

# Upplevelser av och förväntningar på Skatteverkets verksamhet

En rapport från Skatteverkets analys- och dataenhet

19 september 2024

Rapportnummer: 2024:11

Rapportnummer: 2024:11  
Diarienummer: 8-3089961

**Skatteverket**  
Postadress: 205 30 Malmö  
Telefon: 0771-567 567  
Epost: [skatteverket@skatteverket.se](mailto:skatteverket@skatteverket.se)  
[www.skatteverket.se](http://www.skatteverket.se)

**Unn Lindholm**  
E-post: [unn.lindholm@skatteverket.se](mailto:unn.lindholm@skatteverket.se)  
Telefon: 010-574 78 42

**Jenny Persson**  
E-post: [jenny.l.persson@skatteverket.se](mailto:jenny.l.persson@skatteverket.se)  
Telefon: 010-572 31 60

# Förord

Syftet med denna rapport är att undersöka förhållandet mellan Skatteverkets sätt att sköta sin verksamhet och samhällets förtroende för Skatteverket. Detta görs genom att mäta skillnaden mellan upplevelser och förväntningar inom ett antal områden som antas vara viktiga för förtroendet.

Rapporten har tagits fram vid Skatteverkets analys- och dataenhet av Unn Lindholm och Jenny Persson. Ett stort tack till Martin Palm, Anders Stridh och Anders Ågren för ett gott samarbete kring val av område och påståenden. Ett stort tack även till Hannes Jägerstedt och John Källström för värdefulla kommentarer på tidigare utkast av rapporten.

Sundbyberg i september 2024

Maria Billstam

Tillförordnad chef för analys- och dataenheten

# Sammanfattning

Det är värdefullt att veta hur privatpersoner upplever Skatteverkets verksamhet och om Skatteverket kan leva upp till de förväntningar som finns hos allmänheten. En stor diskrepans mellan individers upplevelse och förväntan kan påverka förtroendet som allmänheten har för Skatteverket.

I den här rapporten analyseras resultatet från en förtroendeundersökning som Skatteverket genomförde i början av 2024. Syftet med undersökningen var att undersöka sambandet mellan upplevelser av och förväntningar på Skatteverket för att ta reda på vad som har störst påverkan på allmänhetens förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift. I undersökningen ingår områden som omfattar flera delar av Skatteverkets verksamhet som antas vara förtroendeskapande.

Resultatet visar att det generellt finns höga förväntningar hos privatpersoner på Skatteverkets arbete. Området kompetens, vilket syftar till att kunna lita på att informationen från Skatteverket är korrekt, har enligt undersökningen störst påverkan på förtroendet och inom detta område är även förväntan som högst. Ett andra område som påverkar förtroendet är Skatteverkets kommunikation, detta trots att det rangordnas bland de lägsta i frågan över vad som är viktigt för respondenterna. De områden där det finns störst förbättringspotential och som Skatteverket kan prioritera för att förbättra nöjdheten inom de enskilda områdena är upplevelsen av Skatteverkets förmåga att motverka fusk, upplevelsen av att Skatteverket behandlar alla rättvist samt att ytterligare behovsanpassa myndighetens digitala tjänster.

---

## De viktigaste resultaten från analysen är:

- Områdena kompetens ("Jag litar på att information från Skatteverket är korrekt") och kommunikation ("Skatteverket kommunicerar på ett sätt som möter mina behov") har en påvisad statistiskt signifikant påverkan på förtroendet.
- Störst skillnad mellan upplevelse och förväntan finns inom området medvetet fusk ("Skatteverket är bra på att motverka medvetet fusk (t.ex. inom skatt eller folkbokföring)") medan minst skillnad finns inom området kontakt ("Jag känner mig bekväm med att kontakta Skatteverket om jag behöver hjälp"). Med andra ord lever Skatteverket till stor del upp till förväntningarna att vara bekväm med att kontakta Skatteverket.
- Kompetens ("Jag litar på att information från Skatteverket är korrekt") och kontakt ("Jag känner mig bekväm med att kontakta Skatteverket om jag behöver hjälp") är de högst rangordnade områdena för vad som är viktigt för respondenterna.

---

## Rekommendationer:

- För att förbättra myndighetens förtroende ytterligare bör Skatteverket enligt denna analys fokusera på områdena kompetens ("Jag litar på att information från Skatteverket är korrekt") och kommunikation ("Skatteverket kommunicerar på ett sätt som möter mina behov").
- För att förbättra nöjdheten inom enskilda områden bör Skatteverket fokusera på områdena medvetet fusk ("Skatteverket är bra på att motverka medvetet fusk (t.ex. inom skatt eller folkbokföring"), rättvis behandling ("Skatteverket behandlar människor på ett rättvist sätt") och digitala tjänster ("Skatteverkets digitala tjänster är anpassade efter mina behov").

# Innehållsförteckning

1	Inledning .....	5
2	Om undersökningen .....	6
3	Resultat.....	7
3.1	Enkätresultat .....	8
3.2	Gapanalys.....	19
3.3	Regressionsanalys.....	20
4	Sammanfattande diskussion .....	23
	Bilaga 1: Frågeformulär .....	26
	Bilaga 2: Resultattabeller .....	29

# 1 Inledning

Ett högt förtroende för myndigheter är en viktig del i ett fungerande samhälle och i en fungerande demokrati. För Skatteverket, som bl.a. ska verka för en hög regelefterlevnad, är ett högt förtroende särskilt viktigt då det visar att allmänheten litar på information från Skatteverket och att Skatteverket utför sina uppgifter väl. Forskningen visar att när medborgarna upplever att myndighetens arbete överensstämmer med, eller överträffar, deras förväntningar bygger myndigheten förtroende hos allmänheten. Myndighetsförtroende är alltså nära sammankopplat med en individs upplevelser av och förväntningar på myndigheter.<sup>1</sup>

Skatteverket genomför årligen attitydundersökningar riktade till privatpersoner och företag för att få kunskap om allmänhetens och företagens upplevelser och erfarenheter av Skatteverkets verksamhet. Resultatet från undersökningarna visar att Skatteverket har ett högt förtroende bland privatpersoner och företag. Dessa undersökningar mäter förändringar i *upplevelser* över tid, men inte individernas *förväntningar* på myndigheten. Genom att identifiera individernas förväntningar på Skatteverket, och försöka bemöta dem, kan Skatteverket arbeta med att bevara eller öka det höga<sup>2</sup> förtroendet hos allmänheten.

I denna rapport presenteras resultatet av en undersökning som genomfördes i början av 2024 för att mäta privatpersoners upplevelser och förväntningar på Skatteverkets arbete. Syftet med undersökningen är att undersöka sambandet mellan upplevelser av och förväntningar på Skatteverket samt identifiera vilket område som har störst påverkan på det övergripande förtroendet för Skatteverket. Undersökningen är inspirerad av ett liknande experiment som genomfördes av norska skattemyndigheten Skatteetaten under 2021.<sup>3</sup> Det norska experimentet undersökte sambandet mellan myndighetens verksamhet och samhällets förtroende för Skatteetaten. Detta gjordes genom att mäta gapet mellan upplevelsen av och förväntningarna på ett antal områden som antas vara viktiga för förtroendet. Undersökningarna bestod dels av frågor relaterade till Skatteetatens resultatindikatorer och dels av frågor relaterade till användarvänlighet.

Experimentet visade att förväntningarna på Skatteetaten generellt sett är högre än upplevelserna, vilket kan innebära ett lägre förtroende än om de hade uppfyllt förväntningarna i större utsträckning. Resultatet visade en positiv påverkan på förtroendet för flera av de områden som mättes i experimentet.

---

<sup>1</sup> Se rapporten *Vad skapar förtroende för myndigheter? – En forskningsöversikt* på [www.skatteverket.se](http://www.skatteverket.se).

<sup>2</sup> Enligt Skatteverkets årliga attitydundersökningar har mer än 80 procent av privatpersonerna förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift.

<sup>3</sup> Se analysen *Hva påvirker samfunnets tillit til Skatteetaten?* på [www.skatteetaten.no](http://www.skatteetaten.no).

Det kan därför antas att en minimering av gapet mellan upplevelser och förväntningar inom dessa områden sannolikt skulle stärka förtroendet för den norska skattemyndigheten. De områden som identifierades ha störst potential att öka samhällets förtroende var korrekt och professionell behandling av slutlig skatt samt rutiner som säkerställer att man inte betalar för mycket skatt.

Skatteverkets undersökning liknar den norska studien och inkluderar påståenden inom olika områden som antas ha en påverkan på förtroendet för Skatteverket. Det är påståenden relaterade till bemötande, kommunikation och myndighetsutövning så som kontrollverksamhet, vilket enligt forskningen är områden som påverkar allmänhetens förtroende.<sup>4</sup> I denna rapport redovisas resultatet från samtliga frågor i undersökningen och den analys som genomförts av gapet mellan upplevelse och förväntning och dess påverkan på förtroendet.

## 2 Om undersökningen

Undersökningen skickades ut till 3 000 slumpmässigt utvalda privatpersoner i åldern 18–79 år. Utskicket bestod av pappersenkäter med möjlighet att svara även via en webbenkät och insamlingen av svar pågick under perioden 22 januari till 25 mars 2024. Enkäten besvarades av totalt 1 225 personer, vilket gav en svarsfrekvens på 41 procent (se tabell 1). Kvinnor svarade i högre grad än män och äldre svarade i högre grad än de yngre. Skillnaderna i svarsfrekvens liknar hur det ser ut i Skatteverkets årliga attitydundersökningar.

**Tabell 1. Svarande och urval**

Antal samt andel i procent

	Urval	Antal svar	Svarsfrekvens
Totalt	3 000	1 225	41 %
Kvinnor	1 414	626	44 %
Män	1 409	571	41 %
18–29 år	501	101	20 %
30–39 år	552	157	28 %
40–49 år	479	188	39 %
50–59 år	507	240	47 %
60–69 år	422	264	63 %
70–79 år	362	247	68 %

Anm. Uppgifter om kön och ålder saknas för 177 personer i urvalet.

Enkäten<sup>5</sup> som skickades ut bestod av två delar. I den första delen fick enkättagarna ta ställning till åtta påståenden om upplevelser av och

<sup>4</sup> Se rapporten *Vad skapar förtroende för myndigheter? – En forskningsöversikt* på [www.skatteverket.se](http://www.skatteverket.se).

<sup>5</sup> Se frågeformuläret i bilaga 1.



förväntningar på Skatteverket. Påståendena bemöttes via frågorna ”hur väl uppfylls det idag” (upplevelsen) och ”hur viktigt är det för dig” (förväntningen), på en skala mellan 1 till 5 där 1 = uppfylls inte alls/inte viktigt alls och 5 = uppfylls mycket väl/mycket viktigt. Det fanns även möjlighet att svara ingen uppfattning. Därefter fick deltagarna välja ut och rangordna tre av de åtta påståendena som är viktigast för dem. I den andra delen av enkäten fanns en fråga om deltagaren haft kontakt med Skatteverket de senaste två åren och en följdfråga om vilken typ av kontakt personen haft. Sist i enkäten fanns ett påstående om förtroendet för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift som besvarades på en skala mellan 1 till 5 där 1 = instämmer inte alls och 5 = instämmer helt. Även för detta påstående fanns en möjlighet att svara ingen uppfattning.

De påståenden som undersökts i enkätens första del har tagits fram tillsammans med representanter från fyra avdelningar på Skatteverket<sup>6</sup> och ligger inom områden som enligt forskning påverkar förtroendet för myndigheter.<sup>7</sup> Påståendena som undersökts i enkäten omfattar områden som kontakt, lyhörddhet, kommunikation, kompetens, digitala tjänster, personlig integritet, medvetet fusk och rättvis behandling.

Svaren från undersökningen har viktats med avseende på kön och ålder utifrån urval och fördelning i populationen. Viktning är en statistisk metod där över- och underrepresenterade grupper i ett undersökningsmaterial tilldelas en vikt som motsvarar gruppens relativa storlek i populationen. Genom viktning kan ett snedfördelat stickprov bättre representera målgruppen.

För att testa om ett resultat skiljer sig åt mellan olika grupper genomförs ett så kallat t-test<sup>8</sup>. Testet appliceras på skillnaden i medelvärden mellan svarsalternativen 1–5. De skillnader som kommenteras i rapporten är statistiskt säkerställda på signifikansnivån fem procent. Det innebär att det är mindre än fem procents sannolikhet att den observerade skillnaden kan förklaras enbart av slumpen.

### 3 Resultat

I detta avsnitt redovisas samtliga resultat från undersökningen. I det första delavsnittet redovisas resultatet för varje enskild enkätfråga. Därefter följer en så kallad gapanalys för att undersöka vilket gap som är störst och inom vilka områden det finns potential för förbättring. Till sist presenteras resultatet från

---

<sup>6</sup> Representanter från kommunikationsavdelningen (KA), kundmötesavdelningen (KMA), storföretagsavdelningen (SFA) och avdelningen för ekonomi, styrning och analys (ESA)

<sup>7</sup> Se *Vad skapar förtroende för myndigheter? – En forskningsöversikt* på [www.skatteverket.se](http://www.skatteverket.se).

<sup>8</sup> Mer information om t-test finns på [T-tester och enkätanalys | Surveymonkey](#).

en regressionsanalys som syftar till att försöka hitta det område som har störst påverkan på det allmänna förtroendet för Skatteverket med hjälp av gapanalysen.

## 3.1 Enkätresultat

Redovisningen av enkätresultatet följer i stort enkätens uppbyggnad. Först presenteras de åtta påståendena om upplevelse och förväntan, därefter rangordningen av de viktigaste påståendena och till sist påståendet om förtroende. I en separat del redovisas även kontaktfrågan och hur resultatet ser ut för dem som haft kontakt med Skatteverket.

### 3.1.1 Upplevelse och förväntan på Skatteverket

Resultatet visar att förväntningarna på Skatteverket genomgående är högre än upplevelserna, och samtliga skillnader mellan upplevelse och förväntan är statistiskt säkerställda. Detta är i linje med vad Skatteetaten fann i sin undersökning. Det är i sig inget oväntat resultat eftersom samtliga påståenden är centrala faktorer i Skatteverkets myndighetsutövning och därför bör vara viktiga för de flesta individer. Merparten av respondenterna har svarat på påståendena om förväntan (hur viktigt något är), däremot är det en större variation när det kommer till upplevelsen där betydligt fler svarat ”Ingen uppfattning”. Inte heller detta är oväntat med tanke på att respondenterna behöver ha erfarenhet av varje situation för att ha en åsikt om upplevelsen, vilket kanske inte behövs i lika stor utsträckning för att ha en förväntning på en situation.

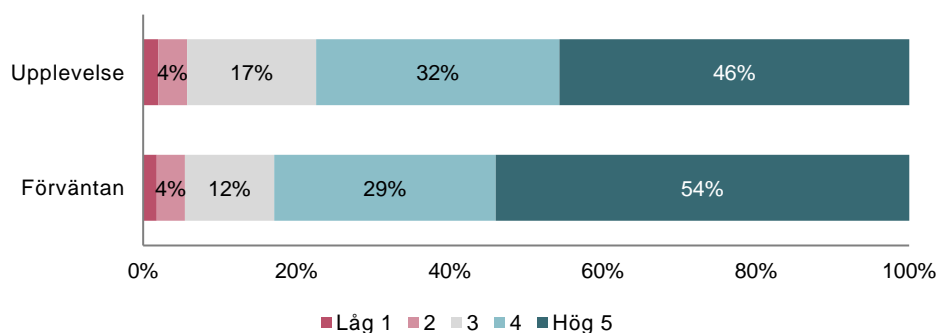
I diagram 1 redovisas det första påståendet från enkäten, vilket rör individernas inställning till att kontakta Skatteverket. Som framgår av diagrammet är det 78 procent som känner sig bekväma med att kontakta Skatteverket om de behöver hjälp och endast 6 procent som inte gör det. Att en hög andel är bekväma med att kontakta Skatteverket är positivt eftersom det öppnar upp för en interaktion med myndigheten. Bemötandet är en viktig komponent för förtroendet för myndigheter, och i mötet med individen har myndigheten en möjlighet att leva upp till eller överträffa individens förväntningar.<sup>9</sup> Andelen som tycker att det är viktigt (hög förväntan) att vara bekväm med att kontakta Skatteverket är 83 procent, vilket är en något högre andel än de som upplever att de är bekväma med att kontakta Skatteverket. Kvinnor har högre förväntningar än män.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Se *Vad skapar förtroende för myndigheter? – En forskningsöversikt* på [www.skatteverket.se](http://www.skatteverket.se).

<sup>10</sup> För resultat uppdelat på kvinnor och män, se tabell 3 i slutet av detta avsnitt.

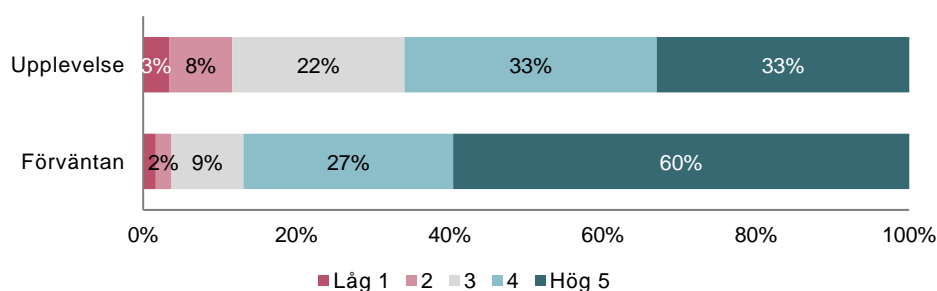
**Diagram 1. Jag känner mig bekväm med att kontakta Skatteverket om jag behöver hjälp**



Anm. Upplevelse avser frågan ”hur väl uppfylls det idag” och förväntan avser frågan ”hur viktigt är det för dig”. Svarsskalan går från uppfylls inte alls/inte viktigt alls till uppfylls mycket väl/mycket viktigt. Andel utan uppfattning i påståendet är 19 procent respektive 13 procent.

Nedan följer två påståenden kopplade till interaktionen med Skatteverket. Det ena handlar om lyhördhet och förståelse för kundens situation, och det andra handlar om Skatteverkets kommunikation. Lyhördhet och öppenhet är viktiga komponenter enligt OECD:s ramverk för att bygga förtroende hos allmänheten.<sup>11</sup> Som framgår av diagram 2 upplever två tredjedelar av de svarande att ”Skatteverket är lyhörd och har förståelse för min situation”. En relativt stor andel, 46 procent, har ingen uppfattning i påståendet vilket förmodligen kan förklaras av att påståendet till viss del förutsätter att man har haft kontakt med Skatteverket. Andelen som instämmer i att detta är viktigt (hög förväntan) är 87 procent och även i detta påstående har kvinnor en något högre förväntan än män.<sup>12</sup> En fjärdedel av respondenterna har ingen uppfattning, vilket är den högsta andelen bland samtliga påståenden kopplat till förväntan.

**Diagram 2. Skatteverket är lyhörd och har förståelse för min situation**



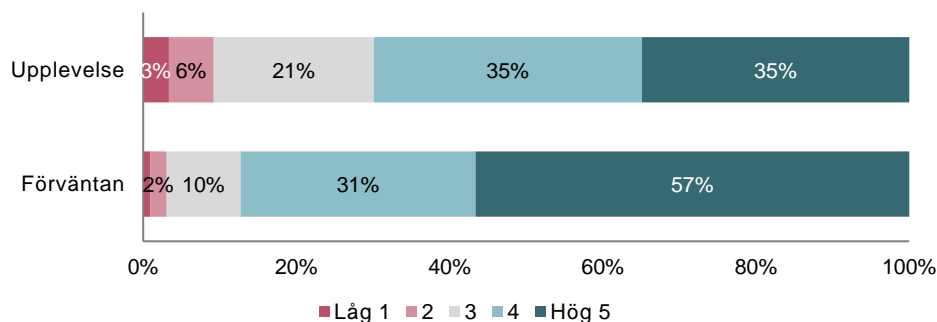
Anm. Upplevelse avser frågan ”hur väl uppfylls det idag” och förväntan avser frågan ”hur viktigt är det för dig”. Svarsskalan går från uppfylls inte alls/inte viktigt alls till uppfylls mycket väl/mycket viktigt. Andel utan uppfattning i påståendet är 46 procent respektive 24 procent.

<sup>11</sup> Se *An updated OECD framework on drivers of trust in public institutions to meet current and future challenges* på [www.oecd.org](http://www.oecd.org).

<sup>12</sup> För resultat uppdelat på kvinnor och män, se tabell 3 i slutet av detta avsnitt.

En annan aspekt som är viktigt för förtroendet är att myndigheter är serviceinriktade och anpassar sin kommunikation och handläggning efter individens behov.<sup>13</sup> Det tredje påståendet i enkäten berör Skatteverkets kommunikation, se diagram 3. Andelen som upplever att Skatteverket idag kommunicerar på ett sätt som möter deras behov är 70 procent och andelen som tycker att detta är viktigt (hög förväntan) är 88 procent. Det finns ingen skillnad i upplevelsen mellan könen men kvinnor har en något högre förväntan än män.<sup>14</sup>

**Diagram 3. Skatteverket kommunicerar på ett sätt som möter mina behov**



Anm. Upplevelse avser frågan ”hur väl uppfylls det idag?” och förväntan avser frågan ”hur viktigt är det för dig?”. Svarsskalan går från uppfylls inte alls/inte viktigt alls till uppfylls mycket väl/mycket viktigt. Andel utan uppfattning i påståendet är 24 procent respektive 16 procent.

Kunskap och kompetens hos Skatteverkets medarbetare är ett måste för att Skatteverket ska kunna utföra sin uppgift på ett bra sätt. Det framkommer i OECD:s ramverk att det finns en tydlig koppling mellan förtroende och myndighetens kompetens och operationella effektivitet.<sup>15</sup> Som framgår av diagram 4 upplever 88 procent att de kan lita på att informationen från Skatteverket är korrekt, vilket är det påstående med högst upplevelse av. Detta resultat är i linje med resultatet i Skatteverkets årliga attitydundersökning till privatpersoner 2023 där 87 procent instämde i att de litar på att de svar de får från Skatteverket är korrekta. Det är ett av påståendena inom området kontrakt och bemötande i attitydundersökningen som har högst instämmandegrad.<sup>16</sup> Andelen som anser att det är viktigt (hög förväntan) att informationen från Skatteverket är korrekt är 95 procent, vilket även är det påstående med högst förväntan på.

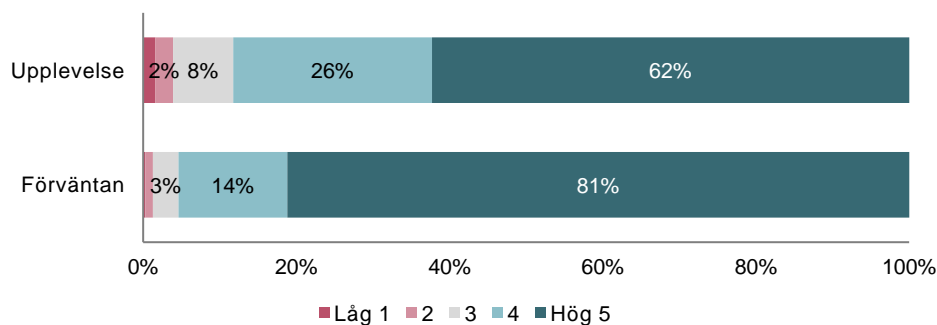
<sup>13</sup> Statskontoret (2015). Att styra mot ökat förtroende – är det rätt väg? Om offentlig sektor, rapport nr. 25.

<sup>14</sup> För resultat uppdelat på kvinnor och män, se tabell 3 i slutet av detta avsnitt.

<sup>15</sup> Se *An updated OECD framework on drivers of trust in public institutions to meet current and future challenges* på [www.oecd.org](http://www.oecd.org).

<sup>16</sup> Se *Skatteverkets årliga attitydundersökning 2023 – Resultatrapport till privatpersoner* på [www.skatteverket.se](http://www.skatteverket.se).

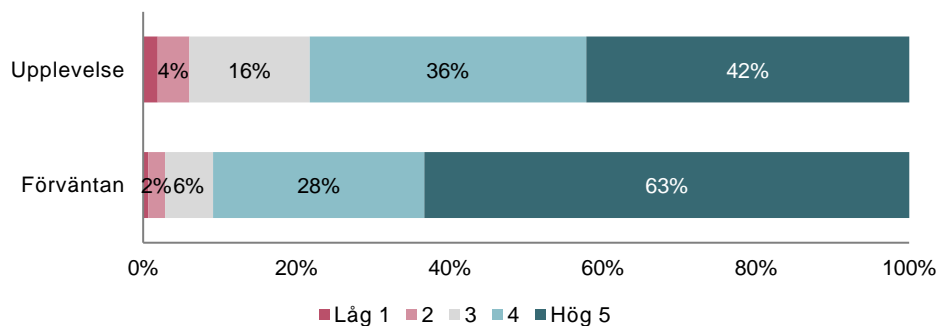
**Diagram 4. Jag litar på att information från Skatteverket är korrekt**



Anm. Upplevelse avser frågan ”hur väl uppfylls det idag” och förväntan avser frågan ”hur viktigt är det för dig”. Svarsskalan går från uppfylls inte alls/inte viktigt alls till uppfylls mycket väl/mycket viktigt. Andel utan uppfattning i påståendet är 10 procent respektive 6 procent.

Utöver ett gott bemötande och tillförlitlig information eftersträvar Skatteverket även att myndighetens tjänster upplevs som enkla och anpassade efter användarens behov. Förtroende gentemot en myndighet skapas om användarna är nöjda med myndighetens tjänster.<sup>17</sup> Ett sätt att arbeta med detta är att skapa smidiga tjänster för användarna och erbjuda, exempelvis, e-tjänster. I diagram 5 framgår att 78 procent upplever att Skatteverkets digitala tjänster är anpassade efter deras behov och 91 procent anser att detta är viktigt (hög förväntan). Det finns en skillnad mellan könen där både upplevelsen av och förväntan på Skatteverkets digitala tjänster är högre hos kvinnor än hos män.<sup>18</sup>

**Diagram 5. Skatteverkets digitala tjänster är anpassade efter mina behov**



Anm. Upplevelse avser frågan ”hur väl uppfylls det idag” och förväntan avser frågan ”hur viktigt är det för dig”. Svarsskalan går från uppfylls inte alls/inte viktigt alls till uppfylls mycket väl/mycket viktigt. Andel utan uppfattning i påståendet är 19 procent respektive 14 procent.

En av resultatindikatorerna hos Skatteetaten som ingår i deras undersökning är att de behandlar och lagrar information om individer på ett tillförlitligt sätt.<sup>19</sup> En motsvarande fråga är inkluderad i Skatteverkets enkät, vilken framgår i diagram 6 nedan. Andelen som upplever att Skatteverket lagrar och behandlar uppgifter på ett rättssäkert sätt är 85 procent samtidigt som 95 procent anser

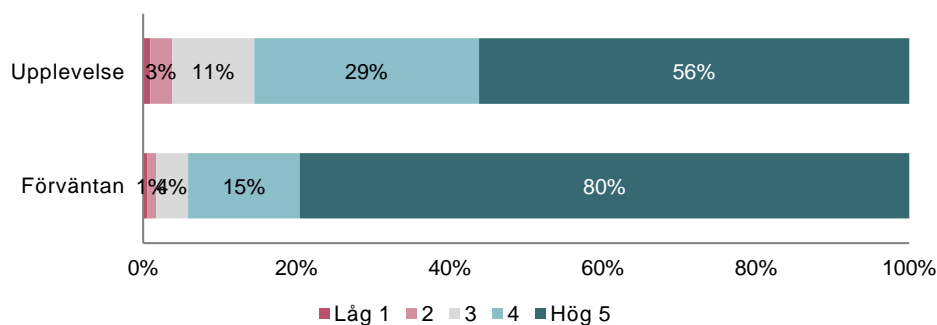
<sup>17</sup> Se *Vad skapar förtroende för myndigheter? – En forskningsöversikt* på [www.skatteverket.se](http://www.skatteverket.se).

<sup>18</sup> För resultat uppdelat på kvinnor och män, se tabell 3 i slutet av detta avsnitt.

<sup>19</sup> Mer specifikt ”Informasjon om meg lagres og behandles fortrolig hos skattemyndighetene”.

att detta är viktigt (hög förväntan). I påståendet om upplevelsen är det 47 procent som svarar att de inte har någon uppfattning. Att ha insyn i hur Skatteverket arbetar med att hantera och lagra personlig information är inte lätt, vilket kan förklara den höga andelen utan uppfattning. Samtidigt är det betryggande att en majoritet av respondenterna som har en åsikt upplever att Skatteverket gör detta på ett rättssäkert sätt.

**Diagram 6. Uppgifter om mig lagras och behandlas på ett rättssäkert sätt av Skatteverket**



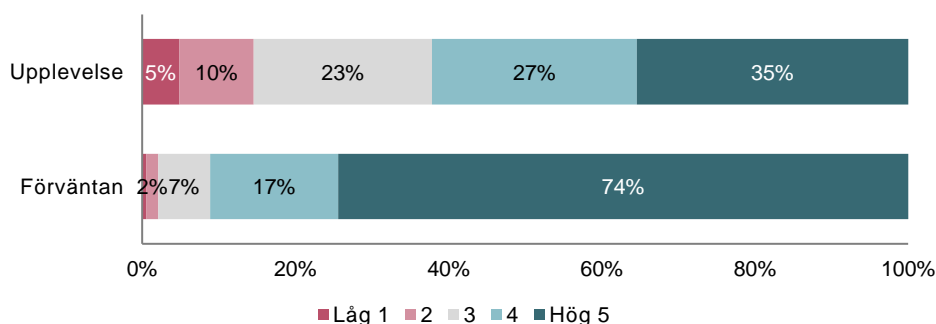
Anm. Upplevelse avser frågan ”hur väl uppfylls det idag” och förväntan avser frågan ”hur viktigt är det för dig”. Svarsskalan går från uppfylls inte alls/inte viktigt alls till uppfylls mycket väl/mycket viktigt. Andel utan uppfattning i påståendet är 47 procent respektive 14 procent.

I Skatteverkets rapport *Vad skapar förtroende för myndigheter? – En forskningsöversikt*<sup>20</sup> framkommer att myndigheters maktutövning är ett viktigt område för förtroendet. För lite kontroller kan skada förtroendet genom att myndigheten inte upplevs som kompetent och rättvis i sin behandling. Å andra sidan kan en omfattande kontrollverksamhet skada förtroendet gentemot myndigheten, om det framför allt riktas mot oskyldiga personer.

I diagram 7 framgår att cirka 60 procent upplever att Skatteverket är bra på att motverka medvetet fusk medan 15 procent svarar att de inte upplever det. Det är en stor variation bland svaren i detta påstående och en relativt hög andel (45 procent) som inte har en uppfattning. Nästan hälften av de som besvarat undersökningen kan därför antas sakna tillräckligt bra insyn i hur Skatteverket arbetar med att motverka fusk idag. Däremot uppger 91 procent av de som besvarat påståendet att det är viktigt för dem (hög förväntan) att Skatteverket är bra på detta.

<sup>20</sup> *Vad skapar förtroende för myndigheter? – En forskningsöversikt* på [www.skatteverket.se](http://www.skatteverket.se).

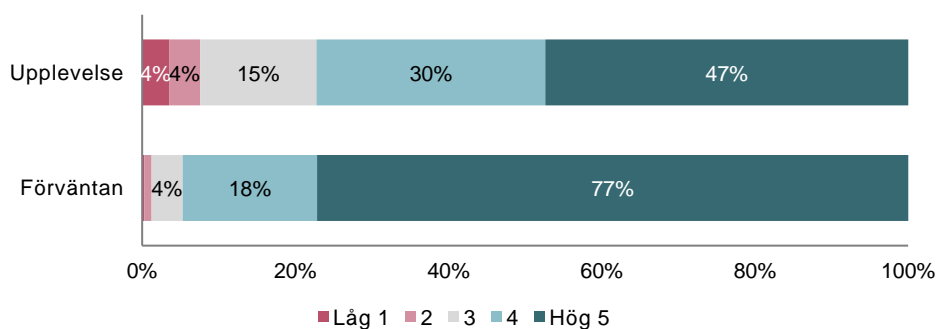
**Diagram 7. Skatteverket är bra på att motverka medvetet fusk (t.ex. inom skatt eller folkbokföring)**



Anm. Upplevelse avser frågan ”hur väl uppfylls det idag” och förväntan avser frågan ”hur viktigt är det för dig”. Svarsskalan går från uppfylls inte alls/inte viktigt alls till uppfylls mycket väl/mycket viktigt. Andel utan uppfattning i påståendet är 45 procent respektive 15 procent.

Myndigheters förmåga att behandla alla likvärdigt och rättvist är ytterligare en aspekt som ingår i OECD:s ramverk för förtroendeskapande.<sup>21</sup> I diagram 8 redovisas påståendet ”Skatteverket behandlar människor på ett rättvist sätt” där 77 procent instämmer i att detta uppfylls idag. Andelen som anser att detta är viktigt (hög förväntan) är hela 95 procent och kvinnors förväntan är något högre än män.<sup>22</sup> Resultatet kan jämföras mot liknande påståenden i Skatteverkets årliga attitydundersökning 2023 där 67 procent tycker att Skatteverket behandlar alla skattebetalare på ett rättvist sätt medan 90 procent tycker att de själva har blivit rättvist behandlade av Skatteverket.

**Diagram 8. Skatteverket behandlar människor på ett rättvist sätt**



Anm. Upplevelse avser frågan ”hur väl uppfylls det idag” och förväntan avser frågan ”hur viktigt är det för dig”. Svarsskalan går från uppfylls inte alls/inte viktigt alls till uppfylls mycket väl/mycket viktigt. Andel utan uppfattning i påståendet är 45 procent respektive 15 procent.

För att få en övergripande bild av resultatet presenteras de åtta påståendena, uppdelat på upplevelse och förväntan, i tabell 2 nedan. För att förenkla kommande analys kategoriseras även varje påstående efter var sitt område: kontakt, lyhörd, kommunikation, kompetens, digitala tjänster, personlig

<sup>21</sup> Se *An updated OECD framework on drivers of trust in public institutions to meet current and future challenges* på [www.oecd.org](http://www.oecd.org).

<sup>22</sup> För resultat uppdelat på kvinnor och män, se tabell 3 i slutet av detta avsnitt.

integritet, medvetet fusk och rättvis behandling. Som framgår i tabellen är andelen utan uppfattning drygt 45 procent i hälften av påståendena om upplevelsen. För nästan samtliga påståenden om förväntan är andelen utan uppfattning runt 15 procent. Lägst upplevelse rapporterar de svarande om Skatteverkets förmåga att motverka medvetet fusk. Högst förväntningar har de svarande på att kunna lita på att informationen från Skatteverket är korrekt. Det sistnämnda påståendet är det där flest har en uppfattning, både i upplevelsen och förväntan.

**Tabell 2. Påstående 1 till 8 i enkäten**

Medelvärde av svarsskalan 1–5 samt andel i procent

Påstående		Medelvärde	Andel utan uppfattning
<b>Kontakt</b>			
Jag känner mig bekväm med att kontakta Skatteverket om jag behöver hjälp	Upplevelse	4,15	19 %
	Förväntan	4,30	13 %
<b>Lyhörd</b>			
Skatteverket är lyhörd och har förståelse för min situation	Upplevelse	3,84	46 %
	Förväntan	4,41	24 %
<b>Kommunikation</b>			
Skatteverket kommunicerar på ett sätt som möter mina behov	Upplevelse	3,92	24 %
	Förväntan	4,40	16 %
<b>Kompetens</b>			
Jag litar på att information från Skatteverket är korrekt	Upplevelse	4,45	10 %
	Förväntan	4,75	6 %
<b>Digitala tjänster</b>			
Skatteverkets digitala tjänster är anpassade efter mina behov	Upplevelse	4,12	19 %
	Förväntan	4,51	14 %
<b>Personlig integritet</b>			
Uppgifter om mig lagras och behandlas på ett rättssäkert sätt av Skatteverket	Upplevelse	4,37	47 %
	Förväntan	4,71	14 %
<b>Medvetet fusk</b>			
Skatteverket är bra på att motverka medvetet fusk (t.ex. inom skatt eller folkbokföring)	Upplevelse	3,78	45 %
	Förväntan	4,63	15 %
<b>Rättvis behandling</b>			
Skatteverket behandlar människor på ett rättvist sätt	Upplevelse	4,13	45 %
	Förväntan	4,70	15 %

Anm. Grön markering avser det högsta värdet och röd markering avser det lägsta värdet.

De könsskillnader som kommenterats i detta avsnitt redovisas i tabell 3 nedan. För samtliga påståenden där det finns en statistisk säkerställd skillnad mellan könen är det kvinnorna som har högre upplevelser eller förväntningar än männen. Störst skillnad är i förväntan om att ”Skatteverkets digitala tjänster är anpassade efter mina behov” (0,17 i skillnad i medelvärde) följt av ”Skatteverket är lyhörd och har förståelse för min situation” (0,16 i skillnad i medelvärde).



**Tabell 3. Påstående 1 till 8 i enkäten, uppdelat på kön**  
Medelvärde av svarsskalan 1–5

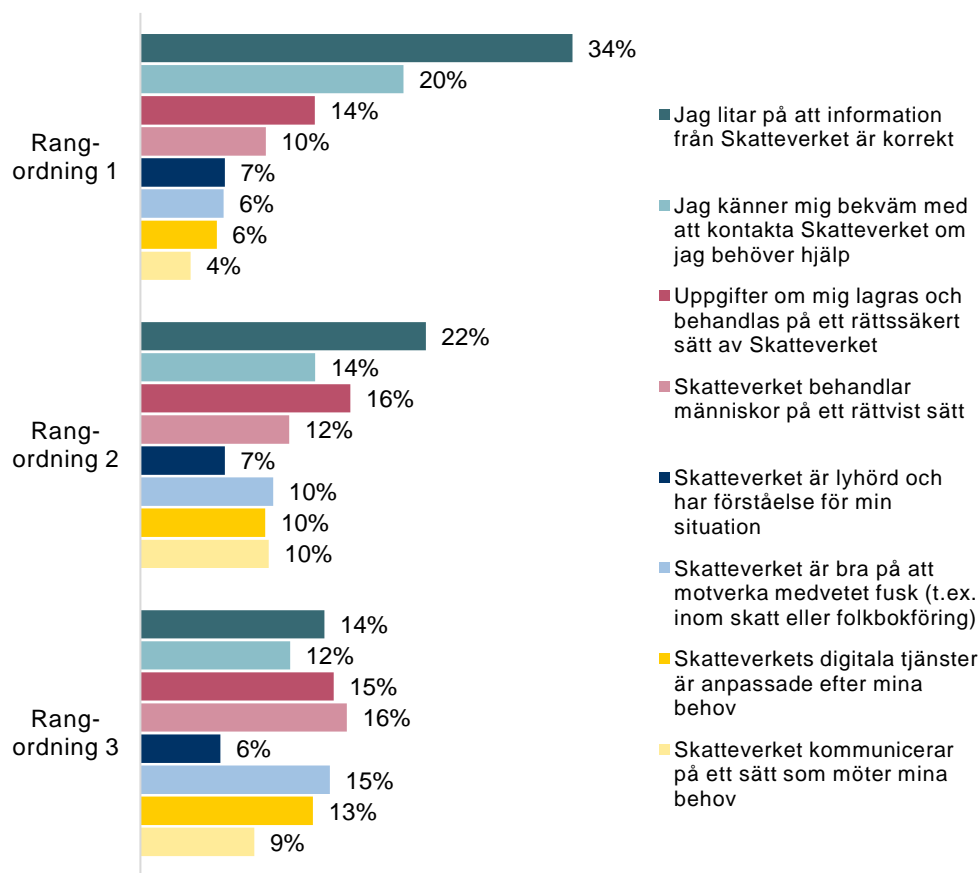
	Kvinnor	Män	
Jag känner mig bekväm med att kontakta Skatteverket om jag behöver hjälp			
Upplevelse	4,19	4,14	
Förväntan	4,38	4,25	*
Skatteverket är lyhörd och har förståelse för min situation			
Upplevelse	3,92	3,81	
Förväntan	4,50	4,34	*
Skatteverket kommunicerar på ett sätt som möter mina behov			
Upplevelse	4,02	3,89	
Förväntan	4,47	4,33	*
Jag litar på att information från Skatteverket är korrekt			
Upplevelse	4,48	4,44	
Förväntan	4,78	4,72	
Skatteverkets digitala tjänster är anpassade efter mina behov			
Upplevelse	4,20	4,07	*
Förväntan	4,59	4,42	*
Uppgifter om mig lagras och behandlas på ett rättssäkert sätt av Skatteverket			
Upplevelse	4,41	4,39	
Förväntan	4,75	4,69	
Skatteverket är bra på att motverka medvetet fusk			
Upplevelse	3,83	3,69	
Förväntan	4,67	4,63	
Skatteverket behandlar människor på ett rättvist sätt			
Upplevelse	4,18	4,12	
Förväntan	4,77	4,65	*

Anm. \*=skillnaden mellan kvinnor och män är statistiskt säkerställd på signifikansnivån 5 procent.

### 3.1.2 Rangordning av viktigaste påståenden

I diagram 9 presenteras resultatet av rangordningen där respondenterna valt ut och rangordnat tre av de åtta påståenden som är viktigast för dem. En tredjedel uppger att det viktigaste för dem är att de kan lita på att informationen från Skatteverket är korrekt. Var femte person har valt att rangordna ”Jag känner mig bekväm med att kontakta Skatteverket om jag behöver hjälp” som nummer ett och var sjunde tycker att det viktigaste är att uppgifter om dem lagras och behandlas på ett rättssäkert sätt av Skatteverket. Det är även dessa tre påståenden som flest personer rangordnat som nummer två och tre. Lägst i samtliga rangordningar ligger påståendena ”Skatteverket kommunicerar på ett sätt som möter mina behov” och ”Skatteverkets digitala tjänster är anpassade efter mina behov”.

Diagram 9. Rangordna de tre påståenden som är viktigast för dig



Anm. Diagrammet visar andel som rangordnat påståendena som nummer 1, 2 och 3.

Resultatet från rangordningen går inte helt i linje med resultatet från de separata påståendena som besvarats i enkäten, till exempel har ”Jag känner mig bekväm med att kontakta Skatteverket om jag behöver hjälp”, som hamnade näst högst i rangordning ett, lägst medelvärde på frågan ”Hur viktigt är det för dig”. En möjlig förklaring till denna diskrepans kan vara att i rangordningsfrågan ställs alla påståenden mot varandra istället för var för sig, och enkärdeltagarna ombeds att plocka ut de tre viktigaste. Det är även värt att notera att skillnaderna i medelvärdet mellan samtliga påståenden är relativt små. Däremot har påståendet ”Jag litar på att information från Skatteverket är korrekt” både högst medelvärde och hamnar högst upp i samtliga rangordningar.

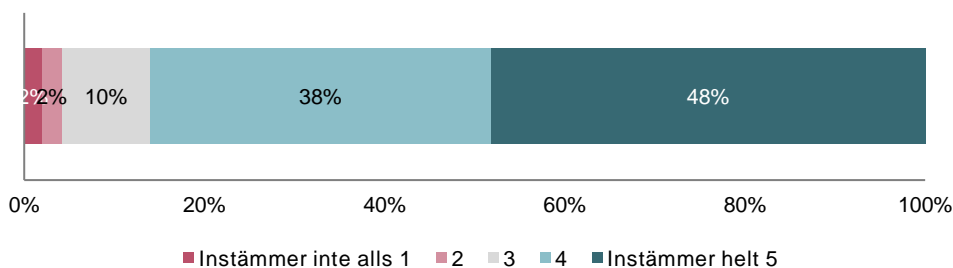
Det finns inga skillnader mellan kvinnor och män eller mellan åldersgrupper bland de tre påståendena som störst andel valt att rangordna först. För rangordning 2 och 3 finns det några mindre skillnader mellan kön och ålder.<sup>23</sup>

<sup>23</sup> Fullständiga resultat och fördelningar återfinns i bilaga 2.

### 3.1.3 Förtroende

Sista frågan i enkäten handlar om förtroendet till Skatteverket, vilket presenteras i diagram 10. Totalt 86 procent instämmer i att de har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift, vilket är något högre än resultatet från Skatteverkets årliga attitydundersökning 2023 där 82 procent instämde i samma påstående. Endast 4 procent instämmer inte i att de har förtroende för Skatteverket. Det finns inga statistiskt säkerställda skillnader i förtroendet mellan kvinnor och män eller mellan olika åldersgrupper.

**Diagram 10. Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift**



Anm. Andel utan uppfattning i påståendet är 9 procent.

Om man delar in populationen i två grupper, de som har ett högre förtroende<sup>24</sup> och de som har ett lägre förtroende<sup>25</sup>, finns det skillnader i samtliga påståenden, gällande både upplevelser och förväntningar. Personer med ett högre förtroende har både högre upplevelser av och högre förväntningar på Skatteverket. Störst skillnad i upplevelse finns i påståendena ”Skatteverket behandlar människor på ett rättvist sätt” samt ”Skatteverket är lyhörd och har förståelse för min situation”, där andelen som instämmer är 72 respektive 60 procentenheter högre bland de med högre förtroende. Störst skillnad i förväntan finns i påståendena om att känna sig bekväm med att kontakta Skatteverket vid behov av hjälp (kontakt) och att lita på att informationen från Skatteverket är korrekt (kompetens), där andelen som instämmer är 26 respektive 21 procentenheter högre bland de med högre förtroende.<sup>26</sup>

### 3.1.4 Resultat för dem som haft kontakt med Skatteverket

En slutsats som kan dras från OECD:s ramverk är att det kan uppstå skillnader i förtroendet till Skatteverket mellan personer som varit i kontakt med myndigheten och de som inte varit det.<sup>27</sup> Det är därför intressant att undersöka

<sup>24</sup> Svarat 4 eller 5 på påståendet ”Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift”.

<sup>25</sup> Svarat 1,2 eller 3 på påståendet ”Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift”. Svartalernativ 3 ingår i den lägre gruppen för att gruppen ska innehålla tillräckligt många observationer.

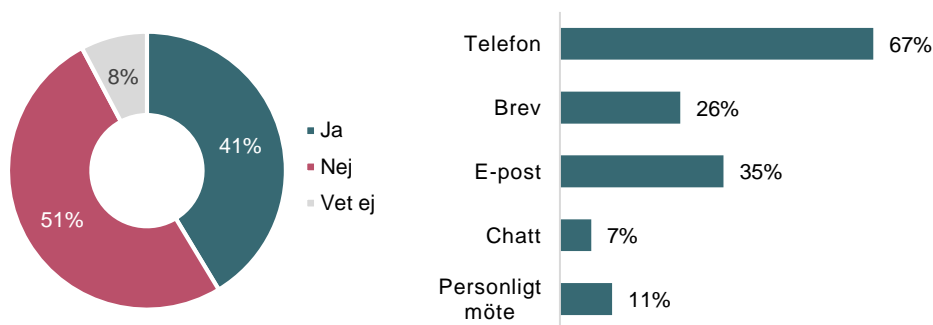
<sup>26</sup> Fullständiga resultat och fördelningar återfinns i bilaga 2.

<sup>27</sup> Se *Vad skapar förtroende för myndigheter? – En forskningsöversikt* på [www.skatteverket.se](http://www.skatteverket.se).

om resultatet från denna undersökning skiljer sig åt mellan de som haft eller inte haft kontakt med Skatteverket.

I diagram 11 redovisas andelen som haft kontakt med Skatteverket de senaste två åren och vilken typ av kontakt de haft. Drygt 40 procent anger att de har haft kontakt med Skatteverket och den absolut vanligaste kontakten sker via telefon (67 procent) följt av e-post (35 procent).

**Diagram 11. Har du haft kontakt med Skatteverket respektive vilken typ av kontakt?**



Anm. Frågan är ställd ”Har du haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post, chatt eller personligt möte under de senaste två åren?”. Möjligt för de svarande att välja fler än en typ av kontakt.

När resultatet för de åtta påståendena delas upp mellan dem som haft kontakt och dem som inte haft kontakt med Skatteverket finns fyra statistiskt säkerställda skillnader.<sup>28</sup> Två av dessa är relaterade till upplevelsen och gäller påståendena ”Jag litar på att information från Skatteverket är korrekt” samt ”Skatteverkets digitala tjänster är anpassade efter mina behov”. För båda dessa är upplevelsen lägre hos dem som haft kontakt än hos dem som inte haft kontakt. Det ska dock tilläggas att även om det finns en skillnad är det fortfarande en hög andel, 85 respektive 74 procent, bland dem som haft kontakt som instämmer i påståendena. De andra två skillnaderna är relaterade till hur viktigt något är och berör påståendena ”Jag känner mig bekväm med att kontakta Skatteverket om jag behöver hjälp” och ”Skatteverket kommunicerar på ett sätt som möter mina behov”. För båda dessa är förväntan högre hos dem som haft kontakt.

Övergripande är det inga större skillnader mellan dem som haft kontakt och dem som inte haft kontakt med Skatteverket. Det finns inte heller någon skillnad i förtroendet för Skatteverket mellan dessa grupper. Detta skulle kunna tolkas som att kontakten med Skatteverket inte är betydelsefull för förtroendet, men det är viktigt att komma ihåg att frågan handlar om personlig kontakt de senaste två åren. Upplevelsen av och förväntan på Skatteverket byggs

<sup>28</sup> Fullständiga resultat och fördelningar återfinns i bilaga 2.

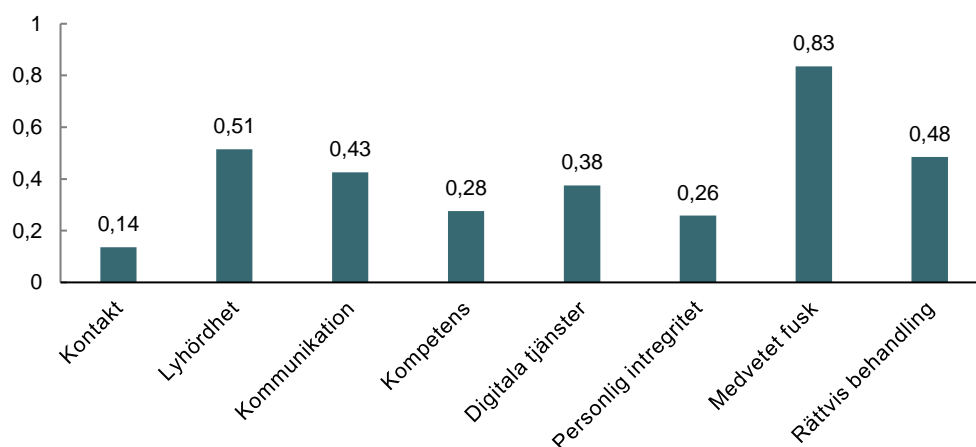
antagligen upp under flera år och genom olika typer av kanaler och erfarenheter.

## 3.2 Gapanalys

I detta avsnitt presenteras en gapanalys av skillnaden mellan förväntan på och upplevelsen av Skatteverket. En gapanalys är ett verktyg som gör det möjligt att jämföra en verksamhets nuvarande prestation med sin potentiella prestation genom att identifiera gapet mellan upplevelser av och förväntningar på verksamheten. Detta ger insikt om inom vilka områden det finns rum för förbättring. En förbättring inom dessa utvalda områden kan leda till ett ökat förtroendet för Skatteverket. Gapen är framtagna genom att för varje individ beräkna skillnaden mellan förväntan på och upplevelse av ett påstående. Svarsskalan för varje påstående är 1–5 och varje gap kan därmed anta ett värde mellan -4 och +4.

I diagram 12 redovisas medelvärdet av gapen. Samtliga skillnader är positiva vilket innebär att Skatteverket inte helt lever upp till de förväntningar som individerna har. Den minsta skillnaden mellan förväntan och upplevelse finns i påståendet ”Jag känner mig bekväm med att kontakta Skatteverket om jag behöver hjälp”. Eftersom gapet är litet kan detta tolkas som att myndigheten nästintill lever upp till förväntningarna för detta påstående. Näst lägsta gapet finns i påståendet kopplat till lagring om information (personlig integritet i diagrammet), vilket är det påstående som i den norska enkäten hade lägst gap. Det största gapet finns för påståendet om att Skatteverket är bra på att motverka medvetet fusk. Här finns med andra ord störst förbättringspotential. Detta resultat är i linje med den norska studien.

**Diagram 12. Skillnad (gap) mellan förväntan och upplevelse**



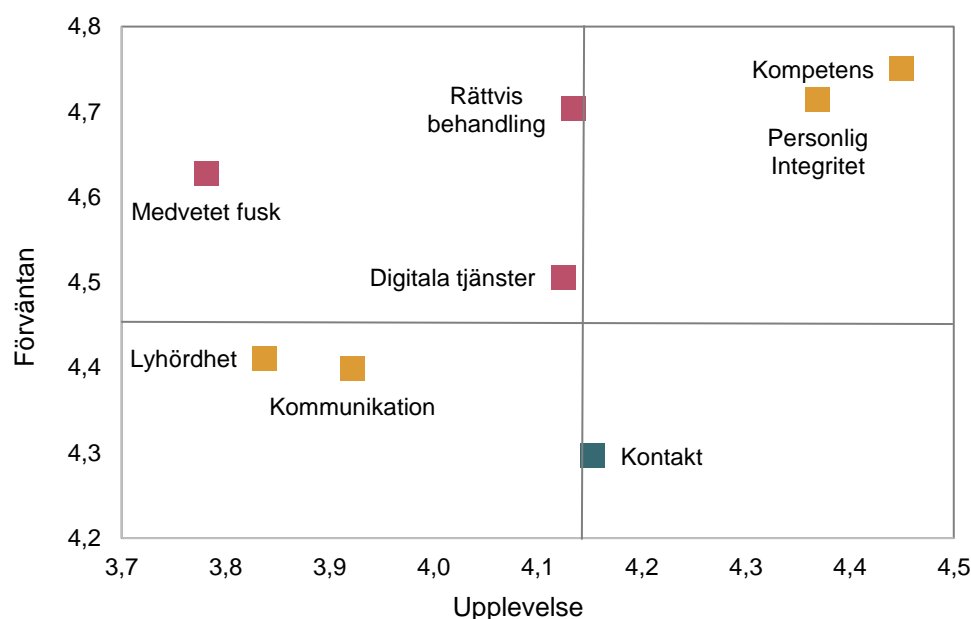
Anm. Diagrammet visar skillnaden i det aggregerade medelvärdet mellan förväntan och upplevelse. Skillnaden kan anta ett värde mellan -4 och +4.

Ett annat sätt att analysera gapen på är att ställa upplevelsen och förväntan mot varandra i en prioriteringsmatris, vilket redovisas i diagram 13 nedan.

Punkterna i diagrammet har ingen koppling till förtroendet utan ger endast en bild av relationen mellan förväntan och upplevelse för varje påstående. I de fall där förväntan är relativt hög samtidigt som upplevelsen är relativt låg, skapas ett gap med förbättringspotential. De områden som i denna analys har störst förbättringspotential är markerade med rött i diagrammet och avser arbetet med medvetet fusk, rättvis behandling och digitala tjänster. Förbättras upplevelsen inom dessa områden kommer gapet mellan upplevelse och förväntan att minska, givet att förväntan förblir oförändrad. De gula och orangea punkterna representerar områden där upplevelsen är relativt hög samtidigt som förväntan också är relativt hög, respektive områden där upplevelsen är relativt låg och förväntan också är relativt låg. Dessa områden har förbättringspotential men är inte högst prioriterade utifrån denna analys. Området kontakt som är grönmarkerat i diagrammet representerar ett område där upplevelse och förväntan är ungefär lika stora, vilket innebär att individerna i regel är nöjda och förbättring inom området bör prioriteras lägst.

### Diagram 13. Sambandet mellan upplevelse och förväntan

Medelvärde av svarsskalan 1-5



Anm. Gränsvärdena (linjerna) som delar in de fyra rutorna i matrisen är baserade på medelvärdet av påståendena för upplevelse respektive förväntan.

## 3.3 Regressionsanalys

Som en sista del av analysen undersöks vilka påståenden som har störst inflytande på det allmänna påståendet om förtroende för Skatteverket. För att testa detta genomförs en linjär regressionsanalys där gapen för de olika påståendena ställs mot förtroendet enligt följande:

$$\begin{aligned} \text{Förtroende}_i = & \beta_0 + \beta_1 \text{kontakt}_i + \beta_2 \text{lyhördhet}_i + \beta_3 \text{kommunikation}_i + \beta_4 \text{kompetens}_i \\ & + \beta_5 \text{digitala tjänster}_i + \beta_6 \text{personlig integritet}_i + \beta_7 \text{medvetet fusk}_i \\ & + \beta_8 \text{rättvis behandling}_i + \beta_9 \text{kön}_i + \beta_{10} \text{ålder}_i + \epsilon_i \end{aligned}$$

Förtroendet är den beroende variabeln,  $\beta_0$  är konstanten (värdet på förtroendet när koefficienterna för de oberoende variablerna är 0),  $\beta_{1-8}$  är koefficienterna för de oberoende variablerna och avser gapet för respektive påstående,  $\beta_{9-10}$  är koefficienterna för kontrollvariablerna kön och ålder och  $\epsilon_i$  är den slumpmässiga avvikelsen.

De observationer som ingår i regressionen är endast de respondenter som svarat inom intervallet 1–5 på både upplevelsen och hur viktigt ett påstående är. Detta innebär att samtliga tolkningar av resultatet på regressionsanalysen begränsas till personer som har både en upplevelse och en förväntan på samtliga frågor. Resultatet från regressionen redovisas i tabell 4 nedan.<sup>29</sup> Som framgår av tabellen är det två av påståendena som har en signifikant påverkan på förtroendet, vilket är ”Skatteverket kommunicerar på ett sätt som möter mina behov” (kommunikation) och ”Jag litar på att information från Skatteverket är korrekt” (kompetens). Det sistnämnda påståendet verkar ha störst påverkan på förtroendet då koefficienten är högst. Sambandet för de flesta påståendena är negativt vilket innebär att om gapet mellan förväntan och upplevelse ökar leder det till ett lägre förtroende och om gapet minskar, det vill säga att förväntan och upplevelse närmar sig varandra, kommer förtroendet att öka.

**Tabell 4. Resultat regressionsanalys, gapens påverkan på förtroende**

Variabel	Koefficient	Standard- avvikelse	p-värde
Kontakt	-0,08	0,07	0,24
Lyhördhet	-0,05	0,07	0,46
Kommunikation	-0,18 *	0,08	0,02
Kompetens	-0,27 *	0,09	0,01
Digitala tjänster	0,04	0,07	0,56
Personlig integritet	0,00	0,07	0,96
Medvetet fusk	-0,09	0,05	0,09
Rättvis behandling	-0,11	0,07	0,13
Kön-dummy	0,01	0,00	0,05
Ålder	0,01	0,09	0,88
Konstant	4,29	0,16	0,00

\*=statistiskt signifikant på signifikansnivån 5 procent.

Anm. Beroende variabel är förtroendet för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift. Påståendena 1–8 är i gap-form, dvs. förväntning-upplevelse. Antal observationer: 284.

<sup>29</sup> Utöver denna regressionsanalys har en regressionsanalys med gap-variablerna som dummy-variabler samt en ordnad logistisk regression genomförts. Resultatet från dessa två regressioner var i linje med regressionsresultatet som presenteras i tabell 4.

I regressionen ovan analyserades gapens påverkan på förtroende, på samma sätt går det att analysera upplevelsernas och förväntningarnas påverkan på förtroende var för sig. Med andra ord byta ut gapen mot värdet av de åtta påståendena, det vill säga respondenternas svar på respektive fråga. Fördelen med en sådan typ av analys är att antalet observationer blir högre eftersom det inte kräver att varje respondent ska ha svarat 1–5 på både påståendet om upplevelsen av och förväntan på.

I tabell 5 redovisas resultatet för dessa två regressionsanalyser. Som framgår från kolumnen ”Upplevelse” är nästan samtliga påståenden statistiskt säkerställda, vilket innebär att samtliga upplevelser av Skatteverkets arbete förutom digitala tjänster har ett samband med förtroendet.<sup>30</sup> I regressionen med förväntningar är endast tre påståenden statistiskt säkerställda och förväntningar på kontakt, kompetens och medvetet fusk har en påverkan på förtroendet. Någon som är tydligt i resultatet är att oavsett på vilket sätt som påståendena läggs in i regressionen (gap, upplevelse eller förväntan) så har påståendet ”Jag litar på att information från Skatteverket är korrekt” (kompetens) en påverkan på förtroendet. Koefficienten är även betydligt större än för de andra påståendena, vilket innebär att en förändring i detta område har en större påverkan på förtroendet än en förändring i övriga områden.

**Tabell 5. Resultat regressionsanalys, upplevelse jämfört med förväntan**

Koefficient för upplevelsen respektive förväntan gentemot förtroendet

Variabel	Upplevelse	Förväntan
Kontakt	0,09 *	0,09 *
Lyhördhet	0,08 *	0,01
Kommunikation	0,05 *	0,02
Kompetens	0,34 *	0,33 *
Digitala tjänster	0,02	0,01
Personlig integritet	-0,06 *	0,02
Medvetet fusk	0,11 *	0,07 *
Rättvis behandling	0,11 *	0,11
Kön-dummy	0,00	0,00
Ålder	0,04	-0,03
Konstant	0,94	1,20

\*=statistiskt signifikant på signifikansnivån 5 procent.

Anm. Beroende variabel är förtroendet för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift. Antal observationer är 1 149 respektive 1 135.

I den norska studien analyseras också hur upplevelsen av de olika faktorerna påverkar förtroendet. I det första experimentet finner författarna att påståenden kring Skatteetatens myndighetsutövning, korrekt och professionell hantering av skatteberäkningen samt informationshantering alla har en stark

<sup>30</sup> Personlig integritet har ett negativt samband med förtroendet när samtliga variabler körs tillsammans i en regression. Utan övriga variabler i regressionen är dock sambandet positivt.



och betydande påverkan på förtroende. De två kvarvarande påståendena, att Skatteetaten behandlar människor rättvist och att Skatteetaten sätter dit dem som medvetet undviker skatt, verkar inte påverka förtroendet. I deras andra experiment, om användarvänlighet, finner de att tre av fyra påståenden påverkade förtroendet för Skatteetaten. Dessa påståenden handlade om användandet av ett språk som är enkelt att förstå, förekomsten av påminnelser samt rutiner för att inte betala för mycket skatt.

Regressionsresultatet från det norska experimentet har vissa likheter med det som redovisats ovan när det kommer till gapens påverkan på förtroende. I regressionen med gapen ger inte medvetet fusk eller rättvis behandling någon signifikant effekt, utan de påståenden som har en påverkan handlar om Skatteverkets kompetens och kommunikation. Dessa kan möjligen jämföras med Skatteetatens påstående om professionell hantering av skatteberäkningen (kompetens) och ett språk som är enkelt att förstå (kommunikation).

## 4 Sammanfattande diskussion

För att avgöra vilket område som är viktigast för förtroendet och som bör prioriteras i ett fortsatt utvecklingsarbete behöver resultatet från alla delanalyser ovan analyseras tillsammans. Trots att ett område har ett stort gap, med andra ord stor förbättringspotential, behöver detta nödvändigtvis inte vara det högst prioriterade området. Detta eftersom även rangordningen och effekten på förtroendet behöver vägas in i analysen.

Resultatet från regressionsanalysen visar att om gapet mellan förväntan och upplevelse inom områdena kompetens och kommunikation ökar eller minskar, påverkas förtroendet för Skatteverket. Störst påverkan har kompetens, det vill säga ”Jag litar på att informationen från Skatteverket är korrekt”. Detta är även det påstående där respondenterna har högst förväntan, högst upplevelse samt rangordnar högst i samtliga tre rangordningar över vad som är viktigt. Samtidigt är gapet relativt litet för detta påstående, vilket innebär att Skatteverket redan lever upp till en stor del av privatpersonernas förväntningar.

Det andra påståendet vars gap påverkar förtroendet är ”Skatteverket kommunicerar på ett sätt som möter mina behov”. Detta påstående har, å andra sidan, bland de lägsta medelvärdena för både förväntan och upplevelse, och rangordnas bland de lägsta i samtliga tre rangordningar över vad som är viktigt för enkätdeltagarna. Det framgår därför som att respondenterna inte tycker att detta påstående är lika viktigt i relation till övriga påståenden, men kopplat till förtroendet finns ändå ett samband där ett minskat gap ökar förtroendet.

Medvetet fusk är det område där det är störst skillnad mellan upplevelse och förväntan, vilket tyder på en viss missnöjdhet med Skatteverkets förmåga att motverka fusk. Detta bekräftas även av prioriteringsmatrisen. Påståendet ”Skatteverket är bra på att motverka medvetet fusk” är det med lägst medelvärde för upplevelsen och här finns potential att öka upplevelsen för att minska gapet till förväntan. Det kan vara bra att ha i åtanke att kunskapen kring Skatteverkets förmåga att motverka fusk är begränsad. Nästan hälften av respondenterna har ingen uppfattning om hur väl det uppfylls idag vilket skulle kunna indikera att mer information behövs, men samtidigt finns det en utmaning i hur mycket information om Skatteverkets kontroller som myndigheten bör och kan kommunicera ut. Regressionsanalysen visar att det inte finns någon statistiskt säkerställd påverkan på förtroendet beroende på fuskgapets storlek, däremot kan ett minskat gap förbättra nöjdheten till Skatteverkets arbete mot fusk.

I prioriteringsmatrisen framgår det att utöver området medvetet fusk, bör områdena rättvis behandling och digitala tjänster prioriteras på grund av att dessa områden har en relativt hög förväntan i kombination med en relativt låg upplevelse. Rättvis behandling, det vill säga ”Skatteverket behandlar människor på ett rättvist sätt”, hamnar på fjärde plats i samtliga rangordningar av vad som är viktigast för respondenterna, medan ”Skatteverkets digitala tjänster är anpassade efter mina behov” hamnar näst sist i rangordningarna. Eftersom samtliga påståenden i snitt har höga förväntningar behöver en lägre rangordning inte innebära att påståendet inte är viktigt, utan enbart att det rangordnats lägre i relation till övriga påståenden.

Enligt rangordningsfrågan är området kontakt viktigt, då ”Jag känner mig bekväm med att kontakta Skatteverket om jag behöver hjälp” hamnar näst högst i rangordning 1 och på tredje plats i rangordning 2 och 3. Däremot har detta påstående lägst gap mellan upplevelse och förväntan vilket innebär att respondenterna i stor utsträckning tycker att Skatteverket lever upp till deras förväntningar, vilket även framgår av prioriteringsmatrisen. Påståendet ”Uppgifter om mig lagras och behandlar på ett rättssäkert sätt av Skatteverket” ligger högt upp i rangordningarna över vad som är viktigt men det är inget som Skatteverket behöver prioritera då respondenterna är relativt nöjda inom området.

Resultatet från undersökningen ger många olika insikter och ett blandat resultat kring vilka områden som är viktiga. Sammanfattningsvis verkar det främst vara området kompetens (”Jag litar på att information från Skatteverket är korrekt”) och därefter kommunikation (”Skatteverket kommunicerar på ett sätt som möter mina behov”) som Skatteverket bör lägga fokus på för att eventuellt förbättra förtroendet hos privatpersonerna. Utöver det, när analysen bortser

från förtroendet och ser till förbättring inom de olika områdena, visar prioriteringsmatrisen att fokus bör ligga på områdena medvetet fusk ("Skatteverket är bra på att motverka medvetet fusk (t.ex. inom skatt eller folkbokföring)'), rättvis behandling ("Skatteverket behandlar människor på ett rättvist sätt") och digitala tjänster ("Skatteverkets digitala tjänster är anpassade efter mina behov").

# Bilaga 1: Frågeformulär

5839326365



## Skatteverket

I fråga 1-8 förekommer påståenden där du kommer att få ange hur väl du tycker att varje påstående uppfylls av Skatteverket idag samt hur viktigt varje påstående är för dig. Du svarar på en skala mellan 1 till 5 där 1 = Uppfylls inte alls/inte viktigt alls och 5 = Uppfylls mycket väl/mycket viktigt. Om du inte kan besvara påståendet välj svarsalternativet "Ingen uppfattning".

### 1. Jag känner mig bekväm med att kontakta Skatteverket om jag behöver hjälp

	Uppfylls inte alls/ inte viktigt alls				Uppfylls mycket väl/ mycket viktigt		Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5		
Hur väl uppfylls det idag?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur viktigt är det för dig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 2. Skatteverket är lyhörd och har förståelse för min situation

	Uppfylls inte alls/ inte viktigt alls				Uppfylls mycket väl/ mycket viktigt		Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5		
Hur väl uppfylls det idag?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur viktigt är det för dig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 3. Skatteverket kommunicerar på ett sätt som möter mina behov

	Uppfylls inte alls/ inte viktigt alls				Uppfylls mycket väl/ mycket viktigt		Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5		
Hur väl uppfylls det idag?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur viktigt är det för dig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 4. Jag litar på att information från Skatteverket är korrekt

	Uppfylls inte alls/ inte viktigt alls				Uppfylls mycket väl/ mycket viktigt		Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5		
Hur väl uppfylls det idag?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur viktigt är det för dig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5. Skatteverkets digitala tjänster är anpassade efter mina behov**

	Uppfylls inte alls/ inte viktigt alls					Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	
Hur väl uppfylls det idag?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur viktigt är det för dig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**6. Uppgifter om mig lagras och behandlas på ett rättssäkert sätt av Skatteverket**

	Uppfylls inte alls/ inte viktigt alls					Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	
Hur väl uppfylls det idag?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur viktigt är det för dig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**7. Skatteverket är bra på att motverka medvetet fusk (t.ex. inom skatt eller folkbokföring)**

	Uppfylls inte alls/ inte viktigt alls					Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	
Hur väl uppfylls det idag?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur viktigt är det för dig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**8. Skatteverket behandlar människor på ett rättvist sätt**

	Uppfylls inte alls/ inte viktigt alls					Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	
Hur väl uppfylls det idag?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur viktigt är det för dig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Nedan listas påståenden från fråga 1-8. Vi vill att du väljer och rangordnar de tre påståenden som är viktigast för dig, där 1 är det som är viktigast, 2 är det näst viktigast och 3 är det tredje viktigaste.

Ange siffrorna 1, 2 och 3 i varsin ruta. Lämna övriga rutor tomma.

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| 1. Jag känner mig bekväm med att kontakta Skatteverket om jag behöver hjälp                 | <input type="checkbox"/> |
| 2. Skatteverket är lyhörd och har förståelse för min situation                              | <input type="checkbox"/> |
| 3. Skatteverket kommunicerar på ett sätt som möter mina behov                               | <input type="checkbox"/> |
| 4. Jag litar på att information från Skatteverket är korrekt                                | <input type="checkbox"/> |
| 5. Skatteverkets digitala tjänster är anpassade efter mina behov                            | <input type="checkbox"/> |
| 6. Uppgifter om mig lagras och behandlas på ett rättssäkert sätt av Skatteverket            | <input type="checkbox"/> |
| 7. Skatteverket är bra på att motverka medvetet fusk (t.ex. inom skatt eller folkbokföring) | <input type="checkbox"/> |
| 8. Skatteverket behandlar människor på ett rättvist sätt                                    | <input type="checkbox"/> |

10. Har du haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post, chatt eller personligt möte under de senaste två åren?

- Ja  
 Nej  
 Vet ej

10 b) Om ja, vilken typ av kontakt? (fler val kan kryssas i)

- Telefon  
 Brev  
 E-post  
 Chatt  
 Personligt möte

11. Ta ställning till i vilken utsträckning du instämmer i följande påstående.

Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift

Instämmer inte alls	1	2	3	4	Instämmer helt	5	Ingen uppfattning
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# Bilaga 2: Resultattabeller

## Innehåll

Resultattabell totalt samt uppdelat på kön, kontakt och förtroende

Resultattabell uppdelat på åldersgrupper

## Källa

Skatteverkets förtroendemätning 2024.

Undersökningarna genomfördes med postala enkäter med möjlighet att svara via webb.

## Producent

ESA, Analys- och dataenheten, Statistiksektionen

## Kontaktpersoner:

Jenny Persson                      jenny.l.persson@skatteverket.se

Unn Lindholm                      unn.lindholm@skatteverket.se

## Resultat totalt samt uppdelat på kön, kontakt och förtroende

Källa: Skatteverkets förtroendemätning 2024.

### Förklaringar:

<sup>1</sup> Uppgifter om kön saknas för 177 personer i urvalet.

<sup>2</sup> Lägre = svarat 1–3 på förtroendefrågan. Högre = svarat 4–5 på förtroendefrågan.

\* = Skillnaden mellan grupperna är statistiskt säkerställd (p<0,05).

Statistiska tester har genomförts på medelvärdet.

	Totalt	Kvinnor	Män	Kontakt	Ingen kontakt	Lägre <sup>2</sup> förtroende	Högre <sup>2</sup> förtroende
Urvalsstorlek	3000	1414 <sup>1</sup>	1409 <sup>1</sup>	-	-	-	-
Svarsfrekvens	41%	44%	41%	-	-	-	-
<b>Jag känner mig bekväm med att kontakta Skatteverket om jag behöver hjälp; Hur väl uppfylls det idag?</b>							
Instämmer helt 5	46%	48%	45%	47%	44%	9%	52%
4	32%	30%	32%	30%	33%	22%	34%
3	17%	16%	16%	16%	19%	44%	12%
2	4%	3%	4%	3%	3%	10%	2%
Instämmer inte alls 1	2%	1%	2%	3%	0%	9%	0%
Medelvärde	4,15	4,19	4,14	4,14	4,15	3,02	4,34 *
Andel utan uppfattning	19%	21%	16%	5%	30%	19%	14%
<b>Jag känner mig bekväm med att kontakta Skatteverket om jag behöver hjälp; Hur viktigt är det för dig?</b>							
Instämmer helt 5	54%	59%	50%	57%	50%	37%	56%
4	29%	26%	32%	30%	29%	23%	30%
3	12%	11%	11%	11%	14%	22%	10%
2	4%	2%	4%	1%	5%	12%	2%
Instämmer inte alls 1	2%	1%	1%	1%	1%	5%	1%
Medelvärde	4,30	4,38	4,25 *	4,40	4,18 *	3,77	4,38 *
Andel utan uppfattning	13%	14%	12%	4%	20%	9%	9%
<b>Skatteverket är lyhörd och har förståelse för min situation; Hur väl uppfylls det idag?</b>							
Instämmer helt 5	33%	39%	29%	33%	33%	6%	38%
4	33%	29%	36%	33%	34%	10%	38%
3	22%	19%	25%	23%	21%	37%	20%
2	8%	4%	4%	5%	3%	22%	1%
Instämmer inte alls 1	3%	2%	2%	2%	1%	11%	0%
Medelvärde	3,84	3,92	3,81	3,84	3,85	2,60	4,10 *
Andel utan uppfattning	46%	52%	40%	22%	65%	30%	44%
<b>Skatteverket är lyhörd och har förståelse för min situation; Hur viktigt är det för dig?</b>							
Instämmer helt 5	60%	64%	55%	61%	55%	46%	60%
4	27%	25%	30%	27%	31%	20%	29%
3	9%	8%	10%	11%	8%	21%	8%
2	2%	1%	2%	0%	3%	6%	1%
Instämmer inte alls 1	2%	1%	1%	1%	1%	3%	1%
Medelvärde	4,41	4,50	4,34 *	4,45	4,33	3,95	4,47 *
Andel utan uppfattning	24%	27%	20%	11%	33%	23%	20%
<b>Skatteverket kommunicerar på ett sätt som möter mina behov; Hur väl uppfylls det idag?</b>							
Instämmer helt 5	35%	39%	33%	35%	35%	4%	40%
4	35%	35%	36%	33%	37%	18%	38%
3	21%	18%	22%	20%	22%	42%	18%
2	6%	4%	4%	5%	3%	15%	2%
Instämmer inte alls 1	3%	2%	3%	4%	1%	12%	1%
Medelvärde	3,92	4,02	3,89	3,88	3,98	2,72	4,12 *
Andel utan uppfattning	24%	28%	18%	8%	34%	23%	18%



**Skatteverket kommunicerar på ett sätt som möter mina behov; Hur viktigt är det för dig?**

Instämmer helt 5	57%	60%	53%	61%	53%	38%	59%
4	31%	30%	32%	29%	31%	29%	32%
3	10%	8%	12%	8%	11%	22%	8%
2	2%	1%	2%	1%	2%	7%	1%
Instämmer inte alls 1	1%	0%	1%	0%	1%	2%	0%
Medelvärde	4,40	4,47	4,33 *	4,48	4,32 *	3,90	4,47 *
Andel utan uppfattning	16%	19%	13%	6%	23%	15%	12%

**Jag litar på att information från Skatteverket är korrekt; Hur väl uppfylls det idag?**

Instämmer helt 5	62%	64%	62%	59%	66%	15%	71%
4	26%	26%	26%	26%	25%	30%	25%
3	8%	7%	8%	9%	7%	32%	3%
2	2%	2%	3%	3%	1%	12%	1%
Instämmer inte alls 1	2%	1%	1%	2%	1%	8%	0%
Medelvärde	4,45	4,48	4,44	4,35	4,56 *	3,26	4,66 *
Andel utan uppfattning	10%	11%	8%	3%	14%	8%	5%

**Jag litar på att information från Skatteverket är korrekt; Hur viktigt är det för dig?**

Instämmer helt 5	81%	84%	79%	80%	83%	56%	85%
4	14%	12%	16%	15%	13%	22%	13%
3	3%	3%	3%	3%	4%	14%	1%
2	1%	1%	1%	1%	1%	6%	0%
Instämmer inte alls 1	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%
Medelvärde	4,75	4,78	4,72	4,73	4,77	4,24	4,83 *
Andel utan uppfattning	6%	6%	6%	2%	9%	4%	2%

**Skatteverkets digitala tjänster är anpassade efter mina behov; Hur väl uppfylls det idag?**

Instämmer helt 5	42%	47%	38%	38%	44%	16%	45%
4	36%	32%	40%	36%	38%	24%	39%
3	16%	15%	16%	18%	14%	34%	12%
2	4%	3%	3%	4%	3%	14%	2%
Instämmer inte alls 1	2%	1%	2%	2%	1%	6%	1%
Medelvärde	4,12	4,20	4,07 *	4,03	4,19 *	3,21	4,27 *
Andel utan uppfattning	19%	22%	16%	11%	25%	20%	15%

**Skatteverkets digitala tjänster är anpassade efter mina behov; Hur viktigt är det för dig?**

Instämmer helt 5	63%	70%	58%	63%	62%	45%	65%
4	28%	22%	31%	28%	28%	23%	29%
3	6%	6%	7%	5%	7%	19%	5%
2	2%	1%	2%	2%	2%	8%	1%
Instämmer inte alls 1	1%	0%	1%	1%	1%	3%	1%
Medelvärde	4,51	4,59	4,42 *	4,50	4,48	3,99	4,57 *
Andel utan uppfattning	14%	16%	12%	7%	19%	15%	10%

**Uppgifter om mig lagras och behandlas på ett rättssäkert sätt av Skatteverket; Hur väl uppfylls det idag?**

Instämmer helt 5	56%	60%	56%	56%	57%	20%	62%
4	29%	25%	31%	29%	29%	29%	29%
3	11%	12%	10%	11%	11%	32%	7%
2	3%	1%	1%	1%	1%	8%	0%
Instämmer inte alls 1	1%	0%	1%	1%	0%	2%	0%
Medelvärde	4,37	4,41	4,39	4,35	4,39	3,46	4,53 *
Andel utan uppfattning	47%	50%	43%	40%	53%	41%	44%

**Uppgifter om mig lagras och behandlas på ett rättssäkert sätt av Skatteverket; Hur viktigt är det för dig?**

Instämmer helt 5	80%	82%	78%	78%	81%	63%	81%
4	15%	13%	16%	16%	13%	21%	14%
3	4%	3%	4%	4%	5%	10%	4%
2	1%	1%	1%	1%	1%	5%	1%
Instämmer inte alls 1	1%	0%	1%	0%	1%	1%	0%
Medelvärde	4,71	4,75	4,69	4,70	4,72	4,38	4,76 *
Andel utan uppfattning	14%	14%	12%	10%	16%	13%	9%

**Skatteverket är bra på att motverka medvetet fusk (t.ex. inom skatt eller folkbokföring); Hur väl uppfylls det idag?**

Instämmer helt 5	35%	36%	33%	35%	35%	7%	40%
4	27%	28%	25%	29%	24%	20%	28%
3	23%	22%	25%	22%	24%	30%	22%
2	10%	5%	7%	6%	6%	20%	4%
Instämmer inte alls 1	5%	2%	3%	3%	2%	11%	1%
Medelvärde	3,78	3,83	3,69	3,81	3,76	2,72	3,96 *
Andel utan uppfattning	45%	51%	37%	35%	53%	33%	42%

**Skatteverket är bra på att motverka medvetet fusk (t.ex. inom skatt eller folkbokföring); Hur viktigt är det för dig?**

Instämmer helt 5	74%	77%	74%	76%	74%	54%	77%
4	17%	16%	17%	16%	17%	19%	17%
3	7%	6%	6%	6%	7%	16%	5%
2	2%	1%	1%	1%	1%	7%	0%
Instämmer inte alls 1	1%	0%	1%	1%	0%	2%	0%
Medelvärde	4,63	4,67	4,63	4,65	4,61	4,12	4,70 *
Andel utan uppfattning	15%	16%	14%	10%	19%	12%	11%

**Skatteverket behandlar människor på ett rättvist sätt; Hur väl uppfylls det idag?**

Instämmer helt 5	47%	48%	48%	49%	48%	5%	55%
4	30%	29%	30%	26%	31%	12%	33%
3	15%	16%	14%	17%	14%	45%	10%
2	4%	2%	3%	2%	2%	12%	1%
Instämmer inte alls 1	4%	1%	2%	2%	1%	12%	0%
Medelvärde	4,13	4,18	4,12	4,12	4,19	2,60	4,42 *
Andel utan uppfattning	45%	52%	37%	36%	53%	37%	42%

**Skatteverket behandlar människor på ett rättvist sätt; Hur viktigt är det för dig?**

Instämmer helt 5	77%	82%	75%	77%	79%	56%	80%
4	18%	15%	18%	18%	16%	20%	18%
3	4%	2%	5%	4%	4%	15%	2%
2	1%	1%	1%	1%	1%	7%	0%
Instämmer inte alls 1	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
Medelvärde	4,70	4,77	4,65 *	4,70	4,72	4,22	4,77 *
Andel utan uppfattning	15%	18%	11%	10%	18%	15%	10%

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

Instämmer helt 5	48%	51%	47%	47%	50%	0%	56%
4	38%	36%	39%	37%	38%	0%	44%
3	10%	10%	10%	11%	9%	70%	0%
2	2%	2%	3%	2%	2%	17%	0%
Instämmer inte alls 1	2%	1%	2%	2%	1%	12%	0%
Medelvärde	4,28	4,33	4,25	4,24	4,34	2,56	4,56 *
Andel utan uppfattning	9%	9%	8%	3%	12%	0%	0%

**Har du haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post, chatt eller personligt möte under de senaste två åren?**

Ja	41%	38%	46%	100%	0%	49%	43%
Nej	51%	55%	48%	0%	100%	41%	50%
Vet ej	8%	7%	6%	0%	0%	10%	6%

**Om ja, vilken typ av kontakt (flervalsfråga)**

Telefon	67%	71%	64%	67%	-	77%	65%
Brev	26%	22%	26%	26%	-	24%	25%
E-post	35%	32%	38%	35%	-	39%	35%
Chatt	7%	5%	7%	7%	-	14%	5%
Personligt möte	11%	10%	11%	11%	-	10%	12%

**Rangordning 1**

---

Kontakt	20%	21%	23%	25%	16%	20%	21%
Lyhördhet	7%	6%	5%	6%	7%	7%	7%
Kommunikation	4%	3%	4%	5%	4%	3%	4%
Kompetens	34%	34%	29%	28%	37%	22%	35%
Digitala tjänster	6%	4%	8%	7%	6%	8%	6%
Personlig integritet	14%	16%	12%	12%	15%	15%	12%
Arbete mot fusk	6%	7%	7%	6%	7%	7%	6%
Rättvis behandling	10%	9%	11%	11%	9%	19%	8%

**Rangordning 2**

---

Kontakt	14%	14%	11%	16%	11%	10%	14%
Lyhördhet	7%	6%	7%	12%	3%	14%	6%
Kommunikation	10%	9%	10%	11%	8%	15%	9%
Kompetens	22%	23%	23%	18%	25%	22%	22%
Digitala tjänster	10%	9%	11%	11%	10%	4%	11%
Personlig integritet	16%	17%	16%	13%	18%	17%	16%
Arbete mot fusk	10%	11%	11%	10%	10%	10%	10%
Rättvis behandling	12%	10%	11%	9%	14%	8%	12%

**Rangordning 3**

---

Kontakt	12%	14%	10%	10%	13%	10%	12%
Lyhördhet	6%	6%	5%	6%	6%	8%	5%
Kommunikation	9%	8%	10%	11%	7%	6%	9%
Kompetens	14%	14%	15%	16%	13%	12%	15%
Digitala tjänster	13%	13%	13%	16%	10%	17%	13%
Personlig integritet	15%	15%	15%	13%	17%	18%	15%
Arbete mot fusk	15%	13%	16%	14%	16%	17%	15%
Rättvis behandling	16%	17%	17%	13%	19%	12%	16%

## Resultat uppdelat på åldersgrupper

Källa: Skatteverkets förtroendemätning 2024.

### Förklaringar:

<sup>1</sup> Uppgifter om ålder saknas för 177 personer i urvalet.

a,b,c,d,e,f = varje bokstav representerar en åldersgrupp och en skillnad mellan åldersgrupper som är statistiskt säkerställd (p<0,05). Exempelvis, om medelvärdet för gruppen 18-29 år följs av bokstav b indikerar detta på att det finns en signifikant skillnad mellan gruppen 18-29 år (a) och gruppen 30-39 år (b).

Statistiska tester har genomförts på medelvärdet.

	18-29 år	30-39 år	40-49 år	50-59 år	60-69 år	70-79 år
Urvalsstorlek	501 <sup>1</sup>	552 <sup>1</sup>	479 <sup>1</sup>	507 <sup>1</sup>	422 <sup>1</sup>	362 <sup>1</sup>
Svarsfrekvens	20%	28%	39%	47%	63%	68%

### Jag känner mig bekväm med att kontakta Skatteverket om jag behöver hjälp; Hur väl uppfylls det idag?

Instämmer helt 5	38%	50%	44%	47%	49%	46%
4	36%	32%	31%	29%	30%	33%
3	21%	11%	19%	17%	18%	13%
2	4%	5%	2%	4%	3%	6%
Instämmer inte alls 1	1%	2%	3%	3%	0%	2%
Medelvärde	4,05	4,23	4,11	4,14	4,23	4,17
Andel utan uppfattning	24%	15%	13%	15%	20%	27%

### Jag känner mig bekväm med att kontakta Skatteverket om jag behöver hjälp; Hur viktigt är det för dig?

Instämmer helt 5	55%	51%	52%	51%	56%	62%
4	21%	35%	31%	31%	30%	23%
3	13%	11%	14%	12%	10%	8%
2	6%	2%	2%	5%	3%	5%
Instämmer inte alls 1	5%	1%	1%	0%	1%	2%
Medelvärde	4,17	4,32	4,30	4,27	4,37	4,39
Andel utan uppfattning	15%	9%	9%	11%	13%	21%

### Skatteverket är lyhörd och har förståelse för min situation; Hur väl uppfylls det idag?

Instämmer helt 5	26%	39%	30%	32%	32%	40%
4	35%	32%	32%	33%	34%	33%
3	24%	19%	26%	22%	24%	18%
2	11%	8%	8%	9%	7%	5%
Instämmer inte alls 1	4%	2%	5%	4%	3%	4%
Medelvärde	3,69	3,97	3,74	3,82	3,85	3,99
Andel utan uppfattning	46%	45%	45%	52%	42%	47%

### Skatteverket är lyhörd och har förståelse för min situation; Hur viktigt är det för dig?

Instämmer helt 5	57%	62%	61%	57%	60%	62%
4	23%	31%	24%	32%	29%	24%
3	12%	6%	15%	9%	8%	7%
2	4%	0%	0%	2%	3%	4%
Instämmer inte alls 1	5%	1%	1%	1%	1%	2%
Medelvärde	4,24	4,54a	4,44	4,42	4,43	4,41
Andel utan uppfattning	17%	20%	24%	21%	23%	32%

### Skatteverket kommunicerar på ett sätt som möter mina behov; Hur väl uppfylls det idag?

Instämmer helt 5	31%	37%	29%	38%	36%	40%
4	26%	39%	36%	34%	37%	37%
3	27%	16%	29%	19%	20%	14%
2	12%	5%	3%	5%	5%	5%
Instämmer inte alls 1	4%	3%	3%	4%	3%	3%
Medelvärde	3,68	4,01a	3,84	3,97	3,99a	4,07ac
Andel utan uppfattning	33%	17%	17%	23%	23%	30%

**Skatteverket kommunicerar på ett sätt som möter mina behov; Hur viktigt är det för dig?**

Instämmer helt 5	57%	57%	56%	55%	57%	58%
4	26%	35%	32%	33%	29%	28%
3	10%	8%	11%	9%	11%	10%
2	5%	0%	1%	1%	2%	3%
Instämmer inte alls 1	2%	1%	0%	1%	1%	1%
Medelvärde	4,31	4,47	4,42	4,40	4,39	4,40
Andel utan uppfattning	18%	13%	13%	14%	14%	22%

**Jag litar på att information från Skatteverket är korrekt; Hur väl uppfylls det idag?**

Instämmer helt 5	60%	63%	63%	64%	63%	63%
4	26%	26%	25%	25%	25%	27%
3	11%	6%	7%	8%	8%	8%
2	1%	2%	3%	1%	3%	2%
Instämmer inte alls 1	2%	2%	2%	1%	2%	1%
Medelvärde	4,40	4,47	4,45	4,51	4,43	4,49
Andel utan uppfattning	8%	7%	4%	10%	11%	13%

**Jag litar på att information från Skatteverket är korrekt; Hur viktigt är det för dig?**

Instämmer helt 5	77%	88%	83%	81%	80%	80%
4	19%	8%	12%	15%	15%	14%
3	3%	3%	4%	3%	3%	4%
2	1%	1%	1%	0%	2%	2%
Instämmer inte alls 1	0%	1%	0%	0%	1%	0%
Medelvärde	4,72	4,81	4,76	4,77	4,71	4,73
Andel utan uppfattning	4%	3%	4%	4%	7%	10%

**Skatteverkets digitala tjänster är anpassade efter mina behov; Hur väl uppfylls det idag?**

Instämmer helt 5	41%	45%	37%	47%	44%	40%
4	33%	39%	35%	33%	37%	39%
3	17%	11%	23%	15%	14%	14%
2	5%	4%	4%	4%	4%	4%
Instämmer inte alls 1	4%	1%	2%	1%	1%	4%
Medelvärde	4,03	4,23c	4,00	4,21c	4,19	4,08
Andel utan uppfattning	17%	10%	12%	19%	20%	32%

**Skatteverkets digitala tjänster är anpassade efter mina behov; Hur viktigt är det för dig?**

Instämmer helt 5	62%	63%	64%	66%	63%	65%
4	28%	31%	26%	26%	27%	23%
3	6%	3%	9%	5%	7%	7%
2	5%	1%	1%	3%	2%	2%
Instämmer inte alls 1	0%	1%	1%	0%	1%	3%
Medelvärde	4,47	4,55	4,52	4,55	4,49	4,45
Andel utan uppfattning	11%	5%	8%	13%	15%	26%

**Uppgifter om mig lagras och behandlas på ett rättssäkert sätt av Skatteverket; Hur väl uppfylls det idag?**

Instämmer helt 5	50%	59%	54%	65%	56%	60%
4	37%	29%	29%	25%	29%	23%
3	8%	9%	13%	8%	11%	15%
2	6%	1%	2%	1%	4%	2%
Instämmer inte alls 1	0%	1%	2%	1%	1%	0%
Medelvärde	4,31	4,44	4,31	4,53	4,34	4,41
Andel utan uppfattning	45%	43%	43%	49%	46%	51%

**Uppgifter om mig lagras och behandlas på ett rättssäkert sätt av Skatteverket; Hur viktigt är det för dig?**

Instämmer helt 5	74%	81%	80%	84%	75%	84%
4	16%	15%	14%	13%	19%	10%
3	8%	3%	5%	2%	3%	4%
2	1%	1%	1%	1%	2%	2%
Instämmer inte alls 1	0%	1%	1%	0%	2%	0%
Medelvärde	4,64	4,74	4,72	4,79e	4,63	4,77e
Andel utan uppfattning	10%	9%	10%	13%	13%	20%

**Skatteverket är bra på att motverka medvetet fusk (t.ex. inom skatt eller folkbokföring); Hur väl uppfylls det idag?**

d Instämmer helt 5	42%	35%	39%	33%	34%	30%
4	26%	29%	25%	27%	26%	26%
3	13%	29%	22%	25%	24%	26%
2	11%	5%	8%	10%	13%	14%
Instämmer inte alls 1	7%	2%	6%	5%	3%	5%
Medelvärde	3,85	3,90	3,82	3,73	3,73	3,62
Andel utan uppfattning	45%	43%	40%	46%	45%	47%

**Skatteverket är bra på att motverka medvetet fusk (t.ex. inom skatt eller folkbokföring); Hur viktigt är det för dig?**

Instämmer helt 5	70%	74%	74%	80%	75%	78%
4	17%	18%	18%	15%	17%	15%
3	10%	7%	6%	4%	5%	5%
2	4%	1%	1%	0%	2%	1%
Instämmer inte alls 1	0%	1%	0%	1%	1%	1%
Medelvärde	4,52	4,62	4,65	4,71	4,63	4,68
Andel utan uppfattning	18%	10%	16%	12%	14%	21%

**Skatteverket behandlar människor på ett rättvist sätt; Hur väl uppfylls det idag?**

Instämmer helt 5	44%	48%	47%	51%	47%	49%
4	31%	29%	31%	30%	30%	27%
3	14%	18%	15%	13%	15%	14%
2	3%	4%	3%	2%	7%	6%
Instämmer inte alls 1	8%	1%	3%	3%	1%	4%
Medelvärde	3,99	4,19	4,15	4,24	4,15	4,12
Andel utan uppfattning	40%	34%	38%	52%	48%	50%

**Skatteverket behandlar människor på ett rättvist sätt; Hur viktigt är det för dig?**

Instämmer helt 5	70%	78%	77%	83%	77%	81%
4	24%	17%	19%	15%	17%	10%
3	5%	4%	3%	2%	3%	6%
2	1%	0%	1%	0%	2%	3%
Instämmer inte alls 1	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Medelvärde	4,63	4,71	4,73	4,80ae	4,69	4,68
Andel utan uppfattning	13%	9%	13%	13%	17%	20%

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

Instämmer helt 5	48%	50%	44%	49%	51%	49%
4	37%	39%	41%	39%	31%	37%
3	8%	8%	10%	11%	12%	8%
2	2%	1%	3%	1%	3%	3%
Instämmer inte alls 1	4%	1%	2%	1%	2%	2%
Medelvärde	4,23	4,35	4,23	4,34	4,27	4,29
Andel utan uppfattning	7%	5%	6%	8%	10%	12%

**Har du haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post, chatt eller personligt möte under de senaste två åren?**

Ja	29%	48%	48%	43%	40%	40%
Nej	59%	43%	43%	52%	53%	58%
Vet ej	11%	9%	9%	5%	7%	3%

**Om ja, vilken typ av kontakt (flervalsfråga)**

Telefon	55%	73%	64%	67%	69%	66%
Brev	31%	26%	29%	29%	20%	15%
E-post	31%	33%	32%	47%	33%	31%
Chatt	7%	8%	8%	5%	7%	3%
Personligt möte	14%	13%	14%	5%	8%	14%

**Rangordning 1**

---

Kontakt	17%	19%	21%	17%	29%	23%
Lyhörddhet	12%	5%	9%	4%	3%	4%
Kommunikation	5%	3%	5%	5%	2%	2%
Kompetens	37%	33%	34%	34%	33%	25%
Digitala tjänster	1%	11%	7%	6%	5%	5%
Personlig integritet	12%	12%	9%	15%	13%	21%
Arbete mot fusk	6%	6%	7%	7%	7%	7%
Rättvis behandling	10%	10%	7%	12%	7%	13%

**Rangordning 2**

---

Kontakt	20%	14%	11%	10%	10%	16%
Lyhörddhet	5%	9%	6%	8%	7%	4%
Kommunikation	14%	8%	11%	8%	11%	8%
Kompetens	21%	21%	24%	20%	23%	28%
Digitala tjänster	6%	10%	13%	13%	10%	6%
Personlig integritet	14%	13%	15%	18%	18%	19%
Arbete mot fusk	6%	9%	10%	12%	12%	11%
Rättvis behandling	14%	15%	10%	10%	10%	8%

**Rangordning 3**

---

Kontakt	11%	11%	12%	12%	13%	13%
Lyhörddhet	8%	9%	6%	6%	5%	2%
Kommunikation	7%	10%	10%	9%	9%	9%
Kompetens	14%	14%	13%	15%	13%	16%
Digitala tjänster	16%	16%	12%	13%	11%	11%
Personlig integritet	18%	10%	15%	16%	16%	15%
Arbete mot fusk	13%	15%	16%	16%	10%	17%
Rättvis behandling	12%	15%	17%	12%	24%	17%



**Postadress: 205 30 Malmö Telefon: 0771-567 567**  
**skatteverket@skatteverket.se, [www.skatteverket.se](http://www.skatteverket.se)**