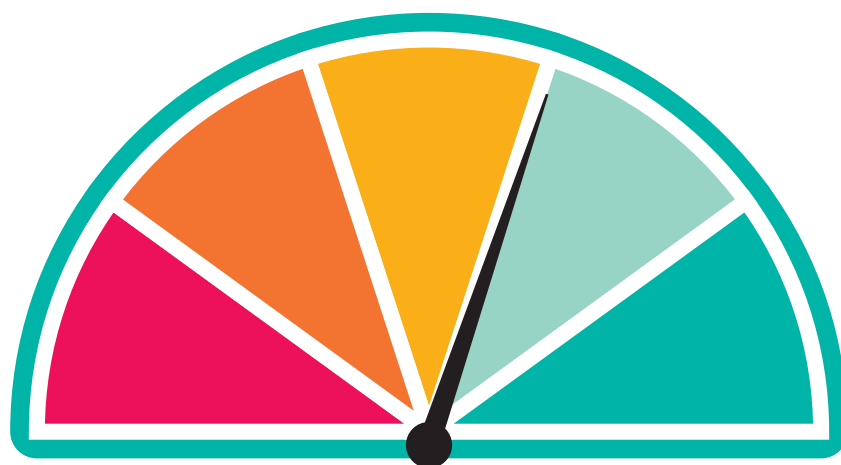


SMÅFÖRETAGS- BAROMETERN

*Sveriges äldsta och största undersökning av småföretagarnas
uppfattningar och förväntningar om konjunkturen*



RIKSRAPPORT



Innehåll

Om småföretagsbarometern	2
Sammanfattning.....	3
Det ekonomiska läget och näringslivsstrukturen	4
<i>Några risker som påverkar konjunkturutvecklingen</i>	5
<i>Den svenska näringslivsstrukturen</i>	7
Småföretagsbarometern – Riks	9
<i>Sysselsättning</i>	9
<i>Orderingång</i>	10
<i>Tackat nej till order</i>	11
<i>Omsättning</i>	12
<i>Sammanlagd konjunkturindikator</i>	13
Lönsamhetsutvecklingen	17
Expansionsutsikter och hinder för expansion	19
<i>Konjunkturrisiker</i>	23
<i>Politiska risker</i>	27
<i>Personliga risker</i>	27
Analys och slutsatser	28
Appendix – Finansieringsfrågor i 2015 års Småföretagsbarometer	30
<i>Finansieringssätt</i>	30
<i>Bankens lokala förankring och bemötande</i>	31

Om småföretagsbarometern

Småföretagsbarometern är i första hand en konjunkturenkät som redovisar hur Sveriges småföretag uppfattar det ekonomiska läget och deras förväntningar om den närmaste framtiden. Underlaget utgörs av intervjuer med företagare som har minst en och högst 49 anställda. Det är alltså företagarnas personliga uppfattning om konjunkturläget som kommer till uttryck i den redovisade indikatorn för konjunkturen.

Småföretagsbarometern är Sveriges största konjunkturundersökning inriktad speciellt på småföretagskonjunkturen och har genomförts sedan 1985, senast gjordes undersökningen hösten 2013.¹ I år är det 30 års jubileum. Denna gång omfattar undersökningen 4 000 företagare inom det privata näringslivet med 1-49 anställda. Storleken på urvalet och antalet respondenter gör att svaren kan delas upp på länsnivå. Vi kan således mäta skillnader i konjunkturuppfattning hos rikets småföretag i samtliga län.

Småföretagsbarometern produceras i samverkan mellan Sparbankernas Riksförbund och Företagarna. René Bongard, Rebecca Källström och Daniel Wiberg (Företagarna) är författare till denna rapport. Vid genomförandet av intervjuerna har Novus medverkat.

Det är vår förhoppning att Småföretagsbarometern på ett positivt sätt ska bidra till att öka kunskapen om och förståelsen för de små företagens stora betydelse för den svenska ekonomin.

Sparbankerna

Företagarna

Nettotal och konjunkturindikatorn

För att underlätta snabba svar ställs frågorna så att de kan besvaras utan hjälp av bokföring och statistik.

- a) Ja/nej
- b) Större, oförändrad eller mindre

Småföretagsbarometerens konjunkturindikator arbetar med **nettotal** där svaren räknas om till procentandelar. Skillnaden mellan procentandelen positiva svar minus procentandelen negativa svar benämns nettotal. Ett värde mindre än 0 betyder kontraktion, medan ett värde över 0 betyder expansion. Nettotalet visar alltså hur snabbt tillväxten förändras, snarare än en absolut nivå.

Sedan adderas nettotalen för *sysselsättning, orderingång och omsättning*. Summan av dessa nettotal bildar småföretagens **konjunkturindikator**.

¹ År 2014 gjorde vi ett uppehåll med undersökningen, så värdena för år 2014 är interpolerade.

Sammanfattning

- **Småföretagskonjunkturen** har utvecklats positivt sedan 2013 års mätning. Förväntningarna inför kommande år pekar på en fortsatt återhämtning med förbättrad tillväxttakt. En sektor utmärker sig dock med betydligt lägre förväntningar på utvecklingen framöver, det är vård- och omsorgsföretagen. En sektor som också kännetecknas av en hög grad av kvinnors företagande och arbetsmarknadsdeltagande.
- **Sysselsättningstillväxten** har ökat sedan 2013 även om tillväxttakten i ökningen tycks ha planat ut under 2014. Sysselsättningen förväntas öka framöver.
- **Orderingången** för landets småföretag steg kraftig under 2013 men den kraftiga ökningen bröts under 2014 och stabiliserades därefter. Företagen förväntar emellertid att orderingången återigen tar fart och räknar med en tämligen kraftigt ökad orderingång framöver.
- Nästan fyra av tio företag har under året **tackat nej till order**. Anledningarna till att företag tackar nej till order kan vara många, men enligt småföretagen beror det till största del på kapacitetsbrist och svårigheter med att finna rätt kompetens.
- **Omsättningstillväxten** har ökat sedan 2013 och förväntningarna inför kommande år är fortsatt optimistiska.
- Även **tillväxten i lönsamheten** har ökat sedan 2013. Företagen förväntar sig också goda möjligheter till ökad lönsamhet framöver. Totalt sett är det 37 procent av företagen som uppger en ökad lönsamhet, medan 19 procent uppger försämrad lönsamhet.
- Företagen upplever bättre **möjligheter att växa** framöver även om denna positiva syn på utvecklingsmöjligheterna tycks ha planat ut under den senaste tiden. Nästan 70 procent av företagen anser sig ha goda utsikter att expandera på sikt.
- Det **främsta tillväxthindret** hos småföretagen är bristen på lämplig arbetskraft. Vart femte företag uppger detta som största hinder. Höga arbetskraftskostnader och tuff konkurrens hamnar också högt upp på listan över tillväxthinder. Många företag upplever också att politisk oförutsägbarhet utgör ett hinder för expansion.
- Den **största konjunkturrisken** enligt företagen är den svenska konjunkturen och ekonomiska utvecklingen. Även den internationella konjunkturen utgör en risk för många företag liksom höga löneökningar. Potentiellt höjda arbetskraftskostnader och arbetsgivaravgifter upplevs som den största politiska risken av företagen, följt av mer generella skattehöjningar. Den största personliga risken för landets småföretag är som väntat att ägaren blir långvarigt sjuk, även risken för att anställdas drabbas av långvarig sjukdom upplevs som en betydande risk.

Det ekonomiska läget och näringslivsstrukturen

Under 2014 och i början av 2015 växte BNP och sysselsättningen i Sverige med stöd av växande inhemsk efterfrågan som i huvudsak byggde på stabil konsumtion. Sveriges exportsektor har dock haft en mindre positiv utveckling. Efterfrågan i Europa kan dock förväntas fortsätta att förbättras, om ingen allvarlig störning inträffar. I takt med att efterfrågan gradvis förbättras kommer investeringar och ökad export att bidra till att läget förbättras.

Tidigare skattesänkningar, högre disponibelinkomster och låga räntor har bidragit till den starka inhemska efterfrågan under de senaste åren. Även om finanspolitiken förväntas bli mer åtstramande framöver, med skattehöjningar för medel- och höginkomsttagare, kommer ändå hushållens konsumtion att få stöd av låga räntor och sysselsättningstillväxt under de kommande åren.

Den tröga exporttillväxten har flera skäl. När det gäller geografisk specialisering har Sveriges exportföretag drabbats av de vikande marknaderna i flera av de viktigaste mottagarländerna i EU. Sveriges export är starkt beroende av de andra EU-länderna eftersom nästan 70 procent av den svenska exporten går till EU. Dessutom utgör maskiner och insatsvaror till industri- och transportsektorn en stor del av den svenska exporten, sektorer som drabbats hårt av försvagad efterfråga efter finanskrisen. Eftersom investeringarna hos Sveriges handelspartners i EU växer långsamt, fortsätter efterfrågan på den svenska exporten att vara något dämpad.

Då Sverige karakteriseras som en liten, öppen ekonomi där exporten står för omkring 50 procent av BNP, påverkar utvecklingen i omvärlden den svenska ekonomin och främst tillverkningsindustrin i hög grad. Förbättrade företagsvillkor kan påverka exporten positivt och därigenom indirekt investeringarna i tillverkningsindustrin. För att även fortsättningsvis vara ett framgångsrikt exportland är det viktigt att de svenska företagen fortsätter att öka sin andel exportvaror och -tjänster med högt förädlingsvärde. Med detta menas positionen i globala produktionsnätverk i framställningen av varor och tjänster. Svenska exportvaror och -tjänster befinner sig redan idag förhållandevis högt upp i förädlingskedjan och globala värdekedjor (GVK) utgör en viktig, och växande, del av Sveriges ekonomi. Närmare en tredjedel av Sveriges alla privata jobb finns numera i företag som på ett eller annat sätt deltar i globala värdekedjorna.²

Ekonomins återhämtning i EU har gått tämligen långsamt, en rad sydeuropeiska länder, främst Grekland, brottas fortfarande med omfattande underskott och statskultsproblematik vilket hämmar konjunkturåterhämtningen och tillväxten. Svensk export är som bekant mycket beroende av utvecklingen i vår omgivning. Norge, Finland och Tyskland är stora och ekonomiskt betydelsefulla handelspartners och utvecklingen där slår igenom på den svenska exportutvecklingen. I Norge hämmas efterfrågan av det låga oljepriset. Lägre intäkter betyder lägre konsumtion och det påverkar Sveriges export till Norge negativt. Utvecklingen

² Sverige i globala värdekedjor – Förändringar av företagets roll i en alltmer sammanflätad världsekonomi, Tillväxtanalys rapport 2014:12.

förstärkts av värdesänkningen av den norska kronan (också pga. lägre oljepris). Krisen i Ryssland påverkar Finlands ekonomi på liknande sätt.

Sveriges investeringsnivå är hög i förhållande till jämförbara länder. Fler och framförallt effektivare investeringar i transportinfrastruktur för att förbättra förbindelserna inom och mellan tätorter skulle också kunna mildra bostadsbristens verkningar och därmed bidra till en mer positiv BNP-tillväxt.

Sysselsättningen återhämtade sig snabbare i Sverige än i de övriga EU-länderna efter finanskrisen. Men eftersom arbetskraften växer har arbetslösheten legat fast på cirka 8 procent under flera år, och är särskilt hög bland lågutbildade unga. Arbetsmarknadsläget är därför bekymmersamt för grupper som står långt från arbetsmarknaden.

Ett annat problemområde som ofta lyfts i samband med det svenska ekonomiska läget och utsikterna framöver är bristerna i det svenska grundskolesystemet. Skolutbildningens resultat i Sverige har försämrats, t.ex. presterar Sverige nu är sämre än både EU:s och OECD:s genomsnitt i Pisaundersökningarna. Dessa brister får också effekter på företagandet i landet genom att det försvårar företagets rekrytering av kvalificerad arbetskraft. Omfattande reformer är därför nödvändiga inom detta område för att så snabbt som möjligt vända utvecklingen.

Några risker som påverkar konjunkturutvecklingen

Utöver det allmänna konjunkturläget som diskuterats ovan finns en rad risker som kan påverka konjunkturutvecklingen framöver men också enskilda företags lönsamhet, anställnings- och expansionsplaner.

Lågt energi- och oljepris

Under de senaste åren har priset på olja fallit kraftigt vilket medfört att bensinpriset också fallit. Då energi och olja utgör en viktig insatsvara i många företag kan detta ha en relativt stor inverkan på företagets lönsamhet. Samtidigt ser vi nu att den nedåtgående trenden för oljepriset tycks vara bruten och oljepriset har återigen ökat något.

För Sveriges del har regeringen föreslagit skattehöjningar på olja och bensin vilket riskerar att slå mot de sektorer som är beroende av dessa drivmedel för transporter eller som insatsvara. Speciellt företag på landsbygden brukar anses mer beroende av bil för sin lönsamhet och utveckling. Regeringens förslag innebär också en indexerad skattehöjning, vilket inte bara innebär att bensinpriset kommer öka pga. skattehöjningarna. Om bensinpriset dessutom fortsätter att öka så kommer indexeringen leda till en ytterligare skatteökning och bensinkostnad. Det är mycket möjligt att många företagare ser detta som en betydande risk framöver.

Unik räntemiljö

Den exceptionella räntemiljön som blivit en följd av Riksbankens beslut att inför minusränta kan påverka företagen på olika sätt. Även om tanken är att det ska leda till ökade

investeringar genom billigare krediter, är det inte säkert att penningpolitiken nått ut till de mindre företagen i form av billigare krediter. Osäkerheten som följer av den unika räntemiljön riskerar också att hämma investeringar då många företag tvekar på grund av den stora osäkerhet som råder. Många företagare minns utvecklingen under 90-talet, då Riksbanken liksom nu drev en exceptionell penningpolitik och som fick till följd att många svenska företag gick omkull.

Turbulent politik och oförutsägbarhet

Den inhemska politiska miljön har sedan valet hösten 2014 kännetecknats av betydande turbulens och oklarhet. Det minskar förutsägbarheten om näringspolitikens inriktning vilket givetvis påverkar företagen. En rad tämligen omfattande förslag med bäring på företags- och näringsklimatet har föreslagits, debatterats och i vissa fall återtagits. Förutsägbarheten i regelgivningen kan därför sägas ha minskat betydligt. Speciellt tycks denna utveckling slå mot företag som bland sina kunder räknar den offentliga sektorn. Företag i vård- och omsorgssektorn tycks t.ex. ha påverkats i hög grad av den politiska osäkerheten inom sektorn. Inom dessa sektorer finns också betydande skillnader mellan kommuner och län, vilket kan försvåra en jämförelse men också bidra till osäkerhet. Lokala villkor och förutsättning blir därför viktiga.

Lokal företagspolitik påverkar

Skillnaderna i företagsklimat som visas av Småföretagsbarometern beror troligen till stor del på skillnader i företagsstruktur mellan länen men också de lokala förutsättningar som ges för näringslivet i länet. En positiv utveckling kan vara följden av ett ökat fokus på näringslivets villkor lokalt, en mindre positiv utveckling betyder troligen att detta fokus bör vidmakthållas eller till och med öka för att stärka länets näringslivsförutsättningar.

Digitaliseringen och den globalisering som följer medför att många företag idag arbetar under nya och förändrade förutsättningar jämfört med mer traditionella företag. ”Born-global” har blivit ett begrepp för att beskriva de små företag som redan från start satsar på en exportmarknad via nätet. Kunskapsintensiva tjänsteföretag är som sagt en annan grupp av företag vilka kan kännetecknas av en rad speciella förutsättningar. Personalkompetens och höga arbetskraftskostnader utgör t.ex. den betydande produktionskostnaden för denna typ av företag. Samtidigt kan det vara svårt att rekrytera lokalt utifrån företagets specifika behov.

Infrastruktur

Infrastruktur påverkar alla företag, tillverkande företag behöver frakta insatsvaror och produktion till och från underleverantörer och kunder. Alla företag måste kunna anställa och rekrytera utan allt för höga kostnader i form av restid och annat vilket kan försvåra eller fördyra anställning. Närhet till universitet eller högskola har ofta visat sig minska vissa typer av rekryteringsproblem, men det är inte alltid så att högskolans kompetens matchas mot företagens, åtminstone inte i tillräckligt hög grad.

Med infrastruktur avses idag också digital infrastruktur och också inom detta område råder stora skillnader mellan län och regioner i termer av tillgänglighet.

Svårigheter för företag att få finansiering

Svårigheter med finansiering är också ett problem för många småföretag. Svårigheterna att få finansiering beror förutom företagsspecifika förhållanden på närheten till finansiärer, som banker eller andra kreditgivare och investerare. Även här finns betydande regionala skillnader vilket bland annat beror på skillnader i exempelvis fastighetsvärden mm som företagare och företag kan ställa som säkerhet för krediter.

Läget i näringslivet kan alltså sammanfattas som något starkare. Sysselsättningen har sammantaget ökat och utvecklingen kan vara positiv framöver om inte något konjunkturhämmande inträffar.

Den svenska näringslivsstrukturen

Antalet företag i Sverige varierar stort beroende på vilka företag som räknas in i definitionen. Över tiden ökar antalet företag generellt även om många företag också läggs ner och utgår av olika anledningar. Med en bred definition av företagande har Sverige över en miljon företag registrerade. Många företag måste dock exkluderas eftersom statistiken inkluderar företag som traditionellt sett inte klassificeras som företag.³ För att klassificeras som ett företag i Småföretagsbarometern (liksom i SCB:s Företagsdatabas) så måste företaget till att börja med vara aktivt.

Småföretagsbarometern 2015 omfattar totalt 4 000 företagare inom det privata näringslivet med 1-49 anställda. Urvalet motsvarar totalt över 500 000 privata företag och mer än 500 000 arbetsställen fördelade över hela landet. Sammanlagt har dessa företag omkring 1,8 miljoner sysselsatta. Se tabell 1 för en överblick av näringslivsstrukturen i landet som helhet.

Tabell 1. Näringslivsstrukturen i riket, aktiva företag med minst 1 sysselsatt person.*

Riket	Företag	Arbetsställen	Sysselsatta
Totalt	540 914	614 487	4 370 588
Offentlig verksamhet	2 301	34 908	1 363 804
Övrig verksamhet	21 232	26 026	167 865
Privata företag	517 381	553 553	2 838 919
<i>andel privata företag av totala antalet</i>	95,6%	90,1%	65,0%
<i>andel småföretag av privata företag</i>	98,8%	98,7%	64,5%

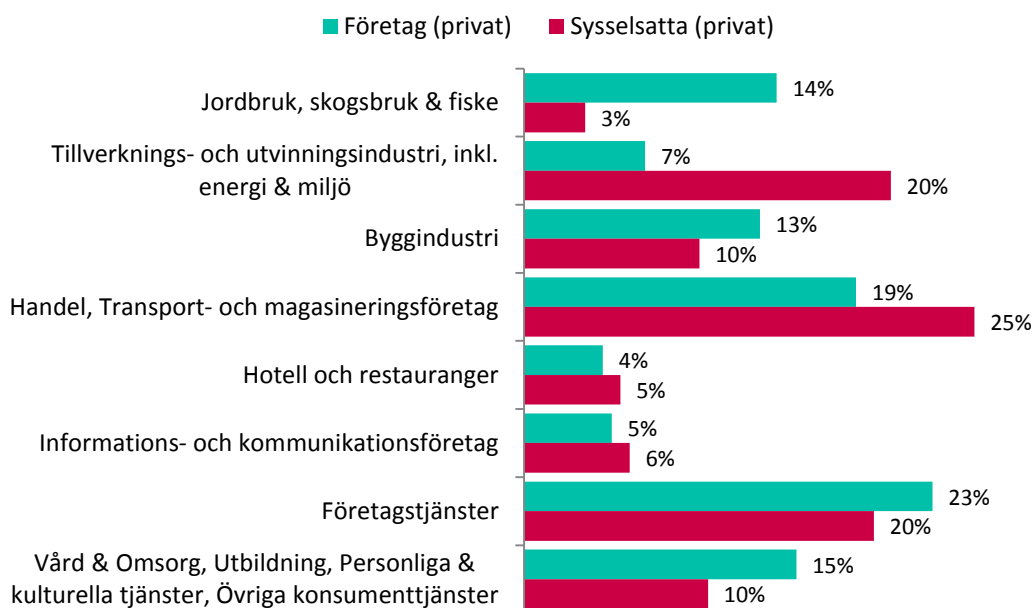
*Statistiken avser företag med minst 1 sysselsatt person, år 2013. Med småföretag avses 1-49 sysselsatta. Källa: SCB.

De privata företagen med minst 1 sysselsatt person fördelar sig i samtliga branscher, se figur 1. Företag i Jordbruk, skogsbruk och fiske-branschen ingår i SCBs statistik redovisad i tabell 1

³ I SCB:s Företagsdatabas finns företag som man i vardagligt tal inte brukar räknas som företag, så som bostadsrättsföreningar och dödsbon.

och figur 1, men inte i Småföretagsbarometerens urval då dessa företag i mycket hög grad kännetecknas av specifika villkor.

Figur 1 Fördelning av privata företag per bransch, antal företag och sysselsatta, 2013 (källa: SCB)



Småföretagsbarometern baseras på en grov indelning av företagen i industri⁴- eller tjänsteföretag, detta för att siffrorna ska bli mer informativa då förutsättningarna för dessa två huvudgrupper av företag skiljer sig mycket åt. Industriföretagen utgörs av både importerande och exporterande företag liksom företag endast verksamma på den inhemska marknaden (detsamma gäller för tjänsteföretagen även om dessa traditionellt sett är mindre involverade i internationell handel). Industriföretagen är också i regel tillverkade, avseende någon eller flera produkter. Dessa produkter kan sinsemellan skilja sig åt mycket och i olika hög grad påverkas av händelser i omvärlden.

Tjänsteföretagen är också sinsemellan en mycket heterogen grupp, d.v.s. det finns stora skillnader mellan företagen både i fråga om företagsstruktur t.ex. antal anställda, men också i vilken typ av tjänst som tillhandahålls.

Kunskapsintensiva tjänsteföretag brukar lyftas fram som en sektor som kännetecknas av höga tillväxttal men också en viss känslighet mot politiska, skattemässiga och andra externa faktorer vilka påverkar företagen.

⁴ Industrisektorn inkluderar även byggnadsbranschen enligt Småföretagsbarometerens industriindelning.

Småföretagsbarometern – Riks

Småföretagsbarometern mäter hur småföretagarna uppfattat det ekonomiska läget idag och inom den närmaste framtiden (de senaste 12 månaderna kontra de kommande 12 månader). Barometern omfattar företag med 1–49 anställda och utifrån de enskilda frågorna redovisas ett sammanlagt indikator över utvecklingen. Skillnaden mellan procentandelen positiva svar minus procentandelen negativa svar benämns netttotal. Nettotalet visar hur tillväxten förändras, snarare än en absolut nivå.

Sysselsättning

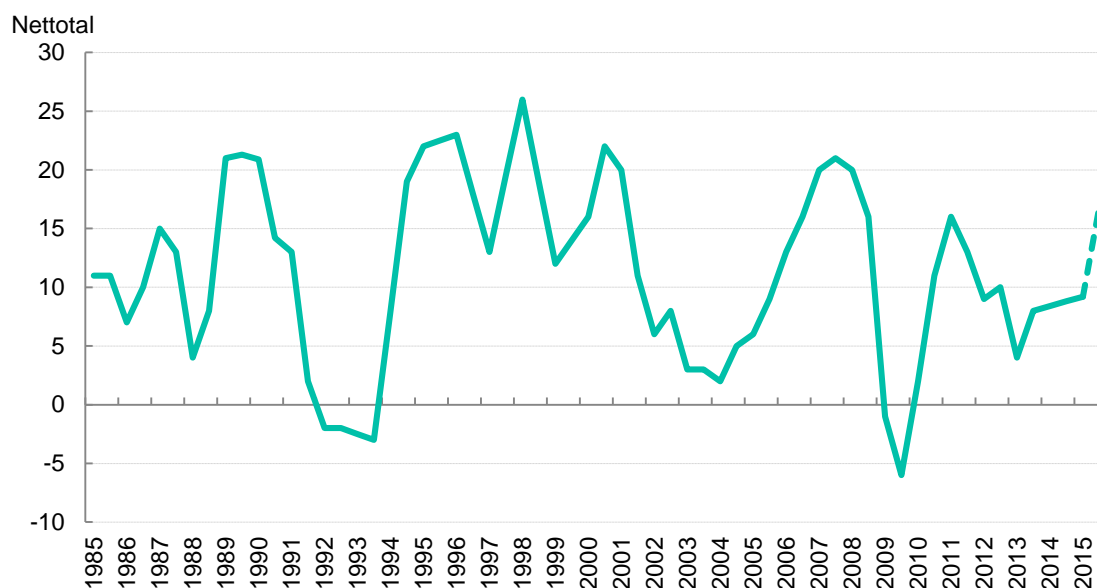
Sysselsättningstillväxten har ökat i landet sedan år 2013 och trenden är fortfarande positiv även om den troligen planade ut något under år 2014, se figur 2. En anledning till att sysselsättningsökningen planade ut kan vara den osäkerhet som råder för olika typer av anställningar, till exempel rörande sänkta arbetsgivaravgifter för unga. Företagarna förväntar sig dock att sysselsättningen ökar tämligen kraftigt framöver. Totalt sett säger nästan var femte företagare (19 procent) att man har ökat sin personalstyrka under de senaste 12 månaderna, medan endast 9 procent av företagen dragit ned personal under samma period. Nettotalet landar på 9, vilket är något lägre än det historiska genomsnittet (11) för nettotalet för sysselsättningstillväxten. Ett netttotal över noll betyder dock fortfarande att andelen företag som ökat sysselsättningen är större än andelen företag som minskat sysselsättningen. Det innebär alltså att sysselsättningen totalt sett ökar i landets småföretag.

Sysselsättning

Sysselsättning mäter hur många som har jobb. Arbete kan vara som anställd, egen företagare eller att på annat sätt arbeta heltid eller deltid. Personer som deltar i vissa arbetsmarknadspolitiska åtgärder inkluderas också som sysselsatta. Ett alternativt mått är sysselsättningsgrad, vilken mäter andelen av den arbetsföra befolkningen som är sysselsatta.

Sysselsättningen är av stor betydelse för den ekonomiska utvecklingen. Med fler i arbete kan vi producera mer och hushållens inkomster växer. Dessutom minskar statens utgifter bland annat genom att arbetslösheten kostar mindre samtidigt som skatteintäkterna ökar. För ytterligare information se exempelvis www.ekonomifakta.se.

Figur 2 Sysselsättningsutvecklingen (nettotal) riksgenomsnittet 1985-2015



Inom tjänstesektorn har 18 procent av företagen ökat antalet anställda, medan 9 procent av företagen minskat antalet anställda. Inom industrisektorn har utvecklingen varit likartad. Det är nu 22 procent av företagen inom industrisektorn som uppger att man ökat i personal medan 11 procent minskat antalet anställda.

Förväntningarna framåt är optimistiska och företagen tror på en fortsatt ökad sysselsättning kommande året. Nettotalet förväntas ligga på 17 på ett års sikt. Industriföretagen är mer optimistiska om utvecklingen framöver och 27 procent av dem tror att antalet anställda kommer att öka under de kommande 12 månaderna. Endast 7 procent av industriföretagen tror att antalet anställda kommer att minska. I tjänstesektorn tror 20 procent av företagen på en ökning av antalet anställda och 4 procent på en minskning.

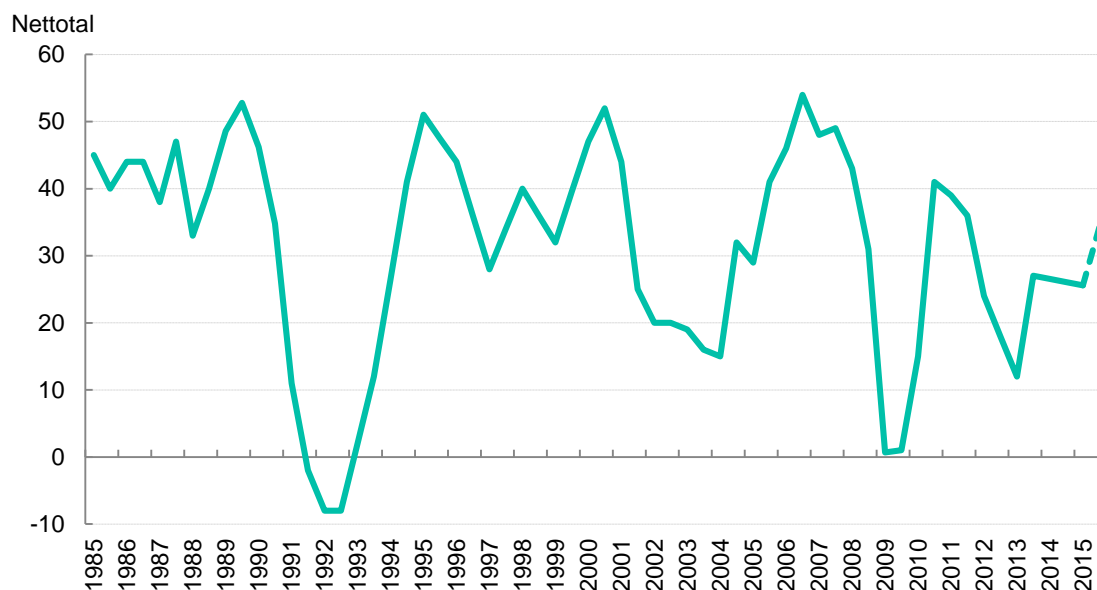
Orderingång

Orderingången för landets småföretag har utvecklats positivt sedan 2013 även om den positiva trenden planat ut under 2014, figur 3. Nettotalet är fortfarande positivt vilket betyder att orderingången ökat, dock ligger den fortfarande något under det historiska genomsnittet. Förväntningarna framöver är att orderingången ska växa.

Orderingång

Med orderingång menas vanligtvis de beställningar som erhållits under en viss period.

Figur 3 Orderutveckling (nettotal) riksgenomsnittet 1985-2015



Den ökade orderingen beror främst på förbättrad ordergång inom industrin, som gått från ett netttotal på 22 hösten 2013 till 32 våren 2015. Men trots ökningen redovisar nära 15 procent av industriföretagen i länet en sjunkande ordergång.

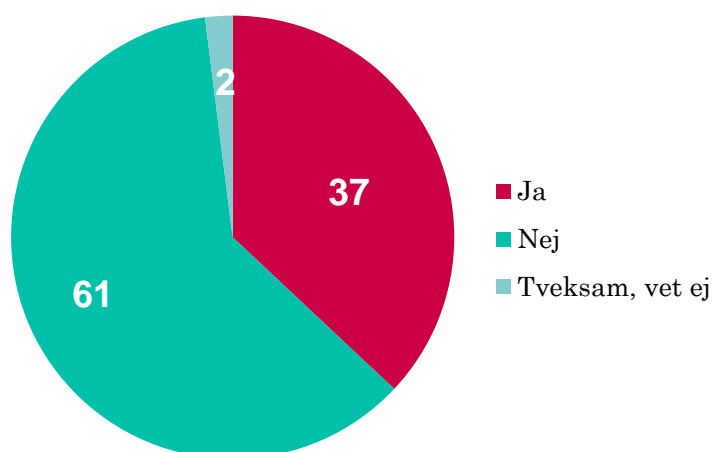
Inom tjänstesektorn har nettotalet fallit från 30 hösten 2013 till 24 våren 2015. Nästan vart femte tjänsteföretag anger att orderstocken minskat (18 procent). Både industri- och tjänstesektorn tror på en ökning av orderingen det kommande året, industrin är något mer positiv.

Konjunkturinstitutet finner i sina löpande mätningar under våren 2015 att företagen är mer negativa om storleken på kommande orderstockar och varulager än tidigare, samt att förväntningarna på produktionsvolymen har justerats ned. Detta kan tyda på att osäkerheten kring utvecklingen framöver ökat även om den är fortsatt positiv över lag.

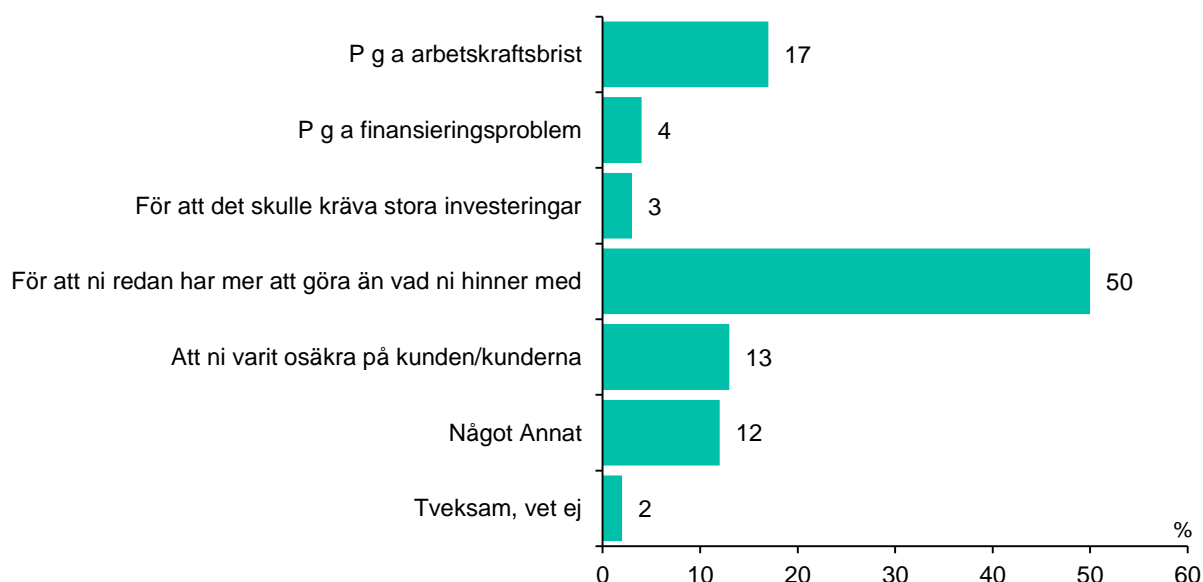
Tackat nej till order

Hela 37 procent av företagen har tackat nej till order under det senaste året, figur 4. Den huvudsakliga anledningen är att företagen uppger att de redan har mer att göra än de hinner med (50 procent av de som tackat nej) men även arbetskraftsbrist (kompetens- och matchningsproblem) och osäkerhet kring kund är vanliga skäl (17 procent respektive 13 procent), se figur 5.

Figur 4 Andelen företag som tackat nej till order under de senaste 12 månaderna



Figur 5 Vad skulle du säga är huvudorsaken till att ni har tackat nej till order under de senaste 12 månaderna?



Problemen med arbetskraftsbrist varierar relativt mycket mellan olika län, vilket tyder på att de regionala förutsättningarna är olika, se småföretagarbarometern på länsnivå för detaljer om respektive län.

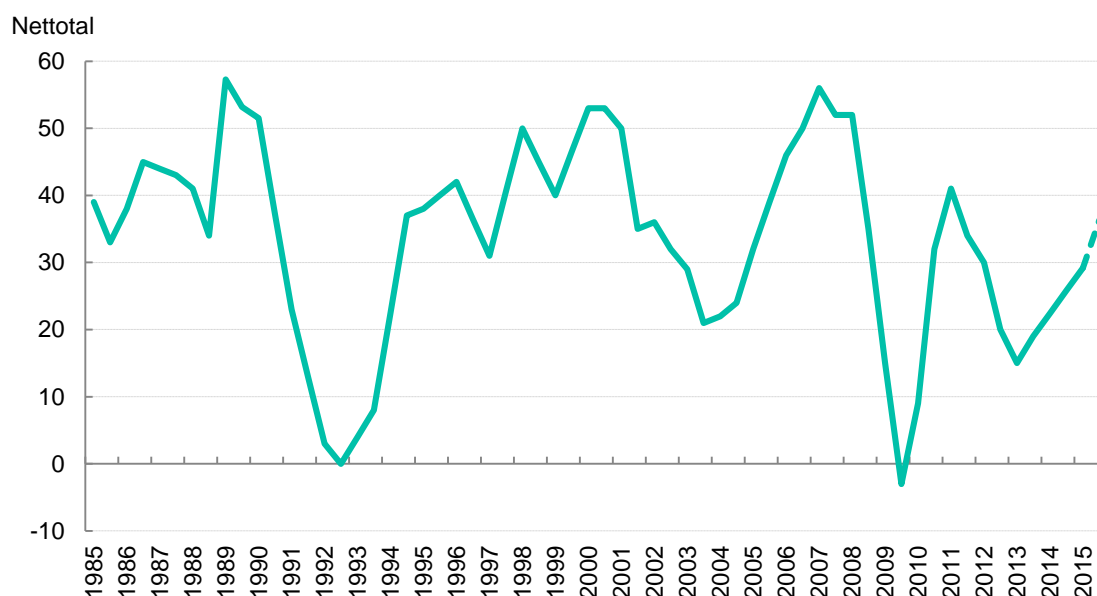
Omsättning

Omsättningstillväxten har ökat sedan 2013 och det är framförallt industriföretagen som dragit utvecklingen. Nettotalet har stigit från 15 hösten 2013 till 29 våren 2015, figur 6. Förväntningarna inför kommande år är fortsatt optimistiska. Totalt sett tror företagen i riket på en omsättningstillväxt de kommande tolv månaderna som gör att nettotalet landar på 36.

Omsättning

Ett företags omsättning är likvärdigt med dess sammanlagda intäkter från sålda varor och utförda tjänster under en viss period. Förändringar i omsättningen jämfört med föregående period används ofta för att indikera företagets tillväxt.

Figur 6 Omsättningsutveckling (nettotal) i riket 1985-2015



Industrin har upplevt en kraftig tillväxt i omsättningen sedan 2013 och gått från 15 i nettotal till ett nettotal på 32. Motsvarande siffror för tjänsteföretagen är nettotal 29 hösten 2013 och nettotal 28 våren 2015. Även inför det kommande året är tjänsteföretagen relativt sett mindre optimistiska än industriföretagen.

Sammanlagd konjunkturindikator

Nu har vi gått igenom utvecklingen av sysselsättning, ordergång och omsättning för landets småföretag. Genom att addera nettotalen för dessa tre faktorer kan en sammanlagd konjunkturindikator för småföretagen i landet konstrueras. I 2015 års mätning är konjunkturindikatorn för landet i genomsnitt 64, figur 7.

Sammantaget kan det konstateras att konjunkturen för småföretagen i Sverige försämrades dramatiskt 2008-2009. Från att år 2007 ha nått ett värde på cirka 124, bottnade index hösten 2009 med ett värde på -8. Därefter påbörjades en återhämtning med positiva netttotal, även om den positiva utvecklingen tillfälligt bröts omkring 2012. Sedan 2013 har utvecklingen dock återigen varit positiv även om tillväxttakten i konjunkturindikatorn avtagit något.

Det är tydligt att botten är passerad och återhämtningen tros fortsätta under det kommande året. Konjunkturindikatorn spås stiga framöver, även om denna positiva utveckling riskerar att vändas av en försvagad konjunktur i Sverige eller i vår omvärld.

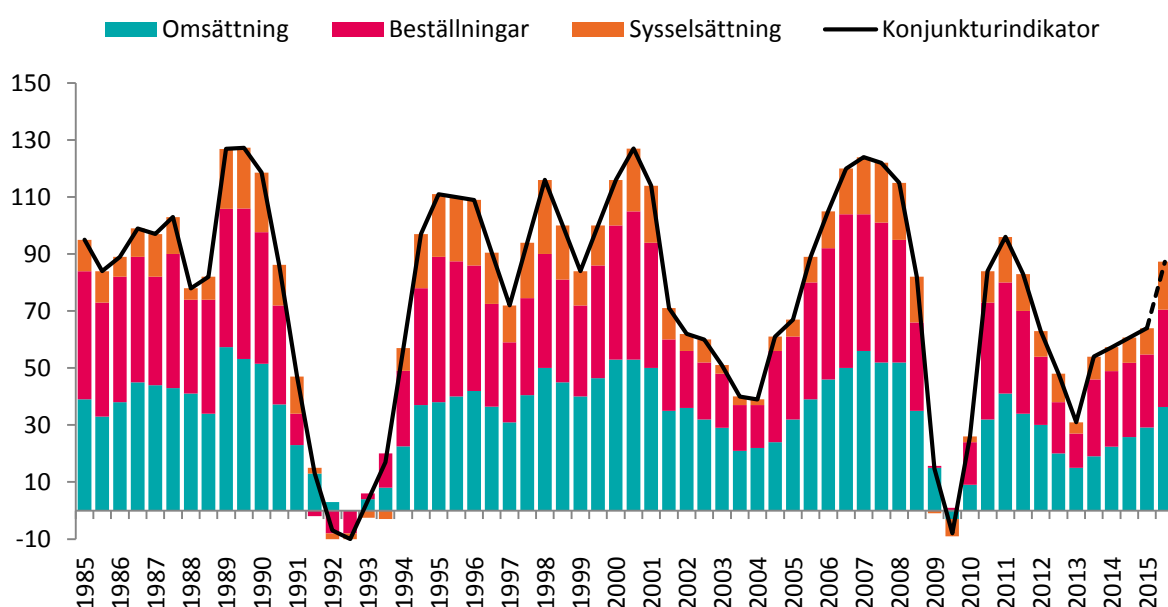
Konjunktur

Konjunktoren beskriver den makroekonomiska utvecklingen, alltså det allmänna ekonomiska läget i en ekonomi. Framförallt omfattar begreppet arbetslöshet, inflation och tillväxt. När man talar om konjunktur brukar man tala om hög- eller lågkonjunktur beroende på konjunkturcykeln. En konjunkturcykel är vanligtvis mellan tre till åtta år.

Högkonjunktur är när industrin har fullt upp med att producera och leverera varor eller tjänster. Det betyder att arbetslösheten är låg och att investeringarna ökar.

Lågkonjunktur är när efterfrågan på varor och tjänster är mindre än det som produceras. När företagen upplever minskad efterfråga på varor eller tjänster, har de svårt att behålla personal och göra nyinvesteringar. Det betyder att arbetslösheten ökar och investeringar minskar

Figur 7 Sammanlagd konjunkturindikator; sysselsättning, ordergång och omsättning (nettotal) i riket 1985-2015

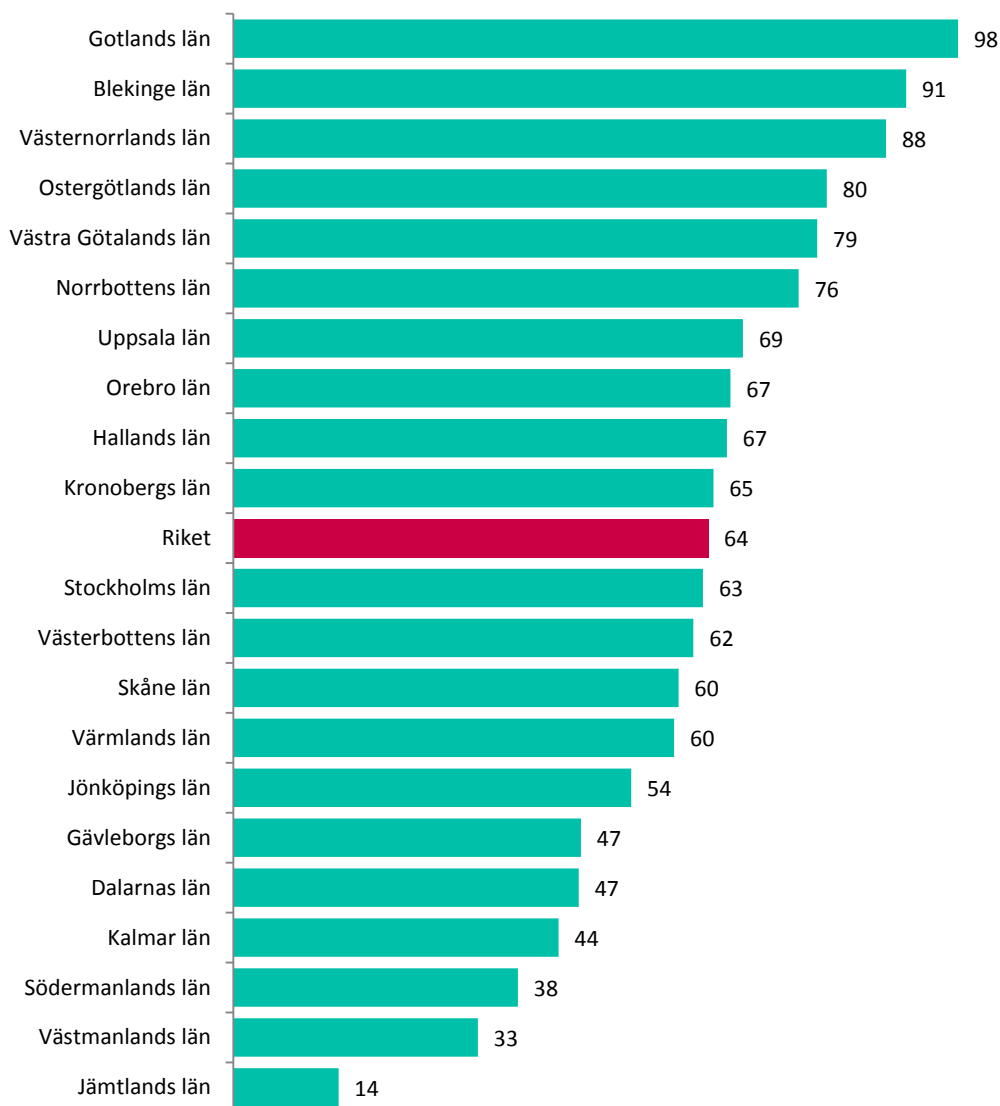


Under det kommande året räknar företagen med en fortsatt ökning, indikatorn stiger från 64 till 87 på ett års sikt. Industrin räknar med en snabbare ökning än tjänsteföretagen på ett års sikt. En anledning kan vara att industriföretagen räknar med en positiv exportutveckling under de kommande 12 månaderna.

Småföretagsbarometerns resultat bekräftas i stort av Konjunkturinstitutet, som kontinuerligt analyserar hushållens och företagets syn på det ekonomiska läget. Enligt Konjunkturinstitutet har konfidensindikatorerna för bl.a. detaljhandel och privata tjänstenäringsstigit. Samtidigt har tillverkningsindustrins konfidensindikator fallit enligt Konjunkturinstitutets mätning. Även hushållens konfidensindikator minskade mellan mars och april enligt Konjunkturinstitutets mätningar.

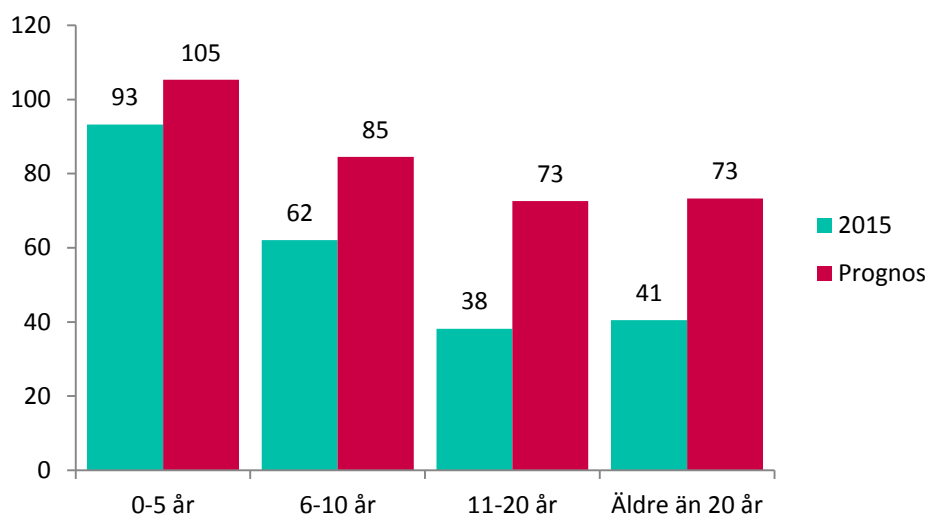
Den sammanvägda konjunkturindikatorn med netttotal 64 placerar sig under det historiska genomsnittet för riket som helhet, vilket motsvarar nettotalet 76, räknat över de 30 år som Småföretagsbarometern skattats. Figur 8 visar Småföretagsbarometern länsvis och i förhållande till riksgenomsnittet.

Figur 8 Länsfördelning runt riksgenomsnittet av sammanlagd konjunkturindikator (netttotal) 2015



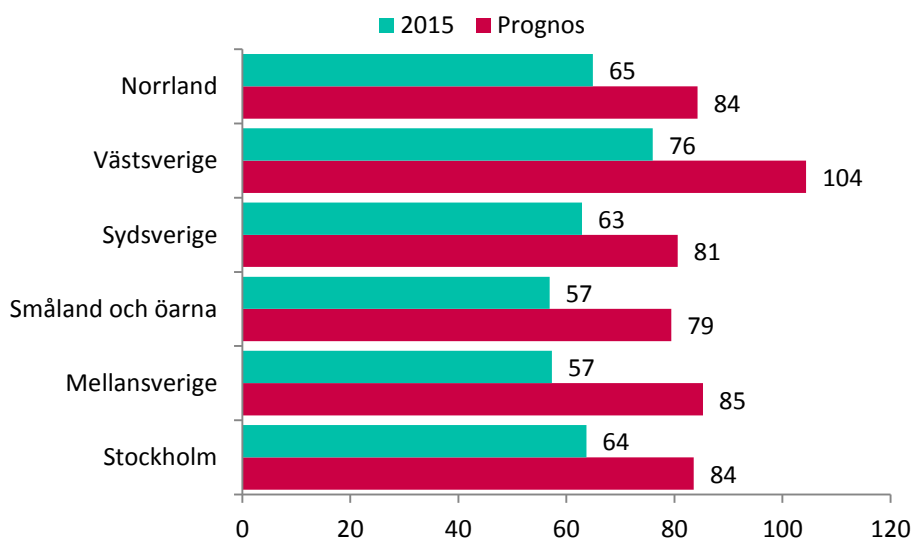
Konjunkturindikatorn och förväntningarna framöver skiljer sig också åt beroende på företagets ålder. Yngre företag är som förväntat generellt sett mer optimistiska om konjunkturläget. Äldre företag tycks vara mer skeptiska om det nuvarande konjunkturläget, men ändå tämligen optimistiska om konjunkturen framöver, se figur 9.

Figur 9 Konjunkturindikatorn 2015 och prognos 2016, efter företagets ålder



Yngre företag har ett generellt högre netttotal, samt räknar med en mer positiv utveckling de kommande 12 månader. Skillnaderna i utveckling av netttotal och förväntningar inför kommande år skiljer sig generellt sett mindre mellan de något äldre företagen, i förhållande till de yngre.

Figur 10 Konjunkturindikatorn 2015 och prognos 2016, efter region



Konjunktoren utvecklas snabbast i Västsverige, företagen i Västsverige är också mest optimistiskt för framtiden, se figur 10 ovan. Stockholms utveckling liknar som väntat riksgenomsnittet medan utvecklingen i Småland och Mellansverige tycks ha varit något mindre positiv.

Lönsamhetsutvecklingen

Lönsamheten dikterar till stor del företagens möjligheter till att växa genom investeringar och nyanställningar. Sedan 2013 har lönsamheten förbättrats avsevärt i landets småföretag, figur 11. Nettotalet för lönsamhet är 18 och förväntas fortsätta stiga till 27 på ett års sikt. Totalt sett är det 37 procent av företagen som uppger en ökad lönsamhet, medan 19 procent uppger försämrad lönsamhet.

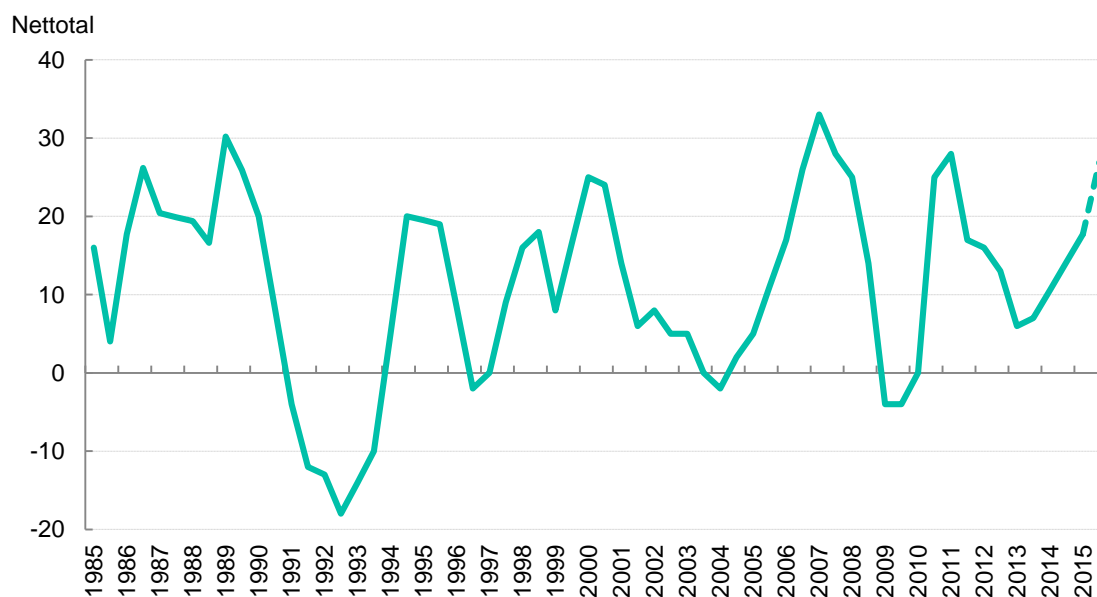
Lönsamhet

För att analysera om ett företag har gått bra eller dåligt räcker det inte bara med att titta på hur stor vinsten är räknat i kronor och ören. Vinsten, eller resultatet, måste ställas i relation till bland annat företagets storlek. Det är denna typ av relativt mått på vinst som avses när företagets lönsamhet diskuteras.

I industrisektorn har nettotalet legat ökat från 9 hösten 2013 till 18 våren 2015. Läget har alltså förbättrats betydligt i förhållande till våren 2013. Även tjänsteföretagens nettotal har ökat, från 9 hösten 2013 till 21 våren 2015.

Utvecklingen framöver ser ljus ut, och avspeglar återhämtningen i konjunkturen. En positiv utvecklingen förväntas under de kommande 12 månaderna i både industri- och tjänsteföretagen. De tämligen dramatiska rörelserna i nettotal för lönsamhet avspeglar framförallt hur småföretagen påverkas av den internationella konjunkturen och exportefterfrågan även om den inhemska konsumtionen också har bidragit starkt till den svenska konjunkturåterhämtningen.

Figur 11 Lönsamhetsutveckling (netttotal) i riket

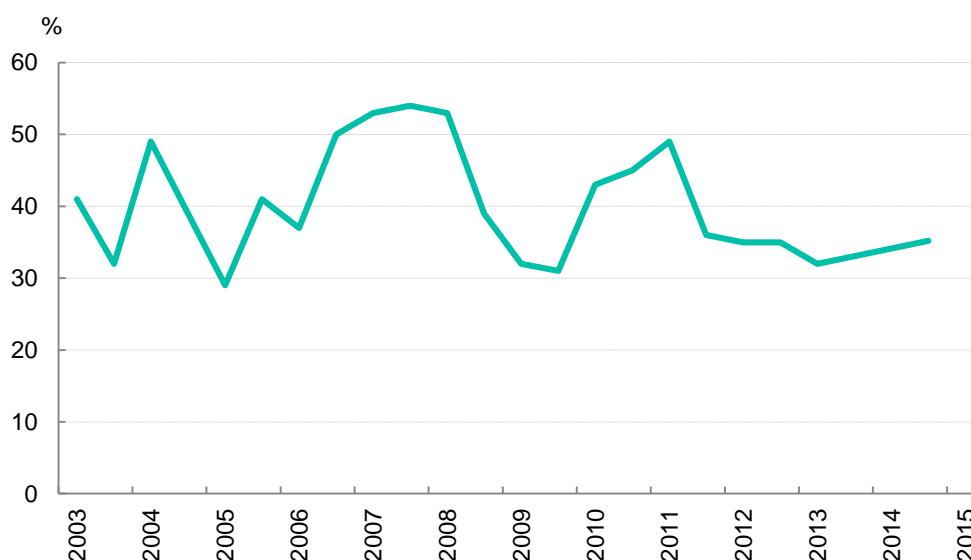


Företagens prisförväntningar

Att konjunkturen nu stärkts leder till att en större andel av företagen räknar med att kunna höja priserna kommande år. Men trots förbättrade utsikter för prishöjningar har företagen tämligen modesta förväntningar gällande prisutvecklingen (netttotal 29 om 12 månader), figur 12. Inom industrin i riket som helhet är det 34 procent av företagen som tror på högre priser, motsvarande siffra för tjänstesektorn är 36 procent.

Prisutvecklingen för de svenska företagens varor tyder inte på några större problem med konkurrenskraften jämfört med våra handelspartners. Även om den reala effektiva växelkursen ökade mellan 2010 och 2013. Sedan 2014 har Riksbanken kraftigt ställt om penningpolitikens utformning med bl.a. negativ reporänta. Omfattande köp av statsobligationer har också bidragit till en svagare krona. Förhoppningen är att detta ska ge exporten en skjuts framåt och därmed bidra till en positiv prisutveckling framöver.

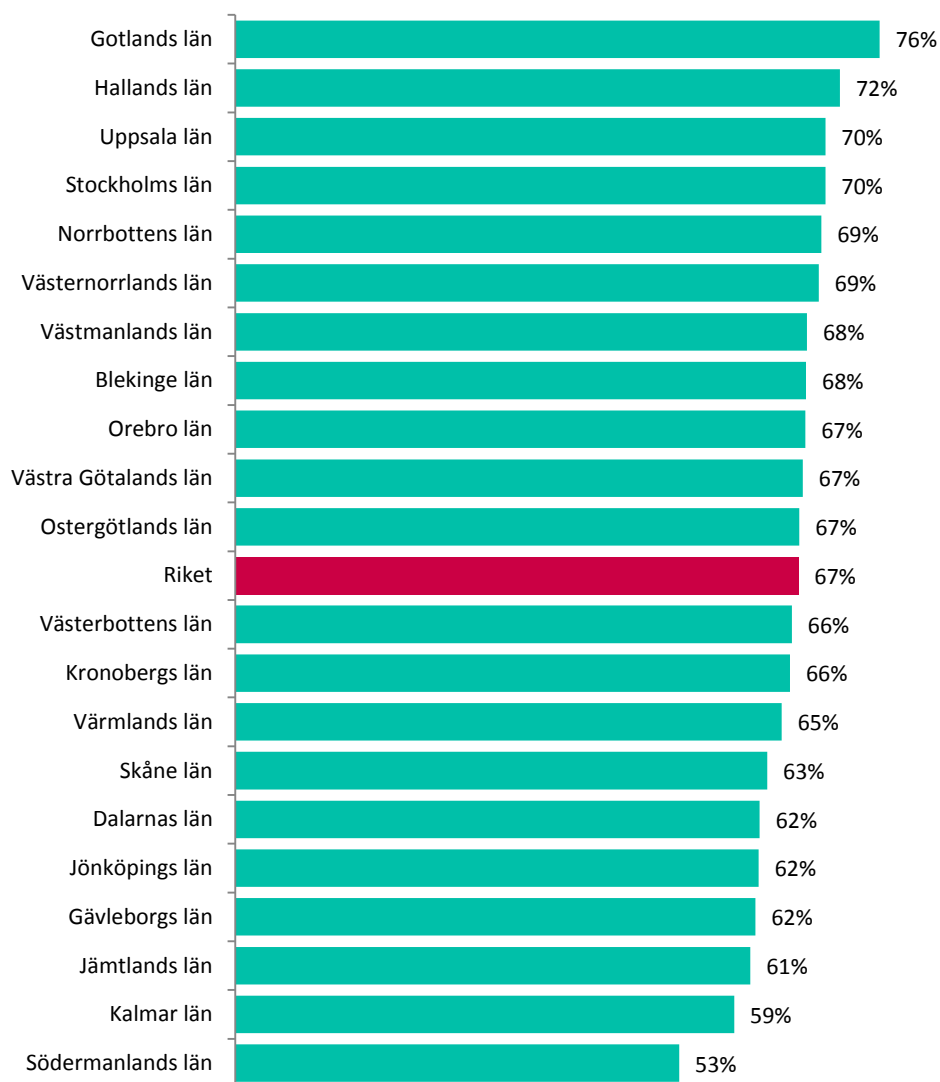
Figur 12 Prisutveckling (andel som svarar högre)



Expansionsutsikter och hinder för expansion

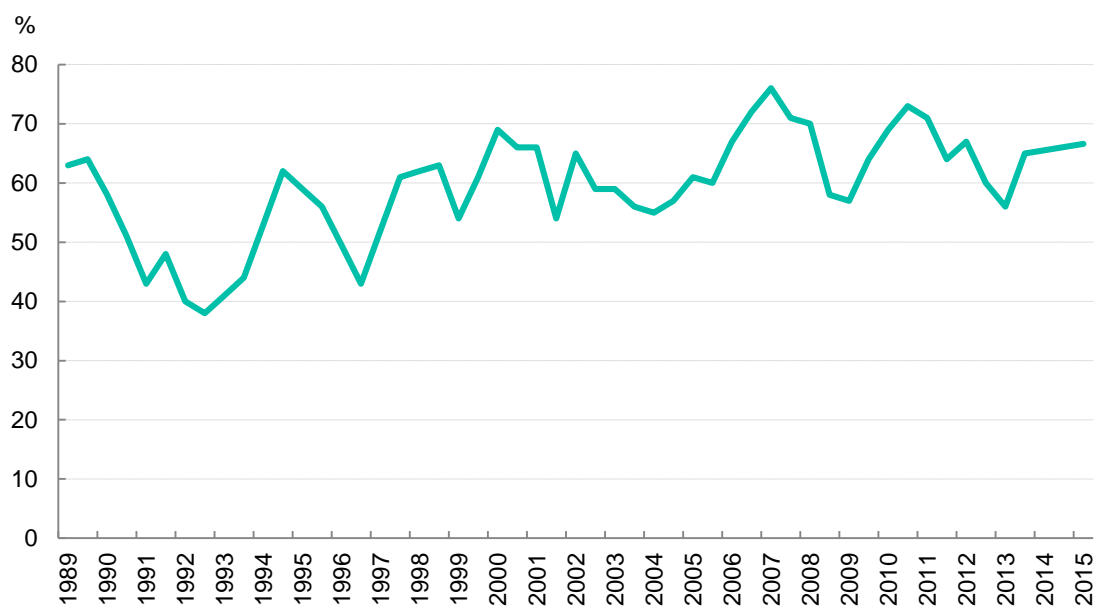
Företagen upplever även i årets Småföretagsbarometer goda möjligheter att växa framöver. Hela 67 procent av företagen anser sig ha goda utsikter att expandera på sikt, figur 13.

Figur 13 Företagens expansionsutsikter (nettotal) per län och i riket 2015



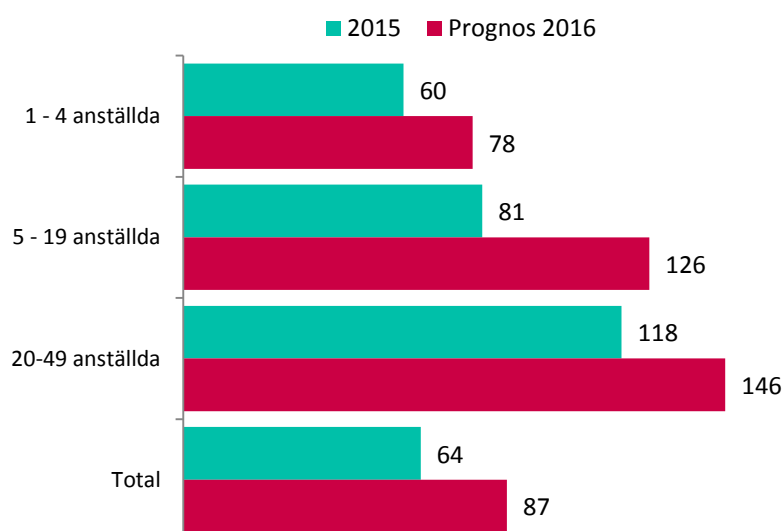
Utvecklingen är en del av en långsiktig trend, där företagen ser positivt på möjligheterna att växa. Det historiska genomsnittet har legat på 59 procent sedan 1989, se figur 14.

Figur 14 Expansionsutsikter (netttotal) i riket, industri- och tjänstesektorn 1989-2015



Mindre företag tenderar att ha en något lägre tillväxt mätt som den samlade konjunkturindikatorn. Även förväntningarna inför de kommande 12 månaderna är något lägre, se figur 15. Mindre företag kan ha större svårigheter att finansiera investeringar, vilket bland annat visades av Företagarnas Finansieringspanel våren 2015.⁵ Även rekrytering och nyanställning kan relativt sett utgöra mer betydande tillväxthinder för mindre företag än för de något större vilket kan förklara att konjunkturindikatorn blir något lägre.

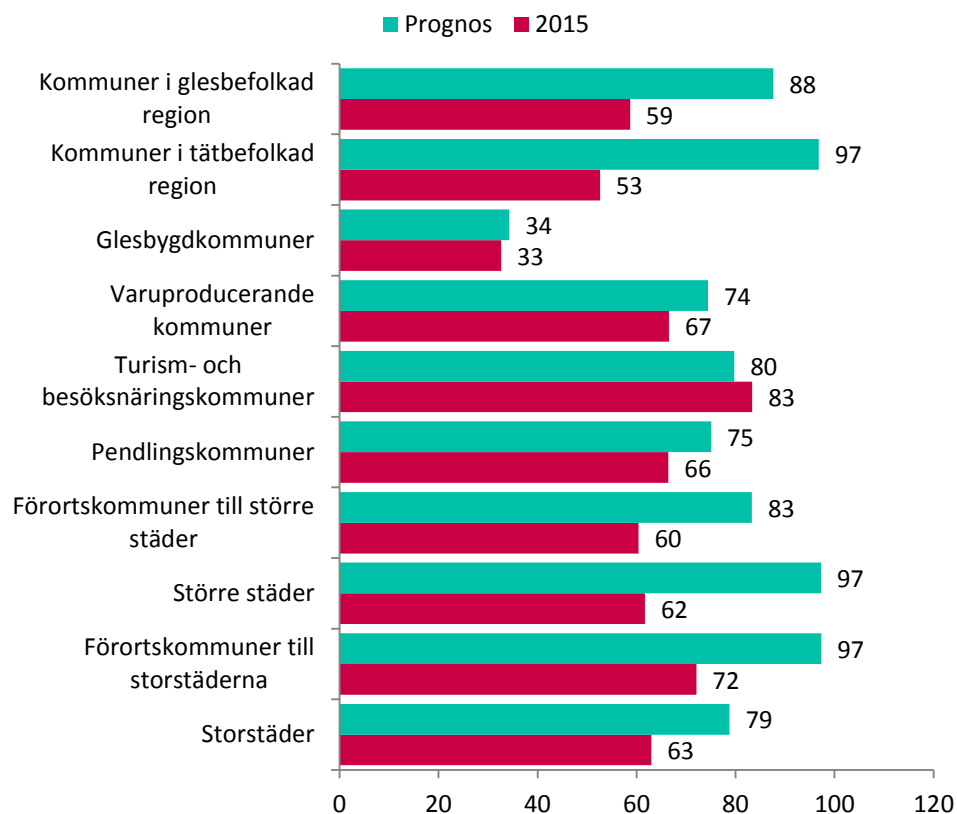
Figur 15 Konjunkturindikatorn 2015 och prognos 2016, efter antal anställda.



⁵ Småföretagen vill växa – men saknar finansiering, Företagarnas Finansieringsrapport 2015 Mars.

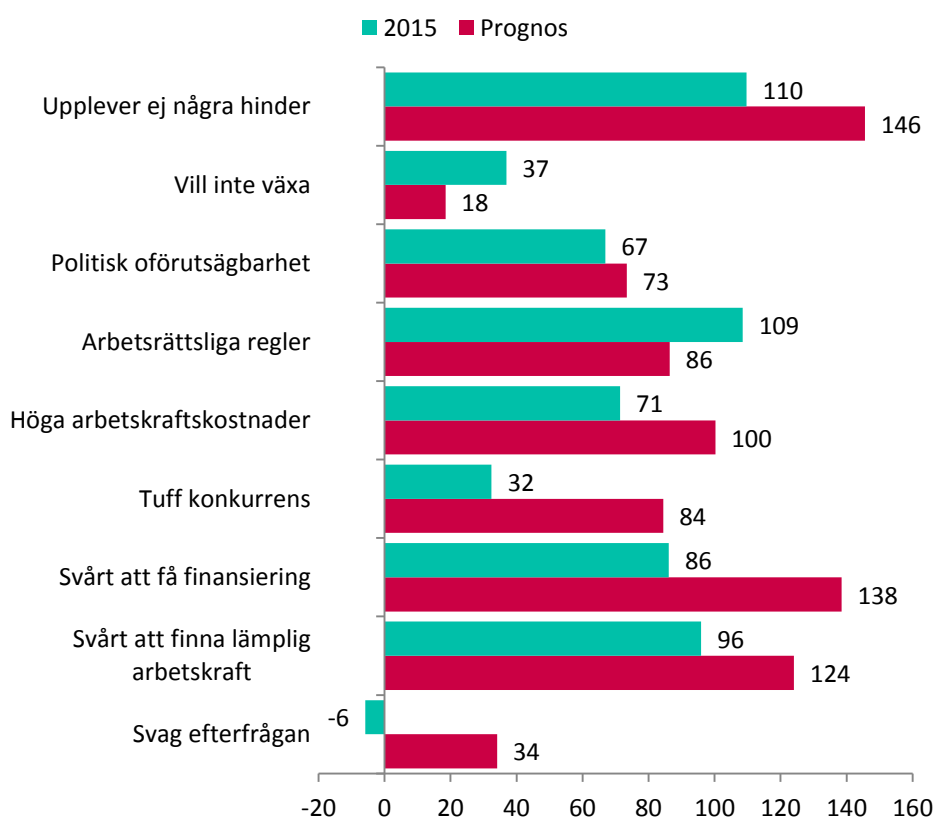
Figur 16 redovisar konjunkturindikatorn utifrån olika kommungrupper. Det är inga betydande skillnader mellan olika kommungrupper, förutom glesbygdskommuner, som växer betydligt långsammare än kommuner i och omkring storstäderna.

Figur 16 Konjunkturindikatorn 2015 och prognos 2016, efter kommungrupper



I figur 17 redovisas konjunkturindikatorn uppdelad efter de svar som företagen redovisat gällande vad de anser vara det största hindret för expansion.

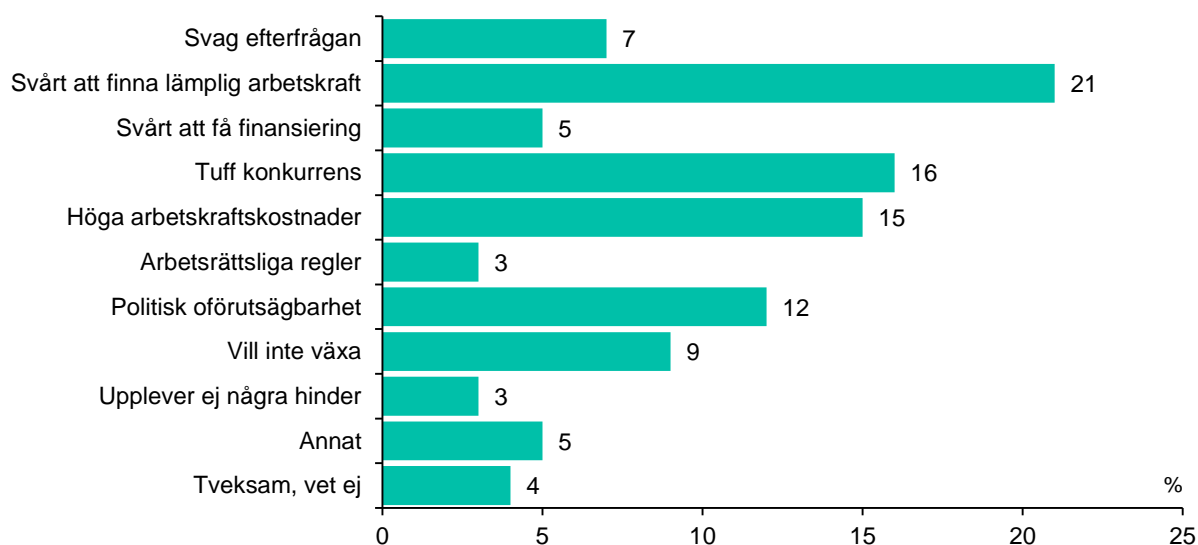
Figur 17 Konjunkturindikatorn 2015 och prognos 2016, efter största hindret för expansion



De som inte upplever några hinder för expansion växer snabbast. Det viktiga är emellertid att minska hinder för företagen som upplever hinder, så att de kan växa: skapa jobb och välfärd. Också de som uppger att de ser arbetsrättsliga regler som det största hindret för expansion växer snabbt, vilket visar att dessa företag verkligen vill anställa och har potential att göra det. De kan skapa fler jobb och växa snabbare om de arbetsrättsliga reglerna kan minskas som hinder för expansion.

Brist på lämplig arbetskraft är fortsatt det näst största tillväxthindret som rikets småföretag upplever. Se figur 18 nedan. Drygt var femte företag (21 procent) uppger detta som största hinder. Tuff konkurrens i den egna branschen samt höga arbetskraftskostnader hamnar på andra plats med 16 respektive 15 procent av företagen som upplever dessa som expansionshinder.

Figur 13 Tillväxthinder enligt företagen i riket 2015 (procent)



Arbetsmarknadsläget är speciellt bekymmersamt för grupper som står längre från arbetsmarknaden, höga kostnader för att anställa riskerar förvära också för dessa grupper att komma in på arbetsmarknaden.

Ett annat problem som relaterar till svårigheten att hitta lämplig arbetskraft är de kompetens- och matchningsproblem som relaterar till bristerna i det svenska skolsystemet. Dessa brister får effekter på företagandet i landet genom att det försvårar företagets rekrytering av kvalificerad arbetskraft. Omfattande reformer är därför nödvändiga inom detta område för att så snabbt som möjligt vända utvecklingen.

Många företag upplever också att politisk oförutsägbarhet utgör ett hinder för expansion, hela 12 procent. Den inhemska politiska miljön har sedan valet hösten 2014 kännetecknats av betydande turbulens och oklarhet vilket minskar förutsägbarheten i näringslivets regelverk vilket i sin tur påverkar företagen. Speciellt tycks denna utveckling slå mot företag som bland sina kunder räknar den offentliga sektorn. Företag i vård- och omsorgssektorn har påverkats i hög grad av den politiska osäkerheten inom sektorn. Inom dessa sektorer finns också betydande skillnader mellan kommuner och län, vilket kan försvåra en jämförelse och bidra till ökad osäkerhet. Lokala villkor och förutsättning blir därför viktiga.

Konjunkturrisker

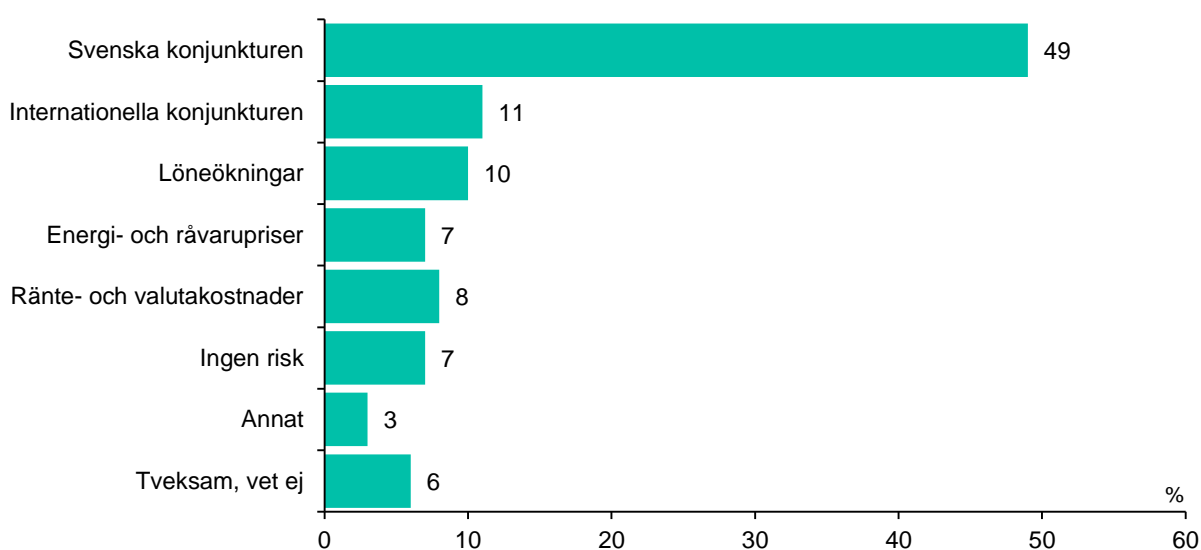
Den inhemska konjunkturen är den största konjunkturrisken enligt mer än hälften av företagen, figur 19. Allt sedan finanskrisen inleddes så har den inhemska konsumtionen bidragit till återhämtningen, exportefterfrågan är fortsatt relativt svag. Den internationella konjunkturen och risken för kraftiga löneökningar ses också som betydande konjunkturrisker av småföretagen.

Ränte- och valutakostnader liksom energi- och råvarupriser oroar också småföretagarna. Under de senaste åren har priset på olja fallit kraftigt vilket medfört att bensinpriset också fallit. Då energi och olja utgör en viktig insatsvara i många företag kan detta ha en relativt stor inverkan på företagets lönsamhet. Samtidigt ser vi nu att den nedåtgående trenden för oljepriset tycks vara bruten och oljepriset har återigen ökat något. För Sveriges del har

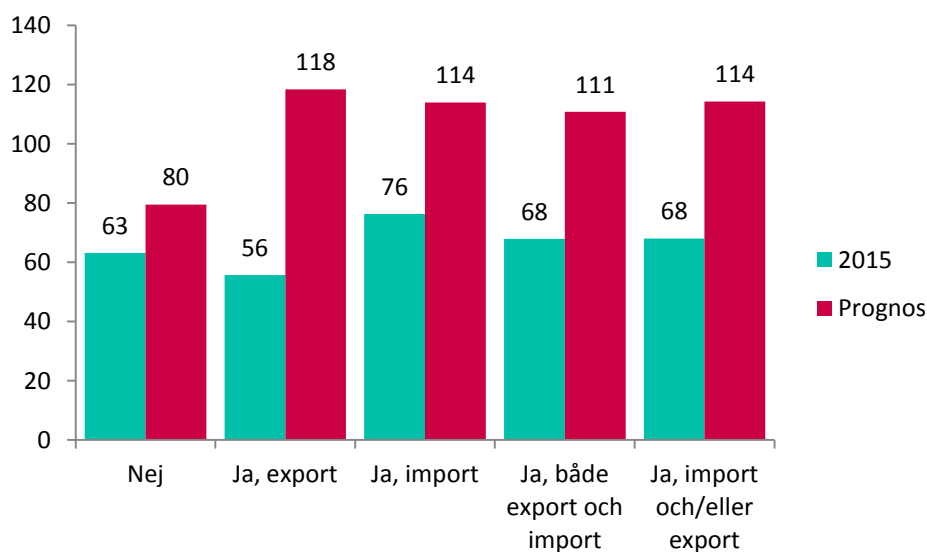
regeringen föreslagit skatthöjningar på olja och bensin vilket riskerar att slå hårt mot de sektorer som är beroende av dessa drivmedel för transporter eller som insatsvara. Speciellt företag på landsbygden brukar anses mer beroende av bil för sin lönsamhet och utveckling.

Den exceptionella räntemiljön som blivit en följd av riksbankens beslut att inför minusränta kan påverka företagen på olika sätt. Även om tanken är att det ska leda till ökade investeringar genom billigare krediter, är det inte säkert att penningpolitiken nått ut till företagen i form av billigare krediter. Osäkerheten som följer av den unika räntemiljön riskerar också att hämma investeringar då många företag tvekar på grund av den stora osäkerhet som råder. Effekterna på exportpriser och valutor är också svåra att förutse.

Figur 19 Vilken anser du är den största konjunkturrisken för ert företag?

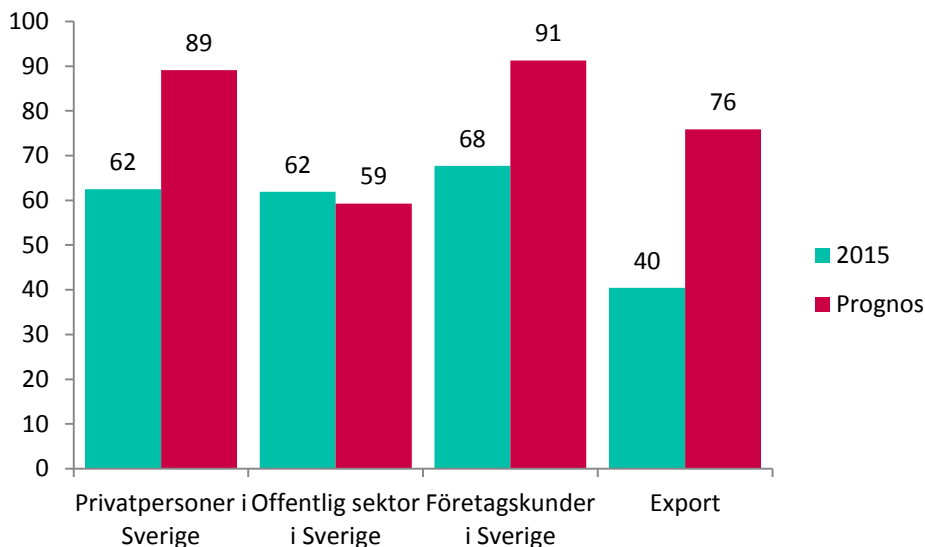


Figur 20 Konjunkturindikatorn 2015 och prognos 2016, efter internationell handel med varor/tjänster



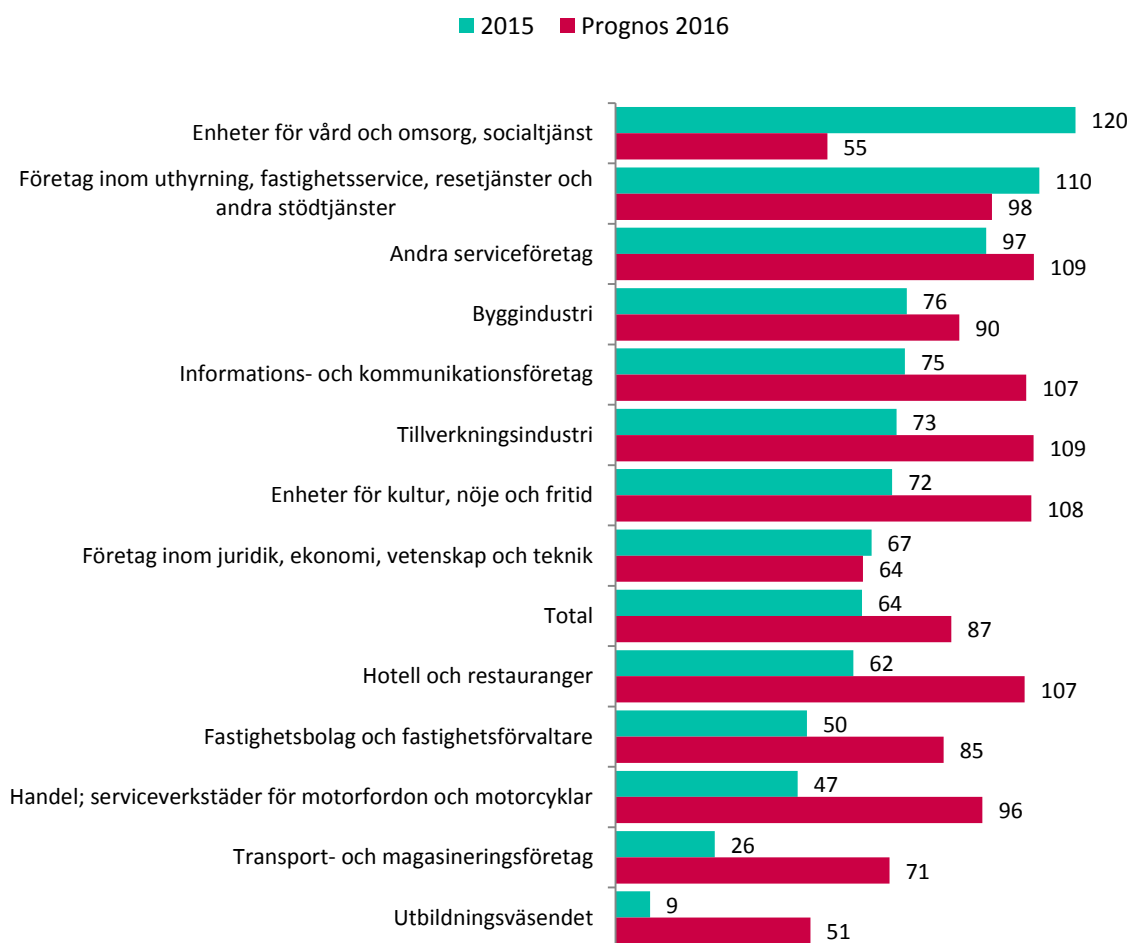
Under de senaste 12 månaderna var det ingen stor skillnad mellan företag som är aktiva i internationell handel och de som inte är det, se figur 20 ovan. De som exporter och/eller importerar är dock betydligt mer optimistiskt för de kommande 12 månader. Figur 21 visar hur konjunkturindikatorn och prognosen fördelar sig över företagen beroende på vilka som utgör företagets huvudsakliga kunder.

Figur 4 Konjunkturindikatorn 2015 och prognos 2016, efter företagets huvudsakliga kunder



Trots att konjunkturen förbättrats avsevärt och företagen är fortsatt optimistiska, finns en viss osäkerhet om denna optimistiska bild kommer att förverkligas. Exempel på osäkerheter som kan påverka konjunkturåterhämtningen är kraftiga pris- och kostnadsökningar samt brist på lämplig arbetskraft. För vissa branscher tycks den politiska diskussionen kring vinstuttag och tillståndsprövning ha en tydlig effekt på förväntningarna. Se figur 22.

Figur 22 Konjunkturindikatorn 2015 och prognos 2016, per bransch



Vård- och omsorgsföretagen har vuxit snabbast det senaste året. Dessa företag utmärker sig också då de är markant mindre optimistiska än genomsnittet av företagen gällande utvecklingen framöver (Figur 22). I nästan samtliga branscher är företagen optimistiska om utvecklingen de kommande 12 månaderna. Att just vård- och omsorgsföretagen utmärker sig med negativa förväntningar på utvecklingen framöver är mycket oroande speciellt eftersom kvinnors företagande är högre i denna sektor.⁶

Resultaten bekräftas av Global Entrepreneurship Monitor's (GEM) Sverige rapport 2015. GEM är en årligen återkommande internationell studie om attityder kring entreprenörskap och uppstarten av nya företag.⁷ GEM-studien visar tydligt att framförallt kvinnors företagande fallit kraftigt i Sverige under 2014. GEM-studien konstaterar att den troligaste förklaringen är de politiska diskussionerna kring RUT- och välfärdstjänsteföretagen inom LOV-systemet skapat en stor osäkerhet och att färre därför vågar satsa på företagande i dessa sektorer. Kvinnor är överrepresenterade i dessa sektorer både som anställda och som företagare och drabbas därför i högre grad av den politiska osäkerheten.

⁶ Enligt beräkningar av Svenskt Näringsliv 2010 ägs eller leds så mycket som 80 procent av företagen i LOV-systemet av kvinnor.

⁷ GEM Entreprenörskap i Sverige – Nationell Rapport 2015, Entreprenörskapsforum.

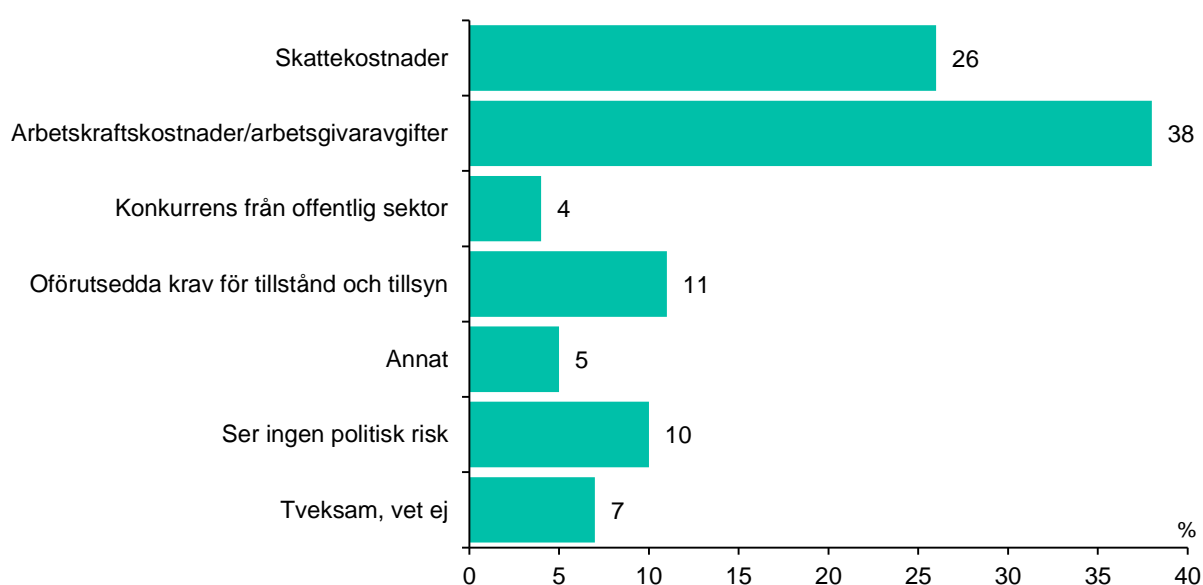
För att fördjupa förståelsen kring företagens syn på konjunkturläget och risker som påverkar företaget, ställdes kompletterande frågor om politiska risker och personliga risker.

Politiska risker

Potentiellt höjda arbetskraftskostnader och arbetsgivaravgifter upplevs som den största politiska risken av företagen. Även ökade skattekostnader upplevs som en betydande politisk risk. Se figur 23.

Som nämnts ovan upplevs oförutsedda krav för tillstånd och tillsyn också som en politisk risk av många företag, inte minst slår denna typ av osäkerhet mot sektorer som i högre grad berörs av den politiska debatten kring ROT- och RUT-tjänster, samt företag i LOV-systemet.

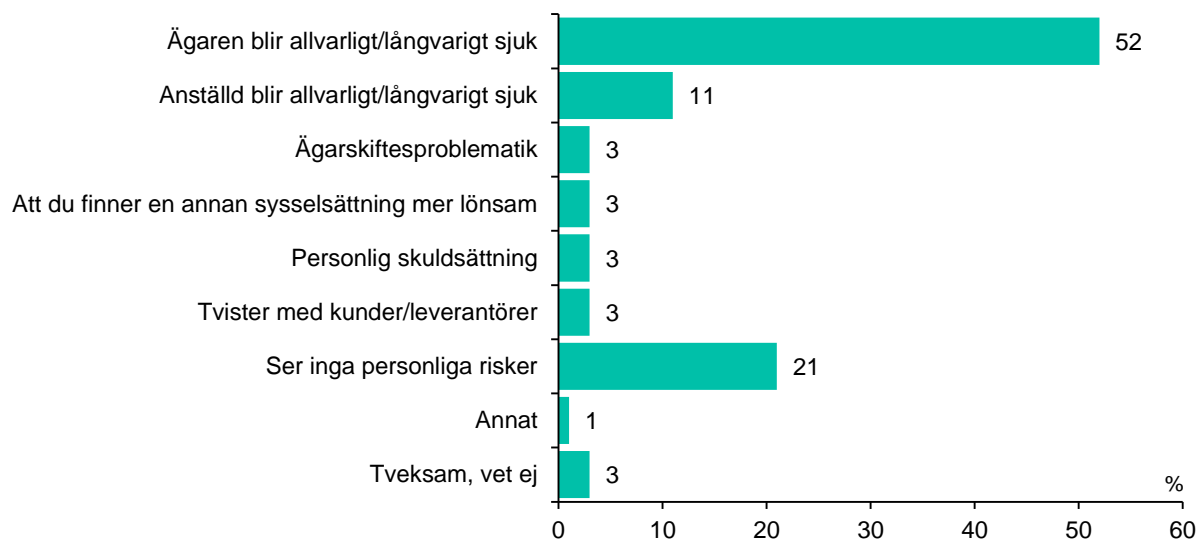
Figur 23 Vilken anser du är den största politiska risken för ert företag?



Personliga risker

De flesta företag upplever att den största personliga risken för företaget är ifall en ägare, eller ägaren, blir långvarigt sjuk (figur 24). Risken att anställda blir långvarigt sjuka är upplevs också som betydande i många företag. Relativt få företag ser ägarskiftesproblem som den största personliga risken, även om det finns stora regionala skillnader i synen på dessa problem.

Figur 24 Vilken anser du är den största personliga risken för ert företag?



Analys och slutsatser

Utvecklingen i svensk ekonomi är avgörande för småföretagen. Nästan hälften av företagen anser att den svenska konjunkturutvecklingen är den största risken. Drygt vart tionde företag anser att den internationella konjunkturen är den största konjunkturrisken.

De företag som är mest skeptiska om utvecklingen framöver är verksamma i vård- och omsorgssektorn. Förväntningarna är låga trots att sektorn utvecklats mycket positivt under de senaste 12 månaderna. En förklaring till företagens låga förväntningar kan vara den politiska diskussion som rör vinstförbud och tillståndsgivning inom LOV-systemet, men även skatteförslag riktade mot tjänstesektorn innebär att företagens förväntningar förändrats.

Trots den politiska turbulensen och en ökad osäkerhet inom vissa sektorer har konjunkturen hos landets småföretag med 1–49 anställda förbättrats sedan 2013. Den samlade konjunkturindikatorn, som är en summering av nettotalen för sysselsättning, omsättning och orderingång, har ökat från ett nettotal på 54 hösten 2013 till nettotal 64 våren 2015. Uppgången är i linje med vad företagarna förväntades sig hösten 2013.

Effekterna på sysselsättningen har hittills varit relativt blygsamma, även om nettotalen stigit något sedan 2013. Industrieföretagen tycks ha haft en något mer positiv utveckling vilket troligen kan förklaras av en viss återhämtning i exportsektorn.

De globala tillväxtförbättringarna förbättrats långsamt även om en viss osäkerhet fortsatt råder inom euro-området och som relaterar till den osäkra ekonomiskpolitiska situationen i Grekland. Den svenska konjunkturen förväntas utvecklas positivt även om regeringens skattehöjningar riskerar att slå mot hushållens konsumtion. Aviserade satsningar på infrastruktur och exportfrämjande kan å andra sidan bidra till ökad efterfråga vilket kan inverka positivt på konjunkturutvecklingen.

Svenska företag etableras och drivs främst genom egna medel. För många företag som vill växa är finansieringsmöjligheten ett hinder. Höga kapitalskatter slår mot småföretagarnas lönsamhet och minskar tillgången på kapital för nya och växande företag. Dessutom förutsätter ett bra företagarklimat enkla och stabila regler som ger stöd istället för hinder. Som Företagarna har visat skapas 4 av 5 jobb av småföretagen. Jobb betyder skatteintäkter för det allmänna och i stort sett var 3:e skattekrona av kommunernas skatteintäkter står småföretagen för.

De 5 viktigaste utmaningarna för det svenska företagsklimatets utveckling är därför även fortsättningsvis att:

1. Göra det billigare att anställa. Genom att införa ett arbetsgivaravdrag kan arbetsgivaravgiften sänkas generellt för mindre företag som vill anställa. Dessutom måste småföretagens sjuklöneansvar begränsas. Det minskar risken vid nyanställningar.
2. Förbättra tillgången till kompetens. Arbetsförmedlingens arbetssätt måste anpassas efter småföretagens situation. Hela det svenska skolsystemet måste stärkas och lärlings- och introduktionsjobb måste bli möjliga att utnyttja för alla företag.
3. Ge företagare en tryggare social situation. Reglerna för a-kassa, sjukpenning och föräldrapenning måste vara lika, oavsett om man är företagare eller anställd.
4. Förbättra tillgången till finansiering. Det måste bli enklare för företagare att få tillgång till kapital och möjlighet att bygga upp eget kapital. Genom att förbättra skattereglerna för småföretagare och skapa förbättrade lånevillkor blir det enklare att växa och expandera.
5. Förenkla reglerna. Myndigheternas regler och informationsinsamling måste utformas så att de går att tillämpa även i små företag där ägaren ofta sköter all administration. Myndigheterna bör i högre grad samordna sina uppgifter så att småföretagares vardag förenklas.

Appendix – Finansieringsfrågor i 2015 års Småföretagsbarometer

Finanskrisen slog kraftigt mot de små företagens möjligheter att finansiera sig. Även nu flera år efter finanskrisen anser många småföretag att det är svårt att få extern finansiering för att utöka verksamheten och att anställa. Studier visar att Sverige på aggregerad nivå tycks ha relativt mycket riskkapital i bred bemärkelse, framförallt i form av kollektiva sparande i pensionsfonder och liknande institutionella sparformer. Men kapitalet tycks inte nå fram till de små företagen vilket har visats i en rad undersökningar förutom av Företagarna bl.a. av Världsbanken.⁸

Finansieringssvårigheterna kan ha flera olika förklaringar. Den viktigaste faktorn är dock svårigheterna att få nya krediter och att utvidga befintliga banklån samt den höga kostnaden för banklån. Kostnaderna för banklån och krediter till företag tycks fortfarande vara höga i förhållande till aktiemarknadens avkastning och det låga ränteläget. Troliga förklaringar är bristfällig information mellan kreditgivare och låntagare, men också regelverk som påverkar finansieringsaktörernas utlåning till företag. Vissa regionala skillnader tycks också finnas vad gäller bankernas roll som kreditgivare till företag i regionen.

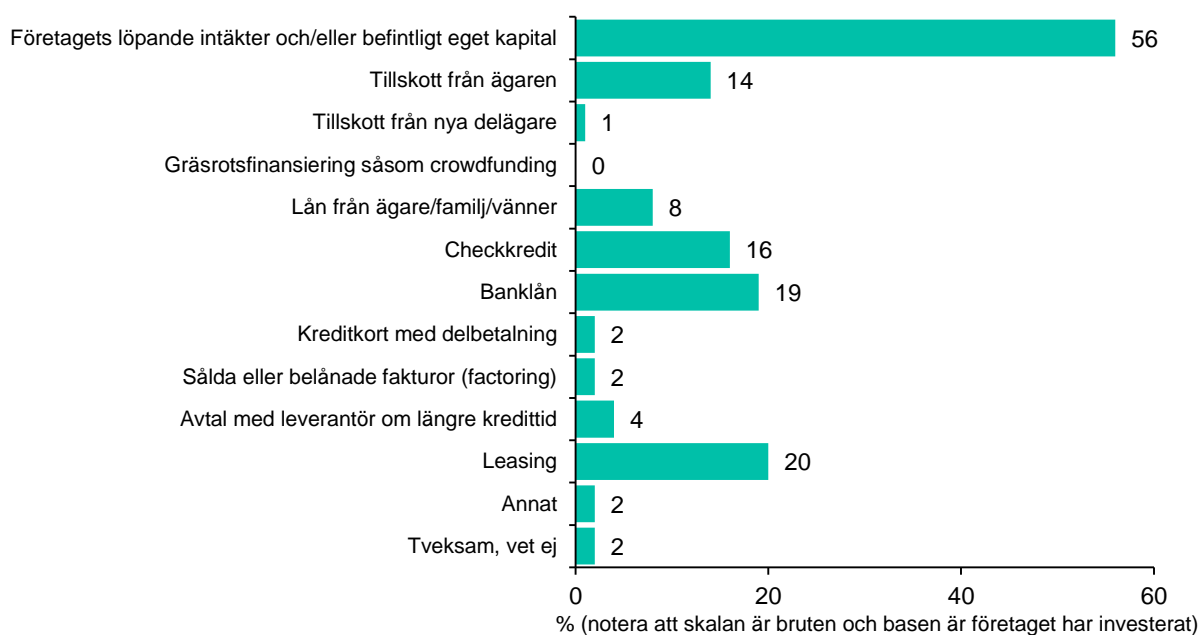
Finansieringssätt

Majoriteten av alla företag använder egna medel i form av löpande intäkter och befintligt kapital till att finansiera företagets investeringar. Se figur 25. En relativt stor andel av alla företag använder också checkkredit för att finansiera löpande verksamhet och investeringar. Skillnaden i ränta på utnyttjad checkkredit kan förväntas vara betydande mellan företag i olika storleksklasser, baserat på antal anställda etc. Räntekostnaderna kan därför vara betydligt högre för de mindre bolagen och generellt högre än vad som kan förväntas av det allmänna ränteläget i ekonomin.

I många företag finansieras också stora delar av investeringarna med tillskott eller lån från ägaren samt dennes familj. Detta resultat beskriver på ett tydligt sätt hur företagande innebär en betydande privatfinansiell risk för företagaren och dennes familj.

⁸ Sweden's Business Climate A Microeconomic Assessment, World Bank 2015.

Figur 5 Finansieringssätt (företag som har investerat)



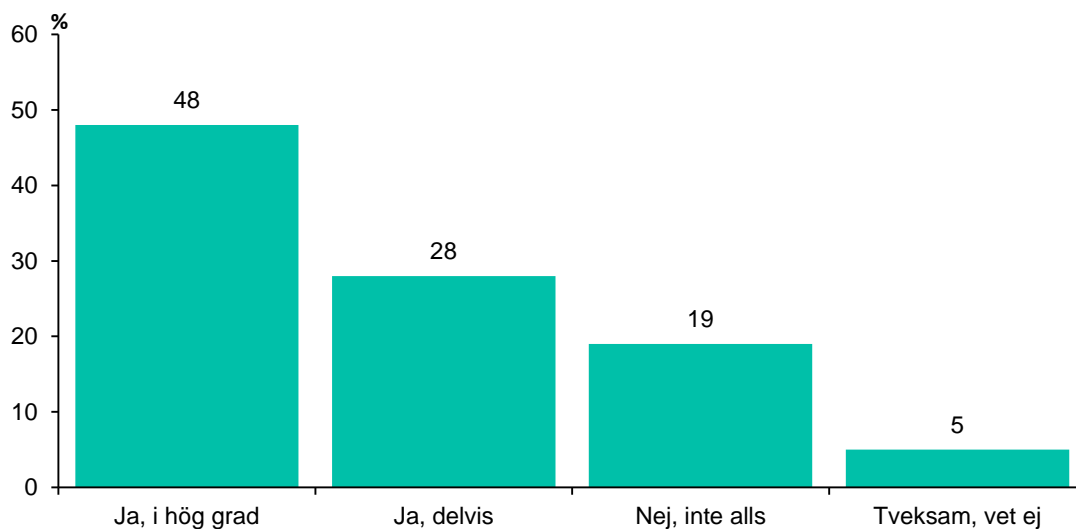
I Företagarnas senaste finansieringsrapport svarade 47 procent av företagen att de upplever det som ganska eller mycket svårt att få extern kredit för att finansiera företagets investeringar och löpande verksamhet. Större företag har emellertid ofta betydligt lättare att finansiera sin verksamhet och investeringar med extern finansiering.⁹

Bankens lokala förankring och bemötande

Omkring hälften av alla företag i landet anser att deras bank har en hög grad av lokal förankring (48 procent), figur 26. 28 procent av landets företag upplever att banken delvis har en lokal förankring. I länet är det en något lägre andel att banken i hög grad har en lokal förankring, men något högre andel att den delvis har det. Var fjärde företag upplever att deras bank inte har någon lokal förankring i landet.

⁹ Se bl.a. Småföretagen vill växa – men saknar finansiering, Företagarnas finansieringsrapport 2015.

Figur 6 Upplever du att företagets bank har en lokal förankring?



När det gäller bankernas rådgivande roll till företagen upplever 57 procent av företagen på riksnivå att de får ett delvis eller i hög grad personligt och engagerat bemötande i kreditprövningsfrågor, se figur 27.

Figur 27 Upplever du att ni får ett personligt och engagerat bemötande i kreditprövningsfrågor?

