

# SVENSKA FOLKET BETYGSÄTTER OFFENTLIGA MYNDIGHETER

SÖREN HOLMBERG

Det kan tyckas självklart i en demokrati att medborgarna får vara med och bedöma hur offentliga verksamheter sköts. Det skall inte bara vara politiker eller revisorer som granskar eller myndighetsledningar som utvärderar sig själva. Och det skall heller inte bara vara brukare/användare/"kunder" som får delta när olika offentliga verksamheter eventuellt gör egna undersökningar. En bredare medborgerlig utvärdering krävs. Den indirekta utvärderingen via valsekeln vart fjärde år räcker inte. Den blir för oprecis och säger ingenting om vad de många människorna anser om olika myndigheters verksamhet. Dessutom, eftersom offentliga verksamheter oftast inte är verksamma på en marknad, finns inga försäljningsciffror att tillgå. Vill man ha reda på mer specifikt vad medborgarna tycker finns därför ingen annan väg att gå än att fråga dem. Förutsatt naturligtvis att man inser att medborgerliga utvärderingar av offentlig verksamhet är viktiga i en demokrati.

Den insikten finns sedan några år i Myndighetssverige och inom samhällsforskningen. Det är bakgrunden till forskningsprojektet *Kvalitet i offentlig verksamhet* (KOV) som startades 2010 vid SOM-institutet och med delfinansiering från Statskontoret (Johansson och Holmberg 2011). Tanken är att bygga upp långsiktiga mätserier med årliga studier av hur olika myndigheter och regionala/kommunala verksamheter bedöms kvalitetsmässigt av svenska folket (Pidd 2012; Tria and Valotti 2012). Premiäråret 2010 undersöktes sex myndigheter och fyra verksamheter. Andra året ingick sju myndigheter och fyra verksamheter, varav några överlappande med studien 2010 för att möjliggöra analyser av förändringar över tid. I studien 2012 inkluderades sex myndigheter och fem verksamheter. Sammantaget gör det att vi redan efter enbart tre års mätningar har uppgifter om hur svenska folket betygsätter kvaliteten hos sexton olika myndigheter och åtta verksamheter. För två myndigheter (Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen) och tre verksamheter (Sjukvården, Äldreomsorgen och Grundskolan) har vi dessutom påbörjat tidseriemätningarna. De har varit med i fler än en undersökning.

De enkätfrågor vi valt att använda är enkla och lättförståliga – en förutsättning och uppenbar fördel i massundersökningar. I det här fallet vill vi inte ha förtroende- eller nöjdhetsinriktade frågor (Johansson och Holmberg 2011, Holmberg och Weibulls kapitel *Det viktiga institutionsförtroendet*). Vi vill ha ett mätinstrument som är mer kognitivt orienterat och inriktat på det som i USA benämns *job performance*. Frågan om myndigheters arbete har fått följande lydelse: "Hur anser Du att följande myndigheter sköter sin uppgift?" medan verksamhetsfrågan formulerades: "Hur tycker

Du att den verksamhet fungerar som bedrivs på följande områden i det landsting/region eller kommun där Du bor?” Antalet svarsalternativ är sju: fem där respondenterna ombeds ge ett omdöme från mycket eller ganska bra, över varken eller till ganska eller mycket dåligt – och därtill två där svarspersonerna kan ange att de ”inte känner till myndigheten/verksamheten” eller att de ”inte har någon uppfattning”.

De båda svarsalternativen där man kan avstå alternativt undvika att ta ställning är viktiga av två skäl. För det första därför att vi vill minimera antalet ogenomtänkta slentriansvar och, för det andra, att svarspersonernas kännedom om en myndighet eller offentlig verksamhet är en relevant aspekt vid sidan av betygsättningen. I amerikansk forskning talas om *name recognition* som ett centralt fenomen i all opinionsbildning.

### **Betyg på sexton myndigheter och åtta offentliga verksamheter**

I tabell 1 redovisas bedömningsresultaten för de sexton myndigheter som hittills ingått i SOM:s mätningar åren 2010-2012. Motsvarande resultat för de åtta offentliga verksamheter som också studerats återfinns i tabell 2.

Bland de sexton myndigheter som hittills mätts är det två som mycket tydligt sticker ut med en klar övervikt för positiva bedömningar framför negativa. De är Polisen och Skatteverket som toppar rangordningen i tabell 1. De får båda ett väl godkänt betyg av en majoritet svenskar. Och de allra flest känner till dem. Något sämre betyg, men med klara positiva övervikter i bedömningarna får Valmyndigheten, Kronofogdemyndigheten, Naturvårdsverket, Livsmedelsverket, Riksrevisionen och Trafikverket. Här är kännedomen oftast sämre med ingen uppfattning/känner ej till-andelar på mellan 28 till 48 procent. Mest okänd bland dem är Riksrevisionen med 39 plus 9 procent (=nästan hälften av de svarande) som uppger ingen uppfattning eller säger sig inte känna till myndigheten.

I botten på rangordningen finns fyra myndigheter där fler människor anser att de sköter sin uppgift dåligt än som tycker att de sköter sig bra. Mest tydligt är det för Arbetsförmedlingen, Migrationsverket och Försäkringskassan, men också för Energimarknadsinspektionen (som alltså får mer negativa omdömen än positiva bland den minoritet som har någon uppfattning). Migrationsverket har bara ingått i en mätning hittills men då är andelen kritiska bedömningar klart vanligare än andelen beröm, samtidigt som kännedomen är relativt begränsad – andelen ingen uppfattning/känner ej till är 43 procent. För Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan är kännedomen bättre, men bland det flertal som känner till dem är betyget inte godkänt i flertalet fall. Det gäller främst för Arbetsförmedlingen som alla tre år den varit med i SOM-mätningen uppvisar en klart högre andel dåligt-svar än bra-svar. Försäkringskassan har också mätts tre år med en negativ övervikt alla tre gångerna. Dock med något lite mindre negativ övervikt i de två senaste undersökningarna.<sup>1</sup> Försäkringskassan bedöms inte lika negativt 2011 och 2012 som valåret 2010. Arbetsförmedlingen får dock ett lika negativt betyg 2012 som 2010.

Tabell 1 Bedömning av myndigheters arbete, 2010-2012 (procent)

Myndigheter:		Mycket bra		Ganska bra		Varken bra eller dåligt		Ganska dåligt		Mycket dåligt		Ingen uppfattning	Känner ej till myndigheten	Summa procent svarande		Antal	Bra	Dåligt	Balans
		14	50	20	8	3	4	100	3 200	64	11			+53					
Polisen	2010	14	50	20	8	3	4	1	100	3 200	64	11	+53						
Skatteverket	2010	14	42	26	4	1	12	1	100	3 172	56	5	+51						
Valmyndigheten	2010	13	27	24	6	2	24	4	100	3 191	40	8	+32						
Kronofogdemyndigheten	2012	7	25	22	3	2	34	7	100	1 472	32	5	+27						
Naturvårdsverket	2012	7	27	25	5	2	29	5	100	1 466	34	7	+27						
Livsmedelsverket	2012	5	28	26	6	2	28	5	100	1 468	33	8	+25						
Riksrevisionen	2012	7	19	23	2	1	39	9	100	1 465	26	3	+23						
Trafikverket	2011	6	25	27	6	3	31	2	100	1 491	31	9	+22						
CSN	2010	6	20	22	8	3	33	8	100	3 180	26	11	+15						
Pensionsmyndigheten	2011	5	15	25	7	2	42	4	100	1 490	20	9	+11						
Skolverket	2012	3	18	30	14	6	24	5	100	1 470	21	20	+1						
Havs- och vattenmyndigheten	2011	1	5	15	4	1	59	15	100	1 487	6	5	+1						
Energimarknadsinspektionen	2011	1	5	16	6	6	53	13	100	1 481	6	12	-6						
Försäkringskassan	2010	4	17	21	24	21	11	2	100	3 212	21	45	-24						
	2011	4	21	21	19	12	21	2	100	1 492	25	31	-6						
	2012	4	18	27	20	15	15	3	100	1 475	22	35	-13						
Migrationsverket	2011	2	6	19	20	10	40	3	100	1 489	8	30	-22						
Arbetsförmedlingen	2010	2	11	23	23	17	19	5	100	3 206	13	40	-27						
	2011	1	9	19	20	12	37	2	100	1 495	10	32	-22						
	2012	1	10	22	24	16	21	5	100	1 474	11	40	-29						

**Kommentar:** Frågan i 2011 och 2012 års SOM-undersökning lyder: 'Hur anser du att följande myndigheter sköter sin uppgift?' (statliga myndigheter). I 2010 års SOM-undersökning löd frågan 'Hur anser du att följande myndigheter sköter sitt arbete?'. Tabellens rangordning baseras på balansresultaten från det år då högsta värde har uppmätts (kolumnen längst till höger).

**Källa:** Den nationella SOM-undersökningen.

**Tabell 2 Bedömning av hur regionala/kommunala verksamheter fungerar, 2010-2012 (procent)**

Myndigheter:		Mycket bra		Ganska bra		Varken bra eller dåligt		Ganska dåligt		Mycket dåligt		Ingen uppfattning		Känner ej till verksamheten		Summa procent	Antal svarande	Bra	Dåligt	Balans
		2010	2012	2010	2012	2010	2012	2010	2012	2010	2012	2010	2012							
Räddningstjänsten		26	38	10	1	0	19	6	100	3 208	64	1	+63							
Renhållningen		21	48	18	6	1	4	2	100	1 477	69	7	+62							
Sjukvården		13	49	18	11	4	4	1	100	3 221	62	15	+47							
		14	47	16	13	4	5	1	100	1 496	61	17	+44							
		13	46	20	12	5	3	1	100	1 484	59	17	+42							
Förskolan		13	29	9	4	2	28	15	100	1 489	42	6	+36							
Grundskolan		8	37	17	10	2	17	9	100	3 202	45	12	+33							
		8	31	13	6	3	28	11	100	1 490	39	9	+30							
		8	32	17	9	3	20	11	100	1 479	40	12	+28							
Kollektivtrafiken		9	36	18	15	8	11	3	100	1 491	45	23	+22							
Äldreomsorgen		6	29	20	15	5	17	8	100	3 222	35	20	+15							
		5	27	23	14	5	18	8	100	1 480	32	19	+13							
Plan- och byggfrågor		4	21	23	10	4	28	10	100	1 472	25	14	+11							

**Kommentar:** Frågan lyder: 'Hur tycker du att den verksamhet fungerar som bedrivs på följande områden i det landsting/region eller kommun där du bor?'. Tabellens rangordning baseras på balansresultaten från det år då högsta värde har uppmätts (kolumnen längst till höger).

**Källa:** Den nationella SOM-undersökningen 2012.

De kommunala/regionala verksamheter som ingått i KOV-projektets mätningar sedan 2010 har alla en positiv övervikt i folkets utvärdering. Mest tydligt för Räddningstjänsten och Renhållningen där klara majoriteter anser att de fungerar mycket eller ganska bra. Även Sjukvården får ett mycket övervägande positivt betyg, följd av Förskolan och Grundskolan med också mycket klara övervikter för andelen bra-svar. Därefter kommer Kollektivtrafiken, Äldreomsorgen samt Plan- och byggfrågor med något svagare positiva övervikter.

## Oftast är brukare mer positiva

Det bör naturligtvis vara så att människor som kommer mest i kontakt med olika myndigheter och offentliga verksamheter också bör vara de som är mest positiva, alternativt minst negativa till hur det fungerar. Det omvända vore klart bekymmersamt – att olika så kallade brukare av det offentligas verksamhet är de som är mest kritiska – mer negativa än alla dem som *inte* nyttjat eller på annat sätt kommit i nära kontakt med olika myndigheter. Vi kan utgå ifrån att brukare i de allra flesta fall är mer insatta och kanske också mer engagerade än icke-brukare. Därför är deras omdöme extra viktigt. Alla verksamheter bör självfallet helst få överbetyg av alla medborgare, men allra helst av dem som är mest insatta och har personlig erfarenhet av vad som görs.

Vi kan inte enkelt urskilja relevanta brukare för alla våra studerade myndigheter eller verksamheter. Men för några kan vi hitta relativt uppenbara brukare vars bedömningar kan jämföras med vad genomsnittssvensken tycker. Följande brukargrupper är något mer uppskattande av respektive myndighet/verksamhet än Medelsvensson (Holmberg och Sommerstein 2013; se också Engelbrecht och Holmberg 2012). Bilåkare ger ett något mer positivt betyg till Trafikverket än genomsnittet; kollektivresenärer är likaledes något mer uppskattande av Kollektivtrafiken än folk i allmänhet; ålderspensionärer ger klart oftare ett positivt betyg till Pensionsmyndigheten än folk i gemen; utomnordiska invandrare från Europa eller från bortom Europa ger Migrationsverket mer positivt omdöme än negativt, nordiska invandrare eller infödda svenskar ger tvärtom ett övervägande negativt betyg till Migrationsverket; föräldrar till 0-6 åringar och till 7-15 åringar betygsätter Förskolan respektive Grundskolan klart mer positivt än genomsnittssvensken; Naturvårdsverket får klart mest positivt betyg bland sympatisörer till Miljöpartiet. I det sistnämnda fallet talar vi dock inte om en brukargrupp utan snarare om en särskilt engagerad grupp.

För fyra myndigheter/verksamheter finner vi inte lika entydigt positiva brukarsamband. Det gäller för Försäkringskassan och korttidssjukskrivna personer, för Sjukvården och människor med dålig hälsa eller med erfarenhet av sjukskrivning, för Arbetsförmedlingen och arbetslösa och för Skolverket och de yngsta mellan 16-29 år som går i skolan eller som nyss har gått i skolan. Sjukskrivna, speciellt korttidssjukskrivna, är något mer kritiska till Försäkringskassan än icke-sjukskrivna. Skillnaderna är dock små och i en brukargrupp som dem med sjuk/aktivitetsersätt-

ning får Försäkringskassan mer positiva bedömningar än negativa. Sjukskrivna, liksom människor med en självuppskattad sämre hälsa, är något mindre positiva till Sjukvården än genomsnittssvensken. När det gäller Arbetsförmedlingen är arbetslösa både mer positiva och mer negativa än genomsnittet; balansen blir dock 2012 någon enhet mer negativ än bland folk i allmänhet. Arbetslösa har också klart mer åsikter om hur Arbetsförmedlingen fungerar än Medelvensson.<sup>2</sup> Yngre personer mellan 16-29 som har mest samtida erfarenhet av skolan har klart mer negativa bedömningar av Skolverket än medelålders eller äldre svenskar.

Orsaker kan alltid diskuteras. Och bör analyseras mer. Men det är självfallet inte bra att Försäkringskassan, Sjukvården, Arbetsförmedlingen och Skolverket har brukare som inte är lika positiva som genomsnittssvensson till vad som görs. Om ”kunderna” är mindre nöjda än icke-kunderna finns det anledning till eftertanke och åtgärder.

### **Betyg i olika sociala grupper**

Normativt sett är det viktigt att medborgarnas bedömningar av hur offentliga verksamheter fungerar inte skiljer sig särskilt mycket åt mellan olika sociala och demografiska grupper. Myndigheter skall vara neutrala och utmärkas av oväld. Alla skall behandlas lika. Då är det inte ett gott tecken om vissa verksamheter får ett påtagligt bättre betyg bland exempelvis företagare än bland tjänstemän, eller bland män jämfört bland kvinnor, eller i Stockholm jämfört med i Norrland. Idealet är om centrala socioekonomiska och demografiska grupper bedömer offentliga myndigheter på ett likartat sätt.

Om vi ser på bedömningsbalansen för andelen positiva svar minus andelen negativa för personer med olika kön, ålder, familjeklass respektive regionhemhörighet finner vi oftast mycket små skillnader för de elva myndigheter/verksamheter som ingår i undersökningen 2012 (underlag för analysen finns i Holmberg och Sommerstein 2013). Resultaten var i allt väsentligt desamma år 2011 (se Engelbrecht och Holmberg 2012). Sammanlagt har vi detaljstuderat hur aderton olika socio-demografiska grupper har bedömt elva myndigheters/verksamheters arbete 2012. För tolv gruppbedömningar av totalt etthundranittioåtta ( $18 \times 11 = 198$ ) finner vi en mer positiv eller negativ betygsbalans som är tolv enheter eller mer avvikande från genomsnittet för samtliga svarande. En avvikelse på tolv balansenheter motsvarar en avvikelse på cirka plus/minus sex procentenheter och det är ungefär där som en rimlig statistisk signifikansgräns går givet att våra grupper ofta endast omfattar något hundratal svarande. Tolv grupper av totalt 198 som gör en från genomsnittet någorlunda statistisk säker avvikande myndighetsvärdering är en mycket liten minoritet om endast 6 procent. Övriga 186 grupper betygsätter myndigheter/verksamheter ungefär som folk i gemen gör. Kvinna eller man, ung eller äldre, arbetare, tjänsteman eller företagare, boende i norr eller söder eller i Stockholm – alla betygsätter de i de flesta fall de olika myndigheterna/verksamheterna på samma sätt.

Även om de är få är naturligtvis de avvikande fallen intressanta. När det gäller kvinnor och män har vi inga avvikande könsbedömningar. Det rör sig enbart om små skillnader på några enstaka balansmåttsenheter. Det är ett viktigt resultat. Kvinnor och män i Sverige bedömer kvaliteten på offentlig verksamhet på samma sätt.

Dock när det gäller ålder återfinns några större skillnader. Yngre personer mellan 16-29 gör tydligt mindre positiva bedömningar än genomsnittet av Riksrevisionen, av Skolverket och av Renhållningen. När det gäller Riksrevisionen har yngre en klart högre andel ingen uppfattning än äldre; en skillnad som kan förklara en del av den lägre andelen positiva svar. Men en motsvarande förklaring finns inte när det gäller Skolverket och Renhållningen. Här har yngre personer inte markant högre andelar ingen uppfattning. Äldre medelålders mellan 50-64 år avviker klart negativt från den genomsnittliga bedömningen när det gäller Försäkringskassan, där ålderpen-sionärer är minst negativa. Pensionärer mellan 65-85 år avviker också åt det mindre negativa hållet när det gäller Arbetsförmedlingen. Brukare är annars vanligen mindre negativa än Medelsvensson, men här har vi ett exempel på när en grupp i huvudsak icke-brukare gör en klart mer uppskattande bedömning än brukare (arbetslösa).

Vi har fem fall där innevånare i en region gör tydligt avvikande bedömningar. Försäkringskassan uppskattas klart över snittet i Mellersta Norrland och lika klart under snittet i Norra mellansverige. Antalet svars personer är dock få i båda fallen, speciellt i Mellersta Norrland (53 personer). Resultaten bör därför tolkas extra försiktigt. Arbetsförmedlingen har negativa betygsbalanser i alla regioner, men klart mindre så i Övre Norrland. Mest negativa till Arbetsförmedlingen är man i Västsverige och i Stockholm, men bedömningskillnaderna är inte stora i förhållande till genomsnittet. Renhållningen uppvisar två fall av tydligt avvikande regionbedömningar. Stockholmare är helt klart minst positiva och tydligt mindre positiva än riksgenomsnittet. Mönstret är det omvända i Sydsverige. Där är man i mätningen 2012 mest positiva till hur Renhållningen fungerar och med en betygsbalans tydligt bättre än medeltalet för hela riket.

Människors yrkes- eller klasstillhörighet är fortfarande klart kopplat till olika politiska åsikter och partival i Sverige (Oscarsson och Holmberg 2013). Men den tydliga kopplingen återfinns inte när det gäller hur man bedömer myndigheter. Olika yrkesgrupper är i allt väsentligt överens om hur olika verksamheter sköter sig. Vi har bara två fall där en yrkesgrupp gör en klart avvikande bedömning och det gäller högre tjänstemän som är extra positiva till Riksrevisionen (övriga yrkesgrupper känner sämre till Riksrevisionen) och till Sjukvården. Överlag har högre tjänsteman en tendens att gör mer positiva bedömningar än övriga yrkesgrupper. Det gäller för sju av de elva myndigheter/verksamheter som undersöks 2012. På den andra sidan återfinns arbetare som ger lägst betyg för sex av de studerade fallen (Riksrevisionen, Skolverket, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, Sjukvården och Grundskolan) och Företagare som hamnar lägst för resterande fem fall (Kronofogdemyndigheten, Naturvårdsverket, Livsmedelsverket, Plan- och byggfrågor samt Renhållningen). Men dessa mindre nyansskillnader får inte skymma huvudresultatet att olika yrkesgrup-

per i Sverige i allt väsentligt *inte* gör olika bedömningar när det gäller hur olika offentliga instanser sköter sin uppgift.

### Politiskt neutrala bedömningar

Det allra mest potentiellt skadliga vore om skilda ideologiska eller partipolitiska grupperingar bedömde den offentliga förvaltningens skötsel mycket olika. Förvaltningen skall vara oberoende och opolitisk i Sverige. Sådan är den hävdvunna doktrinen. Idealt sett skall myndigheter fungera så att alla medborgare uppskattar arbetet – och det oavsett politisk hemvist. Om något politiskt läger är påtagligt mer nöjt eller missnöjt är det en signal om att något kan vara fel. Den politiska neutraliteten kan vara i fara. Opartiskhet skall råda. Det sägs till och med med enfasis i Sveriges grundlag:

Domstolar samt förvaltningsmyndigheter och andra som fullgör offentliga förvaltningsuppgifter ska i sin verksamhet beakta allas likhet inför lagen samt iakttäcka saklighet och opartiskhet.

(*Regeringsformen* 1 kapitlet 9:e paragrafen).

Resultaten av en partipolitisk test redovisas i tabell 3. Analysen omfattar åtta olika grupper av partisympatisörer som bedömer alla studerade myndigheter och offentliga verksamheter 2012. Siffrorna visar andelen sympatisörer som betygsätter respektive myndighet eller verksamhet positivt respektive negativt.

Siffrorna är många och inte lätta att ta till sig snabbt, men huvudresultatet är att i de allra flesta fall gör olika partiers sympatisörer mycket likartade bedömningar av de tolv offentliga myndigheter respektive verksamheter som utvärderas 2012. När det gäller hur anhängare till Socialdemokraterna respektive Moderaterna svarar är utfallen bra nära identiska i samtliga fall. Och då talar vi om sympatisörer till det största regeringspartiet och sympatisörer till det största oppositionspartiet. Det är ett mycket gott betyg till myndighetssverige – regeringens och oppositionens anhängare är i allt väsentligt överens om hur de tycker att olika delar av offentlig svensk byråkrati fungerar. Bedömningarna är inte ideologiskt färgade.

Och så såg resultaten ut också i mätningarna 2010 och 2011. Dock ser vi lite närmare på siffrorna kan vi skönja något större differenser mellan olika partigrupper 2012 än tidigare. Och de något större skillnaderna hittar vi bland de mindre partiernas sympatisörer. Och det är inte överraskande eftersom de små partiernas siffror är mer statistiskt osäkra. Här kan slumpen spela oss större spratt än när det gäller de två stora partierna.

Av totalt 96 betyg som sätts (12 myndigheter/verksamheter x 8 partier=96) skiljer sig andelen positiva bedömningar mer eller exakt tio procentenheter från totalgenomsnittet i 25 fall (26 procent). I övriga 74 procent skiljer sig de olika partisympatisörernas bedömningar mindre åt från genomsnittet.



**Tabell 3 Andel positiva/negativa bedömningar av ett antal myndigheters och verksamheters arbete bland personer med olika partisympati 2012 (procent)**

	V	S	MP	C	FP	KD	M	SD	Samtliga
<b>Myndigheter:</b>									
Kronofogdemyndigheten	56/9	55/8	64/10	57/4	67/6	52/7	53/8	55/17	54/9
Naturvårdsverket	57/14	51/9	71/9	37/25	55/10	48/11	51/8	31/26	51/11
Livsmedelsverket	54/9	49/8	56/15	41/24	56/12	56/9	50/8	35/21	50/11
Riksrevisionen	43/3	46/6	64/6	61/0	71/2	31/3	52/6	35/22	49/7
Skolverket	24/39	29/26	35/29	33/21	43/22	24/18	31/24	20/44	30/27
Försäkringskassan	17/54	27/41	25/41	33/33	37/29	28/36	25/40	18/59	25/42
Arbetsförmedlingen	17/50	17/54	16/58	15/44	24/45	23/38	14/54	5/75	15/55
<b>Verksamheter:</b>									
Renhållingen	79/4	76/6	74/7	80/0	77/12	76/7	76/7	59/15	73/8
Sjukvården	57/24	63/16	64/15	67/12	76/10	79/7	62/15	47/38	62/17
Grundskolan	41/37	58/13	58/22	65/5	65/15	49/13	63/14	48/27	58/17
Äldreomsorgen	34/47	45/26	36/32	69/11	52/17	60/12	44/24	34/43	43/27
Plan- och byggfrågor	34/34	42/16	42/25	50/15	56/11	50/22	42/24	22/43	41/22
Medeltal myndigheter	38/25	39/22	47/24	40/22	50/18	37/17	39/21	28/38	39/23
Medeltal verksamheter	48/29	57/15	55/20	66/9	65/13	63/12	57/17	42/33	55/18

**Kommentar:** Se tabell 1 – 2 för frågeformuleringar. Andel positiva (=mycket eller ganska bra) respektive andel negativa (=mycket eller ganska dåligt) har beräknats bland svarande som gjort någon bedömning (bra, varken eller, dåligt). Personer som svarat ingen uppfattning eller känner ej till ingår *inte* i procentbasen. Partisympati bygger på en fråga om bästa parti.

**Källa:** Den nationella SOM-undersökningen 2012.

Mest avvikelser på minst tioprocentnivån återfinns vi bland Sverigedemokraterna. Hela 9 gånger av 12 gör SD-sympatisörer en klart mindre positiv utvärdering än samtliga svarande. Det är ingen tvekan om att Sverigedemokraternas anhängare är de mest kritiska till hur myndighetssverige fungerar. Resultaten var likartade i studierna 2010 och 2011.

Folkpartiets sympatisörer gör också relativt ofta avvikande bedömningar i förhållande till Medelsvensson, 6 gånger i studien 2012. Men i FP:s fall rör det sig genomgående om mer positiva värderingar än genomsnittet. Folkpartisterna är myndighetssveriges största supporters i mätningen 2012. Ett annat partis sympatisörer som också har en tendens att komma ut med mer positiva betyg än genomsnittet är Miljöpartiet (för 3 myndigheter, Kronofogdemyndigheten, Naturvårdsverket och Riksrevisionen). Centerpartiets anhängare ligger klart över det positiva snittet i bedömningen av Riksrevisionen och Äldreomsorgen, men klart under i utvärderingen av Naturvårdsverket. Även KD:s sympatisörer avviker två gånger åt det positiva hållet

– för Sjukvården och för Äldreomsorgen och en gång klart åt det negativa hållet – för Riksrevisionen. Vänsterpartiets anhängare ligger oftast nära genomsnittet men något åt det lite lägre positiva hållet – mest påtagligt när det gäller Grundskolan.

De två stora partiernas anhängare uppvisar inga avvikande bedömningar från varandra eller från medeltalen för hela svenska folket. Ser vi på genomsnittresultaten för S- respektive M-sympatisörer i tabell 3 är utfallen nästan exakt desamma; som om två enäggstvillingar uttalat sig. Ett anmärkningsvärt, men för offentliga Sverige mycket bra resultat. Anhängare till regeringen respektive till oppositionen gör samma bedömningar. Myndighetsbetygen är inte ideologiskt eller partipolitiskt färgade.

### **Kan fogden bör alla kunna**

Myndighetssverige klarar för tredje året i rad det viktiga partitestet. Svensk offentlig förvaltning bedöms inte med partiglasögonen påsatta bland allmänheten. Och inte heller med genuglasögonen påsatta, eller klassglasögonen eller generationsglasögonen eller regionglasögonen. Överlag alltså mycket positiva besked för vår offentliga byråkrati. Regeringsformens krav på opartiskhet tycks inte vara i fara; åtminstone inte för de myndigheter och verksamheter som hittills ingått i SOM-undersökningen.

Kunde vi bara få betygen för Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Migrationsverket att bli bättre vore allt riktigt gott. Och det borde inte vara omöjligt. Kan Skatteverket (Fogden) och Kronfogdemyndigheten få till så höga positiva bedömningsbetyg bör alla offentliga myndigheter och verksamheter kunna få till detsamma. Kanske inte lika höga betyg som Skatteverket men i vilket fall klart bättre betyg än idag.

### **Noter**

- <sup>1</sup> Andelen svarande som kryssar för ”ingen uppfattning” är påtagligt högre för Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan i mätningen 2011 än i mätningarna 2010 och 2012. Någon motsvarande skillnad i svarsmönstret 2010-2012 kan inte iaktas i VästSOM-undersökningarna som också innehöll KOV-projektets frågor. Vi tror att resultaten för SOM-institutets KOV-mätningar 2011 kan ha drabbats av en viss kontexteffekt som höjt andelen ingen uppfattning-svar. KOV-frågorna var något annorlunda placerade i formulären 2011 än i formulären 2010 och 2012. Den eventuella kontexteffekten tycks ha påverkat svaren mindre när det gäller relationen mellan positiva och negativa omdömen. Betygsbalansen är i det väsentliga likartad i de tre undersökningarna.
- <sup>2</sup> Ett intressant resultat som inte direkt har att göra med brukaranalysen är att det övervägande positiva betyget på Renhållningen är signifikant lägre i storstäderna, speciellt i Stockholm.

## **Referenser**

- Engelbrecht, Sandra och Holmberg, Sören 2012. *Svenskars bedömning av offentliga myndigheters verksamhet*. Göteborg: SOM-institutet.
- Holmberg, Sören och Sommerstein, Klara 2013. *Svenska folkets bedömning av offentliga myndigheters verksamhet*. Göteborg: SOM-institutet.
- Johansson, Susanne och Holmberg, Sören 2011. Kvalitetet i offentlig verksamhet. I Holmberg, Sören, Weibull, Lennart och Oscarsson, Henrik (red) *Lycksalighetens ö*. Göteborg: SOM-institutet.
- Pidd, Michael 2012. *Measuring Performance of Public Services. Principles and Practice*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Tria, Giovanni and Valotti, Giovanni (eds) 2012. *Reforming the Public Sector. How to Achieve Better Transparency, Service, and Leadership*. Washington, DC: Brookings Institution Press.

