

Vibeke Lehmann Nielsen og Helle Ørsted Nielsen At bygge en mur eller en bro: borgernes adfærd i mødet med det offentlige

Et klassisk spørgsmål i politologien er: ”Hvem får hvad, hvornår og hvordan?” (Lasswell, 1936). Vi ved fra implementeringsstudier, at markarbejderne i den offentlige forvaltning har stor indflydelse på fordelingen af offentlige goder, og at deres beslutninger påvirkes af borgernes adfærd i interaktionen. Borgerne har derved også gennem deres tilgang til mødet med det offentlige indirekte betydning for implementeringen af politikker. Vi har imidlertid kun begrænset viden om borgernes adfærd i interaktionen med offentlige myndigheder. Denne artikel søger at tage et første skridt i retning heraf ved at sammenkoble viden om borgeradfærd fra forskellige litteraturer og undersøge, om det er muligt at udvikle et systematisk begrebsapparat for borgeradfærd i samspil med det offentlige. Artiklens empiriske grundlag er en elektronisk survey, der undersøger borgeres adfærd i en række hypotetiske scenarier på tre forvaltningsområder. Den analytiske tilgang er eksplorativ og bruger klyngeanalyser til at identificere adfærdsmønstre. Vi finder, at der er klynger med distinkte adfærdsprofiler på hvert forvaltningsområde, men der er variationer mellem områderne. Vi undersøger endvidere, om klyngerne følger klassiske sociodemografiske karakteristika, hvilket ikke meget tyder på.

Siden Lipsky (1980) opfandt begrebet *street-level bureaucrat*, har en væsentlig del af implementeringsforskningen beskæftiget sig med fx skolelæreres, socialrådgiveres og politibetjentes adfærd og den afgørende rolle, deres beslutninger spiller for implementeringen af offentlige politikker. Lipsky afdækkede såkaldte afværgemekanismer, som markarbejdere anvender for at håndtere krydspresset mellem borgernes krav og tilgængelige ressourcer. Afværgemekanismer hjælper markarbejderne med at prioritere mellem borgeres krav og behov og de krav, som stilles i lovgivningen og fra den politiske og administrative ledelses side. Afværgemekanismer indebærer en risiko for, at der kan opstå forskelsbehandling, så ens sager ikke behandles ens. En kilde til forskelsbehandling ligger i selve interaktionen med borgeren. Flere studier har således vist, at markarbejderes beslutninger påvirkes af karakteristika og adfærd hos de borgere, de interagerer med, fx om borgerne opfattes som samarbejdende eller gør modstand – dvs. om markarbejderen oplever, at borgerne gennem deres adfærd bygger bro til forvaltningen eller snarere opstiller en mur (Soss, Fording og Schram, 2011; Nielsen, 2002; Bardach og Kagan, 1982; Maynard-Moody og Musheno,

2003; Brodtkin, 1997; Kagan, Gunningham og Thornton, 2003; Hutter, 1997; Winter og May, 2001). Men selvom det er anerkendt, at målgrupper er vigtige deltagere i bureaukratiske implementeringsprocesser, har forvaltningslitteraturen kun i begrænset omfang undersøgt borgernes adfærd i møder med markarbejdere og det offentlige (Jakobsen et al., 2016; Winter og Nielsen, 2008).

Sociologer og rettsociologer har i højere grad interesseret sig for borgeres adfærd (Jakobsen, Jensen og Aarseth, 1982; Stax, 2003; Dalberg-Larsen, 2005; Bengtsson og Middelboe, 2001; Guldager, 2000). Som hovedregel er der tale om casestudier, der giver righoldige beskrivelser af borger-forvaltning-interaktioner (se fx Stax, 2003), men de har endnu ikke ført til udvikling af et egentligt systematisk begrebsapparat for borgeradfærd. Et eksempel på et sådant begrebsapparat finder vi dog i Braithwaites typologi over *motivational postures*, som betegner borgeres og virksomheders tilgange til samspillet med offentlige myndigheder (Braithwaite, 2003; 2009; Braithwaite et al., 1994). I det brede begreb "tilgange" blandes imidlertid både motivation, holdninger og adfærd, ligesom hendes typologi alene er udviklet inden for regulering. En væsentlig indsigt fra Braithwaites studier er alligevel, at adfærd bedst forstås som et flerdimensionelt begreb, hvor enkeltdimensioner af adfærd samvarierer og danner typer.

Formålet med nærværende artikel er derfor at tage et første skridt mod udviklingen af et systematisk begrebsapparat, der dels indfanger væsentlige dimensioner af borgeres adfærd i samspil med det offentlige, dels har så generisk en karakter, at det er substantielt meningsbærende i relation til interaktioner inden for såvel offentlig regulering som offentlig serviceydelse. Det sidste, fordi vi fra litteraturen om markarbejderadfærd ved, at borgerkarakteristika og -adfærd kan influere markarbejdernes adfærd, hvad enten der er tale om regulering eller serviceydelse.

For at indfri de formål diskuterer og sammenstiller vi i det følgende først de adfærdsdimensioner, der er fundet i de – få – studier, der hidtil har undersøgt borgeradfærd i samspil med den offentlige forvaltning. Derefter beskrives undersøgelsesdesign og dataindsamling, og analyseresultaterne præsenteres. Som følge af artiklens begrebsudviklende formål har analyserne en induktiv karakter. Den sparsomme teori bruges kun til at befrugte vores begrebsforståelse med relevante adfærdsdimensioner samt med pointen om, at adfærd skal ses flerdimensionelt. Vi har ingen teoretisk baserede forventninger til, hvilke borgeradfærdstyper vi vil kunne identificere. Her lader vi data og klyngeanalysens empiristyrede logik tale. Til sidst diskuterer vi, hvorvidt de fundne adfærds-klynger udgør et frugtbart første skridt i udviklingen af en egentlig adfærdstypologi for målgruppers adfærd i interaktion med offentligt ansatte,

herunder hvorvidt vi finder én klar adfærdstypologi på tværs af regulering og services.

Dimensioner af målgruppeadfærd

Da formålet med denne artikel, som nævnt, er at tage et første skridt i udviklingen af et systematisk begrebsapparat for målgruppeadfærd, er det vigtigt at gå åbent til værks og inkludere en bred vifte af adfærdsdimensioner. Vi har derfor afsøgt litteraturen for studier af målgrupper i samspil med det offentlige for at sammensætte en liste af adfærdsformer, der kan anvendes i en eksplorativ analytisk tilgang.

Braithwaites begrebsapparat *motivational postures* (se fx Braithwaite 2003; 2009; Braithwaite et al., 1994) er en bredt anvendt typologi og derfor et naturligt sted at starte. *Postures* eller positioneringer skal forstås som signaler om, hvor stor social afstand borgeren ønsker at holde til en myndighed, og angiver dermed borgerens foretrukne samspilsform i interaktionen (Braithwaite, 1995; Braithwaite, Murphy og Reinhart, 2007; Winter og Nielsen, 2008). I de seneste versioner af typologien (Braithwaite, 2009) indgår fem positioneringer, der betegnes engagement, kapitulation, modstand, afkobling og *gameplaying*.

Engagement er en samarbejdende tilgang, hvor borgeren går proaktivt ind i samspillet med det offentlige, udveksler information og bidrager til at finde løsninger (Braithwaite, 2009: 38). En sådan positionering afspejler opbakning til både politikmål og den implementerende myndighed. Kapitulation udgør også en samarbejdende tilgang, men dækker over mere reaktiv adfærd, hvor borgeren følger myndighedens krav og råd uden at sætte spørgsmålstejn ved myndighedens legitimitet, men ikke selv bidrager aktivt med information og forslag. De øvrige tre positioneringer derimod afspejler manglende accept af myndigheden eller lovgivning og et ønske om større social afstand. Borgere, der indtager positioneringen modstand vil aktivt udfordre myndigheden og sætte spørgsmålstejn ved dennes forslag og krav, mens afkobling omvendt betegner en adfærd, hvor borgeren så vidt muligt søger at undgå samspil med forvaltningen (Braithwaite, 2009; Winter og Nielsen, 2008). Endelig betegner *gameplaying* en adfærd, hvor borgeren foregiver at samarbejde, men agerer strategisk fx ved at dele information selektivt eller ved at flytte fokus over på de aspekter af sagen, der stiller borgeren bedst. Positioneringerne er således komplekse flerdimensionelle begreber, der på samme tid rummer både motivation, holdninger og adfærdselementer. Det resulterer i uklare begrebsdefinitioner, idet man ved at sammenblende fx holdninger og adfærd risikerer også at sammenblende årsag og virkning. Der synes derfor at være behov for tydeligere beskrivelser af, hvordan de fem positioneringer manifesterer sig rent adfærdsmæssigt.

Endvidere er typologien, som nævnt, alene udviklet på reguleringsområder. Ambitionen i denne artikel er imidlertid at udvikle et mere generelt begrebsapparat for borgeradfærd i samspillet med det offentlige. Her kan en række sociologiske studier af samspillet mellem klienter og offentlige myndigheder bidrage med adfærdsdimensioner (fx Goffmann, 1967; Faureholm, 1996; Goodsell, 1980; 1981; Scott, 1997; Mik-Meyer, 1999; Guldager, 2000; Carstens, 2002; Stone, 1981; Stax, 2005; Nielsen, 2002; Hutter, 1997).

De sociologiske studier har ofte fokus på borgere som klienter i det sociale system, og her anskues interaktionen typisk i en magtopsik med den offentlige forvaltning som den part, der sætter præmisserne for samspillet og definerer, hvad der er rigtig eller forkert adfærd (Winter og Nielsen, 2008; Jakobsen og Nielsen, 2014). En del studier har vist, at markarbejderne foretrækker samarbejdende klienter, og over tid lærer klienterne derfor at samarbejde, dvs. accepterer systemets krav uden protest og efterlever normer for klientopførsel, som indebærer en vis ydmyghed (se fx Jensen, 2017; Faureholm, 1996; Lipsky, 1980; Goffman, 1967; Maynard-Moody og Musheno, 2003; Stax, 2003). Lidt mere proaktivt kan borgere også vise imødekommenhed over for markarbejderen, fx ved at skabe behagelige rammer for mødet og ved at nedtone modsætningsforholdet i interaktionen. Nielsen (2002) har således vist, hvordan regulerede virksomheder er opmærksomme på at skabe en god stemning omkring tilsynsbesøg og at tale tilsynsmyndighedens sprog.

I sit studie af klienters strategier i interaktionen med socialforvaltninger observerede Stax (2003) imidlertid også klienter, der i stedet direkte udfordrede systemet og dets markarbejdere, fx ved at stille krav, undslå sig systemets krav eller foreslå andre løsninger end den, markarbejderen foreslog (Stax, 2003). Klienter kan også udfordre ved at anfægte myndighedens legitimitet, fx ved at sætte spørgsmålstejn ved løsninger eller afgørelser eller ved at klage (Danet og Hartman, 1972). Nogle klienter udfordrer samarbejdsnormen direkte ved fx at true med at tage sagen til overordnede eller ved at mobilisere via medier eller netværk (Stax, 2003; Prottas, 1979). En mindre konfronterende tilgang, der dog stadig kan repræsentere en form for modstand, er at appellere til markarbejderens medlidenhed eller forståelse i håb om at påvirke sagsbehandlingen til egen fordel (Tripi, 1984; Katz og Danet, 1966). Det kan eksempelvis være ved at fremstå svag eller holde fokus på problemer frem for løsninger (Goffman, 1967; Carstens, 2002; Jensen, 2017).

Adfærd er ikke kun noget, der findes i den direkte interaktion med den offentlige forvaltning. Litteraturen behandler også adfærd, der indirekte indgår i borgerens samspil med det offentlige. Det gælder fx informationssøgning, der sikrer, at borgeren er klædt på til samspillet med forvaltningen (Hansen og

Jensen, 2009; Tripi, 1984). Et nyere eksempel herpå er patienters brug af internetsøgninger efter sygdoms- og sundhedsinformation, som de drager med ind i deres samtaler med lægen (McMullan, 2006). En anden indirekte adfærdsdimension er at søge støtte i eget netværk – det kan være venner og familie, men det kan også være organisationer eller fagprofessionelle, fx revisorer eller advokater (Tripi, 1984). Netværk kan både give moralsk opbakning og udgøre en videns- og erfaringsressource.

Disse studier og de adfærdsdimensioner, der indgår i Braithwaites typologi, giver os en liste over adfærdsdimensioner, der umiddelbart forekommer relevante både for regulering og offentlige serviceydelser (se Boks 1). Som følge heraf har der i dataindsamlingen været fokus på at indsamle information på disse ni adfærdsdimensioner.

Boks 1: Adfærdsdimensioner

- Udfordre
- Foreslå alternative løsninger
- Anfægte myndighedens legitimitet
- Game playing
- Appellere til forståelse
- Overgive sig/kapitulere
- Søge støtte i netværk
- Vise imødekommenhed
- Søge information

Undersøgellesdesign og data

Centralt for vores undersøgelse er, at adfærd skal betragtes som et multidimensionelt begreb. Det vil sige, at vi har en forventning om, at der vil være systematiske kombinationer af adfærdsdimensioner, som former egentlige adfærdstyper. For det første forekommer det ikke plausibelt, at virkelighedens borgere begrænser sig til en af de opstillede adfærdsdimensioner. Adfærdsdimensionerne er ikke gensidigt udelukkende, og en mere realistisk forventning er, at borgere udviser flere eller alle ni adfærdsdimensioner, omend i forskellige grader. For det andet har socialpsykologiske studier vist, at mennesker generelt opfatter adfærd som et sammensat fænomen (Fleenor et al., 2010), og man må derfor forvente, at også medarbejderne i deres møde med borgerne vil lægge mærke til flere aspekter af borgernes adfærd og på den baggrund danne sig et samlet billede af borgeren.

Kombinationer af adfærdsdimensioner kan undersøges ved at teste interaktionsvariable i en traditionel regressionsanalyse, men i lyset af de mange variable, der er medtaget i analysen, er dette ikke nødvendigvis den mest effektive analysestrategi og kan i værste fald resultere i en fejlspecificeret model på grund af risikoen for multikollinearitet. Vi benytter i stedet klyngeanalyse, der kan anvendes induktivt til at udlede samvariation mellem de enkelte dimensioner og derudfra inddele respondenter i grupper med fælles adfærdstræk.

Til at identificere eventuelle borgeradfærdstyper anvendes data fra en elektronisk survey blandt et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 30 og 70 år¹ stratificeret i forhold til alder, køn og uddannelseslængde. Surveyen er gennemført i november-december 2016. For at få bred indsigt i borgeradfærdstyper blev surveyen udført som en tre i en-undersøgelse, hvor én delsurvey omhandler adfærd i forhold til SKAT, en anden i forhold til de kommunale byggemyndigheder, mens en tredje omhandler adfærd i forhold til kommunal visitation til hjemmehjælp.² De tre myndighedsområder er valgt af tre årsager: 1) fordi de dækker både regulering og service, 2) fordi de repræsenterer områder, hvor et bredt udsnit af befolkningen vil have haft kontakt til myndigheden eller kan forestille sig en sådan kontakt, således at vignetterne opfattes som realistisk mulige situationer i respondentens liv, og 3) fordi sagstyperne på hvert af de tre områder giver mulighed for at beskrive forholdsvist enkle, men stadig lovmæssigt korrekte vignetscenarier.

Af hensyn til længden af spørgeskemaet fik alle respondenter, tilfældigt fordelt, kun spørgsmål vedrørende to myndigheder. Data giver således mulighed for at identificere adfærdstyper i forhold til såvel regulerende som serviceleverende myndigheder. Serviceområdet er generelt kendetegnet ved, at det er noget, borgerne ønsker, mens reguleringsområdet omvendt indebærer krav til borgerne, hvilket borgerne må forventes, at ville undgå. Det er derfor vigtigt at undersøge, om eventuelle adfærdstyper varierer eller er ens på tværs af disse to grundlæggende myndighedstyper. For alle tre delsurveys var stikprøvestørrelsen 1.460 respondenter. Svarprocenterne for delundersøgelserne var henholdsvis 60 pct. (SKAT), 53 pct. (byggemyndigheder) og igen 53 pct. (hjemmehjælp). Inden gennemførelsen af surveyen blev spørgeskemaet pilottestet blandt fem respondenter, der varierede i køn, alder og uddannelseslængde.

Som det fremgår af tabel 1 er der i data lidt flere kvinder end mænd. Respondenterne er desuden lidt ældre end surveypopulationen, og respondenter med ikkevestlig sociokulturel baggrund er underrepræsenteret sammenlignet med populationen. Endelig er respondenterne lidt mere veluddannede end populationen, men der er ingen væsentlig forskel med hensyn til indkomst.

Tabel 1: Respondenternes repræsentativitet (pct.)

	Population	Respondenterne
Alder		
30-39	23	16
40-49	26	24
50-59	26	31
60-70	25	29
Køn		
Mand	50	48
Kvinde	50	52
Sociokulturel baggrund		
Vestlig	92	96
Ikke-vestlig	8	4
Uddannelseslængde (længste)		
Folkeskolen	25	19
Ungdomsuddannelse (1-3 år)	42	43
Kort videregående uddannelse (mindre end 3 år)	5	5
Mellemlang videregående uddannelse (3-4 år)	17	20
Lang videregående uddannelse (universitetskandidatgrad eller mere)	12	14
Indkomst (efter skat)		
Ingen indkomst	2	1
< 100.000 kr.	6	5
100-200.000 kr.	29	23
200-300.000 kr.	37	43
300-400.000 kr.	17	19
> 400.000 kr.	10	10

I surveyen blev respondenterne via vignetter spurgt, hvilken adfærd vedkommende ville udvise i en række potentielle situationer i relation til de respektive myndigheder (se tabel 2 for eksempel på vigneten for henholdsvis SKAT, byggesmyndigheder og hjemmehjælp). Vignetterne var bygget op, så de tilsammen beskrev forskellige stadier i en sag – fra den indledende kontakt med den pågældende forvaltning til den endelige afgørelse. Respondenterne blev bedt om

Table 2: Eksempel på vignetter anvendt i survey

SKAT	Byggemyndighederne	Hjemmehjælp
Forestil dig, at du nu har indsendt de efterspurgte dokumenter. Få dage efter ringer en sagsbehandler fra SKAT og siger, at du ifølge deres beregninger ikke i de seneste to år har haft ret til det kørselsfradrag, som du i fem år har skrevet på selvangivelsen. Din arbejdsplads flyttede nemlig for to år siden adresse og siden da mangler der, ifølge SKAT's beregninger, 100 meter hver vej.	Forestil dig følgende situation: Du og en partner bor i hus og har bygget en carport med tilhørende redskabsskur uden først at tjekke gældende bygningsregler og lokalplaner. En dag får I et brev fra kommunens Teknik- og Miljøafdeling. Der står i brevet, at de er blevet orienteret om den nye carport, og at carporten ifølge deres opmålinger står en halv meter for tæt på skel (dvs. naboens grund) og er dermed ulovlig og skal ændres så den opfylder reglerne. I brevet citeres de relevante regler.	Forestil dig nu følgende situation: Kommunen har behandlet sagen, og du/I modtager et brev, hvoraf det fremgår, at du/I får tilbudt hjemmehjælp, men langt mindre end du/I havde forestillet jer.

at forholde sig til henholdsvis fem (SKAT), fem (byggemyndigheder) og fire (hjemmehjælp) vignetter.³ Som det fremgår af vigneteksemplerne er ”det offentlige” personificeret ved et handlende subjekt – og dermed reelt en eller flere handlende markarbejdere – men der ligger ikke, hverken i vignetterne eller de få eksisterende studier om borgeradfærd, en antagelse om, at det er en og samme markarbejder, som vedkommende løbende interagerer med. Det ville være en urealistisk antagelse i forhold til virkelighedens praksis.

Efter hver vignette blev respondenterne bedt om – på en skala fra nul til 10⁴ – at svare på, hvor sikkert det var, at vedkommende ville reagere over for den pågældende myndighed på forskellige konkrete måder, der samlet set afspejler de adfærdsdimensioner, vi, som nævnt ovenfor, har identificeret i den eksisterende teoretiske og empiriske litteratur.

Det kan diskuteres, hvor valide selvrapporterede data om intentionel adfærd er. For at imødekomme det problem har vi søgt dels at opstille så konkrete og virkelighedsnære vignetter som muligt, dels – også givet problemstillingen i sig selv – at spørge ind til så mange og så varierede adfærdsmuligheder som muligt for at legitimere forskellige former for adfærd. Endvidere har vi i selve surveyen inkluderet et batteri af spørgsmål til måling af respondenternes *Social Desira-*

bility Bias (SDB) og dermed deres potentielle tendens til at svare mere socialt korrekt, end man måske reelt vil reagere (Hays et al., 1989). Analyserne viste, at der ingen systematisk variation er mellem adfærdstyper og respondenternes SDB. Endelig blev respondenterne i pilottesten spurgt, om de manglede reaktionsmuligheder, hvilket ingen af dem mente at gøre.

For at kunne identificere typer af borgeradfærd, der tro mod litteraturen søger at afdække rammende og typiske konstellationer af multidimensionel adfærd, kræves to analytiske forhold. For det første skal data rumme variable, som måler hver af de relevante adfærdsdimensioner. Dernæst skal vi kunne sortere vores respondenter i grupper, der vil udvise relativt ens adfærd.

Målingen af de teoretiske adfærdsdimensioner fremgår af tabel A1 i teknisk appendiks. Flere af adfærdsdimensionerne er operationaliseret via flere spørgeskemaitems, mens andre er single item-mål. De statistiske data vedrørende målingerne fremgår af tabel A2 i teknisk appendiks. Eftersom der blev spurgt til de enkelte reaktionsmuligheder i forlængelse af hvert scenarie, og det samtidig er tilstræbt at opstille så konkrete og virkelighedsnære reaktionsmuligheder som muligt, er der både items, som er henholdsvis ens og forskellige på tværs af de tre myndigheder, ligesom der er reaktionsmuligheder, der er spurgt ind til flere gange, men i forlængelse af forskellige scenarier.

Af hensyn til længden af spørgeskemaet har vi ikke i forlængelse af hvert enkelt scenarie kunnet operationalisere alle teoretisk definerede adfærdsdimensioner. Derimod er adfærdsdimensionerne søgt afdækket på tværs af de opstillede scenarier. For at kunne sortere vores respondenter i grupper med relativt ens adfærd anvendes klyngeanalyse.⁵ Klyngeanalyse er en statistisk analysemetode, der identificerer den umiddelbare gruppering af respondenter baseret på respondenternes grad af lighed på de variable, som indgår i analysen (Everitt, 1993; Kaufman og Rousseeuw, 1990). Klyngeanalyse er således et velegnet – eksplorativt – redskab til at identificere typer af respondenter baseret ikke blot på én adfærdsvariabel ad gangen, men på multiple adfærdsvariable på en og samme tid, hvilket er væsentligt, da det som tidligere argumenteret er urealistisk at antage, at folk agerer endimensionelt.

Til at undersøge, på hvilke specifikke adfærdsdimensioner de identificerede borgertyper især adskiller sig fra hinanden, foretager vi for hver adfærdsdimension en *oneway* ANOVA-analyse med en *post-hoc Bonferroni-Dunn*-test, der sammenligner klyngerne parvis på hver adfærdsdimension for at se, om de er signifikant forskellige (signifikansniveau på 5 pct.).

Resultater

Resultaterne af klyngeanalyserne fremgår af tabel 3, 4 og 5. De viser, at der i hver delundersøgelse – SKAT, byggemyndigheder og hjemmehjælp – dannes tre adfærds-klynger. For at kunne karakterisere klyngernes adfærd beregner vi gennemsnittet på de enkelte adfærdsdimensioner for hver klynge. Dernæst undersøger vi, som nævnt, om forskellene mellem klyngerne er statistisk signifikante. I tabel 3, 4 og 5 angiver det første tal i hver kolonne klyngens gennemsnitsscore på den enkelte adfærdsdimension med standardafvigelse i parentes. De firkantede parenteser angiver resultatet af Bonferroni-Dunn-test. Tag fx den første adfærdsdimension, udfordrer, i tabel 3. For S1 er gennemsnitsscoren 1,68 på en fempunktsskala, og den firkantede parentes viser ”>S3, <S2”, dvs. at gennemsnitsscoren for S1 er signifikant større end gennemsnittet for S3, men signifikant mindre end for S2. Kolonnen ”p>F” viser resultatet af ANOVA-analysen. Der er statistisk signifikante forskelle mellem de tre klynger på alle adfærdsdimensioner i hver af de tre delundersøgelser.

Delundersøgelsen vedrørende samspillet med SKAT viser tre klynger med henholdsvis 259 (S1), 201 (S2) og 369 respondenter (S3), jf. tabel 3. Klyngen S1 består af respondenter, der scorer relativt højt på adfærdsdimensioner som at anfægte myndighedens legitimitet, at foreslå alternative løsninger, men også at søge information og støtte i eget netværk, mens de omvendt er meget lidt tilbøjelige til at udfordre sagsbehandleren direkte eller appellere til dennes forståelse. Denne klynge kan derfor betegnes modspil. S2-klyngen scorer også højt på at ville anfægte myndighedens legitimitet, men er samtidig kendetegnet ved i højere grad end de øvrige klynger at ville udfordre sagsbehandleren ved at true med at gå til medier eller bede om at komme til at tale med vedkommendes chef, ligesom de er mere tilbøjelige til at appellere om forståelse hos sagsbehandleren. Omvendt er de mindre aktive end S1 med hensyn til at søge information eller vise imødekommenhed over for sagsbehandleren. Endelig er denne klynge mindst tilbøjelig til at kapitulere, men forskellen er forholdsvist lille. Samlet set kan denne adfærd derfor betegnes som modstand. Endelig er mønstret for klyngen S3 generelt lave scorer på alle adfærdsdimensioner med særligt lave scorer på at udfordre myndigheden og appellere til forståelse, mens den i højere grad end S2 udviser imødekommenhed over for myndigheden. Adfærden i denne klynge kan betegnes passiv.

Adfærds-klyngerne i delundersøgelsen af samspillet med byggemyndighederne viser et lignende mønster, omend med nogle forskelle. Som det fremgår af tabel 4, er der også her en klynge, der generelt scorer relativt lavt på adfærdsdimensionerne, nemlig B1 (n = 249). Respondenterne i denne klynge er sammenlignet med de øvrige klynger, mindst tilbøjelige til at søge information

Table 3: Skat. Klyngeanalyse. Gennemsnit, standardafvigelse (i parentes) og resultat af Bonferroni-Dunn (i kantet parentes)

	Klynger			p<F
	Modspillere (S1) (n = 259)	Modstandere (S2) (n = 201)	Passive (S3) (n = 369)	
Udfordrer	1,60 (0,85) [<S2, >S3]	2,87 (1,07) [>alle]	1,18 (0,43) [<alle]	<0,001
Foreslår alternative løsninger	3,94 (1,22) [>S3]	3,75 1,25 [>S3]	2,99 (1,57) [<alle]	<0,001
Anfægter legitimitet	4,34 (0,73) [>S3]	4,06 (0,84) [>S3]	3,51 (1,07) [<alle]	<0,001
Game-playing	3,03 (1,48) [<S2, >S3]	3,22 (1,40) [>alle]	2,45 (1,50) [<alle]	<0,001
Appellerer til forståelse	2,13 (1,21) [<S2, >S3]	3,10 (1,11) [>alle]	1,37 (1,07) [<alle]	<0,001
Kapitulerer	2,81 (0,99) [>S2]	2,47 (0,85) [<alle]	2,79 (1,16) [>S2]	<0,001
Søger støtte i netværk	4,15 (0,79) [>alle]	2,31 (0,98) [<S1, >S3]	1,58 (1,116) [<alle]	0,017
Viser imødekommenhed	3,87 (1,17) [>alle]	2,96 (1,21) [<alle]	3,32 (1,52) [<S1, >S2]	<0,001
Søger information	4,09 (0,60) [>alle]	2,96 (0,67) [<S1, >S3]	2,19 (0,67) [<alle]	<0,001

eller søge støtte i deres netværk, ligesom de også er mindre tilbøjelige til at gå aktivt ind i spillet med byggemyndighederne ved at foreslå alternative løsninger eller betvivle kommunens udlægning af sagen.

Table 4: Byggemyndigheder. Klyngeanalyse. Gennemsnit, standardafvigelse (i parentes) og resultat af Bonferroni-Dunn Test (i kantet parentes)

	Klynger			p<F
	Passive (B1) (n = 249)	Modpillere (B2) (n = 305)	Oplyste kapitulører (B3) (n = 146)	
Udfordrer	1,68 (0,88) [>B3, <B2]	2,53 (1,00) [>alle]	1,33 (0,54) [<alle]	<0,001
Foreslår alternative løsninger	3,44 (1,60) [<alle]	4,77 (0,50) [>alle]	4,79 (0,44) [>B1]	<0,001
Anfægter legitimitet	3,11 (1,19) [<alle]	4,33 (0,76) [>alle]	4,03 (0,85) [>B1, <B2]	<0,001
Game-playing	2,08 (1,11) [<B2]	2,90 (1,22) [>alle]	2,06 (1,11) [<B2]	<0,001
Appellerer til forståelse	2,79 (1,42) [>B3, <B2]	4,30 (0,96) [>alle]	2,27 (1,30) [<alle]	<0,001
Kapitulerer	2,82 (1,46) [<B3]	2,63 (1,28) [<B3]	4,23 (0,98) [>alle]	<0,001
Søger støtte i netværk	2,15 (1,21) [<alle]	4,22 (0,98) [>B1]	4,20 (0,87) [>B1]	<0,001
Viser imødekommenhed	2,40 (0,92) [<B2]	3,58 (0,90) [>alle]	2,46 (0,87) [<B2]	<0,001
Søger information	2,63 (0,93) [<alle]	4,34 (0,73) [>B1]	4,29 (0,67) [>B1]	<0,001

Også her kan adfærden betegnes passiv. Klyngen B2 (n = 305) derimod er kendetegnet ved relativt høje scorerer på de fleste adfærdsdimensioner. Den adskiller sig fra B3 (n = 146) især ved højere scorerer på adfærd som at udfordre myndigheden, *gameplaying* og at appellere til forståelse, men også at vise imødekommenhed, hvorimod respondenterne i B3 er markant mere tilbøjelige til at kapitulere. Adfærden i B2 kunne derfor i lighed med S2 beskrives som modstand, men idet respondenterne i B2 ligesom i S1 også er mere aktive i

Tabel 5: Hjemmehjælp. Klyngeanalyse. Gennemsnit, standardafvigelse (i parentes) og resultat af Bonferroni-Dunn Test (i kantet parentes)

	Klynger			p<F
	Middel aktive (H1) (n = 351)	Passive (H2) (n = 90)	Modspillere (H3) (n = 287)	
Udfordrer	2,42 (0,74) [>H2, <H3]	1,41 (0,50) [<alle]	3,24 (0,89) [>alle]	<0,001
Foreslår alternative løsninger	2,70 (1,24) [>H2, <H3]	1,50 (0,85) [<alle]	3,14 (1,35) [>alle]	<0,001
Anfægter legitimitet	3,22 (0,73) [>H2, <H3]	2,03 (0,78) [<alle]	4,13 (0,67) [>alle]	<0,001
Game-playing	2,14 (1,11) [>H1, <H3]	1,43 (0,87) [<alle]	2,51 (1,26) [>alle]	<0,001
Appellerer til forståelse	3,83 (0,94) [>H2, <H3]	2,41 (1,25) [<alle]	4,52 (0,74) [>alle]	<0,001
Kapitulerer	2,71 (1,25) [>H3]	2,69 (1,41) [>H3]	2,16 (1,29) [<alle]	<0,001
Søger støtte i netværk	2,93 (0,87) [>H2, <H3]	2,15 (1,06) [<alle]	4,18 (0,71) [>alle]	<0,001
Viser imødekommenhed	3,13 (0,81) [>H2, <H3]	2,65 (1,05) [<alle]	3,72 (0,77) [>alle]	<0,001
Søger information	3,24 (0,72) [>H2, <H3]	2,26 (0,84) [<alle]	4,34 (0,54) [>alle]	<0,001

at søge information og trække på netværk, er betegnelsen modspil nok mere præcis for denne klynge. B3 scorer relativt højt på adfærd, der handler om at undersøge mulighederne for at få den ønskede afgørelse fra kommunen, fx søge råd og støtte i netværk, omend respondenterne her også er parate til at sætte spørgsmålstegn ved myndighedens afgørelse (anfægte legitimiteten). Omvendt er denne klynge i langt højere grad end de øvrige klynger parat til at kapitulere,

ligesom den er mindst tilbøjelig til at udfordre sagsbehandlingen. Adfærden i denne klynge kan derfor betegnes oplyst kapitulation.

I undersøgelsen vedrørende hjemmehjælp tegner der sig primært en forskel på niveauet på tværs af de tre klynger, idet klyngen H3 (n = 287) scorer højest på næsten alle items, mens H2 (n = 90) omvendt scorer lavest på næsten alle items, og H1 (n = 351) generelt placerer sig mellem de to andre klynger (se tabel 5). Ikke overraskende er mønstret omvendt for kapitulation, hvor H3-klyngen ligger lavest af de tre klynger. Da klyngen også ligger relativt højt på adfærd som at udfordre og at søge information og anfægte visitationsmyndighedens legitimitet, giver betegnelsen modspil også mening for denne klynge, ligesom H2-klyngen kan beskrives ved passiv adfærd. For klyngen H1 er det adfærdsdimensioner som at appellere om forståelse, udvise imødekommenhed og indhente information, der slår mest igennem, omend respondenterne i denne klynge også i middelgrad er parate til at anfægte myndighedens legitimitet. Samlet kan denne adfærd betegnes middelaktiv.

Analyserne af adfærd viser samlet, at respondenterne inden for hver af de tre forvaltningsområder fordeler sig i distinkte adfærdstyper. Der opstår imidlertid ikke en klar adfærdstypologi på tværs af de tre forvaltningsområder. På alle tre områder er der en klynge af respondenter, der er signifikant mere passive og scorer lavt på de fleste adfærdsdimensioner. Der er også på alle tre områder en klynge, der er mere tilbøjelig til at udvise modstand, fx ved at udfordre de offentlige myndigheder, anfægte deres legitimitet og ikke at kapitulere. Men i samspillet med byggemyndigheder og hjemmehjælpsvisitation er disse klynger også mere proaktive i deres adfærd i form af at indhente information eller søge støtte i deres netværk, hvilket ikke gælder den ellers tilsvarende klynge for SKAT. Endelig er der forskelle mellem den sidste gruppe af klynger. I SKAT-undersøgelsen er denne klynge aktiv og involverer sig både positivt og negativt i samspillet, mens den sidste klynge i byggemyndighedsinteraktionen i højere grad prøver at holde afstand dels ved ikke at udvise imødekommenhed og dels ved i højere grad at give op. I undersøgelsen på hjemmehjælpsområdet er denne klynge først og fremmest kendetegnet ved generelt at udvise middelstor aktivitet på mange adfærdsdimensioner.

På trods af at der ikke er en klar adfærdstypologi på tværs af de tre forvaltningsområder, er der en vis konsistens i den individuelle borgers adfærd over for de offentlige myndigheder. Fx er 62 pct. af de borgere, som er ”modstandere” over for SKAT, også ”modstandere” over for byggemyndighederne, ligesom 55 pct. af ”modstanderne” over for SKAT også er ”modstandere” over for den kommunale visitation til hjemmehjælp. Ligeledes er henholdsvis 73 og 63 pct. af de respondenter, som er passive over for hjemmehjælpsvisitationen,

også passive over for henholdsvis SKAT og byggemyndighederne. Dog ser vi også tegn på forskelle på individniveau over for henholdsvis regulerende og serviceleverende forvaltningsområder. Gruppen af passive i forhold til den kommunale visitation til hjemmehjælp er lille sammenlignet med de to regulerende forvaltningsområder. Relativt mange af dem, som er passive over for SKAT og byggemyndighederne, er således middelaktive, når det handler om kommunal hjemmehjælp (henholdsvis 21 og 22 pct.). Der synes derfor at være tegn på, at den enkelte borger i mindre grad er decideret passiv, når det handler om service, end når det handler om regulering.

Hvem er de?

Et er imidlertid eksistensen af forskellige borgeradfærdstyper, noget andet er, hvem de er. Hvilke grundlæggende sociodemografiske karakteristika kendetegner borgerne i hver type, og er der væsentlige forskelle mellem typerne? Er det sådan, at traditionelle sociale skillelinjer som alder, køn, sociokulturel baggrund, uddannelseslængde og indkomst også afspejler sig i borgernes adfærd over for offentlige myndigheder og dermed potentielt bidrager til at reproducere sociale skel? Analyserne i tabel A4, A5 og A6 i teknisk appendiks giver et umiddelbart indblik her. (Den specifikke operationalisering af de sociodemografiske karakteristika fremgår af tabel A3 i teknisk appendiks).

Billedet på tværs af de tre forvaltningsområder er, at der ikke er noget generelt mønster – og dermed heller ikke et mønster, som afspejler klassiske sociale skillelinjer. De passive inden for hvert forvaltningsområde er altså ikke umiddelbart de relativt ressourcetsvage med kortere uddannelse, lavere husstandsindkomst og/eller anden kulturbaggrund end dansk. I relation til byggemyndighederne synes såvel uddannelseslængde som husstandsindkomst dog at følge den klassiske forestilling, idet de passive her har signifikant kortere uddannelse og lavere husstandsindtægt end de mindre opgivende adfærdstyper. Samme sammenhæng ses imidlertid hverken i forhold til SKAT eller hjemmehjælp. Faktisk er de passive dem med den gennemsnitligt største husstandsindtægt, når det gælder SKAT.

Ser vi på alder, er der på tværs af de tre forvaltningsområder en svag tendens til, at de passive er lidt ældre end respondenterne i de øvrige adfærdstyper. Kvinder er oftere end mænd modstandere i forhold til SKAT, men samme forhold finder vi ikke i relation til byggemyndighederne eller hjemmehjælp. Dog er flere kvinder – sammenlignet med mænd – ”oplyste kapitulatorer” end passive i forhold til byggemyndighederne.

Pga. det både i populationen og blandt respondenterne lille antal borgere med ikkevestlig baggrund har alle tre adfærdstyper – inden for alle tre for-

valtningsområder – en altoverskyggende overvægt af respondenter med vestlig baggrund. Dog er der blandt modspillerne i forhold til hjemmehjælp signifikant færre med ikkevestlig baggrund, end der er blandt de passive og de ”middelempende”. Der er imidlertid ingen sådanne forskelle i forhold til SKAT eller byggemyndighederne.

Den primære konklusion på resultaterne er, at borgeres adfærd over for offentlige myndigheder er en kompleks størrelse, der ikke på systematisk vis følger klassiske sociodemografiske faktorer. Som det diskuteres nedenfor, er der derfor god grund til at lade den videre forskning gå to veje. Der er behov dels for at forklare forskelle på tværs af forvaltningsområder, dels for at undersøge betydningen af individuelle karakteristika mere avanceret samt at undersøge betydningen af andre karakteristika end de klassiske sociodemografiske faktorer.

Konklusion og diskussion

Analyserne viser, som nævnt, at der på hvert policyområde findes klynger med hver deres adfærdsprofil; ligesom den passive adfærdsprofil – og til dels modstandsprofilen – går igen på alle tre forvaltningsområder. Der tegner sig imidlertid ikke en klar adfærdstypologi på tværs af de tre forvaltningsområder. Forskellene i adfærds-klyngernes indhold kan selvfølgelig betyde, at der ikke findes en klar adfærdstypologi, der gælder på tværs af de analyserede forvaltningsområder, simpelthen fordi forvaltningsområderne og deres virke er vidt forskellige i forhold til fx myndighedsautoritet, sagforholdskompleksitet og sagens vigtighed for borgerne. En anden beslægtet mulighed er, at de opstillede scenarier i bestræbelserne på at være så realistiske som muligt varierer i karakter og derved fremprovokerer forskellige kombinationer af adfærd. Det kunne fx tænkes, at borgere er mindre motiverede til at engagere sig aktivt, når det drejer sig om et engangsbeløb som i SKAT-casen versus permanent at få mindre hjemmehjælp end forventet. Endelig er det en mulighed, at forskellene ligger i de konkrete operationaliseringer af adfærdsdimensionerne. For at gøre de opstillede interaktioner så realistiske som muligt har det været nødvendigt at variere adfærdsdimensionerne og tilpasse dem det enkelte forvaltningsområde. Det gælder fx adfærdsdimensionen at vise imødekommenhed, der i SKAT- og hjemmehjælpsanalysen bygger på relativt enkle mål som at byde på kaffe eller udtrykke forståelse for sagsbehandlerens situation, mens denne adfærdsdimension i byggemyndighedssagen også indeholder mål, der involverer mere aktiv adfærd. Denne forskel kunne bidrage til at forklare, at klynge B3 (”oplyste kapitulatorer”) i byggemyndighedssagen fremstår mere afstandstagende og mindre proaktive end de ellers nogenlunde tilsvarende klynger i forhold til SKAT

og hjemmehjælp. Et muligt svar på, hvorvidt de fremanalyserede klynger afspejler reelle forskelle i borgeradfærd mellem forvaltningsområderne, eller om der er tale om operationaliseringsudfordringer, kunne findes ved at undersøge, om klyngerne også er forskellige mellem forvaltningsområder, hvis der kun inddrages adfærdsdimensioner, som er ens operationaliseret. Der synes således at være et fortsat behov for at arbejde med operationaliseringerne af de enkelte adfærdsdimensioner samt for at studere forskelle og ligheder mellem forvaltningsområderne nærmere, herunder studere, om de tegn, vi ser, på, at borgere relativt set er mindre passive over for serviceleverende myndigheder end over for regulerende myndigheder, holder ved nærmere eftersyn.

En konklusion synes dog rimeligt klar: I deres adfærd over for offentlige myndigheder søger borgerne at handle multidimensionelt. Ingen af de fremanalyserede klynger er fx ren appelleren til forståelse eller ren kapitulation. Endvidere synes det klart, at nogle borgere (modstanderne) bygger mur i deres adfærd over for de offentlige myndigheder. Og på trods af at modspillerne er mindre udfordrende og i højere grad udviser forståelse over for myndighederne og via informationssøgning søger at kvalificere deres adfærd og komme med alternative løsninger, er det ikke retvisende at konkludere, at de søger at bygge bro i relation til myndighederne, idet de samtidig i relativt høj grad anfægter disses legitimitet. I det hele taget scorer alle klynger (med undtagelse af de passive under hjemmehjælp) relativt højt på at sætte spørgsmålstegn ved myndighedernes beslutninger og dermed deres legitimitet, hvilket formodentlig er udtryk for et generelt fald i folks autoritetstro. I forhold til de sociologiske studier er der flere respondenter i nærværende studie, der optræder proaktivt og giver modspil i interaktionen med det offentlige. Det kan skyldes, at respondenterne i dette studie er udvalgt med henblik på at få et repræsentativt udsnit af befolkningen, mens en del sociologiske studier har fokus på den del af befolkningen, der er mindre ressourcestærk.

I sammenligning med Braithwaites typologi viser nærværende studie en mindre differentieret typologi med kun tre adfærds-klynger i hver delundersøgelse. Det kan skyldes, at den typologi, der er fremanalyseret her, fokuserer på ren (omend hypotetisk) adfærd og ikke inddrager holdninger og indstillinger til politik og myndigheder. Vi synes således, at den adfærdstypologi, der er præsenteret her, udgør et frugtbart første skridt i retning af en mere generisk typologi for egentlig adfærd. Det, at der findes forskellige, udbredte adfærdsstyper, som markarbejderne skal forholde sig til i deres hverdag, øger kompleksiteten i deres arbejde og kan dermed også bidrage til brugen af afværgemekanismer.

En anden relativt klar konklusion er, at klassiske sociodemografiske karakteristika ikke i væsentlig grad forklarer forskelle mellem adfærdstyperne. En forklaring herpå er, at de klassiske sociodemografiske skillelinjer har mindre betydning i et homogent velfærdssamfund som det danske. Forklaringer på forskelle i adfærd skal derfor måske i højere grad findes i konkrete erfaringer, folks generelle tillid til staten og den enkelte myndighed og/eller i deres *self-efficacy* og grundlæggende personlighedstræk, alternativt i den knappe ressource, der ofte præger velfærdsstatens udearbejdende husstande: tid. At udøve modstand, men især modspil kræver tid – tid, som nogle grupper af borgere måske ikke har.

Noter

1. Den aldersmæssige afgrænsning af respondentgrupper er valgt ud fra et ønske om at øge sandsynligheden for, at respondenterne har rimelig erfaring med interaktion med offentlige myndigheder, idet en sådan erfaring øger sandsynligheden for, at respondenterne kan forholde sig realistisk til de stillede vignetter.
2. Derudover indeholdt surveyen en række spørgsmål på tværs af de tre delundersøgelser. Alle respondenter skulle besvare spørgsmål vedrørende to af de tre myndigheder. Populationsudtræk og selve gennemførelsen af surveyen blev foretaget af Danmarks Statistik.
3. Da fokus for udarbejdelsen af vignetterne først og fremmest var at få afdækket de relevante adfærdsdimensioner, dernæst at konstruere vignetter, der tilsammen afspejlede et naturligt interaktionsforløb, varierer antallet af vignetter stillet i relation til hvert myndighedsområde.
4. Denne svarskala er senere i forbindelse med databehandling blevet omkodet til en 1-5-skala med det formål at reducere måleusikkerhed.
5. Mere specifikt anvender vi two-step cluster-analyse.

Litteratur

- Bardach, Eugene og Robert A. Kagan (1982). *Going by the book: The problem of regulatory unreasonableness*. Philadelphia: Temple University Press.
- Bengtsson, Steen og Nina Middelboe (2001). *Der er ikke nogen, der fortæller, hvad man har krav på*. Rapport 01:1. København: SFI.
- Braithwaite, Valerie (1995). Games of engagement: Postures within the regulatory community. *Law & Policy* 17: 225-255.
- Braithwaite, Valerie (2003). Dancing with tax authorities: Motivational postures and non-compliant actions, pp. 15-39 i Valerie Braithwaite (red.), *Taxing democracy: Understanding tax avoidance and evasion*. Aldershot: Ashgate.

- Braithwaite, Valerie (2009). *Defiance in taxation and governance: Resisting and dismissing authority in a democracy*. Cheltenham, UK og Northampton, MA: Edward Elgar.
- Braithwaite, Valerie, John Braithwaite, Diane Gibson og Toni Makkai (1994). Regulatory styles, motivational postures, and nursing home compliance. *Law & Policy* 16 (4): 363-394.
- Braithwaite, Valerie, Kristina Murphy og Monica Reinhart (2007). Threat, motivational postures and responsive regulation. Special issue. *Law & Policy* 29 (1): 137-158.
- Brodtkin, Evelyn Z. (1997). Inside the welfare contract: Discretion and accountability in state welfare administration. *Social Service Review* 71 (1): 1-33.
- Carstens, Annette (2002). "Motivation" i visitationssamtaler på aktiveringsområdet, pp. 28-60 i Margaretha Järvinen, Jørgen Elm Larsen og Nils Mortensen (red.), *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Aarhus: Aarhus Universitetsforlag.
- Dalberg-Larsen, Jørgen (2005). *Lovene og livet. En rettsociologisk grundbog*, 5. udgave. København: Jurist- og Økonomforbundets Forlag.
- Danet, Brenda og Michael Gurevitch (1972). Presentation of self in appeals to bureaucracy: An empirical study of role specificity. *American Journal of Sociology* 77 (6): 1165-1190.
- Danet, Brenda og Harriet Hartman (1972). Coping with bureaucracy: The Israeli case. *Social Forces* 51 (1): 7-22.
- Everitt, Brian S. (1993). *Cluster Analysis*, 3. udgave. London: Arnold.
- Faureholm, Jytte (1996). *Fra livsklient til medborger*. København: Munksgaard-Rosinante.
- Fleenor, John W., James W. Smither, Leanne E. Atwater, Phillip W. Braddy og Rachel E. Sturm (2010). Self-other rating agreement in leadership: A review. *The Leadership Quarterly* 21 (6): 1005-1034.
- Furnham, Adrian (2001). Self-estimates of intelligence: Culture and gender difference in self and other estimates of both general (g) and multiple intelligences. *Personality and Individual Differences* 31 (8): 1381-1405.
- Goffman, Erving (1967). *Anstalt og menneske*. København: Jørgen Paludans Forlag.
- Goodsell, Charles T. (1980). Client evaluation of three welfare programs. *Administration and Society* 12: 123-136.
- Goodsell, Charles T. (1981). Looking once again at human service bureaucracy. *Journal of Politics* 43: 762-778.
- Guldager, Jens (2000). *Nærkontakt med det offentlige. Et liv som bistandsklient*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Hansen, Jacob og Mette Lundsby Jensen (2009). Evaluering af patientnetværk. Dansk Sundhedsinstitut. <http://www.kora.dk/media/529750/dsi-2344.pdf>

- Hasenfeld, Yeheskel (2010a). Organizational responses to social policy: The case of welfare reform. *Administration in Social Work* 34 (2): 148-167.
- Hasenfeld, Yeheskel (2010b). *Human service as complex organizations*. Los Angeles: Sage.
- Hays, Ron D., Toshi Hayashi og Anita L. Stewart (1989). A five-item measure of socially desirable response set. *Educational and Psychological Measurement* 49: 629-636.
- Hutter, Bridget (1997). *Compliance: Regulation and environment*. Oxford: Oxford University Press.
- Jacobsen, Knut Dahl, Thor Ø. Jensen og Turid Aarseth (1982). Fordelingspolitikkenes forvaltning. *Sosiologi i dag* 3: 29-49.
- Jakobsen, Morten, Oliver James, Donald Moynihan og Tina Nabatchi (2016). JPART virtual issue on citizen-state interactions in public administration research: Introduction. *Journal of Public Administration Research and Theory* 2016: 1-8.
- Jakobsen, Morten og Helle Ørsted Nielsen (2014). Forvaltningens samspil med borgere og virksomheder, pp. 325-351 i Jens Blom-Hansen et al. (red.), *Offentlig forvaltning – et politologisk perspektiv*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Jensen, Didde Cramer (2017). *Klientrollens betydning for implementering af politik*. Ph.d.-afhandling. Psykologisk Institut, Center for Rusmiddelforskning, Aarhus Universitet.
- Kagan, Robert A., Neil Gunningham og Dorothy Thornton (2003). *Shades of green: Business, regulation, and environment*. Stanford: Stanford University Press.
- Katz, Elihu og Brenda Danet (1966). Petitions and persuasive appeals: A study of official-client relations. *American Sociological Review* 31 (6): 811-822.
- Kaufman, Leonard og Peter J. Rousseeuw (1990). *Finding groups in data: An introduction to cluster analysis*. New York: Wiley.
- Lasswell, Harold D. (1936). *Politics: Who gets what, when, and how?* New York: World Publishing Company.
- Lipsky, Michael (1980). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public service*. New York: Russell Sage Foundation.
- Maynard-Moody, Steven og Michael Musheno (2003). *Cops, teachers, counselors: Narratives of street-level judgment*. Ann Arbor: University of Michigan Press.
- McMullan, Miriam (2006). Patients using the Internet to obtain health information: How this affects the patient-health professional relationship. *Patient Education and Counseling* 63: 24-28.
- Mik-Meyer, Nanna (1999). Hvem er de svage egentlig? *Salt* 8 (5).
- Nielsen, Vibeke Lehmann (2002). *Dialogens pris. Uformelle spilleregler, ressourcenasymmetri og forskelsbehandling i offentligt tilsyn*. Aarhus: Forlaget Politica.

- Nielsen, Vibeke Lehmann (2007). Differential treatment and communicative interactions: Why the character of social interaction is important. *Law & Policy* 29 (2): 257-283.
- Prottas, Jeffrey Manditch (1979). *People-processing: The street-level bureaucrat in public service bureaucracies*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Scott, Patrick G. (1997). Assessing determinants of bureaucratic discretion: An experiment in street-level decision making. *Journal of Public Administration Research and Theory* 1: 35-57.
- Soss, Joe, Richard C. Fording og Sanford D. Schram (2011). *Disciplining the poor: Neoliberal paternalism and the persistent power of race*. Chicago: University of Chicago Press.
- Stax, Tobias Børner (2003). Fordi ingen er ens – eller? En analyse af tre hjemløse klienters strategier på et lokalcenter, pp. 164-191 i Margaretha **Järvinen** og Nanna Mik-Meyer (red.), *At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Stax, Tobias Brøner (2005). *Duetter fra anden sal på slottet: Et interaktionelt perspektiv på samtaler mellem hjemløse og socialarbejdere*. Ph.d.-afhandling. Sociologisk Institut, Københavns Universitet og Socialforskningsinstituttet.
- Stone, Clarence N. (1981). Attitudinal tendencies among officials, pp. 43-68 i Charles Goodsell (red.), *The public encounter: Where state and citizen meet*. Bloomington: Indiana University Press.
- Tripi, Frank (1984). Client control in organizational settings. *Journal of Applied Behavioral Science* 20 (1): 39-47.
- Winter, Søren C. og Peter J. May (2001). Motivation for compliance with environmental regulation. *Journal of Policy Analysis & Management* 20 (4): 675-698.
- Winter, Søren C. og Vibeke Lehmann Nielsen (2008). *Implementering af politik*. Aarhus: Academica.