

Att bygga politikerförtroende: Lättare sagt än gjort

Göran Jutengren

Göran Jutengren, docent i psykologi vid sektionen för arbetsliv och välfärd,
Högskolan i Borås. E-post: goran.jutengren@hb.se

Finns det förutsättningar för att skapa och/eller bygga förtroende hos medborgarna? För att undersöka frågeställningen analyserades enkätsvar från 2 184 invånare i Västra Götaland, 18 till 85 år gamla. Resultaten visade att det fanns ett relativt starkt samband mellan invånarnas syn på den regionala förvaltningen och vilket förtroende de har för sina politiker. I synnerhet var detta samband relevant när det gällde hälso- och sjukvården. Det framkom också att invånarnas uppfattning om hälso- och sjukvårdens organisations-effektivitet i första hand, och medicinska kvalitet i andra hand hade betydelse för deras förtroende för regionens politiker. Den övergripande slutsatsen är att det tycks finnas förutsättningar att öka politikerförtroendet genom en målmedveten politisk förvaltning och utveckling av regionens verksamheter.

Are there any requisites for creating and/or building trust with the citizens? To investigate this question, questionnaires were analyzed from 2,184 inhabitants in Västra Götaland, 18 to 85 years. The results showed that there was a relatively strong association between residents' views on regional management and the confidence they had for their politicians. In particular, this association was relevant in terms of health care. Further, it was revealed that the residents' confidence in the region's politicians primarily was related to their perceptions of the healthcare organization's effectiveness and secondary to their perceptions of the medical quality. As an overall conclusion, there appears to be scope for increasing politicians' confidence through targeted policy management and development of the region's activities.

En medborgare som har förtroende för en samhällsinstitution har bedömt att denna har avsikt och förmåga att handla i hens intresse. När det gäller politisk trovärdighet kan man säga att det handlar om hur politiker dels sköter sitt arbete (duglighetsaspekt), dels förvaltar uppdraget att handla i medborgarnas intresse (etisk aspekt) (Levi & Stoker, 2000). Avsikten med den här studien är att undersöka om det är möjligt att öka regioninvånarnas

förtroende för sina politiker genom ett framgångsrikt politiskt arbete med de regionala verksamheterna. Frågeställningen ingick ursprungligen i ett uppdrag från Västra Götalandsregionens koncernkontor för intern utveckling och utredning där VG-regionens politiska organisation följdes upp och analyserades av Centrum för Välfärdsstudier vid Högskolan i Borås under 2016–2018.

Politikerförtroende är en av hörn-

stenarna i det demokratiska politiska systemet (Hetherington, 1998). Med ett lägre politiskt förtroende bland medborgarna avtar deras vilja att betala skatt, delta i allmänna val, och hålla sig till de lagar och förordningar som upprättats av det politiska systemet (Grönlund & Setälä, 2007; Marien & Hooghe, 2011). Hand i hand med ett sviktande samhällskontrakt går också en tendens till ökad korruption, med allt ineffektiva samhällsinstitutioner som följd (se Warren, 2004 för en litteraturoversikt).

Utveckling över tid

I västvärlden har man talat om en sjunkande trend för allmänhetens politiska förtroende alltsedan 1970-talet. En tvärnationell undersökning visar att politikerförtroendet sjönk nästan undantagslöst i Europa, Nordamerika och Australien under de tre sista decennierna före millennieskiftet (Dalton, 2005). Samma undersökning visar också att nedgången har varit störst bland befolkningsgrupper med hög utbildning och socioekonomisk status. Detta ska ses mot bakgrund av att politikerförtroendet i allmänhet är betydligt högre bland höginkomsttagare (Hetherington, 1998) och välutbildade grupper i befolkningen (Kelleher & Wolak, 2007). I Sverige pekade sedan trenden för politikerförtroendet uppåt i början av 2000-talet och var 2010 på samma nivå som på mitten av 1970-talet, varefter det har sjunkit något igen (Oscarsson, 2015).

Förklaringar till politiskt förtroende

Teoretiskt finns det olika sätt att för-

klara hur stort det politiska förtroendet är (se t.ex. Mishler & Rose, 2001). De kulturella teorierna menar att den enskilde invånarens politiska attityder formas genom socialisation och att invånarnas politikerförtroende är ett resultat av den nationella kulturen. Ett sådant synsätt lämnar nästan inget utrymme för förändring över tid och för aktivt arbete med att öka det politiska förtroendet. Det gör däremot de så kallade institutionella teorierna. Dessa förklarar istället politiskt förtroende med hjälp av vad de olika politiska institutionerna presterar, eller hur medborgarna utvärderar dessa prestationer. Starkast stöd i forskningen tycks de institutionella teorierna ha, i synnerhet de som tar medborgarnas individuella utvärderingar i beräkning (Mishler & Rose, 2001).

En persons politiska förtroende formas och utvecklas genom hela livet. Forskning visar att detta grundläggs tidigt genom relationen med föräldrarna (Serek & Macek, 2014). Men även personliga erfarenheter av arbetslivet i vuxen ålder har betydelse (Schoon & Cheng, 2011). På samhällsnivå har sambanden mellan politikerförtroende, den offentliga ekonomin och korruption studerats. En stor undersökning som innefattade 42 europeiska länder visade att det politiska förtroendet var högre i länder där de statliga finanserna var i balans (van der Meer & Hakhverdian, 2016). När forskarna granskade resultatet närmare fann de dock att sambandet helt kunde förklaras av skillnaderna i hur utbredd korruptionen var i de olika länderna. De drog slutsatsen att politiska procedurfrågor (att den politiska processen går

rätt till) är viktigare än det politiska systemets prestationer. van der Meer och Hakhverdian (2016) konstaterade även att sambandet mellan makroekonomiska resultat och medborgarnas politiska förtroende var större bland invånare med hög utbildning, och betydligt mindre bland lågutbildade grupper. Deras tolkning av resultaten var att invånarnas bedömning av det politiska systemets prestationer betyder mer för politikerförtroendet än prestationerna i sig.

Medborgarnas moraliska förväntningar

Om förtroendet är ett resultat av invånarnas bedömningar av vad de politiska institutionerna åstadkommer, då borde deras politiska förväntningar spela en viktig roll. I en forskningsöversikt som sökte svar på frågan om varför politikerförtroendet sjönk markant under 1900-talets sista decennier diskuteras detta antagande (Blind, 2006). Utgångspunkten för resonemanget är att den ökade globaliseringen har underblåst en ny typ av medborgarkultur där den moraliska aspekten av förtroende väger tyngre än tidigare. Det är inte bara resultatet av den politiska styrningen som har betydelse, utan också vägen dit. Därmed ställs också högre krav på de politiska systemets representanter när det gäller ärlighet och uppriktighet, menar Blind (2006).

Betydelsen av politiska prestationer

Vilken betydelse har då invånarnas bedömningar av de politiska prestationerna på regional nivå för vilket förtroende de har för sina politiker? Trots

att frågan i högsta grad är relevant har den ägnats mycket lite uppmärksamhet i nationell och internationell forskning. Om invånarnas bedömningar av hur de olika verksamhetsområdena sköts samvarierar med vilket förtroende de har för regionpolitikerna, innebär det att resultatet av det reguljära politiska arbetet i högsta grad har betydelse för invånarna. Om det finns ett sådant samband, blir det naturligt att också fråga sig vilka av regionens verksamhetsområden som har störst betydelse för invånarnas politikerförtroende. Eftersom forskning visat att olika invånargrupper fäster olika vikt vid olika aspekter av politikernas arbete, granskas även betydelsen av individuella faktorer. En möjlighet är t.ex. att ett eventuellt samband mellan uppfattad verksamhetskvalitet och politikerförtroende är starkare bland invånare som är bättre informerade, genom t.ex. nyhetskonsumtion eller personliga erfarenheter.

Metod

Undersökningsgrupp

Deltagare var 2 184 invånare (49,3 % kvinnor) i Västra Götalandsregionen. Deras ålder sträckte sig från 18 till 85 år ($M = 52,77$, $SD = 16,65$). Data har hämtats från den västsvenska SOM-undersökningen som genomfördes år 2014.

Utfallsvariabel

Utfallsvariabeln handlar om politikerförtroende och återfinns i det frågebatteri som inleddes med den gemensamma formuleringen "Allmänt sett,

hur stort förtroende har du för det sätt på vilket följande grupper sköter sitt arbete?" För den aktuella utfallsvariabeln ombads deltagarna tänka på "*Västra Götalandsregionens politiker*" och därefter besvara frågan på en femgradig skala som kodats från 1 (mycket litet förtroende) till 5 (mycket stort förtroende).

Prediktorer

För de flesta prediktorer användes flera enkätfrågor för att mäta samma begrepp. I vissa fall användes de som separata prediktorer (jfr, single-items), i andra fall som ett gemensamt mått där en medelpoäng beräknades (jfr, index). I det senare fallet kunde variabelns reliabilitet skattas med hjälp av Cronbachs alfa. Värden större än 0,70 indikerar godtagbar reliabilitet. Vid ett litet antal frågor kan ett något lägre värde accepteras.

Regional förvaltning. Frågorna om hur regionen sköter sina verksamhetsområden inleddes med den övergripande formuleringen "*Allmänt sett, hur tycker du att Västra Götalandsregionen sköter sin uppgift när det gäller ...?*". Därefter specificerades följande sju områden: (1) hälso- och sjukvård, (2) tandvård, (3) kollektivtrafik, (4) planering av vägar och järnvägar, (5) att bidra till fler jobb, (6) kultur, och (7) hållbar utveckling och miljö. Deltagarna ombads ta ställning till den övergripande formuleringen för vart och ett av dessa verksamhetsområden på en femgradig skala som kodats från 1 (mycket dåligt) till 5 (mycket bra). I de statistiska analyserna användes de sju frågorna i vissa fall var för sig och i andra fall beräknades ett gemensamt

index. I det senare fallet var Cronbachs alfa = 0,82.

Verksamhetskvalitet: Hälso- och sjukvård. Frågorna som användes för att skatta verksamhetskvaliteten inleddes med den övergripande formuleringen "*Allmänt sett, vilken är din uppfattning om hälso- och sjukvården i Västra Götaland i följande avseenden?*". Deltagarna svarade på en femgradig skala, som kodats från 1 (mycket dåligt) till 5 (mycket bra), med avseende på (1) den medicinska kvaliteten, (2) tillgången till vård, (3) organisationens effektivitet, och (4) personalens bemötande. Frågorna användes i vissa fall var för sig och i andra fall som ett gemensamt mått där en medelpoäng beräknats. De fyra frågorna utgjorde gemensamt ett tillförlitligt mått på regioninvånarnas uppfattning om hälso- och sjukvården (Cronbachs alfa = 0,76).

Brukarerfarenhet. Deltagarna uppgav i vilken grad de hade nyttjat offentlig sjukvård på en skala med tre svarsalternativ (3 = erfarenheter som patient, 2 = erfarenhet som anhängig till en patient, 1 = varken erfarenhet som patient eller anhängig). Den övergripande frågan "*Har du eller någon nära anhörig under de senaste 12 månaderna nyttjat någon av de former av service som anges nedan?*" besvarades med avseende på (1) akut-sjukvård, (2) annan sjukhusvård och (3) offentlig vårdcentral. Reliabiliteten för den här variabeln var inte helt och fullt tillfredsställande (Cronbachs alfa = 0,60).

Nybetskonsumtion. Två uppsättningar frågor användes för att mäta konsumtion av massmediala nyheter; en som gällde nyhetsprogram i radio & tv (etermedia) och en som gällde nyhe-

ter på internet. I båda fallen användes sex svarsalternativ (6 = dagligen, 5 = fem till sex dagar per vecka, 4 = tre till fyra dagar per vecka, 3 = en till två dagar per vecka, 2 = mer sällan, 1 = aldrig). I det första fallet (etermedia) ombads deltagarna ta ställning till frågan "Hur ofta brukar du ta del av följande nyhetsprogram i radio och TV?" gällande (1) lokala nyheter i radions P4, (2) Ekonyheterna i SR, (3) Aktuellt/Rapport i SVT, (4) Västnytt i SVT, och (5) TV4Nyheter. I det andra fallet var den övergripande frågan formulerad på samma sätt, men gällde i stället följande aktörers hemsidor "på internet": (1) Göteborgs-Posten, (2) annan lokal morgontidning, (3) Dagens Nyheter, (4) Svenska Dagbladet, (5) Sveriges Radio, (6) Sveriges Television, (7) Nyheter24, (8) Sociala medier, (9) Flashback, och (10) utländsk nyhetstjänst. Mätprecisionen var tillfredsställande för båda nyhetskällorna (Cronbachs alfa = 0,76 och 0,80).

Mellanmänsklig tillit. Deltagarna uppgav på en 11-gradig skala i vilken utsträckning de ansåg att det går att lita på människor i allmänhet (0 = Det går inte att lita på människor i allmänhet, 10 = Det går att lita på människor i allmänhet).

Statistiska analyser

För att analysera sambanden mellan utfallsvariabeln (deltagarnas förtroende för politikerna i VG-regionen) och respektive prediktor användes multipel linjär regressionsanalys. Varje analys genomfördes med samtliga prediktorer som tillförts initialt (dvs. enligt metoden Enter).

För varje analys redovisas prediktorernas gemensamma förmåga att förklara variationen i utfallsvariabeln. Detta värde benämns adj. R^2 och kan variera mellan 0,00 och 1,00. När det gäller resultat för enskilda prediktorer redovisas den standardiserade betakoefficienten (std Beta). Std Beta är ett mått på hur mycket utfallsvariabeln förändras i förhållande till en förändring i någon av prediktorerna. Även detta värde kan variera mellan 0,00 och 1,00. Resultat som utesluter en slumpeffekt med mer än 95 procenters säkerhet (dvs. där $p < 0,05$) rapporteras som statistiskt säkerställda.

Förutom direkta samband mellan utfallsvariabeln och de olika prediktorerna testades hur vissa av prediktorerna samverkade med varandra genom så kallade interaktionseffekter. Om en interaktionseffekt föreligger mellan två prediktorer, innebär detta att samvariationen mellan utfallsvariabeln och den ena prediktorn modereras av variationen i den andra prediktorn. Om det t.ex. finns ett samband mellan regioninvånarnas bedömning av sjukvårdskvalitet och deras politikerförtroende och att massmediekonsumtion visar sig moderera sambandet, kan det tolkas som (a) att medborgare som anser att kvaliteten i sjukvården är hög också tenderar att ha större förtroende för regionens politiker (huvudeffekt), och (b) att detta i synnerhet gäller dem som hämtar sin information genom nyheter i massmedia (interaktionseffekt).

För att statistiskt pröva om två förklaringsvariabler samverkar med varandra på det här sättet multiplicerar man först värdena i den ena variabeln med värdena i den andra variabeln så

att en ny variabel bildas – den nya variabeln benämns interaktionsterm. Därefter hanterar man interaktionstermen på samma sätt som vilken annan variabel som helst, dvs. inkluderar den i regressionsanalysen som en prediktor.

Resultat

Frågan om politikerförtroende användes som utfallsvariabel i samtliga analyser. Regioninvånarnas svar spred sig ungefärligen normalfördelat över svarsskalans samtliga fem svarsalternativ med 1 som lägsta och 5 som högsta värde ($M = 2,77$, $SD = 0,95$).

Vilken roll spelar invånarnas helhetsbedömning av VG-regionens verksamheter?

Som ett första steg i analyserna söktes svaret på frågan om huruvida det finns något samband mellan politikerförtroende och invånarnas övergripande bedömning av VG-regionens verksamheter. En annan ambition var att ta reda på om ett eventuellt sam-

band mellan politikerförtroende och invånarnas övergripande bedömning av VG-regionens verksamheter var starkare bland invånare med hög nyhetskonsumtion. För att undersöka detta utfördes en regressionsanalys med (a) Regional förvaltning, (b) Nyhetskonsumtion via etermedia, och (c) Nyhetskonsumtion via internet som prediktorer. Därtill inkluderades två interaktionstermer. Den ena interaktionstermen utgjordes av (d) en kombination av Regional förvaltning och Nyhetskonsumtion via etermedia; den andra utgjordes av (e) en kombination av Regional förvaltning och Nyhetskonsumtion via internet.

Resultaten visade att prediktorerna gemensamt förklarade 23 procent av invånarnas politikerförtroende ($\text{adj. } R^2 = 0,23$, $p < 0,001$). Det innebär också att 77 procent av variationen i politikerförtroende förklaras av helt andra faktorer. Resultaten för enskilda prediktorer presenteras i tabell 1. Där framgår att det var Regional förvaltning som

Tabell 1: Regioninvånarnas uppfattning om den regionala förvaltningen respektive nyhetskonsumtion i förhållande till politikerförtroende, analyserad med hjälp av multipel linjär regressionsanalys (metoden Enter).

Prediktorer	Std beta-koefficienter	P-värden
Regional förvaltning	0,48	< 0,001
Nyheter: etermedia	0,05	< 0,05
Nyheter: internet		0,33
Regional förvaltning X		
Nyheter: etermedia		0,81
Regional förvaltning X		
Nyheter: internet		0,16

Kommentar: Utfallsvariabeln utgjordes av graden av förtroende som invånarna har för VG-regionens politiker. Standardiserade betavärden redovisas endast för utfallsvariabler som är statistiskt säkerställda ($p < 0,05$).

nästan ensam förklarade variationen i politikerförtroende. Visserligen var även sambandet med Nyhetskonsumtion via etermedia statistiskt säkerställt, men den låga standardiserade betakoefficienten visar att dess bidrag till den totala variansen var mycket lågt.

Slutsatsen av analysernas första steg är att det fanns ett samband mellan invånarnas syn på hur deras politiker sköter regionens verksamheter och vilket förtroende de har för sina politiker. Detta samband ser dessutom likadant ut bland invånare med en låg nyhetskonsumtion som bland dem med en hög nyhetskonsumtion.

*Vilka verksamhetsområden
har störst betydelse?*

I det andra steget av analyserna granskades den regionala förvaltningens olika verksamhetsområden. En multipel linjär regressionsanalys utfördes med prediktorerna (a) hälso- och sjukvård, (b) tandvård, (c) kollektivtrafik, (d) vägar & järnvägar, (e) sysselsättning, (f) kultur, samt (g) hållbar ut-

veckling & miljö.

Resultaten bekräftade att invånarnas åsikt om regionens olika verksamhetsområden gemensamt förklarade 23 procent av deras politikerförtroende (adj. $R^2 = 0,23$, $p < 0,001$). Om man i stället ser till verksamhetsområdena var för sig framgår det av tabell 2 att regioninvånarnas åsikt om hur hälso- & sjukvård sköts spelar störst roll. Sysselsättningsfrågan var det näst viktigaste verksamhetsområdet. Även områdena hållbar utveckling & miljö och kollektivtrafik spelar en viss, om än betydligt mindre, roll.

Slutsatsen från det andra steget i analyserna är att det finns regionala verksamhetsområden som på egen hand har en statistiskt säkerställd samvariation med politikerförtroende, medan andra verksamhetsområden inte verkar ha någon betydelse alls. De verksamhetsområden som bidrar mest till medborgarnas förtroende för regionens politiker handlar i första hand om hälso- och sjukvård, men även om sysselsättning.

Tabell 2: Regioninvånarnas uppfattning om olika regionala verksamhetsområden i förhållande till politikerförtroende, analyserad med hjälp av multipel linjär regressionsanalys (metoden Enter).

Prediktorer	Std beta-koefficienter	P-värden
Hälso- & sjukvård	0,19	< 0,001
Sysselsättning	0,15	< 0,001
Tandvård		0,07
Kollektivtrafik	0,08	< 0,05
Vägar & järnvägar		0,23
Kultur		0,06
Hållbar utveckling & miljö	0,10	< 0,01

Kommentar: Utfallsvariabeln utgjordes av graden av förtroende som invånarna har för VG-regionens politiker. Standardiserade betavärden redovisas endast för utfallsvariabler som är statistiskt säkerställda ($p < 0,05$).

Betydelsen av hälso- och sjukvård

I analysernas tredje och sista steg gjordes en närmare granskning av hälso- och sjukvård. Tidigare i resultatavsnittet har konstaterats att det är inom detta verksamhetsområde som invånarnas syn på politikernas arbete har störst betydelse för politikerförtroendet. Här granskades dels vilken inverkan brukarerfarenhet har på detta samband, dels vilka verksamhetsfrågor som spelar störst roll för invånarnas politikerförtroende.

Inverkan av brukarerfarenhet. Är sambandet mellan regioninvånarnas politikerförtroende och åsikt om den regionala förvaltningen olika starkt, beroende på om de har erfarenhet av hälso- och sjukvård från ett patientperspektiv? Frågan undersöktes med hjälp av en linjär regressionsanalys som inkluderade följande tre prediktorer: (a) uppfattningar om hälso- och sjukvårdens verksamhetskvalitet, (b) brukarerfarenhet, och (c) en interaktionsterm baserad på dessa två variabler.

Resultatet visade att 10 procent av variationen i politikerförtroende förklarades av dessa tre prediktorer tillsammans (adj. $R^2 = 0,10$, $p < 0,001$). Någon interaktionseffekt förelåg inte ($p = 0,30$). Det fanns med andra ord inget stöd för att graden av brukarerfarenhet modererade sambandet mellan politikerförtroende och politikernas arbete med hälso- och sjukvårdsfrågor.

Någon huvudeffekt av brukarerfarenhet förelåg inte heller ($p = 0,11$). Därmed kan sägas att invånarnas bedömning av det politiska arbetet med hälso- och sjukvårdsfrågor ensam stod

för samvariationen med politikerförtroende (std Beta = 0,32, $p < 0,001$).

Vilka verksamhetsfrågor spelar störst roll?

För att undersöka vilka verksamhetsfrågor inom hälso- och sjukvården som spelar störst roll för invånarnas politikerförtroende genomfördes ytterligare en multipel linjär regressionsanalys; den här gången med prediktorerna (a) medicinsk kvalitet, (b) tillgång till vård, (c) organisationseffektivitet, och (d) personalens bemötande.

Resultaten visade att 11 procent av variationen i politikerförtroende förklaras av hur framgångsrikt invånarna anser att politikerna arbetar med dessa frågor ($p < 0,001$). De enskilda verksamhetsfrågornas betydelse för politikerförtroendet bland VG-regionens invånare redovisas i tabell 3 (se modell 1). Där framgår att verksamhetsfrågor som gäller hälso- och sjukvårdsorganisationens effektivitet förklarar största delen av regioninvånarnas politikerförtroende. Men även den medicinska kvaliteten och i viss mån tillgången till vård står för sin beskärda del av förklaringen.

För att se om betydelsen av hälso- och sjukvårdens olika verksamhetsfrågor bestod om mellanmänsklig tillit lades till som en prediktor prövades ytterligare en version av denna regressionsanalys (se modell 2 i tabell 3). Resultaten visade att prediktorerna gemensamt då förklarade 16 procent av variationen i politikerförtroende ($p < 0,001$) och att inflytandet av de prediktorer som även ingick i den första modellen i huvudsak förblev oförändrade. Det innebär att invånarnas bedömning av hälso- och sjukvår-

Tabell 3: Regioninvånarnas uppfattning om hälso- och sjukvården i förhållande till politikerförtroende, analyserad med hjälp av multipel linjär regressionsanalys (metoden Enter).

Prediktorer	Modell 1		Modell 2	
	Std beta-koefficienter	P-värden	Std beta-koefficienter	P-värden
Medicinsk kvalitet	0,12	< 0,001	0,08	< 0,01
Tillgång till vård	0,08	< 0,01	0,08	< 0,01
Organisationseffektivitet	0,19	< 0,001	0,20	< 0,001
Personalens bemötande		0,61		0,48
Mellanmänsklig tillit			0,23	< 0,001

Kommentar: Utfallsvariabeln utgjordes av graden av förtroende som invånarna har för VG-regionens politiker. Standardiserade betavärden redovisas endast för utfallsvariabler som är statistiskt säkerställda ($p < 0,05$).

dens verksamhetskvalitet hade betydelse för deras politikerförtroende i sin egen rätt och att deras generella inställning till mellanmänsklig tillit bidrog ytterligare till att förklara variationen i politikerförtroende.

Slutsatsen från det tredje steget i analyserna är att regioninvånare med stor respektive begränsad erfarenhet som patient lägger lika vikt vid politikernas arbete med hälso- och sjukvårdsfrågor. Därförutom tycks regioninvånarna anse att politikerna främst bör fokusera på att organisera hälso- och sjukvården på ett effektivt sätt.

Diskussion

Utgångspunkten för den här undersökningen var frågan om det är möjligt att öka regioninvånarnas förtroende för sina politiker genom ett framgångsrikt politiskt arbete med de regionala verksamheterna. Resultaten visar över lag att de grundläggande förutsättningarna finns för att bygga upp förtroendet bland regioninvånarna genom en framgångsrik verksamhetsförvaltning.

Övergripande regional förvaltning

De resultat som handlade om vilken roll invånarnas helhetsbedömning av VG-regionens verksamheter spelar visade att den uppfattade kvaliteten på den regionala förvaltningen samvarierade med politikerförtroendet. Denna samvariation var dessutom ganska stor. Däremot var sambandet mellan nyhetskonsumtion och politikerförtroende obetydligt. Resultaten visade dessutom att sambandet mellan uppfattad kvalitet på den regionala förvaltningen och politikerförtroende inte skilde sig åt mellan invånare med hög respektive låg nyhetskonsumtion. Den information som nyhetsmedia förmedlat om de regionala verksamheterna verkar med andra ord inte ha haft någon egentlig betydelse för politikerförtroendet.

Regional förvaltning av verksamhetsområden

Av den regionala förvaltningens verksamhetsområden var det framför allt hälso- och sjukvården som samva-

rierade med politikerförtroende. Om politikerförtroendet kan byggas upp genom en målmedveten förvaltning av regionens verksamheter, är det med andra ord hälso- och sjukvården som bör prioriteras. Ytterligare ett skäl till en sådan prioritering är att hälso- och sjukvården troligen är det verksamhetsområde som flest invånare tydligast känner igen som ett regionalt ansvar. Generellt sett är de regionala verksamheterna relativt anonyma i allmänhetens ögon och många invånare gör ingen åtskillnad mellan olika nivåer och sammanhang inom den politiska sfären (Norén Bretzer, 2005, s. 78–79). Man kan spekulera i huruvida en tydligare profilering av regionens verksamhetsområden också skulle innebära att invånarnas koppling mellan verksamhetskvalitet och politikerförtroende skulle bli starkare.

Personliga erfarenheter

När det gäller hälso- och sjukvården visade resultaten att brukarerfarenhet (personligen eller genom någon anhörig) inte spelade någon roll för vilket förtroende regioninvånarna hade för sina politiker. Det innebär generellt sett att det konkreta mötet med hälso- och sjukvården inte innebär vare sig några särskilt positiva eller negativa erfarenheter som är relaterade till förtroendet för de politiker som ansvarar för verksamheten. På samma sätt visade resultaten att vårdpersonalens bemötande inte hade något samband med politikerförtroende. Detta ska inte tolkas som att personalens bemötande är oviktigt. Forskning visar till exempel att personalens bemötande

på Närhälsans vårdcentraler har betydelse för patienternas tendens att rekommendera den besökta vårdcentralen till vänner och bekanta (Abrahamsson, Berg, Jutengren & Jonsson, 2015). Men ansvaret för personalens bemötande tycks regioninvånarna inte lägga på sina politiker. Däremot antyder resultaten att ansvaret för organisationseffektivitet, medicinsk kvalitet och tillgång till vård är tre aspekter av hälso- och sjukvårdens verksamhetsutveckling som regioninvånarna lägger på politikerna. Detta är med andra ord områden som kan vara värda att prioritera på politisk nivå. Ett tänkbart förhållningssätt skulle kunna vara att nyckeltal för uppföljning och utvärdering noga väljs ut i samråd med hälso- och sjukvårdsorganisationerna som bidrar med kunskap om de praktiskt rådande omständigheterna och den kliniska relevansen bakom de olika nyckeltalen (Dellve, Andreasson, Eriksson, Strömngren & Williams, 2016).

Utöver betydelsen av den politiska förvaltningen av hälso- och sjukvården framträdde ett intressant samband mellan mellanmänsklig tillit och politikerförtroende. Till viss del bör graden av politikerförtroende därmed betraktas som en individuell faktor som inte varierar direkt med förändringar på samhällsnivå. Lindström diskuterar olika aspekter av tillit och vilka erfarenheter som formar individens mellanmänskliga tillit under olika perioder i livet (se artikel s. 276–287 i detta temanummer).

Undersökningens begränsningar

Den här undersökningen var en så kallad tvärsnittsundersökning där det inte fanns någon tidsförskjutning mellan mätningarna av politisk verksamhetsförvaltning och politikerförtroende. Svagheten med den typen av undersökningar är att de inte skiljer mellan orsak och verkan. Samvariationen mellan verksamhetsförvaltning och politikerförtroende skulle med andra ord kunna förklaras av att regioninvånare som har stort förtroende för sina politiker hade en större tendens än andra att ge höga betyg för regionens verksamheter, lika väl som tvärtom. Därför kan vi inte vara säkra på att politikerförtroendet verkligen skulle öka i framtiden även om de regionala verksamheterna fungerade (ännu) bättre i invånarnas ögon. För att säkerställa ett orsakssamband krävs en så kallad longitudinell undersökning, där flera datainsamlingar med samma undersökningsgrupp genomförs över tid.

När sambandet mellan regional förvaltning och politikerförtroende tolkas bör man även ha i åtanke att det inte är den regionala förvaltningens objektiva kvalitet som studeras, utan förvaltningens kvalitet, såsom den uppfattas av invånarna. En relevant fråga är därför varifrån invånarna får sina uppfattningar om den regionala verksamhetsförvaltningen. Den här undersökningen ger inga svar på det, men framtida forskning skulle kunna bidra med intressant kunskap i frågan.

Andra källor till politiskt förtroende

En minst lika relevant fråga är vilka

andra källor än den regionala förvaltningens uppfattade kvalitet som bidrar till regioninvånarnas politikerförtroende. Den här undersökningen tog varken nyhetsinnehållets eller brukarerfarenheternas kvalitet i beaktande. Trots det är det kanske något överraskande att varken nyhetskonsumtion eller brukarerfarenhet av hälso- och sjukvård tycktes spela någon sådan roll för politikerförtroendet. I internationell forskning har noterats att en ny medborgarkultur har växt fram i takt med globaliseringen (se Blind, 2006). Från ett tidigare fokus på den rationella aspekten av politikerförtroende har medborgarna alltmer orienterat sig mot ett relationellt synsätt. I en sådan politisk miljö spelar transparens och etik en viktigare roll och ställer högre krav på politikernas moral i ord och handling. Forskning visar också att det finns ett samband mellan politikerförtroende och känslan av att vara politiskt maktlös (Scheidegger & Staerklé, 2011). I Västra Götalandsregionen förekommer så kallade medborgardialoger som innebär att politiska representanter för regionen träffar olika medborgargrupper för att utbyta information och synpunkter. Detta är en form av inflytande som potentiellt kan bidra till ett ökat politikerförtroende – något som är väl motiverat att studera i framtiden.

Slutsatser

För att summera slutsatserna av den här undersökningen ger resultaten en fingervisning om att det går att skapa och/eller bygga förtroende hos medborgarna. Ett sätt att göra detta på kan

vara genom en målmedveten politisk förvaltning och utveckling av regionens verksamheter. Det skulle troligen ge störst utdelning att i så fall prioritera hälso- och sjukvårdsorganisationen. Regioninvånarna tycks lägga ett specifikt ansvar för vissa verksamhetsfrågor på sina politiker. Det framstår därför som en strategiskt god idé att regionen och hälso- och sjukvårdsorganisationerna söker nya former för ett förtroendefullt samarbete. Idealt sett skulle ett sådant samarbete innebära en regionpolitisk styrning med ett väl avvägt engagemang för verksamheternas praktiska verklighet.

Referenser

- Abrahamsson, B., Berg, M.-L. U., Jutengren, G., & Jonsson, A. (2015). To recommend the local primary health-care centre or not: What importance do patients attach to initial contact quality, staff continuity and responsive staff encounters? *International Journal for Quality in Health Care*, 27(3), 196–200.
- Blind, P. K. (2006). Building trust in government in the twenty-first century: Review of Literature and Emerging Issues. 7th Global Forum on Re-inventing Government Building Trust in Government 26–29 June 2007, Wien, Österrike.
- Dalton, R. J. (2005). The social transformation of trust in government. *International Review of Sociology*, 15(1), 133–154.
- Dellve, L., Andreasson, J., Eriksson, A., Strömgren, M., & Williamsson, A. (2016). Nyorientering av svensk sjukvård: Verksamhetstjänande implementeringslogiker bygger mer hållbart engagemang – i praktiken. Rapport från Kungliga Tekniska högskolan (KTH), Skolan för teknik och hälsa. Stockholm, KTH.
- Grönlund, K., & Setälä, M. (2007). Political trust, satisfaction and voter turnout. *Comparative European Politics*, 5(4), 400–422.
- Hetherington, M. J. (1998). The political relevance of political trust. *American Political Science Review*, 92(04), 791–808.
- Kelleher, C. A., & Wolak, J. (2007). Explaining public confidence in the branches of state government. *Political Research Quarterly*, 60(4), 707–721.
- Levi, M., & Stoker, L. (2000). Political trust and trustworthiness. *Annual Review of Political Science*, 3, 475–507.
- Marien, S., & Hooghe, M. (2011). Does political trust matter? An empirical investigation into the relation between political trust and support for law compliance. *European Journal of Political Research*, 50(2), 267–291.
- Mishler, W., & Rose, R. (2001). What are the origins of political trust? Testing institutional and cultural theories in post-communist societies. *Comparative Political Studies*, 34(1), 30–62.
- Norén Bretzer, Y. (2005). Att förklara politiskt förtroende: Betydelsen av socialt kapital och rättvisa procedurer. Doktorsavhandling, Göteborgs universitet.
- Oscarsson, H. (2015). Väljarrörligheten ökade men slog inte rekord. PM om 2014 års valundersökningar. Örebro: Statistiska centralbyrån. doi: http://www.scb.se/Statistik/ME/ME0106/_dokument/Valundersokningar-2014-PM.pdf
- Scheidegger, R., & Staerklé, C. (2011). Political trust and distrust in Switzerland: A normative analysis. *Swiss Political Science Review*, 17(2), 164–187.
- Schoon, I., & Cheng, H. (2011). Determinants of political trust: A lifetime learning model. *Developmental Psychology*, 47(3), 619.
- Šerek, J., & Macek, P. (2014). Antecedents of political trust in adolescence: Cognitive abilities and perceptions of parents. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 35(4), 284–293.
- van der Meer, T., & Hakhverdian, A. (2016). Political Trust as the Evaluation of Process and Performance: A Cross-National Study of 42 European Countries. *Political Studies*, 65, (1), 81–102.
- Warren, M. E. (2004). "What Does Corruption Mean in a Democracy?" *American Journal of Political Science* 48(2), 328–343.