

OM OFFENTLIG SEKTOR

# Uppfattningar om förvaltningen

- **kvalitet i offentlig verksamhet från  
 allmänhetens och företagens horisont**



**STATSKONTORET**



## Innehåll

<b>Sammanfattning</b>	<b>5</b>
<b>Uppfattningar om kvalitet i offentlig verksamhet</b>	<b>15</b>
Statskontorets nuvarande uppdrag	15
Vad är kvalitet och hur kan vi mäta det?	15
Så har uppdraget genomförts	21
Så här är rapporten disponerad	25
<b>Kvaliteten i offentlig verksamhet från allmänhetens horisont</b>	<b>27</b>
Förväntningar och erfarenheter har betydelse för bedömningar	28
Allmänheten är relativt nöjd med offentlig verksamhet	31
Allmänheten tycks bli allt mindre nöjd	37
Allmänheten och brukare – lika på gruppnivå	42
Förtroendet för samhällsinstitutioner och dess företrädare	50
Sammanfattande iakttagelser	60
<b>Företagens uppfattningar om kvaliteten i offentlig verksamhet</b>	<b>65</b>
Företag – inte en homogen grupp	66
Hur tycker företagen att myndigheterna sköter sitt arbete?	71
Samsyn eller variation?	91
Sammanfattande iakttagelser	92
<b>Internationell utblick – Norge, Danmark och Finland i fokus</b>	<b>97</b>
Danmark	98
Finland	101
Norge	105
Sammanfattande iakttagelser	108
<b>Kommuners och landstings arbete med medborgar- och brukarundersökningar</b>	<b>113</b>
De allra flesta kommuner och landsting genomför någon form av medborgarundersökning	113

Det görs många brukarundersökningar inom områdena vård, skola och omsorg	119
Vad vill kommuner och landsting veta av medborgare och brukare?	124
Hur använder kommuner och landsting resultaten?	126
Sammanfattande iakttagelser	129
<b>Hur kan uppfattningar om kvalitet samlas in?</b>	<b>133</b>
Är allmänheten och företagen nöjd med vad de får?	134
Det finns ett värde av att mäta uppfattningar av kvalitet på en övergripande nivå	138
En vidareutvecklad mätserie	140
<b>Referenser</b>	<b>147</b>
<b>Summary</b>	<b>149</b>
<b>Bilaga 1 – Regeringsuppdraget</b>	<b>159</b>
<b>Slutnoter</b>	<b>161</b>

Nedanstående bilagor finns att hämta från  
[www.statskontoret.se](http://www.statskontoret.se):

Bilaga 2	Metodbilaga
Bilaga 3	Kompletterande tabeller till kapitel 2 och 3
Bilaga 4	2011 Svenskars bedömning av offentliga myndigheters verksamhet (rapport från SOM-institutet)
Bilaga 5	Allmänhetens uppfattningar om offentlig verksamhet, rapport från SOM-institutet
Bilaga 6	2011 Västsvenskars bedömning av offentliga myndigheters verksamhet (rapport från SOM-institutet)

## Sammanfattning

Ytterst är det allmänhet och företag som avgör om förvaltningen har god service och kvalitet i sina tjänster. Det slår regeringen fast i 2010-års förvaltningspolitiska proposition. I propositionen skriver regeringen också att det finns ett behov av en mer systematisk uppföljning av förvaltningens utveckling. Som ett led i arbetet med en sådan uppföljning gav regeringen Statskontoret i uppdrag att pröva och genomföra en undersökning av allmänhetens och företagens uppfattningar om kvalitet i offentlig verksamhet. I uppdraget ingick också att kartlägga och analysera motsvarande arbete i Danmark, Finland och Norge samt att kartlägga och analysera kommuners och landstings arbete med medborgar- och brukarundersökningar.

### **Treårigt samarbete med SOM-institutet**

Inom ramen för uppdraget har Statskontoret inlett ett treårigt samarbete med SOM-institutet vid Göteborgs universitet. Samarbetet syftar till att ge information om hur allmänheten uppfattar att statliga myndigheter sköter sitt arbete och ett antal verksamhetsområden som kommuner och landsting ansvarar för fungerar. I materialet ingår också frågor om allmänhetens förtroende för en rad samhällsinstitutioner och för de personer som arbetar där. Genom SOM-institutets tidsserier är det också möjligt att analysera hur allmänhetens uppfattningar utvecklats och förändrats under en tioårsperiod. I årets undersökning har allmänheten fått utvärdera hur Arbetsförmedlingen, Centrala studiestödsnämnden (CSN), Försäkringskassan, Polismyndigheterna och Skatteverket sköter sitt arbete och hur grundskolan, hälso- och sjukvården, räddningstjänsten och äldreomsorgen fungerar.

Fördelen med detta är att vi får tillgång till övergripande, sammanfattande och beprövade mått och att det finns goda förutsättningar för att utveckla uppföljningen såväl analytiskt som innehållsligt och metodologiskt.

### **Vi vet mindre om företagen än om allmänheten**

I dagsläget vet man lite om hur företag uppfattar sina kontakter med offentlig verksamhet. Till stor del tycks det handla om att man tidigare har sett företag i första hand som producenter av varor och tjänster och inte som konsumenter. Våra kontakter med forskningen på området visar att det genomförts få liknande undersökningar och att de som har gjorts vanligtvis varit inriktade mot arbetet med regelförenkling. Inom denna del av uppdraget har det därför inte varit möjligt att få till stånd ett liknande samarbete som det som vi har med SOM-institutet. Vi har därför valt att genomföra en enkätundersökning riktad till 4 000 icke-offentligrättsliga företag med minst en anställd.

I undersökningen har vi bland annat ställt samma frågor som till allmänheten. Företagen har fått bedöma hur de anser att Arbetsförmedlingen, Arbetsmiljöverket, Bolagsverket, Försäkringskassan, Konkurrensverket, Länsstyrelsen, Pensionsmyndigheten, Skatteverket, Statistiska centralbyrån och Tillväxtverket sköter sitt arbete. De har också bedömt hur kommunen och landstinget där företaget har sin huvudsakliga verksamhet sköter sin verksamhet. De verksamheter som ingått i undersökningen är barnomsorg, elförsörjning, hälso- och sjukvård, grundskola, vägar, kollektivtrafik, järnvägstrafik (längre transporter), renhållning, räddningstjänst och äldreomsorg. Utöver detta ingår också frågor om regelförenkling, service, bemötande, tillgänglighet, rättsäkerhet och effektivitet i undersökningen.

### **Undersökningen ger en övergripande bild av förvaltningen**

Den undersökning som vi har gjort ger en översiktlig bild av hur allmänhet och företag uppfattar kvaliteten i offentlig verksamhet. De myndigheter och verksamhetsområden som ingår i undersökningen är valda så att de ska spegla offentlig verksamhet som stora delar av befolkningen på något sätt är berörda av.

Trots att undersökningen bara ger en bild av ett tiotal myndigheter och verksamhetsområden menar vi att det finns ett värde i att ta fram övergripande sammanställningar av hur allmänhet och företag uppfattar olika delar av förvaltningen. Detta eftersom det gör det möjligt att jämföra olika myndigheter och verksamheter. Tanken är dessutom att bygga upp längre tidsserier, vilket gör att det i framtiden också blir möjligt att följa utvecklingen över tid. Rapporten kan också ses som ett startskott för en mer långsiktig och kontinuerlig diskussion om förvaltningens kvalitet, service och bemötande och hur undersökningar av allmänhetens och företagets uppfattningar kan fungera som en del i uppföljningen av förvaltningen.

### **Är allmänheten och företagen nöjda med vad de får?**

Hur står det då till med förvaltningen och den offentliga verksamhetens kvalitet? Är allmänhet och företag nöjda med vad de får? De analyser som vi har gjort inom ramen för uppdraget tyder på att man i allmänhet är nöjd.

Kartläggningen visar att såväl allmänhet som företag är relativt nöjda med hur statliga myndigheter sköter sitt arbete och hur den verksamhet som kommuner och landsting ansvarar för fungerar. För i stort sett samtliga myndigheter och verksamheter som ingår i undersökningen är det en större andel som uppger att de anser att verksamheten fungerar bra än som anser att den fungerar dåligt. Särskilt nöjd är man med Skatteverket, räddningstjänsten och sjukvården. Allmänheten är också nöjd med hur Polisen sköter sitt arbete. Företagen är i störst utsträckning nöjda med Bolagsverket och den kommun där de huvudsakligen har sin verksamhet.

Analyserna visar också att det är få myndigheter som allmänheten och företagen är missnöjda med. Undantagen är Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen som framför allt allmänheten, men även företagen, uttrycker ett visst missnöje med. I undersökningen av allmänhetens uppfattningar har båda myndigheterna negativa balansmått, vilket betyder att det är en

större andel som menar att myndigheten sköter sitt arbete dåligt än som tycker att den sköter det bra.

Uppfattningarna skiljer sig också åt mellan olika myndigheter och verksamhetsområden. Både allmänhet och företag är nöjda med myndigheter och verksamheter som sysslar med frågor som rör stora delar av befolkningen och som ansvarar för icke-behovsprövad välfärd. Polisen, sjukvården och räddningstjänsten uppfattas mer positivt än verksamheter som riktar sig till särskilda grupper eller som är behovsprövad, till exempel Försäkringskassan och äldreomsorgen.

När det gäller allmänhetens uppfattningar visar kartläggningen också att förtroendet för samhällets institutioner och de som arbetar för institutionerna är relativt stabilt. Förvaltningen tycks därmed vara en bit på väg mot att uppfylla det förvaltningspolitiska målet att medborgarna ska ha förtroende för och känna tillit till dem som arbetar inom förvaltningen. Sett ur ett internationellt perspektiv har också svenskar ett relativt högt förtroende för olika samhällsinstitutioner. Analysen visar att allmänhetens förtroende för välfärdsinstitutioner som sjukvården, grundskolan, Polisen och universitet och högskolor har varit relativt konstant sedan mitten av 1980-talet. Om vi ser till perioden 1999 till 2009 kan vi dock se att allmänhetens förtroende för försvaret och Försäkringskassan sjunker.

### **Vem du är spelar roll för hur nöjd du är**

Hur man uppfattar förvaltningen varierar mellan grupper av individer och grupper av företag. I analyserna har vi därför valt att lägga särskilt fokus på olika typer av strukturella egenskaper. När det gäller allmänhetens uppfattningar har vi riktat uppmärksamheten mot egenskaper som kön, ålder och utbildning och betydelsen av att vara brukare av offentlig verksamhet. Företagens uppfattningar har vi analyserat med utgångspunkt i företagets storlek och var i landet som de bedriver sin verksamhet.



Ser vi till allmänhetens uppfattningar visar sig ålder ha betydelse för hur man uppfattar offentlig verksamhet. En förklaring till detta är att ålder hänger samman med vilken fas i livet som en människa befinner sig i. Detta får i sin tur betydelse för kontakterna med det offentliga eftersom vi bara är i kontakt med vissa verksamheter under vissa skeden av livet. Kartläggningen visar till exempel att äldre är mer nöjda med äldreomsorgen och sjukvården än yngre. Yngre är å sin sida mer nöjda med grundskolan. Analyserna visar också att utbildning har betydelse för uppfattningar om offentlig verksamhet. I många fall är högt utbildade mer nöjda och har ett högre förtroende för samhällsinstitutioner än personer med lägre utbildning. Räddningstjänst, sjukhusvård och äldreomsorg är dock tre verksamhetsområden som lågutbildade är mer nöjda med jämfört med högt utbildade.

Kartläggningen av företagens uppfattningar visar att det finns skillnader mellan små, medelstora och stora företag. Medelstora företag tenderar att vara mer positiva i sina uppfattningar av myndigheters arbete än små och stora företag. Analyserna visar också att de mindre företagen i högre grad saknar uppfattningar om myndigheter än de större företagen. En möjlig förklaring till detta är att mindre företag har färre myndighetskontakter än större företag.

### **Kontakt är av avgörande betydelse**

Sammantaget pekar analyserna på att bedömningen av en myndighet eller en verksamhet är beroende av i vilken grad den individ eller det företag som gör bedömningen är berörd av verksamheten. Analyserna visar att brukarna är betydligt mer nöjda än individer eller företag som inte har varit i kontakt med en myndighet och som därmed saknar erfarenhet av verksamheten. Hur nöjda brukarna är om vi ser till allmänheten varierar. När det gäller uppfattningen om verksamhetsområden där relationen till det offentliga snarare är i form av att vara klient är brukarnas uppfattningar inte lika positiva. Även bland företagen är det tydligt att de som har varit i kontakt med myndigheter är mer nöjda och mer positiva i sina bedömningar av

offentlig verksamhet jämfört med de grupper som inte varit i kontakt.

### **Begränsade möjligheter till internationella jämförelser**

Studien av motsvarande arbete i Danmark, Finland och Norge visar att undersökningar av hur medborgare och brukare uppfattar kvaliteten i offentliga tjänster är ett vanligt förekommande inslag i uppföljningar av offentlig sektor. Det är däremot inte lika vanligt att företagens uppfattningar om verksamheten följs upp.

Norge och Finland genomför regelbundet större nationella undersökningar av hur allmänheten uppfattar offentlig verksamhet. I båda länderna görs också särskilda uppföljningar riktade till brukare. I Finland har undersökningarna genomförts regelbundet sedan början av 2000-talet, medan Norge gjorde den första undersökningen år 2009. I Danmark finns ingen sammanhållen nationell uppföljning av allmänhetens uppfattningar. Danmark har dock en lång tradition av brukarinflytande vilket kan förklara att den uppföljning som görs bygger på lokala undersökningar av hur brukare uppfattar olika kommunala verksamheter. Syftet med de danska undersökningarna skiljer sig också från övriga länder i studien på så vis att resultaten främst används i utvecklingen av en specifik verksamhet. I Danmark handlar därför det nationella åtagandet om att utveckla tekniska lösningar som ska underlätta för kommuner eller enskilda verksamhetsföreträdare att genomföra egna undersökningar.

Vidare visar kartläggningen att uppföljning av företagens uppfattningar om offentlig verksamhet sker i relativt liten utsträckning. Den uppföljning som görs är vanligtvis begränsad till uppfattningar om regelförenkling och företagsklimat.

Vår analys visar också att samtliga länder lägger ner tämligen omfattande resurser på att samla in och analysera information. Insatsen tycks dock inte stå i paritet till hur informationen används för att styra och utveckla verksamheten. En slutsats är

att resultaten används i mycket liten utsträckning. Vi har inte heller kunnat se att det sker någon kontinuerlig eller systematisk återkoppling till respektive lands parlament.

Slutligen visar den internationella utblicken att förutsättningarna för att jämföra svenska resultat med Danmark, Finland och Norge är begränsade. Detta eftersom ländernas arbete görs med olika perspektiv och ambitionsnivå. Dessutom finns det skillnader när det gäller vilken metod som används för att fånga allmänhetens och företagens uppfattningar om kvalitet. Det finns dock vissa möjligheter att få till stånd internationella jämförelser genom de undersökningar som EU-kommissionen eller någon av universitetsinstitutionerna i medlemsländerna genomför. Det skulle till exempel kunna ske genom att man använder information från Eurobarometern, European social survey (ESS) eller World Value Survey.

### **Kommuner och landsting bedriver ett aktivt arbete med medborgar- och brukarundersökningar**

Kartläggningen av kommuners och landstings arbete med medborgar- och brukarundersökningar visar att det pågår ett aktivt arbete med att följa upp hur medborgare och brukare uppfattar kvaliteten i verksamheten. Av de kommuner som har besvarat Statskontorets enkät uppger 90 procent att de under de senaste fem åren har genomfört någon form av medborgarundersökning. 230 kommuner har någon gång deltagit i SCB:s nationella medborgarundersökning. När det gäller landstingen har alla utom ett landsting genomfört en sådan undersökning. Från och med hösten 2011 kommer också alla Sveriges landsting och regioner att delta i Vårdbarometern.

Vidare visar undersökningen att många kommuner gör kontinuerliga brukarundersökningar inom utbildningsområdet och äldreomsorgen. En stor del av kommunerna genomför också undersökningar inom områdena individ- och familjeomsorg, kultur och fritid och kommunal teknik. Undersökningarna görs dock främst i syfte att följa upp och utveckla den egna verksamheten.

De företrädare för kommuner och landsting som har intervjuats i samband med kartläggningen menar att undersökningarna fungerar som effektiva verktyg för att styra, följa upp och utveckla verksamheten. Undersökningarna är en integrerad del i styrsystemet där de bland annat används för att följa upp specifika mål som förvaltningen ställt upp, men även för att fånga upp signaler om sådant som fungerar mindre bra. Undersökningarna används också i återrapporteringen till den politiska nivån.

Studien visar att det i dag saknas förutsättningar för att jämföra upplevd kvalitet mellan kommuner. De undersökningar som kommunerna gör är helt enkelt för olika. Inom ramen för SCB:s medborgarundersökning finns vissa möjligheter att jämföra resultat mellan deltagande kommuner, men för många av områdena saknas nationell samordning. När det gäller landstingen är förutsättningarna för att jämföra kvalitet bättre. Detta eftersom alla landsting deltar i eller har för avsikt att i framtiden delta i den nationella patientenkäten.

### **Vägen framåt**

I dag finns det en mängd aktörer som på olika sätt försöker mäta och följa upp hur framför allt allmänheten uppfattar kvaliteten i offentlig verksamhet. Det är dock tydligt att det inte är möjligt att jämföra resultat mellan de olika undersökningar som genomförs i dagsläget och att det är svårt att säga något samlat om kvaliteten på en övergripande nivå. Mätningarna ger inte heller en helt samstämmig bild av hur offentlig verksamhet uppfattas. Statskontoret menar därför att det finns ett värde i att genomföra undersökningar av allmänhetens och företagens uppfattningar på en övergripande nivå.

En erfarenhet av detta uppdrag är att det finns skäl att fundera vidare över hur man kontinuerligt och systematiskt kan följa upp allmänhetens och företagens uppfattningar. Statskontoret har också för avsikt att vidareutveckla samarbetet med SOM-institutet. Frågorna om hur statliga myndigheter sköter sitt arbete och hur kommunala och landstingskommunala verksam-

heter fungerar kommer också att vara med i SOM-institutets undersökningar under åren 2011 och 2012.

Det är också angeläget att särskilt följa upp brukarnas uppfattningar. Tidigare utredningar och vår kartläggning visar dock att de brukarundersökningar som görs på verksamhetsnivå är så pass olika att det är svårt att jämföra resultat från olika undersökningar. Statskontoret menar därför att det finns anledning att för ett mindre antal statliga myndigheter och kommunala och landstingskommunala verksamheter med många medborgarkontakter utforma ett begränsat antal gemensamma frågor om kvaliteten i verksamheten. Dessa frågor skulle i framtiden kunna ingå som en del i myndigheternas och verksamheternas egna brukarundersökningar.

Även när det gäller företagens uppfattningar finns det anledning att fundera över hur vi kan utveckla en lämplig form av undersökning. I den undersökning som genomförts inom ramen för uppdraget var svarsfrekvensen strax under 50 procent. Av de företag som besvarade undersökningen var det också en stor andel som saknade uppfattning om myndigheter och verksamheter. Våra analyser har också visat att betydelsen av kontakt med en myndighet eller verksamhet är central när det gäller företagens bedömningar. De som inte varit i kontakt med förvaltningen saknar ofta uppfattning.

En slutsats av företagsundersökningen är därför att man bör överväga om inte en undersökning av företagens uppfattningar ska ställas till de som har varit i kontakt med en eller flera myndigheter eller verksamheter. Det skulle även i detta fall vara möjligt att utnyttja myndigheternas egna brukarundersökningar. Dessa skulle i sådana fall kunna kompletteras med ett begränsat antal gemensamma frågor som skulle göra det möjligt att följa hur företagens uppfattningar av kvalitet utvecklas över tid.



## Uppfattningar om kvalitet i offentlig verksamhet

I den förvaltningspolitiska propositionen *Offentlig förvaltning för demokrati, delaktighet och tillväxt* slår regeringen fast att det finns ett behov av att följa upp den svenska förvaltningens utveckling mer systematiskt. Detta för att vi ska få möjligheter att bättre förstå förändringar av kvalitet och produktivitet, skapa förutsättningar för att utveckla förvaltningen och göra internationella jämförelser. I propositionen lyfter regeringen också fram allmänhet och företag som viktiga grupper när det gäller bedömningar av den offentliga sektorns kvalitet. Regeringen menar att det i slutänden är allmänhet och företag som avgör om verksamheten håller god kvalitet eller inte.<sup>1</sup> Därför bör en mer systematisk uppföljning av förvaltningens utveckling bland annat bygga på beskrivningar och analyser av hur allmänhet och företag uppfattar kvaliteten i offentlig verksamhet.

### Statskontorets nuvarande uppdrag

Sedan år 2009 har Statskontoret till uppgift att följa upp och beskriva den offentliga sektorns utveckling. Som ett led i detta arbete gav regeringen den 23 juni 2010 Statskontoret i uppdrag att pröva och genomföra en lämplig form av undersökning om allmänhetens och företagens uppfattningar om kvaliteten i offentlig verksamhet. I redovisningen ska det också finnas en beskrivning av det arbete som Danmark, Finland och Norge bedriver på området och en analys av vilka förutsättningar det finns för att jämföra resultat mellan länderna. I uppdraget ingår också att kartlägga och analysera de medborgar- och brukarundersökningar som kommuner och landsting genomför.

### Vad är kvalitet och hur kan vi mäta det?

Ur ett förvaltningspolitiskt perspektiv kan kvalitet definieras som förvaltningens förmåga att tillhandahålla tjänster som till-

fredsställer allmänhetens och företagens både uttalade och underförstådda behov. Rådet för kommunala analyser (RKA) har diskuterat tre olika typer av kvalitet som är relevanta vid överväganden och bedömningar av kvaliteten i offentliga verksamheter och tjänster:

- *Strukturkvalitet* har att göra med verksamhetens förutsättningar och resurser, som till exempel resurstilldelning, personaltäthet och gruppstorlekar på en förskola.
- *Processkvalitet* handlar om hur en verksamhet eller tjänst utförs. Det kan till exempel röra sig om hur personalen inom förskolan arbetar eller bemöter dem som använder sig av tjänsten.
- *Resultatkvalitet* fokuserar på verksamhetens resultat och hur pass väl den når upp till fastställda mål. Som exempel på denna typ av kvalitet kan äldres levnadsstandard och livskvalitet samt skolelevers kunskaper och betyg nämnas.<sup>2</sup>

I sammanhanget är det också viktigt att påpeka att kvalitet i offentlig verksamhet rymmer både en *subjektiv* och en *objektiv* sida. Den subjektiva sidan handlar om hur allmänhet och företag uppfattar kvaliteten i en tjänst, medan den objektiva sidan handlar om egenskaper och värden i tjänsten som är observerbara oberoende av brukarens upplevelser av tjänsten. En viktig distinktion mellan olika kvalitetsmått är således om de är mått på upplevd kvalitet, eller om de baseras på olika observerbara förhållanden eller händelser.

I rapporten kommer vi att använda oss av begreppen *upplevd* respektive *observerad* kvalitet. Detta för att en sådan uppdelning är mer konkret och fokuserar på den insamlingsmetod som vi har använt. Med observerad kvalitet menar vi bland annat sådana kvalitetsmått som skolelevers kunskaper och betyg, antal patientbesök som en vårdcentral har under en viss tid och personaltätheten på ett äldreboende. Denna typ av mått bygger till stor del på krav som huvudmän och de yrkesgrupper



som arbetar inom verksamheterna är överens om är uttryck för god kvalitet. Det rör sig om egenskaper som är möjliga att ta reda på utan att fråga människor hur de upplever och uppfattar olika verksamheter och tjänster.

Med upplevd kvalitet menar vi mått som är grundade på människors och företags erfarenheter och upplevelser av specifika tjänster eller på åsikter om en viss tjänst hos medborgare i allmänhet. Upplevd kvalitet kan också handla om erfarenheter hos de som arbetar inom verksamheten eller olika typer av expertbedömningar. För att vi ska kunna uttala oss om kvaliteten i en verksamhet behöver vi således också fråga människor och företag hur de uppfattar och bedömer olika myndigheter och verksamheter. Det är vårt enda sätt att få information om hur de upplever bemötande och service eller hur föräldrar upplever att deras barn utvecklas i förskolan och hur boende på ett äldreboende upplever sin livskvalitet.

**Figur 1 Kvalitetsbegreppets två sidor**

		Upplevd kvalitet	
		Nöjd	Missnöjd
Observerad kvalitet	Bra	A	B
	Dålig	C	D

Figur 1 visar hur vi uppfattar att de två dimensionerna förhåller sig till varandra (med tanke på att man i många fall också räknar in professionella bedömningar och uppfattningar i begreppet upplevd kvalitet innehåller figuren också en professionell dimension). I den bästa av världar (ruta A) är brukarna av en tjänst nöjda samtidigt som den observerade kvaliteten är god. Här är det möjligt att dra slutsatsen att den studerade tjänsten håller god kvalitet. I figurens nedre högra hörn (ruta D) är förhållandet det omvända. Här finns det sannolikt behov av att förbättra kvaliteten eftersom både den observerade och den upplevda kvaliteten framstår som dålig.

Det är också möjligt att tänka sig tillfällen när brukarna är missnöjda samtidigt som måtten på observerad kvalitet visar på bra kvalitet (ruta B). Det kan till exempel röra sig om ett äldreboende med hög personaltäthet, få fallskador och där personalen arbetar efter beprövade metoder, men där de boende är missnöjda med boendemiljön och sin livskvalitet eller hur de bemöts av personalen. Det är också möjligt att tänka sig situationer där brukarna är nöjda, men där den observerade kvaliteten betraktas som mindre god av huvudmän och de som arbetar inom verksamheten (ruta C). Det kan till exempel röra sig om en förskola där föräldrarna upplever att deras barn känner trygghet och utvecklas på ett bra sätt, men där personaltätheten är låg eller där personalen saknar pedagogisk utbildning.

I de två senare fallen måste vi diskutera resultatet innan det är möjligt att dra någon slutsats om tjänstens kvalitet. Vi måste väga samman de två dimensionerna och diskutera hur stor vikt vi ska ge de värden som ingår. Vilken vikt som brukares respektive medborgares upplevelser bör ges i förhållande till de observerade måtten är ett normativt ställningstagande som måste göras utifrån varje enskild verksamhet.

I de fall när den observerade och den upplevda kvaliteten inte stämmer överens är det svårt att avgöra om en tjänst är av god kvalitet eller inte. Med utgångspunkt i den förvaltningspolitiska propositionen kommer vi i denna rapport att utgå ifrån den upplevda kvaliteten och vi kommer inte att koppla samman eller jämföra den med andra mått på verksamheternas kvalitet. En sådan sammanvägning kan till exempel vara intressant att göra inom ramen för en samlad uppföljning av förvaltningen, men här fokuserar vi enbart på *uppfattningar* om kvalitet i offentlig verksamhet.

### **Nöjdhet och förtroende som uttryck för kvalitet**

Även om kvalitet är ett sammansatt begrepp och det krävs flera komponenter för att det ska vara möjligt att uttala sig om kvaliteten i offentlig verksamhet fokuserar vi i denna rapport på människors och företags uppfattningar om kvalitet. Vi har för

avsikt att belysa hur nöjda allmänheten och företagen är med ett antal offentliga verksamheter. När det gäller allmänheten tittar vi också på förtroendet för ett antal samhällsinstitutioner och för dem som arbetar inom institutionerna.

Det finns flera skäl till varför vi väljer att belysa frågan om kvalitet på detta sätt. Frågan om nöjdhet handlar om medborgares och företags erfarenheter och upplevelser av myndigheters och verksamheters prestationer. Hur nöjd eller missnöjd en individ eller ett företag är med en myndighet eller verksamhet säger oss något om hur kvaliteten i verksamheten uppfattas. Nöjdhet handlar därmed om en bedömning av till exempel en myndighets arbetsprestation.

Institutionsförtroende är ett mer sammansatt uttryck för en individs erfarenhet och upplevelser av förvaltningen.<sup>3</sup> Det handlar dels om en utvärdering av det som institutionen presterar i form av tjänster och service, dels om en värdering av verksamheten. Förtroende i betydelsen av i vilken utsträckning som en individ tror och litar på att institutionen löser sin uppgift används också återkommande som ett mått på hur pass väl ett politiskt system fungerar.<sup>4</sup> Ett annat skäl till att inkludera förtroende är att regeringen betonat frågan om allmänhetens förtroende för samhällets institutioner och för institutionernas företrädare i den förvaltningspolitiska propositionen.<sup>5</sup> Sammantaget ska frågorna om nöjdhet och förtroende ge en inblick i hur allmänhet och företag uppfattar kvaliteten i offentlig verksamhet.

### **En utmaning att bedöma kvalitet baserat på människors uppfattningar**

Vi vill också nämna att det finns vissa problem förknippade med att använda människors och företags uppfattningar och bedömningar av offentlig verksamhet som ett uttryck för verksamheternas kvalitet. Det mest uppenbara problemet är att uppfattningar om verkligheten inte alltid stämmer överens med verkligheten. Som framgått av figur 1 kan allmänhetens och företags uppfattningar om kvaliteten i offentlig verksamhet skilja sig ifrån hur den observerade kvaliteten bedöms. För att vi

med hjälp av våra frågor ska få ett mått på kvaliteten i de verksamheter som vi är intresserade av måste de som svarar på våra frågor ha någorlunda korrekt information om de verksamheter som de faktiskt uttalar sig om. Om så inte är fallet är det inte kvalitet vi mäter utan människors föreställningar av verksamheten och dess kvalitet. Det kan vara föreställningar som har sitt ursprung i eller är färgade av mediernas rapportering om en viss verksamhet, politiska beslut som nyligen har fattats på området eller individens ideologiska övertygelser. Detta är ett problem som vi måste beakta i vår analys och som man också måste ta hänsyn till när man tolkar resultaten.

I de fall vi har med brukare att göra är det här inte något stort problem, eftersom de har egna erfarenheter av den myndighet eller verksamhet som bedöms. Men för individer som inte har någon egen erfarenhet av verksamheten och som befinner sig längre från verksamheternas verklighet är detta en viktig sak att väga in.

### **En flygning på lagom hög höjd?**

I rapporten presenterar vi en översiktsbild av hur allmänhet och företag uppfattar kvaliteten i offentlig verksamhet. Det betyder att stora delar av förvaltningen inte omfattas av just denna rapport.

Vi menar att det trots detta finns ett värde i att ta fram övergripande sammanställningar av hur allmänhet och företag uppfattar olika delar av förvaltningen eftersom det ger oss vissa möjligheter att göra jämförelser mellan olika myndigheter och verksamheter. Och om mätningarna görs kontinuerligt kommer det i framtiden också vara möjligt att följa utvecklingen över tid. Vår ambition är därför att rapporten ska fungera som ett startskott för en mer långsiktig och kontinuerlig diskussion om förvaltningens kvalitet, service och bemötande och hur undersökningar av allmänhetens och företagets uppfattningar kan fungera som en del i uppföljningen av förvaltningen.

## **Så har uppdraget genomförts**

De beskrivningar och analyser som vi presenterar i rapporten bygger på enkätundersökningar, intervjuer och skriftligt underlagsmaterial. I denna del ger vi bara en översiktlig bild av hur vi har genomfört uppdraget. Den metodintresserade läsaren hänvisar vi till bilaga 2 där vi beskriver vårt tillvägagångssätt och olika vägval och överväganden mer i detalj.

## **Samarbete med SOM-institutet för att fånga allmänhetens uppfattningar**

För att samla in information om allmänhetens uppfattningar om kvalitet i offentlig verksamhet har Statskontoret inlett ett treårigt samarbete med SOM-institutet vid Göteborgs Universitet.<sup>6</sup> SOM-institutet genomför årligen undersökningar riktade till ett urval av befolkningen. Varje år svarar mellan 9 000 och 14 000 personer på institutets frågor om samhälle, opinion och medier.

Samarbetet innebär att frågor om hur allmänheten uppfattar att fem statliga myndigheter sköter sitt arbete och fyra verksamhetsområden som kommuner och landsting ansvarar för fungerar inkluderas i SOM-institutets nationella och regionala undersökningar. De myndigheter som vi har bett allmänheten utvärdera är myndigheter som har omfattande medborgarkontakter och som större grupper av befolkningen därmed kan antas ha en uppfattning om. I den första mätningen år 2010 har allmänheten fått utvärdera hur Arbetsförmedlingen, Centrala studiestödsnämnden (CSN), Försäkringskassan, Polisen och Skatteverket sköter sitt arbete. När det gäller de områden där kommun eller landsting ansvarar för verksamheten har allmänheten fått ge sin syn på hur grundskolan, hälso- och sjukvården, räddningstjänsten och äldreomsorgen fungerar på platsen där de bor.

I SOM-undersökningarna ingår dessutom ett antal frågor om allmänhetens förtroende för en rad samhällsinstitutioner och för de personer som arbetar där. Även dessa frågor kan användas som uttryck för hur allmänheten uppfattar kvaliteten i offentlig verksamhet. Undersökningarna innehåller också frågor om i vilken utsträckning som de svarande är berörda av olika offent-

liga verksamheter, till exempel om man är brukare av en viss tjänst eller arbetar inom en viss verksamhet. På så vis får vi möjlighet att mäta berördhet av offentlig verksamhet. I rapporten presenterar vi också en fördjupad analys av brukares och icke-brukares uppfattningar av kvalitet.

Det som vår mätning däremot inte ger möjlighet till, och som är en metod som ibland används i uppföljningar av offentlig verksamhet, är att sammanställa individuella bedömningar av flera myndigheter eller verksamheter till ett sammanvägt kvalitetsmått. Detta gör bland annat Statistiska centralbyrån (SCB) i de medborgarundersökningar som vissa kommuner använder sig av (dessa undersökningar finns beskrivna i avsnittet om kommuners och landstings arbete med medborgar- och brukarundersökningar). För att kunna redovisa denna typ av sammanvägda mått hade det krävts mer detaljerade frågor om hur man bedömer verksamheten.

### **Enkätundersökning riktad till 4 000 företag**

När det gäller företagens uppfattningar om kvalitet i offentlig verksamhet har det inte varit möjligt att inleda ett liknande samarbete som det med SOM-institutet. För denna del av uppdraget har vi därför valt att genomföra en enkätundersökning riktad till ett urval av företag.<sup>7</sup> Syftet med undersökningen är att få kunskap om företagens erfarenheter av förvaltningens tillgänglighet, service och bemötande.

I motsats till vad vi vet om allmänhetens uppfattningar och vad som påverkar dessa, vet vi i dag tämligen lite om hur företag uppfattar offentlig verksamhet. Det verkar som om forskning på området nästan saknas helt. Våra kontakter med forskningen på området visar att det genomförts få liknande undersökningar och att de som har gjorts vanligtvis varit inriktade mot arbetet med regelförenkling.

Till de få exempel på undersökningar som ändå görs hör Skatteverkets uppföljning av hur verkets brukare uppfattar verksamheten. Under en relativt lång period har Skatteverket frågat

företag om deras uppfattningar om myndighetens verksamhet. Tillväxtverket genomför också regelbundna undersökningar om företags uppfattningar om offentliga tjänster, men med fokus på entreprenörskap och uppfattningar om hinder för tillväxt.<sup>8</sup> Andra exempel på undersökningar om företags uppfattningar är de som kommuner och landsting regelbundet genomför i regi av SCB.

Andra exempel på genomförda undersökningar är den undersökning av hur mindre företag (med 1–49 anställda) upplever bemötande och service hos ett urval myndigheter - en så kallad myndighetsranking – som organisationen Företagarna regelbundet genomför. Svenskt näringsliv är en annan organisation som årligen undersöker företags uppfattningar om service och företagsklimat.

I den undersökning som vi har gjort bland företagen har vi, på samma sätt som när det gäller allmänhetens uppfattningar, ställt frågor om företagets nöjdhet med ett antal namngivna myndigheter och verksamheter. I undersökningen har Arbetsförmedlingen, Arbetsmiljöverket, Bolagsverket, Försäkringskassan, Konkurrensverket, Länsstyrelsen, Pensionsmyndigheten, Polisen, Skatteverket, SCB och Tillväxtverket ingått.

Företagen har också fått besvara frågor om hur kommunen och landstinget där man har sin huvudsakliga verksamhet sköter sin verksamhet. De verksamheter som ingått i undersökningen är barnomsorg, elförsörjning, hälso- och sjukvård, grundskola, vägar, kollektivtrafik, järnvägstrafik (längre transporter), renhållning, räddningstjänst och äldreomsorg. I enkäten till företagen har vi också ställt frågor om regelförenkling, service, bemötande, tillgänglighet, rättsäkerhet och effektivitet.

Vi har också noterat att företag är en svår fångad grupp. I likhet med många andra enkätundersökningar som vänder sig till företag har vår undersökning en låg svarsfrekvens, strax under 50 procent. Många företag har också uppgett att de saknar kännedom och uppfattning om myndigheter och verksamheter. En möjlig förklaring till detta, och den låga svarsfrekvensen, är

att det sällan är en enda person som sköter ett företags kontakter med det offentliga. Olika delar av ett företag sköter olika kontakter och har därmed olika erfarenheter av till exempel statliga myndigheter. För att besvara en enkät om hur statliga myndigheter sköter sitt arbete krävs då engagemang från flera personer inom företaget.

### **Jämförelser med Danmark, Finland och Norge**

För att beskriva motsvarande arbete i Danmark, Finland och Norge har vi gjort intervjuer med företrädare för ansvariga departement och myndigheter i de olika länderna samt samlat in, sammanställt och analyserat skriftligt material. Vi vill understryka att vi har baserat vår beskrivning och analys på den information som representanter vid ansvariga departement och myndigheter har gett oss. Flera av de personer som vi har pratat med har påpekat att det är möjligt att det pågår ytterligare arbete som de inte är medvetna om och som därigenom inte omfattas av vår redovisning. Särskilt gäller detta de undersökningar som avser företagen. På detta område råder relativt stor osäkerhet om vilket arbete som egentligen genomförs. En tänkbar förklaring är att uppföljningar inte initieras från departementen utan sker på myndighetsnivå.

### **Både bredd och djup i undersökningen av kommuners och landstings arbete**

I syfte att beskriva och analysera hur kommuner och landsting arbetar med medborgar- och brukarundersökningar har vi gjort en enkätundersökning riktad till samtliga kommuner och landsting. Enkäten innehöll fem frågor och har tagits fram i samråd med Sveriges kommuner och landsting (SKL). I anslutning till enkätundersökningen har vi också kartlagt kommunernas och landstingens webbplatser för att se hur de presenterar resultaten för medborgare och brukare.

I syfte att studera hur kommuner och landsting arbetar med medborgar- och brukarundersökningar har vi också gjort intervjuer med företrädare för ett tjugotal kommuner och landsting. Vi har fokuserat på verksamhetsområdena barnomsorg, grund-



och gymnasieskola, hälso- och sjukvård och äldreomsorg eftersom enkätundersökningen visat att det främst är inom dessa områden som kommunerna och landstingen använder sig av brukarundersökningar. Intervjuerna har gjorts med verksamhetschefer, kvalitetsutvecklare, utvecklingsdirektörer och andra personer som arbetat med medborgar- och brukarundersökningar.

### **Intern och extern kvalitetssäkring**

Rapporten har skrivits av Martin Johansson och Susanne Johansson. Under arbetet har en referensgrupp inom Statskontoret deltagit i faktagranskning och kvalitetssäkring. Företrädare för Näringslivets regelnämnd, Skatteverket, Sveriges kommuner och landsting (SKL), Institutet för näringslivsforskning och SOM-institutet har också bidragit med synpunkter under olika skeden av rapportförfattandet. Delar av arbetet har också genomförts i samverkan med den projektgrupp som har arbetat med Statskontorets uppdrag att lämna en samlad redovisning av den offentliga sektorn och dess utveckling.

### **Så här är rapporten disponerad**

Rapporten består av sex delar. Den andra delen ägnar vi helt åt allmänhetens uppfattningar om kvalitet i offentlig verksamhet. Här redovisar vi bland annat vår analys av hur nöjd allmänheten är med ett antal statliga myndigheter och hur den upplever att ett antal verksamheter inom kommunal sektor fungerar. I rapportens tredje del flyttar vi uppmärksamheten till företagens uppfattningar. Vi redogör för hur nöjda företagen är med det arbete som tolv myndigheter utför och hur de uppfattar sina kontakter med förvaltningen. Därefter följer beskrivningen och analysen av det arbete som Danmark, Finland och Norge bedriver och kartläggningen av kommuners och landstings arbete med medborgar- och brukarundersökningar. Eftersom resultaten i del två och tre väcker ett antal frågor avslutar vi rapporten med en diskussion av hur vi kan förstå och tolka resultaten och hur uppföljningen av förvaltningen kan utvecklas vidare. Vi disku-

terar också de utmaningar och frågor som har kommit upp under arbetet.

## Kvaliteten i offentlig verksamhet från allmänhetens horisont

Som vi skriver i det inledande kapitlet framhåller regeringen i den förvaltningspolitiska propositionen att det ytterst är allmänheten – tillsammans med företagen – som avgör om förvaltningen har god service och kvalitet i sina tjänster. Regeringen skriver också att medborgarna ska ha förtroende för myndigheter och känna tillit till de personer som arbetar där.<sup>9</sup> För att se hur väl förvaltningen lever upp till dessa målsättningar redogör vi i detta kapitel för:

- hur allmänheten anser att ett antal statliga myndigheter sköter sitt arbete,
- hur allmänheten tycker att verksamheten inom ett antal verksamhetsområden som kommuner och landsting ansvarar för fungerar, och
- hur stort förtroende allmänheten har för ett antal samhällsinstitutioner och dess företrädare.

Kapitlet består av två delar, i den första delen riktar vi blicken mot de nya frågor om förvaltningens prestationer som Statskontoret och SOM-institutet valt ut. I analysen redogör vi för skillnader mellan kvinnor och män, unga och gamla, och mäniskor med olika utbildningsbakgrund.

I kapitlets andra del redovisar vi allmänhetens uppfattningar om offentlig verksamhet utifrån SOM-institutets befintliga tidsserier. I denna del av analysen redogör vi för hur nöjd allmänheten är med en rad offentliga verksamheter och för hur stort förtroende den har för ett antal centrala samhällsinstitutioner. Vi

beskriver också utveckling över tid och belyser skillnader mellan olika grupper.<sup>10</sup>

### **Förväntningar och erfarenheter har betydelse för bedömningar**

Hur olika grupper uppfattar offentlig verksamhet skiljer sig åt. En förklaring till variationer i uppfattningar är att förväntningar och erfarenheter varierar. Vi har alla, på ett eller annat sätt, erfarenheter av mötet med offentlig verksamhet. Erfarenheter som är baserade på att vi möter det offentliga i många olika roller, till exempel som skattebetalare, anställd eller brukare. Den samlade erfarenheten av våra möten resulterar i sin tur i att våra bedömningar av offentlig verksamhet skiljer sig åt.

Förväntningar på offentlig verksamhet påverkas också av den kunskap som individen har. I bedömningen av offentlig verksamhet är till exempel kunskapen om vem som är ansvarig för en viss fråga central. Om en individ inte har kunskap om vem han eller hon ska vända sig till och det finns en föreställning om att alla på en myndighet eller inom ett verksamhetsområde ska kunna besvara en fråga kan de ”felaktiga” förväntningarna ha betydelse för hur man bedömer kvaliteten.

Förväntan är inte enbart baserad på erfarenheter. I förväntan ingår också den enskildes eller gruppens uppfattningar om vad verksamheten *borde* göra. Hur uppfattar vi den verksamhet som bedrivs inom ett verksamhetsområde i relation till de politiska prioriteringar som gjorts inom området? Det handlar om att den enskildes ideologiska bedömningar kan ha betydelse vid bedömningar av en myndighets prestationer.

Sammanfattningsvis, i analyserna måste vi ta hänsyn till individrelaterade egenskaper för att belysa uppfattningar om kvalitet. För det första kommer vi att analysera betydelsen av individens socioekonomiska egenskaper. Tidigare forskning visar att kön, ålder och utbildningsnivå påverkar bedömningen av offentlig verksamhet. Detta är egenskaper som även fångar

upp olika typer av erfarenheter vilka kan vara av betydelse för bedömning av offentlig verksamhet.

### **Brukare är ofta mer positiva i sina bedömningar**

Vi kommer också att analysera betydelsen av den relation som individen har till offentlig verksamhet. Relationen påverkar, som vi har nämnt tidigare, de förväntningar en individ har på verksamheten och därmed möjligtvis också bedömningen av den. En person som har daglig kontakt med förskolan i egenskap av att vara förälder eller av en omsorgstjänst genom att vara beroende av dess omsorger har andra erfarenheter av och kunskaper om verksamheten än personer som har mer sporadiska kontakter.

Det finns också skäl att anta att betydelsen av socioekonomiska egenskaper *samvarierar* med den relation som individen har till offentlig verksamhet. Det är till exempel vanligare att en person i 20-årsåldern deltar i någon form av eftergymnasial utbildning än att en person som är över 30 år gör det. Däremot har en person som är mellan 30–49 år sannolikt barn i barnomsorgen och förvärvsarbetar. Studenters respektive småbarnsföräldrars erfarenheter och beröringsgrad av offentlig verksamhet varierar därför, vilket i sin tur har betydelse för de bedömningar som de gör av verksamheterna.

Den enskildes relation till offentlig verksamhet är alltså en viktig del i kvalitetsbedömningen. Den relation som oftast lyfts fram i dessa sammanhang och som antas påverka mest är om en individ är *brukare* av en verksamhet eller inte. Forskning har visat att brukare generellt sett är mer positiva i sina bedömningar än icke-brukare.

Brukare har antagligen både högre och mer långtgående förväntningar på verksamheten än icke-brukare, vilket kan ha betydelse för hur en individ utvärderar och bedömer en verksamhet. Samtidigt kan de också vara mer införstådda med och har större förståelse för verksamhetens förutsättningar.

### **Vem är brukare?**

Det är inte helt givet vem som ska betraktas som brukare av en viss typ av verksamhet. En definition av brukare är att den som betraktar sig som brukare av en verksamhet också är det. Andra definitioner gör gällande att en individ bör använda eller komma i kontakt med en verksamhet med en viss frekvens för att räknas som brukare. Det är också vanligt att anhöriga till individer som berörs av en viss verksamhet lyfts fram i diskussioner av begreppet. Det kan till exempel röra sig om föräldrar till förskolebarn eller anhöriga till individer i äldreomsorgen. I våra analyser kommer vi därför att ta hänsyn till dessa grupper.

Vidare varierar myndigheters relationer till sina brukare beroende på om verksamheten är behovsprövad eller inte. Vid behovsprövad verksamhet, till exempel hemtjänst eller särskilt boende, talar vi vanligen om en klientrelation, i motsats till verksamheter som är allmänt tillgängliga, till exempel bibliotek och grundskola, där vi talar om en mer traditionell brukarrelation.

En annan brukarrelation som inte är lika direkt som dessa relationer är att vara anställd i offentlig verksamhet. Anställningsförhållandet ger bland annat ökad kunskap om hur verksamheten fungerar, men också en förståelse för verksamhetens resurser och förutsättningar. De professionella grupper som exempelvis arbetar inom offentlig verksamhet kan därmed antas ha andra uppfattningar om hur verksamheten fungerar än vad allmänheten har.

### **Föränderliga bedömningar**

I kapitlets andra del riktar vi fokus mot hur allmänhetens uppfattningar om offentlig verksamhet har förändrats under den senaste tioårsperioden. Denna del av analysen baserar vi på SOM-institutets nationella och regionala tidsserier.

I de inledande analyserna tittar vi särskilt på hur kön, ålder, utbildningsnivå och relation till offentlig verksamhet fångar individuella erfarenheter som kan vara av betydelse för hur

människor uppfattar kvaliteten. För att vi ska förstå utvecklingen över tid måste vi, vid sidan av individuella egenskaper, också ta hänsyn till den omgivande kontexten. Forskning har bland annat visat att allmänheten bedömer offentlig verksamhet mer positivt under valår jämfört med mellan valen. Rådande opinionsklimat lyfts ofta fram som betydelsefullt för att vi ska kunna förstå förändringar i allmänhetens bedömning av offentlig verksamhet.<sup>11</sup>

I rapporten har vi inte någon möjlighet att i detalj försöka förklara varför bedömningen av enskilda institutioner eller verksamhetsområden har förändrats. Fokus kommer därför främst att ligga på att beskriva generella trender.

### **Allmänheten är relativt nöjd med offentlig verksamhet**

För att belysa frågan om uppfattningar av kvalitet i offentlig verksamhet har vi frågat människor hur de anser att fem statliga myndigheter sköter sitt arbete och hur verksamheten inom fyra områden som kommuner och landsting ansvarar för fungerar. I tabell 1 redovisar vi resultaten från de frågor som ställdes i 2010-års SOM-undersökning. I undersökningen har respondenterna fått bedöma respektive myndighet och verksamhetsområde utifrån en sexgradig skala samt haft möjlighet att ange att man inte känner till myndigheten eller verksamheten.

**Tabell 1 Allmänhetens uppfattningar om hur myndigheter sköter sitt arbete och verksamheter fungerar (procent) Riks-SOM-undersökningen 2010**

	Känner ej till myndigheten	Bra	Varken eller	Dåligt	Ingen uppfattning	Balans
<i>Myndigheter:</i>						
Polisen	1	64	20	11	4	53
Skatteverket	1	56	26	5	12	51
CSN	8	26	22	11	33	15
Försäkringskassan	2	21	21	45	11	-24
Arbetsförmedlingen	5	13	23	40	19	-27
<i>Verksamheter:</i>						
Räddningstjänst	6	64	10	1	19	63
Sjukvård	1	62	18	15	4	47
Grundskola	9	45	17	12	17	33
Äldreomsorg	8	35	20	20	17	15

**Kommentar:** "Hur anser du att följande myndigheter sköter sitt arbete?" och "Hur tycker du att den verksamhet fungerar som bedrivs på följande områden i det lands-ting/region eller kommun där du bor?" Svarsalternativen är "Känner ej till myndigheten", "Mycket bra" och "Ganska bra" (i tabellen redovisade tillsammans som bra), "Varken bra eller dåligt", "Ganska dåligt" och "Mycket dåligt" (i tabellen redovisade tillsammans som dåligt), "Ingen uppfattning". Balansmättet kan gå mellan +100 (alla svarande anger att de är nöjda med arbetet/verksamheten) och -100 (alla svarande anger att de är missnöjda med arbetet/verksamheten).

Källa: Riks-SOM-undersökningen 2010.

Som framgår av tabellen är allmänheten i synnerhet nöjd med hur Polisen och Skatteverket sköter sitt arbete. Av de tillfrågade uppfattar 64 procent att Polisen sköter sitt arbete bra, medan motsvarande siffra för Skatteverket är 56 procent. I sammanhanget är det också viktigt att notera att det är en liten andel som anser att de båda myndigheterna sköter sitt arbete ganska eller mycket dåligt. Av de som har besvarat enkäten menar 5



procent att Skatteverket sköter sitt arbete dåligt, medan 11 procent anser att Polisen gör ett dåligt arbete. Balansmättet för de två myndigheterna är också positivt, det vill säga det är en större andel som uttrycker gillande med hur myndigheten sköter sitt arbete än som säger att de är missnöjda, +53 för Polisen och +51 för Skatteverket.

Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen uttrycker allmänheten i stället ett visst missnöje med, 45 respektive 40 procent av de svarande menar att dessa myndigheter sköter sitt arbete ganska eller mycket dåligt. Om vi jämför det med andelen svarande som menar att myndigheterna sköter sitt arbete ganska eller mycket bra (21 respektive 13 procent) ser vi att båda myndigheterna har negativa balansmått, det vill säga att det är en större andel som uttrycker missnöje med hur myndigheten sköter sitt arbete än som säger att de är nöjda. Balansmättet för Försäkringskassan är -24 och för Arbetsförmedlingen -27.

Bedömningen av Centrala studiestödsnämnden (CSN) befinner sig mellan Polisen och Skatteverket och Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen. Av de svarande uppfattar 26 procent att CSN sköter sitt arbete på ett bra sätt, medan 11 procent anser att myndigheten sköter sitt arbete ganska eller mycket dåligt. I sammanhanget kan vi också konstatera att en stor andel saknar uppfattning om CSN. Om vi lägger samman dem som saknar uppfattning om myndigheten med dem som inte känner till den får vi en andel på 41 procent. En förklaring till detta är att en stor andel av befolkningen sannolikt saknar relation till CSN.

När det gäller den verksamhet som kommuner och landsting ansvarar för är allmänheten framför allt nöjd med hur räddningstjänst och sjukvård fungerar. Över 60 procent av de svarande tycker att räddningstjänsten och sjukvården på platsen där de bor fungerar bra. Allmänhetens uppfattningar om räddningstjänsten skiljer sig från uppfattningarna om sjukvården på så vis att det är en större andel som inte känner till eller som saknar uppfattning om verksamheten.

Allmänheten är något mindre nöjd med grundskolan och äldreomsorgen. Av de tillfrågade menar 45 procent att grundskolan fungerar bra i den kommun där de bor, 35 procent tycker att äldreomsorgen fungerar bra. Det är också värt att notera att samtliga kommunala verksamhetsområden har positiva balansmått vilket inte är fallet med de statliga myndigheterna.

### **Ålder har betydelse för uppfattningar om kvalitet**

Vår analys visar att allmänheten är olika nöjd med hur de fem statliga myndigheter som ingår i undersökningen sköter sitt arbete och hur verksamheten inom fyra verksamhetsområden som kommuner och landsting ansvarar för fungerar. Nästa steg i vår analys blir att se om det finns skillnader mellan hur olika grupper bedömer ett och samma verksamhetsområde. Som vi diskuterade i inledningen av kapitlet finns det skäl att anta att individegenskaper som kön, ålder och utbildningsnivå har betydelse för hur en person bedömer offentlig verksamhet. Kön, ålder och utbildningsnivå återspeglar också människors olika erfarenheter av mötet med offentlig verksamhet och påverkar deras bedömningar. I tabell 2 redovisar vi skillnader i bedömning av offentlig verksamhet mellan kvinnor och män, unga och gamla och människor med olika utbildningsbakgrund.

**Tabell 2 Allmänhetens uppfattningar om hur myndigheter sköter sitt arbete och verksamheter fungerar, andel nöjda (procent) per grupp, Riks-SOM-undersökningen 2010**

	Samtliga	Kön		Ålder				Utbildning		
		Kvinna	Man	15-29 år	30-49 år	50-64 år	65-85 år	Låg	Medel	Hög
<i>Myndigheter:</i>										
Polisen	64	68	60	65	67	62	62	63	64	64
Skatteverket	56	54	58	46	61	56	53	51	54	61
CSN	26	29	22	48	33	19	10	13	25	34
Försäkringskassan	21	22	21	24	24	16	23	21	21	21
Arbetsförmedlingen	13	12	13	18	15	11	10	11	12	13
<i>Verksamheter:</i>										
Räddningstjänst	64	60	67	56	63	69	63	68	65	59
Sjukvård	62	60	64	53	59	61	71	69	58	62
Grundskola	45	44	46	45	54	42	40	43	46	46
Äldreomsorg	35	33	37	27	30	55	59	44	35	30

**Kommentar:** "Hur anser du att följande myndigheter sköter sitt arbete?" och " Hur tycker du att den verksamhet fungerar som bedrivs på följande områden i det lands-ting/region eller kommun där du bor?" "Mycket nöjd", "Ganska nöjd", "Varken nöjd eller missnöjd", "Ganska missnöjd", "Mycket missnöjd" och "Ingen uppfattning". Analysen baseras på dem som besvarat frågan. Utbildning: Låg: grundskola eller motsvarande obligatorisk skola, medel: examen från gymnasium, folkhögskola el motsvarande, hög: studier eller examen från universitet/högskola.

Källa: Riks-SOM-undersökningen 2010

Ålder lyfts ofta fram vid bedömning av offentlig verksamhet. Vid en viss ålder är sannolikheten högre att du som individ fortfarande går i skolan, vid en annan att du har barn i förskola

eller i grundskola, och vid en tredje att du i högre grad är beroende av sjukvård och äldreomsorg.

För flera av områdena i tabell 2 kan vi se att de åldersgrupper som bör vara mest berörda av en verksamhet också är de som i störst utsträckning är nöjda med den verksamheten. För sjukvården är andelen nöjda högst i gruppen 65–85 år, medan för grundskola är andelen nöjda högst i gruppen 30–49 år och för äldreomsorgen är det gruppen över 65 år som anser sig vara mest nöjda med servicen.

En annan egenskap som tycks spela roll för hur en individ uppfattar offentlig verksamhet är utbildning. Av tabell 2 framgår att personer med hög utbildning är mer nöjda med Skatteverket och CSN än människor med medelhög och låg utbildning. När det gäller CSN skiljer det 21 procentenheter mellan gruppen med hög utbildning (34 procent) och gruppen med låg utbildning (13 procent). För övriga myndigheter finns det inte några stora skillnader mellan grupper med olika utbildning.

Om vi ser till de verksamhetsområden som kommuner och landsting ansvarar för är förhållandena de omvända. Här är det gruppen med låg utbildning som i större utsträckning är nöjd med hur verksamheten fungerar. Det gäller framför allt äldreomsorgen. I gruppen med låg utbildning är det 44 procent som tycker att verksamheten fungerar bra, medan motsvarande andel i gruppen med hög utbildning är 30 procent. Samma mönster finns också inom områdena räddningstjänst och sjukvård, men här är skillnaderna något mindre.

När det gäller frågan om hur kvinnor respektive män tycker att statliga myndigheter sköter sitt arbete och hur verksamheter som kommuner och landsting ansvarar för fungerar kan vi inte se några stora skillnader. Andelen som menar att Polisen och CSN sköter sitt arbete ganska eller mycket bra är högre för kvinnor än män. Män är å andra sidan mer nöjda med räddningstjänsten.

Med hjälp av 2010-års Väst-SOM-undersökning kan vi också se att de som har varit i kontakt med sjukvården, grundskolan och äldreomsorgen är mer nöjda med verksamheten än de som inte har varit i kontakt. Om vi ser till de som har varit i kontakt med Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen ser vi att mönstret från den tidigare analysen kvarstår. Det är fortfarande en större andel som anser att myndigheterna sköter sitt arbete ganska dåligt eller mycket dåligt än som menar att de sköter det bra. Av de som under det senaste året har varit i kontakt med Försäkringskassan uppger 45 procent att myndigheten sköter sitt arbete dåligt, motsvarande andel för Arbetsförmedlingen är 46 procent. För båda myndigheterna är också balansmålet inom gruppen brukare lägre än inom gruppen icke-brukare.<sup>12</sup>

### **Allmänheten tycks bli allt mindre nöjd**

För att fördjupa analysen av hur allmänheten uppfattar kvalitet i offentlig verksamhet har vi använt oss av SOM-institutets tidsserier. Tidsserierna visar hur allmänhetens uppfattningar om offentlig service har förändrats över tid. I tabell 3 redovisar vi hur nöjd allmänheten har varit under tio år med servicen inom elva verksamhetsområden som kommuner och landsting ansvarar för. Analyserna syftar till att beskriva om och i så fall hur allmänhetens bedömningar förändrats under perioden 1998-2008. I tabellen är verksamheterna rangordnade efter 2008-års undersökning.

**Tabell 3 Allmänhetens uppfattningar om offentlig service, andel nöjda (procent) Riks-SOM-undersökningen 1998–2008**

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Bibliotek	73	72	67	66	68	63	63	62	61	63	64
Sjukhusvård	54	52	52	49	55	46	56	53	51	55	57
Vårdcentral	60	55	52	48	50	46	56	52	50	53	52
Kollektivtrafik	48	45	35	38	40	41	42	41	43	42	43
Folktandvård	50	52	44	42	45	*)	*)	41	42	45	42
Kommunal grundskola	40	37	29	30	37	32	38	38	36	36	36
Kommunal barnomsorg	36	34	26	27	34	29	35	34	32	34	33
Gator och vägar	49	42	37	34	35	38	39	35	35	34	33
Kommunal gymnasieskola	36	34	24	27	31	29	29	32	29	31	32
Miljövård	31	32	28	25	25	26	24	24	23	24	27
Äldreomsorg	25	21	15	17	28	20	19	18	18	21	21

**Kommentar:** "Vad anser du om servicen i den kommun där du bor på följande områden?" Svarsalternativen är "Mycket nöjd", "Ganska nöjd", "Varken nöjd eller missnöjd", "Ganska missnöjd", "Mycket missnöjd" och "Ingen uppfattning". Analysen baseras på dem som besvarat frågan. \*) Frågan ingår inte i undersökningen det året. För fyra av de redovisade områdena anges det specifikt att frågan avser offentlig verksamhet (folktandvård, kommunal grundskola etc.). För övriga områden kan även privat verksamhet eller kommunal verksamhet på entreprenad ingå som del i den enskildes bedömning.

**Källa:** Riks-SOM-undersökningen 1998–2008.

När det gäller resultaten i tabell 3 vill vi lyfta fram två saker, dels allmänhetens bedömningar av verksamheterna senaste gången som frågan ställdes, dels hur bedömningarna har utvecklats över tid. År 2008 var allmänheten mest nöjd med biblioteken (64 procent). Förutom biblioteken var man också

nöjd med sjukhusvården (57 procent) och vårdcentralerna (52 procent). Därefter följer verksamheter som kollektivtrafik (43 procent) och folktandvård (42 procent).

I SOM-undersökningen år 2008 var allmänheten mindre nöjd med kommunal grundskola (36 procent), gator och vägar (33 procent), kommunal barnomsorg (33 procent), kommunal gymnasieskola (32 procent), miljövård (27 procent) och äldreomsorg. Av de tillfrågade uppgav 21 procent att de var mycket eller ganska nöjda med äldreomsorgen, men då bör det också nämnas att det fanns en relativt stor grupp som uppgav att de inte hade någon uppfattning om äldreomsorgen (32 procent). Att så många som en knapp tredjedel av de svarande saknar uppfattning om äldreomsorgen har sannolikt att göra med att en stor del av befolkningen inte kommer i kontakt med verksamheten förrän senare i livet. Detta gäller också för andra verksamhetsområden där en stor del av befolkningen har antingen tillfälliga eller begränsade kontakter med verksamheten, till exempel barnomsorg och grundskola. Det är därmed rimligt att anta att om samma fråga ställdes till brukare av äldreomsorg skulle bilden bli en annan.<sup>13</sup>

Av tabell 3 framgår också hur allmänhetens nöjdhet med offentlig verksamhet har förändrats under en tioårsperiod. Mest framträdande är att för flera av de verksamhetsområden som allmänheten var mest nöjd med år 2008 finns det en negativ trend. Detta gäller bland annat för biblioteken, vårdcentralerna och folktandvården. För biblioteken finns en tydlig negativ trend. Från år 1998 till år 2008 minskar andelen som uppger att de är mycket eller ganska nöjda med bibliotekens verksamhet med nio procentenheter, från 73 procent år 1998 till 64 procent år 2008.

När det gäller vårdcentralerna och folktandvården är trenden inte lika tydlig, men sett över en tioårsperiod har allmänheten blivit mindre nöjd även med de verksamheterna. År 1998 uppgav 60 procent att de var ganska eller mycket nöjda med servicen vid vårdcentralerna, år 2008 var motsvarande andel 52

procent. Andelen som säger sig vara nöjd med folktandvården har under samma period gått från 50 till 42 procent.

Även när det gäller gator och vägar kan vi se att det har skett en markant förändring under de senaste tio åren. År 1998 uppgav 49 procent att de var nöjda med verksamheten, medan 33 procent uppger att de är nöjda år 2008.

Av vår analys framgår också att för vissa verksamhetsområden har nöjdheten minskat något om vi enbart ser till åren 1998 och 2008. Om vi i stället ser till hela perioden är trenden inte lika tydlig utan det har snarast rört sig om växlingar i allmänhetens nöjdhet. Det gäller till exempel kommunal grund- och gymnasieskola samt barnomsorg.

Ett verksamhetsområde avviker från de övriga och det är sjukhusvården där andelen nöjda har ökat under den studerade perioden. År 1998 uppgav 54 procent att de var ganska eller mycket nöjda med sjukhusvården, år 2008 var andelen nöjda 57 procent. Det rör sig förvisso om en tämligen liten förändring, men i och med att den går emot trenden är den värd att notera.

### **Erfarenhet har betydelse för bedömningar, men också vilken relation man har**

Som individer kommer vi i kontakt med offentlig verksamhet på en rad olika sätt. Kontakterna utmärks av olika intensitet, men också av olika grad av beroende. Att vara patient på sjukhus är något annat än att beställa ett personbevis från Skatteverket. Under vissa perioder av livet har vi en nära och intensiv kontakt med det offentliga, medan vi under andra faser har mer indirekt kontakt genom att vara skattebetalare eller väljare.<sup>14</sup>

Om vi analyserar betydelsen av vilken typ av relation individen har till offentlig verksamhet är det tydligt att utslaget blir kraftigast om personen direkt utnyttjar verksamheten jämfört med om man helt saknar kontakt med den. Analysen är baserad på de regionala SOM-undersökningar (Väst-SOM) som genomfördes under perioden 1999 till 2009. Att analysen baseras på de regionala undersökningarna beror på att i dessa ställs en rad detal-



jerade frågor om den svarande använt sig av en viss tjänst och hur nöjd man är med den servicen som man har fått.

I tabell 4 redovisar vi andelen brukare som uppger att de är ganska respektive mycket nöjda med servicen inom sex olika områden. Vi redovisar utvecklingen över tid och gör en jämförelse mellan andelen nöjda brukare och andelen nöjda bland samtliga svarande i undersökningen från år 2009.

**Tabell 4      Brukarnas uppfattningar om serviceområden, andel nöjda (procent) Väst-SOM-undersökningen 1999–2009**

	2009											Samtliga
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Brukare	
Sjukhusvård	55	58	53	56	56	60	62	60	62	64	61	55
Kollektivtrafik	52	52	54	53	50	46	52	50	47	52	44	38
Bibliotek	74	75	75	79	76	78	77	76	75	75	74	59
Kommunal grundskola	47	49	51	54	50	53	56	54	53	54	56	33
Kommunal barnomsorg	49	51	54	53	49	53	53	55	55	54	55	29
Äldreomsorg	31	32	33	35	35	34	37	35	35	35	40	16

**Kommentar:** "Vad anser du om servicen i den kommun där du bor på följande områden?" Svarsalternativen är "Mycket nöjd", "Ganska nöjd", "Varken nöjd eller missnöjd", "Ganska missnöjd", "Mycket missnöjd" och "Ingen uppfattning". Analysen baseras på dem som besvarat frågan. Observera att i redovisningen för gruppen "samtliga" ingår alla som besvarat frågan. Brukare är de som har använt servicen i fråga under de senaste tolv månaderna, antingen själv eller nära anhörig.

Källa: Väst-SOM-undersökningen 1999–2009.

Det mest slående i tabell 4 är den relativt stora skillnad i andelen nöjda som finns mellan brukare av offentlig service och resterande del av befolkningen. Skillnaden gäller för samtliga undersökta verksamhetsområden. Det framgår tydligt att de som har varit i kontakt med en verksamhet genom att själva ha utnyttjat den är mer positiva i sina bedömningar jämfört med dem som inte har varit i direkt kontakt med verksamheten. Sett över perioden 1999 till 2009 är också skillnaderna mellan de två grupperna ungefär likartade.

Skillnaden i nöjdhet mellan brukare och allmänhet är störst för kommunal barnomsorg, kommunal grundskola och äldreomsorg. För dessa områden är skillnaden mellan 23 och 26 procentenheter. Även för biblioteken är skillnaden i nöjdhet mellan de som har utnyttjat verksamheten och resterande del av befolkningen relativt stor, 15 procentenheter. Inom områdena sjukhusvård och kollektivtrafik är brukarna fortfarande mer nöjda än icke-brukarna, men skillnaderna är relativt små. En anledning till det är att stora delar av befolkningen utnyttjar såväl kollektivtrafik som sjukhusvård under ett år.

### **Allmänheten och brukare – lika på gruppnivå**

Om vi analyserar brukarnas bedömningar av och nöjdhet med offentlig verksamhet utifrån kön, ålder och utbildningsnivå framträder en bild som är snarlik den som vi fick när vi tittade på allmänheten som helhet. Det finns till exempel ett tydligt samband mellan ålder och bedömning av offentlig service. Dessutom är svarande med en högre utbildning i de flesta fall mer nöjda med verksamheten än de med en lägre utbildning. Brukarrelationen förstärker med andra ord betydelsen av de individrelaterade egenskaperna.

**Tabell 5 Brukarnas uppfattningar om offentlig service, andel nöjda (procent) per grupp Väst-SOM-undersökningen 2009**

	Samtliga	Kön		Ålder				Utbildning		
		Kvinna	Man	16-29	30-49	50-64	65-85	Låg	Medel	Hög
				år	år	år	år			
Bibliotek	74	81	66	70	71	74	81	70	69	81
Sjukhusvård	62	64	59	47	57	62	76	70	59	60
Kollektivtrafik	44	48	40	44	40	43	55	45	41	48
Kommunal grundskola	56	58	53	44	63	56	46	48	54	62
Kommunal barnomsorg	55	58	52	44	68	50	40	43	57	59
Äldreomsorg	40	41	38	25	27	46	59	57	35	33

**Kommentar:** "Vad anser du om servicen i den kommun där du bor på följande områden?" Svarsalternativen är "Mycket nöjd", "Ganska nöjd", "Varken nöjd eller missnöjd", "Ganska missnöjd", "Mycket missnöjd" och "Ingen uppfattning". Analysen baseras på dem som besvarat frågan. Utbildning: Låg: grundskola eller motsvarande obligatorisk skola, medel: examen från gymnasium, folkhögskola el motsvarande, hög: studier eller examen från universitet/högskola. Brukare är de som har använt servicen i fråga under de senaste, antingen själv eller nära anhörig.

Källa: Väst-SOM-undersökningen 2009

Även när vi ser till gruppen brukare spelar ålder en viktig roll för hur de svarande uppfattar verksamheterna. Yngre personer, som kan antas ha andra och färre erfarenheter av offentlig verksamhet, är generellt mindre nöjda i jämförelse med äldre. Det är också tydligt att de åldersgrupper (30–49 och 50–64 år) som i högre grad har barn i förskola eller skola är mer positiva till dessa verksamhetsområden jämfört med yngre (16–29 år) och äldre (65–85 år) grupper. Samma mönster återkommer i bedömningar av äldreomsorg, men här är det gruppen 65–85 år som är mest positiv.

Som framgår av tabell 5 har också utbildningsnivå betydelse för hur olika brukargrupper bedömer offentlig verksamhet. Till sjukhusvård och äldreomsorg är brukare med en kortare utbildning mer positiva jämfört med brukare med en längre utbildning. Det omvända gäller för bibliotek, kollektivtrafik, kommunal barnomsorg och grundskola. När det gäller dessa verksamheter är personer med längre utbildning mer nöjda än de med en kortare utbildning.

### **Skilda uppfattningar om sjukvården**

Uppfattningarna om offentlig verksamhet varierar mellan grupper och som vi tidigare har visat är en av de mest betydelsefulla faktorerna den om man är berörd av ett visst verksamhetsområde eller inte. Nöjdhet samvarierar tydligt med graden av berördhet. Sjukvården är antagligen det offentliga verksamhetsområde som flest personer kommer i kontakt med. Det är dessutom ett område som stora delar av befolkningen är nöjda med. Med hjälp av SOM-institutets material kan vi gå vidare och analysera uppfattningar om, och bedömningar av sjukvården mer ingående. Materialet ger oss också en möjlighet att analysera hur individer upplever tillgänglighet och kvalitet i offentlig verksamhet. I SOM-undersökningarna ställs flera frågor om sjukvården; de svarande får bland annat uttala sig om den medicinska kvaliteten, tillgången till vård, organisationens effektivitet och personalens bemötande.

**Tabell 6 Allmänhetens uppfattningar om sjukvården, andel nöjda (procent) per grupp Riks-SOM-undersökningen 2009**

	Medicinsk kvalitet	Tillgången till vård	Organisationens effektivitet	Personalens bemötande
Samtliga	81	59	29	78
<i>Kön</i>				
Kvinna	78	58	28	78
Man	83	60	29	78
<i>Ålder</i>				
15-29 år	73	54	27	59
30-49 år	82	55	24	73
50-64 år	81	59	28	84
65-85 år	84	69	37	89
<i>Utbildning</i>				
Låg	81	68	37	84
Medel	78	57	27	75
Hög	85	56	25	78

**Kommentar:** "Allmänt sett, vilken är din uppfattning om den svenska sjukvården i följande avseenden?" Svarsalternativen är "Mycket bra", "Ganska bra", "Varken bra eller dåligt", "Ganska dåligt", "Mycket dåligt" och "Ingen uppfattning". I tabellen redovisas andelen som svarat mycket eller ganska bra. Procentbasen utgörs av dem som besvarat respektive fråga.

Källa: Riks-SOM-undersökningen 2009.

Av tabell 6 framgår att den medicinska kvaliteten var det som allmänheten i störst utsträckning var nöjd med. År 2009 uppgav 81 procent av de som svarade att de var mycket eller ganska nöjda med den medicinska kvaliteten. När det gäller personalens bemötande var 78 procent mycket eller ganska nöjda och 59 procent uppgav att de var nöjda med tillgången på vård, medan 29 procent var nöjda med organisationens effektivitet. Resultaten visar att allmänhetens uppfattningar om servicen inom ett område skiljer sig från uppfattningarna om organisationen av offentlig verksamhet.

Frågan om sjukvårdens olika delar har ingått i den nationella SOM-undersökningen under år 2008 och 2009 och i den regionala undersökningen under perioden 2007 till 2009. Vi får därmed en möjlighet att uttala oss om utvecklingen över tid. Det analyserna visar är att resultaten är relativt stabila över tid. Förändringarna mellan åren är relativt små, förutom vad gäller tillgången till vård. Uppfattningarna är att tillgången till vård har blivit bättre, och gruppen med kortare utbildning är den grupp som i störst utsträckning blivit mer positiva till tillgången till vård.<sup>15</sup>

Av tabell 6 framgår också skillnader i uppfattningar om kvalitet i sjukvården mellan olika grupper av allmänheten. De individegenskaper som har störst betydelse för hur nöjd man är med sjukvården är ålder och utbildning. Ju äldre en person är – och det är särskilt tydligt i den äldsta åldersgruppen, de över 65 år – desto vanligare är det att personen är nöjd. Mest framträdande är detta när det gäller tillgången till vård och personalens bemötande. En förklaring till detta, som vi också har diskuterat tidigare, är att äldre utnyttjar sjukvården mer frekvent än yngre och att de därmed får en förstärkt brukarrelation.

En individs utbildningsnivå har också betydelse för hur en person uppfattar sjukvården. Svarande med en kortare utbildning är mer nöjda i alla avseenden, förutom den medicinska kvaliteten, än svarande med längre utbildning.

### **Allmänheten är relativt nöjd med servicen i kommuner och landsting**

I SOM-undersökningarna ställs också en fråga om hur den offentliga servicen i det landsting respektive kommun där den svarande bor har fungerat under de senaste tolv månaderna. I tabell 7 redovisar vi resultaten för denna fråga.

**Tabell 7 Allmänhetens samlade uppfattningar om servicen i kommuner och landsting, andel nöjda (procent) Riks-SOM-undersökningen 1998–2009**

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Den egna kommunen	53	53	51	46	48	43	42	*)	49	50	48	47
Det egna landstinget	*)	*)	*)	*)	35	32	30	*)	38	39	40	40

**Kommentar:** "Hur tycker du på det hela taget att den offentliga servicen har fungerat under de senaste 12 månaderna: I den kommun där du bor, det landsting/region där du bor?". Svarsalternativen är "Mycket bra", "Ganska bra", "Varken bra eller dåligt", "Ganska dåligt", "Mycket dåligt" och "Ingen uppfattning". Analysen baseras på dem som besvarat respektive fråga. \*) Frågan ingår inte i undersökningen det året.

Källa: Riks-SOM-undersökningen 1998–2009

Utifrån tabell 7 kan vi konstatera att andelen nöjda med den kommunala verksamheten har minskat över tid. År 1998 uppgav 53 procent att de var nöjda med verksamheten i den egna kommunen, medan motsvarande andel år 2009 var 47 procent. För landstingen har utvecklingen varit den omvända. I den första mätningen, år 2002, uppgav 35 procent att de var nöjda med servicen i det egna landstinget, år 2009 var andelen 40 procent.

Till saken hör att andelen nöjda har varierat över tid. I mitten av 2000-talet sjönk andelen nöjda, för att på senare år öka. Mönstret är detsamma för landstinget. Om vi jämför utvecklingen över tid för de två nivåerna kan vi notera att allmänheten generellt sett är mer nöjd med servicen i kommunen än med servicen i landstinget. Under senare år har utvecklingen när det gäller servicen i landstingen varit mer positiv.

Den positiva bilden av servicen på kommunal nivå kan kontrasteras mot att de enskilda verksamhetsområden som allmänheten är mest nöjd med – vid sidan av biblioteken – är sjukhusvård, vårdcentraler och kollektivtrafik. Samtliga dessa verksamheter ansvarar landstingen för.

Att allmänheten är mer nöjd med den verksamhet som bedrivs i kommunen samtidigt som man också säger sig vara mest nöjd med de verksamheter som landstingen ansvarar för väcker givetvis vissa frågor. En anledning skulle kunna vara att många människor inte känner till om det är kommunen eller landstinget som har ansvar för en viss fråga. Det finns samtidigt forskning som pekar på att allmänheten många gånger har kunskap om vem som är ansvarig för olika verksamheter.<sup>16</sup> En annan möjlig förklaring har att göra med att människor har ett lägre förtroende för offentlig verksamhet på regional nivå och att detta spiller över på den generella bedömningen av kommuners och landstings service.

### **Kvinnor och medelålders är mest nöjda**

Om vi jämför bedömningen av enskilda verksamhetsområden med de generella uppfattningarna om verksamheten i kommun respektive landsting är det tydligt att de gruppskillnader som vi tidigare har diskuterat finns kvar. Kvinnor är överlag mer nöjda med hur servicen har fungerat i såväl kommun som i landsting. Skillnaderna mellan män och kvinnor är större för landstingen än för kommunerna. I tabell 8 presenterar vi allmänhetens samlade bedömning av servicen i kommuner och landsting uppdelat på kön, ålder och utbildning.



**Tabell 8 Allmänhetens samlade uppfattningar om servicen i kommuner och landsting, andel nöjda (procent) per grupp Riks-SOM-undersökningen 2009**

	Kommunen	Landstinget
Samtliga	47	40
<i>Kön</i>		
Kvinna	49	42
Man	46	38
<i>Ålder</i>		
15-29 år	39	34
30-49 år	47	43
50-64 år	46	41
65-85 år	55	39
<i>Utbildning</i>		
Låg	47	37
Medel	53	36
Hög	53	48

**Kommentar:** "Hur tycker du på det hela taget att den offentliga servicen har fungerat under de senaste 12 månaderna: I den kommun där du bor, det landsting/region där du bor?" Svartalternativen är "Mycket bra", "Ganska bra", "Varken bra eller dåligt", "Ganska dåligt", "Mycket dåligt" och "Ingen uppfattning". Analysen baseras på dem som besvarat respektive fråga.

Källa: Riks-SOM-undersökningen 2009

Precis som tidigare är äldre mer nöjda än yngre. Det gäller särskilt servicen i kommunen. Här finns ett tydligt samband mellan ålder och bedömning av service. Sambandet finns också om vi jämför olika åldersgruppers bedömning av servicen i landstingen, men är då inte lika tydligt.

## **Förtroendet för samhällsinstitutioner och dess företrädare**

Att ha förtroende för en viss institution innebär att den enskilde tror och litar på att institutionen klarar av sina uppgifter (institutionsförtroende). En annan benämning för denna typ av förtroende är politiskt förtroende. Politiskt förtroende är ett sätt att mäta stabiliteten och legitimiteten i ett politiskt system. I vilken utsträckning allmänheten har förtroende för enskilda institutioner eller dess företrädare används därför återkommande som ett mått på demokratins tillstånd och hur pass väl det politiska systemet fungerar.<sup>17</sup>

I en välfungerande demokrati bör allmänheten ha ett högt förtroende för de centrala samhällsinstitutionerna. Det gäller politiska såväl som välfärdsproducerande institutioner. I den förvaltningspolitiska propositionen framhåller också regeringen att en målsättning är att medborgarna ska ha ett högt förtroende för myndigheter och att de ska känna tillit till dem som företräder myndigheterna.<sup>18</sup>

### **Sjukvården toppar, Arbetsförmedlingen ligger i botten**

I vilken utsträckning människor har förtroende för myndigheter och verksamheter ingår numera ofta regelmässigt i samhällsvetenskapliga frågeundersökningar. I SOM-undersökningarna har frågor om medborgarnas förtroende funnits med sedan första gången undersökningarna genomfördes år 1986. Under åren har antalet institutioner utökats kontinuerligt och i den senaste mätningen från år 2009 ställdes frågor om 21 institutioner. Flera av dessa har också funnits med i undersökningarna sedan starten.

I den följande redovisningen kommer vi att analysera förtroendet för ett urval av dessa 21 institutioner: regeringen, Polisen, sjukvården, försvaret, riksdagen, grundskolan, domstolarna, kungahuset, kommunstyrelserna samt universitet och högskolor.<sup>19</sup> Av tabell 9 framgår hur stor andel av allmänheten som uppger att de har ganska stort eller mycket stort förtroende för hur de undersökta institutionerna sköter sitt arbete.

**Tabell 9 Allmänhetens förtroende för samhällsinstitutioner (procent), Riks-SOM-undersökningen 1999–2009**

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Sjukvård	68	65	60	63	60	65	65	67	68	68	68
Polisen	57	55	58	59	54	57	48	57	60	53	58
Universitet/ högskolor	58	55	52	54	54	57	51	53	51	52	55
Domstolarna	46	47	50	46	46	45	37	46	46	46	51
Grundskolan	44	40	39	40	44	48	42	44	47	45	47
Regeringen	22	27	35	39	31	25	21	31	31	30	42
SÄPO	*)	*)	*)	13	25	*)	*)	36	41	38	*)
Kungahuset	54	52	53	50	47	37	39	45	42	38	37
Riksdagen	28	28	32	35	31	25	23	33	31	28	34
Försvaret	33	32	28	28	22	26	23	25	25	16	22
Kommun- styrelserna	19	19	18	22	19	18	17	24	22	20	20
Försäkrings- kassan	36	*)	*)	37	*)	*)	20	*)	*)	16	17
Arbets- förmedlingen	13	*)	*)	14	*)	*)	*)	*)	*)	11	11

**Kommentar:** "Allmänt sett, hur stort förtroende har du för det sätt på vilka följande institutioner och grupper sköter sitt arbete?" Svarsalternativen är "Mycket stort förtroende", "Ganska stort förtroende", "Varken stort eller litet förtroende", "Ganska litet förtroende", "Mycket litet förtroende". I tabellen redovisas andel som uppger att de har ganska och mycket stort förtroende för respektive institution. Analysen baseras på dem som besvarat frågan.\*) Institutionen ingår inte i mätningen det året.

Källa: Riks-SOM-undersökningen 1999–2009.

De institutioner som allmänheten hade högst förtroende för år 2009 var sjukvården (68 procent), Polisen (58 procent) samt universitet och högskolor (55 procent).<sup>20</sup> I botten av listan finns Arbetsförmedlingen (11 procent), Försäkringskassan (17 procent), kommunstyrelserna (20 procent) och försvaret (22 procent). Dessa resultat stämmer också överens med andra likande undersökningar.<sup>21</sup>

### **Stabilt förtroende för samhällsbärande institutioner**

Genom SOM-institutets långa serie av undersökningar får vi också möjlighet att se hur allmänhetens förtroende förändrats över tid. Om vi ser till perioden 1999 till 2009 är allmänhetens förtroende för institutioner som har ansvar för offentlig verksamhet relativt stabilt.<sup>22</sup>

Vi kan också se att det på både kort och lång sikt har skett vissa strukturella förändringar i allmänhetens förtroende. Om vi ser till utvecklingen från år 1986 och fram till i dag kan vi se att andelen som har förtroende för sjukvården och grundskolan har ökat något, medan andelen som har förtroende för polis- respektive domstolsväsendet har minskat något.<sup>23</sup>

De institutioner som allmänheten i lägst utsträckning har förtroende för är Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Sett till utvecklingen över tid kan vi konstatera att förtroendet för Försäkringskassan sjunkit sedan år 2002, medan förtroendet för Arbetsförmedlingen har legat på ungefär samma nivå sedan år 1999. Av analysen framgår också att allmänhetens förtroende för försvaret har sjunkit mellan år 1999 och 2009.

### **Förtroendet varierar mellan olika grupper**

Som vi har diskuterat tidigare finns det ett stort antal faktorer som kan ha betydelse för den enskilde individens bedömningar av och förtroende för en viss samhällsinstitution. De institutioner som ingår i SOM-undersökningen skiljer sig också åt när det gäller uppgifter och medborgarkontakter. Dessutom ligger det politiska ansvaret för de olika institutionerna inte på samma nivå; en del institutioner hör till den nationella nivån, medan andra sorterar under kommun eller landsting. Vem som har det politiska ansvaret har kanske inte lika stor betydelse för bedömningen som berördhet har, men det är likväl en faktor som behöver ingå i en analys.

För att vi ska få möjlighet att analysera skillnader mellan olika grupper mer i detalj riktar vi vår uppmärksamhet mot resultaten från SOM-undersökningen från år 2009. I tabell 10 redovisar vi

allmänhetens förtroende uppdelat på kön, ålder och utbildningsbakgrund.<sup>24</sup>

**Tabell 10 Allmänhetens förtroende för samhällsinstitutioner, andel med förtroende (procent) per grupp, Riks-SOM-undersökningen 2009**

	Samtliga	Kön		Ålder				Utbildning		
		Kvinna	Man	15-29 år	30-49 år	50-64 år	65-85 år	Låg	Medel	Hög
Sjukvården	68	67	70	68	68	67	70	68	67	70
Polisen	58	63	52	57	62	55	56	55	58	60
Universitet/högskolor	55	55	56	65	58	52	49	37	54	68
Domstolarna	51	51	50	47	56	51	45	39	49	60
Grundskolan	47	48	45	53	54	42	39	42	48	48
Regeringen	42	38	46	35	45	38	47	27	40	53
Kungahuset	37	40	33	30	34	34	48	39	37	35
Riksdagen	34	33	34	33	36	31	34	24	31	42
Försvaret	22	22	22	33	25	17	18	19	25	20
Kommunstyrelserna	20	20	21	20	19	19	24	20	19	23
Försäkringskassan	17	18	16	20	16	13	19	20	14	18
Arbetsförmedlingen	11	11	12	15	10	7	15	15	9	12

**Kommentar:** "Allmänt sett, hur stort förtroende har du för det sätt på vilka följande institutioner och grupper sköter sitt arbete?". Svartalternativen är "Mycket stort förtroende", "Ganska stort förtroende", "Varken stort eller litet förtroende", "Ganska litet förtroende", "Mycket litet förtroende". I tabellen redovisas andel som uppger att de har ganska och mycket stort förtroende för respektive institution och grupp. Analysen baseras på dem som besvarat frågan.

Källa: Riks-SOM-undersökningen 2009.

Om vi först ser till skillnader mellan kvinnor och män kan vi se att generellt sett har kvinnor ett högre förtroende för de undersökta institutionerna än vad män har. Resultatet gäller såväl för enskilda institutioner som för förtroendebedömningar gene-

relt.<sup>25</sup> Våra resultat liknar till viss del tidigare analyser på området, men är inte lika tydliga.<sup>26</sup> Detta kan till viss del bero på de institutioner som vi har valt att analysera. I vår analys har vi valt institutioner som sysslar med offentlig verksamhet och det finns därmed en viss slagsida åt politiska institutioner. Män tenderar att ha ett något högre förtroende för institutioner som regering, riksdag och kommunstyrelserna än vad kvinnor har. Kvinnor har däremot ett högre förtroende för institutioner, som till exempel polis och grundskola.

En annan egenskap som har betydelse för vilket förtroende en person har för olika institutioner är utbildning. Av tabell 10 framgår att svarande med högre utbildning har ett högre förtroende för merparten av institutionerna jämfört med svarande som har en lägre utbildning. Detta gäller för alla institutioner utom kungahuset, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan.

Trots att svarande med hög utbildning generellt har ett högre förtroende för de undersökta institutionerna kan vi konstatera att betydelsen av utbildning varierar. Störst är skillnaden mellan grupper med olika utbildning när vi ser till förtroendet för universitet och högskolor. Av de svarande med en lägre utbildning uppger 37 procent att de har förtroende för universitet och högskolor, vilket ska jämföras med 68 procent i gruppen svarande med högre utbildning. Även när det gäller förtroende för regeringen är betydelsen av utbildningsnivå tydlig. Det skiljer 26 procentenheter mellan de två grupperna. Om vi i stället ser till förtroendet för sjukvården ser vi att skillnaden mellan människor med olika utbildning är nästintill obefintlig. Här skiljer det två procentenheter mellan de med låg utbildning och de med hög utbildning.

En människas ålder har också betydelse för förtroendet för samhällsinstitutioner. Av tabell 10 framgår att yngre har ett högre förtroende än äldre. Det gäller för samtliga institutioner förutom regering, riksdag, kommunstyrelserna och sjukvården. Tilltron till de politiska institutionerna är högre bland äldre människor. En förklaring till det kan ha att göra med skillnader i erfarenhet.

Jämfört med de yngre har äldre generellt sett åsikter om fler institutioner. I sammanhanget måste vi också nämna att det finns ett samband mellan ålder och utbildning.

### **Högre förtroende för myndigheternas frontfigurer**

Regeringen framhåller vikten av att allmänheten har förtroende för myndigheter i sig, men också att den har förtroende för myndigheternas företrädare. Forskning pekar på att det finns en koppling mellan det förtroende som enskilda har för en viss myndighet och det förtroende som man har för dess företrädare. Vidare visar forskningen att förtroendet för myndigheternas företrädare i än högre grad än för myndigheter är kopplat till den relation som den enskilde har till ett visst verksamhetsområde.<sup>27</sup> I tabell 11 redogör vi för allmänhetens förtroende för ett antal yrkesgrupper inom offentlig verksamhet under perioden 2002 till 2008.

**Tabell 11 Allmänhetens förtroende för yrkesgrupper, andel med förtroende (procent), Riks-SOM-undersökningen 2002–2008**

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Sjukvårdens personal	84	80	84	80	79	82	82
Poliser	66	61	67	56	59	67	61
Forskare	65	53	65	46	48	61	58
Lärare i grundskolan	62	57	66	52	51	61	55
Domare	*)	*)	*)	34	42	*)	51
Rikspolitiker	28	24	23	15	21	22	23

**Kommentar:** "Allmänt sett, hur stort förtroende har du för det sätt på vilka följande grupper sköter sitt arbete Svarsalternativen är "Mycket stort förtroende", "Ganska stort förtroende", "Varken stort eller litet förtroende", "Ganska litet förtroende", "Mycket litet förtroende". I tabellen redovisas andel som uppger att de har ganska och mycket stort förtroende för respektive yrkesgrupp. Analysen baseras på dem som besvarat frågan.\*) Frågan ingår inte i undersökningen det året.

Källa: Riks-SOM-undersökningen 2002–2008.

Om vi ställer förtroendet för olika yrkesgrupper inom offentlig verksamhet i centrum och jämför det med det förtroende som

allmänheten uttrycker för institutionen, framgår det tydligt att allmänheten har ett högre förtroende för yrkesgruppen än för institutionen. Detta är särskilt tydligt för professionella grupper som poliser, sjukvårdens personal, lärare och forskare.

När det gäller de politiska institutionerna är mönstret det omvända. I detta fall har allmänheten ett högre förtroende för institutionen än för de enskilda personer som verkar inom institutionen (rikspolitiker i det här fallet). En anledning kan vara att vid bedömningarna av politikergrupperna utkräver även väljarna en form av ansvar. Ett sätt att se det är att politikerna ytterst är ansvariga för kvaliteten i offentlig verksamhet genom de politiska prioriteringar som görs. Om man är missnöjd och uppfattar kvaliteten i offentlig verksamhet som mindre god, är det gruppen politiker som ställs till svars för detta och inte institutionen.

Som framgår av tabell 11 var sjukvårdens personal den yrkesgrupp som allmänheten i högst grad hade förtroende för (82 procent) år 2008. På andra plats kom poliser (61 procent) och därefter forskare (58 procent). Om vi jämför detta med förtroendet för institutionerna kan vi notera att rangordningen är snarlik (se tabell 9), vilket ska ses som ett uttryck för den koppling som finns mellan bedömningar av institutioner och de yrkesgrupper som är kopplade till institutionerna.

I tabell 12 redovisar vi förtroendet för en rad yrkesgrupper. Denna gång är tabellen baserad på resultaten från den regionala SOM-undersökningen (Väst-SOM) för perioden 1999 till 2009. Vi vill därför poängtera att nivåerna i tabell 11 och tabell 12 inte är helt jämförbara. Den regionala SOM-undersökningen baseras på ett representativt urval av boende i Västra Götaland, till skillnad från den nationella SOM-undersökningen som är riksrepresentativ. Tester som SOM-institutet har gjort har dock visat att Västra Götaland kan betraktas som ett Sverige i miniatyr.<sup>28</sup>



**Tabell 12 Allmänhetens förtroende för yrkesgrupper (procent), Väst-SOM-undersökningen 1999–2009**

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Sjukvårdens personal	77	84	79	80	81	78	74	76	76	79	79
Personal inom barnomsorgen	65	64	61	69	70	64	62	67	65	67	67
Poliser	*)	65	63	63	59	59	55	56	60	60	60
Biblioteks-personal	60	64	60	65	65	60	60	62	58	58	57
Lärare i grundskolan	51	53	56	58	60	58	56	56	56	57	57
Personal inom äldreomsorgen	63	63	55	61	65	60	56	56	57	56	56
Kollektivtrafikens personal	50	51	49	51	49	46	48	46	41	45	41
Socialarbetare	30	32	30	38	34	32	28	31	29	30	30
Försäkringskassans personal	31	31	29	*)	*)	*)	*)	24	23	22	18
Arbetsförmedlingens personal	*)	21	18	*)	*)	*)	28	*)	*)	15	13

**Kommentar:** "Allmänt sett, hur stort förtroende har du för det sätt på vilka följande grupper sköter sitt arbete?". Svartalternativen är "Mycket stort förtroende", "Ganska stort förtroende", "Varken stort eller litet förtroende", "Ganska litet förtroende", "Mycket litet förtroende". I tabellen redovisas andel som uppger att de har ganska och mycket stort förtroende för respektive yrkesgrupp. Analysen baseras på dem som besvarat frågan.\*) Frågan ingår inte i undersökningen det året.

Källa: Väst-SOM 1999–2009.

Resultaten från den regionala undersökningen är också snarlika de från den nationella undersökningen. Sjukvårdens personal är i topp, därefter följer personal inom barnomsorgen och Polisen. År 2009 uppgav 79 procent av de boende i Västra Götalandsregionen att de hade förtroende för sjukvårdens personal, 67 procent att de hade förtroende för personal inom barnomsorgen

och 60 procent hade förtroende för poliser. Precis som när vi redogjorde för förtroendet för ett antal samhällsinstitutioner ligger Försäkringskassan (18 procent) och Arbetsförmedlingen (13 procent) i botten.

Med utgångspunkt i den regionala SOM-undersökningen från år 2009 kan vi också analysera skillnader i förtroende mellan olika grupper. Det framstår då som tydligt att kvinnor har ett högre förtroende än män för personalen inom serviceverksamheter som barnomsorg, kollektivtrafik, bibliotek och grundskola. När det gäller sjukvård och äldreomsorg finns i princip inga skillnader mellan män och kvinnors förtroende för personalen (se tabell 13).

**Tabell 13 Allmänhetens förtroende för yrkesgrupper, andel med förtroende (procent) per grupp, Väst-SOM-undersökningen 2009**

	Samtliga	Kön		Ålder				Utbildning		
		Kvinna	Man	15-29 år	30-49 år	50-64 år	65-85 år	Låg	Medel	Hög
Sjukvårdens personal	79	80	79	69	79	82	84	77	79	82
Personal inom barnomsorgen	67	68	65	64	77	69	52	57	68	73
Poliser	60	63	57	55	64	59	58	54	61	63
Biblioteks-personal	57	63	50	54	61	58	52	43	55	68
Lärare i grundskolan	57	61	53	58	64	58	46	47	57	66
Personal inom äldreomsorgen	56	56	56	44	56	63	55	58	57	53
Kollektivtrafikens personal	41	45	36	39	43	41	38	35	40	46
Socialarbetare	30	33	26	26	34	33	24	24	29	35
Försäkringskassans personal	18	20	16	16	20	19	17	17	16	22
Arbetsförmedlingens personal	13	14	13	19	14	13	11	13	12	15

**Kommentar:** "Allmänt sett, hur stort förtroende har du för det sätt på vilka följande grupper sköter sitt arbete?". Svartalternativen är "Mycket stort förtroende", "Ganska stort förtroende", "Varken stort eller litet förtroende", "Ganska litet förtroende", "Mycket litet förtroende". Analysen baseras på dem som har besvarat frågan.

Källa: Väst-SOM-undersökningen 2009.

Ser vi till ålder är det tydligt att den grupp som generellt har högst förtroende för olika yrkesgrupper är personer i yngre medelåldern, 30–49 år. Denna grupp har, i förhållande till övriga åldersgrupper, högst förtroende för personal inom barnomsorg, polis, bibliotek, lärare i grundskolan och kollektiv-

trafik. Även om nivåerna varierar mellan åldersgrupperna är det tydligt att ordningsföljden är densamma. Vår analys visar att det finns en komponent av berördhet som kan antas förklara de skillnader som vi ser i materialet. I yngre medelåldern är kontakter med offentlig verksamhet relativt vanliga, vilket sannolikt resulterar i att förtroendet för dessa yrkesgrupper också ökar.

I tabell 13 kan vi också se att utbildning spelar roll för vilket förtroende som en person uttrycker för en yrkesgrupp. Jämfört med övriga utbildningsgrupper har svarande med hög utbildning generellt sett högre förtroende för i princip samtliga yrkesgrupper. Det enda undantaget är äldreomsorgen där de med lägre utbildning har ett högre förtroende för personalen.

Som vi återkommande har diskuterat visar olika forskningsresultat på ett samband mellan berördhet och förtroende. Bedömningen av en verksamhet blir mer positiv om en person har haft en relation till verksamheten. Det är också tydligt att bedömningen av institutionen är knuten till den typ av verksamhet som institutionen sysslar med. Vi kan till exempel se att förtroendet är högre för institutioner där verksamheten inte är behovsprövad än för institutioner där det sker en bedömning av om den enskilde har rätt till att få tillgång till verksamheten.<sup>29</sup> Ett exempel på detta är skillnaden i förtroende mellan å ena sidan sjukvården och dess personal och å andra sidan Försäkringskassan och dess personal. Förtroendet för Försäkringskassan är betydligt lägre jämfört med förtroendet för sjukvården.

### **Sammanfattande iakttagelser**

Med utgångspunkt i SOM-institutets befintliga tidsserier och ett antal nya frågor om hur allmänheten uppfattar myndigheters, kommuners och landstings prestationer har vi belyst allmänhetens nöjdhet med och förtroende för offentlig verksamhet. I denna avslutande del har vi nu för avsikt att sammanfatta våra iakttagelser om hur allmänheten uppfattar kvaliteten i offentlig verksamhet.

### **Med några få undantag är allmänheten nöjd med offentlig verksamhet**

Om vi först ser till de nya frågor som vi har utvecklat tillsammans med SOM-institutet kan vi konstatera att allmänheten är relativt nöjd med hur den offentliga verksamheten fungerar. Särskilt nöjd är man med Polisen, Skatteverket, räddningstjänsten och sjukvården. Mer än hälften av de svarande uppger att de är nöjda med dessa verksamheter. När det gäller de statliga myndigheterna Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen kan vi dock se att det finns ett visst missnöje. För båda dessa myndigheter är det fler som tycker att myndigheten sköter sitt arbete dåligt än som tycker att den sköter det bra. Detta gäller även om vi enbart ser till de som har varit i kontakt med myndigheten.

Om vi ser till den senaste tioårsperioden kan vi också se att allmänheten har varit förhållandevis nöjd med den offentliga service som kommuner och landsting ansvarar för. I materialet syns dock en svag med ändå tydlig trend, allmänheten blir allt mindre nöjd med denna typ av verksamhet. För i stort sett samtliga undersökta verksamhetsområden finns en negativ trend. Denna är dock inte lika tydlig för alla områden. Dessutom utgör sjukhusvården ett undantag, där är trenden i stället svagt positiv.

I analyserna har vi också ägnat uppmärksamhet åt betydelsen av berördhet och av att ha varit i kontakt med en myndighet eller verksamhet. Allmänheten kommer i kontakt med offentlig verksamhet på många olika sätt, men kontakterna skiljer sig också åt mellan myndigheter och verksamheter. Av våra analyser framgår dock tydligt att de som har varit i kontakt med en verksamhet är mer positiva i sina bedömningar än de som inte varit i direkt kontakt. Skillnaderna mellan brukare och icke-brukare är som störst när det gäller kommunal barnomsorg, kommunal grundskola och äldreomsorg.

Vi har också kunnat se att verksamheternas karaktär har betydelse för hur allmänhet uppfattar dem. Särskilt nöjd är man med myndigheter och verksamheter som sysslar med frågor som rör stora delar av befolkningen och som ansvarar för icke-

behovsprövad välfärd. Verksamheter som polis, sjukvård och räddningstjänst uppfattas mer positivt jämfört med verksamheter som riktar sig till särskilda grupper eller som är behovsprövad. Ett tydligt exempel på det är uppfattningarna om Skatteverket och Försäkringskassan där uppfattningarna om Skatteverket är mer positiva.

Vidare visar våra analyser att olika strukturella egenskaper har betydelse för uppfattningar om offentlig verksamhet. Till exempel har ålder visat sig ha betydelse. En förklaring till detta är att ålder hänger ihop med vilken fas i livet som en människa befinner sig i. Detta får i sin tur betydelse för kontakterna med det offentliga eftersom vi bara är i kontakt med vissa verksamheter under vissa skeden av livet. Kartläggningen visar till exempel att äldre är mer nöjda med äldreomsorgen och sjukvården än yngre. Yngre är å sin sida mer nöjda med grundskolan. Av våra analyser framgår också att utbildning har betydelse för uppfattningar om offentlig verksamhet. I många fall är högutbildade mer nöjda och har ett högre förtroende för samhällsinstitutioner. Räddningstjänst, sjukhusvård och äldreomsorg är dock tre verksamhetsområden som lågutbildade är mer nöjda med jämfört med högutbildade. Vi kan också konstatera att det inte finns några stora skillnader mellan hur kvinnor och män uppfattar offentlig verksamhet. Det gäller förvisso inte om vi ser till gruppen brukare där kvinnor är mer nöjda än män.

### **Förtroendet för samhällets institutioner är stabilt**

En målsättning med förvaltningspolitiken är att medborgarna ska ha förtroende för och känna tillit till dem som arbetar inom förvaltningen. Sett ur ett internationellt perspektiv har svenskar ett relativt sett högt förtroende för olika samhällsinstitutioner.<sup>30</sup> Analysen av SOM-institutets tidsserier visar också att allmänhetens förtroende för välfärdsinstitutioner som sjukvården, grundskolan, Polisen och universitet och högskolor har varit relativt konstant sedan mätningarna inleddes under 1980-talet. Om vi ser till perioden år 1999 till 2009 kan vi dock se att allmänhetens förtroende för Försvaret och Försäkringskassan sjunker.

Av analyserna framgår också att allmänhetens förtroende för olika yrkesgrupper inom offentlig verksamhet är högre än för de enskilda institutionerna. Detta är särskilt tydligt för Polisen, sjukvården och universitet och högskolor.

Genomgången av materialet har också visat att det finns tydliga variationer mellan olika gruppers förtroende för myndigheter och samhällsinstitutioner. Med några undantag har kvinnor ett något högre förtroende för institutionerna och dess företrädare än vad män har. Vi har också kunnat se att yngre grupper har ett högre förtroende för institutionerna i jämförelse med institutionernas företrädare. Detta är mest tydligt inom gruppen ”yngre medelåldern” som i högst grad har förtroende för institutionernas yrkesgrupper. Sammantaget pekar våra analyser på att bedömningen av en institution och dess företrädare är beroende av i vilken grad den individ som gör bedömningen är berörd av verksamheten.





## Företagens uppfattningar om kvaliteten i offentlig verksamhet

Statskontoret har i uppdrag att genomföra en lämplig form av undersökning om företagens uppfattningar om kvaliteten i offentlig verksamhet. I detta kapitel redovisar vi resultaten av en enkätundersökning skickad till ett urval av icke-offentlig-rättsliga företag (juridiska personer) med minst en anställd. Undersökningen syftar till att belysa företagens syn på och uppfattningar om kvaliteten i offentlig verksamhet och är genomgående inriktad på erfarenheter av de kontakter som företagen själva har tagit med myndigheter.<sup>31</sup> För att se företagens uppfattningar i detta avseende kommer vi i kapitlet att fokusera på:

- vilka kontakter företag har med offentlig verksamhet,
- hur de uppfattar att myndigheter sköter sitt arbete och att offentlig verksamhet fungerar, och
- hur företag uppfattar mötet med offentlig verksamhet?

Företags kontakter med myndigheter och offentlig verksamhet har under senare år återkommande diskuterats i relation till behovet av att förenkla regelverk och ansökningsförfaranden, göra handläggningstider mer förutsägbara och minska kostnaden för att följa statliga regler. För att vi också ska ha en möjlighet att fånga upp dessa delar av förvaltningens arbete har vi ställt frågor om företagens uppfattningar om regelförenklingsarbetet.

Företags erfarenheter av offentlig verksamhet skiljer sig i flera avseenden från allmänhetens. Traditionellt betraktas företag som producenter och inte konsumenter av offentlig verksamhet. Vi vet därför mindre om företags förväntningar på, erfarenheter

av och uppfattningar om offentlig verksamhet. Företagens uppfattningar och erfarenheter kan dessutom sällan knytas till en specifik person. Av denna anledning har vi inte heller ställt frågor om företagets förtroende för en statlig verksamhet eller en samhällsinstitution.

### **Företag – inte en homogen grupp**

I de analyser som vi redovisar i kapitlet riktar vi uppmärksamheten mot företagets storlek och var i landet företaget är verksamt. Företagets storlek kan antas ha betydelse för hur frekventa kontakter det har med myndigheter och det offentliga. Ju större företag och ju fler anställda, desto fler myndighetskontakter kan företaget antas ha, även om vissa kontakter med myndigheter är sådana att företagets storlek inte spelar roll.<sup>32</sup> Även typen av kontakter kan antas variera med företagets storlek. Att uppfattningarna varierar med företagets storlek kan bland annat bero på att regelbördan är proportionellt större för mindre företag jämfört med större eller att mindre företag har färre anställda. Färre anställda leder sannolikt till färre kontakter med myndigheter vilket i sin tur kan ha betydelse för företagets bedömningar. Skillnader i uppfattningar mellan större och mindre företag kan också ses som en indikation på att offentlig service inte är utformad och tar hänsyn till alla företags behov. När det gäller företagsstorlek redovisar vi resultaten för tre storleksgrupper: små (1–19 anställda), medelstora (20–99 anställda) och stora företag (100 anställda eller fler).

I den förvaltningspolitiska propositionen framhåller regeringen att servicenivån ska vara likvärdig i hela landet. En tolkning av denna ambition är att skillnaderna ska vara små i både allmänhetens och företagets bedömningar oavsett geografisk hemvist. Samtidigt är det tydligt att utbudet av offentlig verksamhet är mer omfattande i större städer och i tätbefolkade områden, jämfört med i mindre städer och på landsbygden. Därför finns skäl att anta geografisk variation i bedömningarna.<sup>33</sup> För att se om det finns några skillnader i service beroende på var i landet ett

företag är verksamt redovisar vi också vissa resultat uppdelade på län.<sup>34</sup>

En ytterligare egenskap hos företagen som kan vara av intresse att analysera och som empiriskt kommer att testas när det anses relevant är hur länge företaget har varit verksamt. Nystartade företag kan antas ha andra kontaktmönster med offentlig verksamhet jämfört med mer etablerade företag.

### **Företagens kontakter med myndigheter**

Företagens kontakter med myndigheter varierar. Med vissa myndigheter är kontakterna frekventa, medan de är mer sporadiska med andra. I tabell 14 redovisar vi företagens kontakter med ett urval myndigheter.

**Tabell 14 Företag som haft kontakt med myndigheter efter storlek på företag (procent)**

	Samtliga	Små företag	Medelstora företag	Stora företag
Skatteverket	93	92	96	94
Bolagsverket	67	66	82	88
Kommunen	59	57	74	79
Försäkringskassan	48	45	85	93
Arbetsförmedlingen	47	45	72	90
Statistiska centralbyrån	45	44	64	80
Länsstyrelsen	37	36	46	64
Landstinget/regionen	32	32	39	54
Arbetsmiljöverket	28	25	54	84
Pensionsmyndigheten	23	21	36	68
Tillväxtverket	9	8	12	20
Konkurrensverket	8	8	11	25

**Kommentar:** "Hur ofta har företaget under de senaste 12 månaderna tagit kontakt med någon av följande myndigheter?" Svartalternativen är "Flera gånger i veckan", "Någon gång i veckan", "Någon gång i månaden", "Någon gång i kvartalet", "Någon enstaka gång", "Aldrig". I tabellen redovisas andelen företag som haft kontakt med respektive myndighet under de senaste 12 månaderna. Materialet är viktat för att vara representativt för företag i Sverige.

Den myndighet som flest företag uppger att de har haft kontakt med är Skatteverket. Av företagen uppger 93 procent att de har varit i kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna. Därefter kommer Bolagsverket som 67 procent av företagen uppger att de har haft kontakt med. En något mindre andel, 59 procent, uppger att de har haft kontakt med kommunen där företaget har sin huvudsakliga verksamhet. Drygt hälften av företagen har haft kontakt med Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och Statistiska centralbyrån (SCB).

Endast en liten andel av företagen har varit i kontakt med de statliga myndigheterna Tillväxtverket och Konkurrensverket under de senaste tolv månaderna. Av de svarande uppger 9 procent att de har varit i kontakt med Tillväxtverket, medan 8 procent säger att de har varit i kontakt med Konkurrensverket.<sup>35</sup>

I tabell 14 redovisar vi bara om företaget har varit i kontakt med någon av de nämnda myndigheterna under det senaste året. Av analysen framgår alltså inte hur frekventa kontakterna har varit eller är i dag. Om och i vilken utsträckning företag har haft kontakt med en specifik myndighet bör också sättas i relation till vilka kontakter ett företag måste ha med myndigheten. För företag finns det till exempel fler krav på regelbundna kontakter med Skatteverket än med Arbetsförmedlingen.

Som framgår av tabell 14 varierar företagens kontakter med olika myndigheter också om vi tar hänsyn till företagens storlek. Vi kan till exempel se att små företag generellt har *färre* kontakter med myndigheter jämfört med större företag. Tydligast är mönstret när det gäller kontakterna med Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Arbetsmiljöverket. En förklaring till detta är att företagens kontakter med dessa myndigheter rör anställda. Och ett mindre antal anställda bör leda till färre kontakter.

En målsättning med förvaltningspolitiken är att tillgången till service ska vara likvärdig oavsett var i landet man bor eller verkar. Ser vi till företagens kontakter finns det vissa skillnader i kontaktfrekvens med myndigheter beroende på var i landet

företaget verkar. Så är till exempel fallet i Jönköpings, Dalarnas och Kalmar län där företagens kontaktfrekvens med Skatteverket är lägre än genomsnittet. I Stockholms, Uppsalas och Södermanlands län är i stället kontaktfrekvensen med Skatteverket högre än genomsnittet.

Kontakterna med Bolagsverket är högre bland företag i Stockholms län än i övriga landet. En förklaring till det kan vara att det startas fler företag i Stockholms län än i övriga landet.<sup>36</sup> Företag kan antas ha fler kontakter med Bolagsverket under uppstartsperioden än när de är etablerade.<sup>37</sup>

När vi tittar på skillnader i exempelvis kontaktfrekvens mellan företag verksamma i olika län får vi anta att företagsstrukturen skiljer sig åt mellan länen. Det kan till exempel handla om storlek och åldersstruktur, vilket har betydelse för vilka myndigheter företaget har kontakt med. Som exempel kan nämnas att företag i Norrbottens län har fler kontakter med Pensionsmyndigheten än företag i övriga delar av landet.

### **Företagen kontaktar myndigheter för att få information**

I undersökningen har vi också frågat företagen om deras kontakter med myndigheter i tre olika typer av ärenden: *tillstånds-, tillsyns- eller dispensärende, inhämta information och lämna lagstadgade uppgifter.*

Att få information är den anledning till kontakt som är mest vanligt förekommande bland företag. Det är enbart när det gäller Skatteverket och SCB som den mest frekventa orsaken att kontakta myndigheten är att lämna lagstadgade uppgifter.

Om vi i stället ser till tillstånds-, tillsyns- eller dispensärenden kan vi konstatera att det är relativt få myndigheter som företag tar kontakt med när det gäller denna typ av ärenden. Att det är en relativt liten andel av företagen som tar kontakt med myndigheter i denna typ av ärenden kan bero på att kontakterna vid myndighetsutövning ofta är omvända, det vill säga att myndigheterna kontaktar företagen. Bolagsverket, Länsstyrelsen och kommunen är de myndigheter som företag i första hand tar kon-

takt med. Skatteverket, kommunen och Bolagsverket är de myndigheter som företag främst inhämtar information från.<sup>38</sup>

I vilken typ av ärenden som företag tar kontakt med myndigheter skiljer sig också åt beroende på företagets storlek. Generellt har större företag fler myndighetskontakter i olika typer av ärenden än mindre företag. Skatteverket avviker något från det generella mönstret. Företagens kontakter med Skatteverket varierar inte med storlek, varken kontaktfrekvens eller i typ av ärende.

### **Telefon, brev och e-post är de vanligaste kontaktvägarna**

Även företagens kanaler för att komma i kontakt med myndigheter varierar. I den förvaltningspolitiska propositionen framhåller regeringen att tjänster kan ges på många olika sätt och att de ska utformas med hänsyn till allmänhetens och företagens behov. Vissa myndigheter har också satsat mycket resurser på olika typer av internet- och telefontjänster. Ett exempel på en myndighet som arbetat mycket med detta är Skatteverket.

Om vi ser till kontaktvägar kan vi konstatera att telefon, brev och e-post är de kanaler som företagen främst använder sig av i sina kontakter med myndigheter. Av företagen uppger 68 procent att de under de senaste tolv månaderna kontaktat en eller flera myndigheter via telefon. För i stort sett samtliga myndigheter är telefon den mest frekventa kontaktvägen. Det enda undantaget är SCB där brev är den kontaktväg som företagen använder i första hand.<sup>39</sup>

Rangordningen av vilka kontaktvägar som företagen använder varierar mellan myndigheterna. Arbetsförmedlingen har företagen främst kontakt med via telefon, e-post och personliga möten, Skatteverket via telefon, ”Mina sidor” eller brev, Försäkringskassan via telefon och ”Mina sidor” och Bolagsverket via telefon och brev.<sup>40</sup> Resultaten går därmed i linje med det regeringen skriver i den förvaltningspolitiska propositionen ”[i]nternetjänster och en väl fungerande telefonservice är ett viktigt komplement till det personliga mötet. För många är

sådana tjänster i dag förstahandsalternativet för myndighets-kontakterna.”<sup>41</sup>

Resultaten kan också relateras till andelen företag som använder specifika kontaktvägar med myndigheter. Det är tydligt att telefon är den kontaktväg som företag använder i första hand i sina kontakter med myndigheter. Därefter kommer e-post och brev. Personligt möte kommer först på femteplats, det vill säga efter kontakt via ”Mina sidor”.

### **Hur tycker företagen att myndigheterna sköter sitt arbete?**

Hur ett enskilt företag uppfattar att en viss myndighets verksamhet fungerar kan bero på en rad omständigheter. Det kan till exempel ha att göra med hur ofta företaget har kontakter med myndigheten, eller vilken bild av myndigheten som medierna förmedlar. Uppfattningen kan också vara beroende av vilka förväntningar företaget har på myndigheten och vilken kunskap man har om vad myndigheten ska göra. Om en enskild eller ett företag inte har kunskap om vem man ska vända sig till och det finns en föreställning om att alla på en myndighet eller inom ett verksamhetsområde ska kunna svara på en fråga kan de ”felaktiga” förväntningarna påverka kvalitetsbedömningarna.

I tabell 15 redovisar vi hur företag uppfattar att tolv myndigheter sköter sitt arbete.

**Tabell 15 Företagens uppfattningar om hur myndigheter sköter sitt arbete (procent)**

	Känner ej till myndig- heten	Bra	Varken eller	Dåligt	Ingen upp- fattning	Balans
Skatteverket	0	70	17	5	7	65
Bolagsverket	2	54	15	2	26	52
Kommunen	2	40	16	12	29	28
Statistiska centralbyrån	4	30	22	5	40	25
Arbetsför- medlingen	4	24	20	17	36	7
Arbetsmiljöverket	6	22	19	3	50	19
Länsstyrelsen	4	21	18	6	51	15
Försäkrings- kassan	1	20	24	21	34	-1
Landstinget/ regionen	4	20	22	10	45	10
Pensions- myndigheten	5	18	20	6	51	12
Tillväxtverket	20	7	8	2	64	5
Konkurrens- verket	13	6	11	6	64	0

**Kommentar:** "Hur anser du att följande myndigheter sköter sitt arbete?" Svarsalternativen är "Känner ej till myndigheten", "Mycket bra" och "Ganska bra" (i tabellen redovisade tillsammans som bra), "Varken bra eller dåligt", "Ganska dåligt" och "Mycket dåligt" (i tabellen redovisade tillsammans som dåligt), "Ingen uppfattning". Balansmättet kan gå mellan +100 (alla svarande anger att de är nöjda med arbetet/verksamheten) och -100 (alla svarande anger att de är missnöjda med arbetet/verksamheten). Materialet är viktat för att vara representativt för företag i Sverige.

De två myndigheter som företagen är mest nöjda med är Skatteverket och Bolagsverket. Av företagen är 70 procent nöjda med hur Skatteverket sköter sitt arbete och 54 procent uppger att de är nöjda med Bolagsverket. Företagen är också relativt nöjda med kommunen där de har sin huvudsakliga verksamhet, 40 procent av företagen är nöjda med kommunens arbete.



Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan är två stora myndigheter som har regelbunden kontakt med många företag. Som framgår av tabell 15 uppger 24 procent av företagen att de är nöjda med hur Arbetsförmedlingen sköter sitt arbete. Motsvarande siffra för Försäkringskassan är 20 procent. I sammanhanget bör också nämnas att 36 procent av företagen uppger att de saknar uppfattning om hur Arbetsförmedlingen sköter sitt arbete och 34 procent saknar uppfattning om Försäkringskassans arbete. Resultaten kan jämföras med Företagarnas myndighetsranking där Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan, tillsammans med SCB, är de myndigheter som företagen är minst nöjda med.<sup>42</sup>

Utifrån tabell 15 kan vi också konstatera att företagens kännedom om de i undersökningen nämnda myndigheterna är relativt hög. De myndigheter som en stor andel företag *inte* känner till är Tillväxtverket (20 procent) och Konkurrensverket (13 procent). En stor del av företagen saknar också uppfattning om hur myndigheterna sköter sitt arbete. Till exempel uppger 26 procent att de saknar uppfattning om hur Bolagsverket sköter sitt arbete och 29 procent om hur kommunen sköter sitt. Högst är andelen för Tillväxtverket och Konkurrensverket. I detta sammanhang är Skatteverket ett undantag där endast sju procent av företagen uppger att de saknar uppfattning om hur myndigheten sköter sitt arbete.

Ett tydligt resultat, som går i linje med det vi kunde redovisa för allmänheten, är att företag som varit i kontakt med en myndighet också är betydligt mer positiva i sin bedömning av den – jämfört med företag som inte haft kontakt. Till exempel uppger 70 procent av de företag som varit i kontakt med Bolagsverket att de är nöjda med hur myndigheten sköter sitt arbete. I gruppen som inte varit i kontakt är andelen 28 procent. För Försäkringskassan är andelen som är nöjda med myndighetens arbete 33 procent i gruppen som haft kontakt med myndigheten, och 10 procent i gruppen som inte haft kontakt. För Arbetsförmedlingen är siffrorna 45 respektive 7 procent. Det som analy-

sen visar på är att myndigheternas brukare är mer nöjda och att kontakt leder till en mer positiv bedömning.<sup>43</sup>

Företagens uppfattningar om hur olika myndigheter sköter sitt arbete samvarierar med företagets storlek. Av tabell 16 framgår att medelstora och stora företag generellt sett är mer positiva än små företag. De myndigheter där skillnaderna mellan olika stora företag är som störst är Försäkringskassan och SCB. En förklaring kan vara att ju större företag, desto mer frekventa kontakter vilket i sig leder till en mer positiv bedömning av verksamheten.

**Tabell 16 Företagens uppfattningar om hur myndigheterna sköter sitt arbete, andel nöjda (procent) efter storlek på företag**

	Små företag	Medelstora företag	Stora företag	Samtliga
Skatteverket	70	79	69	70
Bolagsverket	54	67	63	54
Kommunen	39	47	55	40
Statistiska centralbyrån	28	46	49	30
Arbetsförmedlingen	23	34	41	24
Arbetsmiljöverket	2	42	39	22
Länsstyrelsen	20	28	32	21
Försäkringskassan	19	32	41	20
Landstinget/regionen	20	20	32	20
Pensionsmyndigheten	17	27	35	18
Tillväxtverket	6	9	7	7
Konkurrensverket	6	14	17	6

**Kommentar:** "Hur anser du att följande myndigheter sköter sitt arbete?" Svarsalternativen är "Känner ej till myndigheten", "Mycket bra", "Ganska bra", "Varken bra eller dåligt", "Ganska dåligt", "Mycket dåligt" och "Ingen uppfattning". Materialet är viktat för att vara representativt för företag i Sverige.

Det kan finnas skäl att anta att hur länge ett företag varit verksamt påverkar uppfattningarna om myndigheternas verksamhet.<sup>44</sup> Äldre företag har sannolikt fler erfarenheter av myndighetskontakter än nystartade företag. Av vår analys framkommer

att nya företag (bildade under 2000-talet) har haft mest kontakt med Bolagsverket och i denna grupp är dessa företag också mest positiva till myndighetens arbete. I övrigt finns inget tydligt mönster som pekar på ett samband mellan att ”äldre” företags uppfattningar skiljer sig från ”yngre” företags.<sup>45</sup>

### **Skilda uppfattningar även om kommunal verksamhet**

En stor del av den offentliga verksamheten bedrivs av kommuner och landsting. Företag kan vara både direkt och indirekt berörda av dessa delar av den offentliga verksamheten. Tillgången till och kvaliteten i olika välfärdstjänster och infrastruktur är frågor som påverkar företags förutsättningar och möjligheter att verka på lika villkor i hela landet. Det gäller såväl barnomsorg, skola och sjukvård som kollektivtrafik, elför-sörjning, telefoni och järnväg. I tabell 17 redovisar vi företagens uppfattningar om hur olika verksamheter som kommuner och landsting ansvarar för fungerar.

**Tabell 17 Företagens uppfattningar om hur olika verksamheter inom kommunen och landsting fungerar (procent)**

	Känner ej till verksamheten	Bra	Varken eller	Dåligt	Ingen uppfattning	Balans
Barnomsorgen	6	39	12	6	37	33
Grundskolan	5	37	10	12	35	25
Sjukvården	1	51	15	18	15	33
Äldreomsorgen	6	24	14	20	36	4
Räddningstjänsten	5	56	5	2	31	54
Renhållningen på allmänna platser	1	53	15	21	10	32

**Kommentar:** "Hur tycker ni att den verksamhet som bedrivs på följande områden fungerar i landstinget/kommunen där företaget verkar?" Svarsalternativen är "Känner ej till verksamheten", "Mycket bra" och "Ganska bra" (i tabellen redovisade tillsammans som bra), "Varken bra eller dåligt", "Ganska dåligt" och "Mycket dåligt" (i tabellen redovisade tillsammans som dåligt) och "Ingen uppfattning". Balansmättet kan gå mellan +100 (alla svarande anger att de är nöjda med arbetet/verksamheten) och -100 (alla svarande anger att de är missnöjda med arbetet/verksamheten). Materialet är viktat för att vara representativt för företag i Sverige.

Företagen menar att räddningstjänst, renhållning på allmänna platser och sjukvården är de områden där verksamheten fungerar bäst. Av företagen uppfattar 56 procent att räddningstjänsten fungerar bra, 53 procent att renhållningen på allmänna platser fungerar bra och 51 procent har motsvarande uppfattning om sjukvården.

När det gäller verksamhetsområdena barnomsorg, grundskola och äldreomsorg är företagen något mindre nöjda. Det är till exempel 39 procent av företagen som menar att barnomsorgen fungerar mycket eller ganska bra i den kommun där de verkar och 37 procent uppger att grundskolan fungerar bra. När det gäller uppfattningarna om barnomsorgen, grundskolan, äldreomsorgen och räddningstjänsten är det mellan 31 och 37 procent av företagen som uppger att de saknar uppfattning. Cirka 20 procent av företagen uppfattar att sjukvården, äldreomsorgen

och renhållning på allmänna platser fungerar mycket dåligt eller ganska dåligt.

Vid sidan av välfärdsstatens institutioner är infrastrukturen en central fråga för många företag. Infrastrukturen har direkt betydelse för vilka förutsättningar ett företag har att driva sin verksamhet. I vår undersökning har företagen därför fått ta ställning till hur de uppfattar att åtta olika typer av infrastruktur fungerar i det landsting där företaget är verksamt.

**Tabell 18 Företagens uppfattningar om hur infrastrukturen fungerar i landstinget/regionen där företaget verkar? (procent)**

	Bra	Varken eller	Dåligt	Ingen uppfattning	Balans
Kollektivtrafik	38	19	27	17	11
Elförsörjning	68	18	8	6	60
Vägar	41	28	28	3	13
Bredband	56	20	14	9	42
Telefonnät	71	16	7	6	64
Mobilnät	70	15	11	3	59
Järnväg	21	20	29	30	-8
Luffart	42	14	10	34	32

**Kommentar:** "Hur tycker ni att den verksamhet som bedrivs på följande områden fungerar i landstinget/region där företaget verkar? Svarsalternativen är "Mycket bra" och "Ganska bra" (i tabellen redovisade tillsammans som bra), "Varken bra eller dåligt", "Ganska dåligt" och "Mycket dåligt" (i tabellen redovisade tillsammans som dåligt) och "Ingen uppfattning". Balansmättet kan gå mellan +100 (alla svarande anger att de är nöjda med arbetet/verksamheten) och -100 (alla svarande anger att de är missnöjda med arbetet/verksamheten). Materialet är viktat för att vara representativt för företag i Sverige.

Mest positiva är företagen till hur telefonnät (71 procent), mobilnät (70 procent) och elförsörjning (68 procent) fungerar. Även när det gäller bredband uppfattar företagen att infrastrukturen fungerar bra (56 procent). I den positiva bilden av hur infrastrukturen fungerar i den region där företaget har sin verksamhet antar vi att företagen har vägt in både tillgång och funktion.

Den typen av infrastruktur som företagen i högst utsträckning uppfattar att den fungera mindre bra är järnväg (29 procent), vägar (28 procent) och kollektivtrafik (27 procent). Även när det gäller frågan om hur företagen uppfattar att infrastrukturen fungerar finns möjligheten att svara ingen uppfattning. Luftfart, järnväg och kollektivtrafik är de verksamheter där företagen i högst utsträckning saknar uppfattning.

Uppfattningar om hur infrastrukturen fungerar varierar över landet. När det gäller den tekniska infrastrukturen som till exempel telefon- och mobilnät är variationen mellan företag i olika län marginell. Inom andra områden finns det större skillnader. Företag i Stockholms län är till exempel mer nöjda med kollektivtrafik, elförsörjning vägar, bredband, telefon- och mobilnät. Men det är inte enbart företag i Stockholm som är nöjda med infrastrukturen. Av företagen i Norrbotten är 80 procent nöjda med elförsörjningen och i Kalmar och Hallands län är 75 procent av företagen nöjda med elförsörjningen. I Värmlands, Västerbottens, Jämtlands och Västernorrlands län kan vi dock se att det finns ett utbrett missnöje bland företagen med regionens väghållning och vägarnas standard.

Uppfattningarna om järnväg och luftfart varierar relativt stort över landet. Företag i Stockholm är inte nöjda med järnvägen, vilket företag i Halland är. Över 50 procent av företagen i Halland är nöjda med hur järnvägen fungerar. Företag i Uppsala län är de som är mest nöjda med luftfarten vilken säkerligen kan förklaras av närheten till Arlanda flygplats.

### **Företagen är nöjda med möjligheterna att komma i kontakt med myndigheter**

Många myndigheter bedriver ett kontinuerligt arbete med att förbättra den service som man erbjuder allmänhet och företag. Arbetet rör exempelvis öppettider, möjligheten att komma i kontakt med myndigheten och få svar på frågor via olika kanaler. I enkäten har vi ställt frågor om företagens samlade erfarenheter av att komma i kontakt med myndigheter. Företagen har också fått besvara frågor om erfarenheter av den

vägledning, information med mera som myndigheterna ger och om myndigheternas kunskaper och handläggning. I tabell 19 redogör vi för hur nöjda företagen är när det gäller att komma i kontakt med Myndighetsverige.<sup>46</sup>

**Tabell 19 Företagens uppfattningar om möjligheten att komma i kontakt med myndigheter, andel nöjda (procent)**

	Kontakt per telefon	Kontakt per e-post	Kontakt med rätt person vid personlig kontakt	Möjligheten att hämta blanketter etc.
Nöjda	31	46	26	66
Ingen uppfattning	16	26	6	12
<i>Storlek</i>				
Små företag	30 (16)	45 (27)	25 (33)	65 (12)
Medelstora företag	34 (9)	53 (15)	22 (26)	77 (5)
Stora företag	39 (9)	55 (10)	18 (27)	69 (10)

**Kommentar:** "Hur nöjda är ni med möjligheten att...?" Svartalternativen är "Mycket nöjd", "Ganska nöjd" (i tabellen redovisade tillsammans som nöjd), "Varken nöjd eller missnöjd", "Inte särskilt nöjd", "Inte alls nöjd", "Ingen uppfattning". I den nedre delen av tabellen där vi redovisar uppfattningar uppdelat på företagsstorlek är andelen som saknar uppfattning angiven inom parentes. Materialet är viktat för att vara representativt för företag i Sverige.

Av tabell 19 framgår att företagen är mest nöjda med "självbetjäningstjänster" som att hämta blanketter och informationsmaterial med mera (66 procent) och att komma i kontakt med myndigheten per e-post (46 procent). När det gäller tjänster som kräver direkt respons från myndigheten, som att komma i kontakt med myndigheten per telefon (31 procent) och att komma i kontakt med rätt person vid personlig kontakt (26 procent) är företagen mindre nöjda.

En aspekt som kan antas ha betydelse för hur företagen ser på sina möjligheter att komma i kontakt med myndigheter är deras erfarenheter av myndighetskontakt. När företagens uppfatt-

ningar om hur nöjd man är med möjligheten att komma i kontakt ställs i relation till *hur* man varit i kontakt framträder ett tydligt mönster. De företag som varit i kontakt med myndigheter per telefon respektive per e-post är i dubbelt så hög grad nöjda med dessa tjänster jämfört med företag som inte har varit i kontakt med myndigheter på dessa sätt. När det gäller uppfattningen om erfarenheter av de personliga kontakterna är företag som varit i personlig kontakt med myndigheter i det närmaste tre gånger så nöjda som de som inte haft en personlig kontakt.

I den nedre delen av tabell 19 redovisar vi företagens uppfattningar om möjligheten att komma i kontakt med myndigheter uppdelat på företagsstorlek. I jämförelse med medelstora och stora företag saknar små företag i högre grad uppfattning om möjligheten att komma i kontakt med myndigheter. Skillnaderna mellan större och mindre företags uppfattningar är relativt små. Som framgår av tabellen uppgår skillnaderna som högst till 10 procentenheter. Små företag är mest positiva till att komma i kontakt med rätt person via personlig kontakt (25 procent). Medelstora företag är mest nöjda med "självetjäningstjänster" i form av möjlighet att ladda ned blanketter och informationsmaterial från myndigheternas hemsida. Stora företag med mer än 100 anställda är jämfört med mindre företag mest nöjda med möjligheten att komma i kontakt med myndigheter via telefon eller e-post.

### **Nästan hälften av företagen är nöjda med myndigheternas webbplatser**

Den vanligaste orsaken till att företag tar kontakt med myndigheter är alltså att de vill ha information (undantaget Skatteverket och SCB). Det är därmed intressant att studera hur företagen uppfattar den information som myndigheterna ger. Av tabell 20 framgår hur nöjda företagen är med myndigheternas muntliga och skriftliga information, innehållet på myndigheternas webbplatser och informationen om möjligheten att överklaga beslut.



**Tabell 20 Företagens uppfattningar om myndigheternas kunskap och information, andel nöjda (procent)**

	Muntlig information	Skriftlig information	Innehållet på webbplatser	Om möjlighet att överklaga
Nöjda	43	35	48	25
Ingen uppfattning	19	21	17	38
<i>Storlek</i>				
Små företag	42 (19)	34 (22)	47 (18)	24 (38)
Medelstora företag	48 (15)	49 (12)	64 (9)	32 (36)
Stora företag	43 (16)	42 (13)	60 (14)	34 (27)

**Kommentar:** "Hur nöjda är ni med möjligheten att...?" Svartalternativen är "Mycket nöjd", "Ganska nöjd" (i tabellen redovisade tillsammans som nöjd), "Varken nöjd eller missnöjd", "Inte särskilt nöjd", "Inte alls nöjd" och "Ingen uppfattning". I den nedre delen av tabellen där vi redovisar uppfattningar uppdelat på företagsstorlek är andelen som saknar uppfattning angiven inom parentes. Materialet är viktat för att vara representativt för företag i Sverige.

Innehållet på myndigheternas webbplatser är den informationskanal företagen är mest nöjda med. Nästan hälften av företagen (48 procent) uppger att de är mycket eller ganska nöjda med denna informationskanal. En nästan lika stor andel (43 procent) uppger att de är nöjda med den muntliga information som de har fått från myndigheter. Av företagen är 35 procent mycket eller ganska nöjda med den skriftliga information de fått. Oavsett typ av information uppger ungefär 20 procent av företagen att de saknar uppfattning.

Företagen fick också frågan om hur de ser på den information som de har fått om möjligheten att överklaga ett beslut (besvärshänvisning) och 25 procent uppger att de är nöjda med den information de fått. Andelen som uppger att de saknar uppfattning är 38 procent vilket är nästan dubbelt så mycket som för övriga frågor. En förklaring kan vara att företagens kontakter med myndigheter inte har rört myndighetsutövning och därmed har frågan om besvärshänvisning inte varit av intresse.

Även när det gäller hur nöjda företagen är med olika typer av information skiljer sig uppfattningarna åt beroende på företagets storlek. Medelstora företag är de som är mest positiva till den muntliga och skriftliga information som myndigheterna erbjuder. De är också mest positiva till den information som finns på myndigheternas hemsidor.

Uppfattningarna om den muntliga information som myndigheterna ger skiljer sig endast marginellt åt mellan olika stora företag (cirka 42 procent bland små respektive stora företag och 48 i gruppen medelstora). Uppfattningarna om den skriftliga informationen skiljer sig åt något mer, 34 procent av de små företagen är nöjda, medan 49 procent av de medelstora och 42 procent av de stora företagen uppger att de är nöjda. Andelen som saknar uppfattning är också större i gruppen medelstora företag.

Även när det gäller innehållet på myndigheternas webbplatser är småföretag mindre nöjda med innehållet och saknar i högre grad uppfattning i jämförelse med större företag. Detta gäller också myndigheternas information om möjligheten att överklaga beslut.

### **Företagen är nöjda med myndigheternas kunskaper**

I undersökningen har vi också bett företagen att besvara frågor om vilken uppfattning de har om myndigheternas kunskaps- och informationsnivå. I tabell 21 redovisar vi hur företagen uppfattar dialogen med myndigheternas personal, vägledning i och förståelse för företagets ärende, förmåga att förmedla kunskap om gällande lagar och regler och myndighetsspråkets begriplighet.

**Tabell 21 Företagens uppfattningar om myndigheternas kunskap och information, andel nöjda (procent)**

	Dialogen med personalen	Vägledning i företagets ärende	Förståelse för företagets ärende	Förmedla kunskap om lagar och regler om ärendet	Begriplighet i språk vid handläggning
Nöjda	47	40	38	33	43
Ingen uppfattning	16	18	18	20	17

**Kommentar:** "Hur nöjda är ni med...?" Svarsalternativen är "Mycket nöjd", "Ganska nöjd" (i tabellen redovisad som nöjda), "Varken nöjd eller missnöjd", "Inte särskilt nöjd", "Inte alls nöjd", "Ingen uppfattning". Materialet är viktat för att vara representativt för företag i Sverige.

Den slutsats som kan dras är att företagen generellt är nöjda med den dialog de har och den vägledning de får av myndigheternas personal. Tabell 21 visar att 47 procent av företagen är nöjda med den dialog de har med myndigheternas personal. Av företagen är 40 procent nöjda med den vägledning de fått rörande företagets ärenden, 38 procent uppfattar att myndigheterna visat förståelse för företagets ärende, 33 procent är nöjda med hur myndigheterna förmedlat kunskap om de lagar och regler som gäller företagets ärende och 43 procent är nöjda med begripligheten i myndigheternas språk vid handläggning.

Även om andelen som är nöjda inte uppgår till över 50 procent kan slutsatsen ändå dras om en relativ nöjdhet. Andelen missnöjda uppgår till cirka 10 procent. Högst andel missnöjda finns det med myndigheternas förmåga att förmedla kunskap om lagar och regler vad gäller företagets ärenden.<sup>47</sup> Det som kan noteras är den relativt stora andelen som inte har någon uppfattning och därmed varken är nöjda eller missnöjda. I så mått kan sägas att det finns en viss ambivalens i företagens erfarenheter av myndigheter.

Analysen visar också att det är de medelstora företagen som är mest nöjda med myndigheternas kunskap och den information de ger. Skillnaderna mellan olika stora företags uppfattningar

uppgår till cirka 10 procentenheter och det är bland de stora företagen med 100 anställda eller fler som andelen nöjda är lägst.<sup>48</sup>

### **Myndigheternas personal har rätt sakkunskap för att hjälpa företagen**

Företagen är generellt sett nöjda med den kunskap myndigheternas personal har och den information de lämnar (se tabell 22). Knappt hälften av företagen (45 procent) anser att personalen i hög grad har sakkunskap nog för att kunna besvara företagets frågor. Däremot uppfattas personalens sakkunskap för att lösa företagets problem vara något lägre (36 procent instämmer i hög utsträckning i påståendet). Om vi ser till andelen som inte instämmer och anser att myndigheternas sakkunskap brister, menar cirka 10 procent av företagen att personalens sakkunskap för att besvara frågor och lösa företagens problem inte är tillräcklig.

I jämförelse med medelstora och stora företag är små företag genomgående mindre positiva till sakkunskapen hos myndighetens personal. Det gäller både att svara på frågor och att lösa problem. Påståendet att myndigheternas personal i hög eller ganska hög grad kan svara på frågor instämmer 44 procent av de mindre företagen i, jämfört med 58 procent av de medelstora och 50 procent av de stora företagen. När det gäller påståendet att den personal som företaget varit i kontakt med har haft tillräckliga kunskaper för att lösa företagets problem instämmer 35 procent av de små företagen i ganska eller mycket hög utsträckning, 48 procent av de medelstora och 45 procent av de stora företagen. I gruppen små företag är andelen som saknar uppfattning betydligt högre än bland övriga företag.<sup>49</sup>

**Tabell 22 Företagens uppfattningar om kontakter med myndigheternas personal (procent)**

	Hade tillräcklig sakkunskap för att besvara företagets frågor	Hade tillräcklig sakkunskap för att lösa företagets problem
I hög utsträckning	45	36
I liten utsträckning	10	12
Ingen uppfattning	21	23

**Kommentar:** "Tycker ni att den personal ni varit i kontakt med...?" Svarsalternativen är "I mycket stor utsträckning", "I ganska stor utsträckning" (i tabellen redovisad som hög utsträckning), "I varken stor eller liten utsträckning", "I ganska liten utsträckning", "I mycket liten utsträckning" (i tabellen redovisad som i liten utsträckning), "Ingen uppfattning". Materialet är viktat för att vara representativt för företag i Sverige.

Resultaten som redovisas i tabell 22 kan också jämföras med resultaten från Skatteverkets undersökning. Av den senaste undersökningen som Skatteverket genomförde framkommer att 40 procent av de tillfrågade företagen instämmer i påståendet om att personalen har bra sakkunskap, 28 procent saknar uppfattning och 9 procent menar att personalen saknar rätt sakkunskap.<sup>50</sup> Av de som är missnöjda har i princip samtliga haft kontakt med Skatteverket. Trots att frågorna i de två undersökningarna inte är formulerade så att resultaten är helt jämförbara och trots att vår undersökning handlar om företagens samlade myndighetskontakter kan det ändå sägas att resultaten pekar i samma riktning.

### **Uppfattningar om regelverk och uppgiftslämnarbörda**

Rättssäkerhet är ett grundläggande demokratiskt värde och därmed också ett centralt mål för förvaltningspolitiken. En rättsäker förvaltning innebär att beslut fattas i enlighet med gällande lagar och att den enskilde har möjlighet att överklaga beslut. Förutsägbarhet och likabehandling är också centrala delar i en rättsäker handläggning. Som framgår av tabell 23 är företagen generellt sett nöjda med de lagar och regler som omfattar företagens arbete. De är tydliga och gör beslut förutsägbara samt gör det lätt för myndigheter att motivera sina beslut. När

det gäller frågan om hur väl anpassade lagar och regler är till företagens villkor är företagen mindre nöjda.

**Tabell 23 Företagens uppfattningar om lagar och regler som avser företags verksamhet (procent)**

	Lagar och regler är tydliga och gör beslut förutsägbara	Lagar och regler gör det lätt för myndigheter att motivera beslut	Lagar och regler är anpassade till företagets villkor	Handläggning av ärenden sker på likvärdigt sätt hos myndigheter
Instämmer	46	44	30	30
Ingen uppfattning	17	24	18	44
<i>Storlek</i>				
Små företag	46 (17)	44 (25)	30 (18)	29 (44)
Medelstora företag	56 (11)	52 (19)	29 (19)	35 (39)
Stora företag	51(8)	52 (12)	30 (10)	40 (29)

**Kommentar:** "Hur ställer ni er till följande påståenden som rör lagar och regler som avser er verksamhet?" Svartalternativen är "Instämmer helt", "Instämmer delvis" (i tabellen redovisad som instämmer), "Delvis motsatt åsikt", helt motsatt åsikt", "Ingen uppfattning". I den nedre delen av tabellen är andelen som saknar uppfattning per storlek på företag angivna inom parentes. Materialet är viktat för att vara representativt för företag i Sverige.

I enkäten har de svarande fått ta ställning till fyra påståenden om lagar och regler som omfattar företagets verksamhet och kontakter med myndigheter. I påståendet att lagar och regler är tydliga och gör beslut förutsägbara instämmer 46 procent av företagen helt eller delvis och 44 procent instämmer i påståendet att lagar och regler gör det lätt för myndigheter att motivera sina beslut. Om vi ser till dessa två påståenden är små företag mindre benägna att instämma i påståendena jämfört med medelstora och stora företag. Mest positiva till tydligheten i lagar och regler och att de leder till förutsägbara beslut är medelstora företag.

I arbetet med regelförenkling är frågan om regelverkets anpassning till företagens villkor central. Ungefär 30 procent av företagen anser att lagar och regler är anpassade till företagets villkor, medan drygt hälften, 53 procent, är av delvis eller helt motsatt åsikt.

Av tabell 23 framgår också att 44 procent av företagen uppger att de saknar uppfattning om handläggningen av ärenden sker på ett likvärdigt sätt hos myndigheterna. Det är framför allt små företag som uppger att de saknar uppfattning om likvärdigheten i handläggningen. En förklaring till detta kan vara att de små företagen sannolikt har färre myndighetskontakter och därmed mindre erfarenheter av olika myndigheters handläggning. I sammanhanget är det också viktigt att poängtera att en relativt stor andel av företag har valt att inte besvara frågan om handläggning av snarlika ärenden sker på ett likvärdigt sätt hos myndigheter. Om vi tar hänsyn till både de företag som angett att de saknar uppfattning i frågan och de som har valt att inte besvara frågan utgör dessa 57 procent av företagen.

### **Många företag upplever att uppgiftslämnarbördan har minskat**

Under senare år har frågan om regelförenkling legat högt på regeringens agenda för att förbättra kvaliteten i offentlig verksamhet och underlätta företagets kontakter med myndigheter.<sup>51</sup> En rad undersökningar har genomförts i syfte att undersöka om antalet regler ett företag har att förhålla sig till har minskat i antal men också för att undersöka om företagen också *uppfattar* att antalet regler har minskat i antal. Även om det är möjligt att hävda att antalet regler som företagen har att förhålla sig till har minskat visar resultaten från olika undersökningar att företagen inte uppfattar att så är fallet.<sup>52</sup> I tabell 24 redogör vi för om företagen upplever att deras uppgiftslämnarbörda gentemot stat och kommun har minskat under de senaste tolv månaderna.

**Tabell 24 Företagens uppfattningar om uppgiftslämnarbörda (procent)**

	Oftare behöver lämna samma typ av uppgifter till flera myndigheter?	Oftare behöver kontakta flera myndigheter för att få information i ett och samma ärende?	Har färre kontakter med myndigheter avseende rapportering av lagstadgade uppgifter?
Ja	20	16	11
Nej	51	55	55
Vet ej	29	29	35
<i>Storlek (andel ja)</i>			
Små företag	20 (29)	16 (29)	11 (35)
Medelstora företag	22 (29)	16 (25)	13 (33)
Stora företag	23 (32)	19 (29)	8 (28)

**Kommentar:** "Upplever ni att ni idag jämfört med för 12 månaderna sedan..." Påståendena framgår av tabellen. Svarsalternativen är "Ja", "Nej", "Vet ej". Inom parentes i tabellens nedre del redovisas andelen vet ej per storleksgrupp. Materialet är viktat för att vara representativt för företag i Sverige.

Som framgår av tabellen upplever 55 procent av företagen att de i dag jämfört med för 12 månader sedan har färre kontakter med myndigheter för rapportering av lagstadgade uppgifter. Däremot upplever 11 procent att de i dag måste kontakta fler myndigheter för att lämna uppgifter än för tolv månader sedan.

På frågan om företaget i dag, jämfört med för 12 månader sedan, upplever att de oftare behöver lämna samma typ av uppgifter till flera myndigheter, svarar 51 procent av företagen nej. Däremot menar 20 procent av företagen att de i dag oftare måste lämna samma typ av uppgifter till flera myndigheter än för tolv månader sedan. Det tycks därmed som att företagens uppfattning är att den administrativa bördan av att behöva kontakta flera myndigheter i samma ärende har minskat under det senaste året. Detsamma gäller frågan om kontakter med myndigheter för att få information. Jämfört med för tolv månader sedan är uppfattningen att företagen i dag behöver kontakta



färre myndigheter för att få information i ett och samma ärende. Av analysen framgår att företagets storlek inte har betydelse för uppfattningarna.

### **Företagen saknar uppfattningar om myndigheters handläggning**

I samband med kvalitetsmätningar är myndigheternas handläggningstider en indikator som återkommande används. En annan är hur många ärenden som överklagas och där rättelse sker i högre instans. I undersökningen ställdes tre påståenden som syftar till att fånga företagets uppfattningar om myndigheters handläggning av ärenden (tabell 25). Om man ser till den mer generella uppfattningen om myndigheters handläggning av ärenden är 38 procent mycket eller ganska nöjda med myndigheternas handläggning, medan 9 procent uppger att de är missnöjda.

På frågan om man är nöjd med den tid det tog för myndigheterna att handlägga företagets ärenden uppger 31 procent att de är nöjda, medan 19 procent är missnöjda. Som svar på frågan om den mer generella uppfattningen om handläggningen av företagets ärenden och uppfattningen om den tid det tog att handlägga företagets ärenden uppger 19 procent att de saknar uppfattning. Till denna grupp skulle också de som valt att inte svara på frågan över huvudtaget föras. Dessutom har drygt 30 procent svarat att de varken är nöjda eller missnöjda. Som framgår av tabell 25 är det cirka 50 procent som har en uppfattning (är nöjd/missnöjd) med myndigheternas handläggning.

**Tabell 25 Företagens uppfattningar om myndigheters handläggning av ärenden (procent)**

	Myndigheternas handläggning av företagets ärenden	Den tid det tog för myndigheterna att handlägga företagets ärenden	Den kostnad myndigheterna tog ut för handläggning av företagets ärenden
Nöjda	38	31	18
Missnöjda	9	19	20
Ingen uppfattning	19	19	32
<i>Storlek (andel nöjda)</i>			
Små företag	38 (19)	31 (19)	18 (32)
Medelstora företag	43 (11)	32 (10)	22 (29)
Stora företag	39 (9)	31 (10)	23 (27)

**Kommentar:** "Hur nöjd är ni med..." Påståendena framgår av tabellen. Svartalternativen är "Mycket nöjd", "Ganska nöjd", "Varken nöjd eller missnöjd", "Inte särskilt nöjd" och "Inte alls nöjd" samt "Ingen uppfattning". Materialet är viktat för att vara representativt för företag i Sverige.

I undersökningen ställs också en fråga om vad man anser om de kostnader som myndigheterna tar ut för handläggningen av företagets ärenden. I tabellen redovisas både andelen nöjda och andelen missnöjda. Detta eftersom resultaten visar på att andelen som är nöjda respektive missnöjda ungefär lika stor - 18 respektive 20 procent. Andelen som saknar uppfattning är också högre (32 procent) jämfört med påståendena om myndigheternas handläggning generellt respektive uppfattningen om den tid det tog att handlägga ärendet (som rör företagets generella handläggning).

I tabell 25 redovisas också uppfattningar om myndigheters handläggning av ärenden fördelat på små, medelstora och stora företag. Som analysen visar finns inga egentliga skillnader i uppfattningar beroende av företagets storlek. Medelstora företag är något mer positiva till myndigheternas handläggning generellt. Likaså är stora företag något mer nöjda med den kostnad

som myndigheter tar ut för handläggning. I båda fallen är dock skillnaderna mellan olika stora företag relativt små.

### **Skilda erfarenheter vid kontakter med myndigheter**

Likvärdig tillgång till service – så långt som det är möjligt – för alla grupper av allmänhet och företag är en uttalad målsättning med förvaltningspolitiken. Varje myndighet har ett eget ansvar för att utveckla sin service i relation till allmänhet och företag.

Ett sätt för myndigheterna att utveckla sin service är att ha kunskap om allmänhetens och företagets behov. I en av våra tidigare utredningar, *Uppfattningar om statsförvaltningen* (2009:1), gjordes en inventering av vilka myndigheter som följer upp allmänhetens och företagets uppfattningar om sin verksamhet. Resultaten visar att de flesta myndigheter som deltog i undersökningen har dagliga kontakter med allmänhet och företag. Utredningen visar också att tre fjärdedelar av de myndigheter som besvarade undersökningen genomför uppföljningar av allmänhetens och företagets uppfattningar. I den undersökningen som vi redovisar i den här rapporten uppger 7 procent av företagen att de lämnat synpunkter på någon eller några myndigheters arbete och 9 procent hävdar att en myndighet har efterfrågat synpunkter.

### **Samsyn eller variation?**

Det är upp till varje enskild myndighet att tillhandhålla service med god tillgänglighet och kvalitet. Som Statskontoret tidigare har visat genomför ett stort antal myndigheter undersökningar av hur företag såväl som allmänhet uppfattar deras verksamhet.<sup>53</sup> Dessa undersökningar visar, var och en för sig, precis som resultaten av vår undersökning att uppfattningarna om olika myndigheter varierar.

I vår undersökning har vi frågat företagen dels om deras erfarenheter av ett antal namngivna myndigheter, dels om deras samlade erfarenheter av myndigheter. I en avslutande fråga har vi också bett företag som har erfarenheter från fler än en myndighet att ta ställning till om de upplever att myndigheternas

bemötande skiljer sig åt (företagen har i genomsnitt haft kontakt med fem av de tolv myndigheter som vi ställt frågor om). Det kan diskuteras om det är en för- eller nackdel att företagen upplever att det är skillnader i myndigheters bemötande. Företagens bedömningar kan inbegripa en rad aspekter, till exempel vilka myndigheter som de har varit i kontakt med, om de är mycket nöjda respektive missnöjda med sina erfarenheter och vilka förväntningar de har på myndighetens tjänster och bemötande. Detta är aspekter som vi inte vet något om.

**Tabell 26 Företagens uppfattningar om variationer i bemötande mellan myndigheter (procent)**

	Variation	Ingen variation	Ingen uppfattning
Bemötande	32	24	13
Möjligheten att komma i kontakt	28	22	11
Personalens kunskaper	28	21	15
Handläggningstider	34	18	19
Information till företaget	26	20	13
Öppenhet för synpunkter	13	15	37

**Kommentar:** "Om ni haft kontakt med flera myndigheter under de senaste 12 månaderna, har ni då upplevt skillnader i kontakterna när det gäller...". Svartalternativen framgår av tabellen. Redovisningen utgörs av de som uppger att de haft kontakt med mer än en myndighet. Materialet är viktat för att vara representativt för företag i Sverige.

Det som framgår är att en knapp tredjedel av företagen uppfattar att det finns skillnader i myndigheternas bemötande, möjligheten att komma i kontakt med myndigheter, personalens kunskaper, handläggningstider och informationen till företag. Cirka 20 procent tycker att det inte är någon variation i myndigheternas bemötande.

### Sammanfattande iakttagelser

Kapitlet syftar till att belysa företagens uppfattningar om offentlig verksamhet. Redovisningen har kretsat kring att belysa tre frågor, vilka kontakter har företag med offentlig verksam-

het? Hur uppfattar företaget att myndigheter sköter sitt arbete och att den offentliga verksamheten fungerar? Och hur uppfattar företaget mötet med offentlig verksamhet? I den avslutande delen av kapitlet kommer svaren på de tre frågorna att relateras till kapitlets huvudfråga, hur uppfattar företagen kvaliteten i offentlig verksamhet?

### **Kontakt via e-post, brev och telefon**

Skatteverket, Bolagsverket och den kommun där företaget verkar är de myndigheter som företagen har mest frekvent kontakt med. Allmänt sett, oavsett vilken eller vilka myndigheter företagen har kontakt med sköts dessa kontakter främst via e-post, brev och telefon. Personliga besök hos myndigheter är mindre vanligt. Generellt är företagen nöjda med möjligheten att komma i kontakt med myndigheter via telefon och e-post. De är också nöjda med tillgången till och möjligheten att hämta information och material från myndigheternas webbplatser.

Som vi har diskuterat tidigare är undersökningen utformad så att den avser de kontakter som företagen tar med myndigheter. Till del återspeglas denna avgränsning i resultaten. Företagens kontakter med myndigheter avser oftast att inhämta information i olika avseenden, men inte alltid. Kontakterna med Skatteverket handlar till exempel i första hand om att lämna lagstadgade uppgifter.

### **Företagen är i huvudsak nöjda med myndigheternas arbete**

En slutsats som vi kan dra utifrån undersökningens resultat är att företagen i allmänhet är nöjda med hur myndigheterna sköter sitt arbete. En majoritet av företagen menar att myndigheterna sköter sitt arbete eller är av uppfattningen att myndigheterna varken sköter eller missköter sin uppgift. Skatteverket, Bolagsverket och den kommun där de huvudsakligen har sin verksamhet är de myndigheter företagen är mest nöjda med av de tolv som vi har frågat om. Av undersökningen framgår också att det är relativt få myndigheter som företagen är missnöjda med. Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen kommer i detta av-

seende sämst ut. De myndigheter företagen är mest nöjda med är också de som de mest frekvent har kontakt med.

Kontakten med det offentliga sker inte enbart med myndigheter utan också på daglig basis genom direktkontakt med offentlig verksamhet exempelvis via barnomsorg, sjukvård etc. Även för företag är det centralt att välfärdsstaten fungerar på ett tillfredsställande sätt för de anställda. Det företagen är mest positivt inställda till är den tekniska infrastrukturen som tillgången på bredband och telefoni. Elförsörjning, vägar och järnväg är det företagen är mest missnöjda med.

### **Mötet med det offentliga upplevs positivt**

Företagen är nöjda med sina kontakter med myndigheter i flera olika avseenden. Det finns en positiv inställning till den muntliga information som ges, såväl som den företagen kan ta del av elektroniskt via webbplatser. Det finns också en utbredd positiv inställning till kontakten med myndigheternas personal, särskilt om man haft kontakt med myndigheter. Fler är nöjda än missnöjda med handläggningen av ärenden.

Uppfattningen bland företagen är att lagar och beslut är förutsägbara och underlättar för myndigheter att motivera sina egna beslut. I resultaten syns också vissa effekter av arbetet med regelförenkling. En majoritet av företagen upplever att de idag jämfört med för tolv månader sedan i mindre utsträckning behöver lämna samma typ av uppgifter till flera myndigheter. Likaså behöver de inte lika ofta kontakta flera myndigheter för att få information i ett och samma ärende. Däremot upplever en majoritet att de inte har färre kontakter med myndigheter avseende rapportering av lagstadgade uppgifter.

### **Skillnader i uppfattningar mellan små och stora företag**

Företagens uppfattningar om offentlig verksamhet är inte helt överrensstämmande. I analyserna har några egenskaper hos företagen lyfts fram för att belysa detta. En sådan är skillnaderna i uppfattningar mellan små och stora företag. Den generella bild som framträder är också att uppfattningarna skiljer sig åt.

En förklaring till detta är att mindre företag har färre myndighetskontakter, bland annat som följd av färre antal anställda. Resultaten pekar också på att mindre företag i högre grad saknar uppfattningar om myndigheter och kontakterna med myndigheter jämfört med större företag.

En bärande tanke i den förvaltningspolitiska propositionen är att det ska finnas möjlighet att driva företag i hela landet. Ser vi till skillnader i företagens uppfattningar beroende på var i landet de verkar finns få systematiska skillnader. Ett problem med att analysera skillnader på länsnivå är att företagsstrukturen skiljer sig åt. I vissa län är produktion inom en viss sektor central, i ett annat län tjänsteproduktion inom en annan sektor. För att på ett bättre sätt kunna uttala oss om länsvisa skillnader måste även denna faktor tas i beaktande. Det har vi inte haft möjlighet att göra i denna analys.

### **Företagens uppfattningar om kvaliteten i offentlig verksamhet**

I den förvaltningspolitiska propositionen framhålls att företag och allmänhet avgör kvaliteten i offentlig verksamhet. Frågan är, vad kan vi utifrån resultaten i undersökningen säga om företagens uppfattningar i denna fråga? Den generella bild som vi kan presentera är att företagen är relativt nöjda med offentlig verksamhet. Företagen är nöjda med de myndigheter som de huvudsakligen har kontakt med.

Ett annat resultat som kan lyftas fram är att andelen företag som uppger att de inte har någon uppfattning alternativt varken är nöjda eller missnöjda med sina kontakter med myndigheter, är hög. En tänkbar förklaring till detta resultat är som tidigare diskuterats att företag i reell mening sällan betraktas, eller betraktar sig själva som konsumenter av offentlig verksamhet. Det är inte heller helt självklart vem på företaget som är mest lämpad att besvara en undersökning som denna. Det är sällan en enda person som har företagets samlade erfarenheter av kontakter med myndigheter.

Frågan är vilken bild av företags uppfattningar av offentlig verksamhet som vi kan presentera? Resultaten ska betraktas som en första avstämning. För att kunna uttala sig om förändringar i uppfattningar men också för att verifiera resultaten krävs fler uppföljande mätningar.



## Internationell utblick – Norge, Danmark och Finland i fokus

Den tredje delen av uppdraget innebär att redovisa hur Danmark, Finland och Norge arbetar med att följa allmänhetens och företagens uppfattningar om kvalitet i offentlig verksamhet. I uppdraget ingår också att analysera förutsättningarna för att jämföra resultaten med Sverige.

I uppdraget har vi avgränsat arbetet till att omfatta det som görs på nationell nivå i respektive land. Det arbete som enskilda myndigheter i Danmark, Finland och Norge genomför eller det som sker på lokal nivå omfattas därför *inte* av genomgången. I kapitlet besvarar vi följande frågor:

- Vilka undersökningar av allmänhetens och företags uppfattningar om offentlig verksamhet genomförs i respektive land?
- Hur genomförs undersökningarna (det vill säga, vilken typ av material är det som ingår, hur sker datainsamlingen och vem ansvarar för undersökningen)?
- Vilka möjligheter till jämförelser finns det mellan Sverige, Danmark, Finland och Norge?

I kartläggningen har vi tagit hänsyn till den förvaltningspolitiska kontexten och utvecklingen i respektive land. Hur uppfattningar om offentlig verksamhet följs upp är en följd av såväl det politiska systemets utformning som större förvaltningspolitiska reformer. I redovisningen tar vi därför hänsyn till utmärkande drag i respektive land. Avslutningsvis sammanfattar vi våra erfarenheter och diskuterar frågan om möjligheter till jämförelse mellan Sverige och Danmark, Finland och Norge.<sup>54</sup>

## Danmark

Under senare år har Danmark genomfört flera stora reformer av förvaltningen, bland annat omfattande förändringar av kommun- och regionstrukturen, men också förändringar i hur offentlig verksamhet följs upp.

### Strukturreformen

Under stora delar av 2000-talet har det i Danmark pågått ett omfattande arbete med den så kallade *strukturreformen*. Reformen innebar att antalet kommuner minskades från 271 till 98 och de 14 amten (länen) ersattes med fem regioner. De politiska målsättningarna med reformen var att öka effektiviteten i offentlig verksamhet i stort och på så vis förbättra serviceutbudet, förtydliga ansvarsfördelning mellan de politiska nivåerna, öka medborgarinflytandet och minska byråkratin.

Drivkrafterna bakom reformen var att det fanns ett behov av att förbättra och förändra strukturen i hälso- och sjukvården. På sikt fanns risk för problem med kompetensförsörjning på lokal nivå. Små amter och kommuner skulle kunna få svårt att bevara kompetensnivån och att rekrytera personal.

### Kvalitetsreformen

I kölvattnet av strukturreformen påbörjades år 2006 arbetet med den så kallade *kvalitetsreformen*. Syftet med reformen var att i samband med genomförandet av strukturreformen fokusera på att utveckla verksamheternas innehåll. Detta eftersom det uppfattades som att det fanns ett behov av att utveckla kvaliteten i verksamheterna och att förvaltningen behövde bli bättre på att möta nya krav från brukarna.

Ett annat skäl till att kvalitetsreformen initierades var att förbättra effektiviteten. I samband med strukturreformen införde Danmark också ett skattestopp samtidigt som målsättningen om en ökad effektivisering i den offentliga verksamheten framhölls. Med kvalitetsreformen riktades fokus mot verksamhetens innehåll utan att för den sakens skull skjuta till mer pengar.

Dessutom poängteras vikten av decentraliserad styrning och vilka principer som ska gälla för god service.

### **Allmänhetens uppfattningar om offentlig verksamhet**

Genom kvalitetsreformen framhålls brukarna som centrala aktörer. Även om det inte går att utläsa specifikt genom den dokumentation som vi har tagit del av hur allmänhetens och brukarnas uppfattningar om offentlig verksamhet ska följas upp, finns det i Danmark en lång tradition av att lyssna till berörda grupper.<sup>55</sup> Dessutom finns det krav på att offentlig verksamhet minst vartannat år ska redovisa brukarnas uppfattningar om verksamheten. Däremot finns det inget krav på hur detta ska gå till, vilket gör att det saknas systematik i uppföljningen.

Under de senaste tio åren har det genomförts flera pilotprojekt och försök att genomföra systematiska brukarundersökningar i Danmark. År 2003 och 2005 genomförde Kommunernas landsorganisation och Finansministeriet en landsomfattande undersökningen för att undersöka hur verksamheten inom förskola, skola och äldreomsorg uppfattades av brukarna.

Finansministeriet har drivit på arbetet med att utveckla en mer systematisk uppföljning av kvaliteten. Ministeriet har arbetat med en rad projekt, till exempel har olika former av kvalitetskontrakt upprättats, och dessutom har ministeriet arbetat med att utforma system för att genomföra brukarundersökningar. I arbetet med att systematiskt utvärdera kvaliteten i offentlig verksamhet har det också gjorts försök med att utveckla system för ackreditering av enskilda verksamheter.

Finansministeriet har också arbetat med utformning av system för *kvalitetsupplysningar*. Kvalitetsupplysningarna innebär att på relativt detaljerad nivå och för enskilda verksamheter avtala om servicenivåer och vad brukarna kan förvänta sig av den specifika verksamheten.

Dessutom har Finansministeriet i samarbete med tio kommuner genomfört ett pilotprojekt med syfte att mäta brukarnas uppfattning om kvaliteten i offentlig verksamhet. Undersökningen riktade sig bland annat till föräldrar med barn i förskola och skola, elever i årskurs 6–9, äldre som bor i särskilt boende eller får hemtjänst och handikappade i särskilt boende. Projektet skiljer sig åt jämfört med tidigare projekt på området eftersom det riktar sig till fler och bredare grupper. Målsättningen är att ta fram ett koncept som ska göra det möjligt för kommunerna att jämföra verksamheter inom och mellan kommuner. Resultaten kan komma att ligga till grund för mer landsomfattande brukarundersökningar.

Projektet syftar också till att ta fram ett undersökningskoncept som innehåller dels frågor, dels en teknisk plattform för genomförande av undersökningen. I samband med en undersökning väljer varje kommun frågor från en frågebank och konstruerar på så sätt ett frågeformulär. Tanken är att ungefär en tredjedel av frågorna ska vara gemensamma för de kommuner som deltar i undersökningen, en tredjedel kan vara kommunspecifika och en tredjedel kan vara frågor som kommunerna själva formulerat för att fånga specifika problemområden eller särskilda frågeställningar som en specifik verksamhet är intresserad av. Tjänsten är kostnadsfri för kommunen. Undersökningskonceptet innebär att kommunerna förutom att få hjälp med utformning och genomförande av brukarundersökningar också får jämförelsepunkter med liknade verksamheter i andra kommuner.

### **Företagens uppfattningar om kvalitet i offentlig verksamhet**

I Danmark betraktas företag, i likhet med i Sverige, inte som brukare eller konsumenter av offentliga tjänster. Av denna anledning saknas det därför systematiska uppföljningar om företagens uppfattningar och syn på offentlig verksamhet. I likhet med övriga länder som ingår i jämförelsen, inklusive Sverige, riktas uppmärksamheten när det gäller företag mot frågor som rör regelförenkling.

OECD har i en sammanställning visat på ett särskilt regelför-  
enklingsprojekt som bedrivs av den danska staten. Att OECD  
särskilt lyfter fram detta projekt har sin grund i att man an-  
vänder sig av en annan insamlingsteknik, deltagande observa-  
tioner, i stället för som i andra liknade projekt, enkätundersök-  
ningar. I övrigt genomförs till vår kunskap inga systematiska  
uppföljningar om danska företags uppfattningar om offentlig  
verksamhet.

## **Finland**

Under 2000-talet har Finland genomfört flera större reformer i  
syfte att få till stånd en effektivare resultatstyrning och en ökad  
produktivitet i offentlig verksamhet. Man har bland annat  
sammanfört olika typer av anslag till större myndighetsanslag.  
Budgetlagen har också reformerats i syfte att öka prestations-  
styrningen och därigenom förbättra möjligheterna till utvär-  
dering. Statsbudgeten är det huvudsakliga redskapet i den finska  
prestationsstyrningen.

Reformerna har inneburit en översyn av den statliga regionala  
förvaltningen. Översynen har också resulterat i att antalet myn-  
digheter minskat. På lokal nivå har det förekommit samman-  
slagningar av kommuner, men det har i första hand skett på  
frivillig basis.

### **Allmänhetens uppfattningar om offentlig verksamhet**

För att öka produktiviteten i offentlig verksamhet och som en  
del i arbetet med att höja kvaliteten i offentlig verksamhet har  
allmänhetens och kanske främst brukarnas uppfattningar om  
offentlig verksamhet lyfts fram som något centralt. Genom att  
regelbundet genomföra brukarundersökningar får offentliga  
myndigheter en uppfattning om hur den totala serviceproduk-  
tionen uppfattas. Att mäta allmänhetens och brukarnas uppfatt-  
ningar om offentlig verksamhet ingår som en del i det över-  
gripande produktivetsarbetet.

Sedan början av 2000-talet har den finska förvaltningen arbetat med att följa *brukarnas* uppfattningar om offentlig verksamhet. Från den nationella nivån har två separata undersökningar genomförts i syfte att följa brukarnas uppfattningar om offentlig verksamhet: *Servicebarometern* och *Webbserviceundersökningen*.

Undersökningarna är en del av arbetet med att utveckla den offentliga verksamheten. Vid sidan av de nationellt initierade undersökningarna genomför också statliga myndigheter egna brukarundersökningar och på kommunal nivå har det finska kommunförbundet sedan 1980-talet undersökt allmänhetens uppfattningar om kommunal service.

#### **Åtta välfärdsområden i fokus i Servicebarometern**

Servicebarometern är en del i det arbete med att följa och utveckla kvaliteten i offentlig verksamhet som Finansministeriet påbörjade i början av 2000-talet. Ministeriet ställer också krav på att utförare av offentlig verksamhet ska göra kvalitetsmätningar eller kvalitetsuppföljningar av verksamheten. Bakgrunden var bland annat att en rad myndigheter hade utvecklat egna system för att följa upp kvaliteten i den egna verksamheten. Finansministeriets arbete syftade till att få ett bättre helhetsgrepp om arbetet med kvalitet och kvalitetsutveckling inom den offentliga sektorn. Servicebarometern syftar till att undersöka och följa brukares uppfattningar om offentlig verksamhet generellt, men också om enskilda verksamhetsområden.

År 2003 genomfördes Servicebarometern för första gången och har sedan genomförts vid sju tillfällen. Mellan åren 2003 och 2007 genomfördes undersökningarna årligen, därefter har de genomförts vartannat år.

Servicebarometern omfattar åtta välfärdsområden, tre statliga (polisens tjänster, Skatteverket och underhåll av huvudvägar utanför tätorter) och fem kommunala (barnomsorg, grundskola, bibliotek, läkarbesök på vårdcentral och besök på akutmottagning). I undersökningarna ställs bland annat frågor om hur

brukarna upplever verksamheten inom respektive område: vad de tycker om maten i skolan, om Skatteverkets öppettider och personalens yrkesskicklighet. I undersökningarna ingår dessutom ett antal bakgrundsfrågor.

Servicebarometern genomförs via telefonintervjuer med ett urval på 5 000 personer. Antalet svarande varierar mellan serviceområdena.

Frågorna som avser bedömningar av servicen kan besvaras på en skala mellan fyra och tio. Resultaten från undersökningarna pekar på att brukarna generellt är nöjda med kvaliteten i den offentliga verksamheten. Dessutom är det relativt liten variation mellan hur nöjda brukarna är med de åtta undersökta områdena. Det är dessutom relativt små skillnader mellan olika delar av landet (regioner). Vidare pekar resultaten på – precis som i andra liknande undersökningar – att brukare av välfärdstjänster är mer nöjda med kvaliteten än icke-brukare.

### **Offentliga webbtjänster – Webbserviceundersökningen**

Vid sidan av Servicebarometern genomförs också en särskild undersökning av hur allmänheten uppfattar offentliga webbtjänster. Undersökningen syftar till att kartlägga allmänhetens synpunkter på möjligheten att kommunicera elektroniskt med offentlig verksamhet. Vidare syftar undersökningen till att kartlägga allmänhetens besök på offentliga webbplatser och vilken typ av webbtjänster som allmänheten använder.

Undersökningen baseras på ett urval om 1 000 personer i befolkningen. Numera genomförs undersökningen via telefonintervjuer, tidigare har man använt sig av personliga intervjuer. Resultaten visar att allmänheten i första hand använder offentliga webbplatser för att söka information. Resultaten visar också att allmänheten vill sköta bankärenden, kontakter med hälsovård och Skattemyndigheten elektroniskt. Enligt undersökningen finns det en förbättringspotential när det gäller offentliga webbplatser. Undersökningarna pekar också på en önskan hos

allmänheten att det ska finnas fler platser (servicepunkter, medborgarkontor) där offentlig service är samlokaliserad.

Från Finansministeriet är tanken att öka samordningen mellan de två undersökningarna i syfte att hitta synergieffekter och i framtiden sammanföra dem till en undersökning.

### **Erfarenheterna från uppföljningar av allmänhetens uppfattningar**

Resultaten från Servicebarometern och Webbserviceundersökningen används i första hand till att följa utvecklingen av uppfattningarna om offentlig verksamhet. Det går till exempel att se om det har skett några stora förändringar i uppfattningar mellan två mätpunkter. Mätningarna ger också möjlighet att lyfta fram särskilda utmaningar och om det bör genomföras några förbättringar inom olika serviceområden. Det finns dessutom möjlighet att ta fram ett samlat mått på hur offentlig service uppfattas ur ett helhetsperspektiv.

De samlade erfarenheterna från den finska Servicebarometern är att upplägget ställer krav på ett omfattande för- och efterarbete. Uppföljningen ställer krav på personalen på ansvarigt departement, men också på ekonomiska resurser. De samlade kostnaderna för att genomföra servicebarometern och webbserviceundersökningen uppgår till cirka 80 000 euro per år. Företrädare för Finansministeriet menar att resultaten från undersökningarna används i relativt liten grad och skulle kunna användas mer i uppföljnings- och utvecklingsarbetet. Ett arbete med att revidera undersökningarna för att bättre anpassa mätningarna till förändringar i allmänhetens vanor och förväntningar på offentlig service har också påbörjats vid Finansministeriet.

### **Företagens uppfattningar om offentlig verksamhet**

Finland har, i likhet med Danmark, inget systematiskt arbete med att följa företagens uppfattningar om offentlig verksamhet. Det arbete som bedrivs rör i första hand företagens uppfattningar om regelförenkling. Exempel på detta är *The Finnish*



*SME Barometer*. En undersökning som riktar sig till mindre och medelstora företag. I övrigt genomförs enligt våra uppgifter inte något systematiskt arbete med att kartlägga företagens uppfattningar om offentlig verksamhet.

## Norge

Norge har precis som Sverige tre folkvalda nivåer, kommuner, fylken och staten. Den kommunala nivån har långtgående befogenheter och får lov att ägna sig åt alla uppgifter som enligt lag inte är någon annans ansvar.

Utmärkande för Norge är det stora antalet kommuner och att många kommuner har ett relativt litet antal invånare. Det stora antalet kommuner förklaras bland annat av den norska geografin. Inga förändringar har gjorts i indelningen sedan 1970-talet. Under senare år har en stor förvaltningspolitisk reform genomförts när ansvaret för sjukhus- och specialistsjukvård lyftes från fylkesnivån till staten.

### **Inbyggerundersøkelsen – allmänhetens och brukarnas uppfattning om offentlig verksamhet**

I Norge har Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) på uppdrag av Fornyings-, administrations- og kirke departementet (FAD) påbörjat ett arbete med att regelbundet följa upp hur allmänheten och brukarna uppfattar offentlig verksamhet (Inbyggerundersøkelsen). Undersökningen genomfördes för första gången år 2009. Det övergripande syftet med undersökningen är att skaffa sig kunskap om hur nöjda allmänheten respektive brukarna är med den offentliga verksamheten.

Tanken är att resultaten från undersökningen ska ingå i departementens, fylkeskommunernas och kommunernas arbete med att utveckla verksamheten. Resultaten är också tänkta att vara en del i planerings- och prioriteringsarbetet på nationell och lokal nivå. Från och med år 2007 ställer den norska regeringen krav på att alla statliga verksamheter ska genomföra brukarundersökningar och redovisa resultaten på sina webbplatser.

Undersökningen syftar till att visa vad som påverkar och har betydelse för hur offentlig verksamhet upplevs. Vidare är undersökningen tänkt att vara ett komplement till de brukarundersökningar som genomförs av enskilda förvaltningar och myndigheter. Ett problem i de undersökningar som genomförs idag är den relativt låga graden av samordning. Inbyggerundersøkelsen är ett försök att få till en mer systematiserad avstämning av frågeformuleringar och svarsskalor.

### **En undersökning som görs i två steg**

Inbyggerundersøkelsen genomförs i två steg. I ett första steg görs en generell medborgarundersökning, riktad till ett representativt urval av befolkningen. I det andra steget genomförs riktade undersökningar enbart till de grupper som är berörda av specifika verksamheter (brukarundersökningar). Brukarundersökningarna genomfördes inom 23 olika verksamhetsområden.

Den generella medborgarundersökningen baseras på ett urval på 30 000 personer, över 18 år. Av de svarande uppgav 88 procent att de under de senaste 12 månaderna haft kontakt med en eller flera offentliga myndigheter. Undersökningen kunde besvaras både via vanlig post och elektroniskt. Denna grupp kom att utgöra urvalet till brukarundersökningarna. Svarsfrekvensen för brukarundersökningarna (60 procent) var högre än för den generella medborgarundersökningen (42 procent). Av gruppen som besvarade brukarundersökningen gjorde 66 procent det via pappersenkäten och 34 procent via webben.

Till genomförandet av undersökningarna kopplades en styrgrupp med representanter för dels departement och myndigheter, dels universitet och högskolor. Styrgruppen hade till uppgift att kvalitetssäkra undersökningsupplägg och genomförande och se till att materialet kunde användas både till utvecklingsarbete och till forskning. Utvecklingsperspektivet betonades eftersom medborgar- och brukarundersökningar är ett viktigt sätt för allmänheten att komma till tals och lämna synpunkter på den offentligt finansierade verksamheten. Om allmänheten inte får komma till tals och om deras synpunkter

inte beaktas finns det en risk att uppslutningen bakom välfärdstaten minskar och därtill befolkningens intresse av att betala skatt. Att synpunkter beaktas är också centralt för att upprätthålla förtroendet för offentlig verksamhet eftersom det inte alltid är möjligt för den enskilde att ”rösta med fötterna” och välja en annan utförare än den offentliga.

### **Huvudsakligt resultat från undersökningarna**

Resultaten från Inbyggerundersøkelsen visar att det är fler som är nöjda än missnöjda med offentlig verksamhet i Norge. De statliga verksamheter som medborgarna är mest nöjda med är universiteten, vinmonopolet (motsvarande Systembolaget), högskolor, offentliga museum och teatrar. De landstingskommunala tjänster som medborgarna är mest nöjda med är gymnasieskolan och fagskola (ungefärligt motsvarande KY-utbildning). Inom den kommunala sektorn är medborgarna mest nöjda med bibliotek, förskola och grundskola (upp till och med sjunde klass).

Ett tydligt resultat från undersökningarna är det utbredda missnöjet med den så kallade NAV-reformen (Ny arbets- og velferdsforvaltning). NAV är en ny organisation av centrala välfärdstjänster på statlig och kommunal nivå i syfte att underlätta allmänhetens kontakter med offentlig verksamhet. Resultaten från Inbyggerundersøkelsen visar att enskilda institutioner, som också ingår i NAV-verksamheten, uppfattas mer positivt än reformen som helhet.

Resultaten från brukarundersökningarna pekar på att brukarna i allmänhet är nöjda med de offentliga tjänsterna. Det som lyfts fram som avgörande för bedömningen är mötet med de anställda. Undersökningen visar att brukarna överlag är positiva och nöjda med det bemötande de får, men också med personalens kompetens. Den kritik som framförs handlar ofta om personalens förmåga till bemötande i ovanliga situationer och när det händer något utöver det vanliga.

### **Undersökningar på lokal nivå**

Genom Inbyggerundersøkelsen får även kommunerna en avstämning av hur framför allt brukarna uppfattar verksamheten inom en rad områden. Vid sidan av de nationella undersökningarna har även Kommunesektorens interesse- og arbeidsgiverorganisasjon, motsvarande SKL, påbörjat ett arbete med att genomföra lokala medborgarundersökningar (lokaldemokratiundersøkelsen). (Detta kan jämföras med de undersökningar som SCB genomför i Sverige).

Databasen *bedrekommune.no* är en webbportal för kommuner som arbetar med kvalitetsfrågor. Databasen är ett webbverktyg som ger möjlighet för enskilda kommuner att genomföra brukarundersökningar i enskilda verksamheter. Portalen ger möjlighet att besvara en undersökning direkt på nätet.

### **Företagens uppfattningar om offentlig verksamhet**

I Norge, i likhet med i Sverige, fokuserar förvaltningspolitiken på medborgarna i allmänhet men också på dem som brukar offentliga tjänster. Företag använder i varierande grad offentlig verksamhet och betraktas därför också som en brukargrupp.

I likhet med Danmark, Finland och Sverige är uppföljningarna av företagens uppfattningar i Norge begränsade. I Norge finns ett krav på statliga bolag att regelmässigt följa upp brukarnas uppfattningar om verksamheten. Men kravet sträcker sig inte längre. Även i Norge har de uppföljningar som genomförts haft fokus på uppfattningar om regelförenkling. Närings- og handelsdepartementet har på uppdrag av regeringen genomfört en undersökning bland mindre företag. I övrigt har vi inte funnit några undersökningar om företags uppfattningar om offentlig verksamhet.

### **Sammanfattande iakttagelser**

Ett utmärkande drag för samtliga undersökta länder är att uppföljningar av hur medborgarna och främst brukarna av offentliga tjänster uppfattar kvaliteten är central. Uppföljningen

av företagens uppfattningar om offentlig verksamhet är däremot mycket begränsad.

I Norge och i Finland genomförs regelbundet större nationellt sammanhållna undersökningar av allmänhetens uppfattningar om offentlig verksamhet. I undersökningarna ingår också särskilda uppföljningar som riktas till brukarna av olika välfärdstjänster. I Finland har undersökningarna genomförts regelbundet sedan början av 2000-talet. I Norge genomfördes den första undersökningen år 2009 och avsikten är att undersökningarna ska genomföras kontinuerligt. De frågor som ställs i respektive undersökning är ofta specifika och avser specifika förhållanden inom ramen för respektive verksamhet. Det norska såväl som det finska upplägget är ambitiöst.

I Danmark finns ingen sammanhållen nationell uppföljning av allmänhetens uppfattningar om kvaliteten i offentlig verksamhet. Däremot undersöks brukarnas uppfattningar av kommunal verksamhet av enskilda verksamhetsföreträdare. I Danmark finns en lång tradition av att låta brukarna av offentliga tjänster ha ett betydande inflytande över verksamheten. Syftet med de danska undersökningarna skiljer sig därför från de andra nordiska länderna genom att resultaten förväntas ligga till grund för utvecklingen av verksamheten. Det nationella åtagandet i Danmark handlar i första hand om att utveckla tekniska lösningar som ska underlätta för kommuner eller enskilda verksamhetsföreträdare att genomföra undersökningar.

En erfarenhet som delas av representanter från samtliga länder är att resultaten i relativt liten utsträckning kommer till användning, exempelvis för att utveckla verksamheten. Relativt stora resurser, ekonomiskt och personalmässigt, läggs på datainsamling och analys, men insatsen står inte i paritet till hur informationen används. Resultaten återkopplas inte heller systematiskt till respektive lands parlament.

Vår kartläggning visar att uppföljning av företagens uppfattningar om den offentliga verksamheten sker i relativt liten utsträckning. Den uppföljning som sker begränsas ofta till företagens uppfattningar om regelförenkling och möjligtvis företagsklimat.

Utifrån våra iakttagelser är slutsatsen att förutsättningarna för att jämföra allmänhetens och företagens uppfattningar om kvaliteten i offentlig verksamhet mellan de nordiska länderna är begränsade.

### **Internationella uppföljningar**

Internationellt genomförs en mängd undersökningar för att mäta allmänhetens uppfattningar om och attityder till offentlig verksamhet. Ett resultat i de ofta komparativa studier som genomförs är att de nordiska länderna, jämfört med andra länder i Europa eller i världen ofta sammanfaller i en eller två grupper. Det innebär att de nordiska länderna är att betrakta som ganska lika vid en internationell jämförelse, även om de sinsemellan kan betraktas som relativt olika.

På europeisk nivå genomförs fler gånger årligen *Eurobarometern*. Undersökningen genomfördes första gången år 1973 på initiativ av och med finansiering från EU-kommissionen. Undersökningarna baseras på 1 000 besöksintervjuer i respektive medlemsland. I Eurobarometern ställs frågor om bland annat förtroende för EU:s institutioner, men också för de enskilda medlemsländernas institutioner, och hur nöjd man är med hur demokratin fungerar i det egna landet (nationellt och lokalt) och i EU.

Ett annat exempel på undersökningar om allmänhetens syn på offentlig verksamhet är *European social survey (ESS)*. European social survey genomförs i samarbete mellan universitet i EU:s medlemsländer. Undersökningarna har hittills genomförts sex gånger och har fokus på förändringar i utformningen av politiska institutioner i relation till attityder och

beteenden i befolkningen. Undersökningen finansieras av medlemsländerna och EU:s ramprogram.

En liknande undersökning som ESS genomförs även på internationell nivå, *International social survey program* (ISSP). ISSP har genomfört årligen sedan år 1985. Sverige deltog första gången år 1992. Undersökningarna inom ramen för ISSP har haft olika inriktning, men det genomgående temat har varit allmänhetens attityder i olika samhällsfrågor. Vissa av undersökningarna har haft en inriktning mot uppfattningar om hur det politiska systemet fungerar. ISSP drivs i likhet med ESS-undersökningarna som ett samarbete mellan forskare i medlemsländerna.

Ytterligare ett exempel på en internationell undersökning är *World Value Survey* (WVS). WVS-studierna har genomförts sedan år 1973, först i Europa men har kommit att utvecklas till att omfatta stora delar av världen. Undersökningarna tittar i första hand på värderingar och politisk och kulturell förändring. Undersökningarna ger möjlighet att visa hur kulturell och politisk utveckling påverkar allmänhetens attityder och beteendemönster.

### **Möjligheter till jämförelser mellan länderna**

Som framgår av de sammanfattande iakttagelserna är möjligheten att utifrån det arbete som genomförs i dag jämföra resultaten med Danmark, Finland och Norge begränsade. Arbetet görs utifrån olika perspektiv, med olika ambitionsnivå och delvis med skillnader i metodik. Vår kartläggning visar också att behovet av att vid internationella jämförelser beakta respektive lands förvaltningspolitiska system eftersom uppföljningssystemen utgår från dem.

En möjlighet till jämförelse är att använda någon av de komparativa undersökningar som EU-kommissionen eller någon av universitetsinstitutionerna i medlemsländerna genomför.<sup>56</sup> Dessa undersökningar är utformade för att fånga generella aspekter, bland annat allmänhetens uppfattningar om offentlig

verksamhet. En sådan jämförelse skulle ge en översiktlig bild av allmänhetens uppfattningar och stödet för offentlig verksamhet i stort.



## Kommuners och landstings arbete med medborgar- och brukarundersökningar

I uppdraget ingår också att kartlägga och analysera de medborgar- och brukarundersökningar som kommuner och landsting genomför. För att genomföra denna del av uppdraget har vi gjort två enkätundersökningar riktade till kommuner och landsting. Vi har också intervjuat ett tjugotal kommuner och landsting om hur de arbetar med medborgar- och brukarundersökningar i syfte att styra, följa upp och utveckla verksamheten. I vårt arbete har vi utgått från följande tre frågor:

- I vilken utsträckning genomför kommuner och landsting olika typer av medborgar- och brukarundersökningar?
- Inom vilka verksamhetsområden genomför kommuner och landsting medborgar- och brukarundersökningar?
- Fungerar undersökningarna som effektiva verktyg för styrning och utveckling av verksamheten?

Kapitlet består av två delar, i den första delen redovisar vi resultaten från de två enkätundersökningarna. Vi beskriver också översiktligt några av de medborgar- och brukarundersökningar som kommuner och landsting genomför eller medverkar i på nationell och lokal nivå. I kapitlets andra del redogör vi för de intervjuer som vi har gjort med kommuner och landsting.

### De allra flesta kommuner och landsting genomför någon form av medborgarundersökning

Av vår kartläggning framgår att merparten av alla kommuner och landsting gör någon form av *medborgarundersökning*. I

tabell 27 redogör vi för i vilken utsträckning som kommuner och landsting har gjort någon medborgarundersökning under de senaste fem åren och hur ofta som dessa i sådana fall genomförs.

**Tabell 27 Medborgarundersökningar i kommuner och landsting (procent)**

	Årligen	Vartannat år	Mer sällan	Nej
Samtliga kommuner	22	41	28	10
0-12 500 invånare	10	25	49	17
12 501-25 000 invånare	21	49	21	9
25 001-50 000 invånare	19	63	15	2
50 001-200 000 invånare	47	32	15	6
Över 200 000 invånare	67	33	0	0
Samtliga landsting	80	13	0	7

**Kommentar:** "Har kommunen/landstinget under de senaste fem åren genomfört någon form av medborgarundersökning?" Svarsalternativen framgår av tabellen.

Av de 207 kommuner som har besvarat enkäten uppger 90 procent att de har genomfört någon form av medborgarundersökningar under de senaste fem åren. Av kommunerna genomför 40 procent undersökningar vartannat år, 22 procent gör det årligen och 28 procent uppger att de gör undersökningar mer sällan än vartannat år. Det är bara 10 procent som uppger att de inte har gjort någon undersökning under de senaste fem åren. När det gäller de 20 kommuner som har uppgett att de inte har genomfört någon medborgarundersökning under de senaste åren är det flera som uppger att de kommer att genomföra en sådan under de kommande åren. Vi kan därmed konstatera att merparten av kommunerna gör någon form av medborgarundersökning. Det som framförallt skiljer kommunerna åt är hur ofta som undersökningarna görs.

Det är i första hand större kommuner som gör årliga undersökningar. Samtliga storstadskommuner, Göteborg, Malmö och Stockholm, och 47 procent av kommunerna med mer än 50 000 invånare gör årliga undersökningar. Om vi i stället ser till de kommuner som gör någon form av medborgarundersökning minst vartannat år finns det inga stora skillnader mellan olika stora kommuner. Undantaget är kommuner med mindre än 12 500 invånare. Mer än hälften av dessa kommuner uppger att de gör medborgarundersökningar mer sällan (49 procent) eller att de inte har gjort någon undersökning under de senaste fem åren (17 procent).

### **Många deltar i SCB:s medborgarundersökning**

Vi har också frågat hur medborgarundersökningarna genomförs, om de genomförs i egen regi, i samverkan med andra eller på annat sätt. När det gäller kommunerna deltar merparten, 81 procent av de svarande kommunerna, i *Statistiska centralbyråns (SCB) medborgarundersökning*. Det är 11 procent av kommunerna som genomför undersökningar i egen regi. I gruppen av kommuner som gör egna undersökningar finner vi de tre storstadskommunerna, men också ett antal kommuner med mindre än 12 500 invånare. I sammanhanget är det också viktigt att poängtera att många av de kommuner som har besvarat enkäten gör flera olika medborgarundersökningar. Det är till exempel ett antal kommuner som uppger att de vid sidan av att delta i SCB:s undersökning gör undersökningar i egen regi eller i samverkan med andra kommuner.

Av kommunerna svarar 8 procent att de har genomfört undersökningarna på annat sätt än i egen regi eller genom deltagande i SCB:s undersökning. Det rör sig då om deltagande i andra undersökningsinstituts undersökningar som till exempel Svenskt kvalitetsindex (SKI) eller Skop.

### **SCB:s medborgarundersökning**

SCB genomför sin medborgarundersökning två gånger per år (vår och höst). Sedan år 2005 har 230 kommuner deltagit i

undersökningen. Av dessa har 155 kommuner deltagit mer än en gång.

Syftet med undersökningen är att ta reda på vad medborgarna tycker om kommunen som plats att leva på, dess verksamheter och möjligheter till inflytande. Inom ramen för undersökningen får medborgarna bedöma följande verksamheter:

- Förskola,
- Grundskola
- Gymnasieskola
- Äldreomsorg
- Stöd för utsatta personer
- Räddningstjänsten
- Gång- och cykelvägar
- Gator och vägar
- Miljöarbete
- Kultur
- Vatten och avlopp
- Renhållning och sophämtning
- Idrotts- och motionsanläggningar

Vid sidan av bedömningen av verksamheterna får medborgarna också svara på frågor om bemötande och tillgänglighet samt tre frågor som tillsammans bildar ett så kallat NKI-index (Nöjd-Kund-Index). SCB analyserar sedan resultatet med hjälp av en analysmodell som visar på vilka områden eller faktorer som den berörda kommunen i första hand behöver förbättra för att medborgarna ska bli mer nöjda. Analyserna ger tre sammanvägda kvalitetsmått: Nöjd-Medborgar-Index (kommunens verksamhet), Nöjd-Region-Index (kommunen som plats att bo och leva på) och Nöjd-Inflytande-Index (inflytande över verksamheter och beslut).

Huvuddelen av undersökningen är gemensam för samtliga deltagande kommuner vilket gör det möjligt att jämföra resultat mellan deltagande kommuner. I de kommunrapporter som SCB levererar redovisas dels medborgarnas uppfattning om kommunen och dess verksamheter, dels görs jämförelser med det sammanlagda resultatet för deltagande kommuner och utifrån kommunstorlek. Efter önskemål från deltagande kommuner gjorde SCB om enkäten inför hösten 2010, vilket gör att resultaten från och med denna tidpunkt inte är helt jämförbara med tidigare år.

Kommunerna betalar för att delta i undersökningen. Kostnaden skiljer sig åt mellan små och stora kommuner. Detta eftersom SCB anpassar urvalens storlek beroende på kommunens storlek. För en extra kostnad är det också möjligt för en deltagande kommun att skicka med ytterligare frågeblanketter med egna tilläggsfrågor. Kostnaden för detta varierar beroende på hur pass många tilläggsfrågor som kommunen vill skicka med undersökningen.

### **Lokal uppföljning av ungdomspolitiken (LUPP)**

Många kommuner har också använt sig av Ungdomsstyrelsens verktyg för uppföljning av ungdomspolitiken (LUPP). Enkätverktyget är framtaget för att kommunerna ska få information och kunskap om ungas situation i den egna kommunen. Arbetet med LUPP har pågått sedan år 2001 och från år 2003 har Ungdomsstyrelsen erbjudit alla kommuner att använda sig av undersökningen. Fram till och med år 2010 har också 138 kommuner deltagit – 92 kommuner har deltagit en gång, 35 kommuner har varit med två gånger och 11 kommuner mer än två gånger.

Undersökningen finns framtagen för tre åldersgrupper: skolår 7–9, gymnasiet och unga vuxna 19–25 år. Det är sedan upp till varje enskild kommun att bestämma vilken av dessa grupper som den vill vända sig till. Ungdomsstyrelsen står för framtagandet av de tre frågeformulären och bistår kommunerna med utbildning och stöd. Enkäten finns både i elektronisk form och i papper och det är de deltagande kommunerna som ansvarar för distribution och insamling. Kommunerna får också stå för eventuella tryckkostnader för pappersenkäter och rapporter. Sammanlagt omfattar undersökningen ungefär 80 frågor inom områdena arbete, framtid, fritid, hälsa, politik och inflytande, skola och trygghet.

Efter avslutad undersökning levererar Ungdomsstyrelsen resultaten till deltagande kommuner. Resultaten från samtliga genomförda undersökningar sparas också i en databas som Ungdomsstyrelsen ansvarar för.

Utöver själva enkätverktyget erbjuder Ungdomsstyrelsen en webbaserad analysfunktion som kommunerna kan använda sig av för att göra olika typer av sammanställningar och analyser av resultaten. Med hjälp av verktyget är det möjligt att ta fram jämförelser mellan olika kommuner och orter. Kommunerna behöver inte betala för att använda analysverktyget, men om de vill göra fördjupade analyser är de tvungna att göra dessa själva. I dessa fall får kommunen också stå för kostnaden.

### **Numera deltar alla landsting och regioner i Vårdbarometern**

När det gäller landstingen visar vår kartläggning att samtliga landsting förutom ett har genomfört någon form av medborgarundersökning under de senaste fem åren. Av de landsting som har besvarat enkäten uppger 80 procent (12 landsting) att de gör årliga undersökningar och 13 procent (2 landsting) säger att de gör sådana undersökningar vartannat år (se tabell 27).

Av vår kartläggning framgår också att många av landstingen gör undersökningar i egen regi samtidigt som de deltar i andra typer av medborgar- och befolkningsundersökningar. Västra Götalandsregionen och Region Skåne deltar till exempel i de undersökningar som SOM-institutet vid Göteborgs universitet genomför. Landstinget i Västernorrland gör en egen enkät - *Hälsa på lika villkor*. Och landstingen i Sörmland, Uppsala, Värmland, Västmanland och Örebro har tidigare genomfört undersökningen *Liv & Hälsa* med frågor om medborgarnas livsvillkor, levnadsvanor, hälsa och vårdkontakter.

### **Vårdbarometern**

Vid sidan av de egna undersökningarna deltar samtliga landsting och regioner i *Vårdbarometern* (från och med hösten 2011 deltar också Region Gotland), som är en undersökning om befolkningens attityder till, kunskaper om och förväntningar på hälso- och sjukvården. Undersökningen har genomförts sedan år 2001. Fram till och med år 2009 innehöll undersökningen frågor om patienters erfarenheter av hälso- och sjukvården, men i och med att den typen av frågor numera finns med i den nationella

patientenkäten har dessa tagits bort från undersökningen. Men eftersom man vet att brukarrelationen är viktig för hur en person svarar ingår också information om man under de senaste sex månaderna har besökt vården som patient eller anhörig i undersökningen.

Vårdbarometern genomförs två gånger per år (vår och höst) av Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator) på uppdrag av alla deltagande landsting och regioner. Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) samordnar arbetet. Resultatet från undersökningen publiceras också publikt i form av helårsresultat. Insamlingen sker genom telefonintervjuer och utgår från ett nationellt framtaget och gemensamt frågeformulär. Det är också möjligt för landstingen att komplettera med egna frågor. Varje år görs intervjuer med minst 20 000 personer, minst 1 000 personer per landsting (urvalsramen för undersökningen hösten 2010 omfattade knappt 46 000 personer). I bland annat Region Skåne, Stockholms läns landsting och Västra Götalandsregionen görs större urval än i övriga landsting.

I Vårdbarometern får människor ge sin syn på hur de ser på tillgången till sjukvård, vårdens tillgänglighet och vilket förtroende de har för hälso- och sjukvården. Därutöver ingår också frågor om människors attityder till olika behandlingsformer och hur de ser på sjukvårdens finansiering och prioriteringar.

### **Det görs många brukarundersökningar inom områdena vård, skola och omsorg**

Kartläggningen visar också att många kommuner och landsting genomför kontinuerliga *brukarundersökningar* inom verksamhetsområdena utbildning, äldreomsorg och hälso- och sjukvården. I tabell 28 redovisar vi hur ofta som kommuner och landsting gör brukarundersökningar inom en rad verksamhetsområden.

**Tabell 28 Brukarundersökningar i kommuner och landsting (procent)**

	Varje år	Vartannat år	Mer sällan	Nej	Vet ej
<i>Kommuner:</i>					
Barnomsorg	52	18	16	4	9
Grundskola	60	15	15	3	8
Gymnasium	50	9	12	9	20
Kultur och Fritid	23	14	33	15	15
Äldreomsorg	45	29	17	4	6
Individ- och familjeomsorg	28	18	25	14	15
Kommunal teknik	15	16	27	18	24
<i>Landsting:</i>					
Allmän psykiatri	7	73	7	13	0
Kollektivtrafik	27	0	0	46	27
Kultur	0	0	10	50	40
Miljö	10	0	20	60	10
Primärvård	67	27	0	7	0
Specialistvård	13	80	0	7	0
Tandvård	17	25	25	17	17

**Kommentar:** "Har kommunen/landstinget under de senaste fem åren genomfört brukarundersökningar inom något eller några av följande kommunala verksamhetsområden?". Svartalternativen framgår av tabellen.

Omkring hälften av de kommuner som har besvarat enkäten uppger att de gör årliga brukarundersökningar inom områdena barnomsorg (52 procent), grundskola (60 procent), gymnasium (50 procent) och äldreomsorg (45 procent). När det gäller barnomsorg, grundskola och äldreomsorg är det dessutom bara 3-4 procent av kommunerna som uppger att de inte har genomfört någon brukarundersökning under de senaste fem åren. Inom kultur & fritid, individ & familjeomsorg och kommunal teknik görs brukarundersökningar något mer sällan. Det är också en



relativt stor andel av kommunerna som uppger att de inte vet om den egna kommunen genomför brukarundersökning inom dessa områden.

Knappt hälften av de kommuner som har besvarat enkäten säger att de också genomför brukarundersökningar inom andra verksamhetsområden. Det rör sig bland annat om undersökningar om LSS, företagskontakter, bygglov, miljö- och hälsoskydd, stadsplanering samt information och kommunikation.

I detta sammanhang är det också viktigt att påpeka att andelen kommuner som gör olika former av brukarundersökningar inom dessa områden sannolikt är något större än vad vi anger här. Förklaringen till detta är att vi har frågat centralt placerade personer – utvecklingsdirektörer, kvalitetschefer, kvalitetsutvecklare, kvalitetssamordnare eller motsvarande – om vilka undersökningar som kommunen gör. Flera av dessa har i anslutning till sitt svar meddelat att det utöver de undersökningar som de känner till och redogör för även görs undersökningar på enhets- eller utförarnivå. Dessa undersökningar är i många fall verksamhetsspecifika, inte standardiserade och syftar i första hand till uppföljning eller utveckling av den egna verksamheten.

### **Insikt – en undersökning om kommunens kontakter med företag**

Under år 2011 kommer också 166 kommuner att delta i undersökningen *Insikt*, som är en undersökning av företagens kontakter med kommuner. *Insikt* genomförs i samverkan mellan SKL, Stockholm Business Alliance, Business Region Göteborg och Region Skåne och riktar sig enbart till företag som har varit i kontakt med kommunen. Syftet är att ge kommunerna insikt i och förståelse för företags behov och synpunkter samt öka förståelse och ge underlag för att utveckla och förbättra den kommunala verksamheten. I undersökningen får företagen ge sin syn på fem olika områden: handläggning av ansökningar om bygglov, markupplåtande och servicestillstånd samt utövande av miljö- och hälsoskyddstillsyn och brandtillsyn. Inom varje

område får företagen bedöma verksamheternas bemötande, effektivitet, kompetens, information, tillgänglighet och rätts-säkerhet. Första omgången av undersökningen omfattar cirka 40 000 företag och beräknas vara avslutad i juni år 2011.

### **Från och med år 2011 deltar alla landsting i den nationella patientenkäten**

Om vi ser till verksamhetsområdena allmän psykiatri, primärvård och specialiserad sjukvård så uppger över 80 procent av de svarande att de genomför brukarundersökningar inom dessa områden varje eller vartannat år (se tabell 28). Till stor del handlar det om deltagande i *den nationella patientenkäten*, men några landsting säger också att de genomför andra brukarundersökningar inom dessa områden.

### **Den nationella patientenkäten**

Den nationella patientenkäten är en undersökning av patienters erfarenheter av hälso- och sjukvården. Fram till våren år 2011 har det gjorts undersökningar inom områdena akutvård, primärvård, psykiatrisk öppen vård, psykiatrisk sluten vård, somatisk öppen vård och somatisk sluten vård. Under år 2011 kommer också undersökningar av barnsjukvården och barn- och ungdomspsykiatrin att genomföras. Tidigare år har inte Norrbottens läns landsting och Stockholms läns landsting deltagit i undersökningen, men från och med år 2011 kommer dessa landsting att successivt gå över till att använda sig av den nationella patientenkäten. Stockholms läns landsting har tidigare använt en liknande, men inte helt jämförbar undersökning.

**Tabell 29** Antal landsting och regioner som har deltagit i den nationella patientenkätens olika delar

Område	År	Antal landsting/regioner	Deltog inte
Primärvård	2009	19	Norrboten, Stockholm gjorde egen undersökning
Primärvård	2010	16	Gotland, Jämtland, Norrbotten, Uppsala och Örebro
Akutmottagning	2010	17	Kronoberg, Västerbotten, Norrbotten och Stockholm
Psykiatrisk öppen vård	2010	19	Norrboten och Stockholm
Psykiatrisk sluten vård	2010	19	Norrboten och Stockholm
Somatisk vård öppen	2010	18	Kronoberg, Norrbotten och Stockholm
Somatisk vård sluten	2010	19	Norrboten och Stockholm

Källa: Sveriges Kommuner och Landsting.

Undersökningen görs av SKL på uppdrag av Sveriges landsting och regioner. Utförare är Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator) som också publicerar och tillgängliggör resultat och sammanställningar från undersökningen. Undersökningen syftar till att utifrån ett patientperspektiv utveckla och förbättra vården, men den kan också ligga till grund för jämförelser mellan landsting och regioner samt för ledning och styrning av verksamheten.

Den nationella patientenkäten vänder sig till brukare av hälso- och sjukvården. Samtliga personer som får enkäten har någon gång under en bestämd period besökt eller legat inlagd på en specifik mottagning eller avdelning inom den del av hälso- och sjukvården som undersökningen omfattar. I undersökningen får patienterna ge sin syn på bemötande, delaktighet, förtroende, information, tillgänglighet och upplevd nytta inom det aktuella

området. Svarspersonerna får också uppge om de skulle rekommendera den mottagning eller avdelning som undersökningen gäller till andra personer.

När undersökningen inom primärvården genomfördes år 2010 skickades nästan 240 000 enkäter ut och 58 procent av dessa besvarades. Urvalen för övriga områden som undersökningen omfattar är lägre än det som används för undersökningen inom primärvården.

Under år 2009 och år 2010 har den nationella patientenkäten finansierats av landstingen och regionerna med stöd av staten och SKL. Från och med år 2011 finansierar landstingen och regionerna genomförandet på egen hand.

### **Vad vill kommuner och landsting veta av medborgare och brukare?**

Vi har också kartlagt vilken typ av frågor som kommuner och landsting använder sig av i sina brukarundersökningar. Utifrån kartläggningen kan vi konstatera att det finns vissa återkommande frågekategorier. En del av kategorierna är generella och återfinns därmed inom samtliga studerade verksamhetsområden, medan andra kategorier är verksamhetsspecifika. I många fall förekommer de kategorier som vi har använt oss av i vår sammanställning under andra benämningar i kommunernas och landstingens egna undersökningar. Vi vill också understryka att sammanställningen därmed inte är att betrakta som fullständig.

*Bemötande:* Kategorin innehåller frågor som har att göra med medborgares och brukares kontakter med en verksamhet. Det handlar bland annat om personalen visar respekt, är lyhörd och hjälpsam, professionell och kunnig.

*Förtroende:* I kategorin ingår frågor som har att göra med hur stort förtroende som medborgare och brukare har för en verksamhet eller delar av en verksamhet. Men det handlar också om förtroendet för de som arbetar inom en viss verksamhet. Området rymmer också frågor som har att göra med i vilken

utsträckning som föräldrar och elever har förtroende för att de betyg som skolor sätter är rättvisa.

*Helhetsbetyg på verksamheten:* Med frågor som rör helhetsbetyg på verksamheten menar vi frågor där medborgare och brukare ombes ge ett sammanfattande omdömen om kvaliteten i en verksamhet eller tjänst. Till detta område räknar vi bland annat den form av frågekombinationer som syftar till att bilda olika index, till exempel Nöjd-Kund-Index.

*Inflytande och delaktighet:* Frågorna inom denna kategori rör medborgares och brukares möjligheter att påverka verksamheten inom ett område eller innehållet i en tjänst. Det rör till exempel frågor om i vilken utsträckning brukare av hemtjänst kan påverka de insatser som de tar del av eller om det finns medbestämmande i skolan. Området rymmer också frågor om i vilken utsträckning som medborgare och brukare upplever att de har möjlighet att lämna synpunkter på en verksamhet eller vilka möjligheter det finns till dialog mellan brukare och utförare.

*Information:* Här ingår frågor om hur medborgare och brukare upplever och uppfattar den information som de får från den kommun eller det landsting där de bor. Det kan röra sig om information om kommunen eller landstinget som helhet eller om information från specifika verksamheter. Vanliga frågor är om man som brukare har fått tillräcklig information om olika aktiviteter och projekt inom verksamheterna. Det kan också röra sig om frågor om medborgare och brukare känner till olika typer av handlingar, dokument, läroplaner, servicegarantier och kvalitetsredovisningar.

*Miljö:* Kategorin omfattar dels frågor om verksamheternas fysiska miljö, dels frågor om den direkta närmiljön. Det kan till exempel röra sig om frågor om ljudnivån på en förskola eller en skolas eller ett äldreboendes lokaler.

*Trygghet:* Denna kategori rymmer frågor om i vilken utsträckning som medborgare och brukare känner sig trygga inom en verksamhet. Det handlar till exempel om man som boende på ett särskilt boende känner sig trygg i sitt eget hem eller trygg

med personalen på boendet. Inom flera av de områden som vi har tittat på ställer kommuner och landsting frågor om trygghet till både brukare och anhöriga. Inom utbildningsområdet (särskilt inom för- och grundskolan) är det inte ovanligt att föräldrar får svara på frågor om deras barn känner sig trygga i skolan eller om skolan gör tillräckligt för att lösa konflikter och motverka mobbing.

*Tillgänglighet:* Kategorin omfattar frågor om verksamheternas tillgänglighet i betydelse av kontaktmöjligheter, tid för samtal, möjlighet att nå personal och väntetider.

Inom några av de verksamhetsområden som vi har tittat närmare på finns också frågekategorier som är mer verksamhets-specifika. Det handlar bland annat om frågor om mat och kost inom vård- och omsorgsområdet och om utveckling och lärande inom utbildningsområdet.

### **Hur använder kommuner och landsting resultaten?**

I våra intervjuer har vi ställt frågor om hur kommuner och landsting använder sig av resultaten från undersökningarna och om de fungerar som effektiva verktyg för styrning, uppföljning och utveckling. Vi kan konstatera att intervjupersonerna uppfattar medborgar- och brukarundersökningar som fungerande verktyg för att följa upp hur olika grupper upplever och uppfattar olika verksamheter och tjänster. Intervjupersonerna menar att undersökningarna ger information som går att använda inom ramen för det egna arbetet med att utveckla verksamhetens kvalitet. De fördelar som intervjupersonerna lyfter fram är att undersökningarna ger ett heltäckande material som skapar goda förutsättningar för att identifiera områden med förbättringspotential eller där det finns behov av utveckling.

Det är framför allt brukarundersökningarna som intervjupersoner lyfter fram som bra verktyg för styrning och uppföljning. Enligt intervjupersonerna är medborgarundersökningarna oftast på en allt för övergripande nivå för att fungera som effektiva verktyg för att utveckla verksamheten. Flera av de kommuner och landsting som vi har intervjuat menar att brukarunder-

sökningarna ska ses som en del i styrkedjan. De menar att den egna organisationen använder sig av undersökningarnas resultat i sina styrsystem, men också när det gäller återrapportering till den politiska ledningen. Vi har sett flera exempel där resultaten används som en del i uppföljningen och återrapporteringen till ansvarig nämnd eller fullmäktige. I dessa fall kan resultaten också ligga till grund för omfördelning av resurser och omprioriteringar. Detta gäller i synnerhet de fall där resultaten visar att en förvaltning eller verksamhet ligger allt för långt från de uppställda målen.

Intervjupersonerna pekar också på att man använder undersökningarna i återkopplingen till utförare och enheter inom den egna förvaltningen. Det kan till exempel röra sig om krav på förbättring och utveckling inom särskilda områden där en utförare eller en enhet har uppvisat dåliga resultat.

I ett antal av de kommuner och landsting som vi har intervjuat har man också ställt upp mål om hur stor andel av medborgare och brukare som ska vara nöjda med en verksamhet eller känna förtroende för verksamheten. I dessa fall använder man också undersökningarnas resultat som en del i måluppföljningen och årsredovisningen.

Undersökningarnas resultat kan också fungera som brukarinformation. Ett antal av de kommuner och landsting som vi har intervjuat publicerar och tillgängliggör kontinuerligt resultat från olika medborgar- och brukarundersökningar. I dessa fall är informationen tänkt att fungera som ett underlag för medborgare och brukare att göra jämförelser mellan olika utförare och enheter. Utifrån detta ska det sedan vara möjligt att göra val av till exempel grundskola eller särskilt boende.

### **Medborgar- och brukarundersökningar är inte allt**

I intervjuerna har det också framkommit viss kritik mot användandet av kvantitativa undersökningar. En del intervjupersoner menar att undersökningarna är allt för ”trubbiga” för att ge den mer djupgående information som krävs för att utveckla och för-

bättra verksamheter och tjänster. För att råda bot på detta problem använder kommuner och landsting sig också av andra verktyg för att ta reda på vad medborgare och brukare tycker om verksamheten.

I våra intervjuer har i första hand fokusgrupper och djupintervjuer lyfts fram som komplement till medborgar- och brukarundersökningar. I vissa fall har intervjupersonerna också nämnt olika former av brukarråd eller referensgrupper sammansatta av medborgare eller brukare. Enligt en undersökning om medborgardialog som SKL gjorde år 2010 använder kommunerna och landstingen sig i första hand av medborgarförslag, informationsmöten, fokusgrupper och i något mindre utsträckning av dialogcaféer, seminarier och rådslag, utfrågningar och frågestunder (hearings).<sup>57</sup>

### **Goda förutsättningar för att göra jämförelser mellan landsting och regioner**

I och med att i stort sett samtliga landsting och regioner deltar i de nationella undersökningarna *Vårdbarometern* och *den nationella patientenkäten* är förutsättningarna för att göra jämförelser mellan landsting och regioner goda. När det gäller patienternas erfarenheter av hälso- och sjukvården är förutsättningar för jämförelser som bäst inom primärvården där samtliga landsting och regioner, förutom Norrbotten och Stockholm, deltog i undersökningen år 2009.

Även när det gäller SCB:s medborgarundersökning finns det vissa möjligheter att jämföra resultat och upplevd kvalitet mellan olika kommuner. Det gäller då för de 230 kommuner som har deltagit i undersökningen.

### **Brucarundersökningarna syftar till utveckling av den egna verksamheten**

Om vi ser till de brukarundersökningar som kommuner och landsting gör vid sidan av de nationella initiativen blir bilden en annan. Här är förutsättningarna för jämförelser mindre goda, av förklarliga skäl. I de flesta fall görs inte dessa undersökningar i



syfte att jämföra sig med andra kommuner eller landsting, utan de är i första hand avsedda för att utveckla och förbättra den egna verksamheten.

Utifrån de brukarundersökningar som vi har samlat in och analyserat kan vi också konstatera att undersökningarna inte möjliggör systematiska jämförelser mellan kommuner. Detta eftersom undersökningarna är förhållandevis olika när det gäller urval, population, svarsfrekvenser, frågeställningar och svars-skalar.

Många av de brukarundersökningar som vi har samlat in innehåller någon form av helhetsbedömning eller sammanvägt mått motsvarande det Nöjd-Kund-Index som SCB arbetar med. Till viss del skulle dessa mått kunna möjliggöra jämförelser mellan olika kommuner. När det gäller äldreomsorgen har dessutom Jämförelseprojektet utvecklat index som kommunerna kan använda för att jämföra sig med varandra.

I samband med intervjuerna har också frågan om nationell samordning kommit upp till diskussion. Vi kan dock konstatera att när det gäller värdet av att kunna jämföra upplevd kvalitet mellan kommuner går åsikterna i sär. Det finns dels de som förespråkar nationell samordning, dels de som menar att kommunernas förutsättningar är så pass olika att det inte är möjligt att jämföra olika kommuners resultat.

### **Sammanfattande iakttagelser**

I kapitlet har vi fokuserat på kommuners och landstings arbete med medborgar- och brukarundersökningar. Vi har i första hand fokuserat på frågan om i vilken utsträckning som kommuner och landsting genomför olika former av undersökningar och inom vilka områden man gör dem. Därutöver har vi också tittat närmare på om man upplever att undersökningarna fungerar som effektiva verktyg för styrning och utveckling av verksamheten. I denna avslutande del summerar vi våra iakttagelser.

### **Det pågår ett omfattande arbete i kommuner och landsting**

Vår kartläggning och analys visar att det pågår ett omfattande arbete med medborgar- och brukarundersökningar inom Sveriges kommuner och landsting. Nästan alla kommuner som har besvarat enkäten uppger att de under de senaste fem åren har genomfört någon form av medborgarundersökning. Av landstingen har alla utom ett genomfört en medborgarundersökning de senaste åren. Bland kommunerna är det många som deltar i SCB:s medborgarundersökning. Fram till och med våren år 2011 har 230 kommuner deltagit i undersökningen. Ett flertal av dessa har deltagit mer än en gång. När det gäller landstingen deltar från och med hösten 2011 samtliga landsting i Vårdbarometern.

Utifrån enkäten och intervjuerna har vi också kunna se att många kommuner gör kontinuerliga brukarundersökningar inom utbildningsområdet och äldreomsorgen. Dessutom gör ett flertal kommuner undersökningar inom verksamhetsområdena individ- och familjeomsorg, kultur och fritid och kommunal teknik. I våra intervjuer har det också framkommit att brukarundersökningarna främst görs för att följa upp och utveckla den egna verksamheten. Att jämföra kvalitet och service mellan verksamheter och kommuner är inte alltid prioriterat. I stället är det viktigt att undersökningarna kan användas för att identifiera förbättringsområden eller för att följa upp områden där man tidigare har haft problem.

De företrädare för kommuner och landsting som vi har intervjuat menar också att undersökningarna fungerar som effektiva verktyg för att styra, följa upp och utveckla verksamheten. Det gäller i synnerhet brukarundersökningarna. Undersökningarna ses som en integrerad del i styrsystemet där de bland annat används för att följa upp specifika mål som förvaltningen ställt upp, men även för att fånga upp signaler om sådant som fungerar mindre bra inom den egna verksamheten. De fungerar också som verktyg för att ställa krav på olika utförare inom den egna förvaltningen.

Vi kan också konstatera att det i dag saknas förutsättningar för att jämföra upplevd kvalitet mellan kommuner. Förklaringen till detta är att de undersökningar som kommunerna använder sig av är så pass olika. Undantaget är SCB:s medborgarundersökning där det är möjligt att jämföra mellan deltagande kommuner. Ett antal av de personer som vi har intervjuat menar också att det inte finns något behov av att kunna jämföra sig med andra kommuner eftersom alla kommuner har olika resurser och förutsättningar. De menar att det är viktigare att undersökningarna är anpassade till den egna kommunen och verksamheten. Att kunna göra jämförelser över tid och mellan verksamheter inom den egna kommunen upplevs också som viktigt.

När det gäller landstingen är dock förutsättningarna för att jämföra kvalitet bättre. Detta eftersom alla landsting deltar i eller har för avsikt att i framtiden delta i den nationella patientenkäten. Utifrån den nationella patientenkäten är det i dag möjligt att jämföra kvalitet inom sex olika vårdområden.

Avslutningsvis kan vi konstatera att det inte bara pågår ett omfattande arbete med att genomföra undersökningar utan att många kommuner och landsting också arbetar med att utveckla de egna verktygen för att ta reda på hur medborgare och brukare uppfattar verksamheten. Av intervjuerna framgår att resultaten från medborgar- och brukarundersökningar kompletteras med olika former av intervjuer, fokusgrupper och dialogmöten.



## Hur kan uppfattningar om kvalitet samlas in?

Statskontorets uppdrag har varit att pröva och genomföra en lämplig form av undersökning av allmänhetens och företags uppfattningar om kvalitet i offentlig verksamhet. I en kortare utblick redovisar vi också hur Danmark, Finland och Norge arbetar med motsvarande frågor. Vid sidan av frågan om hur allmänheten och företagen uppfattar kvaliteten i offentlig verksamhet har vi också tittat på hur kommuner och landsting arbetar med medborgar- och brukarundersökningar. Syftet med denna avslutande del är att diskutera uppfattningar i olika grupper, hur vi kan förstå dessa och hur vi kan gå vidare för att utveckla arbetet med att undersöka uppfattningar om kvalitet i offentlig verksamhet.

Inom ramen för uppdraget har vi dels etablerat ett treårigt samarbete med SOM-institutet vid Göteborgs universitet för att undersöka allmänhetens uppfattningar, dels genomfört en undersökning riktad till företag.

Samarbetet med SOM-institutet ger oss en möjlighet att beskriva hur allmänheten uppfattar att fem statliga myndigheter sköter sitt arbete och hur fyra verksamheter som kommuner och landsting ansvarar för fungerar. Vi har valt att undersöka myndigheter och verksamheter som har omfattande kontakter med allmänheten. Vi har också valt att fokusera på både nöjdhet och förtroende för att få flera mått på hur allmänheten uppfattar förvaltningens prestationer. Fördelen med detta är att vi får övergripande, sammanfattande och beprövade mått på allmänhetens uppfattningar. Nackdelen är att vi blir något begränsade när det gäller antalet myndigheter och verksamhetsområden som allmänheten får bedöma.

I och med att vi enbart fångar uppfattningar om fem myndigheter och fyra verksamhetsområden har vi begränsade möjligheter att uttala oss om offentlig verksamhet i stort. Myndigheter och verksamhetsområden är valda så att de ändå ska spegla offentlig verksamhet som stora delar av befolkningen på något sätt är berörda av. Trots att vår undersökning är begränsad och att vi inte kan uttala oss om hur allmänheten uppfattar fler än just de myndigheter och verksamheter som vi faktiskt ställer frågor om, menar vi ändå att vi ger en god spegling av allmänhetens uppfattningar om offentlig verksamhet. Genom samarbetet med SOM-institutet har vi dessutom goda förutsättningar för att i framtiden utöka antalet myndigheter och verksamhetsområden som vi frågar om.

Till skillnad från allmänheten är företag en grupp vars relationer till offentlig verksamhet som vi vet relativt lite om. Vi har därför genomfört en undersökning riktad till icke-offentligrättsliga företag med minst en anställd. Vi har dels ställt samma frågor som till allmänheten, dels mer detaljerade frågor om företagens erfarenheter av sina möten med offentlig verksamhet. Även i denna del har vi varit tvungna att begränsa oss när det gäller antalet myndigheter och verksamheter som vi ställt frågor om. Precis som i undersökningen riktad till allmänheten har vi valt att fokusera på myndigheter och verksamheter som många företag antas vara berörda av.

### **Är allmänheten och företagen nöjda med vad de får?**

Vad säger då resultaten från våra två undersökningar om kvaliteten i offentlig verksamhet? Den bild som framträder är att såväl allmänhet som företag är relativt nöjda med hur statliga myndigheter sköter sitt arbete och hur den verksamhet som kommuner och landsting ansvarar för fungerar. Det gäller i synnerhet Skatteverket, räddningstjänsten och sjukvården. Även när det gäller de myndigheter som allmänhet och företag upplever som mindre väl fungerande är uppfattningarna samstämmiga. Både allmänheten och företagen är mindre nöjda med hur Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen sköter sitt arbete.

Bilden av att man är nöjd med vad man får blir ännu mer tydlig om vi också ser till de som uppfattar att offentlig verksamhet fungerar dåligt – det vill säga de som är missnöjda. Om en individ uttrycker missnöje är det också rimligt att anta att denne upplever kvaliteten i verksamheten som mindre god. Med några undantag är denna grupp förhållandevis liten (se tabell 1, 15, 17 och 18), så även ur detta perspektiv är det möjligt att hävda att allmänhet och företag uppfattar kvaliteten som god.

### **Vissa är mer nöjda än andra**

I sammanhanget är det också viktigt att framhålla att bedömningen av offentlig verksamhet varierar mellan grupper av individer och grupper av företag (se till exempel tabell 2, 5 och 16). I analyserna av allmänhetens uppfattningar har vi lagt särskilt fokus vid egenskaper som kön, ålder och utbildning och vid betydelsen av att ha en relation till offentlig verksamhet, det vill säga att vara brukare. Företagens uppfattningar har vi analyserat med utgångspunkt i företagets storlek och var i landet som de huvudsakligen har sin verksamhet. Analyserna visar hur olika strukturella egenskaper påverkar både allmänhetens och företags uppfattningar om offentlig verksamhet.

Ser vi till allmänhetens uppfattningar visar sig ålder ha betydelse för hur en individ uppfattar offentlig verksamhet. En förklaring är att ålder relaterar till vilken fas i livet som en människa befinner sig i. Vi har till exempel kunnat se att äldre är mer nöjda med äldreomsorgen och sjukvården än yngre. Yngre är å sin sida mer nöjda med grundskolan. De yngre saknar också oftare uppfattning om verksamheter eller myndigheter. Av våra analyser framgår också att utbildning har betydelse för uppfattningar om offentlig verksamhet. Högutbildade är ofta mer nöjda och har vanligtvis ett högre förtroende för samhällsinstitutioner, men inte alltid. Sjukhusvård och äldreomsorg är två verksamhetsområden som lågutbildade är mer nöjda med jämfört med högutbildade. I sammanhanget bör det också poängteras att flera av faktorerna hänger samman, till exempel ålder och utbildningsnivå. Av analysen framgår också att det är relativt små skillnader i uppfattningar mellan kvinnor och män. Det gäller

dock inte om vi ser till gruppen brukare. Inom denna grupp är kvinnor mer nöjda än män.

Ett annat exempel på hur olika strukturella egenskaper påverkar uppfattningar är skillnaderna mellan små, medelstora och stora företag. Vår bild är att medelstora företag är mer positiva i sina uppfattningar av myndigheters arbete i jämförelse med små och stora företag. Vi kan också konstatera att de mindre företagen i högre grad saknar uppfattningar om myndigheter än de större företagen. En möjlig förklaring till detta är att mindre företag har färre myndighetskontakter än större företag – bland annat som en följd av att de har färre anställda.

Analysen av var i landet som ett företag har sin huvudsakliga verksamhet visar inte på några tydliga resultat. En förklaring kan vara att näringslivsstrukturen varierar över landet, men vi har dess värre inte haft någon möjlighet att pröva detta antagande i våra analyser.

### **Verksamhetens karaktär har också betydelse för allmänhetens och företagens uppfattningar**

Allmänhet och företag är särskilt nöjda med myndigheter och verksamheter som sysslar med frågor som rör stora delar av befolkningen och som ansvarar för icke-behovsprövad välfärd. Verksamheter som polis, sjukvård och räddningstjänst uppfattas mer positivt jämfört med verksamheter som riktar sig till särskilda grupper eller som är behovsprövad. Ett tydligt exempel på det är hur allmänhet och företag uppfattar Skatteverket respektive Försäkringskassan. Oavsett om vi ser till allmänhetens eller företagens uppfattningar hamnar Skatteverket i toppen, medan Försäkringskassan hamnar i botten.

### **Nöjda brukare bland allmänheten och företagen**

Ett annat resultat som pekar mot att den offentliga verksamheten har förhållandevis god kvalitet är att de som varit i kontakt med verksamheten – brukarna – är betydligt mer nöjda jämfört med individer eller företag som inte har varit i kontakt och som därmed saknar erfarenhet av verksamheten. Hur nöjda



brukarna är om vi ser till allmänheten varierar. Inom verksamhetsområden där relationen till det offentliga snarare är i form av att vara klient är brukarnas uppfattningar inte lika positiva. För de institutioner som producerar behovsprövad verksamhet och där den enskilde är mer av klient än brukare och finansiär kan ”nöjd” också antas vara något annat. Även bland företagen är det tydligt att de som har varit i kontakt med myndigheter är mer nöjda och mer positiva i sina bedömningar av offentlig verksamhet jämfört med de grupper som inte har varit i kontakt.

### **Långsamt föränderliga uppfattningar**

Samarbetet med SOM-institutet och den undersökning vi har genomfört riktad till företag ger oss en ögonblicksbild av hur allmänheten respektive företagen uppfattar offentlig verksamhet. Vi vet också betydligt mycket mer om allmänhetens uppfattningar jämfört med företagens. Ett uttryck för detta är att samarbetet med SOM-institutet också ger oss möjlighet att, vid sidan av ögonblicksbilden, visa på hur utvecklingen och förändringen av uppfattningar sett ut under en tioårsperiod. Samarbetet gör det dessutom möjligt att analysera allmänhetens förtröende för offentlig verksamhet.

När vi analyserar utvecklingen över tid är förändringarna i uppfattningar om offentlig verksamhet, men också i förtröende, jämförelsevis små. Sett över ett decennium är det få verksamhetsområden eller institutioner där det skett kraftiga förändringar i allmänhetens uppfattningar. Större förändringar i uppfattningar kan ofta förklaras av händelser som har betydelse för opinionen i stort och inte enbart för bedömningen av offentlig verksamhet. Ett exempel på detta är att under valår blir allmänheten generellt sett mer positiv i sina bedömningar och det gäller inte enbart uppfattningar om offentlig verksamhet.

Även om vi bara har kunnat se små förändringar i allmänhetens uppfattningar av offentlig verksamhet finns det en negativ trend inom flertalet av de undersökta verksamhetsområdena. Generellt har allmänhetens uppfattningar om offentlig verksamhet blivit mer negativa under den senaste tioårsperioden. De verk-

samhetsområden som går mot strömmen är de som landstingen ansvarar för. När det gäller dessa verksamhetsområden är bedömningen i stället positiv (se tabell 3).

I analyserna framträder också en bild av att även om uppfattningarna om offentlig verksamhet blir något mer negativa över tid, består de strukturella mönstren. Om vi tittar i backspegeln är det tydligt att skillnaderna mellan olika grupper är relativt konstanta över tid. Kvinnor är mer positiva till offentlig verksamhet, yngre saknar uppfattning i högre grad och högutbildade är oftare mer positiva, förutom när det gäller vårdsektorn. Det är tydligt att bedömningarna hänger samman med var i livet som en person befinner sig. Men det handlar också om betydelsen av berördhet och att vi är berörda av olika typer av offentliga verksamheter under olika skeden av livet.

Frågan är nu hur vi ska se på en utveckling där vi dels har en negativ trend över tid, dels bestående skillnader mellan olika grupper av allmänheten. Ska vi rikta uppmärksamheten mot den allmänna uppfattningen om offentlig verksamhet eller ska vi fokusera på de strukturella skiljelinjer som fortfarande finns kvar? Med utgångspunkt i hur offentlig verksamhet finansieras och att beslut om verksamheternas mål och inriktning fattas av de folkvalda finns det skäl att göra både och.

### **Det finns ett värde av att mäta uppfattningar av kvalitet på en övergripande nivå**

Det är givetvis möjligt att ha invändningar mot den här typen av mer övergripande mätningar av uppfattningar om kvalitet i offentlig verksamhet. En sådan invändning skulle kunna vara att undersökningarna inte ger tillräckligt detaljerad information för att det ska vara möjligt att utveckla verksamheten. De resultat som vi får fram är på en allt för övergripande nivå för att vi ska kunna förstå vad det är i verksamheterna som uppfattas som bra eller dåligt. Denna invändning är förvisso helt riktig, men vi menar ändå att den missar sitt mål, eftersom det inte är det som är syftet med den här typen undersökningar. Om målet med mätningarna är en utveckling av verksamheterna finns redan

myndigheternas och verksamheternas egna brukarundersökningar att tillgå. Den typ av undersökning som vi presenterar här ska mer ses som ett sätt att följa utvecklingen av förvaltningens kvalitet över tid och som ett underlag för diskussion av myndigheters och verksameters prestationer på en övergripande nivå.

En annan invändning skulle kunna vara att det finns en rad faktorer som förklarar varför allmänhetens och företagets uppfattningar ser ut som de gör. Det kan till exempel röra sig om föreställningar, skillnader i förväntningar, mediernas rapportering, bedömningar av politiska beslut och ideologiska värderingar. Även om det stämmer att det finns många bakomliggande faktorer menar vi att mätningarna också säger något om myndigheters och verksameters prestationer och förmåga att leverera de tjänster och värden som de har till uppgift att leverera.

De uppfattningar som vi presenterar i rapporten ger oss inte hela kartan utan bara viss information om hur terrängen ser ut. Måten fungerar enbart som indikatorer på om förvaltningens tjänster har god kvalitet eller inte. För att vi ska kunna säga något samlat om kvaliteten i offentlig verksamhet behöver vi andra kompletterande källor, som till exempel myndigheternas och verksamheternas egna brukarundersökningar och olika mått på observerad kvalitet. Tillsammans och sammanvägt kan detta säga oss något om kvaliteten i offentlig verksamhet.

I ett uppdrag som löper parallellt med detta uppdrag ska Statskontoret lämna förslag på hur en samlad och systematisk uppföljning av förvaltningens produktivitet, kvalitet och effektivitet kan uppnås. Samtidigt har Statskontoret också i uppdrag att ta fram en samlad redovisning av den offentliga sektorns utveckling. Vår bedömning är att den typ av mer övergripande undersökningar av allmänhetens och företagets uppfattningar som vi har prövat och genomfört inom ramen för vårt uppdrag kan vara en viktig del i en sådan samlad redovisning.

## En vidareutvecklad mätserie

Vårt uppdrag har varit att pröva och genomföra en lämplig undersökning av allmänhetens och företagens uppfattningar om offentlig verksamhet. Ur analyserna framträder en bild av en offentlig verksamhet som har en förhållandevis god kvalitet. Det gäller både om vi ser till de nya frågor som vi har utvecklat tillsammans med SOM-institutet och analyserna över tid. Vi menar dock att det finns skäl att fundera vidare över hur man kontinuerligt och systematiskt kan följa upp hur allmänhet och företag uppfattar kvalitet i offentlig verksamhet. En kontinuerlig uppföljning gör det möjligt att analysera om och hur olika åtgärder och insatser påverkar verksamheternas kvalitet och allmänhetens och företagens uppfattningar om verksamheten. Detta är också något som vi har sett prov på i vår internationella utblick.

En kontinuerlig uppföljning av hur allmänheten och företagen uppfattar kvalitet i offentlig verksamhet kräver dock att vi funderar över *vilka myndigheter och verksamheter som ska följas upp, hur ofta uppföljningen ska göras och hur resultaten ska användas*. Det gäller såväl uppföljningen av allmänheten som av företagen. Samtidigt är det viktigt att se allmänhet och företag som två olika grupper och uppföljningen måste därför vara utformade för respektive grupp.

## Fokus på myndigheter och verksamheter med många medborgarkontakter

Om vi först ser till hur allmänhetens uppfattningar kan följas upp har Statskontoret för avsikt att utveckla samarbetet med SOM-institutet. Till nästa undersökning – som genomförs under hösten 2011 – har vi för avsikt att byta ut ett antal av de myndigheter och verksamhetsområden som ingått i årets undersökning. Vi kommer i stället att låta allmänheten utvärdera och bedöma hur tre nya myndigheter sköter sitt arbete och hur två nya verksamhetsområden fungerar. Det betyder att två av de myndigheter och två av de verksamheter som ingick i årets undersökning också kommer att vara med i nästa undersökning. På så vis blir det möjligt att både samla in information om nya myndig-

heter och verksamheter och att bygga upp tidsserier över hur allmänheten uppfattar olika myndigheter och verksamheter.

Vår ambition är att även fortsättningsvis ha myndigheter och verksamheter med många medborgarkontakter och som många människor är berörda av i blickfånget. Till höstens undersökning kan det till exempel bli tal om att titta närmare på hur allmänheten uppfattar att de statliga myndigheterna Trafikverket, Kronofogdemyndigheten och Socialstyrelsen sköter sitt arbete. När det gäller de verksamheter som kommuner och landsting ansvarar för kan det bli aktuellt att följa upp förskolan, primärvården eller kollektivtrafiken.

Genom att variera vilka myndigheter och verksamhetsområden som vi ställer frågor om får vi möjlighet att bygga upp ett mer omfattande material över hur allmänheten uppfattar kvalitet i offentlig verksamhet. Det insamlade materialet kommer också att analyseras tillsammans med forskare vid SOM-institutet, vilket gör det möjligt att också utveckla uppföljningen såväl analytiskt som innehållsligt och metodologiskt.

Fördelen med att genomföra en övergripande undersökning är att resultaten tecknar en bred bild av allmänhetens uppfattningar. Att brukare har andra uppfattningar än icke-brukare visar bara att det finns ett behov av att enskilda myndigheter och verksamheter också genomför egna brukarundersökningar. Brukarundersökningarna ger, vilket också vår kartläggning av kommuners och landstings undersökningar visar, en mer detaljerad och nyanserad kunskap om hur de som är berörda av en specifik verksamhet uppfattar den. Dessa undersökningar görs också oftast i syfte att utveckla verksamhetens service och tjänster. Genom att kombinera övergripande medborgarundersökningar med undersökningar av brukare kan man få en mer heltäckande bild av allmänhetens uppfattningar om kvaliteten i offentlig verksamhet.

## **Samordning kan ge värdefull information om brukarnas uppfattningar**

Statskontoret har i en tidigare utredning (*Uppfattningar om statsförvaltningen* 2009:1) pekat på att det är svårt att jämföra resultat mellan olika myndigheters brukarundersökningar. Detta eftersom undersökningarna sinsemellan är så olika. Ett sätt att komma runt detta problem är att för ett mindre antal myndigheter med många medborgarkontakter utforma ett begränsat antal gemensamma frågor som i framtiden skulle kunna ingå som en del i myndigheternas egna undersökningar. Att ta fram och utveckla frågor som andra aktörer kan använda sig av är något som bland annat Ungdomsstyrelsen arbetat med i uppföljningen av den lokala ungdomspolitiken. I Danmark arbetar Finansdepartementet på samma sätt när det gäller undersökningar av upplevd kvalitet i kommunal verksamhet. Samtidigt ska möjligheterna med jämförelser mellan myndigheter inte överdrivas. Även om myndigheterna ställer samma frågor kvarstår problemet med att jämföra myndigheter som ansvarar för olika verksamhetsområden och agerar under olika förutsättningar.

Staten har också ett behov av att kunna följa upp hur brukare av kommunal och landstingskommunal verksamhet upplever kvaliteten i tjänster och service. Inom områdena äldreomsorg och hälso- och sjukvården finns det också goda förutsättningar att jämföra upplevd kvalitet mellan olika kommuner och landsting. Eftersom det finns standardiserade nationella undersökningar på dessa områden är det också möjligt att följa utvecklingen av kvalitet på en övergripande nivå. Inom ett flertal andra områden inom sektorn är dock förutsättningarna för att jämföra mindre goda. Det rör sig bland annat om utbildningsområdet, individ- och familjeomsorgen och kollektivtrafiken. Trots detta finns det även inom dessa områden ett behov av att kunna följa utvecklingen på en övergripande nivå. För dessa områden finns det därför anledning att se över förutsättningarna för nationell samordning. Ett sätt att åstadkomma detta är att precis som för myndigheternas brukarundersökningar utveckla ett begränsat antal standardiserade frågor som kan användas i de brukar-

undersökningar som genomförs inom verksamheterna. Ett exempel på en sådan lösning är de frågor och index som RKA har utvecklat för områdena hemtjänst och särskilt boende.

### **Företagen – en svårångad grupp**

När det gäller företagens uppfattningar finns det också anledning att fundera över hur vi kan utveckla en lämplig form av undersökning. I den undersökning som vi har genomfört var svarsfrekvensen – i likhet med det absoluta flertalet undersökningar som vänder sig till företag – låg, strax under 50 procent. Av de företag som besvarade undersökningen var det också en stor andel som saknade uppfattning om myndigheter och verksamheter. Våra analyser har också visat att betydelsen av kontakt med en myndighet eller verksamhet är central när det gäller företagets bedömning. De som inte varit i kontakt med en myndighet saknar ofta uppfattning om myndigheten.

En tänkbar förklaring till den låga svarsfrekvensen är att det sällan är en enda person på företaget som sköter kontakterna med det offentliga utan att olika delar av ett företag har olika kontakter med och därmed också olika erfarenheter av till exempel statliga myndigheter. För att besvara en enkät om hur statliga myndigheter sköter sitt arbete och olika verksamheter fungerar krävs därför att fler personer inom företaget involveras. Om vi vill utveckla mätningarna av företagens uppfattningar om offentlig verksamhet måste vi därför fundera över vem inom ett företag som ska representera företagets uppfattning och bedömning av offentliga verksamheter.

Vi menar därför att det finns anledning att överväga om inte en undersökning av företagens uppfattningar bör ställas till de som har varit i kontakt med en eller flera myndigheter. Ett sådant tillvägagångssätt skulle sannolikt resultera i en högre svarsfrekvens och mer kvalitativa svar. Ett förslag för att bättra kunna följa förvaltningens utveckling skulle vara att precis som i fallet med allmänheten utnyttja myndigheternas egna brukarundersökningar. Myndigheternas undersökningar skulle i sådana fall kunna kompletteras med ett antal gemensamma frågor

som skulle göra det möjligt att följa hur företagens uppfattningar av kvalitet utvecklas över tid. Ett problem med denna lösning är att vi då inte får information om hur företagen uppfattar kvaliteten i de verksamheter som kommuner och landsting ansvarar för.

### **Med vilken kontinuitet bör undersökningarna genomföras?**

Oavsett hur man väljer att lägga upp och utforma en undersökning av allmänhetens och företagens uppfattningar om kvalitet i offentlig verksamhet kan det diskuteras hur ofta det är meningsfullt att genomföra sådana riktade uppföljningar. För att komma fram till ett svar på den frågan måste vi först diskutera vad uppföljningen ska syfta till. Ska uppföljningen fungera som en värdemätare på uppfattningar där vi i första hand är intresserade av att se förändring över tid, eller är syftet att få en mer djupbottnad kunskap om allmänhetens och företagens uppfattningar om offentlig verksamhet?

Om syftet främst är att vara en värdemätare på allmänhetens och företagens uppfattningar och att fånga förändring över tid är regelbundenhet, nedslag med kortare tidsintervall och långsiktighet att föredra. Är syftet i stället att få till stånd en djupare analys av allmänhetens och företagens uppfattningar är det snarare viktigt att mätningarna är omfångsrika och skapar goda förutsättningar för analys.

I diskussionen om hur regelbundet undersökningarna ska genomföras bör vi också ta hänsyn till erfarenheterna från motsvarande arbete i Finland. En sådan erfarenhet är att det inte är nödvändigt att genomföra årliga undersökningar. Skillnaderna mellan åren är så pass små att årliga uppföljningar inte är motiverade. Vår analys visar också att kapaciteten i det insamlade materialet inte utnyttjas fullt ut. Motsvarande problem har också diskuterats i Norge i samband med beslut om det fortsatta arbetet med de relativt omfattande medborgar- och brukarundersökningar som man genomför där. Vi vill därför understryka att det är viktigt att uppföljningarna – oavsett hur de utformas – hålls på en rimlig nivå.



### **Hur ska resultaten användas?**

En slutsats som vi kan dra från vår internationella utblick och från undersökningen av kommuners och landstings arbete med medborgar- och brukarundersökningar är att materialet från mer övergripande undersökningar inte kommer till användning i den utsträckning som var avsett från början. För de enskilda verksamheterna måste materialet vara relativt detaljerat för att vara av intresse. Däremot kan resultat av den övergripande karaktär som redovisas här ingå som en viktig del i en utvecklad och samlad uppföljning av staten.

Ett sätt att använda resultaten från de undersökningar som redovisas i uppdraget är att jämföra resultaten för myndigheter och verksamheter med varandra. Uppfattningar om myndigheter kan analyseras i sig, men uppfattningarna om myndigheter och verksamhetsområden och förändringen av bedömningar kan också betraktas i relation till enskilda händelser, förändringar i politik med mera. Om uppfattningarna redovisas som en jämförelse är det nödvändigt att i en sådan jämförelse beakta myndigheters och verksamheters särart.



## Referenser

Företagarna (2008) *Myndighetsranking 2008. Så klarar myndigheterna service och bemötande gentemot små företag.*

Goul, Andersen & Hoff (2001), *Democracy and citizenship in Scandinavia.* Basingstoke: Palgrave.

Holmberg, Sören & Weibull, Lennart (2007) *Det nya Sverige.* Göteborg: SOM-institutet, Göteborgs universitet.

Holmberg, Sören & Weibull, Lennart (2008) *Skilda Världar.* Göteborg: SOM-institutet, Göteborgs universitet.

Holmberg, Sören & Weibull, Lennart (2009), *Svensk höst.* Göteborg: SOM-institutet, Göteborgs universitet.

Holmberg, Sören & Weibull, Lennart (2010) *Nordiskt ljus.* Göteborg: SOM-institutet, Göteborgs universitet.

Johansson, Susanne (2010) *Regional demokrati i Skåne i*  
Johansson, Susanne (red) *Regional demokrati. Om politik och medier i Skåne.* Göteborg: SOM-institutet, Göteborgs universitet.

Johansson, Susanne & Nilsson, Lennart (2010a) *Samhälle Opinion Medier. Västra Götaland.* Göteborg: SOM-institutet, Göteborgs universitet.

Johansson, Susanne & Nilsson, Lennart (2010b) *Samhälle Opinion Medier. Skåne.* Göteborg: SOM-institutet, Göteborgs universitet.

Newton, Kenneth (2007) *Social and political trust*. I Russel, Dalton & Klingeman, Hans-Dieter *Oxford handbook of political behavior*. Oxford: Oxford University press.

Nilsson, Lennart (2010) *En region blir till*. Göteborg: SOM-institutet, Göteborgs universitet.

Näringslivets regelnämnd (2009) *Regelbarometern 2009. Företagares syn på regeringens regelförenklingsarbete*.

Näringsdepartementet (2008) *En märkbar förändring i företagets vardag*. Regeringens handlingsplan för regelförenklingsarbetet.

OECD (2010) Workshop proceedings: OECD workshop in Istanbul 21-22 June 2010) on “*Measuring progress in regulatory reform through the use of perception surveys*”. GOV/RPC/(2010)21/ANN.

Skatteverket (2008) *Företagens synpunkter på Skatteverkets sätt att arbeta*. (Rapport 2008:4)

Statskontoret (2002) Att ta reda på vad folket tycker (2002:12)

Statskontoret (2009) Uppfattningar om statsförvaltningen (2009:1)

Svenskt näringsliv (2011) *Bättre service för ett bättre lokalt företagsklimat*.

Tillväxtverket (2008) *Företagens villkor och verklighet 2008 dokumentation och svarsöversikt*.

Van de Walle, Steven & Bouckaert, Geert (2007) *Perceptions of productivity and performance in Europe and The United States*. International Journal of Public Administration, Volume 30, Issue 11, 2007.

## Summary

Ultimately, the public and businesses determine whether public administration provides high-quality services. This was laid down by the Government in its 2010 Bill on administrative policy. In the Bill, the Government also points out the need for more systematic monitoring of how public administration is developing. As part of the work involved in such monitoring, the Government assigned the Swedish Agency for Public Management to carry out a survey of views, among the public and businesses, of quality in public services. The assignment also included studying and analysing both corresponding work in Denmark, Finland and Norway, on the one hand, and Swedish municipalities' and county councils' work on surveys of citizens and users on the other.

### **Three-year cooperation with the SOM Institute**

Within the framework of the assignment, the Agency for Public Management embarked on a three-year cooperation programme with the SOM (Society, Opinion, Media) Institute at the University of Gothenburg. The purpose of this cooperation is to provide information about, first, public opinion concerning standards in central government agencies' work and, second, the workings of certain areas of activity for which municipalities and county councils are responsible. The material also includes issues of public confidence in a range of community institutions and the people who work there. The SOM Institute's time series also permit analysis of how the public's views have developed and changed over a ten-year period. In this year's survey the public have been asked to evaluate how the Swedish Public Employment Service, the Swedish Board for Study Support (CSN), the Swedish Social Insurance Agency, the Swedish Police Service and the Swedish

Tax Agency perform their functions and how well compulsory schooling and healthcare, rescue and elderly care services work.

The advantage of this is that it gives us access to overarching, summary, proven measures and good prospects of developing our monitoring in terms of analysis, content and methodology alike.

### **We know less about businesses than about the public**

Today, little is known about how companies perceive their contacts with public services. To a large extent, this appears to be a matter of having previously seen companies primarily as producers of goods and services, not as consumers. Our contacts with research in the area show that few similar surveys have been conducted and the surveys carried out have commonly addressed the task of regulatory simplification. In this part of our assignment, it has therefore not been possible to bring about cooperation similar to what we have with the SOM Institute. We have therefore opted to implement a questionnaire survey directed at 4,000 companies that are not governed by public law and have at least one employee.

Our survey included posing the same questions as to the public. The companies were asked to judge how they consider that 11 public agencies perform their work: the Swedish Public Employment Service, the Swedish Work Environment Authority, the Swedish Companies Registration Office, the Swedish Social Insurance Agency, the Swedish Competition Authority, the County Administrative Board, the Swedish Pensions Agency, the Swedish Tax Agency, Statistics Sweden and the Swedish Agency for Economic and Regional Growth. Each company also assessed the standard of work in the municipality and county where the company has its principal operations. The municipal and county-council activities surveyed were child care, electricity supply, healthcare, compulsory schooling, roads, public transport, rail transport (long-distance services), sanitation and waste management, rescue services and care of the elderly. In addition, the survey

included issues concerning regulatory simplification, service, response, accessibility, legal security and efficiency.

### **The survey gives an overall picture of public administration**

The survey we carried out provides an overview of how the public and businesses perceive the quality of public services. The agencies and areas of activity included in the survey were selected to reflect public services that affect large segments of the population in some way. Although the survey covers only twelve agencies and ten areas of activity, we believe that it is valuable to compile general summaries of how the public and companies perceive various parts of public administration. This is because it permits comparison of different agencies and activities. The idea is, moreover, to compile long time series that will make it possible in the future, too, to follow development over time. The report may also be seen as a springboard for a more long-term, continuous discussion about the quality, services and response of the public sector and how surveys of public and corporate perceptions can serve as part of the monitoring of public administration.

### **Are the public and companies pleased with what they get?**

As for the quality of public administration and services, are the public and companies satisfied with what they get? Our analyses within the framework of the assignment suggest that they are broadly satisfied.

Our survey shows that both the public and companies are relatively pleased with the manner in which central public agencies conduct their work and with the workings of activities for which municipalities and county councils are responsible. In all the agencies and activities included in the survey, broadly speaking, a higher proportion of respondents state that they consider that activities work well than the proportion who think they work poorly. The respondents were especially satisfied with the Swedish Tax Agency, the rescue services and healthcare. The public also approve of how the Police conduct their work. Companies give the highest scores to the Swedish

Companies Registration Office and the municipalities in which the companies' operations mainly take place.

The analyses also show that there are few agencies that the public and businesses are dissatisfied with. The exceptions are the Social Insurance Agency and the Public Employment Service, with which the public in particular, but also companies, show a degree of dissatisfaction. The survey of perceptions among the public shows negative net scores for both these agencies, which means that a higher proportion think they perform their work poorly than the proportion thinking that they perform it well.

Perceptions also diverge among agencies and areas of activity. Both the public and companies are satisfied with agencies and activities that are engaged in issues affecting large segments of the population and in charge of non-means-tested services. The Police, healthcare and rescue services are thus perceived more positively than activities catering for special groups or that are means-tested, such as the Social Insurance Agency and elderly care.

When it comes to perceptions among the public, our survey also showed that confidence in institutions and those who work for them is relatively stable. Accordingly, public administration appears to have made some progress towards fulfilling the administrative-policy aim that citizens should have confidence and feel trust in the people who work in public services. From an international point of view, Swedes also have relatively high confidence in various social institutions. The analysis shows that public confidence in 'welfare institutions', such as healthcare services, compulsory schooling, the Police and higher education institutions, has been relatively constant since the mid-1980s. Looking at the period 1999–2009, however, we can see that public confidence in the Armed Forces and the Swedish Social Insurance Agency is falling.



### **Who you are has a bearing on how satisfied you are**

How people perceive public administration varies from one group of individuals or companies to another. In our analyses, we therefore chose to focus particularly on various types of structural characteristics. When it comes to the public's perceptions, we focused our attention on such characteristics as gender, age, education and the importance of being a user of public services. We analysed companies' views on the basis of the companies' size and the geographical location of their operations.

Regarding the views of the public, age proves to have a bearing on how people perceive public services. One explanation for this is that age is connected with the phase in life we are in. This, in turn, has a bearing on our contacts with the public sector, since we are in touch with certain activities only during certain phases of life. The survey shows, for example, that older people are more satisfied with elderly care and healthcare than young people. The young, for their part, are more satisfied with compulsory schooling. The analyses also show that education has a bearing on perceptions of public services. In many cases, people with higher education are more satisfied with, and have greater in, social institutions than people of low educational attainment. The rescue services, hospital care and elderly care are, however, three areas of activity that are rated more highly by people with low education than the highly educated.

The survey of companies' views shows that there are differences between small, medium-sized and large companies. Medium-sized companies tend to be more positive than small and large ones in their appraisals of agencies' work. The analyses also show that the small companies lack views about agencies to a higher degree than the larger ones. One possible explanation for this is that small companies have fewer contacts with agencies than larger companies.

### **Contact is crucial**

Overall, the analyses indicate that assessment of an agency or an activity depends to a high degree on how far the individual or the company carrying out the assessment is affected by the activity. The analyses show that users are substantially more satisfied than individuals or companies that have not been in contact with an agency and therefore lack experience of its work. Regarding the public, users' degree of satisfaction varies. When it comes to views about areas of activity where a person's relationship with the public sector, rather, takes the form of being a client, users' perceptions are less positive. Among companies, too, it is clear that those who have come into contact with agencies are more satisfied and more positive in their assessments of public-sector activities than the groups who have not been in contact with them.

### **Limited scope for international comparisons**

Studies of corresponding work in Denmark, Finland and Norway show that surveys of citizens' and users' views of quality in public services are a frequent feature of monitoring of the public sector. On the other hand, it is less common for companies' views of these activities to be monitored.

Norway and Finland regularly carry out major national surveys of how the public perceive public services. In both countries, special follow-up studies focusing on users are also carried out. In Finland, surveys have been carried out regularly since the turn of this century, while Norway carried out its first investigation in 2009. In Denmark, there is no coordinated national monitoring of public views. However, Denmark has a long tradition of user influence, which may explain why the monitoring done is based on local surveys of how users perceive various municipal activities. The purpose of the Danish surveys also differs from that in other countries studied, in the sense that the results are used mainly in the development of a specific activity. In Denmark, the national commitment is therefore a matter of developing technical solutions designed to

make it easier for municipalities or individual representatives of activities to carry out their own surveys.

The overview also shows that monitoring of companies' views of public services takes place on a relatively small scale. The monitoring that takes place is commonly confined to their views of regulatory simplification and the business environment.

In addition, our analysis shows that all countries devote fairly extensive resources to collecting and analysing information. However, these inputs do not appear to be on par with how the information is used to manage and develop activities. One conclusion is that the results are used on a very small scale. We have been unable to discern any continuous or systematic feedback to the countries' respective parliaments either.

Finally, the international studies show that the scope for comparing Swedish results with Denmark, Finland and Norway is limited. This is because the four countries' work is carried out with differing perspectives and levels of ambition. Moreover, there are differences in terms of the method used to gauge public and corporate views about quality. Nevertheless, there are some ways of making international comparisons through the surveys carried out by the European Commission or one of the university departments in EU member states. This could be done by, for example, using information from the Eurobarometer, the European Social Survey (ESS) or the World Value Survey.

### **Municipalities and county councils actively engaged in public and user surveys**

The survey of municipalities' and county councils' work on citizen and user surveys shows that active efforts are under way to monitor how citizens and users perceive quality in activities. Of the municipalities that replied to the questionnaire survey carried out by the Agency for Public Management, 90 per cent stated that they had carried out some form of citizen survey over the past five years. Two hundred and thirty municipalities

had taken part in Statistics Sweden's nationwide citizen survey on one or more occasions. Where the county councils are concerned, all except one county council had implemented a survey of this kind. From autumn 2011, all Sweden's county councils and regions will take part in the Health Care Barometer.

The survey also shows that many municipalities carry out continuous user surveys in the areas of education and elderly care. A high proportion of the municipalities also carry out surveys in the areas of individual and family social care, culture and recreation, and municipal technology. However, the surveys are carried out mainly in order to monitor and develop the municipalities' own activities.

The representatives of municipalities and county councils who have been interviewed in connection with the survey think the surveys serve as efficient tools for managing, monitoring and developing activities. The surveys are an integral part of the system of governance, in which they are used for such purposes as following up specific aims laid down by the administration, but also to capture signals on the kind of activity that works less well. The surveys are also used in reporting back to the political level.

The study shows that there is, at present, no scope for comparing the municipalities in terms of perceived quality. The surveys carried out by the municipalities are quite simply too different. Within the framework of Statistics Sweden's citizen survey, there are some ways of comparing results between participating municipalities, but for many of the areas national coordination is lacking. As for the county councils, the scope for comparing quality is better; this is because all the county councils participate in, or intend to participate in, the national patient questionnaire survey.

## **The road forward**

Today, numerous stakeholders are attempting, in various ways, to measure and monitor how the public, above all, perceive quality in public services. However, comparing the findings of the various surveys that are currently implemented is clearly not feasible; and it is hard to make any overall comment on quality in general. Nor do the measurements provide an entirely consistent picture of how public services are perceived. The Agency for Public Management therefore considers it valuable to implement surveys of public and corporate perceptions at an overarching level.

One lesson from this assignment is that there is reason to ponder further about how the views of the public and businesses can be continuously and systematically monitored. The Agency also intends to develop its cooperation with the SOM Institute further. The questions of how well central government agencies perform their work and how municipal and county-council activities are conducted will also be included in the SOM Institute's surveys in the years 2011 and 2012.

It is also vital to monitor user perceptions, in particular. Previous investigations and our survey show, however, that the user surveys carried out at activity level are so dissimilar that it is difficult to compare results from different surveys. The Agency's opinion is therefore that, for a small number of central government agencies and activities at municipal and county-council levels that have many contacts with citizens, it is advisable to draw up a limited number of joint questions about the quality of activities. These questions could, in the future, form part of the agencies' and activities' own user surveys.

Where companies' perceptions are concerned, there is reason to ponder how we can develop a suitable form of survey. In the survey carried out within the scope of the assignment, the response rate was just under 50 per cent. Of the companies that replied to the survey, there was also a high proportion that lacked opinions of agencies and activities. Our analyses have

also shown that the importance of contact with an agency or activity is central when it comes to companies' assessments. Those who have not been in touch with the administration often have no views.

One conclusion of the company survey is therefore that it should be considered whether a survey of corporate perceptions should not, instead, address those who have been in touch with one or more agencies or activities. In this case, it would also be possible to make use of the agencies' own user surveys, which in the event could be supplemented by a limited number of joint issues that would make it possible to study the trends of businesses' perceptions of quality over time.

# Bilaga 1

## Regeringsuppdraget



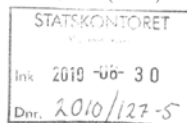
Finansdepartementet

Regeringsbeslut II 10

2010-06-23

Fi2010/3496 (delvis)

Statskontoret  
Box 8110  
104 20 Stockholm



*Enhet 1 9*

### Uppdrag till Statskontoret att genomföra en undersökning om allmänhetens och företagens uppfattningar om kvaliteten i offentlig verksamhet

#### Regeringens beslut

Statskontoret ska genomföra en undersökning om allmänhetens och företagens uppfattningar om kvaliteten i offentlig verksamhet i enlighet med vad som närmare framgår under Uppdraget nedan.

Uppdraget ska redovisas till regeringen (Finansdepartementet) senast den 29 april 2011.

#### Bakgrund

Det är medborgarna och företagen som ytterst avgör om förvaltningen har väl utvecklad kvalitet, service och tillgänglighet.

I propositionen Offentlig förvaltning för demokrati, delaktighet och tillväxt (prop. 2009/10:175) gör regeringen bedömningen att det behövs en mer samlad och systematisk uppföljning av förvaltningens utveckling. Som en del i en sådan uppföljning behövs enligt vad som framfördes i propositionen en samlad bild, bl.a. för att bättre förstå förändringar i kvalitet och produktivitet, för att utveckla förvaltningen och för att möjliggöra internationella jämförelser.

Statskontoret har haft regeringens uppdrag att utifrån statliga myndigheters befintliga undersökningar göra en sammanställning och analys av hur medborgare och företag uppfattar statsförvaltningen. Av Statskontorets redovisning (Statskontoret 2009:1) framgår att det inte är möjligt att ge någon samlad bild då myndigheternas undersökningar är alltför olika för att på ett meningsfullt sätt kunna sammanställas. Statskontoret har i tidigare uppdrag också visat på svårigheter med att genomföra en central medborgarundersökning (Statskontoret 2002:12).

Postadress 103 33 Stockholm	Telefonvärd 08 405 10 00	E-post: <a href="mailto:registrator@finance.ministry.se">registrator@finance.ministry.se</a>
Besöksadress Drottninggatan 21	Fax 08 21 73 86	Faksimil 117 41 FINANS 5

Det genomförs även brukar- och medborgarundersökningar i ett antal kommuner av bl.a. Statistiska centralbyrån.

#### Uppdraget

För att få en samlad bild och underlag för en mer strukturerad redovisning och bedömning av förvaltningens utveckling ska Statskontoret pröva och genomföra en lämplig form av undersökning om allmänhetens och företagens uppfattningar om kvaliteten i offentlig verksamhet. I redovisningen ska ingå en beskrivning av motsvarande arbete i Danmark, Finland och Norge. Statskontoret ska analysera förutsättningarna för att kunna jämföra resultat från dessa länder. I uppdraget ingår även att kartlägga och analysera de brukar- och medborgarundersökningar som genomförs inom kommuner och landsting. Statskontoret ska föra en dialog med Sveriges Kommuner och Landsting samt med de aktörer som utför dessa undersökningar.

På regeringens vägnar



Mats Odell



Martin Sparr

Kopia till

Finansdepartementet/KE/KL



## Slutnoter

<sup>1</sup> Prop. 2009/10:175.

<sup>2</sup> SOU 2005:110, *Jämförelsevis - Styrning och uppföljning med nyckeltal i kommuner och landsting*

<sup>3</sup> Holmberg & Weibull (2010), *Nordiskt ljus*.

<sup>4</sup> Newton, K (2007), *Social and political trust*, i *Oxford handbook of political behavior*.

<sup>5</sup> Prop. 2009/10:175, s. 30

<sup>6</sup> SOM-institutet (Samhälle, Opinion och Medier) genomför sedan 1986, nationellt, representativa befolkningsundersökningar med inriktning mot politik, medier, attityder och livsstilsvanor. Motsvarande undersökningar genomförs också regionalt i Västsverige sedan 1992 och sedan 2000 i Skåne. Syftet med SOM-undersökningarna är att studera förändringar i folks attityder och beteenden.

<sup>7</sup> Företagen som ingår i urvalet är icke-offentligrättsliga med minst en anställd. För en mer utförlig diskussion av urvalets avgränsning och dess konsekvenser se bilaga 2.

<sup>8</sup> Företagens villkor och verklighet 2008 dokumentation och svarsöversikt, Tillväxtverket

<sup>9</sup> Prop. 2009/10:175

<sup>10</sup> I samband med ett tidigare regeringsuppdrag har SOM-institutet på uppdrag av Statskontoret analyserat allmänhetens förtroende för myndigheter som lyder under staten. Analysen är en vidareutveckling av de analyser som presenterades i rapporten *Förtroendet för förvaltningen*. Den här gången har vi gått på djupet när det gäller hur olika brukargrupper uppfattar verksamheten. Syftet har varit att få ökad kunskap om allmänhetens bedömningar av hur offentlig verksamhet fungerar och studera utveckling över tid.

<sup>11</sup> Nilsson (2010), *En region blir till*.

<sup>12</sup> Se tabell 1 i bilaga 3.

<sup>13</sup> Jämför exempelvis med de brukarundersökningar som Socialstyrelsen genomför inom sitt arbete med Äldreguiden.

- <sup>14</sup> Nilsson (2010), *En region blir till*.
- <sup>15</sup> Analysen redovisas inte i tabellform, men återfinns i bilaga 5.
- <sup>16</sup> Johansson & Nilsson (2010), *Samhälle Opinion Medier. Västra Götaland & Samhälle Opinion Medier Skåne*.
- <sup>17</sup> Newton, K (2007).
- <sup>18</sup> Prop. 2009/10:175.
- <sup>19</sup> Se Holmberg & Weibull (2010) för en samlad redovisning över de institutioner som ingår i mätserien.
- <sup>20</sup> Holmberg & Weibull (2010), *Nordiskt ljus*.
- <sup>21</sup> Ett exempel är den undersökning som Statskontoret genomförde 2002 (Statskontoret 2002:12). I undersökningen ställdes bland annat frågor om medborgarnas förtroende för enskilda myndigheter. Resultaten visade att allmänheten hade förtroende för merparten av de tolv undersökta institutionerna. Svarsskalan var formulerad från 0-10. Samtliga institutioner hade ett medelvärde över fem. Högst var förtroendet för universitet och högskolor samt förskolan, lägst för äldreomsorg och Arbetsförmedlingen.
- <sup>22</sup> Analysen kan till del ses som en fördjupning av den tidigare rapport av förtroende för myndigheter som SOM-institutet tog fram på uppdrag av Statskontoret 2008 (Statskontoret 2009:1).
- <sup>23</sup> För en fullständig redovisning av analysen se bilaga.
- <sup>24</sup> I Holmberg & Weibull (2010) tabell 3 redovisas andelen som har mycket stort förtroende för motsvarande institutioner och grupper.
- <sup>25</sup> En analys av generellt institutionsförtroende visar på detta. Analysen bygger på en regressionsmodell där förtroende för samtliga 21 mätta institutioner ingår i en och samma modell. Se Holmberg & Weibull (2009), *Svensk höst*.
- <sup>26</sup> Se till exempel Holmberg & Weibull (2009), *Svensk höst*.
- <sup>27</sup> Holmberg & Weibull (2004), *Ju mer vi är tillsammans*.
- <sup>28</sup> En kontextuell förklaring till att resultat från den nationella SOM-undersökningen inte är helt jämförbara med den regionala SOM-undersökningen (Väst-SOM), särskilt vad gäller bedömningar av offentlig verksamhet, är att det politiska läget i Västra Götaland skiljer sig ifrån Sverige i övrigt. Inledningen av 2000-talet var turbulent i Västra Götalands som följd av den nya regionbildningen. Vid en jämförelse är det tydligt att befolkningen i Västsverige är något mer missnöjd med offentlig verksamhet jämfört med svenskarna i allmänhet. Att den lokala/regionala kontexten har betydelse och färgar upp-

fattningarna om offentlig verksamhet syns också tydligt om boende i Skånes uppfattningar om offentlig verksamhet jämförs dels med generella mönstret för Sverige, dels för resultaten i Västra Götaland (Johansson & Nilsson 2010a: 2010b).

<sup>29</sup> Van de Walle & Bouckaert (2007), *Perceptions of productivity and performance in Europe and the United States*.

<sup>30</sup> Jämför med exempelvis Newton (2007).

<sup>31</sup> I bilaga 2 diskuterar vi de metodologiska övervägandena inför genomförandet av undersökningen. Undersökning skiljer sig från andra liknande undersökningar eftersom den riktas till ett representativt urval och inte enbart till företag som varit i kontakt med (brukarundersökningar) med en viss myndighet.

<sup>32</sup> OECD-rapport GOV/RPC(2010)21/ANN.

<sup>33</sup> Analytiskt sker kontroll för detta genom kontroll för riksområde. Riksområde är en regionalindelning av Sverige för internationella statistiska ändamål. Statistiska centralbyrån är ansvarig för indelningen. Riksområdena är desamma som NUTS2 (motsvarande indelning gjord av Eurostat).

<sup>34</sup> I bilaga 2 redovisar vi hur materialet är viktat för att vi ska kunna generalisera resultaten för att vara giltiga för företag i Sverige. Eftersom materialet är viktat redovisas inte n-talen.

<sup>35</sup> Den kontaktfrekvens som vi rapporterar här är genomgående något högre än de nivåer som till exempel redovisas i den undersökning som Företagarna tidigare har genomfört.

<sup>36</sup> Statistikportalen Myndigheten för tillväxtanalys – Statistik över nystartade företag, uttagsdatum 2011-03-29

<sup>37</sup> Bolagsverket har bland annat till uppgift att informera om att driva och starta företag. Bolagsverket lämnar exempelvis genom webbplatsen verksamhet.se samlad information från flera myndigheter om regler för företagande. Detta är ett exempel på varför nystartade företag i högre grad kan antas vara i kontakt med myndigheten.

<sup>38</sup> Se tabell 2 i bilaga 3.

<sup>39</sup> Se tabell 3 i bilaga 3.

<sup>40</sup> Se tabell 3 i bilaga 3.

<sup>41</sup> Prop. 2009/10:175, s. 54

<sup>42</sup> Företagarnas Myndighetsranking 2008.

<sup>43</sup> Se tabell 7 i bilaga 3.

<sup>44</sup> Uppgifterna om företagets ålder baseras på uppgifter ur SCB:s företagsregister. Enligt SCB ändras uppgiften om företagets bolagsform eller huvudsakliga inriktning förändrats, vilket innebär att företag kan vara äldre än vad som framgår av registeruppgifterna.

<sup>45</sup> Tabellen redovisas inte i rapporten, men återfinns i bilaga 3

<sup>46</sup> Utöver andelen nöjda företag återger vi andelen företag som svarat att de saknar uppfattning i frågan. Detta ger en indikation på såväl kontaktfrekvens som om den person som har besvarat frågorna är en person som vanligtvis sköter företagets myndighetskontakter. I den nedre delen av tabellen är andelen som saknar uppfattning inom parantes.

<sup>47</sup> Se tabell 9 i bilaga 3.

<sup>48</sup> Se tabell 10 i bilaga 3.

<sup>49</sup> Se tabell 10 i bilaga 3.

<sup>50</sup> Företagens synpunkter på Skatteverkets sätt att arbeta. Resultat från en riksomfattande undersökning hösten 2007. Rapport 2008:4

<sup>51</sup> ”En märkbar förändring i företagets vardag” Regeringens handlingsplan för regelförenklingsarbetet 2009/10.

<sup>52</sup> Företagens uppfattningar om regelförenkling har bland annat undersökts via i Tillväxtverkets undersökningar. Näringslivets regelnämnd, en ideell förening som representerar ca 300 000 svenska företag, genomför återkommande en undersökning (Regelbarometern) där 600 företagare tillfrågas om de upplever om regelbördan har förändrats under det senaste året. Resultatet visar att 73 procent av företagen upplever att regelbördan inte minskat under det senaste året. Frågan om regelförenklingsarbetet fått ett generellt genomslag i företagens uppfattningar har bland annat undersökts av OECD. OECD har gjort en sammanställning av hur företagen i en rad länder ser på respektive lands arbete med regelförenkling. OECD lyfter också fram skillnaden mellan företagarnas uppfattningar om regelförenklingen och i vilken grad det objektivt har skett en regelförenkling. OECD menar att det finns en lucka i de undersökningar som tidigare har genomförts.

<sup>53</sup> *Uppfattningar om statsförvaltningen* (2009:1), Statskontoret

<sup>54</sup> *Samlad uppföljning av den offentliga sektorn – en kartläggning av arbetet i Danmark, Finland och Kanada samt Norge* (2011 Fi 2010/3495), Statskontoret.

<sup>55</sup> Goul Andersen & Hoff (2001), *Democracy and citizenship in Scandinavia*.

<sup>56</sup> Measuring government activity, OECD-rapport 2009:78ff

<sup>57</sup> *Medborgardialog - i kommuner och landsting* (2010), Sveriges Kommuner och Landsting.