

SVENSKA FOLKET BETYGSÄTTER MYNDIGHETSSVERIGE

SÖREN HOLMBERG OCH MARCUS WEISSENBILDER

Sammanfattning

När medborgarna bedömer myndigheter samt regionala/kommunala verksamheter finns det såväl goda som mindre goda nyheter. En god nyhet är att flertalet myndigheter och verksamheter bedöms övervägande positivt av befolkningen, att det finns få sociala och demografiska gruppskillnader i bedömningarna samt att de mest centrala myndigheterna får höga betyg. Mindre positivt är att bedömningarna av myndighetssverige har kommit att bli allt mer ideologiskt polariserat och partipolitiskt färgade. Skillnader finns inte enbart mellan S-väljare, som är mest positiva och SD-väljare, som är mest negativa, utan en ideologisk polarisering är överlag synlig mellan vänster- och högersympatisörer. Identifiering sett till parti och ideologi bör inte reflektera sig i liknande bedömningar, bedöms verksamheten som partisk står svensk offentlig förvaltning inför allvarliga problem sett till demokratisk legitimitet.

Sedan många år tillbaka har det inom den samhällsvetenskapliga forskningen funnits stöd för tesen att medborgarna bör spela en aktiv roll i bedömningen av myndigheternas verksamhet (Holmberg & Rothstein, 2012; Charron m.fl., 2019), något som sedan ett antal år tillbaka har fått genomslag i myndighetssverige. Detta är vad som sedan låg som bakgrund till forskningsprojektet *Kvalitet i offentlig verksamhet* (KOV). Projektet startade under 2010 som ett samarbete mellan forskare vid SOM-institutet och Statskontoret (Johansson & Holmberg, 2011). Förhoppningen med projektet var att det skulle skapas mer långsiktiga mätserier som varje år mäter hur svenskarna bedömer kvaliteten hos olika myndigheters och regionala/kommunala verksamheter samt huruvida de överhuvudtaget känner till verksamheterna. Som ett resultat av detta forskningsprojekt har sedan 2010 ett antal olika myndigheter/verksamheter mätts – vissa har undersökts varje år, medan andra har mätts med varierande regelbundenhet. I studien år 2021 omfrågas elva myndigheter och tre kommunala/regionala verksamheter.

För att på riktigt kunna utkräva ansvar av offentlig verksamhet är det av stor vikt att medborgarna får vara med och bedöma hur de offentliga verksamheterna sköts. Utöver politiker och olika granskningsorgan finns det en vikt i sig av att såväl brukare av myndigheternas service som en mer allmän och bred samling av medborgarna får ge uttryck för sina åsikter om hur myndigheterna sköter sitt arbete.

Inte minst det faktum att flera av de svenska myndigheterna inte konkurrerar på en aktiv marknad och därmed inte kan bedömas utifrån klassiska ekonomiska indikatorer gör det viktigt att medborgarna med regelbundenhet får uttrycka sina åsikter om myndigheterna och kvaliteten på den verksamhet de bedriver. Trots detta finns det få tillfällen och arenor för folket att få uttrycka sina åsikter av detta slag, något som såväl gäller i Sverige som internationellt (Tria & Valotti, 2012; Pidd, 2012; Sundell, 2015). Att det finns möjligheter för medborgarna att uttrycka sina åsikter är av vikt för att så väl myndigheterna själva, som ansvariga politiker, ska veta huruvida myndigheternas inriktning och fokus bör förändras.

För att mäta förtroendet för myndigheter i enkätundersökningar används ett antal olika frågor om de svarandes personliga erfarenhet (hur nöjda eller missnöjda de är) samt frågor som betonar det mer känslomässigt affektiva (förtroendefrågor). I syfte att komma åt så kallad ”job performance” eller verksamhetskvalitet, används i KOV-projektet också frågor om vad de svarande faktiskt gör för bedömning av verksamhetens kvalitet. Bedömningsfrågorna i projektet har därmed utformats på följande vis: ’Hur anser Du att följande myndigheter sköter sina uppgifter?’ respektive ’Hur tycker Du att den verksamhet fungerar som bedrivs på följande områden i det landsting/region eller kommun där Du bor?’. Svartalternativen är sju till antalet. Fem där de svarande får ange hur de bedömer att myndigheterna/verksamheterna sköter sig – från mycket eller ganska bra, över varken bra eller dåligt till ganska eller mycket dåligt. Därutöver finns två svartalternativ där svarspersonerna kan uppge att de inte känner till myndigheten/verksamheten eller att de inte har någon uppfattning.

Att inkludera de två sista alternativen, som rör sig i en slags ”vet ej”-kategori är viktigt för att så väl kunna hålla bedömningarna fria från svar som är ogenomtänkta samt svar av mer godtycklig slumpartad karaktär. Inkluderingen av dessa alternativ gör att de som inte vill eller kan uppge ett omdöme har en möjlighet att undkomma detta och därmed höjs datakvaliteten bland de som faktiskt uppgett svartalternativ (Dolnicar & Grün, 2014). Utöver detta ger det en möjlighet att se huruvida myndigheter och verksamheter egentligen är bekanta hos befolkningen. I forskningen, som till stor del är inspirerad från USA, talas det om ”name recognition” (Kam & Zechmeister, 2013), eller på svenska om verksamhetskännedom, som en viktig faktor för myndigheters och verksamheters kommunikation och utvärdering. För att medborgare överhuvudtaget ska kunna avge ett omdöme är ett minimikrav att de är bekanta med vad de ska bedöma. Detta kapitel kommer därför presentera hur medborgarna bedömer olika myndigheter och verksamheter, hur väl de känner till dem och vad detta säger om det nuvarande läget för myndighetssverige.

Välkända och mindre kända myndigheter

Svenska folket har överlag en förhållandevis god kännedom om svenska myndigheter och deras verksamhet (tabell 1). Bland de myndigheter som har undersökts sedan

mätningarna om kvalitet i offentlig verksamhet startade 2010 har en överväldigande andel en kännedom som ligger över 50 procent, enbart åtta av myndigheterna landar på en siffra under denna nivå.¹ Snittkännedomen bland de 31 myndigheterna landar på 63 procent. En viss brasklapp bör dock lyftas här, då individer som gärna besvarar en enkät om samhälle och opinion möjligen också har en högre politisk och samhällelig kunskap, vilket skulle kunna dra upp kännedomssiffrorna något.

Sett till vilka myndigheter som placerar sig i topp på listan kan det spekuleras i att kännedom om en myndighet troligtvis främst baserar sig på två faktorer; eget nyttjande av myndighetens service samt hur medialt framträdande myndigheten är. Bland de myndigheter som toppar listan syns exempelvis Polisen (97 procent), Folkhälsomyndigheten (92 procent) och Valmyndigheten (86 procent). Samtliga dessa tre myndigheter hade i samhällsdebatten en mycket framträdande roll under 2022. Polismyndigheten såväl i valrörelsen där lag och ordning låg högt på agendan (Martinsson & Andersson, 2023) som i allmänhet i mediernas rapportering där frågor om brottslighet fick stort utrymme. Folkhälsomyndigheten, vilken haft en framträdande roll under hela coronapandemin med dagliga presskonferenser samt Valmyndigheten, vilken medborgarna av naturliga skäl får kännedom om kring ett valår. Tesen att nyttjande och medialt framträdande är bland de viktigaste aspekterna för kännedom verkar därmed få stöd.

Lägre kännedom har myndigheter likt Forum för levande historia (21 procent), Havs- och vattenmyndigheten (26 procent) samt Rekryteringsmyndigheten (28 procent). Ingen av dessa myndigheter syns nämnvärt i den offentliga debatten och medborgarna lär mycket sällan komma i kontakt med dem, de bör i detta sammanhang nämnas att dessa myndigheter undersöktes 2014 respektive 2015 och vissa förändringar kan därmed ha skett. Mer noterbart är då kanske att den nybildade Myndigheten för psykologiskt försvar (46 procent) har en viss väg kvar att gå sett till att myndighetens uppdrag är att stärka befolkningens möjlighet att ”motstå påverkanskampanjer och desinformation” (MPF, 2023), ett uppdrag som säkerligen är svårt i de fall medborgarna inte har kännedom om själva myndigheten i sig.

Även bland de kommunala och regionala verksamheterna som undersökts i samband med mätningen av kvalitet i offentlig verksamhet finns det en relativt god kännedom (se Holmberg & Weissenbilder, 2023, tabell 14). Flertalet av dessa verksamheter är sådana som medborgarna under sina liv ofta kommer i mycket kontakt med, i likhet med de myndigheter som också har högst kännedom. Inte minst sjukvården har förstås hög kännedom (97 procent), en verksamhet som är svår för medborgarna att undvika även om de så skulle vilja. Renhållningen (96 procent) och kollektivtrafiken (88 procent) har av dylika användandeskäl också höga nivåer av kännedom. Verksamheterna som plan- och byggfrågor (62 procent), grundskolan (66 procent) och förskolan (61 procent) har betydligt lägre kännedomssiffror, även om de fortfarande är relativt höga. I mittensiktet placerar sig verksamheter likt äldreomsorgen (70 procent) och Räddningstjänsten (76 procent).

Tabell 1 Kända och mindre kända svenska myndigheter, 2010–2022 (procent)

	Andel som uppger sig känna till och är villig att lämna ett omdöme
1. Polisen (2022)	97
2. Folkhälsomyndigheten (2022)	92
3. Valmyndigheten (2022)	86
4. Skatteverket (2022)	85
5. Skolverket (2021)	80
6. Försäkringskassan (2022)	78
7. Försvarsmakten (2022)	78
8. Trafikverket (2020)	78
9. Migrationsverket (2022)	77
10. Socialstyrelsen (2021)	72
11. Pensionsmyndigheten (2022)	72
12. Arbetsförmedlingen (2022)	69
13. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (2022)	68
14. Livsmedelsverket (2012)	67
15. Kriminalvården (2019)	66
16. Naturvårdsverket (2016)	61
17. Tullverket (2019)	60
18. Centrala studiestödsnämnden (2019)	59
19. Inspektionen för vård och omsorg (2015)	59
20. Konsumentverket (2019)	58
21. Riksrevisionsverket (2012)	52
22. Kronofogdemyndigheten (2019)	51
23. Allmänna reklamationsnämnden (2019)	48
24. Statistiska centralbyrån (2013)	47
25. Myndigheten för psykologiskt försvar (2022)	46
26. Spelinspektionen (2021)	44
27. Energimarknadsinspektionen (2011)	34
28. Rekryteringsmyndigheten (2018)	28
29. Havs- och vattenmyndigheten (2015)	26
30. Forum för levande historia (2014)	21

Kommentar: Frågan lyder 'Hur anser du att följande myndigheter sköter sin uppgift?' med svarsalternativen 'Känner ej till myndigheten'; 'Mycket bra', 'Ganska bra', 'Varken bra eller dåligt', 'Ganska dåligt', 'Mycket dåligt' samt 'Ingen uppfattning'. Tabellen redogör för andelen svarspersoner som har uppgett något av svaren 'Mycket bra' till 'Mycket dåligt', dvs. andelen som känner till verksamheten. Tabellen redogör för samtliga myndigheter som har omfrågats under perioden 2010–2022 och redovisar det senast uppmätta resultatet. Antalet svarspersoner per undersökning har varierat mellan 1 500–1 600 personer.

Källa: Den nationella SOM-undersökningen 2010–2022.

En stor fördel med den typen av mätningar som genomförs inom ramen för de nationella SOM-undersökningarna är möjligheten att analysera hur kännedomen för myndigheter och verksamheter har förändrats över tid. En viss oro skulle vara befogad i det fall en allmänt sjunkande kännedomsnivå för svenska myndigheter uppmättes, då det skulle kunna betyda att avståndet mellan myndigheterna och medborgarna blivit större. Bland myndigheterna som har undersökts syns lyckligtvis ingen sådan förändring (Holmberg & Weissenbilder, 2023, tabell 2). De överlag höga nivåerna av myndighetskännedom är stabila över tid, med enbart mindre fluktuationer i kännedomen mellan åren. Om något så syns försiktiga tendenser till att kännedomen om myndigheterna ökar över tid. Valmyndigheten utmärker sig här som en institution som allt fler visar sig villiga att ge ett omdöme om. Från att 25 procent av de svarande i 2018 års undersökning ansåg sig inte ha någon uppfattning om myndigheten och dess verksamhet är siffran under 2022 nere på enbart 12 procent (Holmberg & Weissenbilder, 2023, tabell 2). Det är en klar förbättring och ett gott betyg för hur myndigheten bedriver sitt informations-spridningsarbete. Bland de fåtal myndigheter där kännedomen sjunker är minskningarna av begränsad nivå och ger därmed knappast anledning till oro.

Aktuellt att notera under ett valår är huruvida de uppmätta myndigheterna får högre kännedomssiffror jämfört med övriga år. Positiva elektorala cykler har under flertalet tillfällen uppmätts i Sverige, det vill säga att det under år med val till Sveriges riksdag finns ett ökat förtroende för så väl politiker som för politiska institutioner (Holmberg, 2019). Ett grundantagande skulle kunna vara att detta även gäller kännedom för myndigheterna och deras verksamhet, att medborgarna inte enbart kommer närmare politikerna utan också, genom exempelvis debatter och politiska förslag, lär sig mer om vilka myndigheter som finns och hur deras verksamhet bedrivs. Bland de myndigheter som undersökts så väl 2021 som 2022 syns dock inte en sådan effekt. Bland ett flertal myndigheter syns snarare en något sjunkande kännedom, även om dessa minskningar i samtliga fall är under fem procentenheter (Holmberg & Weissenbilder, 2023). Teorin om positiva elektorala cykler verkar alltså inte få genomslag sett till kännedom för myndigheter. Däremot kan andra större händelser få effekt för kännedomen, så som under Covid-19-pandemin då Folkhälsomyndigheten hamnade högt på medborgarnas agenda.

Medborgarna bedömer den offentliga sektorns verksamhetskvalitet

I den följande delen tar vi oss vidare från kännedomsbedömningar till medborgarnas bedömningar av hur väl myndigheternas arbete utförs. I en första sammanfattande bild kan det sägas att medborgarna överlag ger svenska myndigheter ett godkänt, eller ofta till och med bra, betyg (tabell 2). När man i bedömningarna subtraherar de negativa bedömningarna från de positiva får en överväldigande majoritet av de undersökta myndigheterna (26 av 31) godkända betyg. Betygen som redovisas

i tabell 2 är från den senaste gången myndigheterna har undersökts och vissa fluktuationer kan då förstås finnas sett till vad som inträffat det året. De senaste åren har präglats av coronapandemin, kriget i Ukraina och nu senaste inträffade undersökningen även i samband med att valet precis avslutats. Detta är värt att ha med sig i jämförelsen av bedömningarna. För de fullständiga resultaten se gärna tabellrapporten "Medborgarna betygsätter svensk offentlig förvaltning" (Holmberg & Weissenbilder, 2023).

Under den pågående pandemin toppade Folkhälsomyndigheten mätningarna av hur väl olika myndigheter utför sitt arbete. Då pandemin nu hamnat i skymundan har Skatteverket återigen seglat upp som den mest uppskattade myndigheten (betygsbalans +54). Under närmast hela perioden 2010–2019 (med fåtal undantag) har Skatteverket varit den myndighet som legat i topp i mätningarna (Holmberg & Weissenbilder, 2023, tabell 2). Då Skatteverket, "fogden", är den myndighet som samlar in skattepengar är dessa bedömningar vid första anblick kanske något förvånande, men Skatteverket har under lång tid jobbat aktivt med sitt kommunikationsarbete och sin image, ett arbete som har fått tydliga effekter på betygsbedömningarna.

Bland de myndigheter som får toppbetyg finns en grupp som är tydligt kopplad till säkerhet och försvar; Polisen (+48), Försvarsmakten (+47) och Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (+32) placerar sig alla på topp tio i rankinglistan. Även om dessa myndigheter under en period haft positiva bedömningar har deras roll och betydelse fått extra uppmärksamhet i samband med kriget i Ukraina. Svenskarna litat med andra ord på att de myndigheter som ska hålla medborgarna säkra utför sitt arbete väl, är vår hypotes. Ett viktigt resultat för myndighetssverige då krisberedskapen, våldsmonopolet och säkerhetsaspekterna anses ligga i goda händer. Även Valmyndigheten (+34) får ett mycket gott betyg av medborgarna. Enbart åtta procent anser att myndigheten inte utför sitt arbete väl. Det är centralt för demokratin att medborgarna litat på den myndighet som i slutändan är ansvarig för att organiserandet av valet och att rösträkningen går korrekt till. Personer som litat på Valmyndigheten är även mer nöjda med demokratin överlag (Lundmark, Oscarsson & Weissenbilder, 2022). Att medborgarna anser att myndigheter utför sitt arbete väl är positivt ur en rad aspekter, inte minst då det leder till lägre transaktionskostnader och ökad effektivitet och legitimitet i samhället (Holmberg & Rothstein, 2012).

Tabell 2 Svenska folkets bedömningsbetyg på ett antal myndigheter. Andel som sköter sin uppgift bra/dåligt, 2010–2022 (procent, betygsbalans)

	Procent bra/dåligt	Betygsbalans bra minus dåligt
1. Skatteverket (2022)	59/5	+54
2. Folkhälsomyndigheten (2022)	63/10	+53
3. Polisen (2022)	64/16	+48
4. Valmyndigheten (2022)	56/8	+48
5. Försvarsmakten (2022)	52/5	+47
6. Trafikverket (2020)	45/11	+34
7. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (2022)	39/7	+32
8. Pensionsmyndigheten (2022)	40/9	+31
9. Naturvårdsverket (2016)	35/5	+30
10. Centrala studiestödsnämnden (2019)	35/5	+30
11. Konsumentverket (2019)	33/3	+30
12. Statistiska centralbyrån (2013)	29/1	+28
13. Kronofogdemyndigheten (2019)	29/3	+26
14. Livsmedelsverket (2012)	33/8	+25
15. Allmänna reklamationsnämnden (2019)	28/3	+25
16. Riksrevisionsverket (2012)	26/3	+23
17. Socialstyrelsen (2021)	33/12	+21
18. Tullverket (2019)	24/16	+8
19. Havs- och vattenmyndigheten (2015)	11/3	+8
20. Myndigheten för psykologiskt försvar (2022)	13/7	+6
21. Rekryteringsmyndigheten (2018)	9/3	+6
22. Forum för levande historia (2014)	8/2	+6
23. Kriminalvården (2019)	23/20	+3
24. Spelinspektionen (2021)	14/11	+3
25. Skolverket (2021)	24/27	-3
26. Försäkringskassan (2022)	26/31	-5
27. Inspektionen för vård och omsorg (2015)	18/23	-5
28. Energimarknadsinspektionen (2011)	6/12	-6
29. Arbetsförmedlingen (2022)	13/38	-25
30. Migrationsverket (2022)	13/41	-28

Kommentar: Frågan lyder 'Hur anser du att följande myndigheter sköter sin uppgift?', med svarsalternativen 'Känner ej till myndigheten', 'Mycket bra', 'Ganska bra', 'Varken bra eller dåligt', 'Ganska dåligt', 'Mycket dåligt' samt 'Ingen uppfattning'. Tabellen redogör för andelen som svarat mycket eller ganska bra samt andelen som svarat mycket eller ganska dåligt. Balansmättet anger andelen bra minus andelen dåligt och varierar mellan +100 (alla svarar bra) och -100 (alla svarar dåligt). Samtliga myndigheter som omfrågats under perioden 2010–2021 redovisas i tabellen, där det senast uppmätta resultatet är det som redovisas.

Källa: Den nationella SOM-undersökningen 2010–2022.

Bland de myndigheter som får sämst betyg återfinns ett antal välkända aktörer. I vanlig ordning är det Arbetsförmedlingen (-25) samt Migrationsverket (-28) som befinner sig klart i botten av bedömningslistan. Ett fåtal andra myndigheter, Skolverket (-3), Försäkringskassan (-5), Inspektionen för vård och omsorg (-5) samt Energimarknadsinspektionen (-6), får även negativa betyg. Det är onekligen problematiskt att några av de mest centrala myndigheterna för det svenska välfärdssamhället, som Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen, får så pass låga betyg, samt att dessa betyg inte är en engångshändelse utan visar sig upprepad i de mätningar som SOM-institutet genomför. Att även de myndigheter som ska genomföra inspektioner, så som Inspektionen för vård och omsorg samt Energimarknadsinspektionen, bedöms så pass negativt är olyckligt.² Dessa låga bedömningar riskerar att begränsa legitimiteten i de utredningar som myndigheterna genomför. Även Migrationsverket är sedan en längre tid tillbaka ett problembarn i myndighetssverige. Myndigheten har brottats med låga betyg under många år (Holmberg & Weissenbilder, 2023).

Bland de regionala och kommunala verksamheterna som undersökts syns överlag positiva bedömningar (tabell 3). Anmärkningsvärt är dock att äldreomsorgen (-3) uppnår en negativ bedömning och att även sjukvården (+19) har så pass stor andel som anser att verksamheten inte utförs väl (31 procent). I likhet med de resultat som redovisades i tabell 2 verkar det i välfärdssamhället Sverige finnas ett groende missnöje med de myndigheter som är främst ansvariga för utövandet av välfärden, såväl gällande skola som sjuk- och äldreomsorg.

Tabell 3 Bedömningsbetyg på ett antal kommunala/regionala verksamheter, 2010–2022 (procent, betygsbalans)

	Procent bra/dåligt	Betygsbalans bra minus dåligt
1. Räddningstjänsten (2010)	64/1	+63
2. Renhållningen (2012)	69/6	+63
3. Förskolan (2018)	41/9	+32
4. Grundskolan (2022)	39/13	+26
5. Sjukvården (2022)	50/31	+19
6. Kollektivtrafiken (2013)	44/25	+18
7. Plan- och byggfrågor (2012)	25/14	+11
8. Äldreomsorgen (2022)	25/28	-3

Kommentar: Frågan lyder 'Hur tycker du att den verksamhet fungerar som bedrivs på följande områden i den region eller kommun där du bor?', med svarsalternativen 'Mycket bra', 'Ganska bra', 'Varken bra eller dåligt', 'Ganska dåligt', 'Mycket dåligt' samt 'Ingen uppfattning'. Tabellen redogör för andelen som svarat mycket eller ganska bra samt andelen som svarat mycket eller ganska dåligt. Balansmättet anger andelen bra minus andelen dåligt och varierar mellan +100 (alla svarar bra) och -100 (alla svarar dåligt). Samtliga verksamheter som omfrågats vid minst ett tillfälle under perioden 2010–2022 redovisas i tabellen, där det senast uppmätta resultatet är det som redovisas.

Källa: Den nationella SOM-undersökningen 2010–2022.

Betygsförändringar över tid och elektorala cykler

Utöver en normativ förhoppning att myndigheter och kommunala/regionala verksamheter skulle öka i kännedom över tid, eller åtminstone inte minska, finns liknande förhoppningar om bedömningarna av myndigheternas arbete. I det fall betygen på arbete skulle visa sig systematiskt sjunkande över tid vore detta en allvarlig varningsklocka för myndighetsverige. Resultaten här är något motstridiga (se Holmberg & Weissenbilder, 2023, tabell 2). Ett antal myndigheter har visat tendenser till något sjunkande betyg över tid, medan andra når sina toppnoteringar under just den senaste mätningen, 2022. Noterbart under 2022 är den stora ökningen i positiv bedömning av Valmyndighetens arbete sedan den förra mätningen. Utöver betydligt högre kännedom ökar också Valmyndigheten från en betygsbalans 2018 på +25 till en betygsbalans som 2022 är +48. Även försvaret ökar från +29 under 2018 till +47 under 2022, samt att MSB når sin toppnotering någonsin på +32, den tidigare var +19 från 2021. Bland de myndigheter där längre jämförelser finns har vi nu dock möjligheten att jämföra betygen under perioden 2010–2014 med betygen 2018–2022.

I jämförelsen över denna tidsperiod finns sjutton myndigheter/verksamheter vi kan analysera. Det stora flertalet av dessa i tabell 4 visar om något ett oförändrat eller minskande stöd, inte minst bland verksamheterna finns ett minskade stöd. Sjukvården (-28 över perioden) och äldreomsorgen (-18) har tydligt mer negativa bedömningar över tioårsperioden, även andra viktiga välfärdsmyndigheter/verksamheter så som grundskolan och Skolverket har haft sjunkande betyg under tioårsperioden. Sammanlagt har hälften av de myndigheter/verksamheter vi undersöker ett sjunkande betyg, något som bör vara oroväckande för myndighetsverige. Ett fåtal myndigheter, så som Försäkringskassan (+19), Pensionsmyndigheten (+20) och inte minst den tidigare nämnda Valmyndigheten (+16) uppvisar dock ett ökande stöd sedan de tidigare mätningar.

Begränsas analyserna till just skillnaden mellan 2021 och 2022 syns en valårseffekt. Den tidigare nämnda valårseffekten, som visserligen inte påverkade kännedomen, verkar ha haft genomslag på bedömningarna av myndigheternas utövande. Av de 10 myndigheter som mäts 2022 och har en tidigare mätning visar sju upp ett högre betyg än den senaste mätningen (se Holmberg & Weissenbilder, 2023, tabell 2). Bland de tre myndigheter med sjunkande bedömningar är det enbart Polisen (från +54 till +48) som uppvisar en statistiskt signifikant nedgång, medan Folkhälsomyndigheten och Skatteverket har nedgångar inom felmarginal.

Tabell 4 Svenska folkets bedömningsbetyg på ett antal myndigheter och verksamheter. Skillnad i betygsbalans mellan 2010–2014 och 2018–2022 (procent, betygsbalans)

		Skillnad 2010–2014 till 2018–2022
1.	Pensionsmyndigheten	+20
2.	Försäkringskassan	+19
3.	Valmyndigheten	+16
4.	CSN	+15
5.	Trafikverket	+12
6.	Socialstyrelsen	+12
7.	Skatteverket	+3
8.	Arbetsförmedlingen	+2
9.	Konsumentverket	0
10.	Kronofogdemyndigheten	-1
11.	Skolverket	-4
12.	Förskolan	-4
13.	Polisen	-5
14.	Migrationsverket	-6
15.	Grundskolan	-7
16.	Äldreomsorgen	-18
17.	Sjukvården	-28

Kommentar: Frågan lyder 'Hur anser du att följande myndigheter sköter sin uppgift?' samt 'Hur tycker du att den verksamhet fungerar som bedrivs på följande områden i den region eller kommun där du bor?', med svarsalternativen 'Känner ej till myndigheten', 'Mycket bra', 'Ganska bra', 'Varken bra eller dåligt', 'Ganska dåligt', 'Mycket dåligt' samt 'Ingen uppfattning' respektive 'Mycket bra', 'Ganska bra', 'Varken bra eller dåligt', 'Ganska dåligt', 'Mycket dåligt' samt 'Ingen uppfattning'. Balansmättet anger andelen bra minus andelen dåligt och varierar mellan +100 (alla svarar bra) och -100 (alla svarar dåligt).

Källa: Den nationella SOM-undersökningen 2010–2014 och 2018–2022.

Det socio-demografiska testet

När Sveriges Regeringsform (RF) specificerar vad som gäller för offentlig förvaltning används högtravande men också krävande ord som "opartisk", "allas likhet" och "iaktta saklighet". Formuleringarna återfinns i Regeringsformen 1:9, en mycket viktig men alltför okänd paragraf. Där fastslås att: "Förvaltningsmyndigheter... ska i sin verksamhet beakta allas likhet inför lagen samt iaktta saklighet och opartiskhet." Viktiga, stora ord som är lätta att framsäga i högtidliga sammanhang, men som kan vara mycket svåra att leva upp till. På rakare svenska säger RF 1:9 att alla skall behandlas lika och rättvist. Det betyder att *alla* olika sociala och ekonomiska grupper i samhället ska möta en oväldig förvaltning som fattar beslut utan ovidkommande hänsyn. Myndighetsutövning ska vara opartisk och *uppfattas* fungera lika och rättvist. Likabehandlingsprincipen är helt central här. Då är det bekym-

mersamt om skilda offentliga verksamheter bedöms olika av exempelvis kvinnor och män, av arbetare jämfört med företagare, eller av boende i storstäderna jämfört med boende på landsbygden. Det normativt önskvärda och det som indirekt sägs i RF 1:9 är att alla viktigare samhällsgrupper bör betygsätta offentlig förvaltning på ett likartat sätt. Mindre skillnader kan och får naturligtvis förekomma. Någon millimeterrättvisa är det inte fråga om. Men större bedömningsskillnader ska inte förekomma – speciellt inte om de visar sig vara långlivade.

I tabell 5 görs en systematisk prövning av i vilken utsträckning som svenska myndigheter bedöms på ett någorlunda likartat sätt i ett trettiotal olika socio-demografiska grupper. Testet gäller läget hösten 2022 och genomförs på ett jämförbart sätt med tidigare prövningar (Holmberg, 2015, 2022). Antalet myndigheter som ingår i testet 2022 är elva. Därtill kommer tre regionala/kommunala verksamheter. Resultaten visar den genomsnittliga betygsbalansen i de olika samhällsgrupperna. Ju högre positivt värde desto tydligare godkänt. Och omvänt, ju högre negativt värde desto mer underkänt.

Medelvärdet på balansmättet för bedömningarna i den nationella SOM-undersökningen 2022 är +22, ett resultat klart över på den godkända sidan. Gott så långt. Men det avgörande nu är inte nivån på bedömningsbetygen utan om det finns några större skillnader i bedömningarna mellan olika sociala och demografiska samhällsgrupper. Vår normativa förhoppning är att vi inte skall finna några.

Utfallet av testet gör oss inte besvikna. Den normativa hypotesen får i allt väsentligt ett starkt stöd. Betygsskillnaderna mellan olika samhällsgrupper är i de allra flesta fall obetydliga. Endast tre av sammanlagt trettio undersökta grupper avslöjar genomsnittsbetyg som skiljer sig mer än +/- 5 procentenheter från samtliga svarandes betyg. Personer med låg utbildning (ofta äldre) och anställda i offentlig sektor är tydligt mer positiva än genomsnittssvensken medan arbetslösa är lika tydligt mer negativa. När det gäller personer med lägre utbildning/äldre och anställda i offentlig sektor är det övervägande positiva resultatet något vi brukar se. Utfallet på den negativa sidan för arbetslösa är dock inte ett resultat som varit vanligt tidigare år (se Holmberg, 2015, 2022).

De allra flesta grupper har snittbetyg som i en klar majoritet av fallen hamnar inom intervallet 0–3 enheter från medeltalet för hela befolkningen (21 fall). Här är det inte fråga om statistiskt säkra skillnader, då mätskalan kan variera mellan -100 och +100 är förändringar inom 0–3 enheter mycket små. Men med det sagt, flera återkommande mönster finns i resultaten även om betygsskillnaderna oftast är små mellan olika grupper. Mer positiva till offentlig verksamhet än genomsnittet brukar kvinnor vara, liksom äldre, boende i mindre städer och tätorter, högre tjänstemän, SACO-medlemmar, låg- och högutbildade samt anställda inom stat och kommun. Att offentligt anställda bedömer offentlig förvaltning mer positivt än genomsnittssvensken är naturligtvis en stor lättnad för myndighetsverige. Det hade inte varit bra om offentligt anställda hade varit mer negativa till sin egen verksamhet än medelsvensson.

Tabell 5 *Genomsnittligt bedömningsbetyg för fjorton myndigheter/
verksamheter i olika demografiska och sociala grupper, 2022
(betygsbalans)*

		2022
	Samtliga	+22
Kön	Kvinna	+23
	Man	+21
Ålder	16–29 år	+21
	30–49 år	+18
	50–64 år	+21
	65–90 år	+26
Boendeort	Landsbygd	+19
	Tätort	+25
	Stad	+23
	Storstad	+18
Eget hem	Arbetarhem	+22
	Tjänstemannahem	+22
	Högre tjänstemannahem	+23
	Företagare	+18
Fackförbund	LO	+18
	TCO	+24
	SACO	+25
Utbildningsnivå	Låg utbildning	+28
	Medel utbildning	+21
	Hög utbildning	+23
Sektor	Statlig sektor	+29
	Kommunal/landsting	+25
	Privat sektor	+19
Arbetsmarknadsstatus	Arbetslös	+12
	Sjuk/aktivitetsersättning	+20
Region	Stockholm/Stockholms län	+18
	Västra Götaland och Halland	+23
	Västernorrland, Jämtland, Väster- och Norrbotten	+26
Medborgarskap	Svensk medborgare	+22
	Utländsk medborgare	+19

Kommentar: Frågan lyder 'Hur anser du att följande myndigheter sköter sin uppgift?' med svarsalternativen 'Känner ej till myndigheten'; 'Mycket bra', 'Ganska bra', 'Varken bra eller dåligt', 'Ganska dåligt', 'Mycket dåligt' samt 'Ingen uppfattning'. Bedömningsbetyget kan variera mellan -100 (alla svarar dåligt) och +100 (alla svarar bra). Beräkningarna har gjorts bland samtliga svarande. Sammanlagt 14 myndigheter/verksamheter ingår i analysen. Antalet svarspersoner är ca 1 600.

Källa: Den nationella SOM-undersökningen 2022.

Bland de grupper som i genomsnitt brukar vara mest negativa till offentlig verksamhet återfinns män, personer mellan 50–64 år men också de yngsta mellan 16–29 år, storstadsbor och boende på landsbygden, arbetare och företagare, LO-medlemmar, personer med medelutbildning, verksamma i privat sektor och personer med sjuk-/aktivitetsersättning.

Dock, det måste tydligt betonas att de mönster vi noterat oftast bygger på små skillnader i olika samhällsgruppers bedömningar av offentlig förvaltning. Slutsatsen är att myndighetsverige klarar det socio-demografiska testet med klart godkänt. Olika sociala och ekonomiska grupper har hittills under 2000-talet betygsatt svensk offentlig verksamhet mycket samstämmigt.

Det politiska testet

Det är självklart enligt Grundlagen, men behöver ändå sägas klart ut – offentlig förvaltning ska vara oberoende av ideologiska och partipolitiska influenser. Ideologiska föreställningar eller partipolitiska preferenser får inte färga av sig på myndighetsbeslut. Opartiskhet och politisk neutralitet ska känneteckna offentlig förvaltning. Som bäst ska myndigheter fungera så att alla medborgare uppskattar verksamheten, och det oavsett politisk hemvist.

Det viktiga politiska testet gäller om svenska folket oberoende av ideologi och partitillhörighet bedömer myndigheter och kommunala/regionala verksamheter på ett i huvudsak likartat sätt. Om någon politisk gruppering. I det fall att något politiskt läger är påtagligt mer missnöjt eller nöjt med hur det offentliga verkar kan det signalera att något är fel. Men det behöver inte nödvändigtvis betyda att det är något problem på myndighetssidan. Politiska grupperingar som uttrycker klart avvikande åsikter gör kanske överdrivet politiserande bedömningar med svag evidens. Dåligt underbyggda bedömningar kan förekomma styrda av ideologiska överväganden och partipolitisk nit. Men oavsett, ett problem är det. Offentlig förvaltning i Sverige ska vara opartisk och behandla alla lika och rättvist. Och så skall den *uppfattas* av alla medborgare oberoende av politisk hemvist.

När vi påbörjade våra mätningar för ett tiotal år sedan betygsatte personer med olika ideologiska åsikter myndigheters arbete mycket likartat. De samband mellan människors ideologiska vänster-högerposition och betyg som kunde iakttas var klart begränsade. Bedömningarna gjordes i allt väsentligt utan ideologiskt färgade glasögon (Holmberg, 2022).

Men dessa i huvudsak ideologiskt icke-färgade betyg gäller inte längre sedan sex-sju år tillbaka. Bedömningarna av myndighetsverige har blivit mer politiserade. Personer med ideologisk lutning åt vänster har tenderat bli mer positiva till offentlig verksamhet samtidigt som personer med ideologiska åsikter åt höger blivit mer negativa. I den nationella SOM-undersökningen 2022 hade ideologiskt vänsterlutande personer en genomsnittlig betygsbalans på +28 att jämföra med

+17 för ideologiskt högerorienterade – en differens på 11 enheter. I den nationella SOM-undersökningen 2015 var motsvarande skillnad endast +1 enhet.³

Det råder ingen tvekan om att något har hänt. Svensk offentlig förvaltning uppfattas inte längre på samma sätt av personer ideologiskt till vänster respektive till höger. Ideologiskt färgade glasögon har börjat påverka bedömningarna av myndighetssverige. I SOM-institutets mätningar noterades denna utveckling första gången 2016 då snittbetygen bland vänster- respektive högerorienterade personer plötsligt skilde sig åt med hela 13 enheter för att året därpå 2017 stiga till 16 enheter. Vänsterlutande svenskar började bedöma offentlig förvaltning klart mer positivt än högerlutande svenskar. Bedömningarna av hur myndighetssverige fungerade polariserades utefter den ideologiska vänster-högerdimensionen. En normativt sett mycket önskad utveckling. Motsvarande förändring har även kunnat ses i förtroendet för svenska samhällsinstitutioner (Andersson & Oscarsson, 2020).

Tabell 6 *Partiernas sympatisörer betygsätter ett antal myndigheter och verksamheter, 2022 (betygsbalans)*

	V	S	MP	C	L	KD	M	SD	Samtliga
Myndigheter									
Skatteverket	+59	+64	+66	+62	+53	+48	+48	+40	+54
Folkhälsomyndigheten	+61	+68	+71	+73	+52	+54	+53	+32	+53
Polisen	+26	+66	+63	+55	+45	+45	+49	+30	+48
Valmyndigheten	+59	+53	+67	+60	+61	+51	+42	+31	+48
Försvaret	+37	+51	+41	+57	+54	+51	+50	+46	+47
MSB	+30	+39	+38	+43	+28	+22	+32	+22	+32
Pensionsverket	+20	+43	+41	+45	+33	+31	+24	+21	+31
Myndigheten för psyk. försvar.	+4	+10	+5	+11	+15	+7	+2	+3	+6
Försäkringskassan	-14	+3	-2	-2	-7	-6	-11	-24	-5
Arbetsförmedlingen	-25	-18	-18	-23	-22	-30	-33	-39	-25
Migrationsverket	-33	-8	-7	-25	-31	-48	-37	-53	-28
Verksamheter									
Sjukvården	+20	+30	+32	+43	+17	+32	+25	+16	+26
Grundskolan	±0	+22	+28	+29	+29	+16	+20	+11	+19
Äldreomsorgen	-8	+2	-3	+11	+4	-7	-6	-18	-3
Medeltal	+17	+30	+30	+31	+23	+19	+18	+8	+22

Kommentar: Frågan lyder 'Hur anser du att följande myndigheter sköter sin uppgift?' med svarsalternativen 'Känner ej till myndigheten'; 'Mycket bra', 'Ganska bra', 'Varken bra eller dåligt', 'Ganska dåligt', 'Mycket dåligt' samt 'Ingen uppfattning'. Bedömningsbetyget kan variera mellan -100 (alla svarar dåligt) och +100 (alla svarar bra). Beräkningarna har gjorts bland samtliga svarande. Antalet svarande är ca 1 600.

Källa: Den nationella SOM-undersökningen 2022.

Frågan är hur resultaten och utvecklingen ser ut om vi ser närmare på hur olika partiers sympatisörer bedömer offentlig förvaltning. Vi förväntar oss snarlika mönster som när det gäller vänster-högerideologi. Partitillhörighet och ideologisk vänster-högerposition hänger nära samman bland svenska väljare. Utfallet i tabell 6 bekräftar vår förväntan. Inte överraskande är det anhängare till det tidigare regeringspartiet Socialdemokraterna (S) och sympatisörer till dåvarande stödpartierna Miljöpartiet (MP) och Centerpartiet (C) som ger högst betyg till den offentliga förvaltningen med snittbetyg kring starka +30. Uppskattningen av myndighetsverige är påtagligt lägre bland det konservativa blockets sympatisörer. Men dock något mer positiv än 2021. En viss effekt av regeringsskiftet kan redan spåras.⁴ I den nationella SOM-undersökningen 2022 hamnade genomsnittsbetygen för anhängare till Liberalerna (L), Kristdemokraterna (KD) och Moderaterna (M) kring +20 medan Sverigedemokraternas (SD) sympatisörer utmärkte sig med lägsta betyg på +8. Noteras kan också att Vänsterpartiets (V) anhängare även de tenderar att vara klart mer kritiska mot myndighetsverige än genomsnittssvensken. Resultatet för V-sympatisörer 2022 är +17.

En näranalys av hur de tre största partiernas anhängare bedömt myndigheterna genom åren visar mycket tydligt hur betygen har politiserats och blivit mer olika. År 2013 var differensen i snittbetyg mellan sympatisörer till Socialdemokraterna och Moderaterna endast två balansenheter. I den senaste SOM-undersökningen 2022 är motsvarande skillnad 18 enheter.⁵ En klart större differens än för tio år sedan. Men intressant nog är det en något mindre skillnad än 2021 då differensen var 23 enheter. Frågan är om minskningen är en effekt av regeringsskiftet eller en början på en minskad partipolarisering av bedömningarna av offentlig förvaltning. Skillnaden mellan hur S- respektive SD-sympatisörer betygsätter offentlig förvaltning är mycket större, hela 27 enheter 2013, ökande till rekordstora 45 enheter 2021, men sedan minskande till 29 enheter 2022. Det är fler SD-anhängare som närmat sig S-anhängare i bedömningarna än S-anhängare som närmat sig SD-anhängare. Kanske en effekt av den nya regeringsbildningen? Bedömningsskillnader mellan M- och SD-sympatisörer har alla år fram till 2021 hållit sig kring 20 enheter med M-sympatisörer mer positiva till offentlig förvaltning än SD-sympatisörer. Resultatet 2022 är liknande men med en klart mindre differens mellan M- respektive SD-väljare. I den nationella SOM-undersökningen 2022 skiljer det endast 11 enheter mellan M- och SD-sympatisörer när det gäller snittbetyget för myndighetssverige. Och ånyo är det SD-anhängare som ändrat sig mest och närmat sig M-sympatisörernas bedömningar av svensk offentlig förvaltning.

Myndighetssverige betygsatt – goda och mindre goda nyheter

De goda nyheterna först. En klar majoritet av de studerade myndigheterna/verksamheterna under perioden 2010–2022 bedöms övervägande positivt av svenska folket när det gäller hur de sköter sin uppgift. Det gäller för 31 av de 38 undersökta

fallen. Därtill visar det sig att olika sociala och demografiska grupper betygsätter offentlig verksamhet mycket likartat. Och så bör det vara. Offentlig förvaltning skall fungera opartiskt och likvärdigt. Alla skall behandlas lika och *uppfatta* att de behandlas lika. Så är det i allt väsentligt i Sverige.

En tredje god nyhet är att flera av de verkligt centrala samhällsbärande myndigheterna toppar listan över offentliga förvaltningar med högsta godkända betyg. Här återfinns Skatteverket, Folkhälsomyndigheten, Polisen, Valmyndigheten och Försvarsmakten.

De mindre goda nyheterna kan också summeras till tre. Bedömningar av hur myndighetssverige fungerar har börjat bli politiserad. Den förändringen inleddes för sex-sju år sedan. Personer ideologiskt till vänster uppfattar idag offentlig förvaltning klart mer positivt än personer med en ideologisk högerorientering. Partipolitiskt är S-väljare mest positiva medan SD-väljare mycket tydligt är mest negativa. Denna politisering och polarisering av bedömningarna av myndighetssverige är normativt sett mycket oönskad. Offentlig förvaltning skall vara oberoende av ideologiska och partipolitiska influenser. Alla medborgare skall utvärdera vad som görs oavsett politisk hemvist. Så är det inte längre fullt ut i dagens Sverige.

En andra mindre god nyhet är att nästan hälften av våra undersökta myndigheter/verksamheter – som vi har kunnat mäta under längre tid – uppvisar sjunkande betyg. Det gäller för 8 av totalt 17 studerade fall. I dessa fall bedömer svenska folket att förvaltningarna fungerar sämre idag än för cirka tio år sedan. Störst nedgång i uppskattning har drabbat sjukvården och äldreomsorgen. Men även viktiga verksamheter som grundskolan och myndigheten Skolverket uppvisar sämre betyg idag än för tio år sedan.

En mindre god punkt nummer tre är speciellt svår att acceptera. Det gäller underbetygen för tre av välfärdssveriges viktigaste myndigheter – Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Migrationsverket. År efter år får de övervägande underkänt av svensk folket. Och det dessutom oftast av *samtliga* riksdagspartiers väljare. När nu Skatteverket – fogden som tar våra pengar – får toppbetyg av svensk folket, varför kan inte Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Migrationsverket åtminstone undvika dess seglivade underbetyg.

Centrala frågor som pockar på svar, och på förslag till förbättringar. Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Migrationsverket är för viktiga för att ständigt få underkänt av svensk folket.

Noter

- ¹ Notera i tabell 1 de olika åren som myndigheter har tillfrågats om, som varierar betydligt.
- ² Notera att dessa myndigheter mättes 2011 respektive 2015.
- ³ Skillnaden mellan vänster- respektive högerorienterade personers bedömningar av offentlig förvaltning har varit följande: 2013 -4, 2014 -2, 2015 +1, 2016 +13, 2017 +16, 2018 +11, 2019 +9, 2020 +11, 2021+15, 2022 +11. Minus (-) betyder att högerorienterade personer gav ett mer positivt betyg än vänsterlutande. Plus (+) betyder tvärtom att vänsterorienterade personer satte högre positiva betyg på offentlig verksamhet än högerorienterade. Bedömda myndigheter och verksamheter har varierat i de olika årens undersökningar.
- ⁴ Resultaten är inte helt jämförbara eftersom delvis olika myndigheter ingått i studierna, men snittbetygen 2021 respektive 2022 bland sympatisörer till partierna i det konservativa blocket var: L +19 resp. +23, KD +8 resp. +19, M +11 resp +18 och SD -7 resp. +8 (se Holmberg, 2022). Alla fyra väljargrupper präglas av en uppgång i positiv riktning.
- ⁵ Analysen görs här bland svarande med verksamhetskännedom, och därtill enbart för de undersökta myndigheterna.

Referenser

- Andersson, Ulrika & Henrik Oscarsson (2020). (Parti-)politiserat institutionsförtroende. I Ulrika Andersson, Anders Carlander & Patrik Öhberg (red), *Regntunga skyar*. Göteborg: SOM-institutet vid Göteborgs universitet.
- Charron, Nicholas, Lapuente, Victor & Paola Annoni (2019). Measuring quality of government in EU regions across space and time. *Papers in Regional Science*, 98(5): 1925–1953.
- Dolnicar, Sara & Bettina Grün (2014). Including Don't know answer options in brand image surveys improves data quality. *International Journal of Market Research*, 56(1): 33–50.
- Holmberg, Sören (2015). Mycket höga krav på offentlig verksamhet. I Annika Bergström, Bengt Johansson, Henrik Oscarsson & Maria Oskarson (red), *Fragment*. Göteborg: SOM-institutet vid Göteborgs universitet.
- Holmberg, Sören (2019). Demokratiska val har en positiv effekt på lokala politikers kännedom och uppskattning. I Anders Carlander, Patrik Öhberg & Elias Mellander (red), *Ingen kommer undan kulturen*. Göteborg: SOM-institutet vid Göteborgs universitet.
- Holmberg, Sören (2022). Politiserade bedömningar av offentlig verksamhet. I Ulrika Andersson, Henrik Oscarsson, Björn Rönnerstrand & Nora Theorin (red), *Du sköna nya värld*. Göteborg: SOM-institutet vid Göteborgs universitet.

- Holmberg, Sören & Bo Rothstein (red, 2012). *Good Government: The Relevance of Political Science*. Cheltenham: Edward Elgar.
- Holmberg, Sören & Marcus Weissenbilder (2023). Medborgarna betygsätter svensk offentlig förvaltning. Tabellrapport. Göteborg: SOM-institutet vid Göteborgs universitet.
- Johansson, Susanne & Sören Holmberg (2011). Kvalitet på offentlig verksamhet. I Sören Holmberg, Lennart Weibull & Henrik Oscarsson (red), *Lycksalighetens ö*. Göteborg: SOM-institutet vid Göteborgs universitet.
- Kam, Cindy D. & Elizabeth J. Zechmeister (2013). Name recognition and candidate support. *American Journal of Political Science*, 57(4): 971–986.
- Lundmark, Sebastian, Oscarsson, Henrik & Marcus Weissenbilder (2020). Confidence in an election authority and satisfaction with democracy: Evidence from a quasi-natural experiment of a failed election in Sweden. *Electoral Studies*, 67: 102216.
- Martinsson, Johan & Ulrika Andersson (2023). Svenska trender 1986–2022. Göteborg: SOM-institutet vid Göteborgs universitet.
- Myndigheten för psykologiskt försvar/MPF (2023). Vårt uppdrag. Hämtad 2023-04-21. <https://www.mpf.se/vart-uppdrag/>
- Pidd, Michael (2012). *Measuring the Performance of Public Services*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sundell, Anders (2015). *Public Administration and Corruption*. Göteborg: Statsvetenskapliga institutionen vid Göteborgs universitet.
- Svenska Akademiens Ordbok (SAOB)*.
- Tria, Giovanni & Giovanni Valotti (2012). *Reforming the Public Sector*. Washington, DC: Brookings.