



**LUNDS**  
UNIVERSITET

Lunds Universitet

Sociologiska Institutionen

## **Välfärdens flytande skepnad**

En litteraturstudie om tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter i Skandinavien och Storbritannien och hur denna tillit ser ut i relation till New Public Management

Författare: Clara Fröman

Kandidatuppsats: SOCK10, 15hp

Vårterminen 2022

Handledare: Magnus Ring

Författare: Clara Fröman

Titel: Välfärdens flytande skepnad

Kandidatuppsats: SOCK10, 15hp

Handledare: Magnus Ring

Sociologiska Institutionen, Vårterminen 2022

## ABSTRAKT

Metoder inspirerat från New Public Management har sedan 1980-talet implementerats i flera länders välfärdstjänster och statliga myndigheter. Länderna i Skandinavien och Storbritannien är några exempel på länder som anammat denna modell. Med ledord som konkurrensättning, upphandling av offentliga verksamheter, administrativa riktlinjer och produktivitet riskerar dock modellen att konkurrera ut andra viktiga värden i offentlig sektor som jämlikhet och universalism. Genom en sammanställning och kartläggning av befintlig forskning inom området har syftet med litteraturstudien varit att ge en kunskapsöversikt om hur tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter ser ut i Skandinavien och Storbritannien. Vidare har det undersökts hur denna tillit ser ut i relation till New Public Managements införande i statliga institutioner och myndigheter. Resultaten visar att tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter är starkare i Skandinavien än Storbritannien. Resultaten visar även att tillit till vissa statliga institutioner och myndigheter, som vården och skolväsendet, har försvagats till följd av New Public Management. Vidare tyder resultaten på att metoder av New Public Management gör välfärdsstater mindre universella. Det konstaterades även i slutsatserna att detta undersökningsområde kräver ett starkare fokus för framtida forskning.

Nyckelord: Tillit, statliga institutioner och myndigheter, regering, välfärdsstaten, New Public Management, Skandinavien, Storbritannien.

## Innehållsförteckning

1. Inledning och Bakgrund.....	3
1.2 Syfte, frågeställningar .....	5
1.3 Avgränsningar.....	5
1.4 Disposition.....	6
2. Teoretiskt ramverk.....	6
3. Metod.....	9
3.1 Sökstrategi, datainsamling & bearbetning av material.....	10
3.2 Urvalskriterier.....	12
3.3 Uppsatsens begränsningar.....	13
4. Presentation av det empiriska materialet.....	14
4.1 New Public Management i Skandinavien & Storbritannien.....	14
4.2 Tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter i Skandinavien & Storbritannien.....	16
4.3 Tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter i relation till New Public Management.....	19
5. Analys.....	21
5.1 Institutionernas utformning och tillit.....	21
5.2 Hur avsaknaden av tillit kan förklaras genom den sociala fällans logik.....	23
5.3 Det sociala kapitalets betydelse för tillit.....	25
6. Diskussion.....	26
7. Slutsatser.....	29
Referenslista.....	30

Bilaga 1: Artikelöversikt

Bilaga 2: Flödesschema

## 1. Inledning och Bakgrund

Forskning visar att personer med en stark tillit är mer benägna att utveckla sociala beteenden. De är välvilligt inställda till samarbete, positiva till ideella engagemang, mer benägna till att betala skatt och har generellt en god inställning till välfärdens områden och tjänster. Det ger i sin tur positiva konsekvenser för hela samhället. Höga nivåer av social tillit resulterar i bättre styrning som även genererar positiva effekter för tillit till statliga institutioner (Sønderskov & Dinesens 2016, s. 180 - 182). "Som en förhoppning om andra aktörers framtida pålitlighet" (Sztompka 1998, s. 21, egen översättning). Orden är Piotr Sztompkas förklaring av begreppet tillit som även kommer tillämpas i denna uppsats. Skandinaviska länder toppar ofta mätningar av tillit till statliga institutioner medan länderna inom Storbritannien visar sig ha lägre tillitsnivåer (Hudson 2006, s. 53). Hur kommer det sig att de skandinaviska länderna i termer av tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter särskiljer sig från andra västerländska länder såsom Storbritannien?

Under 1980-talet genomgick flera välfärdstater i världen omorganisering till följd av kritik för dess utövning (Schwartz 1994, s. 528). Kritiken bestod till stor del av bristande organisering och service av dålig kvalitet. Det framkom även kritik för den enskilde samhällsmedborgarens möjlighet till påverkan av systemet. En lösning på detta blev införandet av metoder inspirerat från den privata sektorn. Ett samlingsnamn för dessa metoder är New Public Management (härefter NPM), med ledord som konkurrensättning, upphandling av offentliga verksamheter av privata aktörer, kvalitetssäkring, administrativa riktlinjer och produktivitet (Rothstein & Blomqvist 2000, s. 46-52). Syftet med att implementera metoder av NPM är att kostnadseffektivisera och höja produktiviteten inom välfärdsområden (Burström 2015, s. 93). Dessa styrsätt genomsyrar välfärdens alla områden, till exempel vård, utbildning och äldreomsorgen. När NPM-åtgärder omnämns i uppsatsen syftar det på de specifika förändringar som skett inom statliga institutioner och myndigheter med koppling till NPM. Till dessa hör åtgärder som privatisering av välfärdstjänster, administrativa riktlinjer som organisationer ombeds att följa för att effektivisera verksamheten och utökade valmöjligheter av välfärdstjänster för individen (Rothstein & Blomqvist 2000, s. 52 - 57). Metoder inspirerade från NPM som implementerats i välfärden har dock fått motta kritik från forskare. Rothstein & Blomqvist (2000, s. 58 - 62) förklarar att

offentlig sektor utvecklats till en marknadsstyrd modell med implementering av NPM-åtgärder. För att denna modell ska fungera i samhällen krävs aktiva medborgare som tar reda på vilken utförare som utför den bästa tjänsten. Valfriheten gynnar således resursstarka grupper som är upplysta och medvetna om utbudet förklarar forskarna (Rothstein & Blomqvist 2000, s. 58 - 62). Vad händer när välfärden byter skepnad och går från statligt tillhandahållande av välfärdstjänster till att det i allt större utsträckning liberaliseras och privatiseras? Påverkas värden som tillit när välfärdens områden innefattar ett starkare fokus på effektivitet och administrativa riktlinjer?

Den nordiska modellen som de skandinaviska länderna tillhör karaktäriseras av tre grundpelare; ekonomisk förvaltning, offentlig välfärd och organiserad arbetsmarknad. Samtliga delar är avhängande de andra och samvariationen skapar en grund för de skandinaviska länderna som på många sätt särskiljer sig från andra länders samhällsorganisering (Dølvik et al., 2014, s. 20). Storbritannien har en lång historia av liberalt styre och välfärdssystemet har utformats därefter. De liberala värdena i välfärden tar uttryck i att individen ges frihet att ombesörja sociala tjänster på egen hand. Det råder stora samhälleliga och ekonomiska klyftor i Storbritannien. Storbritanniens dåvarande premiärminister Margaret Thatcher, som har blivit förknippad med NPM-modellen, var drivande i frågan om att göra offentlig sektor mer kostnadsreducerande och effektiv (Kaufmann 2013, s. 105 - 113). Storbritannien har en långt utvecklad implementering av NPM i statliga institutioner (Dunleavy et al., 2006, s. 468 - 469).

I denna uppsats appliceras Rothsteins (2003, s. 21 - 23) teori om sociala fällor och Putnams (1996, s. 201) teori om socialt kapital som teoretiskt ramverk på den studerade forskningen. Valet av teorier grundar sig i dess tillämpbarhet på uppsatsens syfte och frågeställningar. Båda teorierna faller sig naturligt att tillämpa på materialet eftersom forskarnas teorier kontinuerligt återkommer i både nationella och internationella undersökningar inom området av tillit. Det är således väl etablerade och gedigna teorier inom samhällsvetenskapen som tidigare använts inom tillitsforskning. Analysen kommer bestå av Rothsteins (2003) & Putnams (2000) teorier som appliceras på den litteratur och forskning som presenteras i kapitel 4. Teorierna kompletterar varandra eftersom Rothsteins teori om sociala fällor ser mer till rationella förklaringar på strukturell nivå som berör politiska faktorer, medan Putnams teori utgår från individnivå och ger en mer sociologisk förklaring till tillit. Teorierna utgör således en heltäckande analys på materialet, både på struktur- och individnivå.

## 1.2 Syfte och frågeställningar

Uppsatsens syfte är att undersöka hur tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter ser ut och hur det har gestaltats i forskningen på länderna i Skandinavien och Storbritannien. Uppsatsen syftar på så vis att bidra till en kunskapsöversikt och identifiera kunskapsluckor inom området. Vidare undersöks hur denna tillit ser ut i relation till NPM-åtgärder i statliga institutioner och myndigheter. För att kunna undersöka detta har frågeställningarna formulerats som följande:

- 1.) *Hur ser tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter ut i Skandinavien och Storbritannien?*
- 2.) *Hur ser denna tillit ut i relation till New Public Management?*

För att undersöka detta görs en kartläggning och sammanställning av befintlig forskning på området. Mot bakgrund av vad som nämnts ovan är tillit viktigt för samhället på flera plan. Därför är det intressant att undersöka hur tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter ser ut när välfärdsstaterna successivt förändras till följd av införandet av NPM.

## 1.3 Avgränsningar

Uppsatsen sammanställer forskning genomförd i Skandinavien och Storbritannien. Anledningen till att avgränsa till dessa länder beror delvis på att den mest relevanta forskningen inom undersökningsområdet gjorts i Skandinavien och Storbritannien. Det länderna har gemensamt i frågan är implementeringen av NPM i statliga institutioner och myndigheter. Storbritannien och Skandinavien har aktivt arbetat med att implementera dessa metoder i statliga institutioner och myndigheter (Schwartz 1994, s. 527 -528). Avgränsningen beror även på olikheterna i Skandinavien och Storbritanniens utformning av välfärd och statsskick som förklarats ovan, vilket gör analysen varierad.

Det som definieras som statliga institutioner och myndigheter i uppsatsen omfattar välfärdens olika områden och dess tjänster. Anledningen till att inkludera regering beror på att det är en hög instans i samhället som fattar samhälleliga beslut. I de undersökningar som denna uppsats sammanställer har även mätningar av graden av tillit till regering genomförts. Därmed inkluderas regering utöver statliga institutioner och myndigheter i frågeställning och syfte. Tillit och förtroende används synonymt i uppsatsen om inget annat nämns. När social tillit omnämns syftar det till mellanmänsklig tillit, det vill säga tillit till människor i ens

omgivning. Uppsatsen intresserar sig för tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter, men den valda empirin har även fokuserat på social tillit som en förklaring till tillit för institutioner, därav förekommer även det begreppet i det empiriska avsnittet. När socialt kapital omnämns definieras det i enlighet med Putnams definition av socialt kapital, vilket förklaras som “förtroende, normer och nätverk, som kan förbättra samhällseffektiviteten genom att underlätta samordnade operationer” (Putnam 1996, s. 201).

#### **1.4 Disposition**

Uppsatsen består utav sju kapitel. I följande ordning kommer avsnitten att behandlas.

I uppsatsens inledande kapitel ges en introduktion till ämnet. I kapitel två presenteras det teoretiska ramverket. I kapitel tre redogörs uppsatsens metod och uppsatsens förfarande som bl.a. innefattar urvalskriterier och datainsamling. Därefter följer kapitel fyra som redovisar resultatet av sammanställning från tidigare forskning som i denna uppsats är det empiriska underlaget. I kapitel fem analyseras resultatet utifrån valda teorier. I kapitel sex förs en diskussion om analys och resultat samt de kunskapsluckor som identifierats inom undersökningsområdet. Slutligen konkluderas uppsatsens viktigaste slutsatser i kapitel sju.

#### **2. Teoretiskt ramverk**

En förhoppning om framtida aktörers pålitlighet innebär ett visst risktagande. Oundvikligen följer en risk med att lita på andra människor förklarar Rothstein (2003, s. 14). Individens vägledande kompass om att hysa tillit eller inte baseras på dennes egen moraliska orientering och information om andras pålitlighet (Rothstein 2003, s. 111). Rothsteins (2003, s. 21 - 23) teori om sociala fällor har sin utgångspunkt i den icke-kooperativa spelteorin. Den icke-kooperativa spelteorin förklaras som politiskt och ekonomiskt agerande och strategiska val som grundar sig i att det vi gör påverkas av vad vi tror att människor i vår omgivning kommer att göra. I spelteorin strävar aktörerna efter att agera strategiskt och därtill försöka förutsäga hur personer i ens omgivning kommer att handla (Rothstein 2003, 14 - 15).

Den sociala fällans logik, som myntades av John Platt (1973), handlar om att personer agerar oetiskt och omoraliskt på grund av att andra gör det. Människor i ens omgivning blir måttstock för hur den enskilde agerar och handlar. Individer hamnar då i en så kallad social fälla där alla tror att alla fuskar om allt och individen förlorar således meningen med att själv göra det rätta. Rothstein (2003, s. 14 - 21) menar att samhällelig tillit beror på

verklighetsuppfattningar som många gånger är komplex och svår att påverka. Den är ofta djupt rotad hos människan och förs vidare i generationer med uppfattning om hur det givna samhället fungerar och har fungerat. För att illustrera ett exempel för den sociala fällan kan skatteviljan i Skandinavien användas. Viljan att betala skatt i Skandinavien är generellt hög (Rothstein, 2003, s. 31). Om det skulle uppstå att skattefusk förekommer skulle skatteviljan sjunka. Då skulle människorna i Skandinavien hamna i en så kallad social fälla, där individens beteende och agerande färgas av andras beteende och handlingar, trots att det kan strida mot dennes egna moraliska uppfattningar. Således menar Rothstein (2003, s. 31) att välfärdsstater bygger på en villkorlig solidaritet där invånarnas förtroende för systemet och dess institutioner grundar sig i att de förväntar sig att tjänsterna sköts på ett sanningsenligt sätt och inte fuskar. Den sociala fällans logik kan betraktas som ett paraplybegrepp av situationer där sociala aktörer anpassar sitt beteende och handlingsmönster utefter hur de tror att andra aktörer ska agera. De strategiska situationerna kan se olika ut och utfallet kan variera. En situation kan vara att aktörerna enligt deras uppfattning agerar rationellt och väljer att inte samarbeta med andra aktörer eftersom tillit saknas. Ett annat scenario kan vara att aktörerna befinner sig i en situation medvetna om alla parter vinst med samarbete och på det viset agera rationellt. Det centrala i den sociala fällans logik är att individens beteende styrs och avgörs beroende på hur den uppfattar sin omgivning och hur förtroendet till den ser ut, förklarar Rothstein (2003, s. 20 - 26). Om aktörerna väljer att inte samarbeta hamnar de i ett sämre utgångsläge än om de hade valt samarbete och den sociala fällan slås igen (Rothstein 2003, s. 21). Rothstein (2003, s. 15) förklarar vidare att tillgången till socialt kapital är centralt för tillit. Ett sätt att undvika att hamna i sociala fällor är socialt kapital. Rothstein (2003, s. 30 - 31) lyfter även förväntan som en viktig beståndsdel för att förklara människors agerande i relation till den sociala fällans logik. Hur den enskilde väljer att agera i en viss situation är således beroende av dennes uppfattning och tolkning om andra människors förväntade respons på sina egna aktioner. Om individen är medveten, och således förväntar sig, att andra i dennes omgivning kommer att betala skatt t.ex., blir den själv mer benägen till att göra det menar Rothstein (2003, s. 64 - 66).

Rothsteins (2003, s. 197) teori om olika tillgång på socialt kapital förklaras främst bero på hur politiska förvaltningsinstitutioner är utformade, med komponenter av särskild betydelse som objektivitet, likabehandling och universalism. Universella institutioner definieras i uppsatsen likt Rothsteins (2003, s. 219 - 223) förklaring. Universalismen kännetecknas av institutionernas funktion som baseras på principer om opartiskhet, likabehandling och



rättvisa. Rothstein betonar att offentliga institutioners universalism och objektivitet skapar socialt kapital och tillit i samhället. Förtroendet till institutioner och dess tjänstemän vilar inte på att ens direkta egenintresse ska tillgodoses, utan snarare att medborgarna litar på och respekterar att förfarandena går rätt till och att de fullbordar värdeorden ovan förklarar Rothstein (2003, s. 219).

Putnams (2000) teori om socialt kapital har även fått uppmärksamhet inom tillitsforskning. Socialt kapital skapas genom enskilda personers delaktighet i sociala nätverk, både informella och formella, som ger upphov till tillit (Putnam 2000, s. 18 - 21). Putnams forskning om socialt kapital i USA visar att samhällets täthet och socialisation är avgörande komponenter i skapandet av socialt kapital. Ett aktivt civilsamhälle där medborgarna engagerar sig frivilligt i diverse organisationer bidrar till ökad integrering med samhället i stort (Putnam 2000, s. 18 - 19). Putnam (2000, s. 356 - 357) betonar vikten av engagemang i frivilligorganisationer som en viktig komponent i skapande av socialt kapital som gynnar demokratin på två sätt. Individens medlemskap i en organisation som bedriver frågor som den är intresserad av kan ha en yttre påverkan på strukturell nivå. En person som inte engagerar sig i sina intressen genom medverkan i frivilligorganisationer får inte samma möjlighet att påverka politiska processer som området berör. På individnivå tar det uttryck i att den enskilde känner sig delaktig i något som intresserar den och öppnar upp för möjligheter att påverka det. Det berikar även det sociala livet för individen där den får ett nytt sammanhang med andra människor som kräver diverse samarbetsförmågor förklarar Putnam (2000, s. 356 - 357). Putnam (2000, s. 19 - 21) menar att det sociala kapitalet är beroende av individens verklighetsuppfattning som rör hur personen uppfattar förhållanden mellan aktörer. Socialt kapital är således inget som kan produceras utan beskrivs som en tillgång. Putnam (2000, s. 303 - 304) menar även att en central komponent för tillit är socialt kapital. Putnam (2000, s. 19 - 24) förespråkar att tillit föds på individnivå och skapas mellan människor genom bl.a. aktivt medborgarskap, vilket i sin tur skapar demokratiska samhällsinstitutioner. Putnam (2000, s. 434) menar dock att institutioner har en del i skapandet av socialt kapital men att lika mycket ansvar ligger på medborgarna att skapa denna kapitalform.

För att sammanfatta teoriavsnittet målar Rothstein (2003, s. 11) upp den sociala fällan som samhällen utan tillit vilket försätter människor i sociala fällor. Vidare betonar Rothstein (2003, s. 170) att en viss typ av statliga institutioner skapar samhällen med höga respektive låga grader av socialt kapital och tillit. Rothstein (2003, s. 170) menar även att socialt kapital

och tillit i ett samhälle beror på hur universella samhällsinstitutioner är. Det vill säga, en viss typ av institutioner genererar socialt kapital istället för förklaringen om att socialt kapital formar en viss typ av institutioner. Putnam (2000, s. 434) presenterar en sociologisk förklaring till socialt kapital och tillit där orsakssambandet har en riktning från individer och nätverk till staten och dess institutioner. Individer och sociala nätverk ger således upphov till socialt kapital genom att bl.a. vara en aktiv medborgare. Det är i denna process tillit uppstår. Hur människor upplever förtroende för sina medmänniskor och statliga institutioner skapas på individnivå menar Putnam (2000, s. 434).

### **3. Metod**

Med bakgrund av uppsatsens syfte, att kartlägga och sammanställa befintlig forskning för att bidra till en kunskapsöversikt på området, har en litteraturstudie genomförts. Valet att göra en litteraturstudie för denna uppsats underbyggs av att det passar uppsatsens frågeställningar och syfte bäst. Eftersom uppsatsens syfte är att undersöka hur tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter ser ut på den strukturella nivån i Skandinavien och Storbritannien, var en granskning och sammanställning av tidigare forskning det mest relevanta tillvägagångssättet. De publikationer som valts ut till denna litteraturstudie är den forskning som är mest relevant och heltäckande för uppsatsens undersökningsområde och syfte.

Metodens förfarande tar utgångspunkt i Jarl Backmans (1998, s. 65 - 66) definition av en litteraturstudie och uppsatsen har således följt Backmans riktlinjer för metoden, med komplement från Belur et al. (2021) förfarande av en litteraturstudie. Anledningen till att kombinera Backman (1998) och Belur et al. (2021, s. 838 - 839) grundar sig i att Backman (1998) saknar riktlinjer för urvalskriterier vilket bedömdes som nödvändigt i denna undersökning. Syftet med att genomföra en litteraturstudie som metod är att sammanställa befintlig litteratur inom det givna undersökningsområdet (Backman 1998, s. 66).

I följande avsnitt presenteras sökstrategi, datainsamling, bearbetning av material, urvalskriterier, urvalsprocess, värdering av litteratur och uppsatsens begränsningar. Uppsatsens underlag utgörs av befintlig forskning inom undersökningsområdet hämtat via olika databaser. Tidigare forskning inom området skiljer sig mycket åt med bl.a. olika undersökningsområden och tillvägagångssätt. Resultat och analys baseras på 17 artiklar och 3

böcker vars forskning genom både kvantitativa och kvalitativa studier berör faktorerna tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter samt NPM införande i statliga institutioner och myndigheter i Skandinavien och Storbritannien. För en fullständig artikelöversikt över de publikationer som ingår i uppsatsens resultatdel, se bilaga 1.

### **3.1 Sökstrategi, datainsamling & bearbetning av material**

Datainsamlingen har genomförts i databaserna SocINDEX, LUBsearch, Scopus och Web of Science. Valet att använda flera databaser var för att få ett brett urval av litteratur och forskning, men även för att en enstaka databas inte hade kunnat erbjuda fullständigt underlag för undersökningsområdet. Litteratursökningarna genomfördes vid flera tillfällen mellan datumen 15/3 - 16/5- 2022.

Uppsatsens syfte och frågeställningar skapades innan litteratursökningen påbörjades men har justerats något under datainsamlingens gång. Därtill fanns vid sökningens början vissa sökord och centrala teman som strategiskt eftersöktes i databaserna för att hitta relevanta studier. De sökord och termer som användes gav sökresultat som inringade användbar litteratur för området. För att få en bredare sökning där även kombinerade termer inkluderas användes operatorer i sökningarna, i detta fall AND. Användning av operatorer är ett sätt att effektivisera sökningarna menar Backman (1998, s. 160) som var nödvändigt i denna uppsats eftersom jag sökte efter både tillit till statliga institutioner och NPM i välfärden.

I de första sökningarna användes svenska sökord som tillit, Skandinavien, Storbritannien, välfärdsstaten. Efter några sökningar klarnade det att övervägande del av forskningen inom området hade genomförts på engelska och därför användes engelska sökord som trust, new public management, welfare state, United Kingdom och Scandinavia. Under sökningens gång klarnade det vilka sökord som var mest träffsäkra för att hitta relevanta studier inom området och de olika söktermerna testades i olika databaser. I Web of Science angavs vid ett söktillfälle (10 /5 -22) sökorden "*new public management*" AND *trust* som gav totalt 107 träffar. Användning av "." på sökorden är för att försäkra att ordföljden vid sökning för att undvika så mycket irrelevanta träffar som möjligt. Detta är i synnerhet viktigt med tanke på valet av metod, eftersom det är viktigt att på ett systematiskt sätt missa så lite som möjligt av viktigt material i sökningarna. Den sökningen identifierade fyra studier som valdes ut för en första granskning av abstrakts varav en artikel (Rhodes 1996) sedan användes som underlag i uppsatsen. Se bilaga 2 för fullständigt flödesschema för sökningen ovan. Vid ett annat

söktillfälle (8/4-22) i SocINDEX angavs sökorden “*new public management*” AND *welfare state* AND *trust* som erhöjll sju träffar. Samtliga sju studier granskades på rubriker och abstrakt och två studier blev utvalda för närmare granskning och båda artiklar (Fredriksen 2018 & Taylor-Gooby 2008) används i uppsatsen.

Eftersom att uppsatsen baseras på tidigare forskning och litteratur inom området är det av stor vikt att försäkra att de valda källorna är trovärdiga. För att göra detta har samtliga utvalda artiklarnas tillförlitlighet kontrollerats med hjälp av Rienecker & Jørgensens (2014, s. 146) rekommenderade riktlinjer. Frågor som guidat processen är följande;

- Vem är forskaren?
- Var har forskningen ägt rum?
- Har forskningen blivit peer-reviewed?
- Finns det belägg för sidans innehåll på själva sidan med litteraturlista och länkar?

I samtliga sökbaser går det att filtrera *peer-reviewed* vilket gjordes vid alla sökningar. Sökbaserna har även krav på att publicera vetenskaplig forskning. Om frågorna kunde besvaras för respektive publikation, samt uppfyllde urvalskriterierna som presenteras i nästa avsnitt, gjordes bedömningen att publikationen var av tillräckligt god kvalitet för att inkluderas i uppsatsen. I SocINDEX och LubSearch är det inte möjligt att kontrollera antal citeringar per publikation. De studier som blev utvalda från sökbaserna kontrollerades i Web of Science att de uppfyllde citeringskraven, som nämns i nästa avsnitt, där funktionen för antal citeringar finns angivna. Se bilaga 2 för flödesschema som illustrerar de olika stegen i urvalsprocessen. Det finns en specifik studie som inkluderats trots att den inte har 30 citeringar. Valet att inkludera den specifika studien var för dess tydliga koppling till uppsatsens frågeställningar och syfte. Studien uppfyllde samtliga övriga krav och är därför inkluderad i uppsatsen.

För att bearbeta insamlad data på ett systematiskt sätt gjordes en artikelöversikt över samtliga publikationer, se bilaga 1. Artikelöversikten gjorde det enklare att få en överblick över publikationerna med studiens metod, population och viktigaste slutsatser. Översikten underlättade för att få en struktur över materialet som kunde leda mig vidare i organisering av datamaterialet. Varje publikation lästes flera gånger och analyserades först var för sig och sedan i relation till helheten för uppsatsens syfte och frågeställningar. Allteftersom materialet

bearbetades kunde likheter och olikheter urskiljas. På så vis kunde studierna plockas isär i mindre bitar vilket gjorde det enklare att närmas materialet. Det underlättade även i förståelse för hur studierna kunde användas i uppsatsen. Efter den fasen kunde forskningen delas in i de kategorier som presenteras i kapitel fyra; NPM i Skandinavien och Storbritannien, tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter i Skandinavien och Storbritannien och hur tillit till dessa institutioner ser ut i relation till NPM.

### 3.2 Urvalskriterier

Vid litteratursökningar i databaser erhålls ofta en stor mängd sökresultat. Därför är det viktigt att fastställa inklusions- och exklusionskriterier för urvalet för att få fram relevant litteratur på ett systematiskt sätt (Belur et al 2021, s. 838 - 839). De kriterier som följdes under urvalet var följande;

- 1) Undersökningsområde: Mycket litteratur uppdagades vid sökträffarna i de olika databaserna. För att kunna särskilja på litteratur som för uppsatsens område var relevant granskades först titel, abstrakten och de nyckelord som angavs. Till exempel så var nyckelord som tillit, välfärdsstaten, Skandinavien, Storbritannien och New Public Management guidande vid första granskningen av en artikel. De artiklar som hade dessa ord blev utvalda till en andra omgång granskning. De artiklar som inte hade dessa nyckelord direkt, men ord som institutionell tillit eller välfärd blev även utvalda för en närmare granskning.
- 2) Geografiskt ursprung: Eftersom uppsatsens syfte var att undersöka hur tilliten till regering, statliga institutioner och myndigheter ser ut i Skandinavien och Storbritannien samt hur denna tillit ser ut i relation till NPM, var endast forskning som avgränsats till dessa områden relevant.
- 3) Kvalitet: För att försäkra den vetenskapliga karaktären hos de artiklar som sökträffarna resulterade i användes funktionen peer-reviewed i samtliga sökningar, vilket försäkrar att artikeln är granskad av forskare innan den publiceras. Krav för att inkludera en publikation i uppsatsen var även att den skulle ha citerats minst 30 gånger. Ett verk som har blivit citerat många gånger är sannolikt bättre än en text som blivit citerad ett fåtal gånger.

För att orientera i sökträffarna utgick jag från urvalskriterierna som presenterades ovan. Av de artiklar som ansågs vara lämpliga för ämnet baserat på de nyckelord som stod angivna

lästes abstrakten och därefter gjordes bedömningen om publikationen var relevant att väljas ut för närmare granskning. Det som orienterade mig i hela sökprocessen var om publikationen behandlade tillit, institutionell tillit, tillit till statliga institutioner, new public management i välfärden och om den berörde Skandinavien eller Storbritannien. Jag valde att inte begränsa sökningen till en viss tidsperiod eftersom jag ville ha sökfältet öppet för både äldre och senare forskning inom området. Övriga källor som har tillkommit har hittats i texterna eller i referenslistor. Under hela urvalsprocessen har nämnda urvalskriterier följts i 3.2.

### **3.3 Uppsatsens begränsningar**

I stort sett all forskning som används som underlag för uppsatsen är gjord genom kvantitativa förfaranden och få har kvalitativt förfaringsätt. Studierna presenterar olika resultat vilket är intressant att belysa eftersom liknande saker undersökts, som tillit till statliga institutioner och införandet av NPM-åtgärder i välfärden. En förklaring är att forskningsdesignen med syfte och frågeställningar är utformade på olika sätt. Exempelvis är både Christensen & Lægreids (2005) och Kumlin & Rothstein (2005) forskning baserade på enkätsvar, men deras resultat skiljer sig åt. Övriga faktorer som förklarar variationen i utfall är att forskningen har genomförts i olika länder och kontext, med olika syfte samt vid olika tidsperioder. Den kvantitativa forskningen kan förklara hur tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter ser ut på en strukturell nivå och ge inblick i hur det varierar över länder. Den forskning med kvalitativa förfaranden ger en djupare förståelse för hur enskilda människor känner tillit till dessa eller upplever NPM-åtgärderna i statliga institutioner. De kvalitativa studiernas resultat kan dock endast förklara variationen av hur denna tillit ser ut i relation till NPM-åtgärder för den specifika populationen. En annan begränsning med att det empiriska materialet till övervägande del baseras på kvantitativa undersökningar är att tillit är svårt att mäta i en kvantitativ studie. Att fylla i en enkät där respondenten ska rangordna från 1-10 hur dennes tillit till regering och statliga institutioner ser ut är inte optimalt. Det som en respondent uppfattar som tillit, betyder något annat för en annan.

En begränsad mängd forskning har gjorts om tillit i relation till NPM-åtgärder i statliga institutioner och myndigheter. Det finns mycket forskning om tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter och forskning om NPM i statliga institutioner. En mindre del forskning har fokuserat på NPM i statliga institutioner i relation till tillit vilket har försvårat arbetet i att finna relevant litteratur för att kunna besvara uppsatsens andra frågeställning.

#### **4. Presentation av det empiriska materialet**

Det här kapitlet sammanställer och kartlägger befintlig forskning inom undersökningsområdet. Den forskning som presenteras i följande stycke har blivit utvald för att det är den mest relevanta inom ramen för uppsatsens undersökningsområde och syfte. Forskningen har undersökt det som denna uppsats intresserar sig av, nämligen tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter och NPM i välfärden. Empirin som presenteras är uppsatsens resultatdel och börjar med en översikt av tidigare forskning om NPM i Skandinavien och Storbritannien i 4.1. Därefter följer en redovisning av tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter i Skandinavien och Storbritannien i 4.2. Till sist i 4.3 presenteras tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter i Skandinavien och Storbritannien i relation till NPM.

##### **4.1 New Public Management i Skandinavien & Storbritannien**

NPM-åtgärder i offentlig sektor ska främja konkurrens i utförande av välfärdstjänster mellan privata och offentliga aktörer. Målet med att införa dessa förändringar av styrning och organisering i offentlig sektor är för att öka effektiviteten och minska kostnader (Schwartz 1994, s. 528 - 529). En känd definition av modellen som ofta används för att beskriva NPM-åtgärder är av Hood (1995, s. 96) som delar upp den i 7 delar:

1. Särskilda opolitiska förvaltningschefer ska leda offentliga organisationer och institutioner.
2. I förvaltningsstyrningen ska mätning av prestation vara central och framför allt bygga på kvantifierbara och tydliga mått.
3. Myndigheters resultatansvar ska delegeras ner till lokala enheter.
4. Det offentliga uppdraget ska fördelas på en mängd mer eller mindre självständiga organisationer.
5. Konkurrens mellan organisationer i förvaltningen är något att sträva efter.
6. Styrning och ledning i privat sektor ska fungera som förebild för offentlig verksamhet.
7. Ekonomisk sparsamhet ska prioriteras.

Dessa punkter utgör en modell för hur offentlig sektor i enlighet med NPM ska styras och organiseras (Hood 1995).

När dessa åtgärder implementeras i offentlig sektor försätts den enskilde medborgaren i nya positioner. Det kan liknas vid en kund i välfärdssystemet som medför ett utökat individuellt ansvar att aktivt göra val (Christensen & Læg Reid (2001, s. 15). Detta leder till nya möjligheter av valfrihet, nämligen att få välja vilken aktör som ska få utföra en välfärdstjänst. Medborgarnas valfrihet att välja utförare skapar konkurrens mellan producenterna (Rothstein & Blomqvist 2000, s. 54-55). Rothstein & Blomqvist (2000, s. 63 - 65) lyfter den problematik som följer med att fler välfärdsområden blir privatiserade till följd av NPM. Privata lösningar kan ge olika fördelar inom välfärdsområdena vilket forskarna menar skapar en ojämlig tillgång till exempelvis vård av god kvalitet. Forskarna konstaterar att valfriheten i välfärdssystemet skapar klasskillnader, dels vilka grupper som har möjlighet att välja, men även vilka grupper som faktiskt utnyttjar valfriheten (Rothstein & Blomqvist 2000, s. 223 - 225).

Ett argument som Christensen & Læg Reid (2001, s. 15) framför är att övergången från helt offentligt tillhandahållande av välfärdstjänster till privata aktörers inträde på välfärdens marknad har omkastat den demokratiska ordningen. Vidare förklarar forskarna att genom NPM-modellen med dess riktlinjer om styrning och organisering delas den offentliga sektorn i mindre delar. I detta förfarande särskiljs politik och implementering menar Christensen & Læg Reid (2001, s. 23 - 25). Även Hall (i Sandberg 2013, s. 416) för en kritisk diskussion om NPM och de prestandamätningar och kvalitetskontroller modellen medför och vilket utfall det får på välfärdens områden. Med mätbarhet och marknadsvärden i fokus, riskerar den offentliga sektorns ursprungliga centrala värden och allmänna värderingar att hamna i skymundan eftersom de är desto svårare att mäta och definiera.

Rhodes (1996, s. 661 - 663) diskuterar även problematiken med NPM-åtgärder i offentlig sektor i Storbritannien. Styrningen som karaktäriseras av NPM gör att den styrs utan regering och på så vis blir den urholkad förklarar Rhodes (1996). Rhodes (1996, 661 - 663) delar Christensen & Læg Reid (2001, s. 23 - 25) förklaring att den offentliga sektorn blir uppdelad i mindre delar vilket får konsekvenser för styrning och för ansvars skyldighet. När offentlig sektor blir uppdelad i mindre delar reduceras den tidigare centrerade kontrollen från styrningsnivå över implementering av välfärdstjänster. Hur dessa tjänster styrs blir svårare att



kontrollera när den offentliga sektorn är uppdelad. Regeringens kapacitet till insyn försvagas när välfärdstjänster kontrakteras ut. Med en uppdelad offentlig sektor är det även svårt att avgöra vem som är ansvarig för vad, menar Rhodes (1996, s. 661 - 663).

#### **4.2 Tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter i Skandinavien och Storbritannien**

Sønderskov & Dinesens (2016) kvantitativa undersökning baseras på två enkätundersökningar som undersöker tillit till regering, statliga institutioner och social tillit. Undersökningarna är genomförda i Danmark för att ta reda på om sambandet mellan komponenterna är kausalt, det vill säga om social tillit kan förklaras utifrån tillit till statliga institutioner. Deras resultat visar just detta, att tillit till statliga institutioner har en påverkan på den sociala tilliten. Resultaten kan demonstrera en förklaring till hur social tillit skapas och genereras. Medborgare som upplever regering och statliga institutioner som rättvisa och effektiva utvecklar positiva och trovärdiga uppfattningar om institutionerna och skapar tillit till dessa, som i sin tur ger upphov till social tillit menar forskarna. Således är en förklaring för tillit till regering och statliga institutioner individens personliga erfarenheter och även synen på dessa institutioner (Sønderskov & Dinesen 2016, s. 190 - 198). Resultaten visar även att förtroendet till institutioner är föränderligt. Tillit formas således utefter hur institutionerna upprätthåller demokratiska värden och bekämpar korruption förklarar Sønderskov & Dinesen (2016, s. 197). Forskarna menar att bevarandet av socialt förtroende bland en befolkning även grundas i beslutsfattares medvetenhet om hur specifika politiska beslut eller tendenser mot korruption kan skada förtroendet. Beroende på hur väl rättsväsende, riksdag och andra samhällsbärande institutioner är utformade och fungerar, utgör det en måttstock för medborgarnas beteende. Med väl fungerande samhällseliga institutioner som bygger på lag och rätt skapas tillit till dessa menar forskarna. Sønderskov & Dinesen (2016, s. 190 - 198) empiriska fynd tyder på att regering och statliga institutioner bygger medborgares tillitsnivåer.

Edlund (2006) undersöker i sin kvantitativa studie det generella stödet för välfärdsstaten och tillit till statliga institutioner i Sverige. Edlund (2006, s. 405) menar att en viktig del i tilliten är relaterat till de förväntningar individen har på statens kapacitet, det vill säga tillgängliga resurser och om staten levererar det som utlovats. En annan viktig komponent för tillit är individens personliga upplevelser av staten och dess välfärdstjänster. Om individen haft positiva erfarenheter via statens tjänster och upplever den som trovärdig, ökar sannolikheten att individen förtror systemet. När individen ser staten som effektiv och rättvis är människor

generellt mer benägna att utveckla ett högre förtroende för staten. Tillitsfulla invånare tenderar i sin tur att vara mer välvilligt inställda till kollektivt finansierade välfärdstjänster. De anser även att skattebördan är rättvis och har förtroende för att statliga medel fördelas på rätt sätt. De invånare som inte haft samma goda upplevelser av välfärdstjänster är mer benägna att anse att staten är otillräcklig, korrupt och orättvis (Edlund 2006, s. 395 - 397).

Kumlin & Rothstein (2005) har i sin studie undersökt om det finns ett samband mellan välfärdsstatens utformning och socialt kapital och om det i sin tur ger upphov till tillit. Deras empiriska bevis pekar på att statliga institutioner kan både skapa och förstöra socialt kapital. Forskarna undersöker även om det finns ett samband mellan socialt kapital och erfarenheter med välfärdsstatliga institutioner. Likt Sønderskov & Dinesens (2016) och Edlund (2006) visar Kumlin & Rothsteins (2005, s. 360 - 361) studie liknande resultat. Tillit till regering och statliga institutioner visar sig vara underbyggd av personliga erfarenheter från offentliga institutioner. Tillit visar sig vara avgörande av hur medborgarna uppfattar kontakten med dessa som rättvisa i bemötande och behandling. Studien visar även att de som har erfarenheter av behovsprövade insatser och processer i samhället, via exempelvis arbetsförmedling och socialtjänst, tenderar att ha en svagare mellanmänsklig tillit till andra människor. Således menar forskarna att statliga institutioner har en påverkan i hur socialt kapital skapas eftersom att tillit till institutionerna delvis avgörs baserat på erfarenheter med dessa. Vidare resonerar forskarna utifrån resultaten att vissa program och riktlinjer för institutioner och dess utformning kan ses som investeringar för ett lands sociala kapital. Institutioners utformning är således avgörande för uppkomsten av socialt kapital och i sin tur social tillit, menar Kumlin & Rothsteins (2005, s. 360 - 361).

Christensen & Lægroids (2005) undersöker i sin kvantitativa studie hur tillfredsställda norska medborgare är med statliga tjänster. Förtroende för stat och regering i delas upp i komponenterna; demokratisk tillfredsställelse, vilken betydelse politik har i ens liv, politiskt intresse, politiskt partimedlemskap och identifiering med vänsterpolitik. Tillitsnivåerna är således avgörande i vilken grad nämnda komponenter är tillfredsställda eller uppfyllda. Likt resultatet ovan visade sig detta samband vara av generell karaktär, att de som har bra erfarenheter av statliga myndigheter och institutioner tenderar att utveckla en högre tillitsnivå till dessa. Detta sätts i jämförelse med personer med sämre erfarenheter av statliga myndigheter som med större sannolikhet utvecklar en misstro till dessa. Deras främsta empiriska fynd vad tillit grundar sig i, är att de politisk-kulturella variablerna i allmänhet, och

demokratisk tillfredsställelse i synnerhet, har de starkaste effekterna på variation för förtroende för statliga institutioner. Resultaten visar också att politiskt engagemang har en positiv effekt på tillit till regering och statliga institutioner. Andra förklaringsfaktorer för tillit är demografiska aspekter som ålder och utbildning, men även hur nöjda medborgarna är med diverse statliga tjänster (Christensen & Lægreids, 2005, s. 499 - 507).

Rothstein & Stolle (2008, s. 451- 456) uppvisar liknande resultat för Sverige från sin kvantitativa undersökning om tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter. Empirin visar att institutioners procedurella rättvisa, alltså att institutioners processer är rättvisa och transparenta, har en påverkan på medborgarnas tillit till institutioner. Den visar sig även avgörande för hur medborgarna upplever trygghet och beskydd från staten. Baserat på resultaten visar forskarna att det finns ett kausalt samband mellan medborgerliga attityder och välfungerande institutioner. Forskarna menar att avsaknaden av socialt kapital hos en befolkning beror på sämre fungerande institutioner (Rothstein & Stolle 2008, s. 455 - 456). Daniele & Geys (2015, s. 10) presenterar resultat som pekar i motsatt riktning i jämförelse med de andra studierna. Studiens resultat påvisar att tillit till institutioner skapas på individnivå. Forskarna konstaterar utifrån sin empiri att den mellanmännsliga tilliten är vital för tillit till institutioner. De lyfter den mellanmännsliga tilliten som en viktig aspekt för att kunna förtro sig åt institutioner och menar att den tilliten är beroende av hur människor litar på människor i sin omgivning. Om personer litar på att andra inte utnyttjar systemet är sannolikheten större att den enskilde inte heller kommer att göra det (Daniele & Geys, 2015, s. 2).

Enkätstudier från Storbritannien uppvisar lägre tillitsnivåer till regering, statliga institutioner och myndigheter i jämförelse med länderna i Skandinavien (Rothstein & Stolle 2008, s. 449 - 451 & Hudson 2006, s. 53- 59). Hudson (2006) delar Edlunds (2006) förklaring till variation i tillitsnivåer, att tillit till institutioner beror på institutionens kapacitet att leverera en viss tjänst. Taylor-Gooby (2005) analyserar kvantitativ data insamlad om Storbritannien från genomförda enkätundersökningar samt intervjumaterial. Materialet behandlar tillit till regering och statliga institutioner. Studien fokuserade särskilt på tillit till pensionssystemet och hur det är utformat i Storbritannien. Resultaten visar att tillit till regering och statliga institutioner är låg och att det är ett strategiskt val vilka institutioner respondenterna kan lita på och inte. Vidare visar resultaten att de människor som har högst förtroende för institutioner tillhör arbetarklassen, är lågutbildade och har vänsterorienterade politiska ståndpunkter.

Intervjuerna gav dock annorlunda utfall. Respondenterna uttryckte visserligen att de hade en låg tillit till institutionerna, men ett avvikande mönster var att kvinnorna som tillhör medelklass uppvisade högre tillitsnivåer till statliga institutioner (Taylor-Gooby 2005, s. 230 - 231). Taylor-Gooby (2005, s. 230- 231) menar att människor som tillhör medelklassen gör ett aktivt val att lita på regering och statliga institutioner. Det beror på att de har möjlighet att påverka sin framtida situation, i detta fall rörande pensions sparande. Vad gäller respondenterna tillhörande arbetarklass med vänsterorienterade politiska åsikter har de en större tillit till regering och statliga institutioner för att de inte har likvärdig makt att påverka sin individuella situation, menar Taylor-Gooby (2005).

#### **4.3 Tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter i relation till New Public Management**

Taylor-Gooby (2008) har i sin kvantitativa studie undersökt hur NHS-reformer i den brittiska sjukvården, som präglas av NPM-värden, påverkat befolkningens allmänna tilltro till statliga institutioner. Resultatet indikerar att NHS-reformen har påverkat den allmänna tilliten. Den visade sig bland annat ha påverkats av hur brukarna av statliga tjänster upplever att de blivit behandlade, om deras intressen blivit väl bemötta och tillgodosedda i processen, samt hur de uppfattar objektiv servicestandard. Utifrån resultaten konstaterar Taylor-Gooby (2008, s. 300 - 301) att mer fokus bör riktas mot områden som stärker den allmänna tilliten till systemet. Taylor-Gooby (2008, s. 301) ställer sig tveksam till att nuvarande program med NPM-åtgärder kan åstadkomma detta. Brown (2008, s. 358 - 360) uppvisar liknande resultat i sin studie om hur tillit till den brittiska sjukvården ser ut när NPM-åtgärder tar stor plats i verksamheten. En förklarande komponent för den brittiska sjukvårdens lägre tillitsnivåer beror på att kommunikationen mellan patient och vårdare inte är tillräcklig, förklarar Brown (2008, s. 351). Det beror på att de administrativa processerna som följer med NPM-åtgärder tar mer tid från de professionella, som annars hade kunnat ägnas åt mer kontakt med patienten. Brown (2008) förklarar att tillit till den brittiska sjukvården är beroende dels av systemets synliga kapacitet och dels av erfarenheter baserade på när patienten inte känt sig väl mottagen. "Förtroende är patientens övertygelse om att den professionellas instrumentella rationalitet matchar den kommunikativa rationaliteten för deras bästa möjliga vård" (Brown 2008 s. 360, egen översättning). För att individen ska känna tillit till systemet förutsätter det att den professionella vill, och har kapacitet att tillgodose individens intressen och vara lyhörd förklarar forskaren. Vidare menar Brown (2007, s. 360) att de värden som

dominerar den brittiska sjukvården med NPM-åtgärder hotar tilliten till systemet.

I Fredriksens (2018) studie intervjuades medborgare från Sverige och Danmark och deras uppfattning om välfärdsstatens legitimitet, resurskapacitet och fördelning av välfärdstjänster. De huvudsakliga fynden från studien är att välfärdsstatens legitimitet baseras på den tillit som medborgarna hyser för de anställda inom välfärdssektorn och hur de fullföljer institutionella mål och intressen. Likt Sønderskov & Dinesen (2016), Edlund (2006) och Kumlin & Rothsteins (2005) forskning visar Fredriksens (2018, s. 250 - 253) resultat att förtroendet är högre för den allmänna välfärden och dess tjänster och lägre för behovsprövade institutioner. Respondenterna uttryckte att de administrativa NPM-åtgärderna i statliga sektorer skadar den institutionella rättvisan och att det inkräktar på de professionellas legitimitet. Resultaten kunde urskilja att de svenska respondenterna i högre utsträckning kritiserar den marknadsliberala form som välfärdsstaten fått med NPM-åtgärder (Fredriksen, 2018, s. 253).

Blomqvist (2016) sammanställning av tidigare forskning om hur NPM-åtgärder påverkar den svenska välfärdsstaten pekar på att förändringarna har försvagat välfärden vad gäller förmåner, produktion och universalism. Resultaten visar även att kvalitetsskillnaden mellan tjänster har blivit större (Blomqvist 2016, s. 59 - 60). Det tidigare sociala skyddsnätet har blivit mer av individuell karaktär förklarar Blomqvist (2016). Även Hartman (2011) har analyserat vilka konsekvenser det får för välfärdens områden när välfärdstjänster i högre utsträckning blir marknadstjänster i Sverige. Studien presenterar bevis på att NPM-åtgärder som exempelvis privatisering av äldreomsorgen har lett till en försämring av dess kvalitet (Hartman 2011, s. 235). Däremot understryker Hartman (2011, s. 251) att det krävs mer forskning inom området för att kunna fastställa effekterna av NPM-åtgärder i statliga tjänster och om kvaliteten har ökat generellt. Hartman (2011, s. 262 - 265) betonar även det problematiska med att finna objektiva måttstockar för att kunna mäta hur effektivt alternativt kostnadsreducerande en välfärdstjänst blivit. Desto svårare blir det inom omsorgsyirken, där definitioner av t.ex. god vård skiljer sig avsevärt mellan individer. Stolt, Blomqvist & Winblad (2009) studie om privatisering av äldreomsorg uppvisar liknande resultat som Hartman (2011, s. 235). Forskarna konstaterar i sin studie att Sverige i internationell kontext ligger i linje med NPM-åtgärder inom offentlig sektor och framförallt vad gäller privatisering av äldreomsorgen, som enligt deras empiriska resultat tyder på en kvalitetsförsämring inom sektorn (Stolt, Blomqvist & Winblad 2009, s. 565 - 566).

## **5. Analys**

Detta kapitel kommer att analysera resultaten av det empiriska materialet i förhållande till det teoretiska ramverket. I 5.1 analyseras hur universella institutioner har en påverkan till tillit samt hur NPM-åtgärder har gjort offentlig sektor mindre universell. I 5.2 analyseras empirin som visar hur tillit ser ut i relation till NPM-åtgärder och hur detta kan förklaras genom den sociala fällans logik. I 5.3 analyseras tillit utifrån socialt kapital.

### **5.1 Institutionernas utformning och tillit**

Rothstein (2003, s. 219 - 223) menar att variationer i tillit och tillgång till socialt kapital är främst avgörande av hur samhällsinstitutioner är utformade. I likhet med Rothsteins (2003, s. 219 - 223) teori om att tillit skapas via universella institutioner har forskarna från de skandinaviska studierna (se t.ex. Edlund 2006, Rothstein & Stolle 2008, Sønderskov & Dinesens 2016) identifierat detta som en grundbult för tillit till regering och statliga institutioner. Forskare (se t.ex. Christensen & Lægreids 2005 & Kumlin & Rothsteins 2005) är överens utifrån sina empiriska resultat om att tillit till institutionerna skapas och bevaras beroende på dess övergripande utformning, men även av den enskildes erfarenheter av statliga institutioner. Avgörande faktorer för tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter har visat sig vara att institutionerna anses vara rättvisa, effektiva och resursstarka nog att leverera en välfärdstjänst av förväntad karaktär (se t.ex. Edlund 2006). Precis som Rothstein (2003, s. 219 - 223) menar ger universella samhällsinstitutioner upphov till socialt kapital och tillit, vilket kan bekräftas utifrån de empiriska resultaten från Skandinavien där medborgarna hyser tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter.

Rothsteins (2003, s. 170) förklaring att samhällen med högt socialt kapital även innehar en stark tillit. Dessa komponenter går hand i hand menar Rothstein (2003, 197 - 203), med riktning från struktur till individnivå. Medborgarna agerar då utifrån den kooperativa spelteorin, alltså att de handlar rationellt efter hur de tror att andra människor kommer att agera. Medborgare i de skandinaviska länderna är medvetna om att alla parter vinner på att samarbeta med varandra och med statliga institutioner. Det centrala i den kooperativa spelteorin är att individen på ett strategiskt sätt styr sitt beteende utefter hur den uppfattar sin omgivning och hur förtroendet till den ser ut. Anledningen till Skandinavien höga tillitsnivåer är att den enskilde handlar utifrån omgivningens agerande. Meningen med att göra det moraliskt rätta förstärks när människor i ens omgivning agerar likadant menar

Rothstein (2003, s. 111). De höga tillitsnivåerna till regering, statliga institutioner och myndigheter i Skandinavien (se t.ex Hudson 2006) resulterar även i att den sociala fällan inte uppstår i lika stor utsträckning. En ytterligare förklaring till detta är att människorna innehar ett högt socialt kapital.

NPM-åtgärder i statliga institutioner har genom forskning bevisats resultera i att offentlig sektor blir mindre universell och skapar kvalitetskillnader i välfärdstjänster (se t.ex Blomqvist 2016, Hartman 2011 & Stolt, Blomqvist & Winblad 2009).

Om Skandinavien statliga institutioner blir mindre universella till följd av NPM-åtgärder minskar tilliten och det sociala kapitalet i enlighet med Rothsteins (2003, s. 219 - 223) teori om att tillit och socialt kapital skapas beroende på hur universella och rättvisa institutionerna är. Citatet nedan illustrerar hur välfärden blivit mindre universell:

När det gäller den framtida utvecklingen av universalismen i den svenska välfärdsmodellen framstår växande privata marknader inom välfärdstjänstekonsumtion som en av de största utmaningarna. Idag har som vi sett 10 procent av den arbetsföra befolkningen privata sjukförsäkringar; fortsätter andelen att öka samtidigt som den privatfinansierade vårdmarknaden expanderar riskerar även Sverige att utveckla ett så kallat två-nivå (two-tier) system där de ekonomiskt starkare grupperna (eller de med rätt anställning) köper sig mer förmånliga vårdtjänster medan övriga hänvisas till det (sämre) offentliga systemet. Då har universalismen definitivt urholkats, även med avseende på principen om solidarisk finansiering (Blomqvist 2016, s. 59-60).

Om privata aktörers expansion i välfärden riskerar att göra den offentliga sektorn mindre universell och bidra till ökade klasskillnader i samhället, kan tillit till institutioner försvagas. Rothstein (2003, s. 219) hävdar att tillit till institutioner grundar sig i att individen litar på att aktören i fråga tar individens intressen i aktsamhet. Rothstein (2003, s. 219 - 223) menar att det är graden i institutionernas universalism, opartiskhet och likabehandling som ger upphov till tillit och socialt kapital. Likt citatet av Blomqvist (2016) visar Rhodes (1996) och Hood (1995) att NPM-åtgärder påverkar välfärdsstaters universalism genom att den offentliga sektorn blir uppdelad som resulterar i problem med styrning och ansvarsskyldighet. "Den offentliga sektorn blir både mindre och fragmenterad och den här urholkningsprocessen resulterar i flera problem. Tre av dessa problem är direkt angelägna: fragmentering, styrning och ansvarighet." (Rhodes 1996, s. 661, egen översättning). Citatet visar att staten gradvis

förlorar kontroll och styrning över statliga institutioner när verksamheter kontrakteras ut och blir privatiserade. Rhodes (1996, s. 661 - 663) uppfattning är att den brittiska staten urholkas av NPM-åtgärder, vilket sänker graden av universalitet. I länder vars institutioner är mindre universella är således tillit och det sociala kapitalet också lägre.

## **5.2 Hur avsaknaden av tillit kan förklaras genom den sociala fällans logik**

Hur tillit till den brittiska sjukvården ser ut i relation till NPM-åtgärder (se t.ex Brown 2008 & Taylor-Gooby 2008) kan förstås genom Rothsteins (2003, s. 21 - 23) teori om den sociala fällans logik. De empiriska bevisen från den brittiska sjukvården visar att det finns en viss misstro gentemot vårdpersonal. Även de anställda inom den brittiska sjukvården förklarar hur NPM-åtgärder som administrativa riktlinjer påverkar de anställda. Citat från en anställd inom vården kan illustrera hur de administrativa uppgifterna upplevs av de anställda:

Du kommer inte att ta itu med dem som individ, du kommer att göra vissa saker med dem för att du har fått höra att du måste, inte på grund av din egen noggrant motiverade tankeprocess. Allt är så tidskrävande. Alla dessa saker som de vill att du ska göra är bara pappersarbete. Det kommer att reducera tiden som du kan lägga på patientvård. (Brown 2008, s. 359, egen översättning).

När patienten får mindre tid för mänsklig kontakt med till exempel en sjukvårdare är individen mer benägen att utveckla en misstro till systemet som Brown (2008) påpekar i sin studie. Taylor-Goobys (2008, s. 300 - 301) empiriska resultat visar att individens erfarenhet av sjukvården har en avgörande roll hur tilliten till systemet ser ut. Om individen upplever ett upprepat och sämre bemötande i kontakt med tjänster inom välfärden tenderar ett missnöje att växa fram. Människor hamnar då i en social fälla med saknad tilltro till staten och dess tjänster som kan stärkas av Taylor-Goobys (2008) empiriska resultat. En följd av detta kan då utvecklas till att individens tilltro till ärliga och rättvisa institutioner reduceras. För att förtydliga, om individen inte litar på att sjukvården tillgodoser dennes behov utvecklas en skepticism mot systemet. I enlighet med Rothsteins (2003, s. 21 - 22) teori slås då den sociala fällan igen utifrån avsaknad av tillit.

Vad gäller tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter i relation till NPM i Skandinavien har den försvagats inom vissa välfärdsområden. I citatet som följer visas hur tillit till skolsystemet ser ut i relation till NPM-åtgärder:



I allmänhet har jag förtroende för den offentliga grundskolan, men jag tycker att de rationaliserar och optimerar för mycket. /.../ och så finns det den här utvärderingstrenden som jag ser som alltför misstänksam mot skolornas kvalitet. Det finns säkert också några bra argument för att göra det, men jag tror att det slösas med så mycket resurser utan anledning. Och det pratas också mycket om att lärarna lägger för mycket tid på annat än undervisning eftersom de måste fylla i olika blanketter /.../ (Fredriksen 2018, s. 243, egen översättning).

Citatet antyder att tillit för skolan har försvagats till följd av NPM-åtgärder i verksamheten. Metoderna innefattar exempelvis ett större krav på administrativt arbete som är mer optimerat och rationaliserat vilket observerats i flera fall (se t.ex Hall i Sandberg 2013 och Blomqvist & Rothstein 2000). Återigen kan Rothsteins (2003, s. 21 - 22) sociala fälla användas för att analysera situationen. Respondenten uttrycker att lärarnas undervisningstid tagits från klassrumsundervisning till administrativa uppgifter och detta framställs som negativt. Resultatet pekar på att den sociala fällan tenderar att slås igen eftersom tilliten sjunkit till följd av NPM-åtgärder i skolverksamheten.

Tillitsnivåerna för regering, statliga institutioner och myndigheter har visat sig vara lägre i Storbritannien än i Skandinavien (se t.ex Hudson 2006). Även detta går att förklara ur Rothsteins (2003, s. 21 - 22) teoretiska perspektiv om den sociala fällans logik. Om individen inte upplever att ens intressen tas på allvar eller att den inte blir tillfredsställd med servicen på tjänsten, tenderar den att skapa en misstro mot regering och statliga tjänster. "Jag tror inte att man kan lita på regeringen, regeringens meritlista är låt oss ta pengar från dig och förlåt, nu får du klara dig själv. . . och den enda person jag kan tänka mig att lita på om min framtid är mig själv." (Taylor Gooby 2005, s. 225, BC1, Man, egen översättning). Detta citat bekräftar även Rothsteins (2003, s. 14) teori om att det är ett risktagande för individen att hysa tillit. Som citatet illustrerar anser respondenten att det inte är rationellt att samarbeta och hysa tillit till regeringen eftersom att individen inte ser någon egen vinning av det. Tvärtom medför det en risk att lita på regeringen och väljer istället att lita på sin egen förmåga. I ett samhälle där ingen litar på någon, eller i detta fall där medborgare inte ser regering och statliga institutioner som tillräckliga eller känner tillit till dem, slås den sociala fällan igen enligt Rothstein (2003, s. 21 - 22). Likt definitionen av tillit, en förhoppning om andra aktörers framtida pålitlighet, visar citatet att förhoppningen om regeringens framtida pålitlighet saknas.

### 5.3 Det sociala kapitalets betydelse för tillit

Faktumet att socialt kapital kan ge upphov till tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter är synligt i både Daniele & Geys (2015, s. 10) samt Christensen & Læg Reid (2005, s. 499 - 507) forskning. I likhet med Putnams (2000, s. 303- 304) förklaring av socialt kapital och tillit kan citatet nedan styrka sambandets riktning från individ till strukturnivå och bakomliggande faktorer för det.

Anledningen är att offentliga program i allmänhet implementeras genom kontinuerliga och upprepade interaktioner mellan institutioner och medborgare, såväl som mellan medborgare. Följaktligen är det sannolikt att tillhandahållandet av allmännyttiga är bristfälligt när medborgarna inte samarbetar och "samproducerar" allmänna nyttigheter. /../ Eftersom individer som ägnar sig åt avvikande aktiviteter (som fusk, snålskjuts eller skatteflykt) kan underminera allmännyttan oberoende av institutionernas kvalitet, så kommer stöd till välfärdspolicys kräva förtroende att ens medborgare avstår från sådana störande beteenden. (Daniele & Geys 2015, s. 2, egen översättning)

Citatet indikerar att individerna aktivt måste samarbeta för att producera det allmännyttiga i samhället och på så vis skapas tillit i riktningen från individnivå till strukturell nivå. I likhet med Putnams (2000, s. 356 - 357) definition av hur socialt kapital och tillit skapas, menar Daniele & Geys (2015, s. 2) att tillit för statliga institutioner skapas på individnivå. Forskarna menar att oavsett institutioners kvalitet så krävs medborgarnas vilja att samarbeta för att producera det allmännyttiga för samhället. I likhet med Putnams (2000) mening är den enskildes tillit till systemet beroende av förtroende till sin omgivning och det sociala kapitalet skapas således på individnivå som Daniele & Geys (2015) visar. Daniele & Geys (2015, s. 10) menar att individen är villig att göra gott för samhället om de är medvetna att människor i deras omgivning är villiga att göra detsamma. Det rationella för individen är att agera efter hur omgivningen agerar. I detta fall litar människor på att andra människor känner förtroende för regering och statliga institutioner. Då väljer individen att också lita på institutionerna och bidra till det allmännyttiga för samhället.

Putnam (2000, s. 18 - 19) lyfter också aspekten av frivilligt engagemang som en komponent för socialt kapital och tillit. Individen känner sig då delaktig och får en känsla av att kunna påverka sina intressen. Detta går att analyseras genom Christensen & Læg Reid (2005 s. 506 -

507) empiriska fynd om att politiskt engagemang främjar tillit till regering och statliga institutioner. Precis som Putnam (2000, s. 356 - 357) menar så är delaktighet i organisationer en komponent för att bygga socialt kapital och tillit. Personer som är delaktiga i olika nätverk visar enligt Christensen & Læg Reid (2005 s. 506 - 507) resultat har en starkare tillit till regering och statliga institutioner, än de som inte är engagerade i något. Det bevisar att socialt kapital har en påverkan på tillit och att de som engagerar sig i något har en starkare tillit till statliga institutioner, än de som inte engagerar sig. Det visar att socialt kapital och tillit även kan gå från individ till strukturnivå, som Putnam (2000, s. 434) menar.

De flesta studierna visar att tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter inte skapas på individnivå utan på strukturell nivå. Sønderkov & Dinesens (2016, s. 190 - 198) resultat ger en förklaring till att institutioner skapar tillit som i sin tur ger upphov till socialt kapital. Forskarna förklarar utifrån sina empiriska fynd att tillit genereras uppifrån och ned, institutioner skapar tillit till sina medborgare, som sedan ger upphov för medborgaren att vara delaktig i civilsamhället.

## **6. Diskussion**

För att besvara uppsatsens frågeställningar som lyder:

1.) *Hur ser tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter ut i Skandinavien & Storbritannien?* och,

2.) *Hur ser denna tillit ut i relation till New Public Management?* kan det först konstateras att tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter är starkare i Skandinavien än i Storbritannien. Resultaten visar att det främst beror på statliga institutioners utformning och mer specifikt hur universella de är. Det kan även fastställas att tillit till vissa institutioner och myndigheter i relation till NPM-åtgärder har blivit svagare av förändringarna i två studier från Storbritannien och en från Danmark och Sverige. Däremot bedöms det empiriska stödet som svagt för att kunna konstatera att tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter i relation till NPM-åtgärder har försvagats som stort. Det hade krävts mer empiri som stödjer att tillit försvagats i relation till NPM-åtgärder för att kunna dra den slutsatsen. Det är således inte möjligt att säga att de påvisade resultaten i frågan är gällande för alla invånare i Skandinavien och Storbritannien, däremot har den påverkat tilliten för vissa invånare som de presenterade resultaten indikerar.

Ett mönster som går att urskilja från resultaten är att NPM-åtgärder reducerat mängden mänsklig kontakt från de statligt anställda, vilket verkar ha påverkat hur tilliten till verksamheterna ser ut. En vidare forskning kring detta vore intressant. Eftersom NPM-åtgärder bl.a. innefattar mer administrativa riktlinjer som reducerar mängden mänsklig kontakt kan det få negativ påverkan på tilliten i de organisationer som kräver professionellas fysiska närvaro och interaktion. Det är synligt att tilliten försvagats i vårdyrken och skolväsendet enligt forskningen. Det kan bero på att NPM-åtgärder tar tid från de professionellas interaktion med vårdare och elever och på så vis avtar tilliten. Detta kan göra att viktiga värden i den offentliga sektorn urholkas, såsom avsaknaden av mänsklig interaktion, i enlighet med vad resultaten visar. Om både verksamheter och professionella blir begränsade genom NPM-åtgärder kan värden som tillit bli lidande.

Den mest framträdande upptäckten är att det finns kunskapsluckor i forskningen om hur tillit till statliga institutioner ser ut i relation till NPM. Mycket forskning har gjorts om tillit till statliga institutioner och även om NPM som modell, men isolerat från varandra avseende effekterna av NPM-åtgärder. Märkbart lite forskning har gjorts på sambandet mellan hur tillit till statliga institutioner ser ut i relation till NPM. Forskning om NPM i välfärden har visat att det försämrats vissa områden och att medborgare till viss del uttryckt missnöje med förändringarna. Forskare påpekar att mer forskning behöver göras för att undersöka effekterna av NPM-åtgärder i välfärden.

För att nämna något om teoriernas relevans på materialet har de båda något viktigt att tillföra. Putnams (2000) sociologiska förklaring om att socialt kapital kan ge upphov för tillit till människor har visat sig vara gällande för vissa studier. Anledningen till att tilliten fortsätter vara stark i ett samhälle som länderna i Skandinavien beror å ena sidan på att människorna aktivt väljer att samarbeta och på så vis bevaras det sociala kapitalet vilket genomsyras på alla samhällsplan. Å andra sidan visade sig Rothsteins (2003) teori om universella institutioner i större utsträckning kunna förklara hur och varför tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter ser ut som den gör i Skandinavien och Storbritannien. Teorierna bidrar till förståelse för tillitens uppkomst och bevarande i ett samhälle på olika sätt och det ena bör inte utesluta det andra. Däremot kan inte enstaka teorier vara helt uttömmande för att kunna förklara komplexa sociala fenomen. Det finns säkerligen fler förklaringar till variationen i tillit till dessa institutioner i Skandinavien och Storbritannien som inte teorierna behandlar. Exempelvis saknar teorierna demografiska aspekter som

mycket väl kan vara avgörande i relation till hur tillit till dessa institutioner skapas. Demografiska aspekter kan även tänkas ha en påverkan hur tillit i relation till NPM ser ut, eftersom många privata aktörer t.ex. etablerar sina verksamheter i större städer vilket främst gynnar människor som bor i storstäder. Hur tillit uppfattas av individer är även olika och vad de har för erfarenheter, syn på statliga institutioner, förväntningar till dessa och politiska åsikter spelar roll i en undersökning som denna, som teorierna till fullo inte behandlar. Tillit och dess uppkomst, dels på individ- och strukturnivå, är ett komplext fenomen som inte enkelt kan förklaras eller mätas utifrån en metod eller teori. Att undersöka tillit av generell karaktär till institutioner kan således vara svårt, eftersom hur tillit ser ut till ett område kan se annorlunda ut till ett annat.

I likhet med det som presenterats i analysens första avsnitt, visar majoriteten av empirin att universella välfärdsstater ger upphov till socialt kapital och således tillit. Utifrån resultaten kan det även konstateras att människor i Skandinavien innehar ett högre socialt kapital med en starkare tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter än människor i Storbritannien. Putnam (2000) hade menat att det beror på de skandinaviska ländernas täthet och socialisation och Rothstein (2003) hade förklarat att det beror på institutionernas universella utformning. Logiken med att Storbritannien är fast i den sociala fällan beror på att statliga institutioner är utformade på ett sätt som gör fördelningen ojämn. Mer universella program som skulle kunna förhindra detta har inte möjlighet att etableras eftersom tilliten från befolkningen inte finns där. Denna avsaknad av tillit drabbar således både befolkning och regering. Alla aktörer är fast i den sociala fällan med ojämlikhet, misstro och dysfunktionella institutioner som avlöser varandra.

Förslag på framtida forskning inom detta område är att undersöka hur tillit i relation till NPM-åtgärder ser ut för att avgöra om människor anser att en marknadsstyrd välfärd är att föredra. Frågeställningen borde då vara om tillit till statliga institutioner och myndigheter har påverkats av NPM-åtgärder. Detta område kräver ett starkare forskningsfokus för att kunna urskilja om NPM-åtgärder har en inverkan på människors tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter. Både enkäter och intervjuer vore lämpligt för att få uttömmande information. Både statligt anställda och övriga medborgare bör delta i undersökningarna för att få en tydlig bild hur professionella och privatpersoner upplever NPM-åtgärderna. I en sådan undersökning vore det även lämpligt att inkludera politiska

åsikter och demografiska faktorer. Det är även något som inte till särskilt stor del behandlas i den sammanställda forskningen.

## **7. Slutsatser**

Uppsatsens syfte var att ge en kunskapsöversikt om hur tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter ser ut i Skandinavien och Storbritannien och hur den ser ut i relation till NPM-åtgärder. Frågeställningarna som ämnades att besvaras lyder:

- 1.) *Hur ser tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter ut i Skandinavien och Storbritannien?*
- 2.) *Hur ser denna tillit ut i relation till New Public Management?*

För att kunna närma oss ett svar på frågeställningarna genomfördes en litteraturstudie av befintlig forskning inom området. Uppsatsen har bidragit till en kunskapsöversikt på området hur tillit till regering, statliga institutioner och myndigheter ser ut i Skandinavien och Storbritannien. Uppsatsen har även redovisat hur denna tillit ser ut i relation till NPM-åtgärder och det konstaterades att tillit försvagats för vissa statliga institutioner och myndigheter. Materialet analyserades utifrån Putnams (2000) teori om socialt kapital och Rothsteins (2003) teori om sociala fällor och universella institutioner. Analysen bidrog till förklaringar hur tillit skapas och ser ut i Skandinavien och Storbritannien. Den sociala fällan kunde även förklara hur tillit blivit lidande i vissa institutioner och myndigheter till följd av NPM-åtgärder. Det fanns en begränsad mängd forskning om tillit i relation till NPM-åtgärder. Anledningen till att detta inte har studerats närmre kan vara att det inte finns något observerat samband att tillit skulle ha förändrats i relation till NPM-åtgärder i offentlig sektor. Det mönster som går att urskilja från resultaten är att NPM-åtgärder urholkar viktiga värden som mänsklig interaktion från statligt anställda. I vissa bemärkelser har välfärdsstaten även blivit mindre universell vilket i sin tur kan försvaga tilliten.

## Referenslista

Backman, J. (1998). *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur.

Belur, J., Tompson, L., Thornton, A., & Simon, M. (2021). Interrater Reliability in Systematic Review Methodology: Exploring Variation in Coder Decision-Making. *Sociological Methods & Research* Vol. 50(2) 837-865.  
DOI: 10.1177/0049124118799372

Blomqvist, P. (2016). NPM i välfärdsstaten: hotas universalismen? *Statsvetenskaplig tidskrift*. Årgång 118, 2016/1.

Brown, P. R., (2008) Trusting in the New NHS: instrumental versus communicative action. *Sociology of Health & Illness* Vol. 30 No. 3.  
DOI: 10.1111/j.1467-9566.2007.01065.x

Burström, B. (2015). Sweden—Recent Changes in Welfare State Arrangements. *International Journal of Health Services* 45 (1) 87–104.  
DOI: /10.2190/HS.45.1.g

Christensen, T. & Lægreid, P. (2001). *New Public Management. The Transformation of Ideas and Practice*. Aldershot: Ashgate.

Christensen, T. & Lægreid, P. (2005). Trust in Government: The Relative Importance of Service Satisfaction, Political Factors, and Demography. *Public Performance & Management Review*, 28:4, 487-511.  
DOI: 10.1080/15309576.2005.11051848

Daniele, G. & Geys, B. (2015). Interpersonal trust and welfare state support. *European Journal of Political Economy* 39 (2015) 1-12.  
DOI: 10.1016/j.ejpoleco.2015.03.005

Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., Tinkler, J. (2006). New public management is dead - Long live digital-era governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*.

Volume 16, Issue 3, Pages 467-494.

DOI: 10.1093/jopart/mui057

Dølvik, J. E., Fløtten, T., J. M. Hippe & Jordfald, B. (2014). *Den nordiska modellen mot 2030: ett nytt kapitel?* Stockholm: Tankesmedjan Tiden.

Edlund, J. (2006). Trust in the capability of the Welfare State and General Welfare State Support: Sweden 1997-2002. *Acta Sociologica*, 49(4), 395–417.

DOI: 10.1177/0001699306071681

Fredriksen, M. (2018). Constraining institutions, committed employees: unpacking the procedural legitimacy of welfare institutions in Sweden and Denmark. *European Societies*. 20:2, 236-256.

DOI: 10.1080/14616696.2017.1397723

Hartman, L. (2011). *Konkurrensens konsekvenser - Vad händer med svensk välfärd?*

Stockholm: SNS Förlag.

Tillgänglig vid

[https://snsse.cdn.triggerfish.cloud/uploads/2020/02/konkurrensens\\_konsekvenser\\_pod\\_2.pdf](https://snsse.cdn.triggerfish.cloud/uploads/2020/02/konkurrensens_konsekvenser_pod_2.pdf)

Hood, C. (1995). The “New Public Management” In The 1980s: Variations on a Theme. *Accounting Organizations and Society*. Vol. 20, No. 2 / 3 , pp. 93-109, 1995.

DOI: 10.1016/0361-3682(93)E0001-W

Hudson, J. (2006). Institutional Trust and Subjective Well-Being across the EU. *Kyklos*.

Volume 59, Issue 1, Pages 43-62.

DOI: 10.1111/j.1467-6435.2006.00319.x

Kaufmann, F. X. (2013). *Variations of the Welfare State. Great Britain, Sweden, France and Germany Between Capitalism and Socialism*. Imprint: Springer, 2013.

DOI: 10.1007/978-3-642-22549-9

Kumlin, S., & Rothstein, B. (2005). Making and Breaking Social Capital. The Impact of Welfare-State Institutions. *Comparative Political Studies*, Vol 38 No. 4, 339-365.

DOI: 10.1177/0010414004273203



Platt., J. (1973). Social Traps. *American Psychologists* 28:641-651.

DOI: 10.1037/h0035723

Putnam, R. D. (2000). *Den ensamme bowlaren – Den amerikanska medborgarandans upplösning och förnyelse*. Stockholm: SNS Förlag.

Putnam, R. D. (1996) *Den fungerande demokratin – Medborgarandans rötter i Italien*. Stockholm: SNS Förlag.

Rhodes, R. A. W. (1996). The New Governance: Governing without Government. *Political Studies* (1996). XLIV. 652-667.

DOI: 10.1111/j.1467-9248.1996.tb01747.x

Rienecker, L. & Stray Jørgensen, P. (2014). *Att skriva en bra uppsats*. Stockholm: Liber AB.

Rothstein, B., & Blomqvist, P. (2000) *Välfärdsstatens nya ansikte. Demokrati och marknadsreformer inom den offentliga sektorn*. Stockholm: Agora.

Rothstein, B. (2003). *Sociala fällor och tillitens problem*. (1a uppl.) Kristianstad: SNS Förlag.

Rothstein, B., & Stolle, D. (2008). The State and Social Capital: An Institutional Theory of Generalized Trust. *Comparative Politics*, 40(4), 441–459.

<https://doi.org/10.2307/20434095>

Sandberg, Å. (ed.) (2013). *Nordic Lights. Work, Management and Welfare in Scandinavia*. Falun: SNS Förlag.

Schwartz, H. (1994). Small States in Big Trouble: State Reorganization in Australia, Denmark, New Zealand, and Sweden in the 1980s. *World Politics*, Jul., 1994, Vol. 46, No. 4 (Jul., 1994), pp. 527-555.

DOI: 10.2307/2950717

Stolt, R., Blomqvist, P., & Winblad, U. (2009). Privatization of social services: Quality differences in Swedish elderly care. *Social Science & Medicine* 72 (2011) 560-567.

DOI:10.1016/j.socscimed.2010.11.012

Sztompka, P. (1998). "Trust, Distrust and Two Paradoxes of Democracy", *European Journal of Social Theory* 1:19-32.

DOI: 10.1177/136843198001001003

Sønderskov, K. M., & Dinesen, P. T. (2016). Trusting the State, Trusting Each Other? The Effect of Institutional Trust on Social Trust. *Polit Behav* (2016) 38:179–202.

DOI: 10.1007/s11109-015-9322-8

Taylor-Gooby, P. (2008). Trust and Welfare State Reform: The Example of the NHS. *Social Policy & Administration*. Vol. 42, No. 3, June 2008, pp. 288-306.

DOI: 10.1111/j.1467-9515.2007.00592.x

Taylor-Gooby, P. (2005). Uncertainty, Trust and Pensions: The Case of the Current UK Reforms. *Social Policy & Administration*. Vol. 39, No. 3, June 2005, pp. 217-232.

DOI: 10.1111/j.1467-9515.2005.00436.x

## Bilaga 1: Artikelöversikt.

Författare år & Titel	Land	Metod	Population	Viktigaste slutsatser i relation till uppsatsens syfte
Blomqvist (2016) NPM i välfärdsstaten: hotas universalismen?	Sverige	Sammanställning av forskning	-	- Välfärden har blivit mindre universell av NPM-åtgärder.
Brown (2008) Trusting in the New NHS: instrumental versus communicative action.	Storbritannien	Sammanställning av forskning	-	-Anledningen till att tilliten till den brittiska sjukvården sjunkit beror på brist i kommunikation mellan vårdare och patient. -De värden som dominerar den brittiska sjukvården till följd av NPM hotar tilliten till systemet.
Christensen & Lægreid (2001) New public management: the transformation of ideas and practice	Norge Sverige	Sammanställning av forskning	-	-Övergången från helt offentligt tillhandahållande av välfärdstjänster till privata aktörers inträde på välfärdens marknad har omkastat den demokratiska ordningen
Christensen & Laegried (2005) Trust in Government: The Relative Importance of Service Satisfaction, Political Factors and Demography	Norge	Kvantitativ undersökning	Norska medborgare. Totalt 2 297 respondenter i åldrarna 18-84, NSD*	-Politisk-kulturella variabler i allmänhet, och demokratisk tillfredsställelse i symmetri, har de starkaste effekterna på variation för förtroende för statliga institutioner. - Politiskt engagemang visar sig ha positiv effekt på tillit till statliga institutioner.
Daniele & Geys (2015) Interpersonal trust and welfare state support	29 länder, se nedan*	Kvantitativ undersökning, EB	56 752 slumpmässigt utvalda respondenter från 29 länder	-Tillit till statliga institutioner skapas på individnivå.
Edlund (2006) Trust in the Capability of the Welfare State and General Welfare State Support: Sweden 1997-2002	Sverige	Kvantitativ undersökning från fyra postenkäter	Svenska invånare ålder 18-64	-En viktig komponent för tillit till statliga institutioner är hur individen uppfattar dessa som rättvisa och transparenta. - Tillit beror på hur individen uppfattar institutioners resurskapacitet och om institutionerna kan leverera en tjänst av förväntad kvalitet.
Fredriksen (2018) Constraining institutions, committed employees: unpacking the procedural	Danmark & Sverige	Intervjuer	Danska och Svenska invånare	- Respondenternas syn på välfärdsstatens legitimitet, resurskapacitet och fördelning av tjänster grundar sig i hur de lutar på de statligt anställda. - Respondenterna anser att NPM-åtgärder kan skada

legitimacy of welfare institutions in Sweden and Denmark				institutionell rättvisa och inkräkta på de professionellas legitimitet.
Hartman (2011) Konkurrensens konsekvenser	Sverige	Sammanställning av forskning	-	-Effekterna av NPM är än för tidigt att kunna urskilja. Mer forskning behöver göras. - Vissa välfärdsområden, som äldreomsorgen, har försämrats av NPM-åtgärder i verksamheterna.
Hood (1995) The “new public management” in the 1980s: Variations on a theme	OECD länder	Kvantitativ undersökning, OECD*	Invånare i OECD länderna	-NPM-åtgärderna delas upp i sju kategorier. -NPM-åtgärderna gör offentlig sektor uppdelad.
Hudson (2006) Institutional Trust and Subjective Well-Being across the EU	EU:s medlem länder	Kvantitativ undersökning, EB*	Invånare i EU:s medlemsländer	- Storbritannien uppvisar lägre tillitsnivåer till regering, statliga institutioner och myndigheter än Skandinavien. - Variation i tillitsnivåer beror på individens tro på institutiones kapacitet att leverera en tjänst
Kumlin & Rothstein (2005) Making and Breaking Social Capital, The Impact of Welfare-State Institutions	Sverige	Enkätundersökning	Invånare i Sverige	- Statliga institutioner kan både skapa och förstöra socialt kapital. - Tillit för statliga institutioner är beroende av hur individen ser de som rättvisa och transparenta.
Rhodes (1996) The New Governance: Governing without Government.	Storbritannien	Sammanställning av forskning	-	-Styrsätten som karaktäriseras av NPM gör att den styrs utan regering och på så vis blir den urholkad. Till följd av NPM-åtgärder är tre av dessa problem är direkt angelägna: fragmentering, styrning och ansvarighet.
Rothstein & Blomqvist (2000) Välfärdsstatens nya ansikte	Sverige	Sammanställning av forskning	-	-NPM-åtgärder gör offentlig sektor till en marknadsstyrd modell. -Den utökade valfriheten i välfärdssystemet skapar klasskillnader, dels vilka grupper som har möjlighet att välja, men även vilka grupper som faktiskt utnyttjar valfriheten.
Rothstein & Stolle (2008) The State and Social Capital: An Institutional Theory of Generalized Trust	Sverige & Kanada	Kvantitativ undersökning	Invånare i Sverige & Kanada	-Socialt kapital och tillit skapas via väl fungerade institutioner. -Institutioners rättvisa och transparens ger upphov till tillit hos medborgarna.
Sandberg (2013) Nordic Lights	Länder i Skandinavien	Sammanställning av forskning	-	-NPM och de mätningar som följer med modellen tenderar att konkurrera ut andra viktiga värden i välfärden.
Schwartz (1994) Small States in Big Trouble: State Reorganization in Australia, Denmark, New Zealand, and Sweden in the 1980s.	Sverige, Nya Zeeland, Danmark och Australien.	Kvantitativ undersökning från ABS, OECD NZ, OECD Sverige, OECD, Det	Invånare i Sverige, Danmark, Nya Zeeland och Australien	-Konsekvenserna av omorganisering till följd av NPM-åtgärder är än tidigt att fastställa. -Samtliga länder har implementerat flera av NPM-åtgärder.

		ekonomisk råd DK		
Stolt, Winblad & Blomqvist (2009) Privatization of social services: Quality differences in Swedish elderly care.	Sverige	Kvantitativ undersökning, Svenska NBHW*	Svenska invånare som bor på äldrehem. Totalt 94 784 respondenter	- NPM-åtgärder har resulterat i kvalitetsförsämring i äldreomsorgen.
Sønderskov & Dinesens (2016) Trusting the State, Trusting Each Other? The Effect of Institutional Trust on Social Trust	Danmark	Kvantitativ undersökning	Invånare i Danmark	- Tillit till statliga institutioner har en påverkan på den sociala tilliten. - Medborgare som upplever regering och statliga institutioner som rättvisa och effektiva utvecklar positiva och trovärdiga uppfattning om dessa, vilket i sin tur ger upphov till tillit.
Taylor-Gooby (2008) Trust and Welfare State Reform: The Example of the NHS	Storbritannien	Kvantitativ undersökning, BSA*	Invånare i Storbritannien	- Den allmänna tilliten till välfärden har påverkats av NHS-reformen som innefattar flera NPM-värden. - En avgörande faktor för tillit är hur individen upplever att den blivit bemött av personal.
Taylor-Gooby (2005) Uncertainty, Trust and Pensions: The Case of the Current UK Reforms	Storbritannien	Kvantitativ undersökning, BSA och intervjuer	Invånare i Storbritannien var underlag för den kvantitativa. Fokusgrupper i åldrarna 30-45 i södra England var population för intervjuerna.	- Tillit till regering och statliga institutioner är låg. - De människor som har högst förtroende för dessa institutioner tillhör arbetarklassen, är lågutbildade och har vänsterorienterade politiska ståndpunkter.

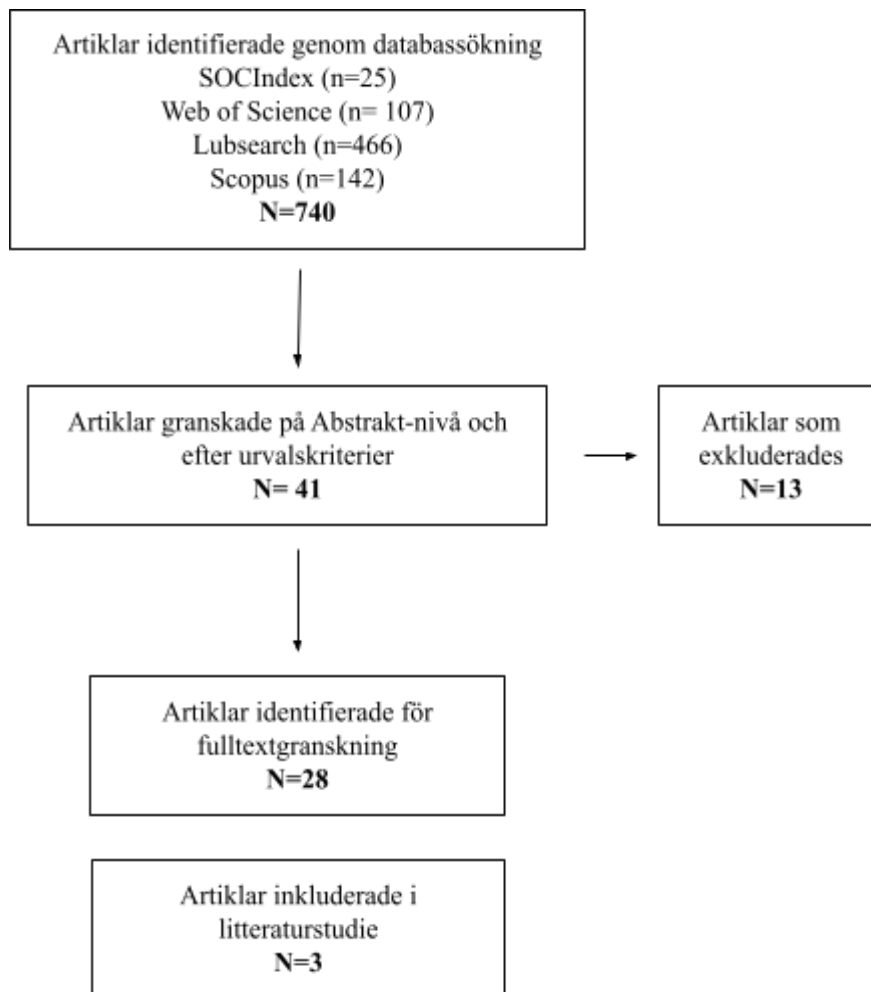
I artikelöversikten ges en överblick över de 20 studierna som används som empirisk underlag i uppsatsen. Nedan ges förklaring på de stycken som har \* efter sig.

\* Kvantitativ undersökning betyder att svar från enkätundersökningar använts som underlag för forskningen. De kvantitativa materialen är inhämtat från ESS (European Social Survey), British Social Attitudes Survey (BSA), Eurobarometer (EB), SOM (Som-institutet vid Göteborgs Universitet), Norwegian Centre for Research Data (NSD), Australian Bureau of Statistics (ABS), OECD Historical Statistics, Svenska National Board of Health and Welfare (NBHW).

\* De 29 länder som ingår i Daniele & Geys (2015) undersökning är: Österrike, Belgien, Bulgarien, Kroatien, Cypern, Tjeckien, Danmark, Estland, Finland, Frankrike, Tyskland,

Grekland, Ungern, Irland, Israel, Lettland, Litauen, Nederländerna, Norge, Polen, Portugal, Rumänien, Ryssland, Slovakien, Slovenien, Spanien, Sverige, Schweiz, Turkiet, Storbritannien and Ukraina.

Bilaga 2: Flödesschema.



I tabellen ovan illustreras ett PRISMA-diagram som visar ett flödesschema hur en sökning och gallringsprocess som genomfördes den 10/5-22 såg ut under datainsamlingen. De sökord som användes i sökningen ovan i samtliga databaser var “*new public management*” AND *trust*. I samtliga sökningar var sökningarna filtrerade på peer-reviewed.