



# Skatteverket populäraste myndigheten

Svenskt Kvalitetsindex har under året genomfört en studie som tar sikte på hur nöjda medborgarna i Sverige är med de myndigheter man haft en fördjupad kontakt med. Studien visar att vi är nöjdast med Skatteverket och Pensionsmyndigheten.

Svenskt Kvalitetsindex har under året genomfört en studie som tar sikte på hur nöjda medborgarna i Sverige är med de myndigheter man haft en fördjupad kontakt med. Studien visar att vi är nöjdast med Skatteverket och Pensionsmyndigheten.

– För att medverka i studien räcker det inte med att till exempel ha besökt en hemsida, utan alla som deltagit har haft ett ärende med myndigheterna, förklarar Johan Parmler, vd på Svenskt Kvalitetsindex.

## 7 av 10 är nöjda med Skatteverket

Skatteverket och Pensionsmyndigheten är de mest uppskattade myndigheterna. Skatteverket har varit en favorit när SKI mätt den här sektorn även historiskt. De prisas bland annat för sina tekniska tjänster.

Skatteverket sticker också ut då de anses vara den näst viktigaste myndigheten efter Polismyndigheten. Dessa två är också de myndigheter man spontant relaterar till vilket kan bero på att de, tillsammans med Försäkringskassan, är de myndigheter flest svenskar haft kontakt med.

Det finns en stark koppling mellan vilket förtroende man har för den myndighet man senast varit i kontakt med och vilket förtroende man har för svenska myndigheter i allmänhet. Skatteverket som flest var i kontakt med senast är också den myndighet som har högst förtroende, där hela 65% hade mycket stort förtroende för dem.

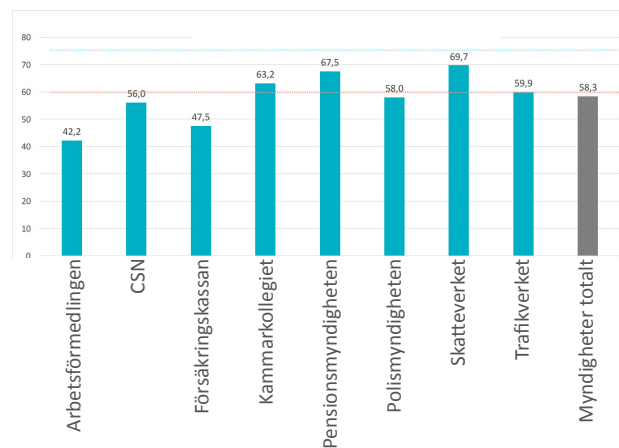
## Handläggningstider källa till missnöje

Två andra myndigheter sticker ut negativt, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan, som når lägsta nivån sett över en tioårsperiod.

– För både Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan är betygen särskilt låga kring tillgänglighet, förklarar Johan Parmler. Det är något de behöver förbättra för att få bättre resultat i framtiden.

En genomgående notering för alla myndigheter är att betyg kring effektivitet i arbetet är lågt, till exempel handläggningstider. Här är kundkraven idag annorlunda och svenskar ställer samma krav på sin myndighet som till andra typer av tjänster och leverantör som banker och försäkringsbolag.

Kundnöjdhet, SKI myndigheter 2017



Nöjdhet mäts på en skala mellan 0 och 100. Generellt sett har branscher och företag som erhåller betyg under 60 i kundnöjdhet stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan företag och kund. I gruppen Övriga ingår till exempel nischbanker och utländska banker.

## Not:

### Kundnöjdhet – Hur kommer SKI fram till det?

Tänk på all erfarenhet du/ni har av "din/er bank".

- Hur nöjd är du/ni?
- I vilken mån anser du att "din/er bank" uppfyller dina/era förväntningar?
- Tänk dig/er ett bolag som är perfekt i alla avseenden. Hur nära eller långt ifrån en sådant perfekt bolag upplever du/ni att "ditt/ert bolag" är?

Kunderna anger sin nöjdhet på skalan 1 till 10. Medelvärdet på respektive fråga sätts samman till ett index med skalan 0-100. Ju högre betyg desto bättre omdöme har banken fått av sina kunder. Generellt sett har branscher och företag som erhåller betyg under 60 i kundnöjdhet stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan företag och kund.