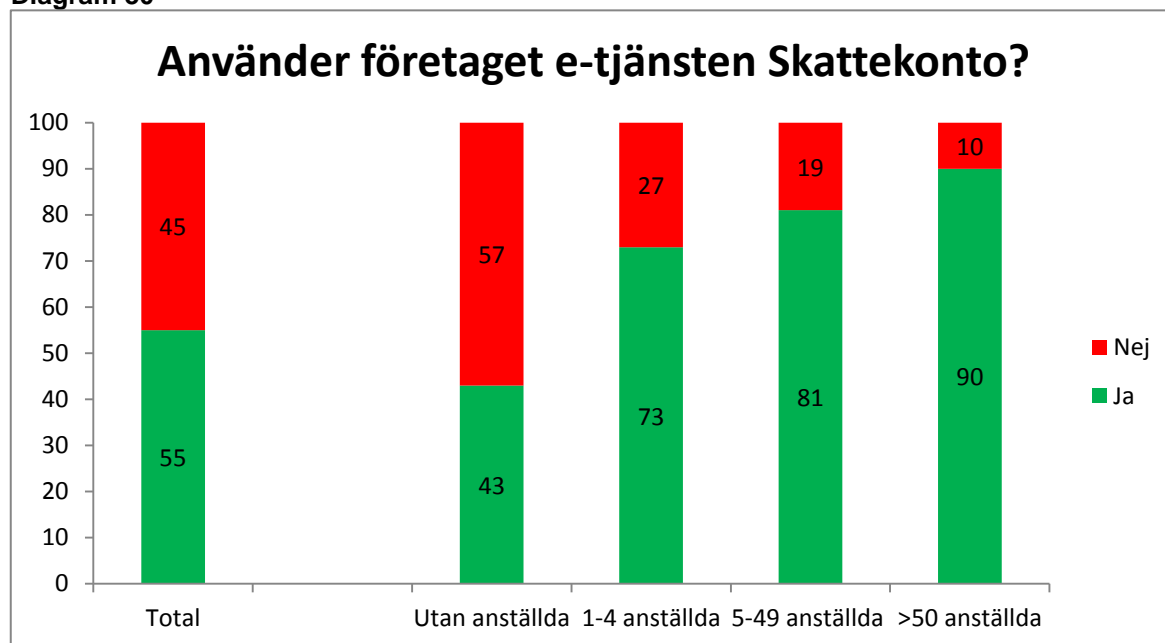
Bas: Samtliga

#### 7.1.4 Skattekonto

Via e-tjänsten Skattekonto kan man förutom att se aktuellt saldo även se bokförda och kommande transaktioner. Dessutom kan man begära utbetalning av överskott samt utbetalningsspärr så att pengar står kvar på kontot för att täcka framtida skatter och avgifter.

Vi kan konstatera att de största företagen har störst andel som använder e-tjänsten. Av företag som har fler än 50 anställda är det 90 procent som svarade att de använder tjänsten. För företag utan anställda är motsvarande andel 43 procent, jämför med diagram 30 nedan.

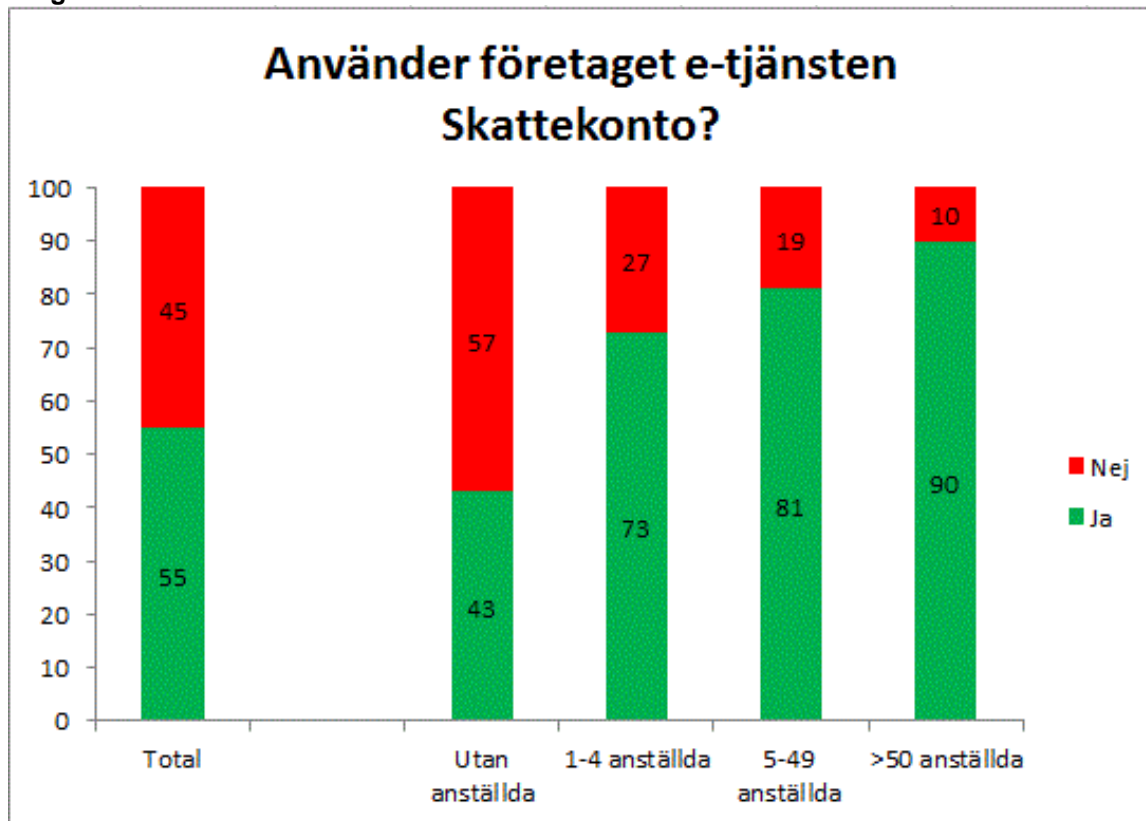
Diagram 30



Bas: Samtliga

Om vi ser till vilken bransch som företagen är verksamma i finns det stor variation. Även här har företag inom jordbruk, skog eller fiske, lägst andel användare av e-tjänsten Skattekonto, 28 procent. Det kan jämföras med genomsnittet, 55 procent. Skillnader finns även mellan övriga branscher men de är mindre, se diagram 31 nedan.

Diagram 31



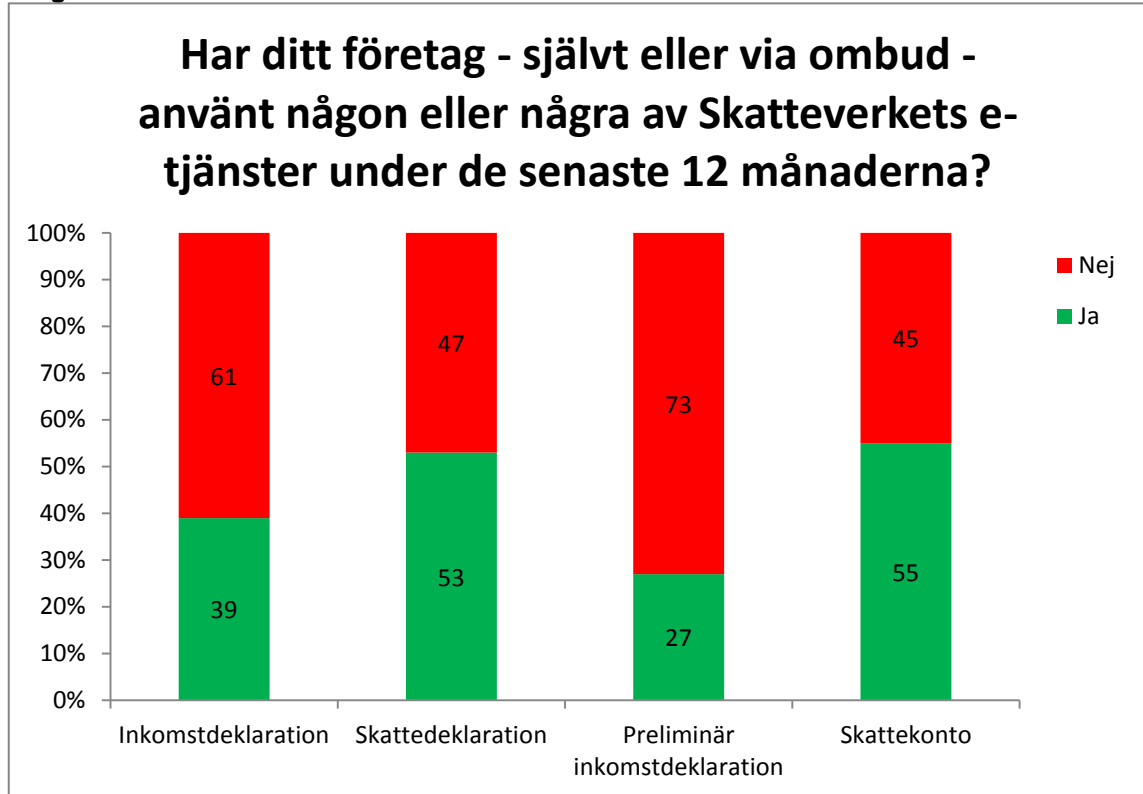
Bas: Samtliga

I vilken utsträckning nystartade företag använder e-tjänsten i förhållande till etablerade företag är det med hänsyn till underlaget svårt att dra några säkra slutsatser. Skälet är att huvuddelen som svarade på frågan, nästan 80 procent, var företag som varit verksamma i mer än fem år.

## 7.2 I vilken utsträckning använder företag e-tjänster via ombud?

Innan vi ser på i vilken omfattning företagen använder e-tjänsterna - själv eller via ombud - kan det vara på sin plats att göra en tillbakablick på hur företagen svarade att de använder tjänsterna. Skattedeklaration och Skattekonto är de tjänster som företagen använder mest, se diagram 32.

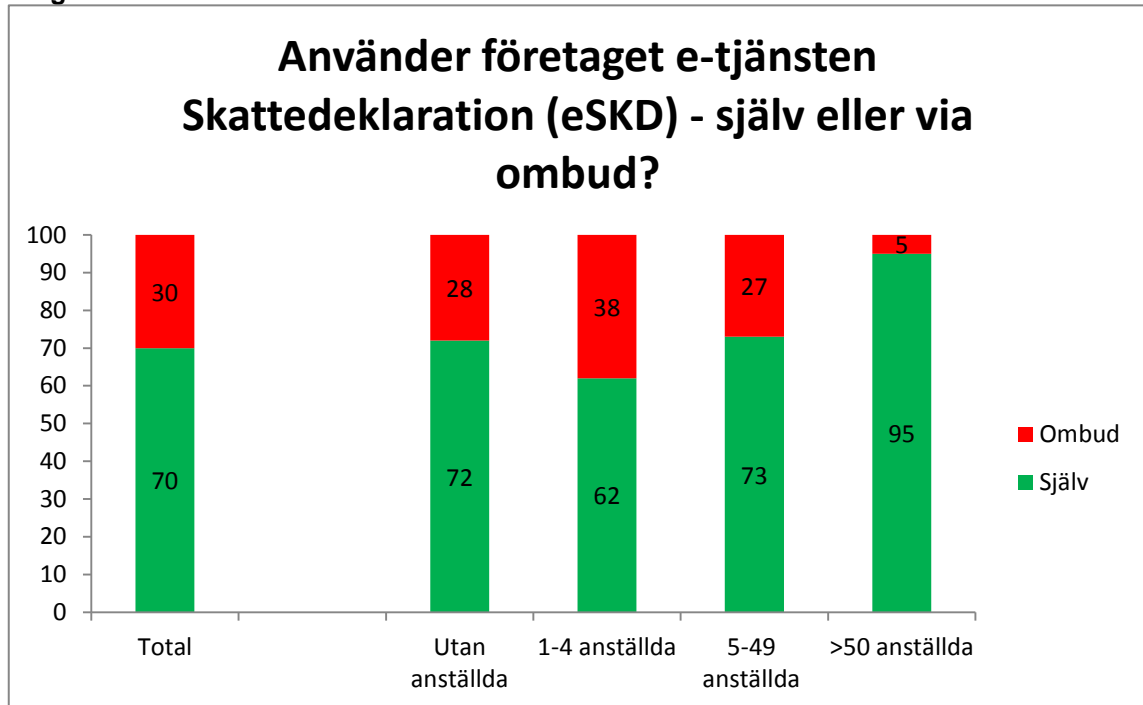
Diagram 32



Bas: Samtliga

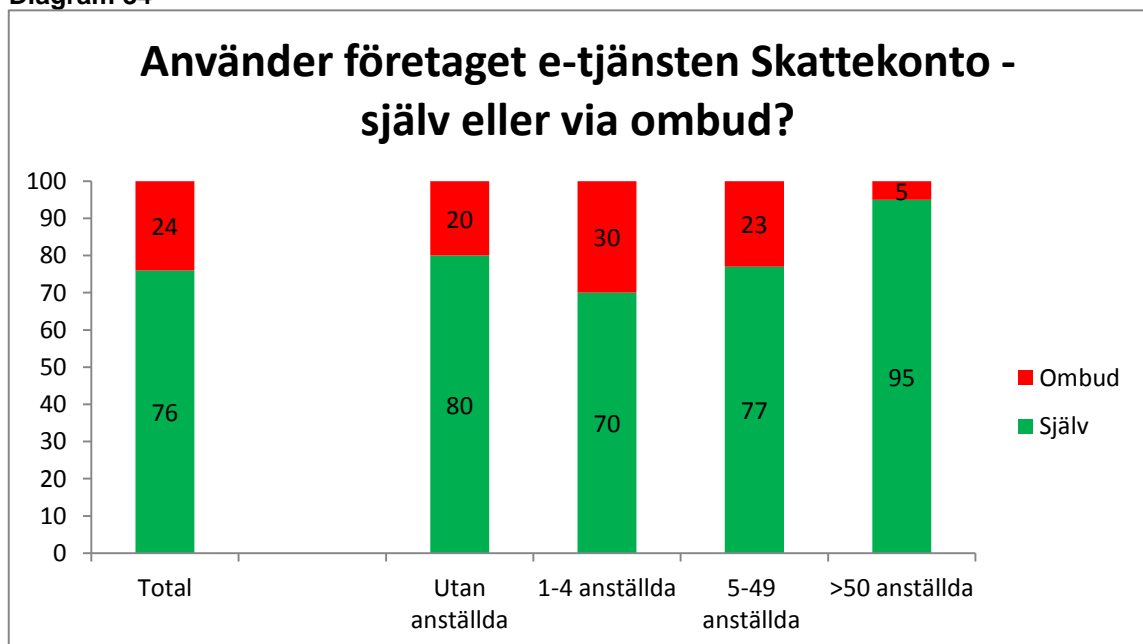
Går vi sedan in på i vilken omfattning företagen använder tjänsterna via ombud, visar det sig att de största företagen i störst utsträckning använder e-tjänsterna själv. Endast fem procent av företagen i denna kategori svarade att de använder e-tjänsterna Skattedeklaration respektive Skattekonto via ombud. Andelen företag som anlitar ombud fördelar sig på ungefär samma sätt, med avseende på företagsstorlek, för skattedeklaration och skattekonto.

Diagram 33



Bas: Företag som under de senaste 12 månaderna, självt eller via ombud, använt Skatteverkets e-tjänst skattedeclaration.

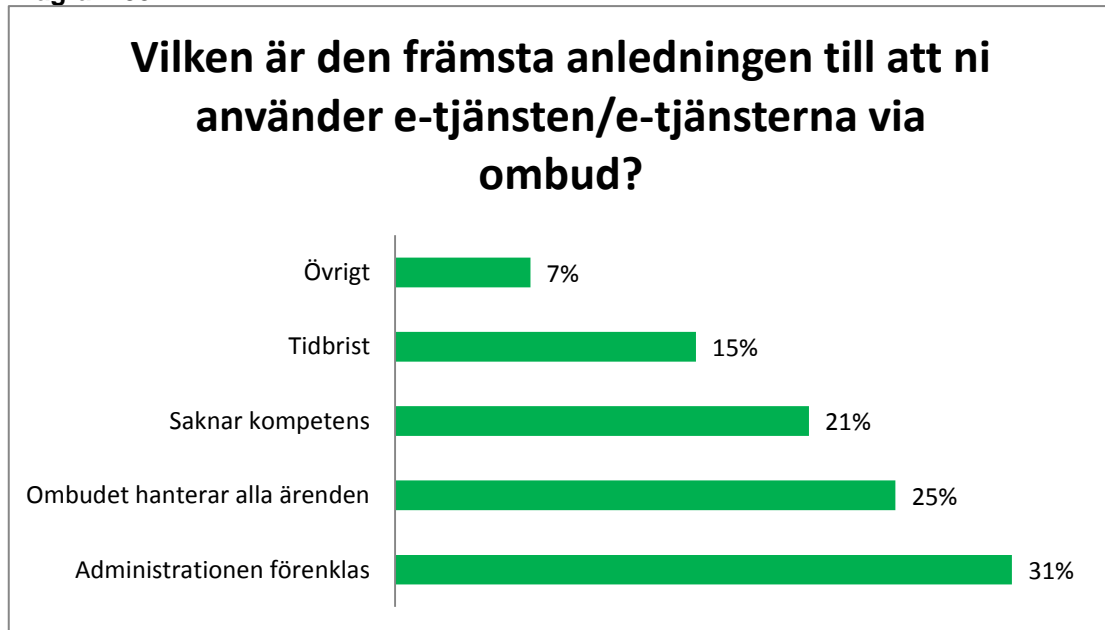
Diagram 34



Bas: Företag som under den senaste 12-månadersperioden, självt eller via ombud, använt e-tjänsten Skattekonto

De som svarade att de använder samtliga eller vissa av e-tjänsterna via ombud fick en följdfråga om vilken den främsta anledningen är till man använder tjänsten eller tjänsterna via ombud. Inte så förvånande kanske, svarade de flesta antingen att administrationen förenklas eller att ombudet sköter alla ärenden med Skatteverket, jämför diagram 35 nedan.

Diagram 35



Bas: Företag som under de senaste 12 månaderna använt någon eller några av Skatteverkets e-tjänster via ombud.

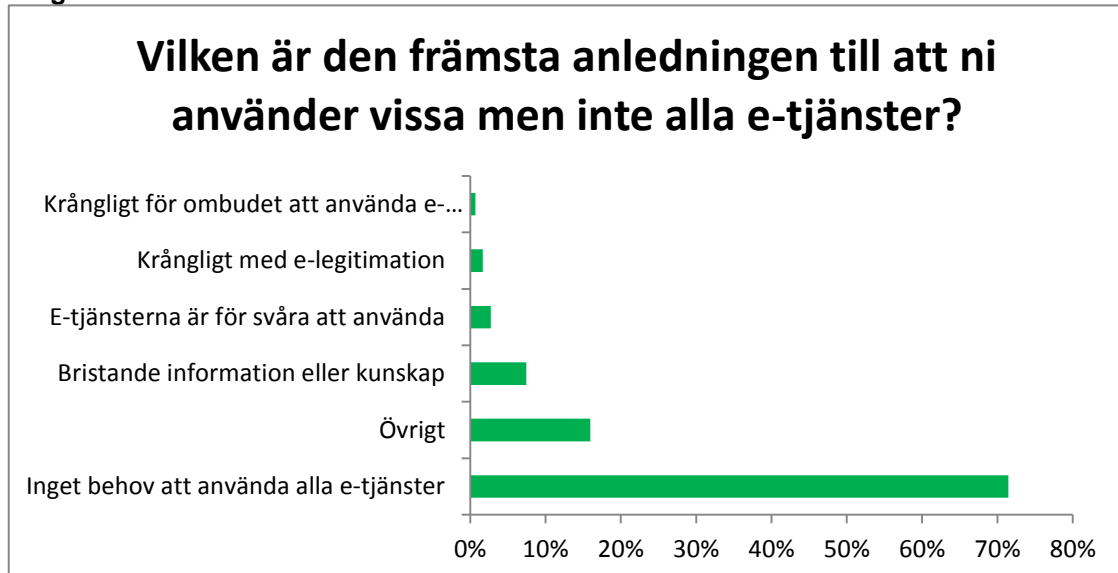
På motsvarande sätt frågade vi dem som svarat att de använder e-tjänsterna själv om anledningen till detta. De allra flesta svarade helt enkelt att man vill använda e-tjänsterna själv.

### 7.3 Skäl till varför företagen använder vissa men inte alla e-tjänster

Vi frågade de som använder vissa men inte alla e-tjänster om anledningen till detta. De flesta (71 procent) svarade att de inte hade behov av att använda alla e-tjänster. Intressant är att endast 2 procent angav som skäl att det är krångligt att använda e-legitimation.



Diagram 36



Bas: Företag som under den senaste 12-månadersperioden använt någon/några men inte alla av e-tjänsterna Inkomstdeklaration, Skattedeclaration, Preliminär inkomstdeklaration eller Skattekonto.

#### 7.4 Är e-tjänsterna enkla att använda?

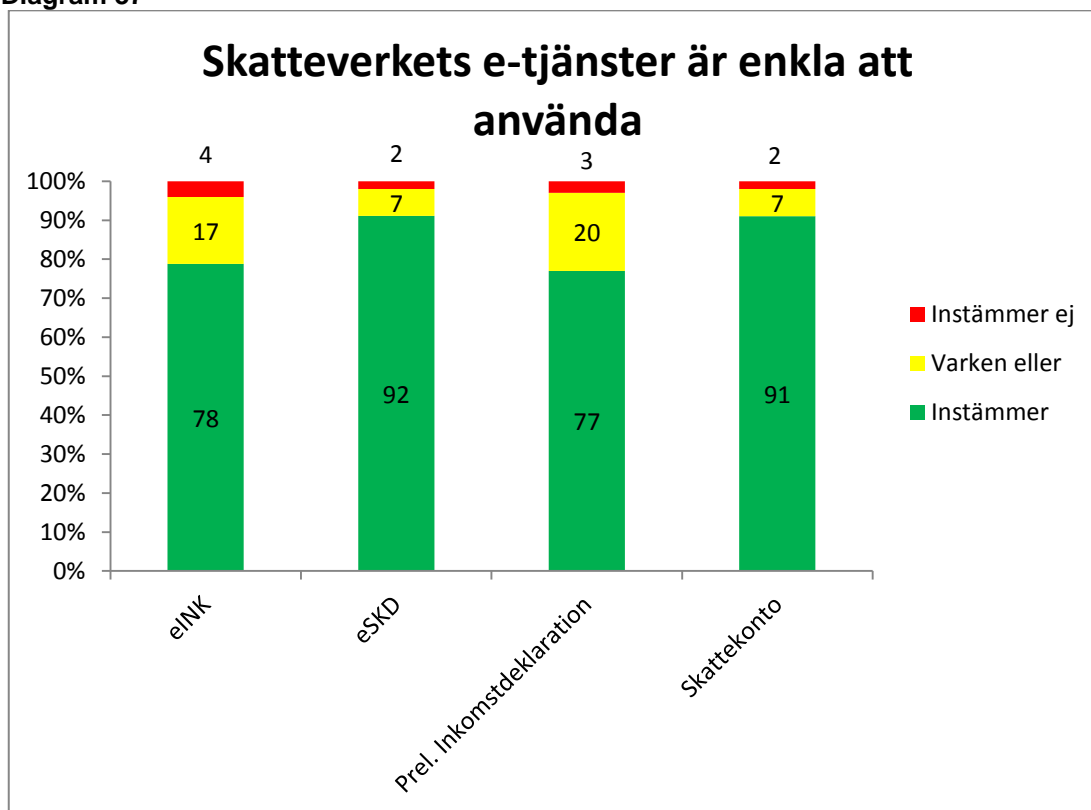
De som svarade att de under de senaste 12 månaderna hade använt någon av de fyra e-tjänsterna Inkomstdeklaration, Skattedeclaration, Preliminär inkomstdeklaration eller Skattekonto, fick för respektive tjänst de använt, ta ställning till ett påstående om tjänsten ifråga är enkel att använda.

En genomgång av svaren visar att tjänsterna Skattedeclaration och Skattekonto var de två som man tyckte vara enklast att använda. För båda tjänsterna var det över 90 procent som instämde i påståendet. För de två andra tjänsterna, Inkomstdeklaration och Preliminär inkomstdeklaration var andelen som instämde drygt 75 procent.

Om vi ser vi till i vilken omfattning som företagen svarade att de använder respektive tjänst går det att läsa ut att de två tjänster som man använde mest också var de som företagen upplevde vara enklast att använda. Detta resultat indikerar att det är viktigt att en e-tjänst uppfattas som enkel för att locka till sig fler användare. Andelen som inte instämde i påståendet om att tjänsten ifråga är enkel att använda ligger mellan 2 och 4 procent.

Svaren visar på ett samband mellan användningsfrekvens och om tjänsten upplevs som enkel att använda. En sammanställning av svaren framgår av diagram 37.

Diagram 37



Bas: Själva använt respektive e-tjänst under de senaste 12 månaderna.

	Inkomst-deklaration, eINK	Skatte-deklaration eSKD	Preliminär inkomst-deklaraion	Skattekonto
Andel utan uppfattning	5 %	3 %	9 %	3 %
Medelvärde:	4,13	4,47	4,11	4,48

## 7.5 Upplevda brister i e-tjänster

De som använt Skatteverkets e-tjänster under det senaste året fick frågan om de upplevde några brister i de e-tjänster som de använder. Frågan ställdes som en öppen fråga, dvs. inte med på förhand givna svarsalternativ.

Av de företag som fick frågan var det 10 procent som uppgav någon brist. Bristerna som dessa företag påtalade gällde i de flesta fall funktionalitet (33 procent), gränssnittet för användaren (33 procent) eller tillgänglighet (13 procent).

Vidare påtalade en del av dem vikten av att på olika sätt öka möjligheterna att låta ombud hantera e-tjänsterna. Synpunkterna i denna del gällde bland annat att det borde vara enklare att anmäla ombud, att ombudets befogenheter bör utökas och att e-tjänsterna för Hustjänster, ROT och RUT, ska kunna hanteras av ombud, se tabell 8.

**Tabell 8 Upplevda brister i nuvarande e-tjänster**

Funktionalitet	33 %
Användargränssnitt	33 %
Tillgänglighet	13 %
Ombuds möjligheter att använda e-tjänsterna	5 %
Brister kopplade till ROT/RUT-systemet	4 %
Övrigt	12 %

Bas: Har – själv eller via ombud – använt någon eller några av Skatteverkets e-tjänster under de senaste 12 månaderna och uppgett någon upplevd brist i e-tjänsterna.

En synpunkt som återkom gällde e-tjänsten Inkomstdeklaration och handlade om att denna borde utvecklas så att deklarationen i sin helhet kan lämnas via en och samma e-tjänst. För närvarande lämnar aktiebolag och ekonomiska föreningar inkomstdeklarationens första sida via e-tjänsten inkomstdeklaration och resterande delar av deklarationen via e-tjänsten Filöverföring.

## 7.6 E-tjänster som saknas

På samma sätt som vi frågade användare om upplevda brister, frågade vi dem om vilka e-tjänster som de saknar.

Önskemål om e-tjänster för energi- respektive miljöskatter återkom ofta liksom för punkt-skatter i övrigt. Vidare återkom önskemål om utvecklade möjligheter för ombud att använda e-tjänster för sina klienter.

## 7.7 Teknisk support

Skatteverkets tekniska support för e-tjänster är öppen måndag – torsdag kl. 8:00 – 18:00 samt fredagar kl. 8:00 – 16:00. I vissa perioder, främst i samband med deklarationsperioden april – maj, har supporten utökade öppettider. Förutom att ringa går det att kontakta supporten genom att skicka en fråga via Skatteverkets webbplats.

Av de företag som svarade att de använt någon av Skatteverkets e-tjänster under de senaste 12 månaderna är det endast 9 procent som svarade att de under samma tidsperiod hade kontaktat den tekniska supporten.

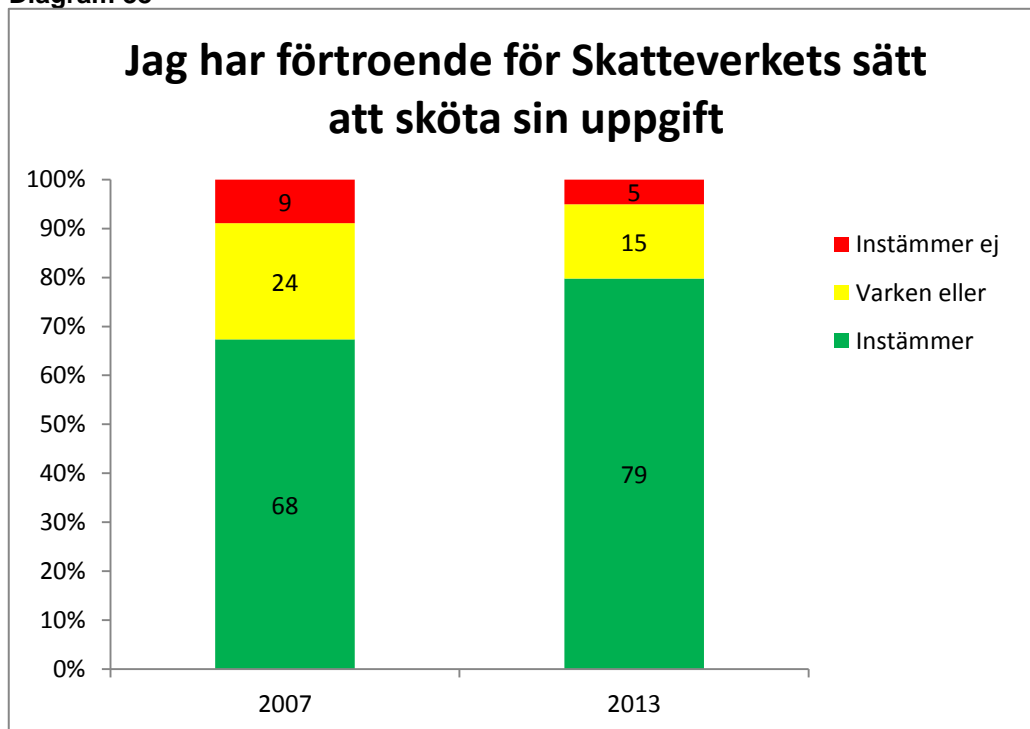
Om vi gör en indelning av företagen och dess företrädare i olika kategorier, ser vi att det inte finns några större variationer. Den skillnad som är noterbar är att det bland ekonomiansvariga och bland konsulter inom skatt och redovisning finns en något lite högre andel som kontaktat Skatteverkets tekniska support, 12 respektive 15 procent.

## 8 Förtroendet för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift

Alla som deltog i undersökningen fick ta ställning till påståendet ”Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift”. En motsvarande fråga ställdes vid den förra undersökningen 2007.

Vi kan konstatera att andelen som instämmer i påståendet i årets undersökning var 11 procentenheter större än 2007 samt att andelen som inte instämde, respektive svarade ”varken eller” har minskat i förhållande till den förra undersökningen. Endast 5 procent i årets undersökning svarade att de inte har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift.

Diagram 38



Bas: Samtliga

	2007	2013	Statistiskt signifikant skillnad mellan 2007 och 2013?
Andel utan uppfattning	1 %	2 %	
Medelvärde (skala 1-5) för dem med uppfattning	3,78	4,07	Ja

Oberoende av hur vi delar in de svarande i olika kategorier ligger andelen som instämmer i påståendet omkring 79 procent utan några större avvikelser. Bland de som representerade företag med fler än 50 anställda samt anställda på ekonomiavdelningar var andelen som instämde ännu något högre, upp till 85 procent.

## 9 Hur företagen vill bli informerade

### 9.1 Resultat

I undersökningen ställdes en avslutande fråga ”Låt oss säga att det införs en ny bred skattelagsstiftning, eller ett nytt sätt att redovisa skatt, som berör dig. På vilket sätt skulle du vilja bli informerad om detta?” Företagen fick svara helt fritt, utan att några alternativ lästes upp.

En del av företagen har givit flera svar. Bland dessa finns det säkert både de som kan tänka sig olika alternativ och de som man verkligen vill ha information från flera håll. Summan av alla kategorier blir därför större än 100 procent.

Företagen fick som sagt svara helt fritt. Sex svarsalternativ hade dock definierats före undersökningen för att underlätta för intervjuaren, som därmed oftast kunde registrera svaret med en sifferkod istället för att skriva ut hela svaret i text; ”informationsbrev med posten”, ”information via e-post”, ”webbplatsen (skriftlig info)”, ”webbplatsen (bild och/eller film)”, ”informationsbroschyr” och ”informationsträff/seminarium”. Även om dessa alternativ inte lästes upp så kan detta ha haft viss påverkan på rapporteringen av svaren. Om t.ex. ”information via e-tjänster” hade varit ett på förhand definierat svarsalternativ, hade intervjuarna kanske funnit det lämpligt att koda vissa svar som ”information via e-tjänster” istället för ”webbplatsen (skriftlig info)”.

Svaren visar att det inte finns en informationskanal som tilltalar alla företag. Det mest förekommande svaret var informationsbrev med posten. Drygt hälften (55 %) uppgav detta alternativ. Nästan var tredje företag (30 %) svarade att de vill ha information via e-post. Därefter följer webbplatsen (skriftlig info) (18 %), informationsbroschyr (18 %) och informationsträff/ seminarium (13 %). Det var avsevärt färre (3 %) som svarade webbplatsen (bild och/eller film).

Att en så stor andel svarade att de vill ha informationen på traditionellt sätt, via informationsbrev på posten, kan bero på att de alternativa kanalerna inte är tillräckligt kända bland företagen eller på att man inte upplever dessa som lika tillförlitliga.

Ingen av de kategorier som skapades i efterhand av övriga svar blev särskilt stor. Störst blev ”hämtar information från ombud/revisor”, med 143 (2,4 %) av de 5 882 företag som angav minst ett informationsalternativ. Övriga kategorier med mer än ett par ströröster är redovisade i tabell 9.

**Tabell 9 Hur företagen vill bli informerade om en stor förändring – öppen fråga**

<u>Fördefinierade svarsalternativ</u>	
Informationsbrev med posten	55 %
Information via e-post	30 %
Information på webbplatsen (skriftlig)	18 %
Informationsbroschyr	18 %
Informationsträff/seminarium	13 %
Webbplatsen (bild och/eller film)	3 %
<u>Svarskategorier skapade utifrån svar som inte passade in bland alternativen ovan</u>	
Hämtar information från ombud/revisor	2,4 %
Information via media/annonsering	1,4 %
Skatteverket kontaktar via telefon	1,1 %
Personligt möte	1,0 %
Information via e-tjänst	0,3 %
Information via sms	0,2 %

Bas: Samtliga

I tabell 10 redovisas de grupper av företag som främst föredrar olika sätt att bli informerade på.

**Tabell 10 Grupper av företag som mer än genomsnittligt föredrar olika sätt att bli informerad på**

Svarskategori	Företagsgrupper
Informationsbrev med posten	Jord-/skogsbrukare (64 %) Enskilda näringsidkare (60 %) Har inte besökt Skatteverkets webbplats (62 %)
Information via e-post	Mindre än 2 år gamla företag (42 %) Ekonomiansvariga (39 %)
Information på webbplatsen (skriftlig)	Redovisningskonsulter (31 %) Företag med 50+ anställda (30 %) Ekonomiansvariga (27 %)
Informationsbroschyr	Företag med 50+ anställda (23 %) Jord-/skogsbrukare (23 %)
Informationsträff/seminarium	Företag med 50+ anställda (33 %) Redovisningskonsulter (31 %) Haft besök ang. revision (30 %) eller kassaregister (28 %)

Bas: Samtliga

Några företag betonade vikten av informationens karaktär. Termer som förekom var ”förståelig”, ”företagsanpassad”, ”tidig” och ”sakkunskap hos handläggare”.

## 9.2 Reflektion

I Skatteverkets kanalstrategi är ett av de långsiktiga målen att ”Medborgare och företag tycker att e-vägen är den enklaste vägen. Skatteverkets uppgifter och ärenden hanteras därför främst via e-vägen”. Med 55 procent av företagen som vill ha information via brev är det en bra bit tills att detta mål är uppnått.

Av Skatteverkets kundmötesprinciper framgår att kunden själv ska kunna välja kontaktväg utifrån de möjligheter som finns. När det gäller information från Skatteverket till företagen är det uppenbart att brev är den kanal som är mest känd och antagligen den som företagen är mest bekväma med. Men mycket talar för att detta kan komma att ändras inom en snar framtid. Användningen av och efterfrågan på mobila tjänster ökar snabbt och Skatteverket satsar nu särskilt på att utveckla sådana tjänster utifrån företagets behov. Ett ökat utbud av olika e-tjänster tillsammans med intentionerna att framöver på olika sätt integrera företagets informationssystem med Skatteverkets, kommer med all sannolikhet att leda till ett ökat användande av e-tjänster.

Med facit i hand hade det varit intressant att ställa ett par följdfrågor till de företag som ville ha information via brev med posten:

- Hur många tänker på brev som den naturliga informationsvägen, men tycker vid närmare eftertanke att e-post eller information på webbplatsen egentligen vore lika bra alternativ?
- Hur många föredrar brev, men tycker att det vore acceptabelt med e-post och/eller information på webbplatsen?

Att de flesta svarade att de vill ha informationen via brev eller epost är kanske inte så märkligt. Om det är väsentlig information så vill de förstås försäkra sig om att informationen når ut till dem, och att detta sker på ett sätt utan att ansvaret ligger på dem själva. Alla går igenom sin post, men det är antagligen få företag som rutinmässigt går in på Skatteverkets webbplats och tar del av alla nyheter.

Förmodligen är det så att information av detta slag (ny bred skattelagsstiftning eller ett nytt sätt att redovisa skatt) måste förmedlas via flera kanaler. Det är dock viktigt att informationen inte läggs ut slentrianmässigt på samma sätt i alla kanaler. Den behöver anpassas till respektive kanals förutsättningar. Ett informationsbrev med posten eller via Mina meddelanden kan kompletteras med information på webbplatsen som bör innehålla någon form av interaktivitet, till exempel kompletterat med webinarer som i sin tur bör rikta sig till olika målgrupper.



## 10 Metod

### 10.1 Från "Regionenkäten" till "Brukarundersökningen"

Fram till 2007 genomfördes delundersökningen "Företagens synpunkter på Skatteverkets sätt att arbeta" som en postal enkät, där samtliga företag uppmanades att svara på alla frågor i enkäten. Undersökningen kallades populärt för "Regionenkäten". Överlag hade frågorna en mer allmän karaktär än årets "Brukarundersökning", men till exempel fick respondenterna svara på om "det är lätt att komma fram på telefon" oavsett om de försökt nå Skatteverket eller ej. Rapporteringen av undersökningarna hade emellertid ett särskilt fokus på de som haft personlig kontakt.

Inför 2007 års undersökning togs beslutet att på ett effektivt sätt skilja ut de som haft olika typer av kontakt med Skatteverket ("brukarna") genom en övergång till telefonintervjuer. Postala enkäter och telefonintervjuer ger emellertid olika svarsmönster<sup>6</sup> och därför genomfördes två undersökningar 2007 – en med postal enkät och en med telefonintervjuer. Den postala enkäten användes för att göra jämförelser bakåt i tiden. Dessa resultat är redovisade i Rapport 2008:4<sup>7</sup>. Resultatet från telefonintervjuerna presenterades emellertid inte i Rapport 2008:4. De var avsedda att användas för jämförelser framåt i tiden. Den här rapporten är den första som innehåller resultatet från telefonintervjuerna 2007.

Resultatet från de postala enkäterna från 2005 och 2007 som redovisades i Rapport 2008:4 är å andra sidan inte inkluderade i denna rapport. Det finns alltså ingen koppling mellan siffrorna i Rapport 2008:4 och den här rapporten. Genom hela denna rapport så är det telefonundersökningen som avsetts när vi skrivit om "2007 års resultat".

### 10.2 Population och urval

#### 2007 års undersökning:

Målpopulationen var aktiva företag (aktie-, handels- och kommanditbolag samt enskilda näringsidkare) i Sverige 2007. Som urvalsram användes SCB:s företagsregister. I urvalsramen ingick företag som antingen var registrerade för F-skatt och/eller arbetsgivaravgift och/eller moms och har SNI-kod. Dessutom hade de redovisat en omsättning på minst 1 000 kr för 2005, eller var nyregistrerade under 2006 eller 2007.

Ett stratifierat urval gjordes på 9 000 företag. Det framkom därefter att en felaktig definition av urvalsramen använts. För att kompensera för detta gjordes ett extraurval på 908 företag. Enligt den korrigerade definitionen uppgick urvalsramen till 733 000 företag. De totalt 9 908 företagen fördelades på följande strata:

- bokförings- och revisionsbyråer (SNI2007 69201-69203): 1 087 st.

---

<sup>6</sup> Skillnaderna mellan svar i postala enkäter och telefonintervjuer presenterades utförligt i Rapport 2013:01 "Medborgarnas synpunkter på Skatteverkets sätt att arbeta". Mönstret är detsamma för undersökningarna riktade till företag.

<sup>7</sup> Rapport 2008:4 Företagens synpunkter på Skatteverkets sätt att arbeta

<http://www.skatteverket.se/download/18.71004e4c133e23bf6db8000109876/1348476485242/rapport200804.pdf>



Urval från övriga branscher:

- Företag utan anställda: 3 666 st.
- 1-4 anställda: 2 119 st.
- 5-9 anställda: 1 025 st.
- 10-49 anställda: 1 009 st.
- Minst 50 anställda: 1 002 st.

#### 2013 års undersökning:

Målpopulationen var aktiva företag (aktie-, handels- och kommanditbolag samt enskilda näringsidkare) i Sverige 2013. Som urvalsram användes Bisnodes företagsregister PARAD. I urvalsramen ingick företag som antingen var registrerade för F-skatt och/eller arbetsgivaravgift och/eller moms och har SNI-kod. Dessutom hade de redovisat en omsättning på minst 1 000 kr för 2011, eller var nyregistrerade under 2012 eller 2013. Urvalsramen uppgick totalt till 595 000 företag.

Ett stratifierat urval gjordes av 12 000 företag, fördelade på följande strata:

- bokförings- och revisionsbyråer (SNI2007 69201-69203): 1 500 st.

Urval från övriga branscher:

- Företag utan anställda: 5 250 st.
- 1-4 anställda: 2 250 st.
- 5-49 anställda: 1 500 st.
- Minst 50 anställda: 1 500 st.

Genom stratifieringen har vi fått ett större urval av bokförings- och revisionsbyråer och av företag med anställda, i syfte att kunna dra säkrare slutsatser om dessa delpopulationer.

Intervjuaren sökte upp den person på företaget som främst höll i kontakterna med Skatteverket. Om företaget hade en revisor som höll i samtliga kontakter med Skatteverket så söktes den person på företaget som hade kontakt med revisorn.

En orsak till att urvalsramen blev mindre 2013 än 2007 är att urvalet felaktigt drogs enbart bland företag med telefonnummer i registret. Följderna av detta tas upp i avsnitt 1.5.

### **10.3 Undersökningens genomförande**

Tabell 11 redovisar resultatet av fältarbetet från 2007 och 2013 års undersökningar. Av urvalet på 12 000 deltog 6 032 företag i årets undersökning. Svarsandelen blev 53 procent i båda undersökningarna. Men hade företag utan telefonnummer kommit med i 2013 års urval såsom det var tänkt, hade andelen svarande med all säkerhet blivit betydligt lägre.

**Tabell 11 Resultat av fältarbetet**

	2007	2013
Urval	9 908	12 000
Övertäckning <sup>8</sup>	449	540
Bortfall	4 408	5 428
Antal svarande	5 051	6 032
Andel svarande <sup>9</sup>	53 %	53 %

Datainsamlingen för 2013 års undersökning genomfördes med telefonintervjuer utav Markör AB mellan 5 september och 23 oktober 2013. Samtliga företag söktes minst 15 gånger fördelat över dagar, kvällar och helger, med minst 4 timmar mellan kontaktförsöken. Då respondenterna önskade bli uppringda en viss tid bokades en ny telefontid och kontakt togs vid bestämd tidpunkt. Datainsamlingen 2007 utfördes av TNS-Gallup på liknande sätt.

Innan genomförandet av telefonintervjuerna skickades ett missivbrev, med information om undersökningen, till samtliga företag/respondenter, både 2007 och 2013.

I undersökningen 2013 ingick drygt 60 frågor som kan delas in i följande kategorier:

- Bakgrundsfrågor
- Frågor om vilka typer av kontakter företaget haft med Skatteverket
- Frågor om användandet av Skatteverkets e-tjänster
- Attitydfrågor rörande de kontaktvägar och/eller e-tjänster som företaget utnyttjat

Under fältperiodens första dagar ställdes hela frågepaketet till de svarande, vilket innebar mellan 29 och 63 frågor beroende på vilka kontakter företaget haft med Skatteverket. Därefter gjordes bedömningen att intervjuerna blev för långa och behövde kortas ner. Hälften av företagen fick svara på bakgrundsfrågorna och frågorna om kontakter. Den andra hälften fick bakgrundsfrågorna och frågorna om e-tjänster. Ett extraurval på 4 000 företag lades till det ursprungliga urvalet på 8 000 företag för att samla ihop tillräckligt många svar per fråga.

<sup>8</sup> Övertäckning innebär en person som ingår i urvalsramen men inte tillhör målpopulationen aktiva företag i Sverige. Detta kan t.ex. vara att företaget gått i konkurs. Majoriteten av denna grupp är emellertid de som på intervjuens första fråga ”Är företaget aktivt eller vilande?” svarade att företaget är vilande, varpå intervjun avslutades.

<sup>9</sup> Andelen svarande är beräknad exkl. övertäckning, dvs. antal svarande / (antal svarande + antal bortfall), men inkluderar de som i intervjun svarade att de är inaktiva.

## 10.4 Bortfallsanalys och skattningsförfarande (viktning av data)

I tabell 12 presenteras svarande och bortfall för varje stratum.

**Tabell 12 Resultat av fältarbetet uppdelat efter stratum**

	Bok- föring	Övriga utan anställda	Övriga 1-4 anställda	Övriga 5-49 anställda	Övriga 50+ anställda
Stratumstorlek	12 808	375 170	142 199	59 756	5 595
Nettourval <sup>10</sup>	1 482	5 132	2 229	1 477	1 478
Svarande	819	2 111	1 199	963	940
Vilande företag <sup>11</sup>	43	263	29	4	0
(Svarande + Vilande) / Nettourval	58 %	46 %	55 %	65 %	64 %
(Svarande + Vilande) / Stratumstorlek	6,7 %	0,6 %	0,9 %	1,6 %	16,8 %

Antalet svarande plus antalet vilande företag per stratum ställdes i relation till stratumstorlekarna (totala antalet företag) som hämtades från PARAD i samband med urvalsdragningen. Svarande individer inom strata där antalet svarande plus vilande var lågt i förhållande till stratumstorleken tilldelades en högre vikt i de statistiska beräkningarna, så att mängden information från varje stratum stod i proportion till stratumstorlekarna.

Ingen s.k. hjälpinformation utöver stratum har använts i den statistiska bearbetningen.

Samma skattningsförfarande har använts för 2007 års undersökning.

Som framgick i avsnitt 1.3 blev urvalsramen mindre 2013 jämfört med 2007 års undersökning, eftersom urvalet drogs enbart bland företag med telefonnummer i urvalsregistret. Enligt uppgift är det främst företag utan anställda som saknar telefonnummer, och därmed inte kom med i 2013 års urvalsram. Följderna av detta är följande:

1. Företag utan anställda står för en mindre andel av resultatet i 2013 års data (62 %) jämfört med 2007 års data (69 %). Då orsaken till detta uppdagades först när rapporten var i stort sett färdigskriven gjordes inga ändringar. Man skulle annars kunna ha viktat om 2013 års data efter t.ex. stratumstorlekarna från 2007 års urvalsram. För jämförelserna mellan 2007 och 2013 har detta inte någon större betydelse, såvida inte företagen utan anställda påtagligt avviker i attityd från företag med anställda.
2. Om urvalet hade dragits med ej telefonnummersatta inkluderade, hade förmodligen vissa av dessa kunnat nummersättas i efterhand. Det kan vara så att den grupp

<sup>10</sup> Nettourval = Urval – (Övertäckning exkl. vilande företag)

<sup>11</sup> Med vilande företag avses de som på intervjuens första fråga ”Är företaget aktivt eller vilande?” svarade att företaget är vilande. De vilande företagen räknades med för viktningen av data under antagandet att andelen vilande företag per stratum i urvalet är proportionell mot fördelningen av andelen vilande företag i hela populationen.

företag som saknar telefonnummer i registret, men som hade kunnat nummersättas i efterhand har särskilda karaktärsdrag och avvikande attitydmönster. Denna grupp har i så fall satt en viss prägel enbart på 2007 års resultat.

## 10.5 Redovisning av resultat

Resultaten presenteras med kommentarer och diagram som visar jämförelser mellan 2007 och 2013, samt resultat från 2013 indelat i olika redovisningsgrupper.

Attitydfrågorna har i regel bestått av en femgradig skattningsskala samt svarsalternativet ”ingen uppfattning”:

- (5) Instämmer helt
- (4)
- (3)
- (2)
- (1) Instämmer inte alls

Dessutom finns svarsalternativet ”ingen uppfattning”. Detta alternativ lästes inte upp av intervjuaren men användes när den svarande inte kunde ge ett svar på den femgradiga skalan.

Redovisningen av resultaten sker genomgående genom stapeldiagram med en redovisning av hur de svarande fördelar sig över kategorierna ”instämmer” (4+5), ”varken eller” (3) och ”instämmer inte” (1+2). En tabell under diagrammet visar andelen utan uppfattning, samt medelvärden bland dem som hade en uppfattning. För jämförelser mellan år har statistiska tester genomförts på medelvärden med signifikansnivå 5 %. Statistiskt säkerställda skillnader anges i tabellerna under diagrammen. Se exempel:

	2007	2013	Statistiskt signifikant skillnad mellan 2007 och 2013?
Andel utan uppfattning	1 %	2 %	
Medelvärde (skala 1-5) för dem med uppfattning	3,78	4,07	Ja

Medelvärdet kan tolkas som ett sammanfattande ”medelbetyg” av samtliga svarande som uttryckt en uppfattning. Man ska dock ha i åtanke att enkätresultaten per definition handlar om ordinaldata, dvs. skattningsskalan är rangordnad men har inget bestämt avstånd mellan värdena.

Flera statistiska tester medför en ökad risk att dra felaktiga slutsatser och därför har vi enbart genomfört statistiska tester på medelvärdet, eftersom det är det mått som beskriver resultatet över hela svarsskalan. Vid en statistiskt signifikant medelvärdesskillnad mellan två redovisningsgrupper har vi utan ytterligare tester antagit att skillnad föreligger även för

andelarna ”instämmer” och ”instämmer ej”, så länge andelsmåtten överensstämmer med detta antagande.

## 10.6 Förändringar av frågepaketet mellan 2007 och 2013

Mycket har hänt i Skatteverkets verksamhet sedan den förra undersökningen gjordes 2007. Vi gjorde därför en grundlig genomgång av frågorna och har lagt till frågor om Skatteverkets e-tjänster. Vi har också brutit ned frågor som ”Skatteverkets hemsida är bra” i flera dimensioner.

De flesta av bakgrundsfrågorna och några av kontaktfrågorna är desamma som i 2007 års undersökning. De fångar därmed upp hur utvecklingen varit över tiden. Men en majoritet av kontaktfrågorna, samt hela frågeblocket om e-tjänster, ställdes för första gången i årets undersökning. Eftersom det är första gången dessa frågor ställs går det inte att säga något om utvecklingen. I dessa fall begränsas beskrivningen av resultatet till att belysa skillnaden mellan grupper.

Både 2007 och 2013 års frågor finns med som bilagor (bilaga 1 och 2) för en enkel jämförelse. Resultatet från frågor som enbart ställdes i 2007 års undersökning är inte redovisade i rapporten.

## 10.7 Undersökningens tillförlitlighet

Resultaten från en urvalsundersökning omges av olika typer av osäkerheter. Den osäkerhet som uppstår till följd av att endast ett urval av populationen undersöks uttrycks ofta i form av ett 95 % konfidensintervall. Felmarginalen, dvs. halva konfidensintervallets bredd, är det osäkerhetsmått som redovisas i tabellerna i bilagorna.

Utöver den osäkerhet som beskrivs med felmarginalen kan det finnas bortfallsfel och mätfel. Det kan finnas skillnader i attityder mellan bortfallet och de svarande. Med ett bortfall på nästan 50 procent är det möjligt att ett betydande bortfallsfel förekommer i de redovisade skattningarna.

För jämförelser mellan undersökningar är det dock rimligt att tro att bortfallsfelet är ungefär detsamma vid varje undersökning och att jämförelser över tiden därmed blir tämligen rättvisa.

Förändringarna i frågepaketet inför årets undersökning kan också vara en felkälla för jämförelserna mellan 2007 och 2013, liksom det faktum att företag utan telefonnummer inte kom med i 2013 års urval. Vi anser dock att de eventuella mätfel som kan ha uppstått i samband med detta inte kan ha orsakat de i allmänhet mycket tydliga trender som vi beskriver i rapporten.

## **Bilagor**

## **Bilaga 1: Intervjuguide 2013**



	Frågor 2013	Villkor	Svarsalternativ	Frågor 2007
Först kommer jag att ställa några bakgrundsfrågor om dig och företaget				
B1	Vilken befattning inom företaget har du som svarar på enkäten?	ALLA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Företagsägare</li> <li>• Företagsledare/VD</li> <li>• Ekonomiansvarig</li> <li>• Anställd på ekonomiavdelning</li> <li>• Ej något av ovanstående men ”sköter den ekonomiska hanteringen”</li> </ul>	Ja
B2	Är företaget aktivt eller vilande?	ALLA	Aktivt Vilande	Ja
Avsluta om B2 = Vilande				
B3	Ungefär hur länge har företaget drivits?	ALLA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mindre än 2 år</li> <li>• 2-5 år</li> <li>• Mer än 5 år</li> </ul>	Ja
B4	Har du haft kontakt med en handläggare på Skatteverket sedan företaget startade?	B3 = Mindre än 2 år	Ja / Nej	Ja
B5	Anlitar företaget hjälp av extern bokförings-/redovisningskonsult?	ALLA	Ja / Nej	Ja
B6_1	Anlitar företaget extern hjälp... - vid löpande bokföring, d.v.s. bokföring och kontering av verifikationer?	B5 = Ja	Ja / Nej	Ja
B6_2	- vid årsbokslut, d.v.s. upprättande av balans- och resultaträkning?	B5 = Ja	Ja / Nej	Ja
B6_3	- vid årsredovisning?	B5 = Ja	Ja / Nej	Ja
B6_4	- vid skattedeklaration avseende moms och arbetsgivaravgifter?	B5 = Ja	Ja / Nej	Ja
B6_5	- vid inkomstdeklaration?	B5 = Ja	Ja / Nej	Ja
B6_6	- vid redovisningen av anställdas löner och uträkning av preliminärskatt och arbetsgivaravgifter?	B5 = Ja	Ja / Nej	Nej
B7	Är det enkelt för dig att förstå skriftlig information på svenska?	ALLA	Ja / Nej	Nej
B8	Är det enkelt för dig att förstå information från Skatteverket (t.ex. blanketter, broschyrer och Skatteverkets webbplats)?	ALLA	Ja / Nej / Vet ej	Nej
B9	Har du tagit del av broschyrer eller blanketter från Skatteverket under de senaste 12 månaderna?	ALLA	Ja / Nej	Ja
Nu kommer jag att ställa några frågor om <b>dina kontakter med Skatteverket för företagets räkning</b> , och då är det dina kontakter under <b>de senaste 12 månaderna</b> som avses. Först gäller det kontakter där företaget har tagit initiativet till kontakten Om IP anger att den inte har haft någon kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna => KONTAKT = 0				
K1	Har du besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna?	ALLA	Ja / Nej	Ja
K2	Har du ringt "Skatteupplysningen", Skatteverkets kundtjänst för frågor?	KONTAKT /= 0	Ja / Nej	Har du haft någon kontakt med Skatteverket via telefon
K3	Har du tagit kontakt med Skatteverkets personal via e-post?	KONTAKT /= 0	Ja / Nej	Har du haft någon kontakt...

	Frågor 2013	Villkor	Svarsalternativ	Frågor 2007
K4	Har du deltagit på någon av Skatteverkets informationsträffar? (t. ex. gruppinformation för nya företagare)	KONTAKT /= 0	Ja / Nej	Nej
K5	Har Skatteverket varit tillgängliga när du haft behov av att kontakta dem?	ALLA	Ja Nej Ej haft behov av kontakt	Nej
Nu gäller det kontakter där Skatteverket tagit initiativet till kontakten				
K6	Har Skatteverket kontaktat dig via brev under de senaste 12 månaderna? (Vi tänker nu på annat än att du fått din deklaration skickad till dig.)	KONTAKT /= 0	Ja / Nej	Nej
K7_1	Har ditt företag haft besök av personal från Skatteverket under de senaste 12 månaderna angående... - revision?	KONTAKT /= 0	Ja / Nej / Vet ej	Nej
K7_2	- kontroll av kassaregister?	KONTAKT /= 0	Ja / Nej / Vet ej	Nej
K7_3	- kontroll av personalliggare?	KONTAKT /= 0	Ja / Nej / Vet ej	Nej
K7_4	- bokföringskontroll inför deklaration?	KONTAKT /= 0	Ja / Nej / Vet ej	Nej
<p>Om K2 eller K3 eller K6 eller K7_1 eller K7_2 eller K7_3 eller K7_4 =&gt; PERSONKONTAKT = 1            Om PERSONKONTAKT eller K1 eller K4 eller B9 =&gt; BRUKARE = 1            Om K1 =&gt; WEBBPLATS = 1            Om K2 =&gt; TELEFON = 1            Om K3 =&gt; EPOST = 1            Om K4 =&gt; INFORMATIONSTRÄFF = 1            Om K6 =&gt; BREV = 1            Om B4 =&gt; HANDLÄGGARE = 1            Om B9 =&gt; BROSCHYR = 1            Om K6 eller K7_1 =&gt; BESLUT_MM = 1</p>				
Nu kommer jag att ställa några frågor om Skatteverkets e-tjänster				
E1	Har ditt företag - självt eller via ombud - använt någon eller några av Skatteverkets e-tjänster under de senaste 12 månaderna?	ALLA	Ja / Nej / Vet ej	Nej
E2A	Använder företaget e-tjänsten Inkomstdeklaration (eINK)?	E1 = Ja	Ja / Nej / Vet ej	Nej
E2B	...själv eller via ombud?	E2A = Ja	Själv / Ombud / Vet ej	Nej
E3A	Använder företaget e-tjänsten Skattedeklaration (eSKD)?	E1 = Ja	Ja / Nej / Vet ej	Nej
E3B	...själv eller via ombud?	E3A = Ja	Själv / Ombud / Vet ej	Nej
E4A	Använder företaget e-tjänsten Preliminär inkomstdeklaration (preliminär skatt)?	E1 = Ja	Ja / Nej / Vet ej	Nej
E4B	...själv eller via ombud?	E4A = Ja	Själv / Ombud / Vet ej	Nej
E5A	Använder företaget e-tjänsten Skattekonto?	E1 = Ja	Ja / Nej / Vet ej	Nej
E5B	...själv eller via ombud?	E5A = Ja	Själv / Ombud / Vet ej	Nej
E6	Har du tagit kontakt med Skatteverkets tekniska support under de senaste 12 månaderna?	E1 = Ja	Ja / Nej	Nej
<p>Om E2B=Själv eller E3B=Själv eller E4B=Själv eller E5B=Själv =&gt; SJÄLV = 1            Om E2B=Ombud eller E3B=Ombud eller E4B=Ombud eller E5B=Ombud =&gt; OMBUD = 1            Om B5=1 och SJÄLV=1 och OMBUD=0 =&gt; EJ_OMBUD = 1            Om E1 = Ja och (E2A=Nej eller E3A=Nej eller E4A=Nej eller E5A=Nej) =&gt; VISSA E-TJÄNSTER = 1            Om E3 = Ja =&gt; TEKNISK SUPPORT = 1</p>				

	Frågor 2013	Villkor	Svarsalternativ	Frågor 2007	
E7	Vilken är den främsta anledningen till att ni använder e-tjänsten/e-tjänsterna via ombud?	OMBUD	Öppen fråga (svarsalternativen läses ej upp) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jag/företaget saknar kompetens</li> <li>• Jag/företaget har ingen tid att ägna åt detta</li> <li>• Administrationen förenklas</li> <li>• Ombudet hanterar alla ärenden med Skatteverket</li> <li>• Annat (fritext)</li> </ul>	Nej	
E8	Vilken är den främsta anledningen till att ni inte använder e-tjänsten/e-tjänsterna via ombud?	EJ_OMBUD	Öppen fråga (svarsalternativen läses ej upp) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jag/företaget klarar/vill göra det självt</li> <li>• Jag visste inte att det var möjligt</li> <li>• Jag vill inte att ombudet ska få tillgång till övriga uppgifter i min deklaration</li> <li>• Ombudet <u>kan</u> inte använda e-tjänsterna för vår räkning</li> <li>• Ombudet <u>vill</u> inte använda e-tjänsterna för vår räkning</li> <li>• Annat (fritext)</li> </ul>	Nej	
E9	Vilken är den främsta anledningen till att ni använder vissa men inte alla e-tjänster?	VISSA E-TJÄNSTER	Öppen fråga (svarsalternativen läses ej upp) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saknar information eller kunskap om e-tjänsterna</li> <li>• E-tjänsterna är för komplicerade att använda</li> <li>• Krångligt för mig att använda e-legitimation</li> <li>• Krångligt för ombudet att använda min e-legitimation</li> <li>• Annat (fritext)</li> </ul>	Nej	
E10	Vilken är den främsta anledningen till att ni inte använder Skatteverkets e-tjänster?	E1 = Nej	Öppen fråga (svarsalternativen läses ej upp) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saknar information eller kunskap om e-tjänsterna</li> <li>• E-tjänsterna är för komplicerade att använda</li> <li>• Krångligt för mig att använda e-legitimation</li> <li>• Krångligt för ombudet att använda min e-legitimation</li> <li>• Har inte behov av e-tjänst</li> <li>• Har ingen e-legitimation</li> <li>• Annat (fritext)</li> </ul>	Nej	
E11	Upplever du några brister med de e-tjänster ni använder?	E1 = Ja	Öppen fråga	Nej	
E12	Är det någon e-tjänst som ni saknar - i så fall vilken?	E1 = Ja	Öppen fråga	Nej	
Nu kommer några frågor kring dina kontakter med Skatteverket, där jag vill att du svarar ja eller nej.					
P1	Får du svar inom rimlig tid via telefon?	TELEFON	Ja / Nej / Vet ej	"Vet ej" läses ej upp	Nej
P2	Får du den hjälp du behöver via telefon?	TELEFON	Ja / Nej / Vet ej	"Vet ej" läses ej upp	Nej
P3	Får du svar inom rimlig tid via e-post?	EPOST	Ja / Nej / Vet ej	"Vet ej" läses ej upp	Nej
P4	Får du den hjälp du behöver via e-post?	EPOST	Ja / Nej / Vet ej	"Vet ej" läses ej upp	Nej
P5	Får du den hjälp du behöver från Skatteverkets tekniska support?	TEKNISK SUPPORT	Ja / Nej / Vet ej	"Vet ej" läses ej upp	Nej
P6	Får du ett bra bemötande av personalen på Skatteverket?	PERSONKONTAKT	Ja / Nej / Vet ej	"Vet ej" läses ej upp	Ja (1-5 skala)

	Frågor 2013	Villkor	Svarsalternativ	Frågor 2007
Nu undrar jag i vilken utsträckning du instämmer i följande påståenden på en skala från 1 till 5, där 1 betyder "instämmer inte alls" och 5 betyder "instämmer helt"				
P7	Det stöd jag får från Skatteverkets handläggare är bra	HANDLÄGGARE	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp Ja
P8	Det är enkelt för företag att komma i kontakt med Skatteverket vid behov	ALLA	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp Tillgängligheten till Skatteverket är bra
P9	Skatteverket är bra på att informera	ALLA	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp Ja
P10	Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats	WEBBPLATS	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp Nej
P11	Det är enkelt att förstå informationen på Skatteverkets webbplats	WEBBPLATS	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp Nej
P12	Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden	WEBBPLATS	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp Nej
P13	Skatteverket använder ett enkelt och begripligt skriftspråk i förfrågningar, beslut eller revisionspromemorior	BESLUT_MM	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp Ja (skriftspråk generellt)
P14	Skatteverket använder ett enkelt och begripligt skriftspråk i svar på frågor via epost (info om vilka regler som gäller, skattesatser m.m.)	EPOST	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp Ja (skriftspråk generellt)
P15	Det var lätt att ta till sig informationen på informationsträffen	INFORMATIONSTRÄFF	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp Nej
P16	Informationen på informationsträffen var den jag behövde för att lösa mina ärenden	INFORMATIONSTRÄFF	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp Nej
P17	Skatteverkets e-tjänst för inkomst-deklaration (eINK) är enkel att använda	E2B = Ja	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp Nej
P18	E-tjänsten för skattedeklaration (eSKD) är enkel att använda	E3B = Ja	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp Nej
P19	E-tjänsten för preliminär inkomst-deklaration är enkel att använda	E4B = Ja	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp Nej
P20	E-tjänsten för skattekonto är enkel att använda	E5B = Ja	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp Nej
P21	Skatteverkets personal har bra sakkunskap	PERSONKONTAKT	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp Ja
P22	Skatteverkets broschyrer och blanketter är bra	BROSCHYR	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp Ja
P23	Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift	ALLA	1-5, vet ej	"Vet ej" läses ej upp Ja
Ö1	Låt oss säga att det införs en ny bred skattelagsstiftning, eller ett nytt sätt att redovisa skatt, som berör dig. På vilket sätt skulle du vilja bli informerad om detta?	ALLA	Öppen fråga (svarsalternativen läses ej upp) • Webbplats, skriftlig information • Webbplats, annan presentation med bild och/eller ljud (t.ex. film, podcastsändning, webbföreläsning) • Informationsbroschyr • Informationsträff, föreläsning/seminarium • Nyhetsbrev via e-post • Annat (fritext)	Nej

**Bilaga 2: Intervjuguide 2007**

## SKV brukarenkät – frågeformulär till företag 2007

Hej/goddag mitt namn är NN och jag ringer från TNS Gallup. Jag söker den hos er som normalt har kontakt med Skatteverket.

(OM REVISOR SKÖTER ALLA KONTAKTER MED SKATTEVERKET)

Då söker jag den hos er som normalt har kontakt med er revisor.

(NÅR KONTAKT MED RÄTT PERSON)

Vi gör för närvarande en undersökning om företagens kontakter med Skatteverket.

Ditt företag har slumpmässigt valts ur företagsregistret och jag undrar om jag kan få ställa några frågor till dig nu. Intervjun tar cirka 10 minuter. Dina svar behandlas helt konfidentiellt och Skatteverket kommer aldrig att kunna se vad just du svarat.

(Om du har ont om tid återkommer jag gärna vid ett senare tillfälle)

Först kommer jag att ställa några bakgrundsfrågor om dig och företaget.

- Q1 Vilken befattning har du inom företaget? (SPONTANT)
- |  |   |
|--|---|
| Företagsägare .....                                      | 1 |
| Företagsledare/VD .....                                  | 2 |
| Ekonomiansvarig .....                                    | 3 |
| Anställd på ekonomiavdelning.....                        | 4 |
| Ej alt. 1-4 men "sköter den ekonomiska hanteringen"..... | 5 |
- Q2 Är företaget aktivt eller vilande?
- |              |   |
|--------------|---|
| Aktivt.....  | 1 |
| Vilande..... | 2 |

(AVSLUTA OM Q2 = 2)

- Q3 Ungefär hur länge har företaget drivits?
- |                      |   |
|----------------------|---|
| Mindre än 2 år ..... | 1 |
| 2-5 år .....         | 2 |
| Mer än 5 år .....    | 3 |
| Ej svar.....         | 4 |
- Q4a Anlitar företaget hjälp av extern redovisningskonsult?
- |              |   |
|--------------|---|
| Ja.....      | 1 |
| Nej .....    | 2 |
| Ej svar..... | 3 |

**(OM Q4a = 1)**

Q4b	Anlitar företaget extern hjälp vid... (LÄS UPP)	
	Löpande bokföring (bokföring och kontering av verifikationer) .....	1
	Årsbokslut (upprättande av balans- och resultaträkning).....	2
	Årsredovisning.....	3
	Skattedeklaration avseende moms och arbetsgivaravgifter.....	4
	Inkomstdeklaration .....	5

Q5	Handlar ni med andra länder än Sverige?	
	Ja .....	1
	Nej .....	2
	Ej svar.....	3

**(OM Q1 = 1, 2)**

Q6	(FR2) Var har du huvudsakligen vuxit upp? (LÄS UPP)		
	(OM IP INTE KAN ANGE MARKERA "NULL")		SP
	I Sverige .....	1	
	I annat land i Norden .....	2	
	I annat land i Europa .....	3	
	I annat land utanför Europa.....	4	
	Ej svar.....	5	

Nu kommer jag att ställa några frågor om dina kontakter med Skatteverket för företagets räkning.

**(ALLA)**

K4_c	Har du använt Skatteverkets hemsida under de senaste 12 månaderna?		SP
	Ja .....	1	
	Nej .....	2	

K4_e1	Har du använt någon av Skatteverkets e-tjänster under de senaste 12 månaderna? SP	
	<i>(De e-tjänster som finns för företag är: företagsregistrering, skattekonto, skattedeklaration, filöverföring av löneuppgifter m.m., anmälan om behörig person)</i>	
	Ja.....	1
	Nej .....	2

K4_e2	Är det någon e-tjänst du skulle vilja ha som du saknar?	
	<i>(De e-tjänster som finns för företag är: företagsregistrering, skattekonto, skattedeklaration, filöverföring av löneuppgifter m.m., anmälan om behörig person)</i>	
	(ANTECKNA ÖPPET SVAR – PROBA)	

**(ALLA)**

K4_d	Har du, under de senaste 12 månaderna, ringt Skatteverkets <u>servicetelefon</u> där du själv kan beställa broschyrer och blanketter?		SP
	Ja .....	1	
	Nej .....	2	

**(OM Q3 = 1)**

**K4\_ny** Har du haft kontakt med en handläggare på Skatteverket sedan företaget startade?

- Ja ..... 1  
 Nej ..... 2  
 Ej svar ..... 3

**(ALLA)**

**K4\_a** Har du, under de senaste 12 månaderna, haft någon kontakt med **Skatteverkets personal** via ...

(LÄS UPP)

MP

- Telefon ..... 1  
 Brev ..... 2  
 E-post ..... 3  
 Personligt besök ..... 4

**SAMLA KONTAKTER I NY VARIABEL K4 (MP, K4\_1 TILL K4\_6).**

- Telefon ..... 1  
 Brev ..... 2  
 E-post ..... 3  
 Personligt besök ..... 4  
 Skatteverkets hemsida ..... 5  
 Skatteverkets servicetelefon .. 6  
 e-tjänster ..... 7  
**OM K4\_a1 = 1 → SÄTT K4\_1 = 1**  
**OM K4\_a2 = 1 → SÄTT K4\_2 = 1**  
**OM K4\_a3 = 1 → SÄTT K4\_3 = 1**  
**OM K4\_a4 = 1 → SÄTT K4\_4 = 1**  
**OM K4\_c = 1 → SÄTT K4\_5 = 1**  
**OM K4\_d = 1 → SÄTT K4\_6 = 1**  
**OM K4\_e1 = 1 → SÄTT K4\_7 = 1**

**(STÄLLS TILL ALLA)**

**K6\_a** Har bristande service från Skatteverkets sida fått dig att avstå helt från något kontaktsätt? (t ex pga att öppettiderna inte passar, svårt att komma fram etc)

(LÄS UPP)

SP

- Ja ..... 1  
 Nej ..... 2

**(OM K6\_a = 1)**

**K6\_b** Vilket kontaktsätt var det som du avstod från att använda?

(SPONTANT)

MP

- Telefon ..... 1  
 Brev ..... 2  
 E-post ..... 3  
 Personligt besök ..... 4  
 Skatteverkets hemsida ..... 5  
 Skatteverkets servicetelefon ..... 6



**(OM K6\_b = 1-6)**

K6\_c Var det någon särskild anledning till att du avstod från kontakten?

(SPONTANT)

MP

- Svårt att komma fram per telefon ..... 1  
 Telefontiderna passar inte mig ..... 2  
 Öppettiderna passar inte mig ..... 3  
 Långt till skattekontoret/svårt att ta sig till skattekontoret ..... 4  
 Svårt att hitta det jag söker på Skatteverkets hemsida ..... 5  
 Svårt att hitta det jag söker via Servicetelefonen ..... 6  
 Annat (SKRIV) ..... 9

**(OM K4 = 1, 2, 3, 4 → PERSONKONTAKT = 1)****(OM K4 = 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 → KONTAKT = 1)****(OM K6\_a = 1 → IP\_UNDVIKIT = 1)****(OM PERSONKONTAKT = 1)**

K10\_a Har någon av de kontakter du har haft med Skatteverket under de senaste 12 månaderna lett till att Skatteverket gett dig ett svar eller ett beslut?

- Ja ..... 1  
 Nej ..... 2  
 Vet ej ..... 3

**(OM K10\_a = 2 ,3)**

K10\_b Väntar du på något besked från Skatteverket?

- Ja ..... 1  
 Nej ..... 2  
 Vet ej ..... 3

**(OM PERSONKONTAKT = 1)**

K8 Om du tänker på de kontakter du haft med Skatteverkets personal under de senaste 12 månaderna, är du nöjd eller missnöjd med dessa kontakter?

Och då har jag svarsalternativen ...

- Mycket nöjd ..... 5  
 Ganska nöjd ..... 4  
 Varken nöjd eller missnöjd ..... 3  
 Ganska missnöjd ..... 2  
 Mycket missnöjd ..... 1

(OM IP INTE KAN ANGE MARKERA "NULL" – SÄTTTS TILL 99 I DATAFILEN)

SP

(OM IP SAKNAR UPPFATTNING MARKERA "DK" – SÄTTTS TILL 6 I DATAFILEN)

**(STÄLLS TILL ALLA)**

K7 Har du tagit del av broschyrer eller blanketter från Skatteverket under de senaste 12 månaderna?

Ja ..... 1  
Nej ..... 2  
Vet ej ..... 3

OM K10_a ELLER K10_b = 1	→ K10 = 1
OM IP LÄST BROSCHYR I K7	→ IP_LÄST = 1

**(AVSLUTA OM KONTAKT = 0 OCH IP\_LÄST = 0 OCH IP\_UNDVIKIT = 0)**

**(OM KONTAKT = 1 ELLER IP\_LÄST = 1 ELLER IP\_UNDVIKIT = 1)**

B1 Nu kommer jag att läsa upp några påståenden som jag vill att du bedömer från skalan 1 till 5, där 1 betyder "Instämmer inte alls" och 5 betyder "Instämmer helt",  
(OM IP INTE KAN ANGE MARKERA "NULL" – SÄTTS TILL 99 I DATAFILEN) SP  
(OM IP SAKNAR UPPFATTNING MARKERA "DK" – SÄTTS TILL 6 I DATAFILEN)

B1\_c Skatteverket är bra på att informera  
B1\_d Skatteverket utför sin uppgift på ett bra sätt  
B1\_e Skatteverket ger alla en rättvis och säker behandling

**(OM K4\_2 = 1 eller K4\_3 = 1)**

B1\_k Skatteverket använder ett enkelt och begripligt skriftspråk

**(OM K4\_5 = 1)**

B1\_l Skatteverkets hemsida är bra

**(OM K4\_7 = 1)**

B1\_p Skatteverkets e-tjänster är bra

**(OM K4\_1 = 1)**

B1\_m Skatteupplysningen (den bemannade tjänsten du ringer för att få svar på frågor) är bra

**(OM K4\_6 = 1)**

B1\_n Skatteverkets servicetelefon är bra

**(OM K4\_ny = 1)**

B1\_q Det stöd jag får från Skatteverkets handläggare är bra

**(OM K10 = 1)**

B1\_f Skatteverket håller utlovade tider för svar eller beslut (snabb handläggning)

**(OM K4 = 1-4 ELLER K6\_b = 1-4)**

B1\_a Tillgängligheten till Skatteverket är bra

B1\_b Det är lätt att kommunicera med Skatteverket

B1\_g Jag får ett bra bemötande av personalen på Skatteverket

B1\_h Skatteverkets personal har bra sakkunskap

**(OM K7 = 1)**

B1\_i Skatteverkets broschyrer och blanketter är bra

**(OM KONTAKT = 1 ELLER IP\_LÄST = 1 ELLER IP\_UNDVIKIT = 1)**

B1\_o Skatteverkets kontrollverksamhet fungerar bra

B1\_j Jag har förtroende för Skatteverket

**(STÄLLS FÖR B1\_a, B1\_c, B1\_j, B1\_k, B1\_l, B1\_m, B1\_q OM IP SVARAT 1 ELLER 2)**

B2 Är det något särskilt som gör att du inte instämmer i ("IP har svarat" [VISA SKALSTEG IP SVARAT PÅ RESPEKTIVE PÅSTÅENDE] att ...

(ANTECKNA ÖPPET SVAR – PROBA)

(SVAR REGISTRERAS I: B2\_a, B2\_c, B2\_j, B2\_k, B2\_l, B2\_m och B2\_q)

**(OM B1\_j = 4, 5)**

B2\_b Vad är det som framför allt gör att du har förtroende för Skatteverket?

(ANTECKNA ÖPPET SVAR – PROBA)

**(OM KONTAKT = 1 ELLER IP\_LÄST = 1 ELLER IP\_UNDVIKIT = 1)**

B3 Vad bör, enligt din mening, Skatteverket först och främst bli bättre på?

(ANTECKNA ÖPPET SVAR – PROBA)

**(OM K4 = 1-4 ELLER K6\_b = 1-4)**

B4 Jag kommer avslutningsvis att läsa upp tre påståenden om tjänstemännen på Skatteverket och vill att du talar om i vilken utsträckning du instämmer i dessa påståenden. Du kan svara med en skala från 0 till 10, där 0 betyder "instämmer inte alls" och 10 betyder "instämmer helt".

(OM IP INTE KAN ANGE MARKERA "NULL" – SÄTTTS TILL 99 I DATAFILEN) SP

(OM IP SAKNAR UPPFATTNING MARKERA "DK" – SÄTTTS TILL 11 I DATAFILEN)

(DE TVÅ FÖRSTA PÅSTÅENDENA ÄR NEGATIVA - KONTROLLERA ATT IP FÖRSTÅR SKALAN)

B4\_a Tjänstemännen är nedlåtande, misstänksamma och utgår från att företaget vill smita undan

B4\_b Tjänstemännen är reserverade, strikta och följer reglerna oavsett vad det leder till samt utgår från att du känner till lagar och regler

B4\_c Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att företaget vill göra rätt för sig

**Bilaga 3: Grundtabeller. Tidsserier 2007 – 2013**

**Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013**  
**Bilaga 3. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013**

	Skatteverket är bra på att informera		Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift	
	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b
Antal observationer	4804	6029	4801	6029
Andelar i procent				
(4+5) Instämmer	61	64	68	79
(3) Varken eller	31	28	24	15
(1+2) Instämmer ej	8	8	9	5
(5) Instämmer helt	24	22	22	35
(4)	37	43	46	44
(3)	31	28	24	15
(2)	6	5	6	4
(1) Instämmer inte alls	2	2	3	2
Medelvärde*	3.76	3.76	3.78	4.07a
Felmarginal	0.04	0.03	0.04	0.03
Andel utan uppfattning	2	6	1	2

Bas: Samtliga företag

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

**Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013**  
**Bilaga 3. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013**

	<b>Skatteverkets personal har bra sakkunskap</b>	
	<b>2007 a</b>	<b>2013 b</b>
Antal observationer	3684	1605
Andelar i procent		
(4+5) Instämmer	60	70
(3) Varken eller	30	23
(1+2) Instämmer ej	10	7
(5) Instämmer helt	19	25
(4)	41	45
(3)	30	23
(2)	7	5
(1) Instämmer inte alls	2	2
Medelvärde*	3.66	3.86a
Felmarginal	0.05	0.06
Andel utan uppfattning	8	6

Bas: Företag som haft personlig kontakt med Skatteverket

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

**Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013**  
**Bilaga 3. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013**

	<b>Skatteverkets broschyrer och blanketter är bra</b>	
	<b>2007 a</b>	<b>2013 b</b>
Antal observationer	4508	4839
Andelar i procent		
(4+5) Instämmer	53	62
(3) Varken eller	36	31
(1+2) Instämmer ej	11	8
(5) Instämmer helt	16	18
(4)	37	44
(3)	36	31
(2)	10	6
(1) Instämmer inte alls	2	2
Medelvärde*	3.56	3.71a
Felmarginal	0.04	0.03
Andel utan uppfattning	2	4

Bas: Företag som tagit del av broschyrer eller blanketter från Skatteverket under de senaste 12 månaderna

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

**Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013**  
**Bilaga 3. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013**

	Anlitar företaget hjälp av extern bokförings-/redovisningskonsult?		Anlitar företaget hjälp vid löpande bokföring, d.v.s. bokföring och kontering av verifikationer?		Anlitar företaget hjälp vid årsbokslut, d.v.s. upprättande av balans- och resultaträkning?		Anlitar företaget hjälp vid årsredovisning?		Anlitar företaget hjälp vid skattedeklaration avseende moms och arbetsgivaravgifter?		Anlitar företaget hjälp vid inkomstdeklaration?	
	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b
Antal observationer	5049	6032	5032	6032	5032	6032	5032	6032	5032	6032	5032	6032
Andelar i procent												
(1) Ja	70	70	38	41	66	66	64	65	50	52	58	60
(0) Nej	30	30	62	59	34	34	36	35	50	48	42	40
Medelvärde*	0.70	0.70	0.38	0.41	0.66	0.66	0.64	0.65	0.50	0.52	0.58	0.60
Felmarginal	0.02	0.01	0.02	0.01	0.02	0.01	0.02	0.01	0.02	0.02	0.02	0.01

Bas: Samtliga

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.



## Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013

## Bilaga 3. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013

	Har du tagit del av broschyrer eller blanketter från Skatteverket under de senaste 12 månaderna?		2007: Har du använt Skatteverkets hemsida under de senaste 12 månaderna? 2013: Har du besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna?		2007: Har du haft någon kontakt med Skatteverkets personal via telefon under de senaste 12 månaderna 2013: Har du ringt Skatteverkets kundtjänst för frågor, under de senaste 12 månaderna?		2007: Har du haft någon kontakt med Skatteverkets personal via e-post under de senaste 12 månaderna 2013: Har du tagit kontakt med Skatteverkets personal via e-post under de senaste 12 månaderna?		2007: Har du haft någon kontakt med Skatteverkets personal via brev under de senaste 12 månaderna 2013: Har Skatteverket kontaktat dig via brev under de senaste 12 månaderna?		2007: Har du haft någon kontakt med Skatteverkets personal via personligt besök under de senaste 12 månaderna (telefon, e-post, brev, personligt besök)? 2013: Haft kontrollbesök av personal från Skatteverket under de senaste 12 månaderna angående revision, kassaregister, personalliggare eller bokföringskontroll?		2007: Har du haft någon personlig kontakt med Skatteverkets personal under de senaste 12 månaderna (telefon, e-post, brev, personligt besök)? 2013: Har du haft någon personlig kontakt med Skatteverkets personal under de senaste 12 månaderna (telefon, e-post, brev, kontrollbesök)?	
	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b
Antal observationer	5041	6032	5051	3125	5051	3125	5051	3125	5051	3125	5051	3125	5051	3125
Andelar i procent														
(1) Ja	87	76	59	71	52	29	11	15	35	30	14	3	66	42
(0) Nej	12	24	41	29	48	71	89	85	65	70	86	97	34	58
Medelvärde*	0.89b	0.76	0.59	0.71a	0.52b	0.29	0.11	0.15a	0.35b	0.30	0.14b	0.03	0.66b	0.42
Felmarginal	0.02	0.01	0.02	0.02	0.02	0.02	0.01	0.01	0.02	0.02	0.01	0.01	0.02	0.02

#### **Bilaga 4: Grundtabeller. Tidsserier 2007 – 2013 på gruppnivå**

Har du besökt Skatteverkets webbplats?	(sid. 91)
Har du tagit kontakt med Skatteverkets personal via e-post?	(sid. 96)
Skatteverkets personal har bra sakkunskap	(sid. 101)
Skatteverket är bra på att informera	(sid.106)
Skatteverkets broschyrer och blanketter är bra	(sid.111)
Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att arbeta	(sid.116)

**Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013**  
**Bilaga 4. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013**  
**Tidsserier på gruppnivå**

**Har du använt Skatteverkets hemsida? (2007) / Har du besökt Skatteverkets webbplats? (2013)**

	Antal anställda -		Antal anställda -		Antal anställda -		Antal anställda -		Juridisk form -		Juridisk form -		Juridisk form -	
	0		1-4		5-49		50+		Fysisk person		HB/KB		Aktiebolag	
	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b
Antal observationer	1700	1315	1278	797	1347	539	726	473	1527	1061	309	175	3215	1888
Andelar i procent														
(1) Ja	55	66	65	74	77	85	94	96	50	61	65	73	73	80
(0) Nej	45	34	35	26	23	15	6	4	50	39	35	27	27	20
Medelvärde*	0.55	0.66a	0.65	0.74a	0.77	0.85a	0.94	0.96	0.50	0.61a	0.65	0.73	0.73	0.80a
Felmarginal	0.03	0.03	0.03	0.03	0.02	0.03	0.02	0.02	0.03	0.03	0.07	0.07	0.02	0.02

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013

## Bilaga 4. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013

## Tidsserier på gruppnivå

## Har du använt Skatteverkets hemsida? (2007) / Har du besökt Skatteverkets webbplats? (2013)

	Bransch - Jordbruk/skog/fiske		Bransch - Utvinning/tillverkning		Bransch - Bygg		Bransch - Parti-/detaljhandel	
	2007	2013	2007	2013	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b	a	b	a	b
Antal observationer	369	338	693	321	471	253	937	478
Andelar i procent								
(1) Ja	46	47	59	69	48	71	59	75
(0) Nej	54	53	41	31	52	29	41	25
Medelvärde*	0.46	0.47	0.59	0.69a	0.48	0.71a	0.59	0.75a
Felmarginal	0.05	0.05	0.06	0.07	0.06	0.06	0.04	0.05

	Bransch - Hotell/restaurang		Bransch - Transport		Bransch - Finans/fastighet		Bransch - Övriga tjänster	
	2007	2013	2007	2013	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b	a	b	a	b
Antal observationer	210	127	280	119	1661	1202	430	265
Andelar i procent								
(1) Ja	47	58	62	64	76	86	52	69
(0) Nej	53	42	38	36	24	14	48	31
Medelvärde*	0.47	0.58	0.62	0.64	0.76	0.86a	0.52	0.69a
Felmarginal	0.10	0.10	0.08	0.11	0.03	0.03	0.06	0.06

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013

## Bilaga 4. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013

## Tidsserier på gruppnivå

## Har du använt Skatteverkets hemsida? (2007) / Har du besökt Skatteverkets webbplats? (2013)

	Befattning - Företagsägare		Befattning - Företagsledare/VD		Befattning - Ekonomiansvarig		Befattning - Anställd på ekonomiavdelning		Befattning - Sköter den ekonomiska hanteringen	
	2007	2013	2007	2013	2007	2013	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b
Antal observationer	2551	1843	594	324	1213	638	370	161	323	159
Andelar i procent										
(1) Ja	53	66	70	78	84	89	80	94	64	79
(0) Nej	47	34	30	22	16	11	20	6	36	21
Medelvärde*	0.53	0.66a	0.70	0.78a	0.84	0.89a	0.80	0.94a	0.64	0.79a
Felmarginal	0.02	0.02	0.05	0.05	0.04	0.04	0.09	0.06	0.08	0.08

	Företagets ålder - Mindre än 2 år		Företagets ålder - 2-5 år		Företagets ålder - Mer än 5 år	
	2007	2013	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b	a	b
Antal observationer	566	203	704	461	3768	2461
Andelar i procent						
(1) Ja	73	89	58	78	56	67
(0) Nej	27	11	42	22	44	33
Medelvärde*	0.73	0.89a	0.58	0.78a	0.56	0.67a
Felmarginal	0.04	0.05	0.05	0.04	0.02	0.02

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013

## Bilaga 4. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013

## Tidsserier på gruppnivå

## Har du använt Skatteverkets hemsida? (2007) / Har du besökt Skatteverkets webbplats? (2013)

	H-region (grov indelning) - Stockholm/Göteborg/Malmö		H-region (grov indelning) - Större städer		H-region (grov indelning) - Mellanbygd/tätbygd/glesbygd	
	2007	2013	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b	a	b
Antal observationer	2003	1240	1674	1001	1374	884
Andelar i procent						
(1) Ja	66	80	61	67	49	64
(0) Nej	34	20	39	33	51	36
Medelvärde*	0.66	0.80a	0.61	0.67a	0.49	0.64a
Felmarginal	0.03	0.03	0.03	0.04	0.04	0.04

	Anlitar extern redovisningskonsult		Anlitar ej extern redovisningskonsult	
	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b
Antal observationer	3060	1733	1987	968
Andelar i procent				
(1) Ja	53	65	73	85
(0) Nej	47	35	27	15
Medelvärde*	0.53	0.65a	0.73	0.85a
Felmarginal	0.02	0.02	0.03	0.03

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013

## Bilaga 4. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013

## Tidsserier på gruppnivå

## Har du använt Skatteverkets hemsida? (2007) / Har du besökt Skatteverkets webbplats? (2013)

	Besökt Skatteverkets webbplats		Ej besökt Skatteverkets webbplats		Kontaktat Skatteverket via telefon		Ej kontaktat Skatteverket via telefon		Kontaktat Skatteverket via e-post	
	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b
Antal observationer	3675	2463	1376	662	3125	1165	1926	1960	857	715
Andelar i procent										
(1) Ja	100	100	0	0	74	89	44	63	93	98
(0) Nej	0	0	100	100	26	11	56	37	7	2
Medelvärde*	1.00	1.00	0.00	0.00	0.74	0.89a	0.44	0.63a	0.93	0.98a
Felmarginal	0.00	0.00	0.00	0.00	0.02	0.02	0.03	0.02	0.03	0.01

	Ej kontaktat Skatteverket via e-post		Blivit kontaktad av Skatteverket via brev		Ej blivit kontaktad av Skatteverket via brev	
	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b
Antal observationer	4194	2410	2232	1108	2819	2017
Andelar i procent						
(1) Ja	55	66	74	86	52	64
(0) Nej	45	34	26	14	48	36
Medelvärde*	0.55	0.66a	0.74	0.86a	0.52	0.64a
Felmarginal	0.02	0.02	0.03	0.03	0.02	0.02

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

# Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013

## Bilaga 4. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013

### Tidsserier på gruppnivå

Har du haft kontakt med Skatteverkets personal via e-post? (2007) /

Har du tagit kontakt med Skatteverkets personal via e-post? (2013)

96(167)

	Antal anställda - 0		Antal anställda - 1-4		Antal anställda - 5-49		Antal anställda - 50+		Juridisk form - Fysisk person		Juridisk form - HB/KB		Juridisk form - Aktiebolag	
	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b
Antal observationer	1700	1315	1278	797	1347	539	726	473	1527	1061	309	175	3215	1888
Andelar i procent														
(1) Ja	10	12	13	18	14	22	26	39	9	9	11	16	15	22
(0) Nej	90	88	87	82	86	78	74	61	91	91	89	84	85	78
Medelvärde*	0.10	0.12	0.13	0.18a	0.14	0.22a	0.26	0.39a	0.09	0.09	0.11	0.16	0.15	0.22a
Felmarginal	0.02	0.02	0.02	0.03	0.02	0.03	0.03	0.04	0.02	0.02	0.04	0.06	0.02	0.02

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.



# Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013

## Bilaga 4. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013

### Tidsserier på gruppnivå

Har du haft kontakt med Skatteverkets personal via e-post? (2007) /

Har du tagit kontakt med Skatteverkets personal via e-post? (2013)

97(167)

	Bransch -		Bransch -		Bransch -		Bransch -	
	Jordbruk/skog/fiske		Utvinning/tillverkning		Bygg		Parti-/detaljhandel	
	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b
Antal observationer	369	338	693	321	471	253	937	478
Andelar i procent								
(1) Ja	8	4	11	11	7	21	10	17
(0) Nej	92	96	89	89	93	79	90	83
Medelvärde*	0.08b	0.04	0.11	0.11	0.07	0.21a	0.10	0.17a
Felmarginal	0.03	0.02	0.04	0.04	0.03	0.05	0.03	0.04

	Bransch -		Bransch -		Bransch -		Bransch -	
	Hotell/restaurang		Transport		Finans/fastighet		Övriga tjänster	
	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b
Antal observationer	210	127	280	119	1661	1202	430	265
Andelar i procent								
(1) Ja	8	12	12	13	17	22	9	10
(0) Nej	92	88	88	87	83	78	91	90
Medelvärde*	0.08	0.12	0.12	0.13	0.17	0.22a	0.09	0.10
Felmarginal	0.05	0.06	0.06	0.07	0.03	0.03	0.03	0.04

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

# Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013

## Bilaga 4. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013

### Tidsserier på gruppnivå

Har du haft kontakt med Skatteverkets personal via e-post? (2007) /

Har du tagit kontakt med Skatteverkets personal via e-post? (2013)

98(167)

	Befattning - Företagsägare		Befattning - Företagsledare/VD		Befattning - Ekonomiansvarig		Befattning - Anställd på ekonomiavdelning		Befattning - Sköter den ekonomiska hanteringen	
	2007	2013	2007	2013	2007	2013	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b
Antal observationer	2551	1843	594	324	1213	638	370	161	323	159
Andelar i procent										
(1) Ja	10	12	12	20	19	27	18	28	15	20
(0) Nej	90	88	88	80	81	73	82	72	85	80
Medelvärde*	0.10	0.12	0.12	0.20a	0.19	0.27a	0.18	0.28	0.15	0.20
Felmarginal	0.01	0.02	0.04	0.05	0.04	0.05	0.07	0.11	0.06	0.08

	Företagets ålder - Mindre än 2 år		Företagets ålder - 2-5 år		Företagets ålder - Mer än 5 år	
	2007	2013	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b	a	b
Antal observationer	566	203	704	461	3768	2461
Andelar i procent						
(1) Ja	16	24	10	15	10	14
(0) Nej	84	76	90	85	90	86
Medelvärde*	0.16	0.24a	0.10	0.15a	0.10	0.14a
Felmarginal	0.04	0.06	0.03	0.04	0.01	0.02

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

# Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013

## Bilaga 4. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013

### Tidsserier på gruppnivå

Har du haft kontakt med Skatteverkets personal via e-post? (2007) /

Har du tagit kontakt med Skatteverkets personal via e-post? (2013)

99(167)

	H-region (grov indelning) - Stockholm/Göteborg/Malmö		H-region (grov indelning) - Större städer		H-region (grov indelning) - Mellanbygd/tätbygd/glesbygd	
	2007	2013	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b	a	b
Antal observationer	2003	1240	1674	1001	1374	884
Andelar i procent						
(1) Ja	14	18	11	13	8	14
(0) Nej	86	82	89	87	92	86
Medelvärde*	0.14	0.18a	0.11	0.13	0.08	0.14a
Felmarginal	0.02	0.03	0.02	0.02	0.02	0.03

	Anlitar extern redovisningskonsult		Anlitar ej extern redovisningskonsult	
	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b
Antal observationer	3060	1733	1987	968
Andelar i procent				
(1) Ja	8	11	19	22
(0) Nej	92	89	81	78
Medelvärde*	0.08	0.11a	0.19	0.22
Felmarginal	0.01	0.02	0.03	0.03

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

# Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013

## Bilaga 4. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013

### Tidsserier på gruppnivå

Har du haft kontakt med Skatteverkets personal via e-post? (2007) /

Har du tagit kontakt med Skatteverkets personal via e-post? (2013)

100(167)

	Besökt Skatteverkets webbplats		Ej besökt Skatteverkets webbplats		Kontaktat Skatteverket via telefon		Ej kontaktat Skatteverket via telefon		Kontaktat Skatteverket via e-post	
	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b
Antal observationer	3675	2463	1376	662	3125	1165	1926	1960	857	715
Andelar i procent										
(1) Ja	18	21	2	1	17	33	5	8	100	100
(0) Nej	82	79	98	99	83	67	95	92	0	0
Medelvärde*	0.18	0.21a	0.02	0.01	0.17	0.33a	0.05	0.08a	1.00	1.00
Felmarginal	0.02	0.02	0.01	0.01	0.02	0.03	0.01	0.01	0.00	0.00

	Ej kontaktat Skatteverket via e-post		Blivit kontaktad av Skatteverket via brev		Ej blivit kontaktad av Skatteverket via brev	
	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b
Antal observationer	4194	2410	2232	1108	2819	2017
Andelar i procent						
(1) Ja	0	0	20	36	7	6
(0) Nej	100	100	80	64	93	94
Medelvärde*	0.00	0.00	0.20	0.36a	0.07	0.06
Felmarginal	0.00	0.00	0.02	0.04	0.01	0.01

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

**Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013**  
**Bilaga 4. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013**  
**Tidsserier på gruppnivå**

**Skatteverkets personal har bra sakkunskap**

	Antal anställda - 0		Antal anställda - 1-4		Antal anställda - 5-49		Antal anställda - 50+		Juridisk form - Fysisk person		Juridisk form - HB/KB		Juridisk form - Aktiebolag	
	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b
Antal observationer	1172	558	902	421	996	293	614	333	1010	425	239	90	2435	1089
Andelar i procent														
(4+5) Instämmer	61	71	59	71	55	65	55	69	62	72	68	74	55	68
(3) Varken eller	30	23	30	21	35	27	35	25	29	23	22	13	34	24
(1+2) Instämmer ej	10	7	11	8	10	9	9	5	10	6	10	13	10	8
Ingen uppfattning	8	6	9	6	7	5	4	3	9	7	7	6	8	6
(5) Instämmer helt	20	28	16	25	14	17	12	22	21	28	22	27	15	23
(4)	41	43	43	46	42	48	43	47	41	44	46	47	40	45
(3)	30	23	30	21	35	27	35	25	29	23	22	13	34	24
(2)	7	5	8	6	8	7	8	4	7	3	8	12	8	6
(1) Instämmer inte alls	2	2	3	2	2	2	2	1	3	3	2	1	2	1
Medelvärde*	3.69	3.89a	3.61	3.87a	3.57	3.71a	3.56	3.85a	3.70	3.91a	3.78	3.86	3.57	3.82a
Felmarginal	0.07	0.09	0.07	0.10	0.06	0.11	0.07	0.08	0.07	0.11	0.16	0.25	0.06	0.07

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013

## Bilaga 4. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013

## Tidsserier på gruppnivå

## Skatteverkets personal har bra sakkunskap

	Bransch - Jordbruk/skog/fiske		Bransch - Utvinning/tillverkning		Bransch - Bygg		Bransch - Parti-/detaljhandel	
	2007	2013	2007	2013	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b	a	b	a	b
Antal observationer	229	85	533	166	311	142	643	229
Andelar i procent								
(4+5) Instämmer	61	70	63	76	68	63	62	72
(3) Varken eller	31	23	25	20	23	29	28	21
(1+2) Instämmer ej	8	7	11	4	9	8	11	7
Ingen uppfattning	9	4	11	6	11	10	6	3
(5) Instämmer helt	18	25	18	20	24	16	21	27
(4)	43	45	45	56	44	47	40	45
(3)	31	23	25	20	23	29	28	21
(2)	6	3	9	2	7	8	8	4
(1) Instämmer inte alls	2	4	2	2	2	1	2	3
Medelvärde*	3.69	3.83	3.67	3.89	3.80	3.70	3.70	3.89a
Felmarginal	0.14	0.22	0.15	0.21	0.15	0.17	0.11	0.15

	Bransch - Hotell/restaurang		Bransch - Transport		Bransch - Finans/fastighet		Bransch - Övriga tjänster	
	2007	2013	2007	2013	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b	a	b	a	b
Antal observationer	140	56	198	53	1334	760	296	102
Andelar i procent								
(4+5) Instämmer	69	57	58	71	57	70	56	75
(3) Varken eller	23	31	34	25	34	22	32	22
(1+2) Instämmer ej	8	13	8	4	10	9	12	3
Ingen uppfattning	8	0	4	4	7	7	9	6
(5) Instämmer helt	26	26	20	23	17	28	16	30
(4)	43	31	38	48	40	42	40	45
(3)	23	31	34	25	34	22	32	22
(2)	5	11	6	4	8	7	7	1
(1) Instämmer inte alls	3	2	2	0	1	1	5	3
Medelvärde*	3.84	3.69	3.68	3.89	3.62	3.87a	3.55	3.99a
Felmarginal	0.24	0.31	0.18	0.27	0.08	0.10	0.14	0.20

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

**Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013**  
**Bilaga 4. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013**  
**Tidsserier på gruppnivå**

**Skatteverkets personal har bra sakkunskap**

	Befattning - Företagsägare		Befattning - Företagsledare/VD		Befattning - Ekonomiansvarig		Befattning - Anställd på ekonomiavdelning		Befattning - Sköter den ekonomiska hanteringen	
	2007	2013	2007	2013	2007	2013	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b
Antal observationer	1705	821	409	162	1024	426	302	98	244	98
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	61	71	56	70	58	65	47	74	67	70
(3) Varken eller	29	22	30	20	33	28	45	24	26	23
(1+2) Instämmer ej	10	7	14	10	9	7	8	2	7	7
Ingen uppfattning	8	7	11	3	7	5	10	8	7	3
(5) Instämmer helt	20	28	17	20	14	20	12	20	20	32
(4)	41	43	39	50	44	45	35	55	47	38
(3)	29	22	30	20	33	28	45	24	26	23
(2)	7	5	12	8	9	6	8	0	6	5
(1) Instämmer inte alls	3	2	2	2	1	1	0	2	1	2
Medelvärde*	3.68	3.89a	3.57	3.77	3.61	3.77	3.50	3.90a	3.80	3.93
Felmarginal	0.06	0.08	0.14	0.16	0.09	0.13	0.17	0.21	0.17	0.28

	Företagets ålder - Mindre än 2 år		Företagets ålder - 2-5 år		Företagets ålder - Mer än 5 år	
	2007	2013	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b	a	b
Antal observationer	451	124	517	227	2708	1254
Andelar i procent						
(4+5) Instämmer	67	80	59	69	58	69
(3) Varken eller	24	16	29	22	33	24
(1+2) Instämmer ej	8	4	13	9	10	7
Ingen uppfattning	6	9	7	3	9	6
(5) Instämmer helt	22	33	16	25	18	24
(4)	45	47	43	44	40	44
(3)	24	16	29	22	33	24
(2)	7	4	8	7	7	5
(1) Instämmer inte alls	2	1	4	2	2	2
Medelvärde*	3.79	4.08a	3.58	3.82a	3.64	3.83a
Felmarginal	0.10	0.16	0.12	0.15	0.06	0.07

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

**Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013**  
**Bilaga 4. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013**  
**Tidsserier på gruppnivå**

**Skatteverkets personal har bra sakkunskap**

	H-region (grov indelning) -		H-region (grov indelning) -		H-region (grov indelning) -	
	Stockholm/Göteborg/Malmö		Större städer		Mellanbygd/tätbygd/glesbygd	
	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b
Antal observationer	1509	715	1234	487	941	403
Andelar i procent						
(4+5) Instämmer	57	68	63	73	61	69
(3) Varken eller	32	24	27	20	30	24
(1+2) Instämmer ej	11	8	10	7	9	7
Ingen uppfattning	8	7	9	6	8	4
(5) Instämmer helt	18	24	19	29	20	24
(4)	39	45	44	44	41	45
(3)	32	24	27	20	30	24
(2)	8	5	7	5	7	5
(1) Instämmer inte alls	3	2	3	2	2	2
Medelvärde*	3.61	3.82a	3.69	3.93a	3.70	3.84a
Felmarginal	0.08	0.09	0.08	0.11	0.09	0.12

	Anlitar extern redovisningskonsult		Anlitar ej extern redovisningskonsult	
	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b
	Antal observationer	2024	705	1658
Andelar i procent				
(4+5) Instämmer	60	71	60	68
(3) Varken eller	30	21	31	25
(1+2) Instämmer ej	10	8	9	7
Ingen uppfattning	9	7	6	5
(5) Instämmer helt	20	26	17	25
(4)	40	45	44	43
(3)	30	21	31	25
(2)	7	5	7	5
(1) Instämmer inte alls	3	2	2	2
Medelvärde*	3.66	3.87a	3.66	3.85a
Felmarginal	0.06	0.08	0.07	0.10

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.



## Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013

## Bilaga 4. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013

## Tidsserier på gruppnivå

## Skatteverkets personal har bra sakkunskap

	Besökt Skatteverkets webbplats		Ej besökt Skatteverkets webbplats		Kontaktat Skatteverket via telefon		Ej kontaktat Skatteverket via telefon		Kontaktat Skatteverket via e-post	
	2007	2013	2007	2013	2007	2013	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b
Antal observationer	3030	1469	654	136	3118	1164	566	441	855	715
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	59	69	61	75	60	69	59	73	60	63
(3) Varken eller	31	23	27	18	30	24	33	20	30	29
(1+2) Instämmer ej	9	7	12	7	10	8	9	7	9	8
Ingen uppfattning	6	5	13	13	6	4	17	11	7	3
(5) Instämmer helt	16	24	25	33	19	27	17	21	15	22
(4)	43	45	36	42	41	42	41	52	45	41
(3)	31	23	27	18	30	24	33	20	30	29
(2)	7	5	8	5	7	5	8	6	7	7
(1) Instämmer inte alls	2	2	4	3	3	2	1	1	3	1
Medelvärde*	3.64	3.84a	3.71	3.98a	3.66	3.86a	3.66	3.86a	3.63	3.75
Felmarginal	0.05	0.06	0.11	0.19	0.05	0.07	0.11	0.10	0.10	0.09

	Ej kontaktat Skatteverket via e-post		Blivit kontaktad av Skatteverket via brev		Ej blivit kontaktad av Skatteverket via brev	
	2007	2013	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b	a	b
Antal observationer	2829	890	2225	1108	1459	497
Andelar i procent						
(4+5) Instämmer	60	74	59	70	61	70
(3) Varken eller	30	19	31	23	29	22
(1+2) Instämmer ej	10	7	11	7	9	8
Ingen uppfattning	9	8	9	6	7	6
(5) Instämmer helt	19	27	16	26	21	24
(4)	41	47	42	44	40	47
(3)	30	19	31	23	29	22
(2)	8	4	8	6	7	4
(1) Instämmer inte alls	2	2	3	1	2	4
Medelvärde*	3.67	3.92a	3.62	3.87a	3.71	3.82
Felmarginal	0.05	0.08	0.06	0.07	0.07	0.12

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013

## Bilaga 4. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013

## Tidsserier på gruppnivå

## Skatteverket är bra på att informera

	Antal anställda - 0		Antal anställda - 1-4		Antal anställda - 5-49		Antal anställda - 50+		Juridisk form - Fysisk person		Juridisk form - HB/KB		Juridisk form - Aktiebolag	
	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b
Antal observationer	1603	2564	1202	1511	1280	1012	719	941	1432	2044	294	330	3078	3652
Andelar i procent														
(4+5) Instämmer	61	65	60	63	64	63	69	68	60	65	65	64	62	64
(3) Varken eller	31	28	34	28	31	29	27	28	32	27	29	26	32	29
(1+2) Instämmer ej	8	7	6	9	6	8	4	4	8	8	7	10	6	7
Ingen uppfattning	2	7	3	7	2	5	1	3	2	7	2	3	2	6
(5) Instämmer helt	25	22	22	22	23	21	20	15	26	22	24	26	22	20
(4)	36	43	38	41	41	43	49	53	34	42	41	38	40	44
(3)	31	28	34	28	31	29	27	28	32	27	29	26	32	29
(2)	6	5	4	6	4	6	4	4	6	5	5	8	5	5
(1) Instämmer inte alls	2	2	1	3	1	2	1	0	2	3	1	2	2	2
Medelvärde*	3.76	3.77	3.75	3.73	3.80	3.74	3.83	3.79	3.75	3.77	3.80	3.78	3.75	3.75
Felmarginal	0.05	0.04	0.05	0.05	0.05	0.06	0.06	0.04	0.06	0.05	0.13	0.12	0.05	0.04

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013

## Bilaga 4. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013

## Tidsserier på gruppnivå

Skatteverket är bra på att informera

	Bransch - Jordbruk/skog/fiske		Bransch - Utvinning/tillverkning		Bransch - Bygg		Bransch - Parti-/detaljhandel	
	2007	2013	2007	2013	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b	a	b	a	b
Antal observationer	343	683	667	639	445	483	875	889
Andelar i procent								
(4+5) Instämmer	63	62	59	59	58	63	60	67
(3) Varken eller	30	30	34	31	33	28	33	26
(1+2) Instämmer ej	8	8	8	10	9	9	7	6
Ingen uppfattning	1	9	4	6	2	5	3	6
(5) Instämmer helt	24	17	27	21	25	20	24	22
(4)	38	44	32	38	33	43	36	45
(3)	30	30	34	31	33	28	33	26
(2)	6	6	4	6	7	6	6	4
(1) Instämmer inte alls	1	3	4	4	2	3	0	2
Medelvärde*	3.78	3.68	3.74	3.65	3.71	3.72	3.77	3.81
Felmarginal	0.11	0.07	0.15	0.11	0.13	0.10	0.08	0.07

	Bransch - Hotell/restaurang		Bransch - Transport		Bransch - Finans/fastighet		Bransch - Övriga tjänster	
	2007	2013	2007	2013	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b	a	b	a	b
Antal observationer	193	229	261	213	1618	2340	402	511
Andelar i procent								
(4+5) Instämmer	62	57	60	64	63	68	59	63
(3) Varken eller	23	29	37	30	29	26	34	30
(1+2) Instämmer ej	15	14	3	5	8	7	7	7
Ingen uppfattning	0	7	2	6	2	5	2	7
(5) Instämmer helt	33	26	27	22	22	23	24	24
(4)	29	31	33	42	41	44	35	39
(3)	23	29	37	30	29	26	34	30
(2)	11	12	2	5	5	5	5	6
(1) Instämmer inte alls	4	3	1	0	2	2	1	1
Medelvärde*	3.77	3.66	3.82	3.81	3.76	3.82	3.74	3.77
Felmarginal	0.25	0.16	0.15	0.14	0.07	0.05	0.11	0.09

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013

## Bilaga 4. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013

## Tidsserier på gruppnivå

Skatteverket är bra på att informera

	Befattning - Företagsägare		Befattning - Företagsledare/VD		Befattning - Ekonomiansvarig		Befattning - Anställd på ekonomiavdelning		Befattning - Sköter den ekonomiska hanteringen	
	2007	2013	2007	2013	2007	2013	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b
Antal observationer	2382	3553	550	602	1201	1270	367	322	304	282
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	59	64	59	63	68	66	77	69	68	64
(3) Varken eller	32	28	35	29	30	28	17	26	28	29
(1+2) Instämmer ej	9	8	6	8	2	6	5	5	5	7
Ingen uppfattning	2	7	2	5	1	2	3	7	1	7
(5) Instämmer helt	24	22	19	20	26	21	27	20	29	19
(4)	35	42	40	42	42	45	50	49	38	46
(3)	32	28	35	29	30	28	17	26	28	29
(2)	7	6	3	6	2	5	5	3	4	4
(1) Instämmer inte alls	2	2	2	2	0	1	0	2	1	2
Medelvärde*	3.72	3.76	3.70	3.73	3.91b	3.80	3.99	3.82	3.91	3.74
Felmarginal	0.05	0.04	0.11	0.09	0.08	0.07	0.16	0.15	0.15	0.14

	Företagets ålder - Mindre än 2 år		Företagets ålder - 2-5 år		Företagets ålder - Mer än 5 år	
	2007	2013	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b	a	b
Antal observationer	542	426	670	881	3580	4722
Andelar i procent						
(4+5) Instämmer	56	64	58	64	63	64
(3) Varken eller	35	25	33	27	30	29
(1+2) Instämmer ej	10	10	9	8	7	7
Ingen uppfattning	2	5	3	5	2	7
(5) Instämmer helt	22	23	23	23	25	21
(4)	34	41	36	41	38	43
(3)	35	25	33	27	30	29
(2)	8	7	6	6	5	5
(1) Instämmer inte alls	2	3	3	2	2	2
Medelvärde*	3.66	3.75	3.69	3.77	3.80	3.76
Felmarginal	0.10	0.11	0.10	0.07	0.05	0.03

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013

## Bilaga 4. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013

## Tidsserier på gruppnivå

## Skatteverket är bra på att informera

	H-region (grov indelning) - Stockholm/Göteborg/Malmö		H-region (grov indelning) - Större städer		H-region (grov indelning) - Mellanbygd/tätbygd/glesbygd	
	2007	2013	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b	a	b
Antal observationer	1928	2345	1590	1955	1286	1729
Andelar i procent						
(4+5) Instämmer	61	66	62	64	60	62
(3) Varken eller	31	27	32	27	32	30
(1+2) Instämmer ej	8	7	6	8	9	8
Ingen uppfattning	3	6	2	6	2	7
(5) Instämmer helt	25	22	25	23	22	19
(4)	37	43	37	41	37	43
(3)	31	27	32	27	32	30
(2)	6	6	5	6	6	5
(1) Instämmer inte alls	2	2	1	3	3	2
Medelvärde*	3.76	3.80	3.80	3.77	3.71	3.71
Felmarginal	0.06	0.05	0.06	0.05	0.08	0.05

	Anlitar extern redovisningskonsult		Anlitar ej extern redovisningskonsult	
	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b
Antal observationer	2850	3273	1952	1938
Andelar i procent				
(4+5) Instämmer	60	62	63	69
(3) Varken eller	32	30	29	25
(1+2) Instämmer ej	7	8	8	6
Ingen uppfattning	2	8	1	3
(5) Instämmer helt	25	22	22	21
(4)	35	40	41	48
(3)	32	30	29	25
(2)	6	6	6	4
(1) Instämmer inte alls	2	2	2	2
Medelvärde*	3.76	3.73	3.75	3.82
Felmarginal	0.05	0.04	0.07	0.05

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013

## Bilaga 4. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013

## Tidsserier på gruppnivå

## Skatteverket är bra på att informera

	Besökt Skatteverkets webbplats		Ej besökt Skatteverkets webbplats		Kontaktat Skatteverket via telefon		Ej kontaktat Skatteverket via telefon		Kontaktat Skatteverket via e-post	
	2007	2013	2007	2013	2007	2013	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b
Antal observationer	3672	2463	1132	660	3120	1164	1684	1959	856	715
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	65	66	55	62	62	66	60	65	70	68
(3) Varken eller	29	27	36	30	31	26	32	28	24	25
(1+2) Instämmer ej	6	6	10	8	8	8	7	7	5	6
Ingen uppfattning	1	3	3	13	1	2	3	7	1	0
(5) Instämmer helt	22	21	28	24	24	20	24	23	23	21
(4)	43	45	27	38	38	46	36	42	47	48
(3)	29	27	36	30	31	26	32	28	24	25
(2)	5	4	6	5	6	5	5	5	4	5
(1) Instämmer inte alls	1	2	4	3	2	3	2	2	1	1
Medelvärde*	3.79	3.79	3.70	3.75	3.76	3.76	3.75	3.79	3.87	3.81
Felmarginal	0.04	0.04	0.08	0.08	0.05	0.07	0.06	0.05	0.10	0.09

	Ej kontaktat Skatteverket via e-post		Blivit kontaktad av Skatteverket via brev		Ej blivit kontaktad av Skatteverket via brev	
	2007	2013	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b	a	b
Antal observationer	3948	2408	2230	1108	2574	2015
Andelar i procent						
(4+5) Instämmer	60	65	60	66	62	65
(3) Varken eller	32	28	32	27	31	28
(1+2) Instämmer ej	8	7	8	7	7	7
Ingen uppfattning	2	7	1	3	3	7
(5) Instämmer helt	24	22	22	22	26	22
(4)	35	42	38	44	36	43
(3)	32	28	32	27	31	28
(2)	6	5	6	4	6	5
(1) Instämmer inte alls	2	2	2	2	2	2
Medelvärde*	3.74	3.78	3.71	3.80	3.79	3.78
Felmarginal	0.04	0.04	0.06	0.07	0.05	0.05

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

**Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013**  
**Bilaga 4. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013**  
**Tidsserier på gruppnivå**

**Skatteverkets broschyrer och blanketter är bra**

	Antal anställda - 0		Antal anställda - 1-4		Antal anställda - 5-49		Antal anställda - 50+		Juridisk form - Fysisk person		Juridisk form - HB/KB		Juridisk form - Aktiebolag	
	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b
Antal observationer	1497	1994	1114	1186	1202	831	695	827	1334	1535	271	282	2903	3020
Andelar i procent														
(4+5) Instämmer	53	62	51	61	56	64	66	73	53	61	53	64	53	62
(3) Varken eller	35	31	37	31	35	29	27	25	35	32	37	26	37	30
(1+2) Instämmer ej	12	7	12	9	9	7	6	2	12	7	10	10	11	8
Ingen uppfattning	2	4	3	4	1	4	0	2	2	4	2	3	2	4
(5) Instämmer helt	17	18	14	18	13	19	14	16	18	19	17	21	12	17
(4)	36	44	37	42	43	45	52	57	35	42	36	42	41	45
(3)	35	31	37	31	35	29	27	25	35	32	37	26	37	30
(2)	10	6	10	6	7	6	6	2	10	6	7	9	9	6
(1) Instämmer inte alls	2	1	2	2	2	1	1	0	2	1	3	1	1	2
Medelvärde*	3.56	3.72a	3.50	3.68a	3.58	3.73a	3.73	3.87a	3.57	3.72a	3.58	3.73	3.52	3.70a
Felmarginal	0.05	0.04	0.06	0.06	0.05	0.06	0.05	0.04	0.06	0.05	0.14	0.13	0.05	0.04

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013

## Bilaga 4. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013

## Tidsserier på gruppnivå

Skatteverkets broschyrer och blanketter är bra

	Bransch - Jordbruk/skog/fiske		Bransch - Utvinning/tillverkning		Bransch - Bygg		Bransch - Parti-/detaljhandel	
	2007	2013	2007	2013	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b	a	b	a	b
Antal observationer	326	502	638	539	425	377	798	679
Andelar i procent								
(4+5) Instämmer	51	58	52	61	54	63	52	63
(3) Varken eller	36	34	37	30	36	31	37	31
(1+2) Instämmer ej	13	8	10	9	10	6	11	5
Ingen uppfattning	2	4	2	2	3	4	2	5
(5) Instämmer helt	17	14	15	17	17	18	14	22
(4)	34	44	37	44	38	44	37	41
(3)	36	34	37	30	36	31	37	31
(2)	11	7	9	6	9	5	10	4
(1) Instämmer inte alls	2	1	1	3	2	1	1	2
Medelvärde*	3.53	3.64	3.56	3.66	3.59	3.73	3.54	3.79a
Felmarginal	0.11	0.07	0.12	0.12	0.12	0.10	0.09	0.08

	Bransch - Hotell/restaurang		Bransch - Transport		Bransch - Finans/fastighet		Bransch - Övriga tjänster	
	2007	2013	2007	2013	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b	a	b	a	b
Antal observationer	182	167	246	155	1529	2009	364	382
Andelar i procent								
(4+5) Instämmer	60	60	58	65	54	64	51	60
(3) Varken eller	25	28	31	30	35	28	37	31
(1+2) Instämmer ej	15	12	11	5	11	8	12	9
Ingen uppfattning	1	4	3	1	1	3	2	6
(5) Instämmer helt	27	21	19	22	13	20	18	17
(4)	34	39	39	43	41	45	33	43
(3)	25	28	31	30	35	28	37	31
(2)	14	11	9	3	10	6	8	7
(1) Instämmer inte alls	1	0	2	2	1	2	3	2
Medelvärde*	3.71	3.68	3.63	3.79	3.54	3.75a	3.54	3.65
Felmarginal	0.23	0.17	0.16	0.17	0.07	0.05	0.12	0.10

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.



**Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013**  
**Bilaga 4. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013**  
**Tidsserier på gruppnivå**

**Skatteverkets broschyrer och blanketter är bra**

	Befattning - Företagsägare		Befattning - Företagsledare/VD		Befattning - Ekonomiansvarig		Befattning - Anställd på ekonomiavdelning		Befattning - Sköter den ekonomiska hanteringen	
	2007	2013	2007	2013	2007	2013	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b
Antal observationer	2209	2738	515	483	1149	1104	350	283	285	231
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	51	60	48	58	58	75	71	68	62	57
(3) Varken eller	36	31	39	35	34	21	26	28	32	35
(1+2) Instämmer ej	13	8	12	7	8	4	3	4	6	8
Ingen uppfattning	2	4	1	4	1	2	0	1	1	4
(5) Instämmer helt	15	18	13	16	15	20	22	22	21	16
(4)	36	42	35	42	43	54	50	46	41	41
(3)	36	31	39	35	34	21	26	28	32	35
(2)	11	7	9	6	7	3	3	3	4	5
(1) Instämmer inte alls	2	2	3	1	1	1	0	1	3	3
Medelvärde*	3.53	3.68a	3.46	3.67a	3.65	3.90a	3.90	3.86	3.74	3.63
Felmarginal	0.05	0.04	0.11	0.09	0.09	0.07	0.13	0.15	0.17	0.16

	Företagets ålder - Mindre än 2 år		Företagets ålder - 2-5 år		Företagets ålder - Mer än 5 år	
	2007	2013	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b	a	b
Antal observationer	506	359	621	696	3370	3784
Andelar i procent						
(4+5) Instämmer	51	63	52	58	54	63
(3) Varken eller	36	27	35	32	36	31
(1+2) Instämmer ej	13	10	13	10	11	7
Ingen uppfattning	2	5	2	4	2	4
(5) Instämmer helt	14	21	18	17	16	18
(4)	37	41	34	41	38	44
(3)	36	27	35	32	36	31
(2)	12	8	11	8	9	5
(1) Instämmer inte alls	1	2	2	1	2	2
Medelvärde*	3.51	3.72a	3.55	3.65	3.57	3.72a
Felmarginal	0.09	0.11	0.10	0.08	0.05	0.04

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

**Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013**  
**Bilaga 4. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013**  
**Tidsserier på gruppnivå**

**Skatteverkets broschyrer och blanketter är bra**

	H-region (grov indelning) -		H-region (grov indelning) -		H-region (grov indelning) -	
	Stockholm/Göteborg/Malmö		Större städer		Mellanbygd/tätbygd/glesbygd	
	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b
Antal observationer	1804	1921	1487	1548	1217	1370
Andelar i procent						
(4+5) Instämmer	53	63	54	63	51	60
(3) Varken eller	35	30	36	30	36	33
(1+2) Instämmer ej	11	8	10	7	13	7
Ingen uppfattning	3	4	2	4	2	4
(5) Instämmer helt	16	20	16	19	15	16
(4)	38	43	38	44	37	44
(3)	35	30	36	30	36	33
(2)	10	6	8	6	11	6
(1) Instämmer inte alls	2	2	2	1	2	2
Medelvärde*	3.56	3.72a	3.59	3.73a	3.52	3.67a
Felmarginal	0.06	0.05	0.07	0.05	0.08	0.06

	Anlitar extern redovisningskonsult		Anlitar ej extern redovisningskonsult	
	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b
	Antal observationer	2627	2392	1879
Andelar i procent				
(4+5) Instämmer	52	58	54	68
(3) Varken eller	36	33	35	26
(1+2) Instämmer ej	12	9	11	5
Ingen uppfattning	2	5	1	2
(5) Instämmer helt	16	17	14	20
(4)	36	41	40	48
(3)	36	33	35	26
(2)	10	7	10	5
(1) Instämmer inte alls	2	2	1	1
Medelvärde*	3.55	3.64a	3.57	3.82a
Felmarginal	0.05	0.04	0.07	0.05

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013

## Bilaga 4. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013

## Tidsserier på gruppnivå

## Skatteverkets broschyrer och blanketter är bra

	Besökt Skatteverkets webbplats		Ej besökt Skatteverkets webbplats		Kontaktat Skatteverket via telefon		Ej kontaktat Skatteverket via telefon		Kontaktat Skatteverket via e-post	
	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b
Antal observationer	3481	2103	1027	412	2915	1036	1593	1479	824	659
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	52	65	54	59	51	65	56	63	56	66
(3) Varken eller	37	29	33	33	38	29	33	31	37	29
(1+2) Instämmer ej	11	6	13	9	12	6	11	7	7	5
Ingen uppfattning	1	2	4	8	1	3	3	4	1	1
(5) Instämmer helt	12	19	22	17	13	16	19	20	10	17
(4)	40	46	32	42	38	49	37	43	46	49
(3)	37	29	33	33	38	29	33	31	37	29
(2)	10	4	10	7	10	5	9	5	7	4
(1) Instämmer inte alls	1	1	3	2	2	2	2	1	0	1
Medelvärde*	3.53	3.77a	3.61	3.65	3.51	3.73a	3.61	3.74a	3.58	3.76a
Felmarginal	0.04	0.05	0.08	0.10	0.05	0.07	0.06	0.05	0.08	0.09

	Ej kontaktat Skatteverket via e-post		Blivit kontaktad av Skatteverket via brev		Ej blivit kontaktad av Skatteverket via brev	
	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b
Antal observationer	3684	1856	2111	991	2397	1524
Andelar i procent						
(4+5) Instämmer	53	63	50	66	55	62
(3) Varken eller	35	30	39	27	33	32
(1+2) Instämmer ej	12	7	11	8	12	6
Ingen uppfattning	2	4	1	2	3	4
(5) Instämmer helt	17	19	11	17	19	19
(4)	36	44	39	49	36	43
(3)	35	30	39	27	33	32
(2)	10	5	9	6	10	4
(1) Instämmer inte alls	2	2	1	1	2	2
Medelvärde*	3.55	3.73a	3.49	3.73a	3.59	3.74a
Felmarginal	0.04	0.05	0.06	0.07	0.05	0.05

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013

## Bilaga 4. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013

## Tidsserier på gruppnivå

## Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift

	Antal anställda - 0		Antal anställda - 1-4		Antal anställda - 5-49		Antal anställda - 50+		Juridisk form - Fysisk person		Juridisk form - HB/KB		Juridisk form - Aktiebolag	
	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b	2007 a	2013 b
Antal observationer	1602	2564	1201	1511	1279	1012	719	941	1432	2044	292	330	3077	3652
Andelar i procent														
(4+5) Instämmer	68	79	65	79	68	79	70	84	70	80	69	80	64	78
(3) Varken eller	24	16	24	15	26	15	26	13	23	15	20	14	27	16
(1+2) Instämmer ej	8	5	10	7	7	5	4	3	8	5	11	7	9	6
Ingen uppfattning	1	2	1	2	0	2	0	1	1	2	0	0	1	2
(5) Instämmer helt	22	37	22	34	21	31	17	30	24	37	21	36	19	33
(4)	46	43	44	45	47	48	52	54	46	43	48	44	44	45
(3)	24	16	24	15	26	15	26	13	23	15	20	14	27	16
(2)	5	3	7	5	4	3	3	2	5	3	7	4	7	4
(1) Instämmer inte alls	3	2	3	2	2	2	1	1	3	1	4	3	3	2
Medelvärde*	3.79	4.09a	3.74	4.04a	3.80	4.04a	3.81	4.11a	3.83	4.10a	3.75	4.06a	3.71	4.04a
Felmarginal	0.05	0.04	0.06	0.05	0.05	0.05	0.05	0.04	0.06	0.04	0.14	0.12	0.05	0.04

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013

## Bilaga 4. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013

## Tidsserier på gruppnivå

## Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift

	Bransch - Jordbruk/skog/fiske		Bransch - Utvinning/tillverkning		Bransch - Bygg		Bransch - Parti-/detaljhandel	
	2007	2013	2007	2013	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b	a	b	a	b
Antal observationer	343	683	667	639	445	483	874	889
Andelar i procent								
(4+5) Instämmer	68	77	60	79	66	76	70	78
(3) Varken eller	24	18	28	15	23	16	22	16
(1+2) Instämmer ej	8	5	11	6	10	8	8	6
Ingen uppfattning	0	2	0	3	1	1	1	2
(5) Instämmer helt	19	29	19	31	21	34	27	35
(4)	49	48	41	48	46	41	43	44
(3)	24	18	28	15	23	16	22	16
(2)	5	3	6	3	6	5	6	4
(1) Instämmer inte alls	3	1	5	3	4	3	2	2
Medelvärde*	3.77	4.00a	3.63	4.01a	3.72	3.99a	3.86	4.05a
Felmarginal	0.10	0.07	0.14	0.10	0.13	0.10	0.09	0.07

	Bransch - Hotell/restaurang		Bransch - Transport		Bransch - Finans/fastighet		Bransch - Övriga tjänster	
	2007	2013	2007	2013	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b	a	b	a	b
Antal observationer	192	229	261	213	1616	2340	403	511
Andelar i procent								
(4+5) Instämmer	66	76	72	84	69	81	66	81
(3) Varken eller	25	15	22	14	23	14	26	15
(1+2) Instämmer ej	8	9	6	2	9	5	8	4
Ingen uppfattning	3	3	2	2	0	2	1	3
(5) Instämmer helt	30	36	23	37	20	38	24	41
(4)	37	40	49	48	48	43	42	40
(3)	25	15	22	14	23	14	26	15
(2)	5	6	4	1	6	4	5	3
(1) Instämmer inte alls	3	4	2	1	2	1	3	1
Medelvärde*	3.84	3.99	3.88	4.18a	3.78	4.13a	3.80	4.17a
Felmarginal	0.20	0.15	0.14	0.12	0.07	0.05	0.11	0.08

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013

## Bilaga 4. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013

## Tidsserier på gruppnivå

## Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift

	Befattning - Företagsägare		Befattning - Företagsledare/VD		Befattning - Ekonomiansvarig		Befattning - Anställd på ekonomiavdelning		Befattning - Sköter den ekonomiska hanteringen	
	2007	2013	2007	2013	2007	2013	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b
Antal observationer	2380	3553	549	602	1201	1270	367	322	304	282
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	68	79	59	77	67	81	73	85	72	77
(3) Varken eller	23	15	30	17	27	15	23	14	23	18
(1+2) Instämmer ej	9	5	10	6	6	5	5	2	5	5
Ingen uppfattning	1	2	1	1	0	1	1	1	1	3
(5) Instämmer helt	23	36	22	35	17	34	20	35	26	36
(4)	46	44	37	42	50	47	52	49	46	41
(3)	23	15	30	17	27	15	23	14	23	18
(2)	6	4	6	4	4	4	4	1	3	5
(1) Instämmer inte alls	3	2	4	2	1	1	0	1	2	1
Medelvärde*	3.79	4.07a	3.67	4.04a	3.76	4.09a	3.88	4.18a	3.91	4.06
Felmarginal	0.05	0.03	0.12	0.08	0.08	0.07	0.15	0.12	0.15	0.14

	Företagets ålder - Mindre än 2 år		Företagets ålder - 2-5 år		Företagets ålder - Mer än 5 år	
	2007	2013	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b	a	b
Antal observationer	542	426	669	881	3578	4722
Andelar i procent						
(4+5) Instämmer	73	80	66	81	66	79
(3) Varken eller	21	13	25	13	25	16
(1+2) Instämmer ej	6	7	9	6	9	5
Ingen uppfattning	1	3	1	1	1	2
(5) Instämmer helt	23	40	20	40	23	34
(4)	50	40	47	41	44	45
(3)	21	13	25	13	25	16
(2)	5	4	7	5	6	3
(1) Instämmer inte alls	2	3	3	1	3	2
Medelvärde*	3.88	4.09a	3.74	4.14a	3.77	4.06a
Felmarginal	0.09	0.10	0.09	0.07	0.05	0.03

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013

## Bilaga 4. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013

## Tidsserier på gruppnivå

## Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift

	H-region (grov indelning) - Stockholm/Göteborg/Malmö		H-region (grov indelning) - Större städer		H-region (grov indelning) - Mellanbygd/tätbygd/glesbygd	
	2007	2013	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b	a	b
Antal observationer	1928	2345	1587	1955	1286	1729
Andelar i procent						
(4+5) Instämmer	66	79	69	80	68	78
(3) Varken eller	25	15	23	15	23	16
(1+2) Instämmer ej	9	5	8	5	9	6
Ingen uppfattning	1	2	1	2	1	2
(5) Instämmer helt	22	35	23	38	21	32
(4)	44	44	46	42	47	46
(3)	25	15	23	15	23	16
(2)	6	4	5	4	6	4
(1) Instämmer inte alls	3	2	3	1	2	2
Medelvärde*	3.77	4.07a	3.80	4.12a	3.78	4.02a
Felmarginal	0.06	0.05	0.07	0.05	0.07	0.05

	Anlitar extern redovisningskonsult		Anlitar ej extern redovisningskonsult	
	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b
Antal observationer	2847	3273	1952	1938
Andelar i procent				
(4+5) Instämmer	67	78	70	82
(3) Varken eller	24	16	23	14
(1+2) Instämmer ej	9	6	7	4
Ingen uppfattning	1	2	0	2
(5) Instämmer helt	22	34	21	37
(4)	44	44	49	45
(3)	24	16	23	14
(2)	6	4	5	3
(1) Instämmer inte alls	3	2	2	1
Medelvärde*	3.77	4.05a	3.83	4.14a
Felmarginal	0.05	0.03	0.07	0.05

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Skatteverkets brukarundersökning till företag 2013

## Bilaga 4. Grundtabeller: Tidsserier 2007-2013

## Tidsserier på gruppnivå

## Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift

	Besökt Skatteverkets webbplats		Ej besökt Skatteverkets webbplats		Kontaktat Skatteverket via telefon		Ej kontaktat Skatteverket via telefon		Kontaktat Skatteverket via e-post	
	2007	2013	2007	2013	2007	2013	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b	a	b	a	b	a	b
Antal observationer	3671	2463	1130	660	3120	1164	1681	1959	856	715
Andelar i procent										
(4+5) Instämmer	68	81	66	77	66	79	69	80	71	81
(3) Varken eller	24	14	23	17	26	14	22	16	22	14
(1+2) Instämmer ej	7	5	10	6	8	7	9	5	7	6
Ingen uppfattning	0	1	1	4	0	1	1	3	0	0
(5) Instämmer helt	20	35	26	33	20	33	24	35	17	32
(4)	48	46	41	44	46	46	45	45	54	49
(3)	24	14	23	17	26	14	22	16	22	14
(2)	5	4	6	4	5	5	6	3	5	4
(1) Instämmer inte alls	2	2	4	2	3	2	3	2	2	1
Medelvärde*	3.79	4.08a	3.78	4.02a	3.76	4.03a	3.81	4.08a	3.79	4.06a
Felmarginal	0.04	0.04	0.07	0.08	0.05	0.07	0.06	0.04	0.09	0.09

	Ej kontaktat Skatteverket via e-post		Blivit kontaktad av Skatteverket via brev		Ej blivit kontaktad av Skatteverket via brev	
	2007	2013	2007	2013	2007	2013
	a	b	a	b	a	b
Antal observationer	3945	2408	2230	1108	2571	2015
Andelar i procent						
(4+5) Instämmer	67	79	64	80	70	79
(3) Varken eller	24	15	27	15	22	15
(1+2) Instämmer ej	9	6	9	5	8	6
Ingen uppfattning	1	2	1	1	1	3
(5) Instämmer helt	23	35	19	34	24	34
(4)	44	44	45	46	46	45
(3)	24	15	27	15	22	15
(2)	6	4	6	3	6	4
(1) Instämmer inte alls	3	2	3	2	3	2
Medelvärde*	3.78	4.07a	3.71	4.07a	3.83	4.06a
Felmarginal	0.04	0.04	0.06	0.07	0.05	0.05

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.



**Bilaga 5: Grundtabeller. Resultat 2013 på gruppnivå**

**Brukarundersökningen till företag 2013**  
**Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.**  
**Anlitar företaget hjälp av extern redovisningskonsult?**

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	5213	2111	1199	963	940	355	749	4109	1963	1695	1555
Andelar i procent											
(1) Ja	71	68	83	68	22	61	72	72	66	72	75
(0) Nej	29	32	17	32	78	39	28	28	34	28	25
Medelvärde*	0.71	0.68d	0.83acd	0.68d	0.22	0.61	0.72a	0.72a	0.66	0.72a	0.75a
Felmarginal	0.01	0.02	0.02	0.03	0.02	0.05	0.03	0.02	0.02	0.02	0.02

	BRANSCH									EXTERN REDOVISNINGSKONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverknings försörjning b	Bygg c	Parti- och detaljhandel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommunikation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c	
Antal observationer	683	639	483	890	229	214	1522	511	3275	1938	0	
Andelar i procent												
(1) Ja	76	71	78	74	82	83	61	72	100	0	0	
(0) Nej	24	29	22	26	18	17	39	28	0	100	0	
Medelvärde*	0.76g	0.71g	0.78bgh	0.74g	0.82bdgh	0.83abdgh	0.61	0.72g	1.00bc	0.00	0.00	
Felmarginal	0.03	0.05	0.04	0.03	0.06	0.06	0.03	0.04	0.00	0.00	0.00	

Samtliga förutom bokförings-/redovisningskonsulter

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Brukarundersökningen till företag 2013

### Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.

#### Är det enkelt för dig att förstå skriftlig information på svenska?

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	6032	2566	1511	1012	942	426	882	4724	2346	1956	1730
Andelar i procent											
(1) Ja	98	98	97	98	99	97	98	98	97	98	98
(0) Nej	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2
Medelvärde*	0.98	0.98	0.97	0.98	0.99ab	0.97	0.98	0.98	0.97	0.98	0.98
Felmarginal	0.00	0.01	0.01	0.01	0.01	0.02	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01

	BRANSCH									EXTERN REDOVISNINGS-KONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverkning försörjning b	Bygg c	Parti- och detalj- handel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommuni- kation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c	
Antal observationer	683	639	483	890	229	214	2341	511	3275	1938	819	
Andelar i procent												
(1) Ja	98	97	99	96	93	98	98	97	97	98	99	
(0) Nej	2	3	1	4	7	2	2	3	3	2	1	
Medelvärde*	0.98e	0.97e	0.99de	0.96	0.93	0.98e	0.98de	0.97e	0.97	0.98a	0.99ab	
Felmarginal	0.01	0.02	0.01	0.01	0.04	0.02	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	

Samtliga

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Brukarundersökningen till företag 2013

## Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.

## Är det enkelt för dig att förstå skriftlig information på svenska?

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	6032	2566	1511	1012	942	426	882	4724	2346	1956	1730
Andelar i procent											
(1) Ja	85	84	85	89	94	79	86	85	86	84	84
(0) Nej	15	16	15	11	6	21	14	15	14	16	16
Medelvärde*	0.85	0.84	0.85	0.89ab	0.94abc	0.79	0.86a	0.85a	0.86	0.84	0.84
Felmarginal	0.01	0.02	0.02	0.02	0.01	0.04	0.03	0.01	0.02	0.02	0.02
Andel utan uppfattning	6	6	7	5	2	5	3	7	5	6	7

	BRANSCH									EXTERN REDOVISNINGS-KONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverknings försörjning b	Bygg c	Parti- och detaljhandel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommunikation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c	
Antal observationer	683	639	483	890	229	214	2341	511	3275	1938	819	
Andelar i procent												
(1) Ja	84	85	85	86	75	87	87	78	82	89	94	
(0) Nej	16	15	15	14	25	13	13	22	18	11	6	
Medelvärde*	0.84eh	0.85eh	0.85eh	0.86eh	0.75	0.87eh	0.87eh	0.78	0.82	0.89a	0.94ab	
Felmarginal	0.03	0.04	0.04	0.03	0.07	0.06	0.02	0.04	0.01	0.02	0.02	
Andel utan uppfattning	8	7	4	7	8	9	4	6	7	3	1	

Samtliga

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Brukarundersökningen till företag 2013

### Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.

Har du tagit del av broschyrer eller blanketter från Skatteverket under de senaste 12 månaderna?

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	6032	2566	1511	1012	942	426	882	4724	2346	1956	1730
Andelar i procent											
(1) Ja	76	75	75	82	88	83	77	75	77	75	75
(0) Nej	24	25	25	18	12	17	23	25	23	25	25
Medelvärde*	0.76	0.75	0.75	0.82ab	0.88abc	0.83bc	0.77	0.75	0.77	0.75	0.75
Felmarginal	0.01	0.02	0.02	0.02	0.02	0.04	0.03	0.02	0.02	0.02	0.02

	BRANSCH									EXTERN REDOVISNINGS-KONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverknin g försörjning b	Bygg c	Parti- och detalj- handel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommuni- kation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c	
Antal observationer	683	639	483	890	229	214	2341	511	3275	1938	819	
Andelar i procent												
(1) Ja	73	76	75	74	69	67	81	72	71	85	94	
(0) Nej	27	24	25	26	31	33	19	28	29	15	6	
Medelvärde*	0.73	0.76	0.75	0.74	0.69	0.67	0.81acdef	0.72	0.71	0.85a	0.94ab	
Felmarginal	0.03	0.05	0.04	0.03	0.07	0.08	0.02	0.04	0.02	0.02	0.02	

Samtliga

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Brukarundersökningen till företag 2013

### Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.

#### Har du besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna?

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	3125	1315	797	539	473	203	461	2461	1240	1001	884
Andelar i procent											
(1) Ja	71	66	74	85	96	89	78	67	80	67	64
(0) Nej	29	34	26	15	4	11	22	33	20	33	36
Medelvärde*	0.71	0.66	0.74a	0.85ab	0.96abc	0.89bc	0.78c	0.67	0.80bc	0.67	0.64
Felmarginal	0.02	0.03	0.03	0.03	0.02	0.05	0.04	0.02	0.03	0.04	0.04

	BRANSCH								EXTERN REDOVISNINGS-KONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverknings försörjning b	Bygg c	Parti- och detaljhandel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommunikation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c
Antal observationer	338	321	253	478	127	119	1202	265	1733	968	424
Andelar i procent											
(1) Ja	47	69	71	75	58	64	86	69	65	85	95
(0) Nej	53	31	29	25	42	36	14	31	35	15	5
Medelvärde*	0.47	0.69a	0.71ae	0.75ae	0.58a	0.64a	0.86abcdefh	0.69a	0.65	0.85a	0.95ab
Felmarginal	0.05	0.07	0.06	0.05	0.10	0.11	0.03	0.06	0.02	0.03	0.02

Samtliga

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Brukarundersökningen till företag 2013

### Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.

Har du ringt Skatteupplysningen, Skatteverkets kundtjänst för frågor under de senaste 12 månaderna?

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	3125	1315	797	539	473	203	461	2461	1240	1001	884
Andelar i procent											
(1) Ja	29	26	32	37	52	44	33	27	34	28	24
(0) Nej	71	74	68	63	48	56	67	73	66	72	76
Medelvärde*	0.29	0.26	0.32a	0.37a	0.52abc	0.44bc	0.33c	0.27	0.34bc	0.28	0.24
Felmarginal	0.02	0.03	0.03	0.04	0.04	0.07	0.05	0.02	0.03	0.03	0.03

	BRANSCH									EXTERN REDOVISNINGS-KONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverknings försörjning b	Bygg c	Parti- och detalj-handel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommunikation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c	
Antal observationer	338	321	253	478	127	119	1202	265	1733	968	424	
Andelar i procent												
(1) Ja	17	23	29	28	26	19	40	28	24	40	62	
(0) Nej	83	77	71	72	74	81	60	72	76	60	38	
Medelvärde*	0.17	0.23	0.29a	0.28a	0.26	0.19	0.40abcde	0.28a	0.24	0.40a	0.62ab	
Felmarginal	0.04	0.06	0.06	0.05	0.09	0.08	0.04	0.06	0.02	0.04	0.04	

Samtliga

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Brukarundersökningen till företag 2013

## Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.

## Har du tagit kontakt med Skatteverket via e-post under de senaste 12 månaderna?

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	3125	1315	797	539	473	203	461	2461	1240	1001	884
Andelar i procent											
(1) Ja	15	12	18	22	39	24	15	14	18	13	14
(0) Nej	85	88	82	78	61	76	85	86	82	87	86
Medelvärde*	0.15	0.12	0.18a	0.22a	0.39abc	0.24bc	0.15	0.14	0.18bc	0.13	0.14
Felmarginal	0.01	0.02	0.03	0.03	0.04	0.06	0.04	0.02	0.03	0.02	0.03

	BRANSCH									EXTERN REDOVISNINGS-KONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverknings försörjning b	Bygg c	Parti- och detaljhandel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommunikation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c	
Antal observationer	338	321	253	478	127	119	1202	265	1733	968	424	
Andelar i procent												
(1) Ja	4	11	21	17	12	13	22	10	11	22	45	
(0) Nej	96	89	79	83	88	87	78	90	89	78	55	
Medelvärde*	0.04	0.11a	0.21abeh	0.17ah	0.12a	0.13a	0.22abefh	0.10a	0.11	0.22a	0.45ab	
Felmarginal	0.02	0.04	0.05	0.04	0.06	0.07	0.03	0.04	0.02	0.03	0.05	

Samtliga

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.



## Brukarundersökningen till företag 2013

### Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.

Har du tagit deltagit på någon av Skatteverkets informationsträffar under de senaste 12 månaderna?

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	3125	1315	797	539	473	203	461	2461	1240	1001	884
Andelar i procent											
(1) Ja	11	9	11	17	28	19	9	10	14	9	9
(0) Nej	89	91	89	83	72	81	91	90	86	91	91
Medelvärde*	0.11	0.09	0.11	0.17ab	0.28abc	0.19bc	0.09	0.10	0.14bc	0.09	0.09
Felmarginal	0.01	0.02	0.02	0.03	0.04	0.06	0.03	0.01	0.02	0.02	0.02

	BRANSCH									EXTERN REDOVISNINGS-KONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverknig försörjning b	Bygg c	Parti- och detalj- handel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommuni- kation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c	
Antal observationer	338	321	253	478	127	119	1202	265	1733	968	424	
Andelar i procent												
(1) Ja	4	5	8	11	8	9	18	10	6	19	46	
(0) Nej	96	95	92	89	92	91	82	90	94	81	54	
Medelvärde*	0.04	0.05	0.08a	0.11ab	0.08	0.09a	0.18abcdefh	0.10ab	0.06	0.19a	0.46ab	
Felmarginal	0.02	0.03	0.04	0.03	0.05	0.05	0.03	0.04	0.01	0.03	0.05	

Samtliga

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Brukarundersökningen till företag 2013

### Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.

Har Skatteverket varit tillgängliga när du har haft behov av att kontakta dem?

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställd a	1-4 anställd a b	5-49 anställd a c	50+ anställd a d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	3124	1314	797	539	473	203	460	2461	1240	1000	884
Andelar i procent											
(1) Ja	92	91	93	90	91	93	93	91	91	91	93
(0) Nej	8	9	7	10	9	7	7	9	9	9	7
Medelvärde*	0.92	0.91	0.93	0.90	0.91	0.93	0.93	0.91	0.91	0.91	0.93
Felmarginal	0.01	0.02	0.02	0.03	0.02	0.04	0.03	0.02	0.02	0.02	0.02
Andel utan behov av kontakt	25	27	26	18	9	21	23	27	21	28	29

	BRANSCH								EXTERN REDOVISNINGSKONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverknings försörjning b	Bygg c	Parti- och detaljhandel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommunikation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c
Antal observationer	338	321	253	478	127	119	1201	265	1733	968	423
Andelar i procent											
(1) Ja	90	92	93	93	89	90	92	91	92	90	89
(0) Nej	10	8	7	7	11	10	8	9	8	10	11
Medelvärde*	0.90	0.92	0.93	0.93	0.89	0.90	0.92	0.91	0.92	0.90	0.89
Felmarginal	0.04	0.05	0.04	0.03	0.07	0.08	0.02	0.04	0.02	0.03	0.03
Andel utan behov av kontakt	39	31	22	25	26	31	16	29	29	17	6

Samtliga

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Brukarundersökningen till företag 2013

### Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.

#### Har Skatteverket kontaktat dig via brev under de senaste 12 månaderna?

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	3125	1315	797	539	473	203	461	2461	1240	1001	884
Andelar i procent											
(1) Ja	30	26	35	38	50	46	31	28	34	29	25
(0) Nej	70	74	65	62	50	54	69	72	66	71	75
Medelvärde*	0.30	0.26	0.35a	0.38a	0.50abc	0.46bc	0.31	0.28	0.34c	0.29	0.25
Felmarginal	0.02	0.03	0.04	0.04	0.04	0.07	0.05	0.02	0.03	0.03	0.03

	BRANSCH									EXTERN REDOVISNINGS-KONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverknin g försörjning b	Bygg c	Parti- och detalj- handel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommuni- kation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c	
Antal observationer	338	321	253	478	127	119	1202	265	1733	968	424	
Andelar i procent												
(1) Ja	18	27	39	28	36	28	38	21	28	34	43	
(0) Nej	82	73	61	72	64	72	62	79	72	66	57	
Medelvärde*	0.18	0.27a	0.39abdh	0.28a	0.36ah	0.28	0.38abdfh	0.21	0.28	0.34a	0.43ab	
Felmarginal	0.04	0.06	0.07	0.05	0.09	0.09	0.04	0.05	0.02	0.04	0.05	

Samtliga

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Brukarundersökningen till företag 2013

## Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.

Har ditt företag haft besök av personal från Skatteverket under de senaste 12 månaderna angående revision?

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	1712	604	451	312	345	135	239	1338	758	521	433
Andelar i procent											
(1) Ja	2	2	1	4	8	0	0	3	3	1	2
(0) Nej	98	98	99	96	92	100	100	97	97	99	98
Medelvärde*	0.02	0.02	0.01	0.04b	0.08abc	0.00	0.00	0.03ab	0.03b	0.01	0.02
Felmarginal	0.01	0.01	0.01	0.02	0.03	0.00	0.01	0.01	0.02	0.01	0.02
Andel utan uppfattning	1	1	1	2	2	1	3	1	1	0	2

	BRANSCH									EXTERN REDOVISNINGSKONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverkning försörjning b	Bygg c	Parti- och detaljhandel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommunikation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c	
Antal observationer	93	175	150	253	59	60	796	113	774	616	322	
Andelar i procent												
(1) Ja	0	5	2	2	18	2	2	2	2	3	0	
(0) Nej	100	95	98	98	82	98	98	98	98	97	100	
Medelvärde*	0.00	0.05	0.02	0.02	0.18acdfgh	0.02	0.02a	0.02	0.02c	0.03c	0.00	
Felmarginal	0.00	0.05	0.02	0.02	0.13	0.03	0.01	0.03	0.01	0.02	0.01	
Andel utan uppfattning	0	1	1	1	16	0	0	1	1	0	0	

Samtliga

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Brukarundersökningen till företag 2013

## Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.

Har ditt företag haft besök av personal från Skatteverket under de senaste 12 månaderna angående kontroll av kassaregister?

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	1712	604	451	312	345	135	239	1338	758	521	433
Andelar i procent											
(1) Ja	5	3	5	12	3	1	6	5	5	3	5
(0) Nej	95	97	95	88	97	99	94	95	95	97	95
Medelvärde*	0.05	0.03	0.05	0.12abd	0.03	0.01	0.06a	0.05a	0.05	0.03	0.05
Felmarginal	0.01	0.01	0.02	0.04	0.02	0.02	0.03	0.01	0.02	0.02	0.02
Andel utan uppfattning	1	0	1	3	3	1	2	1	1	0	1

	BRANSCH									EXTERN REDOVISNINGSKONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverknings försörjning b	Bygg c	Parti- och detaljhandel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommunikation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	År själv konsult c	
Antal observationer	93	175	150	253	59	60	796	113	774	616	322	
Andelar i procent												
(1) Ja	1	4	1	8	54	2	2	3	6	3	0	
(0) Nej	99	96	99	92	46	98	98	97	94	97	100	
Medelvärde*	0.01	0.04	0.01	0.08acfg	0.54abcd fgh	0.02	0.02	0.03	0.06bc	0.03c	0.00	
Felmarginal	0.02	0.04	0.02	0.04	0.15	0.03	0.01	0.04	0.02	0.02	0.00	
Andel utan uppfattning	0	1	2	2	2	0	0	1	1	1	0	

Samtliga

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Brukarundersökningen till företag 2013

## Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.

Har ditt företag haft besök av personal från Skatteverket under de senaste 12 månaderna angående kontroll av personalliggare?

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	1712	604	451	312	345	135	239	1338	758	521	433
Andelar i procent											
(1) Ja	3	2	3	8	3	1	5	3	3	2	5
(0) Nej	97	98	97	92	97	99	95	97	97	98	95
Medelvärde*	0.03	0.02	0.03	0.08abd	0.03	0.01	0.05	0.03	0.03	0.02	0.05
Felmarginal	0.01	0.01	0.02	0.03	0.02	0.02	0.03	0.01	0.02	0.02	0.02
Andel utan uppfattning	1	0	1	2	4	0	1	0	1	0	0

	BRANSCH									EXTERN REDOVISNINGSKONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverknings försörjning b	Bygg c	Parti- och detaljhandel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommunikation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	År själv konsult c	
Antal observationer	93	175	150	253	59	60	796	113	774	616	322	
Andelar i procent												
(1) Ja	0	1	1	3	52	0	1	3	5	1	0	
(0) Nej	100	99	99	97	48	100	99	97	95	99	100	
Medelvärde*	0.00	0.01	0.01	0.03af	0.52abcd fgh	0.00	0.01a	0.03	0.05bc	0.01c	0.00	
Felmarginal	0.00	0.02	0.01	0.03	0.15	0.00	0.01	0.04	0.02	0.01	0.00	
Andel utan uppfattning	0	1	2	2	0	0	0	1	0	1	0	

Samtliga

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Brukarundersökningen till företag 2013

## Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.

Har ditt företag haft besök av personal från Skatteverket under de senaste 12 månaderna angående bokföringskontroll inför delARATION?

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	1712	604	451	312	345	135	239	1338	758	521	433
Andelar i procent											
(1) Ja	1	1	2	2	1	0	2	1	1	0	2
(0) Nej	99	99	98	98	99	100	98	99	99	100	98
Medelvärde*	0.01	0.01	0.02	0.02	0.01	0.00	0.02	0.01a	0.01	0.00	0.02b
Felmarginal	0.01	0.01	0.01	0.02	0.01	0.00	0.02	0.01	0.01	0.01	0.02
Andel utan uppfattning	2	1	2	4	2	1	3	2	2	2	2

	BRANSCH									EXTERN REDOVISNINGSKONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverknings försörjning b	Bygg c	Parti- och detaljhandel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommunikation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c	
Antal observationer	93	175	150	253	59	60	796	113	774	616	322	
Andelar i procent												
(1) Ja	0	0	0	1	21	0	1	0	2	1	1	
(0) Nej	100	100	100	99	79	100	99	100	98	99	99	
Medelvärde*	0.00	0.00	0.00	0.01	0.21abcd fgh	0.00	0.01afh	0.00	0.02	0.01	0.01	
Felmarginal	0.00	0.00	0.01	0.02	0.13	0.00	0.01	0.00	0.01	0.01	0.01	
Andel utan uppfattning	0	1	4	1	15	0	1	2	2	1	1	

Samtliga

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Brukarundersökningen till företag 2013

## Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.

Har ditt företag - självt eller via ombud - använt någon eller några av Skatteverkets e-tjänster under de senaste 12 månaderna?

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	3112	1340	758	511	503	234	452	2426	1193	1018	901
Andelar i procent											
(1) Ja	66	57	80	84	93	70	74	64	73	66	58
(0) Nej	34	43	20	16	7	30	26	36	27	34	42
Medelvärde*	0.66	0.57	0.80a	0.84a	0.93abc	0.70	0.74c	0.64	0.73bc	0.66c	0.58
Felmarginal	0.02	0.03	0.03	0.03	0.02	0.07	0.05	0.03	0.03	0.04	0.04
Andel utan uppfattning	9	10	10	7	3	6	9	10	9	9	10

	BRANSCH									EXTERN REDOVISNINGS-KONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverknings försörjning b	Bygg c	Parti- och detaljhandel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommunikation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c	
Antal observationer	365	342	255	443	108	97	1224	256	1653	1029	430	
Andelar i procent												
(1) Ja	41	74	76	69	67	73	75	63	63	70	88	
(0) Nej	59	26	24	31	33	27	25	37	37	30	12	
Medelvärde*	0.41	0.74ah	0.76ah	0.69a	0.67a	0.73a	0.75a	0.63a	0.63	0.70a	0.88ab	
Felmarginal	0.05	0.07	0.06	0.05	0.11	0.12	0.03	0.07	0.03	0.04	0.03	
Andel utan uppfattning	11	8	5	11	16	19	7	10	13	1	1	

Samtliga

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.



**Brukarundersökningen till företag 2013**  
**Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.**  
**Använder företaget e-tjänsten Inkomstdeklaration (eINK)?**

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	3111	1339	758	511	503	234	452	2425	1193	1018	900
Andelar i procent											
(1) Ja	39	35	49	44	31	43	48	37	42	41	34
(0) Nej	61	65	51	56	69	57	52	63	58	59	66
Medelvärde*	0.39	0.35	0.49ad	0.44ad	0.31	0.43	0.48c	0.37	0.42c	0.41c	0.34
Felmarginal	0.02	0.03	0.04	0.05	0.04	0.08	0.06	0.03	0.04	0.04	0.04
Andel utan uppfattning	18	16	23	17	14	13	19	18	18	17	17

	BRANSCH								EXTERN REDOVISNINGS-KONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverkning försörjning b	Bygg c	Parti- och detalj- handel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommuni- kation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c
Antal observationer	365	342	255	442	108	97	1224	256	1652	1029	430
Andelar i procent											
(1) Ja	25	40	43	38	41	53	45	40	37	42	56
(0) Nej	75	60	57	62	59	47	55	60	63	58	44
Medelvärde*	0.25	0.40a	0.43a	0.38a	0.41a	0.53a	0.45a	0.40a	0.37	0.42a	0.56ab
Felmarginal	0.05	0.08	0.08	0.06	0.12	0.14	0.04	0.07	0.03	0.04	0.05
Andel utan uppfattning	15	21	17	20	25	24	14	20	23	5	3

Samtliga

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

**Brukarundersökningen till företag 2013**  
**Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.**  
**Använder företaget e-tjänsten Skattedeklaration (eSKD)?**

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	3111	1339	758	511	503	234	452	2425	1193	1018	900
Andelar i procent											
(1) Ja	53	41	70	76	81	54	62	50	59	54	45
(0) Nej	47	59	30	24	19	46	38	50	41	46	55
Medelvärde*	0.53	0.41	0.70a	0.76ab	0.81ab	0.54	0.62c	0.50	0.59c	0.54c	0.45
Felmarginal	0.02	0.03	0.04	0.04	0.03	0.08	0.06	0.03	0.04	0.04	0.04
Andel utan uppfattning	16	16	19	12	7	14	16	16	16	15	16

	BRANSCH									EXTERN REDOVISNINGS-KONSULT	
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverkning försörjning b	Bygg c	Parti- och detalj- handel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommuni- kation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c
Antal observationer	365	342	255	442	108	97	1224	256	1652	1029	430
Andelar i procent											
(1) Ja	28	62	62	55	56	68	62	46	51	54	79
(0) Nej	72	38	38	45	44	32	38	54	49	46	21
Medelvärde*	0.28	0.62ah	0.62ah	0.55a	0.56a	0.68ah	0.62ah	0.46a	0.51	0.54	0.79ab
Felmarginal	0.05	0.08	0.07	0.06	0.12	0.13	0.04	0.07	0.03	0.04	0.04
Andel utan uppfattning	17	14	14	17	25	23	13	20	22	4	2

Samtliga

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Brukarundersökningen till företag 2013

## Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.

## Använder företaget e-tjänsten Preliminär inkomstdeklaration (preliminär skatt)?

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	3111	1339	758	511	503	234	452	2425	1193	1018	900
Andelar i procent											
(1) Ja	27	22	38	32	25	32	28	26	31	28	22
(0) Nej	73	78	62	68	75	68	72	74	69	72	78
Medelvärde*	0.27	0.22	0.38ad	0.32ad	0.25	0.32	0.28	0.26	0.31c	0.28c	0.22
Felmarginal	0.02	0.03	0.04	0.05	0.04	0.07	0.05	0.02	0.04	0.04	0.03
Andel utan uppfattning	21	18	28	21	14	18	24	21	22	21	20

	BRANSCH								EXTERN REDOVISNINGS-KONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverkning försörjning b	Bygg c	Parti- och detalj-handel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommuni- kation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c
Antal observationer	365	342	255	442	108	97	1224	256	1652	1029	430
Andelar i procent											
(1) Ja	15	28	33	25	30	38	32	27	27	25	47
(0) Nej	85	72	67	75	70	62	68	73	73	75	53
Medelvärde*	0.15	0.28a	0.33a	0.25a	0.30a	0.38a	0.32ad	0.27a	0.27	0.25	0.47ab
Felmarginal	0.04	0.07	0.07	0.05	0.12	0.15	0.04	0.07	0.03	0.04	0.05
Andel utan uppfattning	19	21	21	24	32	39	17	24	28	7	3

Samtliga

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

**Brukarundersökningen till företag 2013**  
**Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.**  
**Använder företaget e-tjänsten Skattekonto?**

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	3111	1339	758	511	503	234	452	2425	1193	1018	900
Andelar i procent											
(1) Ja	55	43	73	81	90	55	64	53	63	56	45
(0) Nej	45	57	27	19	10	45	36	47	37	44	55
Medelvärde*	0.55	0.43	0.73a	0.81ab	0.90abc	0.55	0.64c	0.53	0.63bc	0.56c	0.45
Felmarginal	0.02	0.03	0.04	0.04	0.02	0.08	0.06	0.03	0.04	0.04	0.04
Andel utan uppfattning	16	16	20	12	7	15	16	17	17	15	17

	BRANSCH									EXTERN REDOVISNINGS-KONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverkning försörjning b	Bygg c	Parti- och detalj- handel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommuni- kation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c	
Antal observationer	365	342	255	442	108	97	1224	256	1652	1029	430	
Andelar i procent												
(1) Ja	28	68	63	58	55	68	65	50	52	58	86	
(0) Nej	72	32	37	42	45	32	35	50	48	42	14	
Medelvärde*	0.28	0.68ah	0.63ah	0.58a	0.55a	0.68ah	0.65a	0.50a	0.52	0.58a	0.86ab	
Felmarginal	0.05	0.08	0.07	0.06	0.12	0.13	0.04	0.07	0.03	0.04	0.03	
Andel utan uppfattning	16	16	14	18	23	23	14	20	22	4	2	

Samtliga

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Brukarundersökningen till företag 2013

## Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.

## Använder företaget e-tjänsten Inkomstdeklaration (eINK) själv eller via ombud?

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda	1-4 anställda	5-49 anställda	50+ anställda	Mindre än 2 år	2-5 år	Mer än 5 år	Stockholm Göteborg Malmö	Större städer	Mellan-/ tät-/ glesbygd
		a	b	c	d	a	b	c	a	b	c
Antal observationer	1082	444	317	189	132	89	194	799	441	366	275
Andelar i procent											
(1) Själv	60	66	51	51	84	69	61	58	65	57	57
(2) Via ombud	40	34	49	49	16	31	39	42	35	43	43
Medelvärde*	1.40	1.34d	1.49ad	1.49ad	1.16	1.31	1.39	1.42	1.35	1.43	1.43
Felmarginal	0.04	0.05	0.06	0.07	0.06	0.11	0.08	0.04	0.06	0.06	0.07
Andel utan uppfattning	0	0	1	1	1	2	0	0	0	0	1

	BRANSCH									EXTERN REDOVISNINGSKONSULT		
	Jordbruk skog fiske	Utvinning tillverkning försörjning	Bygg	Parti- och detaljhandel	Hotell/ restaurang	Transport	Kommunikation finans fastighet ekonomi	Övriga tjänster	Ja	Nej	Är själv konsult	
	a	b	c	d	e	f	g	h	a	b	c	
Antal observationer	79	104	87	126	35	34	525	83	489	357	236	
Andelar i procent												
(1) Själv	48	55	51	56	47	39	67	73	36	93	95	
(2) Via ombud	52	45	49	44	53	61	33	27	64	7	5	
Medelvärde*	1.52gh	1.45h	1.49gh	1.44h	1.53gh	1.61gh	1.33	1.27	1.64bc	1.07	1.05	
Felmarginal	0.11	0.13	0.12	0.10	0.18	0.19	0.06	0.10	0.05	0.03	0.03	
Andel utan uppfattning	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	

Använder e-tjänsten Inkomstdeklaration (eINK)

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Brukarundersökningen till företag 2013

## Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.

## Använder företaget e-tjänsten Skattedeklaration (eSKD) själv eller via ombud?

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	1736	539	476	344	377	121	272	1343	715	575	446
Andelar i procent											
(1) Själv	70	72	62	73	95	67	69	70	71	70	67
(2) Via ombud	30	28	38	27	5	33	31	30	29	30	33
Medelvärde*	1.30	1.28d	1.38acd	1.27d	1.05	1.33	1.31	1.30	1.29	1.30	1.33
Felmarginal	0.03	0.04	0.05	0.05	0.02	0.10	0.06	0.03	0.04	0.05	0.06
Andel utan uppfattning	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

	BRANSCH								EXTERN REDOVISNINGSKONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverknin g försörjnin g b	Bygg c	Parti- och detalj- hande d	Hotell/ restauran g e	Transpor t f	Kommuni - kation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänste r h	Ja a	Nej b	Är själv konsul t c
Antal observationer	93	227	152	240	51	59	795	107	744	658	334
Andelar i procent											
(1) Själv	59	74	60	72	61	55	74	74	51	99	97
(2) Via ombud	41	26	40	28	39	45	26	26	49	1	3
Medelvärde*	1.41bdg h	1.26	1.40bg h	1.28	1.39	1.45bgh	1.26	1.26	1.49b c	1.01	1.03
Felmarginal	0.10	0.08	0.09	0.07	0.16	0.16	0.04	0.09	0.04	0.01	0.02
Andel utan uppfattning	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Använder e-tjänsten Skattedeklaration (eSKD)

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Brukarundersökningen till företag 2013

## Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.

## Använder företaget e-tjänsten Preliminär inkomstdeklaration (preliminär skatt) själv eller via ombud?

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	775	291	245	134	105	72	112	591	313	273	189
Andelar i procent											
(1) Själv	52	56	45	51	90	58	54	51	57	53	44
(2) Via ombud	48	44	55	49	10	42	46	49	43	47	56
Medelvärde*	1.48	1.44d	1.55ad	1.49d	1.10	1.42	1.46	1.49	1.43	1.47	1.56a
Felmarginal	0.04	0.07	0.07	0.09	0.05	0.13	0.11	0.05	0.07	0.08	0.09
Andel utan uppfattning	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1

	BRANSCH								EXTERN REDOVISNINGSKONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverknin g försörjnin g b	Byg g c	Parti- och detalj- hande l d	Hotell/ restauran g e	Transpor t f	Kommuni - kation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänste r h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c
Antal observationer	49	81	64	79	26	19	397	57	343	235	197
Andelar i procent											
(1) Själv	32	52	45	49	47	23	65	50	27	94	96
(2) Via ombud	68	48	55	51	53	77	35	50	73	6	4
Medelvärde*	1.68g	1.48	1.55 g	1.51g	1.53	1.77bdgh	1.35	1.50	1.73b c	1.06	1.04
Felmarginal	0.14	0.15	0.13	0.13	0.22	0.22	0.07	0.14	0.05	0.04	0.03
Andel utan uppfattning	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0

Använder e-tjänsten Preliminär inkomstdeklaration (preliminär skatt)

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Brukarundersökningen till företag 2013

## Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.

## Använder företaget e-tjänsten Skattekonto själv eller via ombud?

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda	1-4 anställda	5-49 anställda	50+ anställda	Mindre än 2 år	2-5 år	Mer än 5 år	Stockholm Göteborg Malmö	Större städer	Mellan-/ tät-/ glesbygd
		a	b	c	d	a	b	c	a	b	c
Antal observationer	1852	572	492	367	421	121	285	1446	781	608	463
Andelar i procent											
(1) Själv	76	80	70	77	95	73	75	77	78	75	76
(2) Via ombud	24	20	30	23	5	27	25	23	22	25	24
Medelvärde*	1.24	1.20d	1.30acd	1.23d	1.05	1.27	1.25	1.23	1.22	1.25	1.24
Felmarginal	0.03	0.04	0.05	0.04	0.02	0.09	0.06	0.03	0.04	0.04	0.05
Andel utan uppfattning	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	BRANSCH									EXTERN REDOVISNINGS-KONSULT		
	Jordbruk skog fiske	Utvinning tillverkning försörjning	Bygg	Parti- och detalj-handel	Hotell/ restaurang	Transport	Kommunikation finans fastighet ekonomi	Övriga tjänster	Ja	Nej	Är själv konsult	
	a	b	c	d	e	f	g	h	a	b	c	
Antal observationer	96	246	155	260	51	60	853	118	772	717	363	
Andelar i procent												
(1) Själv	71	80	68	77	69	55	81	80	62	98	97	
(2) Via ombud	29	20	32	23	31	45	19	20	38	2	3	
Medelvärde*	1.29	1.20	1.32bgh	1.23	1.31	1.45bdgh	1.19	1.20	1.38bc	1.02	1.03	
Felmarginal	0.09	0.07	0.09	0.06	0.15	0.16	0.04	0.08	0.04	0.01	0.02	
Andel utan uppfattning	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Använder e-tjänsten Skattekonto

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.



## Brukarundersökningen till företag 2013

## Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.

## Har du tagit kontakt med Skatteverkets tekniska support under de senaste 12 månaderna?

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	2187	756	573	404	454	160	331	1696	904	710	573
Andelar i procent											
(1) Ja	9	10	7	11	6	8	9	9	9	9	8
(0) Nej	91	90	93	89	94	92	91	91	91	91	92
Medelvärde*	0.09	0.10bd	0.07	0.11bd	0.06	0.08	0.09	0.09	0.09	0.09	0.08
Felmarginal	0.02	0.02	0.02	0.03	0.02	0.05	0.04	0.02	0.02	0.03	0.03

	BRANSCH								EXTERN REDOVISNINGSKONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverkning försörjning b	Bygg c	Parti- och detaljhandel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommunikation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c
Antal observationer	141	274	193	310	66	65	966	155	995	816	376
Andelar i procent											
(1) Ja	9	8	5	7	6	12	12	8	7	11	15
(0) Nej	91	92	95	93	94	88	88	92	93	89	85
Medelvärde*	0.09	0.08	0.05	0.07	0.06	0.12	0.12cd	0.08	0.07	0.11a	0.15a
Felmarginal	0.05	0.05	0.03	0.03	0.06	0.10	0.03	0.04	0.02	0.03	0.04

Företag som självt eller via ombud använt någon eller några av Skatteverkets e-tjänster under de senaste 12 månaderna

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

**Brukarundersökningen till företag 2013**  
**Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.**  
**Får du svar inom rimlig tid via telefon?**

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	1165	408	305	205	247	88	174	903	526	357	282
Andelar i procent											
(1) Ja	78	80	78	69	75	83	83	75	75	76	85
(0) Nej	22	20	22	31	25	17	17	25	25	24	15
Medelvärde*	0.78	0.80c	0.78c	0.69	0.75	0.83	0.83c	0.75	0.75	0.76	0.85ab
Felmarginal	0.03	0.05	0.05	0.07	0.05	0.08	0.07	0.04	0.05	0.06	0.05
Andel utan uppfattning	4	5	2	3	0	2	2	5	3	4	5

	BRANSCH								EXTERN REDOVISNINGS-KONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverkning försörjning b	Bygg c	Parti- och detalj-handel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommuni- kation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c
Antal observationer	62	121	93	154	35	34	582	79	461	442	262
Andelar i procent											
(1) Ja	75	72	74	78	84	67	79	80	78	77	71
(0) Nej	25	28	26	22	16	33	21	20	22	23	29
Medelvärde*	0.75	0.72	0.74	0.78	0.84	0.67	0.79	0.80	0.78c	0.77	0.71
Felmarginal	0.11	0.13	0.10	0.08	0.13	0.23	0.05	0.10	0.04	0.05	0.05
Andel utan uppfattning	2	6	3	2	6	9	4	5	3	5	1

Ringt Skatteuppgiften under de senaste 12 månaderna

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

**Brukarundersökningen till företag 2013**  
**Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.**  
**Får du den hjälp du behöver via telefon?**

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	1165	408	305	205	247	88	174	903	526	357	282
Andelar i procent											
(1) Ja	90	91	88	89	92	88	93	89	91	86	93
(0) Nej	10	9	12	11	8	12	7	11	9	14	7
Medelvärde*	0.90	0.91	0.88	0.89	0.92	0.88	0.93	0.89	0.91	0.86	0.93b
Felmarginal	0.02	0.03	0.04	0.04	0.03	0.07	0.04	0.03	0.03	0.05	0.04
Andel utan uppfattning	3	4	2	3	3	3	0	4	2	2	6

	BRANSCH									EXTERN REDOVISNINGS-KONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverkning försörjning b	Bygg c	Parti- och detalj-handel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommuni- kation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c	
Antal observationer	62	121	93	154	35	34	582	79	461	442	262	
Andelar i procent												
(1) Ja	85	92	89	90	91	90	91	91	91	89	88	
(0) Nej	15	8	11	10	9	10	9	9	9	11	12	
Medelvärde*	0.85	0.92	0.89	0.90	0.91	0.90	0.91	0.91	0.91	0.89	0.88	
Felmarginal	0.09	0.08	0.08	0.06	0.12	0.16	0.03	0.07	0.03	0.04	0.04	
Andel utan uppfattning	0	2	4	2	6	0	3	6	3	4	2	

Ringt Skatteuppgiften under de senaste 12 månaderna

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

**Brukarundersökningen till företag 2013**  
**Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.**  
**Får du svar inom rimlig tid via e-post?**

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	715	213	194	124	184	51	98	566	337	199	179
Andelar i procent											
(1) Ja	91	93	88	90	89	82	90	92	87	89	98
(0) Nej	9	7	12	10	11	18	10	8	13	11	2
Medelvärde*	0.91	0.93	0.88	0.90	0.89	0.82	0.90	0.92	0.87	0.89	0.98ab
Felmarginal	0.03	0.04	0.06	0.06	0.04	0.11	0.07	0.03	0.05	0.06	0.02
Andel utan uppfattning	6	5	6	6	4	2	9	5	6	7	4

	BRANSCH									EXTERN REDOVISNINGS-KONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverkning försörjning b	Bygg c	Parti- och detalj-handel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommuni- kation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	År själv konsult c	
Antal observationer	16	73	63	101	18	26	380	35	239	284	192	
Andelar i procent												
(1) Ja	100	77	91	94	100	84	89	92	94	87	81	
(0) Nej	0	23	9	6	0	16	11	8	6	13	19	
Medelvärde*	1.00bcdg	0.77	0.91	0.94	1.00bcdg	0.84	0.89	0.92	0.94bc	0.87	0.81	
Felmarginal	0.00	0.19	0.08	0.06	0.00	0.25	0.04	0.11	0.03	0.06	0.06	
Andel utan uppfattning	0	6	6	4	5	10	7	3	5	7	6	

Haft kontakt med Skatteverkets tekniska support under de senaste 12 månaderna

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

**Brukarundersökningen till företag 2013**  
**Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.**  
**Får du den hjälp du behöver via e-post?**

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	715	213	194	124	184	51	98	566	337	199	179
Andelar i procent											
(1) Ja	90	92	87	92	90	80	87	93	89	87	96
(0) Nej	10	8	13	8	10	20	13	7	11	13	4
Medelvärde*	0.90	0.92	0.87	0.92	0.90	0.80	0.87	0.93a	0.89	0.87	0.96ab
Felmarginal	0.03	0.05	0.06	0.05	0.04	0.13	0.09	0.03	0.05	0.07	0.04
Andel utan uppfattning	9	6	13	10	6	10	6	9	10	8	8

	BRANSCH								EXTERN REDOVISNINGS-KONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverkning försörjning b	Bygg c	Parti- och detalj-handel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommuni- kation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c
Antal observationer	16	73	63	101	18	26	380	35	239	284	192
Andelar i procent											
(1) Ja	94	86	95	93	90	84	89	85	91	90	88
(0) Nej	6	14	5	7	10	16	11	15	9	10	12
Medelvärde*	0.94	0.86	0.95	0.93	0.90	0.84	0.89	0.85	0.91	0.90	0.88
Felmarginal	0.11	0.16	0.06	0.06	0.18	0.21	0.05	0.15	0.04	0.05	0.05
Andel utan uppfattning	7	17	3	9	9	9	11	3	9	9	11

Haft kontakt med Skatteverkets tekniska support under de senaste 12 månaderna

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Brukarundersökningen till företag 2013

## Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.

## Får du den hjälp du behöver från Skatteverkets tekniska support?

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	204	83	49	46	26	13	32	159	90	69	45
Andelar i procent											
(1) Ja	88	85	96	90	92	73	81	92	88	89	89
(0) Nej	12	15	4	10	8	27	19	8	12	11	11
Medelvärde*	0.88	0.85	0.96	0.90	0.92	0.73	0.81	0.92	0.88	0.89	0.89
Felmarginal	0.06	0.09	0.07	0.10	0.10	0.29	0.17	0.06	0.10	0.10	0.12
Andel utan uppfattning	3	4	0	5	4	0	0	4	0	6	3

	BRANSCH								EXTERN REDOVISNINGS-KONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverkning försörjning b	Bygg c	Parti- och detalj-handel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommunikation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c
Antal observationer	12	16	12	21	4	6	117	14	77	69	58
Andelar i procent											
(1) Ja	91	83	93	96	100	100	85	89	91	84	93
(0) Nej	9	17	7	4	0	0	15	11	9	16	7
Medelvärde*	0.91	0.83	0.93	0.96	1.00g	1.00g	0.85	0.89	0.91	0.84	0.93
Felmarginal	0.16	0.23	0.13	0.08	0.00	0.00	0.10	0.21	0.07	0.11	0.06
Andel utan uppfattning	0	1	0	0	0	0	6	0	2	5	2

Haft kontakt med Skatteverkets tekniska support under de senaste 12 månaderna

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

**Brukarundersökningen till företag 2013**  
**Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.**  
**Får du ett bra bemötande av personalen på Skatteverket?**

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda	1-4 anställda	5-49 anställda	50+ anställda	Mindre än 2 år	2-5 år	Mer än 5 år	Stockholm Göteborg Malmö	Större städer	Mellan-/ tät-/ glesbygd
		a	b	c	d	a	b	c	a	b	c
Antal observationer	1606	558	421	293	334	124	227	1255	716	487	403
Andelar i procent											
(1) Ja	97	97	97	96	98	98	97	97	98	96	96
(0) Nej	3	3	3	4	2	2	3	3	2	4	4
Medelvärde*	0.97	0.97	0.97	0.96	0.98	0.98	0.97	0.97	0.98	0.96	0.96
Felmarginal	0.01	0.02	0.02	0.02	0.02	0.02	0.03	0.01	0.01	0.02	0.02
Andel utan uppfattning	3	2	4	2	1	2	3	3	3	2	3

	BRANSCH									EXTERN REDOVISNINGS-KONSULT		
	Jordbruk skog fiske	Utvinning tillverkning försörjning	Bygg	Parti- och detalj-handel	Hotell/ restaurang	Transport	Kommunikation finans fastighet ekonomi	Övriga tjänster	Ja	Nej	Är själv konsult	
	a	b	c	d	e	f	g	h	a	b	c	
Antal observationer	85	166	142	229	56	54	760	102	706	586	314	
Andelar i procent												
(1) Ja	96	99	98	96	87	96	98	97	96	98	98	
(0) Nej	4	1	2	4	13	4	2	3	4	2	2	
Medelvärde*	0.96	0.99e	0.98	0.96	0.87	0.96	0.98e	0.97	0.96	0.98a	0.98a	
Felmarginal	0.04	0.02	0.03	0.03	0.10	0.05	0.01	0.04	0.02	0.01	0.01	
Andel utan uppfattning	1	4	2	3	0	2	3	4	4	1	1	

Haft personkontakt (telefon, e-post, brev eller besök av personal från Skatteverket under de senaste 12 månaderna)

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Brukarundersökningen till företag 2013

## Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.

Det är enkelt för företag att komma i kontakt med Skatteverket vid behov

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	6029	2564	1511	1012	941	426	881	4722	2345	1955	1729
Andelar i procent											
(4+5) Instämmer	68	68	67	65	66	69	71	67	71	64	68
(3) Varken eller	23	23	23	25	25	21	21	24	20	28	23
(1+2) Instämmer ej	9	8	10	10	9	10	8	9	10	8	9
(5) Instämmer helt	32	32	31	28	25	34	36	30	32	32	30
(4)	36	36	36	37	41	35	36	36	39	32	37
(3)	23	23	23	25	25	21	21	24	20	28	23
(2)	6	6	6	7	7	7	5	6	7	6	6
(1) Instämmer inte alls	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3
Medelvärde*	3.87	3.90cd	3.86	3.79	3.81	3.89	3.97c	3.85	3.90	3.86	3.86
Felmarginal	0.03	0.05	0.06	0.07	0.06	0.12	0.08	0.04	0.05	0.06	0.06
Andel utan uppfattning	13	14	13	8	3	10	10	14	10	13	16

	BRANSCH								EXTERN REDOVISNINGS-KONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverknings försörjning b	Bygg c	Parti- och detalj- handel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommuni- kation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	År själv konsult c
Antal observationer	683	639	483	889	229	213	2340	511	3273	1938	818
Andelar i procent											
(4+5) Instämmer	62	62	67	67	70	67	71	70	68	68	61
(3) Varken eller	28	27	23	25	23	25	20	22	24	22	24
(1+2) Instämmer ej	9	10	10	8	7	7	10	7	8	10	15
(5) Instämmer helt	28	29	29	32	39	32	33	34	32	31	29
(4)	34	34	39	36	30	35	37	37	36	37	32
(3)	28	27	23	25	23	25	20	22	24	22	24
(2)	7	7	7	4	3	4	7	5	5	7	10
(1) Instämmer inte alls	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	5
Medelvärde*	3.78	3.77	3.84	3.87	3.97ab	3.88	3.92ab	3.95ab	3.88c	3.87c	3.71
Felmarginal	0.09	0.11	0.10	0.08	0.16	0.19	0.06	0.10	0.04	0.06	0.08
Andel utan uppfattning	22	11	11	12	9	19	8	14	16	7	1

Har besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.



**Brukarundersökningen till företag 2013**  
**Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.**  
**Skatteverket är bra på att informera**

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	6029	2564	1511	1012	941	426	881	4722	2345	1955	1729
Andelar i procent											
(4+5) Instämmer	64	65	63	63	68	64	64	64	66	64	62
(3) Varken eller	28	28	28	29	28	25	27	29	27	27	30
(1+2) Instämmer ej	8	7	9	8	4	10	8	7	7	8	8
(5) Instämmer helt	22	22	22	21	15	23	23	21	22	23	19
(4)	43	43	41	43	53	41	41	43	43	41	43
(3)	28	28	28	29	28	25	27	29	27	27	30
(2)	5	5	6	6	4	7	6	5	6	6	5
(1) Instämmer inte alls	2	2	3	2	0	3	2	2	2	3	2
Medelvärde*	3.76	3.77	3.73	3.74	3.79	3.75	3.77	3.76	3.80c	3.77	3.71
Felmarginal	0.03	0.04	0.05	0.06	0.04	0.11	0.07	0.03	0.05	0.05	0.05
Andel utan uppfattning	6	7	7	5	3	5	5	7	6	6	7

	BRANSCH									EXTERN REDOVISNINGSKONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverkning försörjning b	Bygg c	Parti- och detaljhandel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommunikation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c	
Antal observationer	683	639	483	889	229	213	2340	511	3273	1938	818	
Andelar i procent												
(4+5) Instämmer	62	59	63	67	57	64	68	63	62	69	74	
(3) Varken eller	30	31	28	26	29	30	26	30	30	25	21	
(1+2) Instämmer ej	8	10	9	6	14	5	7	7	8	6	5	
(5) Instämmer helt	17	21	20	22	26	22	23	24	22	21	27	
(4)	44	38	43	45	31	42	44	39	40	48	47	
(3)	30	31	28	26	29	30	26	30	30	25	21	
(2)	6	6	6	4	12	5	5	6	6	4	5	
(1) Instämmer inte alls	3	4	3	2	3	0	2	1	2	2	0	
Medelvärde*	3.68	3.65	3.72	3.81ab	3.66	3.81	3.82ab	3.77	3.73	3.82a	3.95ab	
Felmarginal	0.07	0.11	0.10	0.07	0.16	0.14	0.05	0.09	0.04	0.05	0.06	
Andel utan uppfattning	9	6	5	6	7	6	5	7	8	3	1	

Har besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

**Brukarundersökningen till företag 2013**  
**Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.**  
**Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats**

	BRANSCH								EXTERN REDOVISNINGS-KONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverkning försörjning b	Bygg c	Parti- och detalj- handel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommuni- kation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c
Antal observationer	162	268	193	381	82	89	1084	190	1180	882	401
Andelar i procent											
(4+5) Instämmer	62	61	54	65	57	66	60	56	58	65	66
(3) Varken eller	26	25	33	26	24	25	30	34	30	27	25
(1+2) Instämmer ej	12	14	12	9	19	9	10	9	12	8	9
(5) Instämmer helt	17	23	18	23	30	26	19	18	20	21	24
(4)	45	38	37	42	27	40	41	38	38	44	42
(3)	26	25	33	26	24	25	30	34	30	27	25
(2)	9	10	9	5	16	8	8	6	9	6	8
(1) Instämmer inte alls	2	3	3	4	3	1	2	4	3	2	2
Medelvärde*	3.65	3.68	3.56	3.76	3.66	3.82	3.68	3.61	3.63	3.75a	3.80a
Felmarginal	0.15	0.19	0.16	0.12	0.29	0.25	0.07	0.15	0.06	0.08	0.09
Andel utan uppfattning	2	2	4	4	4	4	1	2	3	1	0

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	2463	928	624	458	452	182	376	1905	1057	764	642
Andelar i procent											
(4+5) Instämmer	60	60	62	62	57	58	59	61	59	64	59
(3) Varken eller	29	30	26	28	34	27	31	29	32	27	27
(1+2) Instämmer ej	11	10	12	10	9	14	10	10	10	9	14
(5) Instämmer helt	20	20	21	18	17	16	20	21	17	20	25
(4)	40	39	41	43	40	42	38	41	41	44	34
(3)	29	30	26	28	34	27	31	29	32	27	27
(2)	8	8	10	7	7	12	8	8	8	6	11
(1) Instämmer inte alls	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3
Medelvärde*	3.67	3.67	3.67	3.67	3.63	3.58	3.67	3.69	3.64	3.73	3.66
Felmarginal	0.05	0.07	0.09	0.09	0.08	0.16	0.11	0.06	0.07	0.08	0.10
Andel utan uppfattning	2	2	2	1	0	3	1	2	2	2	2

Har besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Brukarundersökningen till företag 2013

## Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.

Det är enkelt att förstå informationen på Skatteverkets webbplats

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	2463	928	624	458	452	182	376	1905	1057	764	642
Andelar i procent											
(4+5) Instämmer	62	61	64	64	72	62	57	64	65	63	58
(3) Varken eller	30	31	28	29	25	30	36	29	29	29	32
(1+2) Instämmer ej	8	8	8	7	3	8	7	8	6	8	10
(5) Instämmer helt	16	17	16	14	14	16	14	17	15	17	17
(4)	46	43	48	50	58	46	43	47	49	46	41
(3)	30	31	28	29	25	30	36	29	29	29	32
(2)	6	6	6	6	2	8	6	6	5	6	9
(1) Instämmer inte alls	1	2	2	1	0	1	0	2	1	2	1
Medelvärde*	3.69	3.68	3.71	3.70	3.82abc	3.69	3.64	3.71	3.73	3.69	3.65
Felmarginal	0.04	0.06	0.08	0.08	0.06	0.14	0.09	0.05	0.06	0.08	0.09
Andel utan uppfattning	3	3	2	2	0	2	2	3	3	2	2

	BRANSCH									EXTERN REDOVISNINGSKONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverknings försörjning b	Bygg c	Parti- och detaljhandel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommunikation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c	
Antal observationer	162	268	193	381	82	89	1084	190	1180	882	401	
Andelar i procent												
(4+5) Instämmer	57	57	58	64	59	64	66	60	57	70	78	
(3) Varken eller	30	34	32	29	27	34	28	33	33	26	18	
(1+2) Instämmer ej	13	8	10	7	14	2	6	7	10	4	5	
(5) Instämmer helt	14	18	12	17	18	15	17	19	15	17	28	
(4)	43	40	46	47	41	49	49	41	42	52	50	
(3)	30	34	32	29	27	34	28	33	33	26	18	
(2)	9	7	9	5	14	2	5	6	8	3	4	
(1) Instämmer inte alls	4	1	1	2	0	0	1	1	2	1	0	
Medelvärde*	3.55	3.66	3.59	3.72	3.64	3.77	3.76ac	3.70	3.61	3.82a	4.01ab	
Felmarginal	0.15	0.16	0.14	0.11	0.25	0.19	0.07	0.14	0.06	0.07	0.08	
Andel utan uppfattning	2	2	4	3	6	4	2	3	3	1	0	

Har besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Brukarundersökningen till företag 2013

## Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.

Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	2463	928	624	458	452	182	376	1905	1057	764	642
Andelar i procent											
(4+5) Instämmer	61	61	63	62	55	57	64	61	60	62	64
(3) Varken eller	27	27	26	29	36	24	28	27	28	26	27
(1+2) Instämmer ej	12	12	12	10	9	19	8	12	12	12	9
(5) Instämmer helt	21	20	23	18	14	21	19	21	18	23	22
(4)	41	41	40	44	41	36	45	40	42	39	41
(3)	27	27	26	29	36	24	28	27	28	26	27
(2)	8	9	8	7	7	15	7	8	9	8	7
(1) Instämmer inte alls	3	4	4	2	2	4	1	4	3	5	2
Medelvärde*	3.67	3.65	3.70d	3.68	3.58	3.55	3.74	3.67	3.62	3.68	3.74
Felmarginal	0.05	0.07	0.09	0.09	0.08	0.18	0.10	0.06	0.08	0.09	0.09
Andel utan uppfattning	4	4	5	3	1	6	3	4	5	3	4

	BRANSCH									EXTERN REDOVISNINGSKONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverkning försörjning b	Bygg c	Parti- och detaljhandel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommunikation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c	
Antal observationer	162	268	193	381	82	89	1084	190	1180	882	401	
Andelar i procent												
(4+5) Instämmer	68	62	60	63	49	65	61	58	60	64	61	
(3) Varken eller	21	27	29	27	42	30	27	25	28	25	30	
(1+2) Instämmer ej	11	10	11	10	9	5	12	17	12	11	9	
(5) Instämmer helt	20	24	26	20	19	16	19	23	20	22	18	
(4)	48	38	34	43	30	49	41	36	40	42	43	
(3)	21	27	29	27	42	30	27	25	28	25	30	
(2)	7	7	6	8	9	2	9	11	8	8	7	
(1) Instämmer inte alls	4	3	4	2	0	3	3	6	4	3	2	
Medelvärde*	3.73	3.73	3.72	3.70	3.59	3.72	3.65	3.58	3.64	3.73	3.69	
Felmarginal	0.16	0.18	0.17	0.12	0.25	0.23	0.08	0.18	0.06	0.09	0.09	
Andel utan uppfattning	2	2	4	5	10	7	4	5	5	3	1	

Har besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Brukarundersökningen till företag 2013

## Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.

Skatteverket använder ett enkelt och begripligt skriftspråk i förfrågningar, beslut eller revisionspromemorior

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	1116	375	287	212	242	91	154	871	495	338	283
Andelar i procent											
(4+5) Instämmer	47	50	45	43	53	47	47	48	48	48	45
(3) Varken eller	33	31	35	40	36	33	33	34	35	33	31
(1+2) Instämmer ej	19	19	20	18	11	20	20	19	17	18	23
(5) Instämmer helt	10	11	10	8	15	17	6	10	9	12	11
(4)	37	39	35	35	38	30	41	37	39	37	34
(3)	33	31	35	40	36	33	33	34	35	33	31
(2)	15	15	17	12	9	15	17	15	14	14	20
(1) Instämmer inte alls	4	4	4	6	2	5	3	4	4	5	4
Medelvärde*	3.34	3.38	3.31	3.27	3.55abc	3.39	3.29	3.35	3.35	3.37	3.29
Felmarginal	0.08	0.12	0.13	0.13	0.11	0.24	0.17	0.09	0.11	0.13	0.16
Andel utan uppfattning	2	3	2	0	3	7	2	1	1	2	3

	BRANSCH									EXTERN REDOVISNINGS-KONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverkning försörjning b	Bygg c	Parti- och detalj-handel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommunikation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c	
Antal observationer	65	117	111	148	46	42	512	66	535	398	183	
Andelar i procent												
(4+5) Instämmer	44	46	38	52	49	48	50	45	46	51	47	
(3) Varken eller	27	31	40	37	23	43	33	37	32	36	35	
(1+2) Instämmer ej	29	22	22	11	27	9	18	19	22	13	18	
(5) Instämmer helt	15	12	3	8	5	11	12	14	11	9	13	
(4)	29	35	35	43	45	37	38	31	35	42	34	
(3)	27	31	40	37	23	43	33	37	32	36	35	
(2)	26	11	18	9	23	9	13	12	16	12	14	
(1) Instämmer inte alls	3	11	4	2	4	0	4	6	6	1	3	
Medelvärde*	3.28	3.25	3.16	3.47c	3.22	3.51	3.39c	3.34	3.29	3.47a	3.39	
Felmarginal	0.27	0.33	0.19	0.16	0.34	0.32	0.12	0.28	0.10	0.12	0.14	
Andel utan uppfattning	2	0	4	3	0	0	3	0	2	4	1	

Företaget har blivit reviderat eller kontaktat av Skatteverket via brev under de senaste 12 månaderna

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Brukarundersökningen till företag 2013

## Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.

Skatteverket använder ett enkelt och begripligt skriftspråk i svar på frågor via epost

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	715	213	194	124	184	51	98	566	337	199	179
Andelar i procent											
(4+5) Instämmer	71	74	70	66	78	55	67	75	75	72	65
(3) Varken eller	22	21	25	24	18	35	27	19	21	22	25
(1+2) Instämmer ej	6	5	5	10	3	10	6	5	4	6	9
(5) Instämmer helt	26	32	22	15	27	29	18	27	28	25	24
(4)	46	42	49	50	51	25	49	48	47	47	42
(3)	22	21	25	24	18	35	27	19	21	22	25
(2)	5	4	4	10	3	10	6	4	4	5	7
(1) Instämmer inte alls	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	2
Medelvärde*	3.90	4.00c	3.86	3.70	4.02c	3.73	3.79	3.96	3.99	3.89	3.77
Felmarginal	0.09	0.15	0.15	0.16	0.11	0.33	0.20	0.11	0.12	0.17	0.20
Andel utan uppfattning	7	8	6	4	5	10	6	6	7	11	3

	BRANSCH								EXTERN REDOVISNINGS-KONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverknings försörjning b	Bygg c	Parti- och detaljhandel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommunikation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c
Antal observationer	16	73	63	101	18	26	380	35	239	284	192
Andelar i procent											
(4+5) Instämmer	65	81	68	78	88	65	67	78	72	72	69
(3) Varken eller	25	13	25	15	0	35	27	18	24	20	25
(1+2) Instämmer ej	10	6	8	6	12	0	5	4	5	8	7
(5) Instämmer helt	41	29	25	28	0	13	26	24	26	26	21
(4)	24	52	43	50	88	52	41	54	46	45	48
(3)	25	13	25	15	0	35	27	18	24	20	25
(2)	3	6	8	4	12	0	5	4	4	6	4
(1) Instämmer inte alls	7	0	0	3	0	0	0	0	1	1	2
Medelvärde*	3.89	4.04	3.84	3.97	3.76	3.78	3.88	3.98	3.92	3.89	3.81
Felmarginal	0.60	0.30	0.27	0.21	0.43	0.39	0.14	0.31	0.13	0.16	0.12
Andel utan uppfattning	0	1	5	3	0	22	9	9	5	9	5

Kontaktat Skatteverket via e-post under de senaste 12 månaderna

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Brukarundersökningen till företag 2013

## Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.

Det var lätt att ta till sig informationen på informationsträffen

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	565	191	146	95	133	38	65	462	256	173	136
Andelar i procent											
(4+5) Instämmer	82	82	81	80	86	88	77	82	79	85	83
(3) Varken eller	14	13	14	15	13	12	17	14	17	10	13
(1+2) Instämmer ej	4	4	4	5	1	0	6	5	4	5	4
(5) Instämmer helt	38	45	29	32	38	37	37	39	36	48	31
(4)	44	37	53	48	48	51	40	43	43	38	52
(3)	14	13	14	15	13	12	17	14	17	10	13
(2)	4	3	4	5	0	0	3	5	3	5	4
(1) Instämmer inte alls	1	1	0	0	1	0	4	0	1	0	0
Medelvärde*	4.15	4.22	4.05	4.07	4.23	4.25	4.04	4.15	4.10	4.28	4.11
Felmarginal	0.10	0.17	0.17	0.17	0.11	0.23	0.34	0.12	0.16	0.19	0.19
Andel utan uppfattning	4	5	1	3	1	0	0	5	4	4	2

	BRANSCH									EXTERN REDOVISNINGSKONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverknings försörjning b	Bygg c	Parti- och detaljhandel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommunikation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c	
Antal observationer	14	48	33	69	17	23	325	32	138	234	193	
Andelar i procent												
(4+5) Instämmer	100	61	64	88	75	91	82	84	75	87	84	
(3) Varken eller	0	39	10	11	25	1	14	11	17	11	14	
(1+2) Instämmer ej	0	0	26	1	0	8	3	5	8	2	3	
(5) Instämmer helt	35	21	34	34	15	16	44	39	37	39	41	
(4)	65	40	31	54	60	75	38	45	39	48	42	
(3)	0	39	10	11	25	1	14	11	17	11	14	
(2)	0	0	25	1	0	8	2	5	8	0	3	
(1) Instämmer inte alls	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	
Medelvärde*	4.35b	3.82	3.72	4.21	3.90	3.99	4.22	4.19	4.04	4.23	4.22	
Felmarginal	0.26	0.42	0.58	0.20	0.41	0.37	0.15	0.34	0.18	0.14	0.11	
Andel utan uppfattning	0	0	0	1	0	7	6	2	4	4	2	

Deltagit på någon av Skatteverkets informationsträffar under de senaste 12 månaderna

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Brukarundersökningen till företag 2013

## Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.

Informationen på informationsträffen var den jag behövde för att lösa mina ärenden

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	565	191	146	95	133	38	65	462	256	173	136
Andelar i procent											
(4+5) Instämmer	60	64	54	61	58	46	67	62	59	57	66
(3) Varken eller	28	25	34	30	33	39	18	28	28	33	24
(1+2) Instämmer ej	11	11	12	9	10	15	15	10	13	9	10
(5) Instämmer helt	22	23	22	16	20	20	26	21	20	27	19
(4)	39	40	32	45	38	26	41	41	40	30	48
(3)	28	25	34	30	33	39	18	28	28	33	24
(2)	9	9	11	6	7	11	15	8	10	7	9
(1) Instämmer inte alls	2	2	1	2	3	4	0	2	3	2	0
Medelvärde*	3.69	3.73	3.63	3.66	3.64	3.47	3.78	3.71	3.63	3.73	3.75
Felmarginal	0.12	0.19	0.21	0.19	0.16	0.39	0.34	0.13	0.19	0.23	0.22
Andel utan uppfattning	8	9	7	7	8	6	6	9	9	8	8

	BRANSCH								EXTERN REDOVISNINGS-KONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverkning försörjning b	Bygg c	Parti- och detalj-handel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommunikation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c
Antal observationer	14	48	33	69	17	23	325	32	138	234	193
Andelar i procent											
(4+5) Instämmer	65	64	51	69	38	88	61	53	54	66	58
(3) Varken eller	27	29	19	25	54	3	29	33	30	27	30
(1+2) Instämmer ej	9	7	30	7	8	9	11	14	16	6	13
(5) Instämmer helt	23	11	23	30	7	0	21	23	20	23	20
(4)	41	53	28	39	31	88	39	30	34	44	37
(3)	27	29	19	25	54	3	29	33	30	27	30
(2)	9	7	30	5	8	9	9	5	14	5	9
(1) Instämmer inte alls	0	1	0	1	0	0	1	9	2	2	4
Medelvärde*	3.79	3.68	3.43	3.90e	3.37	3.80	3.70	3.52	3.57	3.81	3.61
Felmarginal	0.50	0.37	0.61	0.28	0.39	0.30	0.16	0.49	0.21	0.17	0.14
Andel utan uppfattning	0	2	15	4	0	8	12	2	10	8	4

Deltagit på någon av Skatteverkets informationsträffar under de senaste 12 månaderna

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.



## Brukarundersökningen till företag 2013

## Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.

## Skatteverkets e-tjänst för inkomstdeklaration (eINK) är enkel att använda

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	731	325	196	101	109	63	126	542	319	237	175
Andelar i procent											
(4+5) Instämmer	78	77	79	86	89	79	84	77	78	78	79
(3) Varken eller	17	19	15	13	10	18	13	18	17	19	15
(1+2) Instämmer ej	4	4	6	1	1	3	3	5	5	3	6
(5) Instämmer helt	41	40	41	45	33	49	48	36	40	46	36
(4)	38	37	37	41	55	30	35	40	39	32	44
(3)	17	19	15	13	10	18	13	18	17	19	15
(2)	3	3	4	0	1	0	3	3	2	0	6
(1) Instämmer inte alls	2	2	2	1	0	3	1	2	2	2	0
Medelvärde*	4.13	4.11	4.12	4.28	4.21	4.23	4.28c	4.06	4.11	4.18	4.08
Felmarginal	0.09	0.12	0.17	0.17	0.12	0.27	0.18	0.11	0.14	0.16	0.17
Andel utan uppfattning	5	3	8	10	13	4	2	7	6	6	3

	BRANSCH									EXTERN REDOVISNINGS-KONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverkning försörjning b	Bygg c	Parti- och detalj-handel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommunikation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c	
Antal observationer	37	68	48	72	17	15	410	60	185	321	225	
Andelar i procent												
(4+5) Instämmer	70	78	83	75	77	86	81	76	79	78	81	
(3) Varken eller	24	12	10	21	14	14	16	20	18	17	11	
(1+2) Instämmer ej	6	10	7	4	9	0	3	4	4	5	8	
(5) Instämmer helt	22	35	37	45	67	35	44	42	40	41	35	
(4)	48	43	46	30	10	50	38	34	39	36	46	
(3)	24	12	10	21	14	14	16	20	18	17	11	
(2)	6	4	3	3	9	0	2	2	2	3	5	
(1) Instämmer inte alls	0	7	4	2	0	0	1	2	1	2	2	
Medelvärde*	3.87	3.96	4.09	4.14	4.35	4.21	4.21a	4.12	4.14	4.13	4.06	
Felmarginal	0.27	0.41	0.34	0.27	0.59	0.46	0.12	0.26	0.15	0.12	0.12	
Andel utan uppfattning	0	5	12	7	5	5	6	4	6	5	5	

Företag som själva använder e-tjänsten för inkomstdeklaration (eINK)

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Brukarundersökningen till företag 2013

## Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.

## Skatteverkets e-tjänst för skattedeklaration (eSKD) är enkel att använda

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	1377	426	339	256	356	89	200	1088	573	455	349
Andelar i procent											
(4+5) Instämmer	92	89	95	95	96	83	91	93	91	92	92
(3) Varken eller	7	8	5	4	4	15	8	5	7	5	8
(1+2) Instämmer ej	2	3	0	1	0	2	1	2	2	2	0
(5) Instämmer helt	58	54	60	65	61	50	60	58	54	63	56
(4)	34	34	35	30	34	33	31	35	36	29	36
(3)	7	8	5	4	4	15	8	5	7	5	8
(2)	1	1	0	1	0	0	0	1	0	2	0
(1) Instämmer inte alls	1	2	0	0	0	2	1	1	2	1	0
Medelvärde*	4.47	4.38	4.55a	4.59a	4.57a	4.30	4.49	4.49	4.41	4.53	4.49
Felmarginal	0.06	0.10	0.08	0.08	0.06	0.22	0.13	0.06	0.10	0.10	0.09
Andel utan uppfattning	3	2	4	3	4	0	3	3	4	2	1

	BRANSCH								EXTERN REDOVISNINGS-KONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverkning försörjning b	Bygg c	Parti- och detalj-handel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommunikation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c
Antal observationer	56	195	103	186	35	42	674	79	408	645	324
Andelar i procent											
(4+5) Instämmer	91	93	89	92	92	100	92	92	90	93	97
(3) Varken eller	7	4	9	6	8	0	7	6	8	5	3
(1+2) Instämmer ej	2	3	2	1	0	0	2	2	2	2	0
(5) Instämmer helt	49	57	54	56	53	65	63	52	54	60	72
(4)	42	36	35	37	40	35	28	40	35	33	25
(3)	7	4	9	6	8	0	7	6	8	5	3
(2)	2	1	2	1	0	0	0	0	1	0	0
(1) Instämmer inte alls	0	2	0	0	0	0	1	2	1	1	0
Medelvärde*	4.37	4.45	4.41	4.47	4.45	4.65	4.52	4.41	4.41	4.50	4.68ab
Felmarginal	0.21	0.19	0.19	0.13	0.26	0.21	0.09	0.19	0.09	0.08	0.06
Andel utan uppfattning	7	5	3	2	0	0	2	1	2	3	1

Företag som själva använder e-tjänsten för skattedeklaration (eSKD)

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

**Brukarundersökningen till företag 2013**  
**Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.**  
**E-tjänsten för preliminär inkomstdeklaration är enkel att använda**

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	512	197	149	73	93	47	71	394	215	185	112
Andelar i procent											
(4+5) Instämmer	77	73	85	75	90	71	79	78	74	77	83
(3) Varken eller	20	22	13	25	9	25	21	18	22	20	15
(1+2) Instämmer ej	3	5	2	0	1	4	0	4	4	3	2
(5) Instämmer helt	39	34	47	44	36	35	56	36	41	40	34
(4)	38	39	38	31	54	36	23	42	33	37	50
(3)	20	22	13	25	9	25	21	18	22	20	15
(2)	2	3	2	0	1	0	0	3	2	3	2
(1) Instämmer inte alls	1	2	0	0	0	4	0	1	3	0	0
Medelvärde*	4.11	4.01	4.31a	4.18	4.25a	3.97	4.35	4.08	4.08	4.13	4.15
Felmarginal	0.11	0.17	0.17	0.20	0.14	0.36	0.25	0.13	0.19	0.18	0.19
Andel utan uppfattning	9	7	13	6	17	0	8	11	8	8	11

	BRANSCH								EXTERN REDOVISNINGS-KONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverkning försörjning b	Bygg c	Parti- och detalj-handel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommunikation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c
Antal observationer	16	54	33	44	13	6	316	29	100	223	189
Andelar i procent											
(4+5) Instämmer	79	82	75	70	72	60	81	73	80	75	79
(3) Varken eller	21	18	16	30	28	40	16	22	17	21	18
(1+2) Instämmer ej	0	0	10	0	0	0	4	5	3	4	3
(5) Instämmer helt	33	39	37	34	41	28	43	33	34	40	49
(4)	45	44	38	36	31	31	37	40	46	35	30
(3)	21	18	16	30	28	40	16	22	17	21	18
(2)	0	0	10	0	0	0	3	0	3	2	2
(1) Instämmer inte alls	0	0	0	0	0	0	1	5	0	2	1
Medelvärde*	4.12	4.21	4.02	4.03	4.13	3.88	4.19	3.97	4.10	4.10	4.24
Felmarginal	0.41	0.28	0.40	0.31	0.62	0.91	0.16	0.42	0.18	0.16	0.12
Andel utan uppfattning	18	1	4	16	13	0	9	5	11	8	5

Företag som själva använder e-tjänsten preliminär inkomstdeklaration

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

**Brukarundersökningen till företag 2013**  
**Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.**  
**E-tjänsten för skattekonto är enkel att använda**

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	1550	486	379	285	400	94	224	1232	659	502	389
Andelar i procent											
(4+5) Instämmer	91	90	94	93	91	88	92	92	92	90	92
(3) Varken eller	7	9	5	6	8	9	6	7	7	7	7
(1+2) Instämmer ej	2	2	2	2	1	3	2	1	1	3	1
(5) Instämmer helt	59	56	62	61	60	51	60	60	58	61	58
(4)	33	34	32	31	31	37	32	32	34	29	35
(3)	7	9	5	6	8	9	6	7	7	7	7
(2)	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1
(1) Instämmer inte alls	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0
Medelvärde*	4.48	4.44	4.54	4.52	4.51	4.36	4.48	4.50	4.48	4.48	4.50
Felmarginal	0.05	0.08	0.08	0.08	0.06	0.19	0.13	0.05	0.08	0.09	0.09
Andel utan uppfattning	3	3	3	2	3	4	4	2	4	1	2

	BRANSCH								EXTERN REDOVISNINGS-KONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverkning försörjning b	Bygg c	Parti- och detalj-handel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommunikation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c
Antal observationer	69	218	117	211	38	43	751	94	494	703	353
Andelar i procent											
(4+5) Instämmer	86	92	87	91	85	94	95	89	90	92	96
(3) Varken eller	12	7	9	6	10	6	4	11	8	6	3
(1+2) Instämmer ej	2	1	4	3	4	0	1	0	2	2	1
(5) Instämmer helt	47	57	53	60	72	66	64	49	55	61	75
(4)	39	34	34	30	13	27	30	40	35	31	21
(3)	12	7	9	6	10	6	4	11	8	6	3
(2)	2	0	4	3	4	0	1	0	2	1	0
(1) Instämmer inte alls	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1
Medelvärde*	4.32	4.48	4.35	4.48	4.53	4.60	4.57ach	4.39	4.43	4.52	4.69ab
Felmarginal	0.19	0.14	0.19	0.13	0.34	0.23	0.07	0.16	0.07	0.07	0.06
Andel utan uppfattning	0	2	4	3	0	0	3	3	2	3	1

Företag som själva använder e-tjänsten för skattekonto

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

**Brukarundersökningen till företag 2013**  
**Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.**  
**Skatteverkets personal har bra sakkunskap**

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	1605	558	421	293	333	124	227	1254	715	487	403
Andelar i procent											
(4+5) Instämmer	70	71	71	65	69	80	69	69	68	73	69
(3) Varken eller	23	23	21	27	25	16	22	24	24	20	24
(1+2) Instämmer ej	7	7	8	9	5	4	9	7	8	7	7
(5) Instämmer helt	25	28	25	17	22	33	25	24	24	29	24
(4)	45	43	46	48	47	47	44	44	45	44	45
(3)	23	23	21	27	25	16	22	24	24	20	24
(2)	5	5	6	7	4	4	7	5	5	5	5
(1) Instämmer inte alls	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
Medelvärde*	3.86	3.89c	3.87c	3.71	3.85c	4.08bc	3.82	3.83	3.82	3.93	3.84
Felmarginal	0.06	0.09	0.10	0.11	0.08	0.16	0.15	0.07	0.09	0.11	0.12
Andel utan uppfattning	6	6	6	5	3	9	3	6	7	6	4

	BRANSCH								EXTERN REDOVISNINGS-KONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverkning försörjning b	Bygg c	Parti- och detalj-handel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommunikation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c
Antal observationer	85	166	142	229	56	53	760	102	705	586	314
Andelar i procent											
(4+5) Instämmer	70	76	63	72	57	71	70	75	71	68	64
(3) Varken eller	23	20	29	21	31	25	22	22	21	25	29
(1+2) Instämmer ej	7	4	8	7	13	4	9	3	8	7	7
(5) Instämmer helt	25	20	16	27	26	23	28	30	26	25	19
(4)	45	56	47	45	31	48	42	45	45	43	44
(3)	23	20	29	21	31	25	22	22	21	25	29
(2)	3	2	8	4	11	4	7	1	5	5	5
(1) Instämmer inte alls	4	2	1	3	2	0	1	3	2	2	2
Medelvärde*	3.83	3.89	3.70	3.89	3.69	3.89	3.87	3.99c	3.87c	3.85	3.74
Felmarginal	0.22	0.21	0.17	0.15	0.31	0.27	0.10	0.20	0.08	0.10	0.10
Andel utan uppfattning	4	6	10	3	0	4	7	6	7	5	1

Haft personkontakt (telefon, e-post, brev eller besök av personal från Skatteverket under de senaste 12 månaderna)

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

**Brukarundersökningen till företag 2013**  
**Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.**  
**Skatteverkets broschyrer och blanketter är bra**

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	4839	1994	1186	831	827	359	696	3784	1921	1548	1370
Andelar i procent											
(4+5) Instämmer	62	62	61	64	73	63	58	63	63	63	60
(3) Varken eller	31	31	31	29	25	27	32	31	30	30	33
(1+2) Instämmer ej	8	7	9	7	2	10	10	7	8	7	7
(5) Instämmer helt	18	18	18	19	16	21	17	18	20	19	16
(4)	44	44	42	45	57	41	41	44	43	44	44
(3)	31	31	31	29	25	27	32	31	30	30	33
(2)	6	6	6	6	2	8	8	5	6	6	6
(1) Instämmer inte alls	2	1	2	1	0	2	1	2	2	1	2
Medelvärde*	3.71	3.72	3.68	3.73	3.87abc	3.72	3.65	3.72	3.72	3.73	3.67
Felmarginal	0.03	0.04	0.06	0.06	0.04	0.11	0.08	0.04	0.05	0.05	0.06
Andel utan uppfattning	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4

	BRANSCH								EXTERN REDOVISNINGS-KONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverkning försörjning b	Bygg c	Parti- och detalj-handel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommunikation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c
Antal observationer	502	539	377	679	167	155	2009	382	2392	1678	769
Andelar i procent											
(4+5) Instämmer	58	61	63	63	60	65	64	60	58	68	78
(3) Varken eller	34	30	31	31	28	30	28	31	33	26	20
(1+2) Instämmer ej	8	9	6	5	12	5	8	9	9	5	3
(5) Instämmer helt	14	17	18	22	21	22	20	17	17	20	24
(4)	44	44	44	41	39	43	45	43	41	48	54
(3)	34	30	31	31	28	30	28	31	33	26	20
(2)	7	6	5	4	11	3	6	7	7	5	2
(1) Instämmer inte alls	1	3	1	2	0	2	2	2	2	1	1
Medelvärde*	3.64	3.66	3.73	3.79ah	3.68	3.79	3.75a	3.65	3.64	3.82a	3.98ab
Felmarginal	0.07	0.12	0.10	0.08	0.17	0.17	0.05	0.10	0.04	0.05	0.05
Andel utan uppfattning	4	2	4	5	4	1	3	6	5	2	1

Tagit del av broschyrer eller blanketter från Skatteverket under de senaste 12 månaderna

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.

## Brukarundersökningen till företag 2013

## Bilaga 5. Grundtabeller: Resultat 2013 på gruppnivå.

## Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift

	TOTAL	ANTAL ANSTÄLLDA				HUR LÄNGE FÖRETAGET DRIVITS			H-REGION (grov indelning)		
		Utan anställda a	1-4 anställda b	5-49 anställda c	50+ anställda d	Mindre än 2 år a	2-5 år b	Mer än 5 år c	Stockholm Göteborg Malmö a	Större städer b	Mellan-/ tät-/ glesbygd c
Antal observationer	6029	2564	1511	1012	941	426	881	4722	2345	1955	1729
Andelar i procent											
(4+5) Instämmer	79	79	79	79	84	80	81	79	79	80	78
(3) Varken eller	15	16	15	15	13	13	13	16	15	15	16
(1+2) Instämmer ej	5	5	7	5	3	7	6	5	5	5	6
(5) Instämmer helt	35	37	34	31	30	40	40	34	35	38	32
(4)	44	43	45	48	54	40	41	45	44	42	46
(3)	15	16	15	15	13	13	13	16	15	15	16
(2)	4	3	5	3	2	4	5	3	4	4	4
(1) Instämmer inte alls	2	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2
Medelvärde*	4.07	4.09	4.04	4.04	4.11bc	4.09	4.14c	4.06	4.07	4.12c	4.02
Felmarginal	0.03	0.04	0.05	0.05	0.04	0.10	0.07	0.03	0.05	0.05	0.05
Andel utan uppfattning	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2

	BRANSCH								EXTERN REDOVISNINGS-KONSULT		
	Jordbruk skog fiske a	Utvinning tillverkning försörjning b	Bygg c	Parti- och detaljhandel d	Hotell/ restaurang e	Transport f	Kommunikation finans fastighet ekonomi g	Övriga tjänster h	Ja a	Nej b	Är själv konsult c
Antal observationer	683	639	483	889	229	213	2340	511	3273	1938	818
Andelar i procent											
(4+5) Instämmer	77	79	76	78	76	84	81	81	78	82	79
(3) Varken eller	18	15	16	16	15	14	14	15	16	14	16
(1+2) Instämmer ej	5	6	8	6	9	2	5	4	6	4	4
(5) Instämmer helt	29	31	34	35	36	37	38	41	34	37	36
(4)	48	48	41	44	40	48	43	40	44	45	43
(3)	18	15	16	16	15	14	14	15	16	14	16
(2)	3	3	5	4	6	1	4	3	4	3	3
(1) Instämmer inte alls	1	3	3	2	4	1	1	1	2	1	1
Medelvärde*	4.00	4.01	3.99	4.05	3.99	4.18abc	4.13abc	4.17abcde	4.05	4.14a	4.11
Felmarginal	0.07	0.10	0.10	0.07	0.15	0.12	0.05	0.08	0.03	0.05	0.06
Andel utan uppfattning	2	3	1	2	3	2	2	3	2	2	0

Samtliga

\* En bokstav efter medelvärdet anger att skillnaden i medelvärde gentemot den angivna kolumnen är statistiskt säkerställd.