

# **Medborgarnas tillit till (den ihåliga) staten:**

**har privat/offentlig drift betydelse?**

Tobias Johansson-Berg

# Den ihåliga/tomma staten?

- Eng. Hollow state
  - en öde, innehållslös, hålkindad, tom stat
- Ett begrepp för att fånga en förändring i hur välfärd produceras och levereras till medborgare
- Allt mer välfärdsservice levereras av externa leverantörer
  - underleverantörer
  - upphandling
  - valfrihetsmodeller
  - samverkan
- I Sverige ofta privata företag. I de många andra länder ofta civilsamhället.
- Staten (offentliga organisationer) hanterar och administrerar kontrakt men bedriver inte produktion av service själv
  - extremvarianten: ett administrativt skal utan egen produktion
- **Inte privatisering**, staten är fortfarande finansiär, beställare och ytterst ansvarig.

# Vad kan det tänkas få för konsekvenser?

- Bortom frågan om det blir högre kvalitet och lägre kostnader, eller tvärtom
- Vad får det för konsekvenser för legitimiteten till offentliga organisationer och välfärdsstaten?
- Specificering av problemet:
  - brukare/medborgare möter en blandning av leverantörer
  - utkontraktering är offentlig service på delegation
  - för externa leverantörer skapas det ett ökat avstånd mellan staten och medborgaren (organisatoriskt och identifikation)
  - staten är ytterst ansvarig

***Leverantören skall agera i statens namn!***

- Ser medborgarna det så???

# Exempel 1: vet de vem de får service av?

- Studie från USA (Van Slyke & Roch, 2004)
- En kontext där service levereras ömsom av offentliga och upphandlade leverantörer från civilsamhället (non-profits)
- Många brukare vet inte vem de får service av
- Trots det, organisationsform (extern) påverkade nöjdhet med servicen
- När servicen var dålig trodde de att det var en offentlig leverantör, fast det inte (alltid) var det
- → Hur staten än vänder på sig har hon rumpan bak

# Exempel 2: vem bär ansvaret?

- Studie från USA (Marvel & Girth, 2016)
- Experiment-studie på 700 medborgare
- Vem bär ansvar (attribution) för dålig service och hur ser medborgaren på ansvarsutkrävandet?
  - Utökad ansvarskedja
    - Staten anses vara ytterst ansvarig även vid utkontraktering
    - Staten anses ha bättre möjlighet till kontroll om de själva sköter produktionen
    - Staten beskylls (hålls ansvarig) för dåligt servicekvalitet utförd av externa (privata) leverantörer
- → Hur staten än vänder på sig har hon rumpan bak

# Exempel 3: driftsform och förtroendet för offentliga organisationer?

- Studie från Sverige (Berg & Johansson, 2020)
- Experiment-studie på 1 100 medborgare (EVS)
- Påverkas förtroendet för kommunen av om serviceinteraktionen är i offentligt/privat regi?
- JA!
  - Förtroendet för leverantören (äldreboendet) vid dålig/bra service påverkas inte av offentlig/privat
  - MEN förtroendet för kommunen påverkas
    - en reducerande tillitseffekt av dålig service tillskrivs kommunen oavsett
    - men en stärkande tillitseffekten av bra service tillskrivs kommunen i mindre uträkning vid privat drift
- Dålig service reducerar förtroendet oavsett driftsform, men vid privat drift spiller mindre (hälften) av högt förtroendet över på kommunen
- → Hur staten än vänder på sig har hon rumpan bak

# Implikationer

- Offentligt drift med hög kvalitet har bidragit till Sveriges höga tillit till offentliga institutioner
- Om en tom stat med hög legitimitet:
  - Staten måste göra sig synligare, leverantören agerar i statens namn
  - Jobba mer med att styra attribution mot staten vid goda servicemöten av privata leverantörer
  - Är detta en legitim roll/kostnad ?

Är det mer marknadsföring om vem som står för notan som staten bör ägna sig åt vid privat drift?

