

FÖRVALTNINGSMYNDIGHETER SKA IAKTTA SAKLIGHET OCH OPARTISKHET

SÖREN HOLMBERG OCH MARCUS WEISSENBILDER

Sammanfattning

De senaste 15 åren har befolkningen ombetts bedöma svenska myndigheters verksamhet, följande kapitel beskriver de övergripande resultaten och utvecklingen över tid. Först de normativt bra resultaten. De flesta av de myndigheter och kommunala/regionala verksamheter som studerats är förhållandevis välkända och får övervägande godkända betyg av befolkningen. Flera centrala samhällsbärande myndigheter får väl godkända betyg. Dessutom finns en viss tendens till förbättrad kännedom och ökande positiva betyg. Ytterligare bra är att bedömningarna skiljer sig mycket lite åt i skilda sociala grupper. Mindre bra utfall är de tendenser till politiserande bedömningar som kan noteras. Och att valutslag med regeringsskiften påverkar hur offentlig förvaltning betygsätts. Väljare på vinnarsidan blir mer positiva till myndighetssverige samtidigt som väljare på förlorarsidan blir mer negativa. Så bör det inte vara i en demokrati med opartisk förvaltning. Ett annat problematiskt utfall är att några av välfärdssveriges viktigaste myndigheter alltid får mycket svaga betyg av medborgarna. Det gäller Arbetsförmedlingen, Skolverket, Försäkringskassan och Migrationsverket.

Sveriges *Regeringsform* är mycket tydlig. Paragraf 1:9 säger: ”Förvaltningsmyndigheter och andra som fullgör offentliga förvaltningsuppgifter ska i sin verksamhet beakta allas likhet inför lagen samt iakttä saktighet och opartiskhet.” Stora ord huggna i sten som på mer vardaglig svenska betyder att alla skall behandlas lika och rättvist. Oväld skall råda i förvaltningssverige, och om det är så bör alla olika samhällsgrupper vara i allt väsentligt eniga i bedömningen av hur myndigheterna fungerar. Unga och äldre, kvinnor och män, arbetare och medelklass, landsbygden och storstäderna, olika politiska partiers väljare – alla skall de i huvudsak vara överens i uppfattningarna om hur förvaltningen sköter sina uppgifter. Svenska myndigheters verksamhet skall vara oväldig och *uppfattas* vara likvärdig och rättvis. Större bedömningsskillnader ska inte finnas, speciellt inte om de är varaktiga över längre tidsperioder.

Forskningsprojektet *Kvalitet i offentlig verksamhet (KOV)* har studerat hur svensk offentlig förvaltning har betygsatts av svenska folket sedan 2010.¹ Ett huvudresultat hitills har varit att folkets bedömningar uppvisar få och oftast mindre genomsnittliga skillnader när det gäller hur olika sociala grupper utvärderar olika myndigheter och

kommunala/regionala verksamheter. Detta är något som är önskvärt i en offentlig förvaltning som ska vara saklig och opartisk. Men när vi har undersökt motsvarande utfall för olika politiska grupper har inte resultaten varit lika bra. Under senare år har en ideologisk klyfta uppträtt i hur svensk offentlig förvaltning bedöms sköta sig. Personer till vänster har uppfattat myndighetssverige klart mer positivt än högerorienterade personer. En polariserad skillnad som inte återfanns när vi började våra mätningar för 15 år sedan men som började synas åren 2016–2017.

Men vi vet också att demokratiska val – inte minst om de åtföljs av regerings- skifte – tenderar att påverka människors åsikter och bedömningar av samhället (Holmberg & Weibull, 2012, 2019). Väljare med sitt parti i regeringen brukar bli mer uppskattande till mycket i samhället samtidigt som väljare med sympatier för oppositionen tvärtom har en tendens att bli mer kritiska. En förändring av det slaget kunde noteras efter valet 2022. Den ideologiska skillnaden mellan vänster och höger i betygen på svensk offentlig förvaltning minskade tydligt (Holmberg & Weissenbilder, 2024; Holmberg, 2025). Regeringsbytet färgade av sig på medborgarnas bedömningar. Personer till vänster blev mer negativa medan personer till höger blev mer positiva. En politiserad effekt av valutgången som sakligt sett är något tvivelaktig. Offentlig förvaltning skall inte bedömas eller kortsiktigt påverkas av politiska omständigheter.

I det följande stycket skall vi undersöka vad som hänt med hur olika sociala och politiska grupper bedömer hur svensk offentlig förvaltning fungerar efter valet och regeringsskiftet 2022. Vår hypotes – vår normativa förväntan sett till beskrivningen om förvaltningsmyndigheternas uppdrag enligt Regeringsformen – är att olika sociala grupper fortsatt uppvisar små genomsnittliga differenser i betygsättningen av hur myndighetssverige fungerar. När det gäller politiska grupperingars bedömningar är förväntan att utvecklingen efter valet mot minskande skillnader mellan olika grupper fortgår. Anhängare till de rödgröna partierna förväntas bli något mer negativa till myndighetssverige samtidigt som sympatisörer till Tidöpartierna blir mer positiva.

Men vi börjar mer basalt med att se på i vilken utsträckning som svenska folket har kännedom om olika myndigheter och offentliga verksamheter. Därefter undersöker vi hur förvaltningen betygsätts. Med början 2010 har KOV-projektet i samverkan med SOM-institutet hittills studerat hur 34 myndigheter och åtta kommunala/regionala verksamheter bedömts fungera enligt svenska folket. Antalet myndigheter/verksamheter som undersöks i de enskilda årliga SOM-undersökningarna har varierat. Men många av dem finns med i flera års studier, vilket möjliggör analyser av förändringar över tid. I undersökningen 2025 återfinns sex myndigheter och tre offentliga verksamheter.

Enkätfrågorna i KOV-projektet är medvetet utformade enkelt. Vi vill ha frågeinstrument som inte sätter personliga erfarenheter i centrum (missnöjd-nöjdfrågor), eller som tangerar det känslomässigt affektiva (förtroendefrågor). Istället är våra enkätfrågor mer kognitivt inriktade med fokus på vad som konkret görs – på det

som i amerikanska mätningar benämns *Job Performance*. På svenska kan vi tala om *Verksamhetskvalitet*. KOV:s enkätfrågor har därtill också två uttryckliga *känner inte till/vet ej*-svarsalternativ. Tanken med det är att minimera ogenomtänkta slentrian-svar och godtyckliga gissningssvar. Medborgarnas grad av kännedom om olika myndigheter/verksamheter är dessutom en central fråga på egna ben. I amerikansk samhällsforskning mäter man *Name Recognition* som ett viktigt fenomen i social kommunikation och utvärdering. Svenska företagsekonomer använder termen varumärkeskännedom. Vi använder benämningen *Verksamhetskännedom*.²

Myndighetskännedom

Det känns inte problematiskt att påstå att svenska folkets kännedom om olika myndigheter är förhållandevis god. Det sagt även om resultaten mycket troligt är glädjesiffror i överkant mot bakgrund av SOM-undersökningarnas svarsbortfall.³ Men även med hänsyn till det, ett utfall med de allra flesta myndigheter uppvisande kännedomsresultat över 50 procent är klart positivt. Så många som 26 av 34 myndigheter har kännedomsiffror över femtioprocentstrecket. Ett tiotal myndigheter uppvisar hög kännedom över 70 procent.

Kännedomslistan toppas av Polisen, Folkhälsomyndigheten, Skatteverket och Valmyndigheten. Alla med kännedom klart över 80 procent. Understundom omdebatterade myndigheter som Försäkringskassan, Försvarsmakten, Skolverket och Migrationsverket är också välkända med kännedomsresultat kring 75–80 procent (se tabell 1). I botten med lägst kännedomsresultat återfinns fyra relativt nybildade myndigheter – Forum för levande historia, Havs- och vattenmyndigheten, Rekryteringsmyndigheten och Energimarknadsinspektionen (notera dock att Energimarknadsinspektionen mättes senast 2011 och siffran därmed bör tolkas med stor försiktighet). Här är kännedomen låg, endast mellan 21–34 procent.

Utöver myndigheter har KOV-projektet även undersökt ett antal kommunala/regionala verksamheter. Samtliga av dessa har uppvisat höga kännedomsresultat (se tabell 3). Inte överraskande toppar sjukvården med hela 97 procents kännedom. renhållningen och kollektivtrafiken har resultat strax över 85 procent. Något mindre välkända är Räddningstjänsten, äldreomsorgen och grundskolan med utfall kring 70–75 procent. Ännu något mindre kända är förskolan samt plan- och byggfrågor med resultat strax över 60 procent. I samtliga fall alltså tydliga majoriteter som anger att de känner till de kommunala/regionala verksamheterna.

Upplysta och kunniga medborgare är viktigt i en representativ demokrati. Normativt vill vi därför inte se en minskande kännedom när det gäller något så centralt som offentlig förvaltning. Helst önskar vi en ökad kännedom eller åtminstone en stabil kännedom. I KOV-studierna har vi ett eller flera kännedomsresultat för 13 myndigheter och fyra verksamheter för åren 2010–2014 respektive 2018–2025. Det gör en jämförelse över tid möjlig.

Tabell 1 Kända och mindre kända svenska myndigheter, 2011–2025 (procent)

	Andel som uppger sig känna till och är villig att lämna ett omdöme
1. Polisen (2025)	95
2. Folkhälsomyndigheten (2022)	92
3. Skatteverket (2025)	87
4. Valmyndigheten (2022)	86
5. Försvarsmakten (2025)	81
6. Skolverket (2021)	80
7. Försäkringskassan (2024)	80
8. Trafikverket (2020)	78
9. Migrationsverket (2025)	76
10. Kriminalvården (2023)	75
11. Pensionsmyndigheten (2022)	72
12. Arbetsförmedlingen (2025)	71
13. Socialstyrelsen (2023)	69
14. Skolinspektionen (2024)	69
15. Livsmedelsverket (2012)	67
16. Svenska kraftnät (2023)	65
17. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (2023) ⁴	63
18. Naturvårdsverket (2016)	61
19. Tullverket (2019)	60
20. Centrala studiestödsnämnden (2019)	59
21. Inspektionen för vård och omsorg (2015)	59
22. Säpo (2024)	59
23. Konsumentverket (2019)	58
24. Finansinspektionen (2023)	56
25. Riksrevisionsverket (2012)	52
26. Kronofogdemyndigheten (2019)	51
27. Allmänna reklamationsnämnden (2019)	48
28. Statistiska centralbyrån (2013)	47
29. Spelinspektionen (2021)	44
30. Myndigheten för psykologiskt försvar (2024)	43
31. Energimarknadsinspektionen (2011)	34
32. Rekryteringsmyndigheten (2018)	28
33. Havs- och vattenmyndigheten (2015)	26
34. Forum för levande historia (2014)	21

Kommentar: Frågan löd *Hur anser du att följande myndigheter sköter sin uppgift?* Svarsalternativen löd *Känner ej till myndigheten, Mycket bra, Ganska bra, Varken bra eller dåligt, Ganska dåligt, Mycket dåligt* samt *Ingen uppfattning*. Tabellen redogör för andelen svars personer som har uppgett något av svaren *Mycket bra* till *Mycket dåligt*, dvs. andelen som känner till verksamheten. Samtliga verksamheter som omfrågats vid minst ett tillfälle under perioden 2011–2025 redovisas i tabellen, där det senast uppmätta resultatet är det som redovisas. Antalet svars personer per undersökning har varierat mellan 1 500–1 600 personer.

Källa: Den nationella SOM-undersökningen 2011–2025.

Sju myndigheter och fyra verksamheter uppvisar förändringar i kännedomen upp eller ned på maximalt fem procentenheter. Det definierar vi som i huvudsak stabil kännedom.⁵ Fyra myndigheter kan stoltsera med en ökad kännedom. Det är i första hand Valmyndigheten, men också Pensionsmyndigheten, Skolverket och Socialstyrelsen. Inte lika roligt är det för två myndigheter med en något minskad kännedom. Det gäller Kronofogdemyndigheten och Försäkringskassan. En stor majoritet av de undersökta myndigheterna/verksamheterna – 15 av totalt 17 – uppvisar därmed en stabil eller ökande grad av kännedom. Endast två myndigheter har nedåtgående kännedom, men endast med åtta procentenheter i båda fallen.

Verksamhetskvalitet

Höga kännedomsresultat är naturligtvis viktiga för de flesta myndigheter/verksamheter, alldeles särskilt för de som har mer direkt kontakt med medborgare. Men på sitt sätt än viktigare är bra betyg från folket när det gäller kvaliteten på verksamheten. Man förväntas göra ett bra jobb, och bland medborgarna uppfattas att göra ett bra jobb. Vår normativa förväntan är att de allra flesta myndigheter/verksamheter får klart mer positiva än negativa betyg av svenska folket. Denna önskehypotes får ett mycket starkt stöd av resultaten i tabell 2. En tydlig majoritet av de undersökta myndigheterna – hela 26 av totalt 34 (76 procent) – får övervägande positiva bedömningar. Fler svarande anser att de sköter sin uppgift bra än som tycker de sköter sig dåligt.

Det är välkända myndigheter som toppar betygslistan – främst Polisen och Skatteverket, men därtill också Folkhälsomyndigheten, Försvarsmakten och Valmyndigheten. Det här är mycket välkomna resultat för svensk demokrati. Det mesta blir mindre kostsamt och mer effektivt om offentliga verksamheter som samlar in våra skattepengar, övervakar vår hälsa, sköter de politiska valen och ansvarar för landets inre och yttre försvar är välkända och bedöms sköta sina uppgifter väl. Då minskar många samhälleliga transaktionskostnader och samhällsstyret blir mer legitimt (Holmberg & Rothstein, 2012; Holmberg & Weibull, 2015).

Mycket påtagligt i botten på betygslistan finns två myndigheter med tydligt övervägande negativa bedömningar. Klart fler svenskar tycker de gör ett dåligt arbete än ett bra. De myndigheterna är Migrationsverket och Arbetsförmedlingen. Deras jumboplaceringar är ingen nyhet. De har alltid haft underbetyg ända sedan KOV-projektet började mäta 2010. Att två av Valfärdssveriges viktigaste myndigheter år efter år fortsätter att få så klart negativa betyg av svenska folket är utan tvekan dåligt. Och det blir inte bättre när även andra centrala välfärdsmyndigheter som Försäkringskassan och Skolverket också har mycket svaga betyg. Förklaringen att de alla sysslar med uppmärksammade och potentiellt individdrabbande verksamheter kan vara riktig men knappast trösterik (Kumlin, 2004). Det de har i uppgift att arbeta med är för viktigt för att de skall ha så dålig uppskattning från svenska folket.

Tabell 2 Svenska folkets bedömningsbetyg på ett antal myndigheter. Andel som sköter sin uppgift bra/dåligt, 2011–2025 (procent, betygsbalans)

	Procent bra/dåligt	Balansmätt: bra minus dåligt
1. Polisen (2025)	68/12	+56
2. Skatteverket (2025)	60/6	+54
3. Folkhälsomyndigheten (2022)	63/10	+53
4. Försvarsmakten (2025)	58/5	+53
5. Valmyndigheten (2022)	56/8	+48
6. Säpo (2024)	40/3	+37
7. Trafikverket (2020)	45/11	+34
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. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (2023)	32/9	+23
18. Finansinspektionen (2023)	26/9	+17
19. Tullverket (2019)	24/16	+8
20. Havs- och vattenmyndigheten (2015)	11/3	+8
21. Myndigheten för psykologiskt försvar (2024)	15/9	+6
22. Rekryteringsmyndigheten (2018)	9/3	+6
23. Forum för levande historia (2014)	8/2	+6
24. Kriminalvården (2024)	27/22	+5
25. Spelinspektionen (2021)	14/11	+3
26. Försäkringskassan (2025)	29/27	+2
27. Svenska kraftnät (2023)	20/23	-3
28. Skolverket (2021)	24/27	-3
29. Socialstyrelsen (2023)	20/24	-4
30. Inspektionen för vård och omsorg (2015)	18/23	-5
31. Energimarknadsinspektionen (2011)	6/12	-6
32. Skolinspektionen (2024)	19/27	-8
34. Migrationsverket (2025)	12/39	-27
33. Arbetsförmedlingen (2025)	10/42	-32

Kommentar: Frågan löd *Hur anser du att följande myndigheter sköter sin uppgift?* Svartalternativen löd *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 verksamheter som omfrågats vid minst ett tillfälle under perioden 2011–2025 redovisas i tabellen, där det senast uppmätta resultatet är det som redovisas. Antalet svarspersoner per undersökning har varierat mellan 1 500–1 600 personer.

Källa: Den nationella SOM-undersökningen 2011–2025.

När det gäller de kommunala/regionala verksamheter som ingår i den nationella SOM-undersökningen är resultaten bättre. Med ett undantag är resultaten klart över på den positiva sidan. Verksamheterna fungerar övervägande bra enligt svenska folkets bedömningar. Resultaten i tabell 3 har tydligt Räddningstjänsten och renhållningen i topp med mycket starka betyg. Något lägre ned återfinns grundskolan och sjukvården med övervägande positiva bedömningar, men samtidigt förhållandevis stora andelar betyg som är kritiska. I sjukvårdens fall avger betydande 27 procent negativa omdömen. Vi vet sedan tidigare studier att kötider och tillgänglighet är en viktig orsak här (Myndigheten för vård- och omsorgsanalys, 2018; Litovtseva m.fl., 2022). Längst ned på listan hamnar äldreomsorgen med en övervikt av negativa bedömningar. Fler svenskar tycker att äldreomsorgen fungerar dåligt än bra. Ett något problematiskt resultat. Med en åldrande befolkning är äldreomsorg en mycket central verksamhet i välfärdssverige. Ett visst ljus i sammanhanget är dock att de allra äldsta – med mest personlig erfarenhet av äldreomsorg – är något mindre kritiska än yngre svenskar.

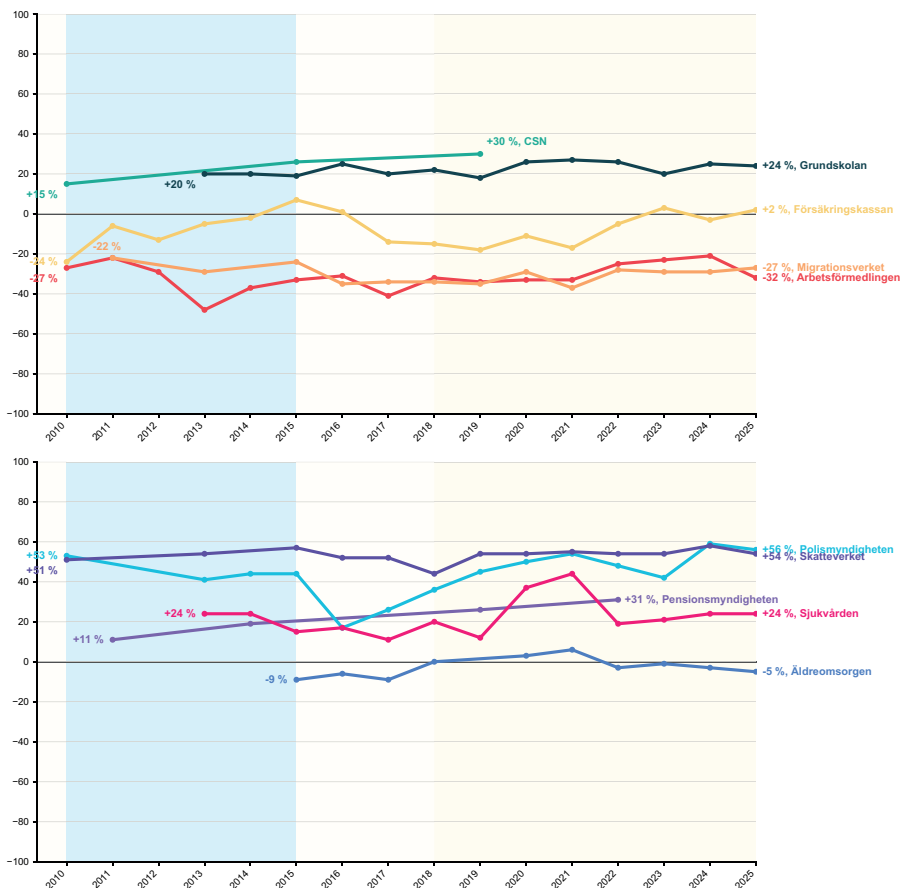
Tabell 3 Bedömningsbetyg på ett antal kommunala/regionala verksamheter samt deras kännedom, 2010–2025 (procent, betygsbalans)

	Procent bra/dåligt	Balansmätt: bra minus dåligt	Andel kännedom
1. Räddningstjänsten (2010)	64/1	+63	75
2. Renhållningen (2012)	69/6	+63	94
3. Förskolan (2018)	41/9	+32	61
4. Grundskolan (2025)	40/16	+24	72
5. Sjukvården (2025)	51/27	+24	97
6. Kollektivtrafiken (2013)	44/25	+18	88
7. Plan- och byggfrågor (2012)	25/14	+11	62
8. Äldreomsorgen (2025)	25/30	-5	72

Kommentar: Frågan löd *Hur tycker du att den verksamhet fungerar som bedrivs på följande områden i den region eller kommun där du bor?* Svarsalternativen löd *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). Andelen kännedom redovisar de som tagit ställning i frågan. Samtliga verksamheter som omfrågats vid minst ett tillfälle under perioden 2010–2025 redovisas i tabellen, där det senast uppmätta resultatet är det som redovisas. Antalet svarspersoner per undersökning har varierat mellan 1 500–1 600 personer.

Källa: Den nationella SOM-undersökningen 2010–2025.

Figur 1 Svenska folkets bedömningsbetyg på ett antal myndigheter. Andel som sköter sin uppgift bra/dåligt, 2010–2025 (betygsbalans)



Kommentar: Frågan löd *Hur anser du att följande myndigheter sköter sin uppgift?* Svarsalternativen löd *Känner ej till myndigheten, 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). Antalet svarspersoner per undersökning har varierat mellan 1 500–1 600 personer.

Källa: Den nationella SOM-undersökningen 2010–2025.

När vi ser på förändringar över tid i figur 1 kan vi analysera vad som hänt med bedömningarna för tretton myndigheter och fyra verksamheter. Metodiskt jämförs betygsbalanser under perioden 2010–2014 med motsvarande balanser under perioden 2018–2025. De tidsmässigt längsta resultaten används i analysen.⁶ Tolv av 17 myndigheter/verksamheter har i allt väsentligt stabila betyg över tid. Deras bedömningsbalanser förskjuts inte upp eller ned med mer än maximalt fem enhe-

ter mellan de båda tidsperioderna. Fyra myndigheter har lyckats höja sina betyg. Här utmärker sig främst CSN, Valmyndigheten och Försäkringskassan följda av Pensionsmyndigheten. Endast ett fallande betyg kan noteras. Det gäller för Socialstyrelsen, som hade höga positiva betyg under Coronatiden, men nu efter pandemin återfått något lägre betyg.

Endast ett fall med sjunkande betyg jämfört med fyra fall med stigande betyg och hela tolv med i huvudsak stabila betyg måste bedömas som klart positivt för myndighetsverige. En del har blivit bättre som svenska folket ser det.

Skillnader i bedömningar mellan olika sociala grupper

Vår normativa förhoppning och hypotes är att de allra flesta bedömningsskillnader mellan olika sociala grupper skall vara mycket små. Offentlig förvaltning skall vara opartisk, och uppfattas likartat av alla medborgare oavsett grupptillhörighet.

Vi prövar om svensk offentlig förvaltning bedöms likartat genom att studera hur ett trettiotal olika sociala och demografiska grupper har betygsatt de sex myndigheter och tre verksamheter som finns med i den nationella SOM-undersökningen 2025. Det mått vi använder är den genomsnittliga summerade betygsbalansen för de utvalda samhällsgrupperna. Tidigare års tester har visat på få och oftast obetydliga skillnader mellan olika gruppers betygsättningar (Holmberg, 2015; Holmberg & Weissenbilder, 2024). Myndighetsverige har hittills klarat vårt så kallade ”sociala test” mycket bra.

Utfallet av testningen 2025 leder inte till någon annan slutsats. Endast fem av sammanlagt 30 undersökta grupper uppvisar genomsnittsbetygsbedömningar som skiljer sig mer än +/- 5 balansenheter från samtliga svarandes betyg.⁷ Två grupper – högre tjänstemän och SACO-medlemmar – gör mer positiva bedömningar av offentlig förvaltning än genomsnittssvensken. Tre andra grupper sätter tvärtom lägre betyg än medelsvensson. De är yngre personer 16–29 år, personer med mellanlång utbildning och mycket tydligt personer med sjuk-/aktivitetsersättning. I det sistnämnda fallet är det fråga om en mycket utsatt grupp i välfärdssverige. En klar majoritet av de studerade grupperna (25) har snittbetyg som endast avviker med enstaka enheter från hela befolkningens betyg. Så små avvikelser är inte statistiskt säkra på en mätskala som kan variera från -100 till +100.

Dock, det förtjänar att påpekas att även om betygsskillnaderna oftast är mycket små mellan olika grupper, finns förhållandevis många differenser som återkommer år efter år. Sett över den femtonårsperiod som vi nu gjort det sociala testet finns helt klart grupper som alltid/nästan alltid tenderar att ha ett något lägre eller ett något högre snittbetyg än befolkningen som helhet. Bland grupper med en tendens till högre betyg på offentlig verksamhet än genomsnittet återfinns kvinnor, äldre personer, lågutbildade (oftast äldre), boende i mindre städer, SACO-medlemmar samt offentligt anställda. Grupper som tvärtom brukar vara mer negativa än medelsvensson är män, 50- till 64-åringar, landsbygds- och storstadsbor, arbetare

och företagare, personer med mellanlång utbildning, verksamma i privat sektor, och mest tydligt personer med sjuk-/aktivitetsersättning.

Det bör dock understrykas att de differenser vi talar om oftast inte är stora. Men regelbundenheten över tid gör att de heller inte ska nonchaleras. Valda politiker och myndighetssverige har all anledning att undra varför exempelvis män, livserfarna personer mellan 50–64 år och landsbygdens folk tenderar att nästan alltid vara mer negativa i sina bedömningar av hur offentlig förvaltning fungerar än genomsnittssvensken. Därtill är det naturligtvis problematiskt att en välfärdsmissigt så utsatt grupp som personer med sjuk-/aktivitetsersättning alltid i mätningarna sätter tydligt lägra betyg på svensk offentlig förvaltning än övriga svenskar. Huvudresultatet av vårt sociala test är emellertid ett godkänt betyg för myndighetssverige. Än så länge under 2000-talet har olika sociala grupper i allt väsentligt bedömt offentlig verksamhet på ett i huvudsak samstämmigt sätt.

Politiska bedömningskillnader

Det politiska testet gäller om personer med skilda ideologiska positioner eller partisympatier bedömer myndighetssverige på i huvudsak samma sätt. Om testet visar att någon eller några politiska grupperingar är tydligt mer missnöjda eller nöjda kan det tyda på något slags verksamhetsproblem. Det behöver dock inte entydigt peka på att det är något fel på myndighetssidan. Politiska grupper som avger de avvikande betygen gör kanske ”överdrivet” politiserade och föga evidensbaserade bedömningar. Politisk nit och starkt ideologiskt färgade glasögon kan influera betygsättningen. Men oavsett, bra är det inte. Offentlig förvaltning skall uppfattas likartat av alla medborgare utan ideologisk eller partipolitisk inverkan.

När ”KOV-mätningarna” inleddes för 15 år sedan bedömde svenska folket offentlig förvaltning mycket samstämmigt oavsett skilda parti- och ideologiska hemvister (figur 2). Vänster-högerfärgade glasögon var inte påsatta. Det förändrades efter regeringsskiftet 2014 då Sverige fick en S/MP-regering. I mätningen 2016 började personer ideologiskt till vänster uppfatta myndighetssverige mer positivt samtidigt som högerlutande personer blev tydligt mer negativa, liknande trender har syns i andra länder så som USA (Pew, 2025). Dessa ideologiinfluerade bedömningar kvarstod sedan fram till valet 2022.

Valutgången 2022 innebar ett nytt regeringsbyte. Sverige fick en borgerlig regering stödd av Sverigedemokraterna. Effekten på bedömningarna av svensk offentlig förvaltning blev snabb och tydlig. Högerinriktade personer blev nu mer positiva till myndighetssverige medan personer med vänsterideologi blev något mer kritiska. I mätningen 2021 med en S-regering var skillnaden i betyg på offentlig verksamhet mellan vänster- respektive högerorienterade personer +15 enheter, med vänster mer positiva. År 2023 med en borgerlig regering hade den differensen minskat till +8, för att 2024 minska ytterligare till +2. Vänster-högerklyftan i bedömningarna av offentlig förvaltning hade bra nära försvunnit helt och hållet. I projektets senaste

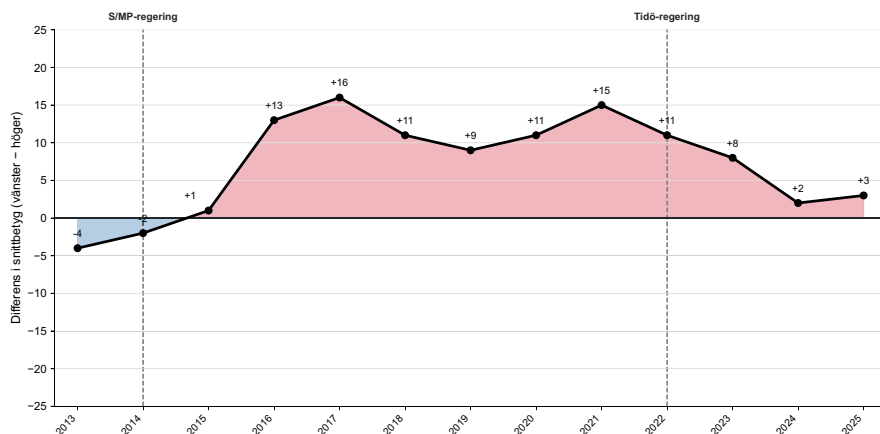
mätning 2025 är skillnaden mellan hur vänster- respektive högerlutande personer betygsätter offentlig verksamhet fortsatt liten. Den är nu +3 med vänsterpersoner något mer positiva än högerpersoner.⁸ Dock i allt väsentligt har den tidigare klyftan mellan vänster och höger i bedömningen av offentlig förvaltning försvunnit. Det är tydligt att valutgång och regeringsskifte påverkar bedömningar av hur myndigheter/verksamheter fungerar.

En effekt av regeringsbytet syns också tydligt på hur olika partiers sympatisörer bedömer myndighetssverige. När vi jämför snittbetygen från 2021 med motsvarande betyg 2025 har snittbetygen minskat något bland anhängare till V, S och MP medan de tvärtom ökat i uppskattning bland sympatisörer till de regerande Tidöpartierna.⁹ Störst förändring kan iakttas för KD:s och SD:s anhängare. Regeringsskiftet gjorde den nya regeringssidans väljare mer positiva till svensk offentlig förvaltning samtidigt som de förlorande rödgrönas sympatisörer blev något mindre positiva till myndighetssverige.

Val och regeringsskiftet påverkar hur svenska väljare bedömer offentlig verksamhet. Politikens maktförhållanden påverkar bedömningarna. Så bör det inte vara. Det är inte normativt önskvärt. Förvaltningen skall vara neutral och opartisk, och inte ses och bedömas med partipolitiska glasögon påsatta. Det faktum att regeringsbyten påverkar hur offentlig förvaltning bedöms gör att myndighetssverige klarar det politiska testet sämre än det sociala. Dock att den ideologiska klyftan försvunnit/minskat mellan hur personer till vänster respektive till höger betygsätter offentlig förvaltning är positivt.

Men mindre bra är att ytterkantspartierna Vänsterpartiet och Sverigedemokraterna hela tiden i projektets mätningar har tydligt lägre snittbetyg på hur myndigheter/verksamheter fungerar (se resultaten i not åtta). En sådan polarisering är inte önskvärd i en demokrati. Speciellt inte när V:s och SD:s klart mer myndighetskritiska anhängare idag omfattar nära 30 procent av väljarkåren. De är inte en obetydlig minoritet. Politiskt ansvariga och myndighetssverige bör inte vara oberörda av det resultatet.

Figur 2 Ideologiska bedömningskillnader av myndigheter, 2013–2025 (skillnad i snittbetyg mellan vänster- och högersympatisörer)



Kommentar: Frågan löd *Hur anser du att följande myndigheter sköter sin uppgift?* Svarsalternativen löd *Känner ej till myndigheten, 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). Figuren redovisar skillnad i snittbetyg hos de som kategoriserar sig som vänster respektive de som kategoriserar sig till höger. Ett positivt värde innebär högre snittbetyg bland de till vänster. Antalet svarspersoner per undersökning har varierat mellan 1 500–1 600 personer.

Källa: Den nationella SOM-undersökningen 2013–2025.

Några bra resultat, men också några sämre

Man kan tycka att det borde vara självklart att medborgarna i en demokrati får vara med och bedöma hur offentliga verksamheter sköts. Det kan inte bara vara revisorer och utvalda politiker som granskar eller myndighetsstyrelser som utvärderar sig själva. Om eventuella undersökningar görs kan de inte enbart gälla brukare eller ”kunder”. En mycket bredare medborgerlig utvärdering måste till. Vill man få reda på vad medborgarna tycker om den service de får finns ingen annan metod än att fråga dem. Och det är precis det som forskningsprojektet *Kvalitet i offentlig verksamhet (KOV)* gjort i nu 15 år sedan 2010.

Huvudresultaten så här långt kan sammanfattas i några få punkter. Vi börjar med de bra utfallen. En klar majoritet av de fyrtiotal myndigheter och kommunala/regionala verksamheter som studerats är förhållandevis välkända och bedöms övervägande positivt av svenska folket. Därtill finns en viss tendens till förbättrad kännedom och ökande positiva betyg. Extra bra är att bedömningarna skiljer sig lite åt i olika sociala och demografiska grupper. Så bör det vara. Offentlig verksamhet skall fungera opartiskt, och uppfattas fungera opartiskt.

Ett speciellt bra utfall är att flera av de mest centrala samhällsbärande myndigheterna får höga betyg. Det gäller exempelvis Skatteverket, Polisen, Försvarsmakten och Valmyndigheten. Och Folkhälsomyndigheten under coronapandemin.

Men ett antal sämre resultat finns också. Ideologi och partipolitiska sympatier skall inte färga av sig när människor bedömer hur myndigheter/verksamheter fungerar. Så har det inte alltid varit under våra undersökningsår. Bedömningarna under åren 2016–2021 med en S/MP-regering var påtagligt ideologiskt färgade. Personer till höger var de åren mer negativa till myndighetssverige än personer till vänster. Regeringsskiftet 2022 ändrade på det. Valutgången påverkade medborgarnas betyg på offentlig verksamhet. Större delen av vänster-högerklyftan i bedömningarna försvann. Personer till vänster blev något mer kritiska samtidigt som personer till höger blev något mindre kritiska. En bra effekt av valutgången med en minskad ideologisk klyfta i bedömningarna. Men samtidigt lite bekymmersamt att ett regeringsbyte leder till att väljare börjar bedöma offentlig förvaltning på ett förändrat politiskt influerat sätt. Valutslag skall idealt sett inte påverka hur medborgarna betygsätter opartisk offentlig verksamhet.

Ett annat mindre bra resultat är att partisystemets två ytterkantpartier Sverigedemokraterna och Vänsterpartiet har sympatisörer som genomsnittligt är klart mer negativa till hur myndighetssverige fungerar jämfört med övriga sex mer mittenorienterade partiers anhängare. En dylik polarisering är inte ett önskvärt resultat i en representativ demokrati som den svenska.

Ett ytterligare sämre utfall är att några av välfärdssveriges viktigaste myndigheter Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Skolverket och Migrationsverket alltid får svaga kvalitetsbetyg. Speciellt illa är det för Migrationsverket och Arbetsförmedlingen som år efter år får tydliga underbetyg av *samtliga* partiets väljare. Det väcker frågor, särskilt som Skatteverket – fogden som tar våra pengar – får väl godkänt betyg av svenska folket. Varför kan då inte Arbetsförmedlingen och Migrationsverket få upp sina betyg från botten till åtminstone något positiva bedömningar. Något bör göras.

Förvaltningssverige kan yvas över mycket, men även fundera över förhållanden som bör göras något åt. Som slogs fast av Bo Rothstein i Sveriges riksdags jubileumsbok *Demokratins framtid* (Barrling & Holmberg, 2018): Myndigheter att lita på är den svenska demokratins grundbult.

Noter

- ¹ KOV-projektet startade 2010 (Johansson & Holmberg, 2011). Det finansierades till stor del av forskningsmedel från Statskontoret under åren 2010 till 2024. Undersökningen 2025 har finansierats av SOM-institutet.
- ² Frågeformuleringarna återfinns i kommentaren under tabell 1 respektive 3.
- ³ Svartsbortfallet i den nationella SOM-undersökningen 2025 är 50 procent. Med all sannolikhet hade våra kännedomresultat varit något lägre om fler personer hade deltagit i studien. Vi kan med stor säkerhet utgå ifrån att ej svarande-svenskar är mindre samhällsengagerade och kunniga jämfört med svarande svenskar.
- ⁴ Notera att myndigheten från och med 1 januari 2026 bytte namn till "Myndigheten för civilt försvar".
- ⁵ Vi har jämfört resultat med längst tidsavstånd. Myndigheter/verksamheter med stabil kännedom är: Skatteverket, Polisen, Trafikverket, Konsumentverket, CSN, Arbetsförmedlingen, Migrationsverket, Förskolan, Grundskolan, Sjukvården och Äldreomsorgen.
- ⁶ När det gäller de fyra kommunala/regional verksamheterna begränsas studien till åren 2013–2025. Kvalitetsresultaten för mätningarna åren 2010–2012 kan ha påverkats av kontexteffekter i enkätformulären, och tas därför inte med i analysen.
- ⁷ De genomsnittliga betygsbalanserna för de trettio grupperna det sociala testet 2025 är: Samtliga svarande +17; Kvinnor +17, Män +16; 16-29 +6, 30-49 +16, 50-64 +13, 65+ +22; Landsbygd +14, Tätort +19, Stad +18, Storstad +14; Arbetare +15, Tjänsteman +19, Högre tjänsteman +23, Företagare +16; LO +13, TCO +13, SACO +23; Lågutb +20, Mellan +11, Högutb +20; Statlig sektor +19, Kommunal/Regional sektor +19, Privat sektor +14; Arbetslös +17, Sjuk-/Aktivitetsersättning -1; Stockholm +17, Västsverige +19, Norrland +17; Svensk medborgare +16, Utländsk medborgare +19.
- ⁸ Differenserna i vänster- respektive högerpersoners snittbetyg på svenska myndigheter/verksamheter har förändrats enligt följande i KOV:s undersökningar: Subjektiv egenplacering till vänster minus subjektiv högerplacering till höger 2013 -4, 2014 -2, 2015 +1, 2016 +13, 2017 +16, 2018 +11, 2019, +9. 2020 +11, 2021 +15, 2022 +11, 2023 +8, 2024 +2, 2025 +3.
- ⁹ Genomsnittsbetygen för samtliga myndigheter/verksamheter 2021 respektive 2025 var: Bland samtliga svarande +15/+17, V +13/+10, S +29/+22, MP +23/+19; C +22/+28, L +19/+20, KD +8/+23, M +11/+20, SD -7/+3.

Referenser

- Barrling, K., & Holmberg, S. (2018). *Demokratins framtid*. Sveriges riksdag.
- Holmberg, S. (2025). Offentlig verksamhet skall vara opartisk. I B. Rönnerstrand, A. Carlander, P. Öhberg & A. Bergström (Red.), *I rörelse* (s. 363–373). SOM-institutet vid Göteborgs universitet.
- Holmberg, S., & Rothstein, B. (Red.) (2012). *Good Government. The Relevance of Political Science*. Edward Elgar.
- Holmberg, S., & Weibull L. (2012). Förtroendet för staten. I A. Bergström, L. Weibull & H. Oscarsson (Red.), *I framtidens skugga* (s. 127–144). SOM-institutet vid Göteborgs universitet.
- Holmberg, S., & Weibull, L. (2015). Demokratins haloeffekt. I A. Bergström, B. Johansson, H. Oscarsson & M. Oskarson (Red.), *Fragment* (s. 97–116). SOM-institutet vid Göteborgs universitet.
- Holmberg, S., & Weibull, L. (2019). Den positiva valårseffekten finns även 2018. I U. Andersson, B. Rönnerstrand, P. Öhberg & A. Bergström (Red.), *Storm och Stiltje*, (s. 37–45). SOM-institutet vid Göteborgs universitet.
- Holmberg, S., & Weissenbilder, M. (2024). Svenska folket betygsätter hur offentlig verksamhet fungerar – speciellt sjukvården. I U. Andersson, B. Rönnerstrand & A. Carlander (Red.), *Inferno*, (s. 425–439). SOM-institutet vid Göteborgs universitet.
- Johansson, S., & Holmberg, S. (2011). Kvalitet i offentlig verksamhet. I S. Holmberg, L. Weibull & H. Oscarsson (Red.), *Lycksalighetens ö* (s. 105–114). SOM-institutet vid Göteborgs universitet.
- Kumlin, S. (2004). *The personal and the political: How personal welfare state experiences affect political trust and ideology*. Palgrave Macmillan US.
- Litovtseva, V. Y., Brychko, M. M., & Srovnalíková, P. (2022). Current trends in research on confidence in the healthcare system. *Health Economics and Management Review*, 3(1), 65–75.
- Myndigheten för vård- och omsorgsanalys. (2018). *Förnuft och känsla: Befolkningens förtroende är hälso- och sjukvården* (Rapport 2018:4).
- Pew Research Center. (2025). *Public trust in government: 1958–2025*. <https://www.pewresearch.org/politics/2025/12/04/public-trust-in-government-1958-2025/>
- SFS 1974:152. *Kungörelse (1974:152) om beslutad ny regeringsform*. Riksdagen.

