

## Jens Blom-Hansen og Martin Bækgaard Kan borgerne motiveres til at samproducere ved hjælp af information om performance?

Samproduktion fører ofte til bedre offentlige ydelser. Men hvordan kan man motivere borgerne til at øge samproduktionen? Vi opstiller en generel model for borgernes motivation for at samproducere, som vi efterprøver med data fra en spørgeskemaundersøgelse. For at gøre analysen policy-relevant har vi særligt fokus på performanceinformation, som er en faktor, der kan påvirkes på kortere sigt. Endogenitetsproblemer i målingen af effekten af performanceinformation håndteres med et survey-eksperiment. Analysen viser, at der næppe er nogen nem vej til at øge motivationen til at samproducere. Performanceinformation har ingen direkte effekt, men synes dog at kunne påvirke motivation indirekte gennem borgernes holdningsdannelse.

Serviceydelser i velfærdsstaten kræver ofte et medspil fra borgerne. Kan man forestille sig, at folkeskoler og daginstitutioner kan fungere, uden at forældrene bakker op? Kan hospitaler gøre folk raske, uden at patienterne er indstillet på at tage deres medicin og gå til genoptræning? Kan jobcentre finde arbejde til ledige, hvis disse ikke selv gør en aktiv indsats? I en dansk sammenhæng kan disse spørgsmål synes selvindlysende. Selvfølgelig bakker folk op om velfærdssamfundet. Men det er ikke nogen naturlov, og det er langt fra tilfældet alle steder. Studier inden for den såkaldte samproduktionslitteratur (Parks et al., 1981; Ostrom, 1996; Davis og Ostrom, 1991) har undersøgt effekterne af borgernes aktive, men frivillige inddragelse i produktionen af serviceydelser i den offentlige sektor. Selvom samproduktion kan give lighedsudfordringer, fordi ikke alle borgere har samme forudsætninger for at bidrage til og drage fordel af samproducerede ydelser (Jakobsen og Andersen, 2013; Percy, 1984), viser empiriske studier, at samproduktion ofte fører til bedre offentlige ydelser (Bovaird, 2007; Brannan, John og Stoker, 2006). Det gælder fx i så forskellige forhold som involvering af forældre i skolen (Marschall, 2006), forældredeltagelse i offentlig børnenepasning (Pestoff, 2006) og medinddragelse af lokalbefolkningen i udformning af vand- og kloakeringsystemer (Ostrom, 1996).

Når aktiv opbakning fra borgerne kan være så effektivt, er et naturligt spørgsmål, hvordan man kan motivere borgerne til at medvirke endnu mere. Artikkens formål er at belyse dette spørgsmål. Vi opstiller en generel model for,

hvorfor nogle borgere indgår mere i samproduktion end andre. Den efterfølgende empiriske analyse giver os dermed mulighed for at identificere, hvilke grupper der i særlig grad er motiverede for at samproducere, og som det offentlige derfor har størst chance for at gøre til aktive samproducenter gennem et opsøgende arbejde. Vi har særligt fokus på de faktorer, som kan påvirkes på kortere sigt. Idéen er at gøre analysen policy-relevant. Hvilke midler kan politikerne gribe til, hvis omfanget af samproduktion skal øges?

Spørgsmålet om samproduktionens årsager har ikke fået megen opmærksomhed i samproduktionslitteraturen (se dog Brudney, 1983; Thomsen og Jakobsen, 2013; Parrado et al., 2013). Vi tager derfor udgangspunkt i den bredere forvaltningslitteratur, når vi i næste afsnit opstiller en forklaringsmodel. Derefter redegør vi for, hvordan vi efterprøver modellen empirisk. Datagrundlaget er en spørgeskemaundersøgelse med et indbygget eksperiment til at måle den potentielt mest policy-relevante faktor til forklaring af samproduktionens omfang, nemlig information. Herefter fremlægger vi resultaterne af vores empiriske analyse. De viser, at der næppe er nogen nem vej til at øge motivationen til at samproducere. Information har ingen direkte effekt men synes dog at kunne påvirke motivation indirekte gennem borgernes holdningsdannelse. I konklusionen diskuterer vi perspektiverne og generaliserbarheden af dette resultat.

## Hvorfor samproducerer nogle borgere mere end andre?

Hvis man ønsker at øge omfanget af samproduktion, må man forstå, hvilke forhold der driver borgerne i denne retning, og hvor barriererne ligger. Som nævnt i indledningen tager vi udgangspunkt i den bredere forvaltningslitteratur for at opstille en forklaringsmodel. Mere præcist ser vi nærmere på den del af forvaltningslitteraturen, som har fokus på samspillet mellem forvaltningen og borgerne. Det er en bred og mangefacetteret litteratur (Jakobsen og Nielsen, 2014). Vi ser nærmere på to grene, som har særligt fokus på borgernes adfærd i samspillet med forvaltningen.

### *Compliance-studier*

Den første gren er litteraturen om, hvorfor borgere og virksomheder efterlever lovgivningen, de såkaldte *compliance*-studier (Weaver, 2014; Parker og Nielsen, 2011; May, 2004). Denne litteratur har påvist, at en række forhold har betydning for, i hvilket omfang lovgivningen efterleves. En første basal faktor er borgernes kapacitet til at efterleve lovgivningen. Spørgsmålet er her, om borgerne har de nødvendige ressourcer. Det kan både dreje sig om individuelle ressourcer og om samfundsmæssige forhold (Weaver, 2014: 249). På det individuelle niveau drejer det sig især om videnskabsmæssige ressourcer i form af både

generelle uddannelsesmæssige forudsætninger og mere specifik information om den konkrete lovgivning. I Weavers (2014: 249) oversigtsstudie fremhæves endvidere individuelle ressourcer såsom økonomi og helbred. På samfundsniveauet kan forhold som fysisk nærhed til serviceinstitutioner og den offentlige infrastruktur udgøre begrænsninger for borgernes mulighed for at efterleve lovgivningen.

En næste faktor er borgernes interesser og holdninger. Jo større afstanden er mellem borgernes interesser og holdninger og lovgivningens målsætninger og virkemidler, jo sværere bliver det at sikre medspil fra borgernes side. Forskelle i interesser og holdninger kan dermed bidrage til forskelle i grad af efterlevelsen af lovgivningen.

En sidste faktor, som har fået bred opmærksomhed i compliance-studier, er motivationen til at efterleve lovgivningen (fx Kagan, Cunningham og Thornton, 2011). Der sondres normalt mellem økonomisk, social og normativ motivation. Økonomisk motivation betyder, at borgerne reagerer på belønninger eller sanktioner ved at efterleve lovgivningen. Fx er man økonomisk motiveret, hvis man overholder færdselsreglerne for at undgå at få en fartbøde. Social motivation betyder, at borgerne indretter sig efter, hvad der er anerkendte adfærdsmønstre i deres omgivelser. Fx er man socialt motiveret, hvis man undlader at køre spirituskørsel, fordi man synes, at det vil være pinligt i forhold til familie og venner at blive taget i denne forseelse. Endelig betyder normativ motivation, at borgerne efterlever lovgivningen ud fra en moralsk forpligtelse. Eksempelvis er man normativt motiveret, hvis man overholder skattelovgivningen, fordi man føler en forpligtelse til at bidrage til fællesskabet. Der er tale om analytiske sondringer. I virkelighedens verden er borgerne ofte drevet af en blanding af alle tre motivationsformer.

Alt i alt har compliance-litteraturen fokus på tre typer forklaringer på, at lovgivningen overholdes: ressourcer, holdninger og motivation. Det præcise samspil mellem disse forklaringer er ikke afdækket. Vi mener, at det er mest rimeligt at tale om en kausalkæde, hvor ressourcer påvirker holdninger, der igen påvirker motivation. Ressourcer kan dog også forventes at påvirke motivationen direkte, dvs. virkningen behøver ikke gå gennem holdninger. Det er altså relevant at undersøge både direkte og indirekte sammenhænge.

I lighed med compliance-litteraturen mener vi, at de relevante ressourcer findes både på individuelt og samfundsmæssigt niveau. Uddannelse og viden er også relevante individuelle ressourcer i vores sammenhæng, men i forbindelse med samproduktion af serviceydelser gør sig samtidig det særlige forhold gældende, at indsatsen er tidskrævende. Så vi forventer, at borgere med relativt meget fritid er mere motiverede for at samproducere. På samfundsniveau me-

ner vi, at afstand er vigtig, da samproduktion kræver fysisk tilstedeværelse. I tætbefolkede områder er det alt andet lige nemmere at samle folk til samproduktion. Desuden forventer vi, at borgere tager det eksisterende serviceniveau med i betragtning, når de overvejer at samproducere. Hvis serviceniveauet er meget højt, kan behovet for samproduktion opfattes som mindre.

Hvad angår holdninger, kan det med udgangspunkt i compliance-litteraturen forventes, at borgernes tilfredshed med den offentlige service og deres interesse i god kvalitet i de offentlige serviceydelser spiller en rolle for motivationen for at samproducere. Desuden er det sandsynligt, at motivationen for samproduktion er påvirket af politisk ideologi, da samproduktion indebærer en aktiv og intervererende offentlig sektor, hvilket harmonerer bedst med den rolle, venstrefløjen traditionelt ser for det offentlige i samfundet.

### *Litteratur om målgruppeadfærd*

Den anden gren af forvaltningslitteraturen, vi bruger til at forstå samproduktion, er litteraturen om målgruppers adfærd. Det drejer sig her om, hvilke strategier borgere og virksomheder anlægger, når de har kontakt med det offentlige. En typologi over disse strategier er udviklet af Braithwaite og hendes kolleger (Braithwaite, 1995, 2009; Braithwaite, Murphy og Reinhart, 2007). Der sondres her mellem fem strategier hos målgrupper. *Engagement* indebærer et positivt og aktivt samspil med forvaltningen. *Kapitulation* indebærer et positivt, men passivt samspil. *Modstand* betyder, at målgruppen aktivt modarbejder forvaltningen. *Afkobling* indebærer en distancering fra forvaltningen, men ikke aktiv modstand. Endelig indebærer *game-playing*, at målgruppen anerkender forvaltningen, men søger smuthuller i lovgivningen.

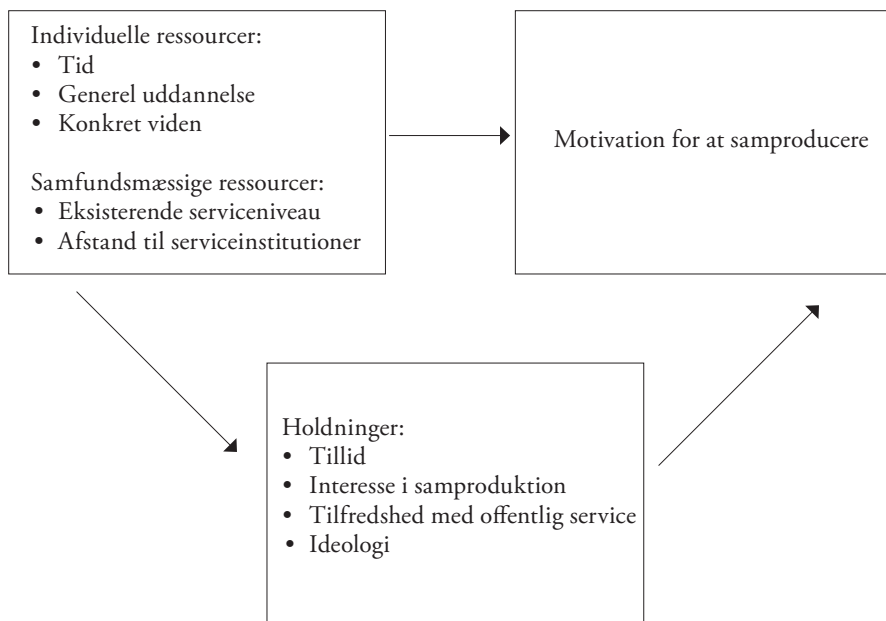
Af disse strategier er engagement-strategien klart den ønskelige, når det drejer sig om samproduktion, hvor det offentlige ønsker et aktivt og positivt medspil fra borgerne. Spørgsmålet er derfor, hvordan man kan forklare, hvorfor nogle målgrupper i højere grad udviser denne adfærd. Empiriske studier viser, at målgruppers valg af adfærdsstrategi over for det offentlige i høj grad har at gøre med forhold, der også er fokus på i compliance-litteraturen – dvs. borgernes ressourcer, holdninger og motivation. Men litteraturen om målgruppeadfærd bidrager med det yderligere fund, at tillid hos målgrupper fremmer et positivt og aktivt samspil med det offentlige (Bartel og Barclay, 2011; Braithwaite, 1995, 2009; Braithwaite og Makkai, 1994; Murphy, 2004; Scholtz og Lubell, 1998). Fx viser Braithwaite (2009: 175-213), at tillid får skatteydere til at udvise mindre modstand og en mindre afvisende holdning til skattemyndighederne.

Igen forventes det med udgangspunkt i litteraturen, at holdninger og ressourcer er forklarende faktorer i forhold til motivation. Mere specifikt viser målgruppelitteraturen, at det er væsentligt at tage tilliden hos målgruppen i betragtning som en yderligere holdningsvariabel i en samlet forståelse af borgernes motivation for samproduktion.

### *En samlet kausalmodel*

Med udgangspunkt i compliance-studierne og litteraturen om målgruppeadfærd kan vi nu opstille en samlet kausalmodel. Den afhængige variabel er borgernes motivation for at samproducere med det offentlige. De to typer uafhængige variable, ressourcer og holdninger, er begge nærmere diskuteret ovenfor. Ressourcer er bagvedliggende faktorer, som forventes at påvirke motivationen dels direkte, dels indirekte via deres betydning for borgernes holdninger. Den samlede kausalmodel fremgår af figur 1.

*Figur 1: Kausalmodel for motivation for at samproducere serviceydelser*



## Det offentliges muligheder for at påvirke borgernes motivation til at samproducere

Vores mål med den empiriske analyse er todelt. Dels ønsker vi at identificere de borgere, som har det største potentiale for at blive samproducenter med det offentlige. Det kræver en generel forklaringsmodel, som er opstillet i figur 1. Dels ønsker vi at gøre analysen policy-relevant. Det kræver et særligt fokus på forhold, som det offentlige kan påvirke direkte og på kort sigt. De fleste af vores forklarende variabler lader sig dog kun vanskeligt ændre eller kan kun ændres på meget langt sigt, fx befolkningens generelle uddannelsesniveau. Den eneste forklaringsfaktor, som lader sig ændre på kort sigt, er borgernes konkrete viden, som det offentlige kan påvirke gennem information.

I den empiriske analyse fokuserer vi på performanceinformation, dvs. information om, hvordan offentlige organisationer klarer sig relativt i forhold til andre offentlige organisationer. Performanceinformation er dermed blot én blandt flere typer information, som det offentlige kan levere til borgerne. Det er tidligere blevet foreslået i samproduktionslitteraturen, at information i form af fx vejledninger kan have en effekt på borgernes tilbøjelighed til at samproducere (Sharp, 1980). I compliance-litteraturen figurerer information også som en vigtig individuel ressource med betydning for villigheden til at efterleve lovgivningen (Weaver, 2014: 247-248). Der er flere grunde til, at det er interessant at fokusere på netop performanceinformation. For det første har tidligere undersøgelser vist, at borgere generelt mangler information om offentlige myndigheders performance (Bækgaard, 2014), og at information herom har betydning for en række forhold så som borgernes tilfredshed med offentlige serviceydelser (James, 2011), deres oplevelse af offentlige myndigheders ansvar for de pågældende servicier (James og Moseley, 2014) og deres holdninger til ændring af det gældende serviceniveau (Bækgaard, 2014). Der lader altså til at være et potentiale for helt generelt at påvirke borgernes holdninger gennem performanceinformation. Tilsvarende er der også potentiale for, at det kan påvirke borgernes motivation. Udgangspunktet er, at det offentliges performance kun kan have betydning for borgernes motivation for at samproducere, hvis borgerne rent faktisk har viden om performance. Performanceinformation kan hjælpe borgerne til at opnå præcis denne viden.

For det andet er der gode grunde til at tro, at de offentlige myndigheders performance kan have betydning for borgernes motivation for at samproducere, blandt de borgere som er informerede om myndighedernes performance. Det kan dog ikke opstilles nogen entydig teoretisk forventning herom. Det skyldes, at det altid er et fortolkningsspørgsmål, hvad en passende respons på performanceinformation er (Moynihan, 2006; Nielsen og Bækgaard, 2013).

På den ene side kan høj performance fortolkes som et signal om, at det offentlige er effektivt, og at det som følge heraf ikke er spildt at indgå i samproduktionsinitiativer. Omvendt vil lav performance ifølge et sådant ræsonnement sende et signal om, at det offentlige er ineffektivt, og at det derfor både er besværligt at indgå i samproduktion og måske heller ikke vil nytte, fordi det offentlige ikke er i stand til at tilvejebringe nogle rammer, som muliggør effektiv samproduktion.

På den anden side kan høj performance også forstås som et signal om, at det allerede går godt, og at der derfor ikke er behov for samproduktion. Omvendt vil lav performance ifølge dette ræsonnement signalere, at der er behov for borgernes indsats, for at performance kan forbedres. Sammenhængen kan også være indirekte. Fx har studier påvist en sammenhæng mellem performanceinformation og borgernes tilfredshed med den offentlige service (James, 2011; Bækgaard, 2014; James og Moseley, 2014), mens et tværnationalt studie indikerer, at tilfredsheden med performance har en negativ effekt på borgernes tilbøjelighed til at samproducere (Löffler et al., 2008: 33). I lighed med kausalmodellen i figur 1 forventer vi derfor, at performanceinformation både kan have en direkte og en indirekte effekt (gennem borgernes tilfredshed med den pågældende service) på deres motivation for at samproducere.

## Design

De fleste samproduktionsstudier fokuserer på, i hvor høj grad borgerne faktisk samproducerer. Der kan være forskellige grunde til, at borgerne ikke samproducerer. Det kan fx skyldes, at de ikke er motiverede for det, eller at barrierer såsom manglende tid eller store fysiske afstande forhindrer dem heri. Motivationen for at samproducere er her en første forudsætning for, at samproduktion faktisk finder sted. Hvis ikke borgerne er motiverede for at samproducere, vil de næppe heller indgå i samproduktionsinitiativer. Vi vælger derfor i dette studie at fokusere på motivationen for at samproducere frem for faktisk samproduktion. Med motivation forstås vi i lighed med Perry, Hondeghe og Wise (2010) den energi, borgere er villige til at lægge i bestemte aktiviteter.

For at måle borgernes motivation for at samproducere gennemførtes i maj 2014 en surveyundersøgelse med deltagelse af 2002 borgere, som er medlemmer af Userneeds internetpanel.

Mens respondenterne på den ene side udgør et repræsentativt udsnit af den danske befolkning med hensyn til alder, køn og bopæl, er det mere usikkert, om de – qua deres status som medlemmer af et internetpanel – også holdningsmæssigt afspejler den danske befolkning. På den anden side er der ikke nogen oplagt grund til at tro, at årsagerne til, at panelmedlemmer bliver motiveret

for at samproducere, skulle adskille sig væsentligt fra den øvrige befolkning, og vi forventer derfor samlet set, at kausalrelationen mellem vores forklarende variabler og motivationen for at samproducere lader sig generalisere til den øvrige danske befolkning, mens dette i mindre grad gør sig gældende for rent deskriptiv statistik om, i hvor høj grad vores respondenter er motiverede for at samproducere.

To metodiske udfordringer vanskeliggør empiriske studier af, hvordan borgerne kan motiveres til at samproducere. Den første udfordring gør sig gældende for studier af samproduktion helt generelt, mens den anden mere specifikt har at gøre med spørgsmålet om, hvorvidt offentlige myndigheder gennem information om performance kan styrke borgernes motivation for at samproducere.

Den første udfordring er, at samproduktion sommetider defineres så bredt, at begrebet bliver næsten altomfattende. I Parrado et al. (2013) måles samproduktion fx blandt andet ved hjælp af spørgsmål om, hvorvidt man sørger for at lukke døre og vinduer, før man tager hjemmefra, og hvorvidt man går, cykler eller anvender offentlig transport. På den ene side er det klart, at der i begge tilfælde er tale om samfundsmæssigt ønskværdig adfærd fra borgernes side i den forstand, at den henholdsvis kan begrænse antallet af indbrud i det første tilfælde og antallet af sygdomstilfælde i det andet og dermed kan bidrage til at holde de offentlige udgifter på et så lavt niveau som muligt. På den anden side er det karakteristisk for de to eksempler, at der ikke er tale om serviceproduktion, men om forebyggende foranstaltninger, som har karakter af private goder. Spørgsmålet er, om ikke definitionen af samproduktion her bliver så bred, at det er uklart, hvornår der ikke længere er tale om samproduktion. Vi vil derfor argumentere for, at samproduktionsbegrebet alene bør fokusere på handlinger, hvor borgerne medvirker aktivt til *offentlig serviceproduktion, og hvor det gode, der produceres, har en offentlig karakter*. Denne definition minder om det, der i samproduktionslitteraturen omtales som kollektiv samproduktion (Brudney og England, 1983: 64).

Som empirisk genstandsfelt ser vi derfor på skoleområdet. Der har i de seneste år været en stigende interesse fra det offentliges side i at inddrage frivillige i såkaldte lektiecafeer og mentorordninger, hvor eleverne har mulighed for at få et fagligt løft (se fx Biblioteksstyrelsen, 2007; Ballerup Kommune, 2012). Samtidig er der tale om en type samproduktion, som kun få borgere indgår i. I vores spørgeskemaundersøgelse angav kun hhv. 2,5 og 0,9 pct. af respondenterne, at de på nuværende tidspunkt arbejder frivilligt i en lektiecafe eller en mentorordning i en folkeskole.<sup>1</sup> Det er derfor sandsynligt, at potentialet for at inddrage borgerne i serviceproduktionen på dette område ikke er udtømt. Vi



måler motivationen for samproduktion med to spørgsmål, hvor respondenterne efter en kort beskrivelse af aktiviteterne, som vi i begge tilfælde fik valideret af eksperter i en kommunal forvaltning i en større dansk kommune, blev bedt om at angive, om de kan se sig selv være involveret i aktiviteten som frivillig, jf. de præcise spørgsmålsformuleringer i tabel 1.

*Tabel 1:* Beskrivelse af samproduktionsaktiviteter til brug for den afhængige variabel

Lektiecafeer:	Mentorordninger:
Mange steder har man støtte til lektielæsning for folkeskoleelever i form af lektiecafeer eller lignende. Det kan foregå på skolen, det lokale bibliotek, i fritidsklubben eller hos en lokal forening og med anvendelse af lærere, pædagoger og frivillige. Formålet er at understøtte elevernes faglige læring. Kan du se dig selv være involveret i denne aktivitet som frivillig?	Nogle folkeskoler har mentorordninger, hvor frivillige fungerer som ressourcerpersoner, der støtter udsatte elever for at hjælpe dem til at blive dygtigere. Kan du se dig selv være involveret i denne aktivitet i den lokale folkeskole?

Svarkategorierne var i begge tilfælde ”I meget høj grad”, ”I høj grad”, ”I nogen grad”, ”I mindre grad”, ”Slet ikke” eller ”Ved ikke”. Motivationen for at samproducere er herefter blevet målt ved at summere svarene på de to spørgsmål.<sup>2</sup> Den afhængige variabel går således fra 1-5, hvor værdien 5 udtrykker den højeste motivation.

Den anden udfordring er, at det kan være svært at adskille årsagerne til, at folk samproducerer, fra effekterne af at samproducere. Udfordringen har med andre ord at gøre med den interne validitet. Som tidligere beskrevet er der enighed i litteraturen om, at samproduktion har en positiv betydning for performance. Samtidig er det muligt, at borgere, som i særlig grad er motiverede for at samproducere, i højere grad søger information. Når effekterne af performanceinformation på motivationen til at samproducere skal estimeres, er det derfor behov for eksogen variation i den information, som respondenterne har om deres kommunes skoleperformance. Desværre er en sådan eksogen variation ikke umiddelbart forekommende. Derfor indlejrer vi et randomiseret surveyeksperiment i vores survey. Nogle respondenter (treatmentgruppen) gives information om performance, mens andre respondenter (kontrolgruppen) ikke modtager denne information. Ved at randomisere respondenterne til henholdsvis en treatment- og en kontrolgruppe sikres, at de to grupper gennemsnitligt er ens på både observerede og uobserverede karakteristika bortset fra den infor-

mationstreatment, som kun treatmentgruppen har modtaget. Eventuelle forskelle i motivationen for at samproducere på kontrol- og treatmentgruppen kan derfor udelukkende tilskrives det eksperimentelle treatment (Shadish, Cook og Campbell, 2002: 248-253).

For at gøre eksperimentet så virkelighedstro som muligt præsenteres respondenterne i treatmentgruppen udelukkende for information om virkelig performance. Der er formentlig uenighed om, hvilket mål for folkeskolen der er det væsentligste, men de fleste vil nok anerkende, at faglig læring er en kerneopgave i folkeskolen. Vi anvender derfor et performancemål baseret på elevkarakterer korrigeret for social baggrund.<sup>3</sup> Forskning i effekterne af performanceinformation viser, at performanceinformation typisk har de stærkeste effekter, når performance sættes i forhold til et forståeligt benchmark blandt dem, man sammenligner sig med (Charbonneau og van Ryzin, 2013), og vi inddeler derfor performancemålet i tre grupper, alt efter om kommunerne på skoleområdet performer over, på linje med eller under landsgennemsnittet. Tabel 2 viser formuleringen af den eksperimentelle treatment.

Hvad angår de øvrige variabler i kausalmodellen, er der i mindre grad risiko for endogenitetsproblemer. Vi beror derfor på observationsdata. Respondenternes tid til at samproducere måles med deres køn, alder og beskæftigelse, som er indikatorer på deres erhvervsaktivitet. Målingen af de øvrige variabler fremgår af tabel 3.

*Tabel 2: Den eksperimentelle treatment*

Kontrolgruppen:	Treatmentgruppen:
Der tales en del om kvaliteten af den offentlige service. Fx har der været stort fokus på at måle kvaliteten af undervisningen i de danske folkeskoler.	Der tales en del om kvaliteten af den offentlige service. Fx har der været stort fokus på at måle kvaliteten af undervisningen i de danske folkeskoler.
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om folkeskolen?	Her viser en opgørelse fra 2012, at karaktergennemsnittet ved folkeskolens afgangsprøve i [respondentens kommunenavn blev indsat her] lå i den [dårligste/midterste/bedste] tredjedel blandt landets kommuner, når der tages højde for elevernes sociale baggrund.
	Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om folkeskolen?

Table 3: Beskrivelse af variabler

Variabel	Beskrivelse/operationalisering	Gns.	Std. afvigelse	Min.	Maks.
Motivation til at samproducere <sup>a</sup>	Indeks på baggrund af to items	2,25	1,00	1,00	5,00
Serviceniveau <sup>b</sup>	Den kommunale beskæftningsprocent	24,97	0,97	21,70	27,48
Afstand til serviceinstitutioner <sup>b</sup>	Befolkningsræthed mål i antal hundrede pr. km <sup>2</sup>	13,01	24,69	0,32	117,93
Afstand til serviceinstitutioner <sup>b</sup>	Indbyggertal målt i titusinder	14,59	16,76	0,33	56,96
Kvinde <sup>a</sup>	Dummyvariabel	0,47	0,50	0,00	1,00
Alder <sup>a</sup>	År	46,55	13,22	18,00	67,00
Høj uddannelse <sup>a</sup>	Dummyvariabel. Værdien 1 omfatter respondenter, som har en videregående uddannelse	0,57	0,49	0,00	1,00
I beskæftigelse <sup>a</sup>	Dummyvariabel	0,68	0,47	0,00	1,00
Ideologi <sup>a</sup>	Partitilhørsforhold målt ved dummyvariabel. Værdien 1 omfatter respondenter, som stemte på enten A, F eller Ø ved kommunalvalget i 2013	0,49	0,50	0,00	1,00
Skoletilfredshed <sup>a</sup>	Baseret på likertskalet spørgsmål på en skala fra 1-5*	3,22	1,08	1,00	5,00
Tillid <sup>a</sup>	Indeks for generaliseret tillid baseret på tre spørgsmål, som alle var baseret på en skala fra 0-10**	6,81	1,84	0,00	10,00
Interesse i samproduktion <sup>a</sup>	Dummyvariabel. Værdien 1 omfatter respondenter, som enten har børn i folkeskolen eller i førskolealderen***	0,29	0,45	0,00	1,00

Note: N = 1054. Kilder: a. Survey, b. Økonomi- og Indenrigsministeriets kommunale nøgletal ([www.noegletal.dk](http://www.noegletal.dk)). Spørgsmålsformuleringer: \* Undervisningen i folkeskolen i min kommune har en tilfredsstillende kvalitet. \*\* A. Mener du, at folk er til at stole på, eller kan man ikke være for forsigtig, når man har med andre mennesker at gøre? B. Tror du, at de fleste mennesker ville prøve at udnytte dig, hvis de fik mulighed for det, eller ville de prøve at være reelle? C. Mener du, at andre mennesker for det meste prøver at være hjælpsomme, eller tænker de for det meste på sig selv? \*\*\* Idéen bag denne operationalisering var, at forældre til kommende og nuværende børn i folkeskolen må antages at have en særlig interesse i en høj undervisningskvalitet.

## Analyse

Eftersom der for en række af forholdene på individ- og samfundsniveau forventes en indirekte effekt, laves analysen som en række regressioner, hvor vi først inddrager de bagvedliggende forhold og til sidst borgernes holdninger. Da respondenterne kommer fra forskellige kommuner, anvendes klyngerobuste standardfejl, da fejlleddene kan være korrelerede mellem observationer fra samme kommune (Cameron og Trivedi, 2009: 313). Analysen er afrapporteret i tabel 4.

I den første model undersøges, om performanceinformation har en effekt på borgernes motivation for at samproducere. Analysen foretages ved at interagere vores mål for kommunernes performance på skoleområdet med variabelen for, hvorvidt borgerne har modtaget information. Alle regressionskoefficienterne er klart insignifikante, og vi konkluderer derfor, at vores informationstreatment ikke har nogen effekt på borgernes motivation for at samproducere. Dette billede går igen i de tre efterfølgende regressionsmodeller, hvor vi først inddrager samfundsmæssige baggrundsfaktorer, dernæst individuelle baggrundsfaktorer og til sidst også holdningsmæssige variabler. Det ses af model 2, at kommunernes serviceniveau har en negativ betydning, mens kommunernes indbyggertal har en positiv betydning. Effekterne forsvinder imidlertid, når der i model 4 kontrolleres for holdninger. Mere specifikt viser yderligere analyser (ikke vist her), at effekten forsvinder, når der kontrolleres for borgernes tilfredshed med det kommunale skolevæsen. Dette indikerer, at forhold på samfundsniveau har en indirekte betydning på den måde, at borgerne i store kommuner og i kommuner med et højt serviceniveau er mindre tilbøjelige til at være tilfredse med det kommunale skolevæsen. Da borgernes tilfredshed med skolevæsenet samtidig er positivt korreleret med deres motivation, forsvinder effekten af kommunernes serviceniveau og størrelse derfor, når der kontrolleres for tilfredsheden.

Af model 3 fremgår det ydermere, at individuelle baggrundsforhold har den forventede effekt. Kvinder, højtuddannede og folk uden beskæftigelse er mere motiverede for at samproducere. Disse fund stemmer overens med tidligere undersøgelser (Löffler et al., 2008: 28) og understøtter, at vores afhængige variabel faktisk indfanger noget væsentligt omkring samproduktion. Endvidere viser analysen en ikke-lineær effekt af alder. En udregning på baggrund af regressionskoefficienterne viser, at alder har en negativ effekt indtil ca. 60 år, hvorefter effekten er stærkt positiv. Der kan af disse fund drages den policyimplikation, at det offentlige måske i højere grad bør forsøge at få kvinder, højtuddannede samt unge og gamle til at samproducere. Disse grupper er i hvert fald de umiddelbart mest motiverede.

Table 4: Effekten af performanceinformation på borgernes motivation til at samproducere (OLS-regression med klyn-gerubeste standardfejl)

	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
Performanceinformation	0,005 (0,081)	0,010 (0,081)	-0,051 (0,087)	-0,148 (0,118)
Høj performance	0,129 (0,085)	0,041 (0,080)	0,008 (0,085)	-0,085 (0,101)
Lav performance	0,120 (0,125)	-0,046 (0,090)	-0,055 (0,095)	-0,047 (0,117)
Information * høj performance	-0,036 (0,112)	-0,046 (0,112)	-0,013 (0,121)	0,092 (0,146)
Information * lav performance	0,059 (0,101)	0,071 (0,101)	0,111 (0,113)	0,205 (0,154)
Beskatningsprocent		-0,075** (0,028)	-0,046* (0,027)	-0,024 (0,035)
Befolkningstæthed		0,001 (0,001)	0,000 (0,001)	0,000 (0,001)
Indbyggertal		0,006** (0,001)	0,002* (0,001)	0,003 (0,002)
Kvinde			0,185** (0,044)	0,153** (0,058)
Alder			-0,061** (0,018)	-0,060** (0,019)
Alder * alder			0,001** (0,000)	0,001* (0,000)
Høj uddannelse			0,283** (0,044)	0,197** (0,056)
I beskæftigelse			-0,146* (0,073)	-0,116 (0,093)
Har børn i folkeskole eller førskolebørn			0,117* (0,050)	0,037 (0,070)
Stemmer på venstreorienteret parti				-0,008 (0,069)
Tilfredshed med det kommunale skolevæsen				0,061* (0,034)
Tillid				0,053** (0,015)
Intercept	2,183** (0,058)	4,025** (0,713)	4,829** (0,762)	3,781** (1,000)
N	1775	1775	1693	1054
R2	0,00	0,03	0,11	0,10

Note: \*\* p < 0,01; \* p < 0,05; + p < 0,1.

Med undtagelse af beskæftigelsesvariablen er effekten af alle de individuelle variabler fortsat signifikante med samme fortegn i model 4, hvor der kontrolleres for holdninger. For de holdningsmæssige variabelers vedkommende kan vi ikke endegyldigt fastslå kausalretningen. Vi undlader derfor at tale om effekter og nøjes med at konstatere, om der er korrelationer eller ej. I model 4 viser borgernes tilfredshed med det kommunale skolevæsen samt deres generaliserede tillid sig som forventet at være positivt korrelerede med deres tilbøjelighed til at samproducere. Derimod findes der noget overraskende hverken en signifikant sammenhæng med respondenternes partitilhørsforhold eller deres interesse i at samproducere. Selvom både individuelle baggrundsforhold og to holdningsvariabler er klart statistisk signifikante i denne model, er forklaringskraften temmelig lav med en  $R^2$  på 0,1. Der er således betydeligt rum for at undersøge, om andre faktorer end dem, vi har fokuseret på, har betydning for borgernes motivation for at samproducere.

Tilbage står spørgsmålet om, hvorvidt det offentlige kan påvirke borgernes motivation til at samproducere gennem performanceinformation. Mens analyserne i tabel 4 klart viser, at der i hvert fald ikke er nogen direkte effekt af vores informationstreatment, er det muligt, at der er en indirekte effekt på den måde, at informationstreatmentet påvirker borgernes holdninger, som så påvirker borgernes motivation. Vores eksperiment giver mulighed for at undersøge et aspekt af dette spørgsmål, fordi spørgsmålet om borgernes tilfredshed med det kommunale skolevæsen var placeret mellem vores eksperiment og vores afhængige variabel i spørgeskemaet. Samtidig viser tidligere undersøgelser (James, 2011; James og Moseley, 2014) netop, at performanceinformation kan have en effekt på borgernes tilfredshed, og som det fremgår af model 4 i tabel 3, er borgernes tilfredshed positivt korreleret med deres motivation for at samproducere. Hvis vi kan finde en effekt af performanceinformation på borgernes tilfredshed, er det derfor en indikation på, at performanceinformation også har en indirekte sammenhæng med borgernes motivation for at samproducere. Analysen af denne sammenhæng er gengivet i tabel 5, hvor vi for illustrationens skyld har lavet en split-sample analyse med de samme variabler på individ- og kommuneniveau som i tabel 4.<sup>4</sup>

Af model 1 fremgår det, at performance ingen effekt har på respondenternes tilfredshed med kommunens skoleservice, såfremt vi undersøger sammenhængen for de respondenter, der *ikke* har modtaget performanceinformation. Til gengæld viser model 2 som tidligere undersøgelser, at performance har en betydning for skoletilfredshed blandt dem, der modtager performanceinformation, på den måde, at højere performance er lig med større tilfredshed. Forskellen blandt dem, der kommer fra kommuner, der performer bedst og dårligst

Table 5: Effekten af performanceinformation på borgernes tilfredshed med kommunens skoleservice (OLS-regression med klyngerobuste standardfejl)

	Model 1: Ingen information (kontrolgruppe)		Model 2: Information (treatmentgruppe)	
Høj performance	0,048	(0,107)	0,360**	(0,100)
Medium performance	Ref.		Ref.	
Lav performance	-0,169	(0,120)	-0,290**	(0,117)
Beskatningsprocent	-0,117*	(0,058)	0,059	(0,048)
Befolkningstæthed	0,004**	(0,001)	0,004**	(0,001)
Indbyggertal	-0,019	(0,021)	-0,081**	(0,020)
Kvinde	0,058	(0,096)	-0,041	(0,090)
Alder (år)	-0,091**	(0,028)	-0,063*	(0,025)
Alder <sup>2</sup>	0,001**	(0,000)	0,001*	(0,000)
Høj uddannelse	0,015	(0,092)	0,170*	(0,091)
I beskæftigelse	0,150	(0,115)	0,023	(0,131)
Har børn i folkeskolen eller førskolebørn	0,128	(0,122)	0,039	(0,096)
Stemmer på venstre- orienteret parti	0,041	(0,086)	-0,037	(0,075)
Tillid	0,097**	(0,024)	0,083**	(0,026)
Intercept	7,086**	(1,668)	2,431*	(1,236)
<i>N</i>	549		598	
<i>R</i> <sup>2</sup>	0,09		0,12	

Note: \*\*  $p < 0,01$ ; \*  $p < 0,05$ ; +  $p < 0,1$ .

er her på 0,65 point på tilfredshedsskalaen, der går fra 1-5. Dermed bidrager performanceniveauet betydeligt til at forklare forskelle i tilfredshedsniveauer blandt respondenter i treatmentgruppen. Sammenlignes resultaterne i model 1 og 2, ses det endvidere, at forskellen i den effekt, som information om høj performance har på tilfredshedsniveauet blandt respondenter, der har fået og ikke har fået performanceinformation, er på 0,32. Information om høj performance lader altså til at have en positiv effekt på respondenternes tilfredshed med kommunens skoleservice. Da tilfredshedsvariablen jo samtidig var positivt og signifikant korreleret med motivationen for at samproducere i tabel 4, indikerer fundene derfor, at performanceinformation, såfremt den informerer

om høj performance, kan medvirke til at øge borgernes tilfredshed med den kommunale service og dermed indirekte også til at øge borgernes motivation for at samproducere.

## Konklusion

I denne artikel har vi undersøgt, om den offentlige sektor kan gøre noget for at øge borgernes motivation for at samproducere for på den måde at øge kvaliteten af de offentlige serviceydelser. Vi har søgt at gøre analysen så policy-relevant som muligt ved at fokusere på et instrument, som det offentlige har erfaring med at anvende, og som ikke er omkostningstungt at bruge, nemlig information om performance. For at belyse effekten af dette instrument opstillede vi en generel forklaring på, hvorfor nogle borgere samproducerer mere end andre. Vi trak her på indsigter fra andre grene af forvaltningslitteraturen, nemlig compliance-studier og litteratur om målgruppeadfærd. Vi fandt, at kvinder, højuddannede samt unge og gamle er særligt motiverede for at samproducere. Det offentlige vil derfor måske via særlige indsatser kunne få netop disse grupper til at samproducere mere.

Vores primære sigte var dog at identificere effekten af information om performance. Det er ikke nogen enkel forskningsudfordring, for man kan sagtens forestille sig, at borgere, der er interesserede i at samproducere, opsøger information. Metodisk set er der derfor et endogenitetsproblem, som vi håndterede med et survey-eksperiment.

Vores væsentligste fund er, at performanceinformation på det undersøgte område – lektiehjælp og mentorordninger i folkeskolen – ikke er nogen nem vej til at øge borgernes samproduktion. Vi har således ikke kunnet konstatere nogen direkte effekt af information. Men information synes dog at have en vis indirekte effekt, idet den påvirker borgernes tilfredshed med det kommunale skolevæsen, som så igen samkorrelerer med samproduktionen. I det følgende diskuterer vi rækkevidden af dette fund.

Spørgsmålet er, om vores resultater har gyldighed ud over den undersøgte case på skoleområdet. Det afhænger af, om vores studie udgør en hård eller nem case for at identificere effekten af information for samproduktion. Der er flere forhold, der her skal tages i betragtning. For det første er det vigtigt at holde in mente, at vi søgte at forklare motivationen for at samproducere, ikke hvorvidt borgerne rent faktisk samproducerer. Motivation er en nødvendig, men ikke tilstrækkelig betingelse for at samproducere. Det er ikke sikkert, at ændret motivation fører til ændret adfærd. Sagt med andre ord er det nemmere at finde en effekt på motivation end på faktisk adfærd. For det andet er det vigtigt at holde vores definition af samproduktion in mente. Samproduktion kan



i litteraturen dække over mange typer adfærd, og effekterne kan have karakter af både private og offentlige goder. Vores fokus på frivillig lektiehjælp er en hård case i den forstand, at de frivillige ikke får et direkte privat afkast af indsatsen. Derfor vil mere information, bedre uddannelse og mere tid til rådighed formentlig ikke i nær så høj grad kunne motivere folk til at indgå i samproduktion i dette tilfælde, som hvis der er tale om fx lektielæsning med eget barn i hjemmet, hvor samproduktionen i højere grad har karakter af et privat gode. Endelig er det vigtigt at holde vores eksperimentelle intervention in mente. Den blev foretaget via en survey, så der er grænser for, hvor stærk interventionen kan gøres. Dette ligger i survey-metodens natur. Ønsker man en stærkere intervention, er man nødt til at benytte andre eksperimentelle metoder, fx et felteksperiment som hos Thomsen og Jakobsen (2013). Sagt med andre ord er det sværere at finde en effekt med vores eksperimentelle intervention end med andre metoder. Alt i alt er det svært entydigt at fastslå, om vores case er hård eller nem. Derfor skal en bredere lære drages med betydelige forbehold. Men vi mener, at man forsigtigt kan konkludere, at information næppe udgør noget *quick fix* til ændre samproduktionens omfang, men at der i givet fald nok skal sættes på en længere indsats via holdningsbearbejdelse hos borgerne.

Afslutningsvis vender vi tilbage til den teoretiske forståelse af samproduktion. Der er to udfordringer her. Den ene er at afklare begrebet. I litteraturen bliver begrebet brugt om så mange forhold, at det kan være uklart, hvornår grænserne for samproduktion er nået. I lighed med Parks et al. (1981) og Pestoff, Osborne og Brandsen (2006) finder vi, at begrebets kerne må være borgernes bidrag til produktionen af offentlige serviceydelser. Vi har forsøgt at tilrettelægge vores analyse, så den klart falder inden for denne kerne. Men meget mere kan gøres for at nå frem til en entydig definition af fænomenet. Den anden udfordring er at forstå samproduktionens årsager. Selvom der er eksempler på, at litteraturen om samproduktion har angrebet dette spørgsmål (Brudney, 1983; Percy, 1984), er der ikke nået nogen teoretisk afklaring. Da samproduktion fokuserer på spillet mellem borgere og det offentlige, er en oplagt vej frem at trække på indsigter fra den bredere forvaltningslitteratur om dette samspil. I artiklen har vi trukket på compliance- og målgruppelitteratur, men meget mere kunne gøres for at nyttiggøre den bredere forvaltningslitteratur i studiet af samproduktion.

## Noter

1. Eftersom disse respondenter allerede samproducerer, var spørgsmålet om, hvorvidt de var motiverede for at samproducere ikke meningsfuldt, og de indgår derfor ikke i den empiriske analyse.

2. Den afhængige variabel er altså et refleksivt indeks konstrueret på baggrund af to items. De to items er højt korrelerede ( $\gamma = 0,85$ ), og med en Cronbachs alpha på 0,86 må indekset anses for at være meget reliabelt.
3. Målet er baseret på CEPOS' måling af den såkaldte undervisningseffekt i 2012, og information er hentet fra <http://valg.tv2.dk/kommune-index/undervisningseffekt>.
4. Et alternativ til split-sample analysen ville være at præsentere resultaterne af en interaktionsanalyse på samtlige individer som i tabel 4. Da vi i analysen med tilfredshed som afhængig variabel i modsætning til analyserne i tabel 4 rent faktisk finder signifikante effekter af performanceinformation, finder vi det mere illustrativt at præsentere dette ved hjælp af split-samplen.

## Litteratur

- Ballerup Kommune (2012). *2,8 millioner til mentorprojekt for børn og unge*. <http://www.ballerup.dk/nyheder/2012/28-millioner-til-mentorprojekt-for-boern-og-unge> (9. juli 2014).
- Bartel, Robyn og Elaine Barclay (2011). Motivational postures and compliance with environmental law in Australian agriculture. *Journal of Rural Studies* 27: 153-170.
- Biblioteksstyrelsen (2007). *Lektiecafeer: Et springbræt til en bedre skolegang*, <http://www.bs.dk/publikationer/andre/lektiecafeer/pdf/Lektiecafer.pdf> (9. juli 2014).
- Bovaird, Tony (2007). Beyond engagement and participation: user and community coproduction of public services. *Public Administration Review* 67 (5): 846-860.
- Braithwaite, John og Toni Makkai (1994). Trust and compliance. *Policing and Society* 4 (1): 1-12.
- Braithwaite, Valerie (1995). Games of engagement: postures within the regulatory community. *Law & Policy* 17 (3): 225-255.
- Braithwaite, Valerie (2009). *Defiance in Taxation and Governance. Resisting and Dismissing Authority in a Democracy*. Cheltenham: Edward Elgar.
- Braithwaite, Valerie, Kristina Murphy og Monika Reinhart (2007). Taxation threat, motivational postures, and responsive regulation. *Law & Policy* 29 (1): 138-158.
- Brannan, Tessa, Peter John og Gerry Stoker (2006). Active citizenship and effective public services and programmes: How can we know what really works? *Urban Studies* 43 (5/6): 993-1008.
- Brudney, Jeffrey L. (1983). The evaluation of coproduction programs. *Policy Studies Journal* 12 (2): 376-385.
- Brudney, Jeffrey L. og Robert E. England (1983). Toward a definition of the coproduction concept. *Public Administration Review* 43 (1): 59-65.
- Bækgaard, Martin (2014). Performance information and citizen service attitudes: Does cost information and service use affect the relationship? Upubliceret manuskript.

- Cameron, A. Colin og Pravin K. Trivedi (2009). *Microeconomics Using Stata*. College Station, TX: Stata Press.
- Charbonneau, Etienne og Gregg G. van Ryzin (2013). Benchmarks and citizen judgments of local government performance: findings from a survey experiment. *Public Management Review*, e-publication forud for print.
- Davis, Gina og Elinor Ostrom (1991). A public economy approach to education: choice and co-production. *International Political Science Review* 12 (4): 313-335.
- Jakobsen, Morten og Helle Ørsted Nielsen (2014). Forvaltningens samspil med borgere og virksomheder, pp. 325-351 i Jens Blom-Hansen, Peter Munk Christiansen, Thomas Pallesen og Søren Serritzlew (red.), *Offentlig forvaltning – et politologisk perspektiv*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Jakobsen, Morten og Simon Calmar Andersen (2013). Coproduction and equity in public service delivery. *Public Administration Review* 73 (5): 704-713.
- James, Oliver (2011). Performance information and democracy: information effects on citizens in field and laboratory experiments. *Journal of Public Administration Research and Theory* 21 (3): 399-418.
- James, Oliver og Alice Moseley (2014). Does performance information about public services affect citizens' perceptions, satisfaction, and voice behaviour? Field experiments with absolute and relative performance information. *Public Administration* 92 (2): 493-511.
- Kagan, Robert E., Neil Gunningham og Dorothy Thornton (2011). Fear, duty, and regulatory compliance: lessons from three research projects, pp. 37-58 i Christine Parker og Vibeke Lehmann Nielsen (red.), *Explaining Compliance. Business Responses to Regulation*. Cheltenham: Edward Elgar.
- Löffler, Elke, Salvador Parrado, Tony Bovaird og Gregg van Ryzin (2008). *If You Want to Go Fast, Walk Alone. If You Want to Go Far, Walk Together*. Paris: Det franske ministerium for budget, offentlige finanser og offentlige services.
- Marschall, Melissa (2006). Parent involvement and educational outcomes for Latino students. *Review of Policy Research* 23 (5): 1053-1076.
- May, Peter J. (2004). Compliance motivations: affirmative and negative bases. *Law & Society Review* 38 (1): 41-68.
- Moynihan, Donald P. (2006). What do we talk about when we talk about performance? Dialogue theory and performance budgeting. *Journal of Public Administration Research and Theory* 16 (2): 151-168.
- Murphy, Kristina (2004). The role of trust in nurturing compliance: a study of accused tax avoiders. *Law and Human Behavior* 28 (2): 187-210.
- Nielsen, Poul Aes og Martin Bækgaard (2013). Performance information, blame avoidance, and politicians' attitudes to spending and reform. *Journal of Public Ad-*

- ministration Research and Theory*, publiceret online forud for print, doi: 10.1093/jopart/mut051.
- Ostrom, Elinor (1996). Crossing the great divide: coproduction, synergy, and development. *World Development* 24 (6): 1073-1087
- Parker, Christine og Vibeke Lehmann Nielsen (red.) (2011). *Explaining Compliance. Business Responses to Regulation*. Cheltenham: Edward Elgar.
- Parks, Roger B., Paula C. Baker, Larry L. Kiser, Ronald J. Oakerson, Elinor Ostrom, Vincent Ostrom, Stephen L. Percy, Martha B. Vandivort, Gordon P. Whitaker og Rick K. Wilson (1981). Consumers as coproducers of public services: some economic and institutional considerations. *Policy Studies Journal* 9 (7): 1001-1011.
- Parrado, Salvador, Gregg G. van Ryzin, Tony Bovaird og Elke Löffler (2013). Correlates of co-production: evidence from a five-nation survey of citizens. *International Public Management Journal* 16 (1): 85-112.
- Percy, Stephen L. (1984). Citizen participation in the coproduction of urban services. *Urban Affairs Review* 19 (4): 431-446.
- Perry, James L., Annie Hondeghem og Lois Recascino Wise (2010). Revisiting the motivational bases of public service: twenty years of research and an agenda for the future. *Public Administration Review* 70 (5): 681-690.
- Pestoff, Victor (2006). Citizens and co-production of welfare services. Childcare in eight European countries. *Public Management Review* 8 (4): 503-519.
- Pestoff, Victor, Stephen P. Osborne og Taco Brandsen (2006). Patterns of co-production in public services. *Public Management Review* 8 (4): 591-595.
- Scholz, John T. og Mark Lubell (1998). Trust and taxpaying: testing the heuristic approach to collective action. *American Journal of Political Science* 42 (2): 398-417.
- Shadish, William R., Thomas D. Cook og Donald T. Campbell (2002). *Experimental and Quasi-Experimental Designs for Generalized Causal Inference*. Belmont, CA: Wadsworth Cengage Learning.
- Sharp, Elaine B. (1980). Toward a new understanding of urban services and citizen participation: the coproduction concept. *American Review of Public Administration* 14 (2): 105-118.
- Thomsen, Mette Kjærgaard og Morten Jakobsen (2013). Influencing citizen coproduction by sending encouragement and advice: a field experiment. Upubliceret arbejdspapir.
- Weaver, R. Kent (2014). Compliance regimes and barriers to behavioral change. *Governance* 27 (2): 243-265.