

Lotte Bøgh Andersen, Nicolai Kristensen og  
Lene Holm Pedersen

# Motivation og handlingskapacitet. Relationen mellem producenter og brugere af offentlige ydelser

Der har i flere år være en interesse for at undersøge motivationen hos producenterne af offentlige ydelser, mens der i mindre grad findes empiriske analyser af brugernes handlingskapacitet. Artiklen råder bod på dette ved at analysere forskelle i motivation og handlingskapacitet på fire serviceområder (skoler, dagpasning, hospitaler og videregående uddannelser). Der anvendes henholdsvis et veletableret mål for *public service motivation* (N = 377 producenter) og et nyudviklet mål for handlingskapacitet (N = 1056 brugere). Resultaterne viser, at der er relativt højest handlingskapacitet og public service motivation på daginstitutionsområdet efterfulgt af skoleområdet, mens de videregående uddannelser placerer sig relativt lavest på begge variabler. Hospitalsbrugerne har næsten lige så lav handlingskapacitet som brugerne af de videregående uddannelser, mens de hospitalsansattes public service motivation ligger imellem skolelærerne og lærerne på de videregående uddannelser. Med denne viden kommer vi et skridt nærmere på at identificere områder, hvor det er særlig vanskeligt at sikre effektiv ydelsesproduktion pga. kombinationen af lav public service motivation og lav brugerkapacitet.

Leverer offentligt ansatte og andre producenter af offentlige ydelser en høj kvalitet, fordi de er opfyldt af samfundssind, eller tænker de i virkeligheden kun på at mele deres egen kage? Og hvad med brugerne af offentlige ydelser? Kan de træffe kvalificerede valg mellem forskellige ydelser og gøre deres mening gældende, eller modtager de bare passivt de offentlige ydelser? Le Grand (2003) rejste disse spørgsmål for år tilbage, men selve grundantagelserne om de vigtigste aktører – de individuelle producenter og brugere af offentlige ydelser – er stadig dårligt belyst.

Det er problematisk, fordi motivation hos producenterne af offentlige ydelser og brugernes handlingskapacitet potentielt har stor betydning for, hvordan den offentlige sektor bedst styres. Le Grand (2003, 2010) argumenterer således for, at beslutningstagernes antagelser om, hvad der motiverer producenterne, og hvilken rolle brugerne er i stand til at spille, har stor betydning for indretningen af den offentlige sektor. Det handler om, hvorvidt producenterne ses som (altruistiske) riddere eller som (egoistiske) landsknægte, og hvorvidt bru-

gerne anses for at være de mægtigste brikker i spillet (i skak: dronninger) eller de svageste (i skak: bønder). I forlængelse heraf er Le Grands (2003) argument, at velfærdsstaten oprindeligt blev opbygget ud fra en forståelse af offentligt ansatte som værende altruister (riddere) og af brugerne som bønder med lav handlingskapacitet. Vores pointe er derimod, at producenterens motivation og brugernes handlingskapacitet varierer imellem offentlige sektorområder, og det kan være vigtigt at holde sig for øje, når man træffer beslutninger om områdernes styring.

Som Le Grand (2007) argumenterer for, kan det være normativt ønskværdigt, at brugerne under alle omstændigheder behandles som 'dronninger' og har mulighed for at give udtryk for deres mening og vælge mellem forskellige leverandører. Når det alligevel er vigtigt at undersøge brugernes faktiske handlingskapacitet, skyldes det, at såvel handlingskapacitet som motivationen hos producenterne af offentlige ydelser kan have stor betydning for, om brugervalg og brugerinddragelse bidrager til at sikre effektivitet, responsivitet og lighed. Især kombinationen af brugere med lav handlingskapacitet og egoistiske producenter (med lav *public service motivation*) kan således være problematisk.

Mens der er en del studier af motivationen hos producenter af offentlige ydelser (fx Perry, 1996; Camilleri, 2007; Vandenabeele, 2007), ved vi meget lidt om brugerne på velfærdsstatens centrale områder. Leveringen af offentlige ydelser sker imidlertid i et samspil mellem brugere og producenter, hvor sidstnævnte typisk er ansatte i en offentlig eller privat organisation (leverandøren). Når man kun fokuserer på enten producenter eller brugerne, kan man ikke undersøge, hvordan public service motivation og handlingskapacitet spiller sammen. Det gælder både på individniveau (hvad sker der fx, når en landsknægt møder en dronning?) og på sektorniveau, hvor viden om producenterens motivation og brugernes handlingskapacitet kan udgøre nyttig viden, når der skal træffes beslutninger om styringsmodeller. Artiklen bidrager med den første eksplorative undersøgelse af både motivation og handlingskapacitet for fire vigtige offentlige serviceområder (hospitalsbehandling, dagpasning af børn under 6 år, grundskoleundervisning samt videregående uddannelser). Vi undersøger således, *hvilken motivation producenterne af disse fire ydelser har, og hvor stor handlingskapacitet brugerne oplever at have i forhold til at kunne træffe kvalificerede valg mellem forskellige leverandører og deltage i de besluttende organer*. Denne eksplorative undersøgelse kan indikere, hvor kombinationen af producenter med relativ lav public service motivation og brugere med lav handlingskapacitet kan skabe problemer for leveringen af offentlig service.

Artiklen trækker på en spørgeskemaundersøgelse af motivation, hvor der blandt andet indgår 377 producenter (skolelærere, pædagoger, læger og an-

satte på videregående uddannelser), samt en anden spørgeskemaundersøgelse af 1056 brugere. Producenternes grad af altruistisk motivation operationaliseres som deres niveau af public service motivation målt med en tilpasset udgave af Perrys (1996) klassiske mål, mens artiklen bruger et nyudviklet mål for brugernes handlingskapacitet.

Strukturen i artiklen er som følger. Først diskuteres artiklens teoretiske grundlag mere grundigt, og de centrale begreber (public service motivation og handlingskapacitet) uddybes. Derefter redegøres der for artiklens undersøgelsesdesign, og målingerne af begreberne gennemgås. Efter en præsentation af resultaterne forholder vi de fundne variationer i producenternes motivation og brugernes handlingskapacitet til de strukturelle forskelle mellem de undersøgte sektorer. Artiklen afsluttes med en diskussion af undersøgelsens resultater og en skitse til en mulig fremtidig forskningsdagsorden på området.

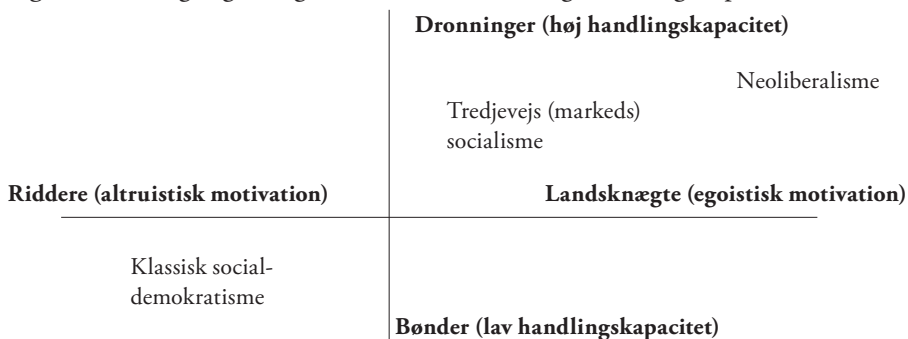
## Motivation, handlingskapacitet og styringsformer

Ifølge Le Grand (2003) er der to grunde til, at det er væsentligt at diskutere, (1) om producenter af offentlige ydelser er egoister (dvs. "landsknægte", *knaves*, der er motiveret af at gavne sig selv) eller altruister (dvs. "riddere", *knights*, der er motiveret af at hjælpe andre), og (2) om brugerne er passive modtagere (dvs. bønder), eller om de aktivt vælger mellem og påvirker de offentlige ydelser (hvilket i Le Grands terminologi betyder, at de er dronninger).

For det første har det betydning for beslutningstagernes valg, hvilke antagelser de gør sig om producenternes motivation og brugernes handlingskapacitet. Som illustreret i figur 1 er argumentet, at der er en sammenhæng mellem disse antagelser og beslutningstagernes ideologi. Figuren er gengivet fra Le Grand, som selv påpeger, at den er stilistisk og forsimplet, men den udtrykker stadigvæk essensen af argumentet meget rammende. Akserne kan referere til dem, der arbejder i den offentlige sektor, til brugerne af offentlige ydelser, eller til begge dele, men Le Grand (2003: 16) koncentrerer sig om producenternes motivation og om brugernes handlingskapacitet, og det samme gør vi i denne artikel. Pointen med at se på ideologi, motivation og handlingskapacitet sammen er altså, at det tydeliggør, hvori forskellene mellem fx klassiske socialdemokraters og neoliberaleres menneskesyn ligger: Førstnævnte ser producenterne som værende optaget af at hjælpe de stakkels svage brugere, mens sidstnævnte ser producenterne som strateger, der forsøger at få højst mulig løn for mindst muligt arbejde, mens brugerne (medmindre systemet forhindrer det) ses som værende i stand til at træffe kvalificerede valg mellem forskellige leverandører. Det tydeliggør, hvorfor neoliberalisterne anbefaler markedet, der som en usynlig hånd nyttiggør producenternes egoisme via brugernes kapacitet til at vælge

det bedste tilbud, mens de klassiske socialdemokrater peger på traditionel offentlig produktion. I de senere år er der dog sket forskydninger i partiernes praktiske politiske anbefalinger – fx i forbindelse med New Labour, jf. figuren nedenfor (Lund, 2007; Greener og Powell, 2009).

Figur 1: Ideologi og antagelser om motivation og handlingskapacitet



Note: Figuren er gengivet fra Le Grand (2003: 16).

For det andet forventes producenterne motivation og brugernes handlingskapacitet at have betydning for, hvilke styringsmekanismer der virker henholdsvis godt og dårligt. Specielt problematisk er kombinationen af egoistiske producenter og brugere med lav handlingskapacitet, fordi producenterne i så fald primært tager hensyn til sig selv, uden at brugerne har kapacitet til at imødegå dette fx via et informeret valg af leverandør. De eksisterende undersøgelser peger ifølge Le Grand (2003) på, at der findes såvel riddere og landknægte som bønder og dronninger, og begge dele kan sagtens tænkes at variere indenfor en given sektor. En sammenligning af producenterne motivation og brugernes handlingskapacitet på tværs af forskellige offentlige ydelser kræver imidlertid en teoretisk forståelse af de to begreber hver for sig samt udvikling af måleredskaber, der fungerer på tværs af serviceområder.

### *Producenternes motivation*

Kært barn har mange navne, og motivationen til at gavne andre end sig selv kaldes fx altruisme eller grad af pro-social motivation (Le Grand, 2003: 26). For den offentlige sektor er det imidlertid primært relevant at se på public service motivation forstået som den delmængde af den altruistiske motivation, der er knyttet til produktion af offentlig service (Le Grand 2010; 2003: Kapitel 4).

I litteraturen bliver public service motivation defineret på lidt forskellig vis. James Perry og Lois Wise (1990) definerede oprindeligt begrebet som ”an individual’s predisposition to respond to motives grounded primarily or uniquely in public institutions and organizations” (Perry og Wise, 1990: 368), og de argumenterede for, at motivationen for at bidrage samfundsmæssigt kunne være normativt, affektivt eller rationelt (instrumentelt) baseret. Vandenaabee (2007: 547) definerede det som “the belief, values and attitudes that go beyond self-interest and organizational interest, that concern the interest of a larger political entity and that motivate individuals to act accordingly whenever appropriate”. Vi forstår det i lighed med Hondeghem og Perry (2009: 6) som “an individual’s orientation to delivering service to people with the purpose of doing good for others and society”. Denne definition understreger, at public service motivation handler om altruistisk motivation knyttet til leveringen af offentlige ydelser defineret som ydelser, der er bestilt og/eller betalt af det offentlige.

Litteraturen peger på, at der er forskellige typer af public service motivation. James Perry (1996) underopdeler fx begrebet i forskellige dimensioner. Tre af dimensionerne (de tre øverste rækker i tabel 1 nedenfor) svarer således nogenlunde til at have et henholdsvis normativt, affektivt og instrumentelt fundament bag motivationen for at bidrage samfundsmæssigt. Derudover inddrager vi orienteringen mod at hjælpe den specifikke anden person i overensstemmelse med Hondeghem og Perrys (2009) definition, hvor formuleringen lyder ”others and society”. Jf. tabel 1 sker dette med dimensionen brugerorientering, som har indgået i flere danske undersøgelser (fx Andersen, Pallesen og Pedersen, 2011).

*Tabel 1: Forskellige dimensioner af public service motivation*

Dimension	Hvad forstås ved dimensionen?
Commitment to the public interest	Pligt- og loyalitetsbaseret motivation for at levere offentlige ydelser og derved tjene samfundet
Compassion	Følelsesmæssigt baseret motivation for at gøre det godt for andre eller samfundet
Attraction to public policy making	Motivation for at forbedre de politiske beslutninger (og for at deltage i offentligheden) for at gøre det bedre for andre eller samfundet
User orientation	Motivation for at hjælpe den specifikke anden via levering af offentlige ydelser

### *Handlingskapacitet*

Handlingskapacitet (på engelsk: agency) kan generelt forstås som individers kapacitet til at udføre den handling, som indre ønsker og præferencer tilskynder dem til (Le Grand, 2003: 2), og denne artikel fokuserer som nævnt på handlingskapaciteten hos brugerne af offentlige ydelser. Det forstås som de evner, brugerne af en specifik offentlig ydelse oplever at have i forhold til at kunne træffe kvalificerede valg mellem forskellige leverandører og deltage i den valgte organisations besluttende organer. Le Grands tilgang er at se brugernes handlingskapacitet ud fra en normativ vinkel, og hans diskussioner handler derfor mere om, hvilken handlingskapacitet brugerne *bør have* frem for, hvor meget de har (Le Grand, 2003: 73). Vores måling af dette begreb er derfor inspireret af en anden gren af vores fag, nemlig litteraturen om *political efficacy*. Dette begreb ligger teoretisk (men ikke empirisk) tæt på det begreb om handlingskapacitet, vi gerne ville udvikle. Political efficacy kan forstås som individets egen vurdering af, hvorvidt individets handling påvirker eller kan påvirke den politiske proces (Campbell et al., 1954; jf. Morrell, 2005: 51). Det består af en intern dimension, som handler om, hvorvidt individet føler sig i stand til at forstå og deltage effektivt i politik, og en ekstern dimension vedrørende individets opfattelse af, hvor responsivt det politiske system er i forhold til individets krav (Niemi et al., 1991; Lassen og Serritzlew, 2011: 240). Især intern political efficacy ligger teoretisk tæt op af vores forståelse af handlingskapaciteten, defineret som den individuelle bruger af offentlig services egen vurdering af, om vedkommende er i stand til at forstå, vælge mellem og give sin mening til kende om offentlige ydelser. I lighed med political efficacy er vores forståelse af handlingskapacitet individorienteret i den forstand, at begrebet indfanger individets niveau af handlingskapacitet i et givent institutionelle setup. Institutionerne (fx reglerne for brugerinddragelse og muligheden for institutionelt valg) har betydning for brugernes handlingskapacitet på et område, og selv om artiklens hovedfokus er på den individuelle handlingskapacitet, kommer vi i diskussionen ind på de rammer, der kan have betydning for handlingskapaciteten.

### *Public service motivation og handlingskapacitet*

Le Grand (2003, 2007) har ingen forventninger til sammenhængen mellem brugernes handlingskapacitet og producenternes motivation, og formålet med artiklen her er heller ikke at undersøge, om producenternes motivation har betydning for brugernes handlingskapacitet eller omvendt. Dertil er fire sektorer også i underkanten. Men det er stadig interessant at se, hvilke kombinationer af handlingskapacitet og motivation vi finder i de vigtigste sektorer. Hvis sektorer præget af lav handlingskapacitet har producenter med høj public service

motivation, og hvis producenterne i sektorer med lavere grad af public service motivation bliver holdt i skak af brugere med høj handlingskapacitet, behøver vi ikke bekymre os så meget. Men som nævnt kan kombinationen af brugere med lav handlingskapacitet og producenter med lav public service motivation være problematisk, fordi brugeren ikke er i stand til at træffe kvalificerede valg på egne vegne, samtidig med at producenterne tænker mere på sig selv end på brugerne. Bidraget fra den eksplorative undersøgelse af de fire sektorer er således især, at den giver viden om, hvor vi kommer tættest på en sådan ”problemsituation” med lav public service motivation og lav handlingskapacitet. Før vi ser på analyseresultaterne, opridses næste afsnit, hvordan den empiriske undersøgelse er gennemført.

## Forskningsdesign og data

Når vi har valgt at undersøge skoleområdet, hospitaler, daginstitutioner og videregående uddannelser skyldes det flere forhold. For det første er det vigtige offentlige ydelser, og rigtigt mange danskere bruger dem. De mulige konsekvenser er derfor større, og områderne er nemmere at undersøge, fordi der er flere brugere at spørge. For det andet kan handlingskapaciteten på områderne meningsfuldt sammenlignes, fordi brugerne i alle tilfælde har et vist valg mellem leverandører, ligesom der også er en formaliseret brugerinddragelse gennem brugerbestyrelser. Det er med andre ord fritvalgsområder (Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2010: 3). Det betyder bestemt ikke, at det institutionelle set-up omkring frit valg og brugerinddragelse er ens (eller fungerer ens), hvilket vi vender tilbage til i diskussionen. For det tredje er ydelserne forskellige, og det gør det muligt at diskutere, hvad der ligger bag variationerne i handlingskapacitet. Ydelserne adskiller sig således i forhold til, hvad der bliver produceret (uddannelse, sundhed og sociale ydelser), størrelsen af organisationen (daginstitutioner har fx typisk få ansatte, mens hospitaler har langt flere ansatte), antallet af ledelseslag i selve organisationen (selvom en grundskole kan have rigtig mange ansatte, har den fx typisk kun et ledelseslag, mens et universitet eller et hospital altid har mange niveauer af ledelse) og brugernes socio-demografiske profil (fx er hospitalsbrugere noget ældre end brugere af videregående uddannelser).

Analyseenhederne i sammenligningen er sektorer, og brugeres handlingskapacitet og producenternes public service motivation aggregeres med henblik på at beregne gennemsnitværdier for de fire sektorer. Metodisk trækker artiklen på to spørgeskemaundersøgelser. Den ene måler public service motivation hos producenterne, mens den anden måler handlingskapaciteten hos brugerne af ydelserne. Nedenfor beskrives hver af disse undersøgelser med tyngden på,

hvordan handlingskapacitet bliver målt, idet dette begreb ikke tidligere har været målt.

Målingen af handlingskapacitet er foretaget i en webbaseret spørgeskemaundersøgelse gennemført i samarbejde med analysefirmaet Userneeds. Da det var vigtigt at få et tilstrækkeligt antal brugere af de undersøgte ydelser, valgte vi en kvoteudvælgelse, der sikrede et tilstrækkeligt antal personer i hver alderskategori. Disse kvoter var samtidig sammensat, således at fordelingen på køn, uddannelse og landsdele (Sjælland og øerne versus Fyn og Jylland) kom til at svare nogenlunde til den faktiske fordeling i den voksne danske befolkning. I alt 1056 brugere af forskellige offentlige ydelser besvarede undersøgelsen, og tabel 2 viser antallet af brugere af hvert serviceområde.

*Tabel 2: Undersøgte områder efter undersøgte brugere og producenter*

	Hospitaler	Grundskole	Dagpasning	Videregående uddannelser
Hvem ses som brugeren?	Personer, hvor de selv/deres nærmeste har været indlagt over 2 uger	Forældre til børn, der går i grundskole	Forældre til børn, der er i dagpasning	Indskrevne på videregående uddannelser
Antal undersøgte brugere	473	195	89	102
Hvilke producenter undersøges?	Læger	Skolelærere	Pædagoger	Undervisere på videregående uddannelser
Antal undersøgte producenter	56	189	104	28

Undersøgelsen er ikke repræsentativ i statistisk forstand, og det kan være problematisk at undersøge handlingskapacitet i en webbaseret undersøgelse, da deltagere i webpaneler (især i de ældre alderskategorier) kan forventes at have relativt højere handlingskapacitet end den øvrige befolkning i samme alderskategori. Eftersom denne undersøgelse sammenligner handlingskapacitet mellem forskellige områder, er denne bias dog primært problematisk, hvis den ikke er ens på de fire områder. Bortset fra, at hospitalshandlingskapacitet forventes at blive en smule overestimeret, vurderes undersøgelsen at give et retvisende billede af forskellene mellem områderne. Vi anbefaler dog stadig, at fremtidig forskning også anvender andre indsamlingsmetoder.

Konkret var spørgeskemaet bygget op, således at respondenterne blev spurgt, om de brugte en given offentlig ydelse, og hvis de gjorde det, blev de stillet en



række spørgsmål (se tabel 3) om deres oplevede handlingskapacitet i forhold til denne ydelse. Nogle af de undersøgte brugere var således brugere af mere end en ydelse. Alle respondenter blev set som potentielle brugere af hospitalsydelser (og blev stillet spørgsmål om deres handlingskapacitet i denne rolle), men vi bruger i denne artikel kun besvarelser for personer, der selv har været igennem et længerevarende handlingsforløb (dvs. over to uger) eller hvor en af de nære (partner, børn eller forældre) har været igennem et sådan forløb. Kun personer med børn i grundskolen blev stillet spørgsmål om deres handlingskapacitet på skoleområdet (og så fremdeles for de øvrige ydelser). Antallet af valide besvarelser fordelt på områder kan ses i tabel 2 ovenfor.

For at kunne sammenligne handlingskapacitet mellem områderne er det vigtigt at have sammenlignelige spørgsmål for alle de undersøgte områder. Vi stillede fem Likert format spørgsmål for hvert område for at sikre en reliabel måling. Det teoretiske begreb (brugernes handlingskapacitet) defineres som nævnt som ”den individuelle bruger af offentlig services egen vurdering af, om vedkommende er stand til at forstå, vælge mellem og give sin mening til kende om offentlige ydelser”. Spørgeskemaspørgsmål 1 og 4 i tabel 3 har til formål at måle oplevet *forståelse* af offentlige ydelser, mens oplevet *kapacitet til at give sin mening til kende* og *vælge* søges målt med henholdsvis spørgeskemaspørgsmål 5 og spørgeskemaspørgsmål 2 og 3 i tabel 3. Operationaliseringen dækker dermed alle aspekterne af den teoretiske definition, og principal komponent analyser for hvert af de fire områder tyder på, at alle aspekterne er refleksioner af samme bagvedliggende latente variabel, da der i hver analyse kun udtrækkes én komponent med Eigen value over 1 (jf. tabel 3). I lighed med de etablerede mål for political efficacy (Lassen og Serritzlew, 2011: 246) anvender vi både absolutte og relative spørgsmål. Man kunne indvende, at sidstnævnte ikke vil variere mellem sektorer, men det gør det (efter samme mønster som de øvrige spørgsmål).

For at sikre målingsvaliditet på tværs af de fire områder kræves det desuden, at de fem spørgeskemaspørgsmål reflekterer det samlede begreb (handlingskapacitet) på nogenlunde samme vis for alle de fire områder. Principal komponent analyserne i tabel 3 bekræfter, at dette er tilfældet, idet de relative loadings er i samme størrelsesorden for de fire områder. Det eneste svage led er den relativt lave loading (0,336) for spørgsmålet ”Jeg er bedre informeret om mit barns daginstitution/dagpleje end de fleste andre forældre” på daginstitutionsområdet. Ud over dette spørgsmål virker måleredskabet stort set ens på områderne, og ud over dagpasningsområdet (hvor Cronbach’s alpha er 0,66), lever alle de konstruerede indeks fint op til anbefalingen om at være over 0,7. For at kunne sammenligne på tværs af områder, blev indeksene beregnet som sumindeks,

idet dette sikrer, at de fem spørgeskemaspørgsmål indgår med samme vægt på de fire områder. Alle indeks blev omskaleret, så de går fra 0 (lavest mulig handlingskapacitet på alle spørgsmål) til 100 (højest mulig handlingskapacitet på alle spørgsmål).

*Table 3: Principal komponent analyser af handlingskapacitet på de fire undersøgte områder*

Spørgsmaalformuleringer	Grundskole	Videregående uddannelser	Dagpasning	Hospitaler
(1) Jeg er bedre informeret om [sektorrelevant ydelse] end [andre sektorrelevante brugere]	0,633	0,722	0,336	0,789
(2) Jeg kan træffe et kvalificeret valg mellem forskellige [sektorrelevante leverandører]	0,662	0,844	0,643	0,799
(3) Jeg er mindst lige så god til at vurdere kvaliteten af [sektorrelevant organisation, man selv bruger] som de fleste andre	0,728	0,843	0,785	0,784
(4) Jeg har en nogenlunde forståelse af de vigtigste forhold, der vedrører [sektorrelevant organisation, man selv bruger]	0,805	0,741	0,800	0,737
(5) Jeg anser mig selv for at være kvalificeret til at deltage i [sektorrelevant brugerindflydelsesorgan]	0,671	0,721	0,715	0,731
Cronbachs alpha	0,72	0,83	0,66	0,83

Note: Tabellen viser separate principal komponent analyser for de fire områder. For alle områderne gælder, at der kun er en komponent med en Eigenverdi over 1. For alle spørgsmålene er svarkategorierne: Helt uenig, hverken enig eller uenig, nærmest enig, helt enig samt ved ikke/vil ikke svare. Sidstnævnte klassificeres som manglende værdi, og kun respondenter med valide svar på alle fem spørgsmål om et givent område indgår i analysen af handlingskapaciteten på området.

Producenternes motivation blev målt i en undersøgelse af i alt 3333 personer, hvoraf 377 var ansat i en af de undersøgte faggrupper. Undersøgelsen blev gennemført af Zaperas. Også her var respondenterne medlemmer af et webpanel og derfor ikke repræsentative for danske lønmodtagere i statistisk forstand, hvilket heller ikke er hensigten, idet undersøgelsen skal bruges til at sammenligne sektorområder (i forhold til producenternes motivation).

For alle dimensionerne i tabel 3 er der i litteraturen udviklet indeks bestående af Likert-format spørgeskemaspørgsmål (Perry, 1996; Andersen, Pallesen og Pedersen, 2011), men målingen af public service motivation diskuteres stadig (Vandenabeele, 2008; Kim et al., 2010). Perrys originale måleinstrument

indeholdt 24 spørgsmål, men Coursey og Pandey (2007) har udviklet en forkortet version, som er blevet brugt i flere danske undersøgelser. I denne version måles *self-sacrifice* ikke som en selvstændig dimension, fordi den har vist sig at korrelere meget højt med *commitment to the public interest dimensionen* (hvilket Perry (1996: 19) også selv fandt). Vi inddrager ud over de klassiske public service motivation dimensioner også ”brugerorientering”, som måler den altruistiske motivation knyttet til at hjælpe de enkelte brugere. I denne artikel bruges en dansksproget udgave af Coursey og Pandeys’ instrument suppleret med velgennemprøvede spørgsmål vedr. producenternes brugerorientering. En faktoranalyse af alle de 3333 danske lønmodtagere i undersøgelsen bruges til at beregne de individuelle producenters score (faktorscore) på public service motivation dimensionerne. Denne analyse underbygger også, at faktorerne kan fortolkes som de public service motivation dimensioner, det var meningen, at de skulle måle (loadings er høje for de spørgsmål, der traditionelt har målt de pågældende dimensioner).<sup>1</sup>

## Resultater for serviceområderne: Niveauet af handlingskapacitet og public service motivation

Gennemgangen af resultaterne er struktureret således, at vi først viser, hvor stor kapacitet brugerne af de fire undersøgte ydelser oplever at have, efterfulgt af en redegørelse for producenternes motivation. Derefter ser vi på handlingskapacitet og motivation i sammenhæng, inden næste afsnit mere dybdegående diskuterer de fundne variationer i motivation og handlingskapacitet.

Hvis vi først ser på brugernes handlingskapacitet, er en første vigtig pointe, at der er variation internt på alle områderne. Der er altså stærke brugere (dronninger) og svage brugere (bønder) på alle fire områder. Men fordelingen mellem disse er forskellig, og det gør, at den gennemsnitlige handlingskapacitet varierer. Selvom forskellene i den individuelle handlingskapacitet også er interessante, fokuserer denne artikel på at sammenligne de fire områder. Tabel 4 viser den gennemsnitlige handlingskapacitet på områderne. Skoler og især dagpasning skiller sig ud ved, at brugerne på disse områder har høj handlingskapacitet.

Hvis vi vender os mod niveauet af public service motivation på de fire områder (tabel 5), finder vi både type- og niveaumæssige forskelle. Niveaumæssigt er der størst public service motivation på dagpasningsområdet, hvor pædagogerne har et højt niveau på alle dimensionerne undtagen *attraction to public policy making*. Dernæst følger grundskolelærerne efterfulgt af læger, mens underviserne på de videregående uddannelser har klart lavest samlet public service motivation. Lægerne har især høj grad af *attraction to policy making*,

mens pædagogerne er meget brugerorienterede, og lærerne har et højt niveau af commitment to the public interest. I lighed med handlingskapaciteten varierer public service motivation (og dets dimensioner) internt på områderne (ikke alle pædagoger er fx brugerorienterede, og der findes også universitetsundervisere med høj public service motivation), men *gennemsnitligt* er der interessante sektorforskelle i producenterens motivation.

*Table 4:* Gennemsnitlig handlingskapacitet på de fire områder (på enkeltspørgsmål og samlet)

	Skoler	Dag- pasning	Videregående uddannelser	Hospi- taler
Jeg er bedre informeret om [sektorrelevant ydelse] end [sektorrelevante andre brugere]	3,2	3,1	3,0	3,8
Jeg kan træffe et kvalificeret valg mellem forskellige [sektorrelevante leverandører]	3,6	4,0	4,0	3,7
Jeg er mindst lige så god til at vurdere kvaliteten af [sektorrelevant organisation, man selv bruger] som de fleste andre	4,2	4,4	4,0	3,8
Jeg har en nogenlunde forståelse af de vigtigste forhold, der vedrører [sektorrelevant organisation, man selv bruger]	4,3	4,4	4,1	4,2
Jeg anser mig selv for at være kvalificeret til at deltage i [sektorrelevant brugerindflydelsesorgan]	3,8	4,1	3,6	3,4
Handlingskapacitet (skala 5-25)	19,1	20,0	18,6	18,8
Handlingskapacitet (skala 0-100)	70,7	74,9	68,0	69,0
N	165	76	95	389

I forhold til at se public service motivation og handlingskapacitet i sammenhæng viser analysen, at ansatte på de videregående uddannelsesinstitutioner har *relativt* lave værdier for både public service motivation og handlingskapacitet, mens ansatte på dagpasningsområdet har relativt høje værdier. I forhold til handlingskapacitet ligner videregående uddannelser og hospitaler hinanden, mens det samme gælder for dagpasning og grundskoler for public service motivation. Forskellene er især mellem (1) skoler og dagpasning, der kombinerer høj handlingskapacitet med høj public service motivation, (2) hospitaler, der har middel public service motivation og relativt lav handlingskapacitet og (3)

universitetsundervisning, der scorer relativt lavt på både public service motivation og handlingskapacitet.

*Tabel 5:* Producenters gennemsnitlige score på public service motivation (PSM) dimensionerne

	Att. policy making	Com. public interest	Compassion	Brugerorientering	Samlet PSM	N	Karakteristik af faggruppens PSM sammenlignet med de tre andre faggrupper
Pædagoger	41,4	80,0	82,9	82,2	286,5	91	Relativt høj, brugerorienteret PSM
Lærere	43,2	81,3	81,8	77,6	283,9	171	Relativt samfundsorienteret
Læger	45,0	77,9	74,9	77,9	275,7	49	Relativt policy-orienteret PSM
Lærere vid. udd.	39,3	75,8	76,2	73,2	264,6	25	Relativt lav PSM

Note: Faggruppegennemsnittene på public service motivation (PSM) dimensionerne er faktorscores fra en PAF faktoranalyse, som er omregnet til at gå fra 0 til 100. Den samlede public service motivation score er summen af scoren på de fire dimensioner.

Størrelsen på forskellene mellem sektorerne skal ikke overdrives, og det er vigtigt at erindre, at underviserne på de videregående uddannelser også har en del public service motivation; niveauet er bare relativt lavere end de tre andre sektorer. For public service motivation dimensionerne viser regressionsanalyser kontrolleret for producenternes alder og køn (tabel 6, model 1-5) signifikante forskelle mellem producenterne i de forskellige sektorer i forhold til brugerorientering og *compassion* (især pædagoger ligger højere end de øvrige grupper), men forskellene er ikke signifikante for samlet public service motivation.

I model 6 i tabel 6 er enhederne brugere på givne områder – hvis samme respondent bruger to ydelser, er der enheder for hver af disse to kombinationer af person og ydelse. Ret få respondenter bruger dog flere ydelser. Denne analyse viser, at der er forskel mellem brugernes handlingskapacitet på hospitalsområdet (som er referencekategori i tabel 6) og henholdsvis skoleområdet og dagpasningsområdet. Som tabellen også viser, lader brugernes handlingskapacitet til at stige med alderen og med antallet af års uddannelse, ligesom kvinder har højere handlingskapacitet end mænd på de undersøgte områder. Kontrolleret for brugernes alder, køn og uddannelsesniveau viser model 6 i tabel 6, at hospitalsbrugere har lavest handlingskapacitet (når den bivariate sammenligning viser et lavere niveau hos de studerende, skyldes det, at de er yngre en hospitalsbrugere). Det er som nævnt vores vurdering, at indsamlingsmetoden be-

Table 6: Regressionsanalyser af PSM, PSM-dimensioner samt handlingskapacitet. Ustandardiserede regressionskoefficienter og p-værdier i parentes

	Model 1: Samlet PSM	Model 2: Compassion	Model 3: Commitment to the public interest	Model 4: Attraction to public policy making	Model 5: Bruger- orientering	Model 6: Handlings- kapacitet
(Konstant)	240,193*** (0,000)	60,492*** (0,000)	69,725*** (0,000)	43,263*** (0,000)	66,173*** (0,000)	34,545*** (0,000)
Køn (1 = kvinde)	11,918*** (0,007)	5,874*** (0,000)	3,286* (0,031)	1,262 (0,560)	1,497 (0,287)	4,410** (0,002)
Alder	0,652 (0,001)	0,255*** (0,001)	0,145* (0,036)	0,024 (0,807)	0,228*** (0,000)	0,224*** (0,000)
Antal års uddannelse hos brugeren						1,576*** (0,000)
Videregående uddannelser	-11,259 (0,234)	1,446 (0,678)	-2,047 (0,534)	-5,525 (0,237)	-5,133 (0,092)	4,337 (0,079)
Dagpasning	9,483 (0,168)	7,156** (0,005)	1,686 (0,481)	-3,824 (0,261)	4,465* (0,044)	7,507** (0,003)
Skole	5,478 (0,357)	5,714* (0,013)	2,743 (0,207)	-1,963 (0,525)	-0,747 (0,06)	3,531* (0,049)
Adj. R <sup>2</sup>	0,06	0,09	0,03	0,00	0,06	0,08
N	336	336	336	336	336	725

Note: Enhederne er producenter af offentlig service (i model 5 dog brugerne af disse services). Referencekategorien er læger (i model 5 dog hospitalsbrugere).

tyder, at brugeres handlingskapacitet på hospitalsområdet underestimeres lidt, og eftersom hospitalsområdet i forvejen ligger lavt i vores undersøgelse, er de fundne forskelle i handlingskapacitet formodentligt reelle nok.

Public service motivation er især høj på dagpasnings- og grundskoleområderne og især lav for de videregående uddannelsesinstitutioner (kontrolleret for producenternes køn og alder), mens handlingskapaciteten er relativt høj på dagpasningsområdet og relativt lav på hospitalerne (kontrolleret for brugernes køn, alder og uddannelse). Kontrollen for alder, køn og uddannelse tydeliggør, at den lave handlingskapacitet for de videregående uddannelser især skyldes brugernes unge alder og (ved uddannelsesstarten) korte uddannelse. Selv kontrolleret for individkarakteristika er der imidlertid stadig sektorforskelle, og næste afsnit diskuterer, hvordan de kan fortolkes.

## Diskussion

Spørgsmålet er, hvad der ligger bag sektorforskellene i brugernes handlingskapacitet og producenternes public service motivation. Vi fremsætter vores bud for hvert af begreberne, hvorefter vi kommer ind på betydningen af det institutionelle set-up (fx i forhold til frit valg og brugerindflydelse). Det kan ikke udelukkes, at andre forhold (fx det relative lønniveau) kan have betydning, og diskussionen skal alene ses som vores bud på mulige forklaringer. Det skal også erindres, at sektorforskellene er *relative* – på de alle områderne ligger gennemsnittet for public service motivation over middelpunktet for den teoretiske variationsbredde for begrebet, og det samme gælder handlingskapacitet.

Der er relativt stor viden om socioøkonomiske forholds betydning for public service motivation (se fx Pandey og Stazyk, 2008, for en oversigt), og der er også en omfattende litteratur om forskelle mellem offentligt ansatte og privatansatte (fx Andersen, Pallesen og Pedersen, 2011). Vi ved imidlertid ret lidt om, hvordan public service motivation varierer mellem forskellige ydelser. Dette studie tyder på, at der er en forskel på ydelser til børn og ydelser til voksne, eftersom public service motivation er højest for de to ydelser til børn (skoler og dagpasning). Det giver god mening i relation til litteraturens diskussion af sammenhængen mellem generativitet og public service motivation. Generativitet er ”the concern in establishing and guiding the next generation” (Eriksen, 1963: 267 citeret i McAdams og St. Aubin, 1992: 1003), og argumentet bag koblingen er, at nogle er mere motiverede for at udføre handlinger, som rækker ud over deres egen generation.

I forhold til handlingskapacitet observerer brugerne for to af de undersøgte ydelser (videregående uddannelse og hospitaler) direkte en stor del af ydelsesproduktionen, mens det ikke i samme grad er tilfældet for grundskole og dag-

pasning. Grundskole og dagpasning bliver imidlertid typisk prioriteret meget højt af forældrene, og vigtigheden af et område kan være medbestemmende for, hvor stor en indsats man gør for at erhverve kompetencer. Ligeledes bruger man typisk grundskoleundervisning og dagpasning fra samme leverandør i længere tid, hvilket kan bidrage til at øge erfaringsgrundlaget for disse ydelser. Desuden kommer forældre typisk i dagpasningstilbud flere gange om dagen for at hente og bringe børnene. Analyser, der kigger på individuelle variationer i handlingskapaciteten, peger også i retning af betydningen af at have erfaring med ydelsen. På hospitalsområdet stiger handlingskapaciteten således systematisk med alderen, svarende til at man får mere erfaring med systemet, og respondenter, der selv har været indlagt for nyligt, eller hvor deres nære pårørende har været indlagt, har større handlingskapacitet på hospitalsområdet end andre respondenter.

Brugernes uddannelsesniveau har imidlertid også betydning for deres individuelle handlingskapacitet (kontrolleret for alder), og det tyder på, at viden generelt (ikke kun erfaringsbaseret viden) bidrager til handlingskapaciteten. Det gælder formodentligt især, når producenterne tilhører faggrupper med stor teoretisk, specialiseret viden og faste faggruppenormer dvs. faggrupper med høj grad af professionalisme. Blandt de undersøgte faggrupper har universitetsundervisere og læger høj grad af professionalisme, grundskolelærere har middelhøj grad, og pædagoger har lav grad af professionalisme (Andersen og Pedersen, under udgivelse). For disse fire sektorer er niveauet af handlingskapacitet desuden mindre, jo højere grad af professionalisme producenterne har. Det kan hænge sammen med, at producenter med høj grad af professionalisme også tenderer til at have høj grad af paternalisme. Producenter af offentlige ydelser (og selve de offentlige politikker) kan siges at være paternalistiske, når autoritative beslutninger på brugernes vegne ses som nødvendige for brugerens egen skyld (Soss et al., 2011: 33). Paternalisme kan reducere brugernes muligheder for at få indflydelse på de offentlige ydelser, fordi paternalistiske producenter af offentlige ydelser anvender deres egne (frem for brugernes) kriterier for, hvad en god serviceydelse er. I Le Grands terminologi er der tale om paternalistiske riddere (2010: 65), fordi der ligger i paternalismebegrebet, at handlingerne begrundes med brugernes velfærd, lykke, behov, interesser eller værdier (Soss et al., 2011: 29). Især i USA ses fattige borgere typisk som værende enten ude af stand til at erkende deres sande interesser eller uden den nødvendige disciplin til at handle derefter, samtidig med at fattigdomsindsatsen organiseres efter markedsprincipper. Derfor kategoriserer Soss, Fording og Schram (2011: 30-31) den amerikanske socialpolitik som værende paternalistisk neoliberalisme. Det er muligt, at der er en forskel i paternalismegraden af politikken på de



fire områder, denne artikel undersøger, men vores vurdering er, at det snarere handler om producenternes professionalisme. Når professionelle forventes at være mere paternalistiske, skyldes det, at de kan opfatte faggruppenormer som vigtigere end brugernes præferencer, ligesom en stor teoretisk, specialiseret viden kan føre til bedrevenhed (som kan være reel – hjertelægen ved måske bedre end hjertepatienten, hvad der er en god hjerteoperation). Medlemmer af stærke professioner er imidlertid ikke nødvendigvis paternalistiske, da faggruppenormer netop kan handle om, at man skal lytte til brugerne, og producenter af offentlige ydelser kan også sagtens være paternalistiske uden at tilhøre en faggruppe med teoretisk, specialiseret viden og stærke normer. Hvis producenterne af en given offentlig ydelse imidlertid både er paternalistiske og tilhører en stærk profession, kan det være rigtigt svært for brugerne at blive hørt og få indflydelse.

Organisationerne i de fire sektorer er meget forskellige, gående fra helt små børnehaver med fire ansatte og omkring 20 børn til universiteter med 8-9.000 ansatte og knap 40.000 studerende. De fundne sektorforskelle er forenelige med forventningen om, at handlingskapaciteten skulle være størst i små organisationer med flad struktur, og fremtidig forskning kan undersøge dette ved at lave analyser af brugernes handlingskapacitet for forskellige organisationer indenfor samme sektor.

De fire undersøgte områder ligner hinanden i forhold til styringsformer, idet de alle kombinerer valgfrihed til brugerne, institutionaliseret brugerinddragelse (skolebestyrelser, ældre råd, forældrebestyrelser etc.), hierarkisk kontrol og et vist frirum til medarbejderne (Andersen, Kristensen og Pedersen, 2011). Fritvalgsordninger og krav om brugerinddragelse kan ses som udtryk for, at beslutningstagerne for øjeblikket opfatter brugerne som dronninger, mens fx resultatløse og stramme kontrolforanstaltninger kan ses som reaktioner på en antagelse om, at producenterne kun yder en indsats, hvis de selv får noget ud af det. Der er dog forskelle i de formelle rammer for frit valg og brugerinddragelse mellem områderne, og disse rammer har selvsagt betydning for brugernes mulighed for at vælge mellem leverandører og give deres mening til kende. Eksempelvis er pligten til at varetage hvervet som forældrerepræsentant i en skolebestyrelse et borgerligt ombud, og der bliver gjort meget ud af at tydeliggøre valget af skolebestyrelse (Undervisningsministeriet, 2010), mens institutionaliseringen af brugerrådene på sygehuse ikke er nær så formaliseret. Disse forskelle kan sagtens have en sammenhæng med producenternes motivation og brugernes handlingskapacitet, som også kan have betydning for styringsformernes virkemåde. Der kan også være en langsigtet virkning fra styring til motivation og handlingskapacitet. Som Le Grand (2003: 50) anfører,

kan riddere blive landsknægte, hvis de behandles som sådan, og det er heller ikke umuligt, at bønder kan komme til at opføre sig mere kongeligt, hvis de bliver sat på tronen. Denne artikel har givet et øjebliksbillede af brugernes handlingskapacitet og producenternes motivation i givne institutionelle rammer, men fremtidig forskning kunne med fordel undersøge samspillet over tid mellem motivation, handlingskapacitet og styringsformer.

## Konklusion

Le Grand (2003) argumenterer for, at beslutningstagerne tenderer til at have firkantede opfattelser af motivationen hos producenterne af offentlige ydelser og af brugernes handlingskapacitet. Selvom motivation og handlingskapacitet kan have stor betydning for, hvordan den offentlige sektor styres, ved vi kun lidt om, hvor stor handlingskapaciteten faktisk er på de centrale områder indenfor den offentlige sektor. Vi ved mere om producenternes motivation, men det er ikke tidligere blevet analyseret i sammenhæng med handlingskapacitet, selvom samspillet er relevant for leverancen af offentlige serviceydelser

Artiklen undersøger fire områder (grundskoleundervisning, dagpasning, hospitalsydelser og videregående uddannelser), og det første hovedresultat er, at brugernes handlingskapacitet er højest på dagpasningsområdet og næsthøjest for grundskoler, mens den er lavere på videregående uddannelsesinstitutioner og på hospitaler. Forskellene mellem områderne skal imidlertid ikke overdri- ves, idet handlingskapaciteten på alle områderne ligger over midtpunktet på den teoretisk mulige skala. Den relativt lave handlingskapacitet på de videregående uddannelsesinstitutioner lader især til at hænge sammen med, at brugerne er yngre og (ved starten af deres uddannelse) kun har få års uddannelse. Derudover er vores fortolkning, at handlingskapaciteten er relativt høj på områder, som brugerne har meget direkte erfaring med, og hvor producenternes professionalisme og paternalisme ikke forhindrer brugen af denne erfaring. Det andet hovedresultat er, at public service motivation er relativt størst for producenter af dagpasning og grundskoleydelser, og dette knyttes (via litteraturens diskussion om generativitet og public service motivation) til det forhold, at ydelserne på disse områder er målrettet børn.

Metodisk har undersøgelsen såvel styrker som svagheder. Generelt fungerer det nyudviklede mål for handlingskapacitet fint på tværs af sektorområder (høj reliabilitet og samme faktorstruktur på tværs af områder), og den tilpassede version af Perrys (1996) mål for public service motivation viser også de dimensioner, som litteraturen i øvrigt har fundet. Undersøgelserne af producenternes public service motivation og brugernes handlingskapacitet er blevet foretaget som websurveys, og der blev anvendt kvoter til at sikre fordelingen på alder,

køn, geografisk tilhørsforhold og uddannelse. Alligevel har indsamlingsmetoden formodentligt givet et lidt højere niveau af handlingskapacitet på hospitalssområdet, end en helt repræsentativ undersøgelse ville gøre.

På de fire sektorområder finder vi to kombinationer af handlingskapacitet og motivation: Relativt lav handlingskapacitet/relativt lav public service motivation og relativt høj handlingskapacitet/relativt høj public service motivation. Det er netop de to kombinationer, som ingen af ideologierne i figur 1 antager. Producenter med relativt høj public service motivation lader til at få et modspil fra stærke brugere, men kombinationen af brugere med relativt lav handlingskapacitet og producenter med relativt lav public service motivation kan være problematisk, hvis producenterne udnytter brugernes lave handlingskapacitet til at mele deres egen kage. I den forbindelse skal det dog erindres, at forskellene i denne artikel er relative, og at der er en del public service motivation i alle de undersøgte sektorer. Alligevel vil det være oplagt for fremtidig forskning at undersøge, hvor godt forskellige styringsredskaber (fx frit brugervalg) virker på områder med forskellig public service motivation og handlingskapacitet. Er det fx altid problematisk, når landknægten (producenten med lav public service motivation) møder bonden (brugeren med lav handlingskapacitet), eller afhænger det af styringsregimet?

Artiklens hovedbidrag er, at den giver en empirisk funderet og rimelig robust analyse af sektorforskelle i motivation og handlingskapacitet. Det er vigtigt af to årsager. Dels er kendskab til handlingskapacitet og motivation på vigtige offentlige områder nyttig, fordi det kan have betydning for valget af styringsformer, og dels viser analyserne potentialet for at gå videre med mere detaljerede analyser af handlingskapacitet, motivation og styringsformer. Med en sådan forskningsdagsorden kan vi måske bevæge os væk fra firkantede forestillinger om, at producenter af offentlige ydelser *enten* er opfyldt af samfundssind *eller* udelukkende tænker på sig selv, og om at brugerne *enten* altid kan træffe kvalificerede valg *eller* er passive modtagere.

## Note

1. Tabellen med ovennævnte resultater udelades af pladshensyn, men den kan erhverves ved henvendelse til forfatterne.

## Litteratur

Andersen, Lotte Bøgh, Thomas Pallesen og Lene Holm Pedersen (2011). Does Ownership Matter? Public Service Motivation among Physiotherapists in the Private and Public Sectors in Denmark. *Review of Public Personnel Administration* 31 (1): 10-27.

- Andersen, Lotte Bøgh og Lene Holm Pedersen (under udgivelse). Public Service Motivation and Professionalism. *International Journal of Public Administration*.
- Andersen, Lotte Bøgh, Nicolai Kristensen og Lene Holm Pedersen (2011). Public Service Efficacy. Paper præsenteret på 33. EGPA conference in Bucharest 7-10 September (permanent study group III).
- Camilleri, Emanuel (2007). Antecedents Affecting Public Service Motivation. *Personnel Review* 26 (3): 356-377.
- Campbell, Angus, Gerald Gurin og Warren E. Miller (1954). *The Voter Decides*. Evanston: Row, Peterson.
- Coursey, David H. og Sanjay K. Pandey (2007). Public Service Motivation Measurement: Testing an Abridged Version of Perry's Proposed Scale. *Administration and Society* 39: 547-568.
- Greener, Ian og Martin Powell (2009). The Other Le Grand? Evaluating the "Other Invisible Hand" in Welfare Services in England. *Social Policy & Administration* 43, 6: 557-570.
- Hondeghem, Annie og James L. Perry (2009). EGPA Symposium on Public Service Motivation and Performance: Introduction. *International Review of Administrative Sciences* 75 (1): 5-9.
- Kim, Sangmook, Wouter Vandenebeele, Lotte B. Andersen, Francesco Paolo Cerase, Robert K. Christensen, Maria Koumenta, Peter Leisink, Bangcheng Liu, Jolanta Palidauskaite, Lene H. Pedersen, James L. Perry, Jeannette Taylor, Paola De Vivo og Bradley E. Wright (2010). Developing a Comparative Public Service Motivation Instrument: Public Service Motivation and International Diversity. Paper præsenteret på 32. EGPA Annual Conference i Toulouse Frankrig, 8.-10. september. Permanent study group 3: Public Personnel Policies.
- Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen (2010). *Brugerforhold på fritvalgsområderne. Konkurrence- og forbrugeranalyse 01*. <http://www.forbrugerstyrelsen.dk/Publikationer/-/media/Konkurrence%20og%20Forbrugeranalyse%2001%202010.pdf>. (25. februar 2011).
- Lassen, David Dreyer og Søren Serritzlew (2011). Jurisdiction Size and Local Democracy: Evidence on Internal Political Efficacy from Large-scale Municipal Reform. *American Political Science Review* 105 (2): 238-258.
- Le Grand, Julian (2003). *Motivation, Agency and Public Policy*. Oxford: Oxford University Press.
- Le Grand, Julian (2007). *The Other Invisible Hand. Delivering Public Services through Choice and Competition*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Le Grand, Julian (2010). Knights and Knaves Return: Public Service Motivation and the Delivery of Public Services. *International Public Management Journal* 13 (1): 56-71.

- Lund, Brian (2007). Major, Blair and the Third Way in Social Policy. *Social Policy & Administration* 42 (1): 43-58.
- McAdams, Dan P. og Ed de St. Aubin (1992). A Theory of Generativity and Its Assessment through Self-Report, Behavioral Acts, and Narrative Themes in Autobiography. *Journal of Personality and Social Psychology* 62 (6): 1003-1015.
- Morrell, Michael E. (2005). Deliberation, Democratic Decision-making and Internal Political Efficacy. *Political Behavior* 27 (1): 49-69.
- Niemi, Richard G., Stephen C. Craig og Franco Mattei (1991). Measuring Internal Efficacy in the 1988 National Election Study. *American Political Science Review* 85 (4): 1407-1413.
- Pandey, Sanjay K. og Edmund C. Stazyk (2008). Antecedents and Correlates of Public Service Motivation, pp. 101-117 i James L. Perry og Annie Hondeghem (red.), *Motivation in Public Management: The Call of Public Service*. Oxford: Oxford University Press.
- Perry, James L. (1996). Measuring Public Service Motivation: An Assessment of Construct Reliability and Validity. *Journal of Public Administration Research and Theory* 6 (1): 5-24.
- Perry, James L. og Lois R. Wise (1990). The Motivational Bases of Public Service. *Public Administration Review* 50: 367-373.
- Soss, Joe, Richard C. Fording og Sanford F. Schram (2011). *Disciplining the Poor: Neoliberal Paternalism and the Persistent Power of Race*. Udgives i November 2011 på University of Chicago Press. <http://www.uky.edu/~rford/DTP-FullManuscript-WA.pdf> (24. august 2011).
- Undervisningsministeriet (2010). *Bekendtgørelse om valg af forældrerepræsentanter til skolebestyrelser i folkeskolen og om vederlag til forældre- og elevrepræsentanter i skolebestyrelser i folkeskolen* (Skolebestyrelsesbekendtgørelsen) BEK. Nr. 114 af 26/01/2010 jf. [www.retsinfo.dk](http://www.retsinfo.dk) (1. maj 2011).
- Vandenabeele, Wouter (2007). Toward a Public Administration Theory of Public Service Motivation: An Institutional Approach. *Public Management Review* 10 (4): 545-556.
- Vandenabeele, Wouter (2008). Development of a Public Service Motivation Measurement Scale: Corroborating and Extending Perry's Measurement Instrument. *International Public Management Journal* 11 (1): 143-167.