
Borgernes tilfredshed med kvaliteten af offentlige services og deres arbejdstidsønsker

Peter Rohde Skov & Mette Bisgaard

BORGERNES TILFREDSHED MED KVALITETEN AF OFFENTLIGE SERVICES OG DERES ARBEJDSSTIDSØNSKER

Peter Rohde Skov & Mette Bisgaard

ROCKWOOL Fonden, juli 2026

1. INDLEDNING

I dette notat undersøger vi sammenhængen mellem borgernes tilfredshed med kvaliteten af offentlige services og deres arbejdstidsønsker. Kvaliteten af offentlig services er vigtig for at opretholde og udvikle velfærdsstaten og for at fastholde den danske samfundskontrakt. I Danmark har vi en høj beskatning af personindkomster. Til gengæld for dette, forventer borgerne, at der leveres velfærdsservice af høj kvalitet, så det er muligt at arbejde. En væsentlig forudsætning for denne kontrakt er, at begge parter overholder deres del. Det betyder, at borgerne arbejder og betaler skat, mod at der leveres en velfærdsservice, som borgerne mener modsvarer dette. Konsekvensen af manglende kvalitet i offentlige services, kan betyde, at nogle borgere ønsker at reducere deres arbejdstid eller forlade arbejdsmarkedet for selv at varetage nogle af velfærdsstaten centrale services som for eksempel børnepasning, skole og ældrepleje. Vi undersøger i notatet, om der er en sammenhæng mellem borgernes tilfredshed med servicen i det offentlige og deres arbejdstidsønsker. Hvis de borgere, der er utilfredse med kvaliteten af offentlige services også ønsker at reducere deres arbejdstid, kan det være et udtryk for, at de selv ønsker at kompensere for den manglende oplevede kvalitet.

Danskernes arbejdstid og de mulige konsekvenser for velfærdsstatens holdbarhed ved et lavere arbejdsudbud har løbende været til diskussion. Danmarks Statistiks Arbejdskraftundersøgelse viser, at næsten en femtedel af lønmodtagerne gerne vil arbejde færre timer om ugen, end de gør nu (Danmarks Statistik, 2023). Dette er en stigning på fem procentpoint siden 2018. Undersøgelser har dog også vist at arbejdstiden har været stabil over længere tid, samt at dette hænger sammen med de indgåede overenskomster på arbejde (Jonassen, 2023). Paradokset imellem det præsterede antal arbejdstimer og det antal timer, som dansker ønsker at arbejde, kan på sigt betyde udfordringer for den danske velfærdsmodel. Færre arbejdstimer vil betyde lavere lønninger og deraf følgende lavere indtægter til det offentlige, som igen vil have problemer med at udbyde service af en tilstrækkelig høj kvalitet. Det kan igen nedsætte

arbejdsudbuddet, hvis borgerne vælger at trække sig fra arbejdsmarkedet for selv at varetage nogle af de services, som det offentlige udbyder.

For eksempel inden for dagtilbud og børnepasning ses der en stigning i antallet af familier, der fravælger offentlige pasningstilbud for selv at hjemmepasse deres børn, fra 815 familier i 2018 til omkring 2.000 familier i 2022 (Danmarks Statistik, 2023). Netop dagtilbud er også et område, hvor kvaliteten af den offentlige service er blevet problematiseret. Ifølge en rapport fra VIVE og EVA er der stor forskel på kvaliteten i de danske daginstitutioner. Blandt de undersøgte stuer vurderes henholdsvis 9 pct. at være af 'god' kvalitet, 63 pct. at have 'tilstrækkelig' kvalitet og 28 pct. vurderes af have 'utilstrækkelig' kvalitet. Ingen stuer blev vurderet til at være 'fremragende' eller 'ringe', hvilket er henholdsvis toppen og bunden af kvalitetsvurderingen (Lindeberg et al., 2025). En undersøgelse foretaget af Epinion for BUPL fra 2023 viser også, at 17 pct. af børnefamilierne med børn mellem 0-9 år har taget konsekvensen af den manglende kvalitet i deres børns dag- eller fritidstilbud og nedsat deres arbejdstid for at kunne begrænse deres barns tid i institutionen (BUPL, 2023). Dette eksempel illustrer at, hvis borgerne oplever at samfundskontrakten bliver brudt, så kompenserer de selv ved at nedsætte deres arbejdstid for at varetage velfærdsopgaven (delvist) selv.

I notatet undersøger vi borgernes ønsker til antal arbejdstimer, snarere end deres faktiske antal arbejdstimer pr. uge, da den faktiske arbejdstid i høj grad er bestemt af rammerne på arbejdsmarkedet: overenskomster, stillingsnormer, økonomiske behov og muligheder for deltid/fuldtid. Ønsket om arbejdstid afspejler borgernes individuelle præferencer, dvs. hvad de egentlig finder passende, hvis de frit kunne vælge. Ønsker om arbejdstid kan dermed ses som en indikator for fremtidige ændringer i arbejdsudbuddet. Hvis mange ønsker at gå ned i tid, kan det være et varsel om en strukturel udfordring for velfærdsstatens finansiering, da ændringer på strukturelt niveau kræver ændringer i borgernes holdninger først.

Sammenhængen mellem borgernes tilfredshed med kvaliteten af offentlige services i Danmark og deres arbejdstidsønsker har hidtil været underbelyst. Vi undersøger tilfredshed bredt set på nogle af velfærdsstatens centrale services: børnepasning, folkeskolen, ældrepleje og sundhedsvæsenet blandt et repræsentativt udsnit af danskerne. Alle respondenterne bliver bedt om at svare for alle velfærdsområder, uanset om de er aktuelle brugere af servicen. I analyserne sonderer vi mellem den brede gruppe af borgere samt sub-grupper af borgere for hvem den konkrete service potentielt er relevant.

Med udgangspunkt i Expectation-Disconfirmation Model (EDM), der kort fortalt handler om, at borgernes tilfredshed afhænger af forholdet mellem deres forventninger til en service og den faktiske oplevelse af den, undersøger vi der er en sammenhæng mellem be- eller afkræftelse af forventninger og borgerens arbejdstidsønsker. Notatet viser, at borgerne har højere forventninger til kvalitet i forhold til, hvilken

kvalitet de oplever i offentlige services, hvilket fører til lavere tilfredshed. Dette gør sig gældende på tværs af alle fire velfærdsområder: børnepasning, folkeskole, ældrepleje og sundhedsvæsen. Afkræftelse af forventningerne er størst blandt borgere, der ønsker færre arbejdstimer.

Det er væsentligt at understrege, at vi i dette notat udelukkende undersøger sammenhænge (dvs. korrelationer), og ikke kausalitet. Det vil sige, at vi ikke kan vide, om tilfredshed med offentlig service og præferencer for arbejdstid direkte påvirker hinanden og i hvilken rækkefølge. Herfra ved vi heller ikke om utilfredsheden med en offentlig service også direkte påvirker borgernes adfærd, hvor de ændrer arbejdstider eller helt trækker sig fra arbejdsmarkedet. Det må fremtidige studier undersøge.

BORGERNES TILFREDSHED MED OFFENTLIGE SERVICES

Borgernes tilfredshed med offentlige services er en kompleks vurdering, der bl.a. er påvirket af servicens objektive kvalitet, borgernes nuværende og tidligere oplevelser af servicen og deres forventninger til servicens kvalitet.

I forskningen om borgernes tilfredshed med offentlige services, benyttes ofte Expectation-Disconfirmation Model (EDM). Teorien bygger grundlæggende på, at borgeres tilfredshed afhænger af sammenligningen mellem deres forventninger til en service og den faktiske oplevelse af den. Hvis oplevelsen overstiger forventningerne, fremmes borgernes tilfredshed. Omvendt, hvis oplevelsen ligger under forventningerne, opstår utilfredshed hos borgerne (Van Ryzin, 2004).

Teorien består således af tre komponenter; forventninger, oplevet kvalitet og forskellen imellem disse, kaldet *disconfirmation* eller afkræftelse på dansk, som vi efterfølgende bruger i notatet. Borgernes *forventninger* til den offentlige velfærdsservice formes af en kombination af individuelle erfaringer, sociale normer og institutionelle rammer. Tidligere møder med velfærdsinstitutioner skaber et erfaringsgrundlag, der påvirker, hvad borgerne anser som realistisk og ønskværdigt (Oliver, 2010). Forventningerne formes samtidig gennem politiske løfter og mediedækning, som kan forstærke eller svække borgernes tillid til, at ydelserne leveres med en vis kvalitet (Hjortskov, 2019). Desuden spiller sociale relationer en central rolle: familie, venner og kollegers erfaringer bidrager til at etablere kollektive normer for, hvad der bør opfattes som ”god service” (Van Ryzin, 2013). Ligeledes fungerer institutionel tillid som et yderligere grundlag for forventningsdannelsen. Danmark er generelt kendetegnet ved, at der er høj tillid til det offentlige. Forventningerne til den offentlige service, baseres ikke alene på individuelle erfaringer, men også på en generel tro på, at de offentlige institutioner vil levere velfærdsservice af høj kvalitet, både nu og i fremtiden (Christensen & Lægreid, 2005; Van de Walle & Bouckaert, 2003). Endelig må forventningerne forstås i lyset af den danske samfundskontrakt, hvor høje skatter modsvares af en forventning om

adgang til universelle og kvalitetsfulde velfærdsydelser. *Den oplevede kvalitet* vedrører den faktiske erfaring borgeren får med servicen, f.eks. kontakten med kommunen, sagsbehandlingstiden, det oplevede serviceniveau i børnehaven, folkeskolen eller hjemmeplejen. *Afkræftelse* er forskellen imellem forventninger og oplevet kvalitet i den offentligt leverede service. Hvis oplevelse og forventning er nogenlunde i overensstemmelse, skabes konfirmation, hvilket kan resultere i neutral eller moderat tilfredshed (Peeters et al 2020).

Det er væsentligt at fremhæve, at tilfredshed med en service ikke altid afspejler kvaliteten af denne service, men i høj grad også hænger sammen med borgernes forventninger til servicen (Hjortskov, 2018; Andersen & Hjortskov, 2016; Van Ryzin, 2013). Jo højere forventninger, jo større er sandsynlighed for, at kvaliteten opleves som skuffende (Oliver, 2010).

Når forventninger til offentlig service møder den oplevede kvalitet, formes tilfredsheden med servicenydelserne, hvilket potentielt kan være afgørende for borgernes arbejdstid. En negativ understøttelse af forventningerne til den leverede service kan skabe en oplevelse af usikkerhed, hvilket potentielt motiverer nogle borgere til at reducere deres arbejdstid for selv at kompensere, f.eks. gennem øget tid til børneomsorg eller pleje af ældre familiemedlemmer. Omvendt kan positiv understøttelse af forventningerne, altså at oplevelsen af servicen overgår forventningerne, styrke tilliden til, at velfærdsstaten kan levere service af høj kvalitet, hvilket kan mindske behovet for privat kompensation og dermed øge sandsynligheden for, at borgeren ønsker at bevare deres nuværende arbejdstid eller arbejde mere.

Et misforhold mellem borgernes forventninger og oplevelser af kvalitet kan altså medføre det, der kaldes exit, hvor borgeren enten søger at erstatte den eksisterende service, f.eks. via tilkøb fra private serviceudbydere, f.eks. privat hjemmepleje, privat dagtilbud eller privat sundhedshjælp, eller helt at forlade servicen for at overtage den selv. Ved at gøre det sidste, vil borgerne typisk skulle skære ned på deres arbejdstid for i stedet at bruge deres tid på den service, som de vil skulle overtage (Jakobsson et al., 2013, Kotsadam, 2011).

Opsummeret forventer vi, at de borgerne der er utilfredse med kvaliteten af offentlige services eller hvor der er et misforhold mellem forventninger til kvalitet og oplevelser af kvalitet, også er de borgerne der ønsker at reducere deres arbejdstid.

3. DATAGRUNDLAG

De anvendte data er indsamlet af Epinion for ROCKWOOL Fonden i perioden 25. februar til 24. marts 2025, gennem Norstat-panelet, blandt et repræsentativt udsnit af den danske befolkning i alderen 25-74 år.

I alt blev 8.933 personer inviteret til at deltage i undersøgelsen, hvoraf 3.115 afgav fulde besvarelser. Kvalitetssikringen af data har taget højde for paneldeltagere, der har gennemgået spørgeskemaet urealistisk hurtigt eller ikke ændret deres svar undervejs, til trods for negativt ladede eller positivt ladede spørgsmål undervejs i skemaet (såkaldte "straight liners"). I alt 84 personer falder i en af disse kategorier og blev frasorteret det endelige datasæt, hvilket resulterer i en effektiv stikprøve på 3.031.

Da vi er interesserede i ændringer af arbejdstid, ser vi endeligt på personer, der er i beskæftigelse og har 8 eller flere timer med lønnet arbejde pr. uge¹. Ved 8 timers arbejde om dagen, så er personerne dækket af funktionærloven og har flere rettigheder. Derfor vil færre timer være en større ulempe for den enkelte og det vil være mindre realistisk at man vil nedsætte tiden yderligere. Det betyder at vores analysedata samlet består af 1.739 personer, svarende til 57,4 procent af alle besvarelser. Da der er anvendt filtre for at lette respondentbyrden og for at undgå unødvendig støj i data, såsom besvarelser fra personer, hvor spørgsmålet ikke er relevant. Det betyder, at antallet af observationer for de enkelte tabeller kan være lavere end 1.739.

Alle tabeller er baseret på en statistisk vejning, der gør at resultaterne svarer til de andele, der findes i den danske befolkning. Vi anvender en vægt, der svarer til fordelingen i den brede befolkning på følgende oplysninger; køn, alder, uddannelse og region. Vægten gør at resultaterne er repræsentative for den danske befolkning på ovenstående oplysninger.

Til at måle borgernes arbejdstidsønsker anvender vi et spørgsmål, som tidligere har været brugt i ROCKWOOL Fondens tidsforbrugsundersøgelse (Bonke & Christensen, 2018). Vi spørger "Hvis det var muligt, ville du gerne arbejde flere timer og tjene mere eller færre timer og tjene mindre?", hvorefter de kan svare "Flere timer, tjene mere", "Færre timer, tjene mindre", "Samme antal timer" og "Ved ikke". Denne spørgsmålsformulering adskiller sig fra Danmarks Statistisk Arbejdskraftundersøgelse, da den også inkluderer information om lønregulering. I analyserne sonderer vi mellem de borgere, der gerne vil arbejde 1) flere timer, 2) færre timer og 3) samme antal timer.

Til at undersøge borgernes forventninger, anvender vi følgende spørgsmål til hvert af følgende velfærds-services; folkeskole, børnepasning, ældrepleje og sundhedsvæsen "Hvor ofte forventer du, at servicen er af høj kvalitet for følgende velfærdsområder?". Hertil har det været muligt at svare "Altid", "Det meste af tiden", "Nogle gange", "Sjældent", "Aldrig". Som tidligere forskning har påpeget, måler dette spørgsmål formentlig i højere grad borgernes normative forventninger, dvs. hvordan de mener at servicen bør

¹Ved alle analyser har vi foretaget alternative beregninger, hvor vi har medtaget personer, der er uden beskæftigelse, men ikke på førtids- eller folkepension eller på anden vis uden for arbejdsmarkedet. Disse analyser adskiller sig ikke fra de her præsenterede. Det er ikke en betingelse, at personerne har nedsat deres arbejdstid.

være, snarere end de prædiktive forventninger, dvs. hvordan borgerne tror at servicen realistisk vil være (Hjortskov, 2020).

I forhold til den oplevede kvalitet, så har vi anvendt følgende spørgsmål, for hver velfærdsservice: "Hvor ofte oplever du, at servicen er af høj kvalitet for følgende velfærdsområder?", hvor man har kunne svare på den tidligere nævnte skala. Det er væsentligt at notere sig, at vi med denne formulering spørger ind til frekvensen af, at en service har høj kvalitet og ikke til et absolut mål for om servicen har høj kvalitet.

Vi måler også borgernes direkte tilfredshed med kvaliteten indenfor de fire velfærdsområder. Dette gør vi ved at spørge "Hvor ofte er du tilfreds med servicen for følgende velfærdsområder". Til dette har det været muligt at svare "Altid", "Det meste af tiden", "Nogle gange", "Sjældent", eller "Aldrig".

Ikke alle har erfaring med de ovenstående velfærdsområder, hvorfor det har været muligt at svare "Ved ikke". Dette betyder, at det ikke er alle mål, der har lige mange respondenter.

I selve afrapporteringen af forventninger, oplevelse og tilfredshed, så viser vi andelene af respondenter, der har svaret "Altid", eller "Det meste af tiden".

For at undersøge om der er en uoverensstemmelse imellem forventninger til offentlig velfærdsservice og den oplevede service, anvender vi et mål, der kaldes for *subtractive disconfirmation* (Hjortskov, 2018). For hvert enkelt velfærdsservice, folkeskole, børnepasning, ældrepleje og sundhedsvæsen, trækker vi oplevelsen af, at der er høj kvalitet i den leverede service, fra forventningerne af der er høj kvalitet ved velfærdsservicen. Dette giver en (teoretisk) skala fra -4 til 4, da begge spørgsmål går fra 1 "Aldrig" til 5 "Altid". En negativ værdi betyder at forventningerne er lavere end den oplevede kvalitet ved en service. En positiv værdi på disse skalaer angiver at forventningerne er højere end oplevelsen af servicen. Dermed er skalaen et mål for borgernes afkræftelse af deres forventninger, hvor en positiv værdi på denne betyder en større afkræftelse af deres forventninger, mens den negative værdi betyder at oplevelsen af servicen overgår deres forventninger.

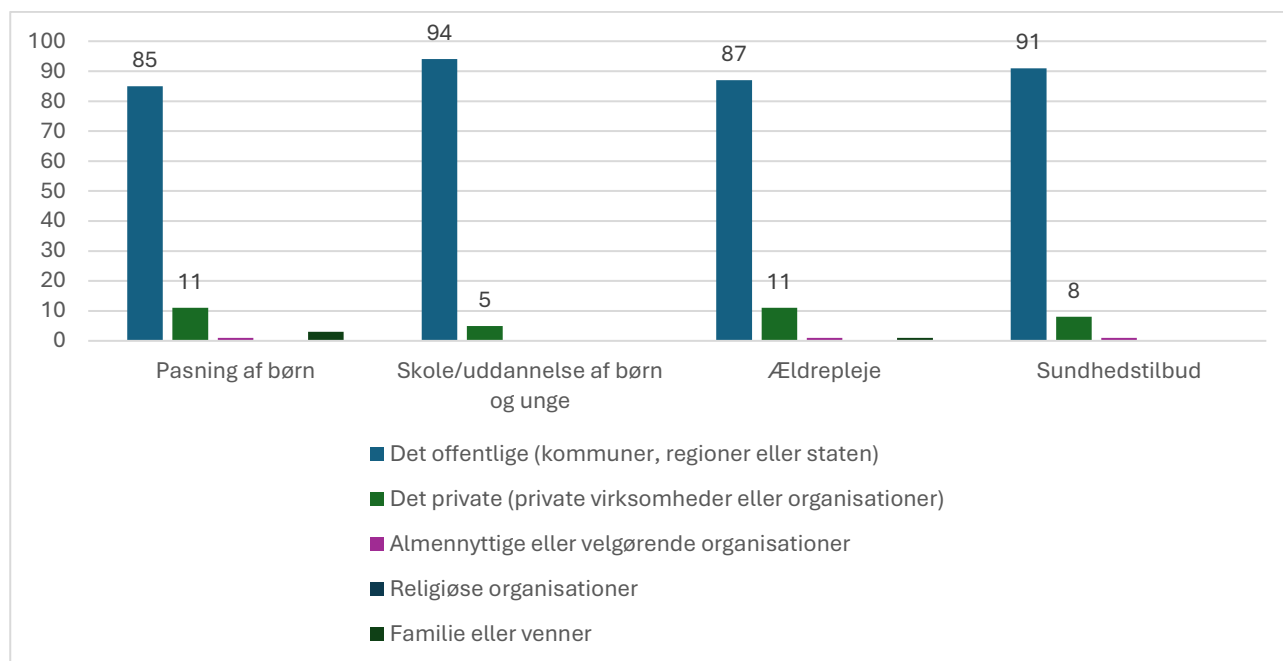
Vi har ikke direkte mål for om borgerne også er aktive brugere af de forskellige velfærdsservices, f.eks. om de gør brug af ældrepleje eller har børn, der går i folkeskolen. Vi har dog oplysninger om borgerne i undersøgelsen, har behov for hjælp til daglige gøremål eller om de har nære pårørende, der har dette, lige som vi har information om alderen på deres børn. Dette er med til at sandsynliggøre at borgerne gør brug af servicen, men kan ikke direkte koble til en given service. Derfor er denne undersøgelse en generel undersøgelse af borgernes forventninger til og oplevelse af kvaliteten af velfærdsservice, snarere end en brugerundersøgelse.

Da notatet har et beskrivende formål, anvender vi test for sammenhænge. Dette betyder, at vi anvender test af uafhængighed, chi-test, for kategorielle variable og t-test for sammenhænge med kontinuerte variable. Med t-test tester vi om der er forskelle imellem de forskellige grupper af arbejdstidsønsker. Her sammenligner vi gruppen af personer, der ønsker at arbejde færre timer, gruppen af personer, der ønsker at arbejde mere, med gruppen der ønsker at arbejde samme antal timer. I nogle analyser anvender vi også multiple regressionsmodeller, for at undersøge om det er et bagvedliggende mønster, som ikke lader sig vise i de mere simple tabelanalyser. Disse beskrives, hvor de anvendes. Medmindre andet nævnes, så analyseres der ud fra et 5-procents eller lavere signifikansniveau.

4. RESULTATER

I de følgende analyser, ser vi først på borgerens arbejdstidsønsker, og herefter på sammenhængen mellem tilfredshed med offentlige services og arbejdstidsønsker. Indledningsvist er det væsentligt at pointere, at den danske samfundskontrakt er stærkt etableret i Danmark. Som illustreret i Figur 1, er der en klar forventning blandt borgerne om, at det er det offentlige, der leverer velfærdsservicen og i mindre grad det private, hvilket indikerer at borgerne har en stærk mening om den danske samfundskontrakt, hvor borgerne arbejder og betaler skat, mod der leveres offentlig service af høj kvalitet. Hvis borgerne oplever et fald i kvaliteten af centrale velfærdsydelser, kan det potentielt have betydning for deres arbejdstidsønsker og derfor det fremtidige arbejdsudbud.

Figur 1: Hvem der bør levere velfærdsservice i Danmark. Procent.



Note: Antal observationer for velfærdsområderne: Pasning af børn (n=1.645), Skole/ uddannelse af børn og unge (n=1.676), ældrepleje (n=1.672) og Sundhedstilbud (n=1.674). Det har været muligt at sige "ved ikke" til hvert velfærdsområde.

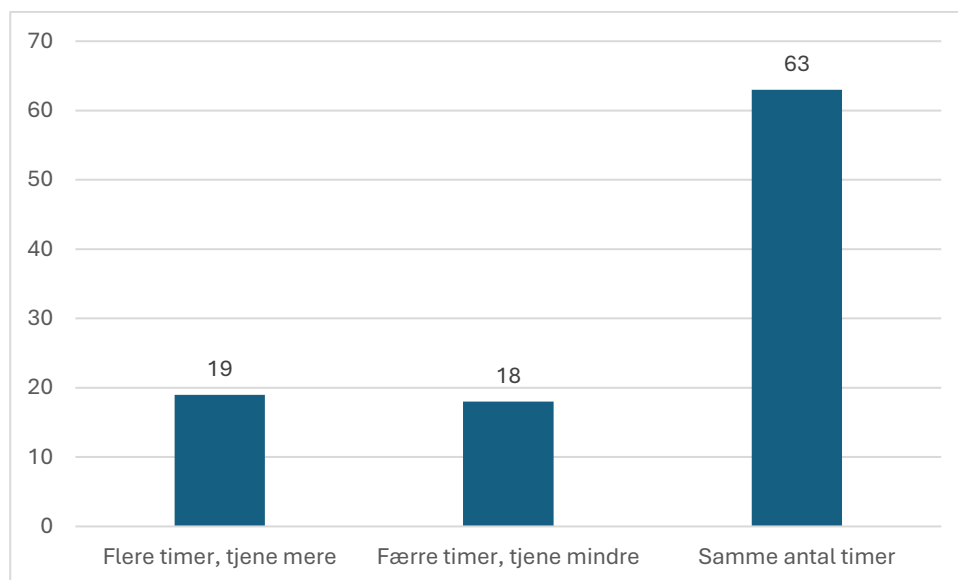
4.1 BORGERNES ARBEJDESTIDSØNSKER

Borgerne i vores undersøgelse arbejder i gennemsnit 35,2 timer pr. uge², hvilket er lidt højere end, hvad der er fundet i Danmarks Statistiks Arbejdskraftundersøgelse fra 2024, hvor den gennemsnitlige arbejdstid var omtrent 34 timer pr. uge (Danmarks Statistik, 2024).

Vi har undersøgt, om borgerne vil arbejde færre timer, flere timer eller om de vil arbejde med samme antal timer, som nuværende. Som det fremgår af Figur 2, er de fleste borgere i vores undersøgelse tilfredse med deres arbejdstid: 63 pct. vil arbejde samme antal timer, som nuværende. 19 pct. vil arbejde flere timer, mens 18 pct. vil arbejde færre timer.

² Hvis vi ser på alle der er beskæftigede i vores undersøgelse (n=1.772), så er der en gennemsnitlig arbejdstid på 34,6 timer pr. uge. I vores analysesample, som resten af analysen er lavet på, arbejder 1,2 % 9 timer eller mindre, mens godt 5 % arbejder 48 eller flere timer om ugen. Der er en standardafvigelse på 8,45 timer.

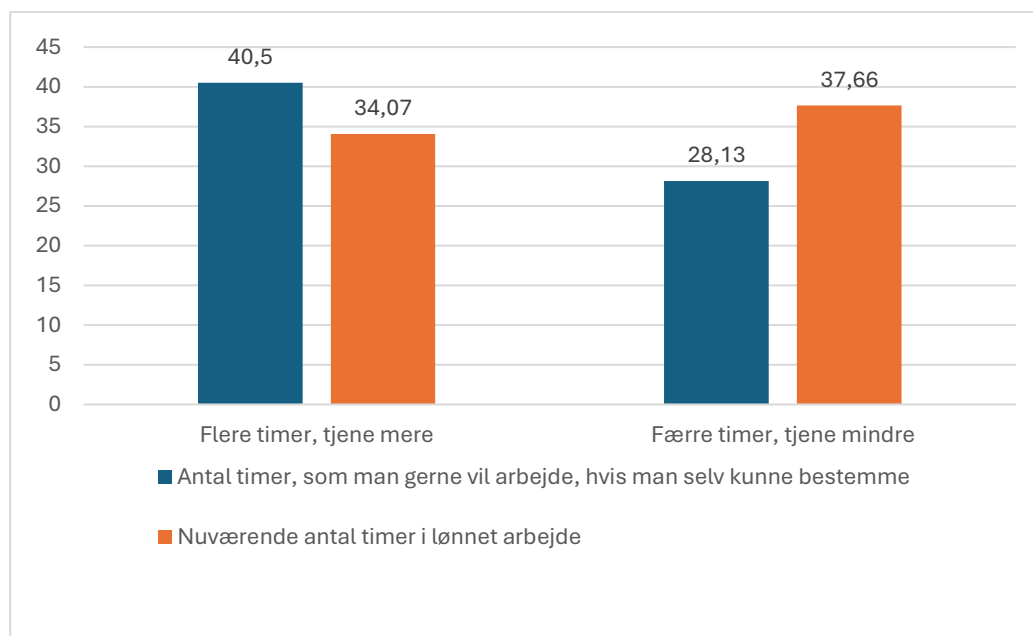
Figur 2: Andele, der vil arbejde mere, mindre eller det samme antal timer som nuværende. Procent.



Note: antal observationer (n=1.739).

Figur 3 viser at ønsket om højere arbejdstid er mere udbredt blandt de personer, der arbejder mindre end de gennemsnitlige 35,2 timer om ugen. Deres nuværende arbejdstid er i gennemsnit 34,07 timer om ugen. Deres ønskede arbejdstid er i gennemsnit 40,5 timer om ugen, og de arbejder dermed 6,43 timer mindre pr. uge end ønsket. Omvendt forholder det sig hos dem, der ønsker at arbejde mindre. I gennemsnit arbejder de 37,66 timer om ugen, men ønsker at arbejde 28,13 timer om ugen. Det svarer til at de arbejder 9,53 timer mere end ønsket om ugen. For de borgere, der ønsker at ændre deres arbejdstid, er der altså tale om relativt store forskelle imellem det antal timer, som de arbejder og det antal timer, som de ønsker at arbejde gennemsnitligt set.

Figur 3: Antal timer i arbejde, fordelt på arbejdstidsønsker. Gennemsnit.



Note: Antal observationer: Flere timer, tjene mere (n=332), Færre timer, tjene mindre (n=311).

Tabel 1 viser borgernes ønsker til arbejdstid på tværs af køn, alder, højest fuldførte uddannelse, husstandsindkomst, antal ugentlige timer i lønnet arbejde, region, behov for hjælp til daglige gøremål til en selv eller pårørende samt børnefamilietype. Resultaterne viser bl.a. at mænd angiver oftere end kvinder, at de gerne vil arbejde flere timer. Desuden er der en tendens til, at lysten til at arbejde mere er mindre for de ældre grupper af borgere.

Tabel 1: Ønsker om arbejdstid fordelt på køn, højest fuldførte uddannelse, husstandsindkomst, alder, antal ugentlige timer i lønnet arbejde, region, behov for hjælp til daglige gøremål og børnefamilier. Procent.

	Flere timer, tjene mere	Færre timer, tjene mindre	Samme antal timer	Total	Signifikant
Køn					s
Kvinde	15	19	66	100	
Mand	23	16	61	100	
Alder					s
25-34	26	17	57	100	
35-44	18	19	63	100	
45-54	19	16	63	100	
55-66	14	21	65	100	
67-74	10	18	73	100	
Højest fuldførte uddannelse					n.s.
Grundskole	17	17	66	100	
Gymnasial udd.	23	20	57	100	
Erhvervsfaglig	18	17	65	100	
KVU	20	20	60	100	
MVU	20	20	60	100	
LVU	21	18	61	100	
Husstandsindkomst					s
Under 250.000	36	5	59	100	
250-399.999	22	13	65	100	
400-699.999	21	21	58	100	
700-999.999	16	22	63	100	
Mere end 1. mio. kr.	18	18	64	100	
Ukendt	16	12	71	100	
Antal timer i lønnet arbejde om ugen					s
8-20 timer	31	3	66	100	
21-30 timer	19	13	68	100	
31-36 timer	17	22	62	101	
37 timer	18	19	63	100	
38-48 timer	19	20	61	100	
49+ timer	21	26	53	100	
Region					n.s.
Nordjylland	17	16	67	100	
Midtjylland	20	18	62	100	
Syddanmark	23	15	62	100	
Hovedstaden	18	21	61	100	
Sjælland	16	16	68	100	
Hjemmeboende børn					s
Ingen under 18 år	17	18	65	100	

Under 7 år	23	21	55	100
7-17-årige	22	16	61	100
Har selv eller et nærtstående familiemedlem behov for hjælp til daglige gøremål				n.s.
Ja	18	18	64	100
Nej	19	18	63	100
Frivilligt nedsat arbejdstid inden for det seneste halve år				n.s.
Ingen nedsat tid	19	17	64	100
Har nedsat tid	17	25	57	100
Antal observationer	332	311	1.096	1.739

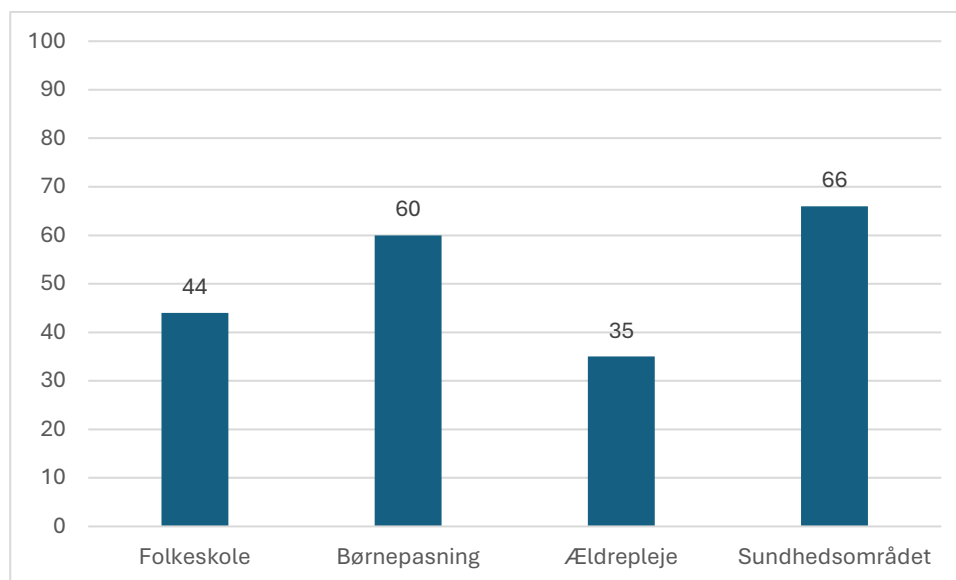
Note: s angiver statistisk signifikante sammenhænge mellem karakteristika og arbejdstidsønsker. n.s. angiver at der ikke er statistisk signifikante sammenhænge mellem karakteristika og arbejdstidsønsker. Testet med chi-test for uafhængighed.

4.2 BORGERNES TILFREDSHED MED OFFENTLIGE SERVICES

Først undersøger vi borgerens tilfredshed med offentlige services med udgangspunkt i et direkte mål for tilfredshed. Den direkte adspurgte tilfredshed med en service, er borgernes umiddelbare oplevelse af en service, og medtager ikke forholdet mellem borgernes forventninger og oplevelser af en service som tidligere beskrevet i forhold til Expectation-Disconfirmation Model. Denne tilgang måler altså, hvor tilfredse borgerne er *her og nu*, mens be- eller afkræftelses-tilgangen, som præsenteres i det følgende afsnit, fokuserer på forskellen mellem, hvad borgerne forventede, og hvad de faktisk oplevede. Hvor den direkte tilfredshed fanger en overordnet emotionel og kognitiv vurdering af servicen, giver be- eller afkræftelses-tilgangen et mål for, i hvilken grad servicen lever op til forventningerne. Da tilfredshed kan indeholde flere dimensioner, herunder loyalitet over for servicen og oplevelsen af retfærdighed i leveringen, er det vigtigt først at undersøge den direkte målte tilfredshed som et selvstændigt udtryk for borgernes oplevelse.

Figur 4 viser andele, der har høj tilfredshed med offentlig service for de fire velfærdsområder. Som det fremgår af figuren, så er henholdsvis 66 pct. og 60 pct. af borgerne i arbejde, altid eller det meste af tiden tilfredse med den offentlige service på sundhedsområdet og indenfor børnepasning. Tilfredsheden med folkeskolen og ældrepleje er derimod lavere, idet der her er tale om henholdsvis 44 pct. og 35 pct. der altid eller meget ofte er tilfredse med kvaliteten af servicen.

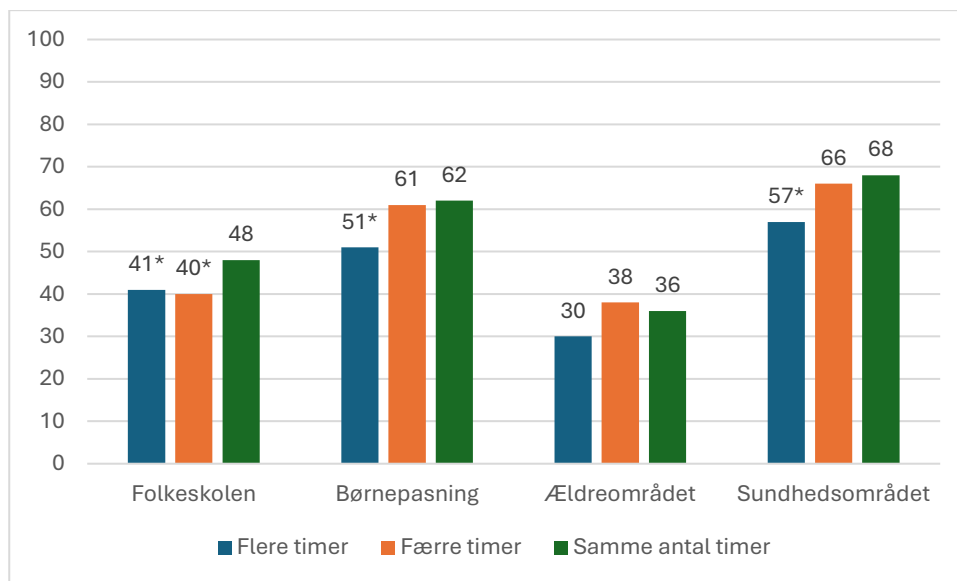
Figur 4: Andele, der har høj tilfredshed med offentlig service. Andele, der har svaret 'Meget ofte' eller 'Altid'. Procent.



Note: Der er statistisk signifikant forskel imellem alle velfærdsområder, med undtagelse af forskellen mellem 'Børnepasning' og 'Sundhedsområdet'. Antal observationer: Folkeskolen (n=1.154), Børnepasning (n=1.012), Ældrepleje (n=1.142), Sundhedsområdet (n=1.670).

I Figur 5 fremgår opdelingerne af tilfredshed på arbejdstidsønsker. For folkeskole- og børnepasningsområdet er der en statistisk signifikant forskel imellem de borgere, der ønsker at arbejde flere timer og dem, der ønsker samme antal timer i forhold til, hvorvidt borgerne ønsker at ændre deres arbejdstid. Tilsvarende forskel findes for borgere, der ønsker at arbejde færre timer og borgere, der ønsker at arbejde samme antal timer. For de øvrige velfærdsservices er der næsten de samme andele, der ønsker at gå op eller ned i arbejdstimer.

Figur 5: Andele, der har høj tilfredshed med offentlig service, fordelt på områder og arbejdstimeønsker. Andele, der har svaret 'Meget ofte' eller 'Altid'. Procent.



Note: * angiver statistisk signifikant forskel på kategorien og kategorien "samme antal timer". Der er også statistisk signifikant forskel på kategorierne "Flere timer" og "Færre timer" under børnepasning og sundhedsområdet. Antal observationer: Folkeskolen (n=1.154), Børnepasning (n=1.012), Ældrepleje (n=1.142), Sundhedsområdet (n=1.670).

Som det fremgår af figuren, så er der også statistisk signifikante forskelle på tilfredsheden hos dem, der ønsker flere timer, inden for områderne velfærdsområderne for folkeskole og børnepasning. En generel tendens er, at disse er mindre tilfredse med velfærdsområderne. Dette går imod den forventning vi ellers ville have, nemlig at dem der er mindst tilfredse med en service, vil gå ned i tid for at overtage en del af den selv. De borgere, der ønsker at arbejde flere timer, arbejder i gennemsnit færre timer end dem, der vil arbejde færre timer. Det kan betyde, at deres direkte adspurgte tilfredshed med en offentlig service og sammenhængen med ønsket om arbejdstimer, er baseret på andre bagvedliggende årsager end forventningen til en service.

4.2 BORGERNES FORVENTNINGER OG OPLEVELSE AF KVALITET I OFFENTLIGE SERVICES

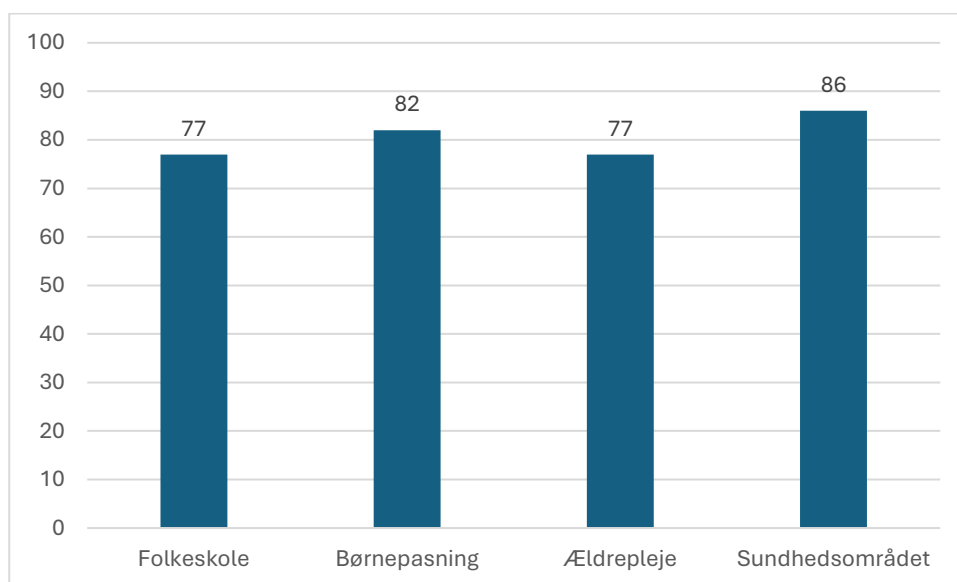
Mens den direkte tilfredshed giver et øjebliksbillede af borgernes samlede vurdering af de offentlige services, siger den ikke noget om, hvorfor borgerne er tilfredse eller utilfredse. Der er tale om et andet mål for tilfredshed, der, som tidligere nævnt, er sammenblandet med andre bagvedliggende grunde til borgernes tilfredshed med en offentlig service. For at komme tættere på baggrunden for tilfredsheden, ser vi på sammenhængen mellem borgernes forventninger til velfærdens kvalitet og deres faktiske oplevelser af de leverede ydelser. Vi ser først på borgernes forventninger til høj kvalitet og hvor ofte de oplever offentlige services af høj kvalitet separat, herefter på forholdet mellem forventninger og oplevet kvalitet,

altså be- eller afkræftelse af forventninger, som beskrevet tidligere. Efterfølgende ser vi på om der er en sammenhæng mellem dette og borgernes arbejdstidsønsker.

4.2.1 Borgernes forventninger til kvalitet i offentlige services og arbejdstidsønsker

Figur 6 viser, at borgerne generelt har høje forventninger til, at der leveres service af høj kvalitet inden for de fire forskellige velfærdsområder. Højest er forventningerne inden for sundhedsområdet, og lavest er forventningerne for høj kvalitet inden for folkeskoleområdet og ældrepleje. Høje forventninger øger dog risikoen for utilfredshed, hvis oplevelserne ikke lever op til det forventede niveau. Det betyder, at områder med særligt høje forventninger fungerer som indikatorer for, hvor der kan opstå utilfredshed, hvis leverancen ikke matcher borgernes standarder.

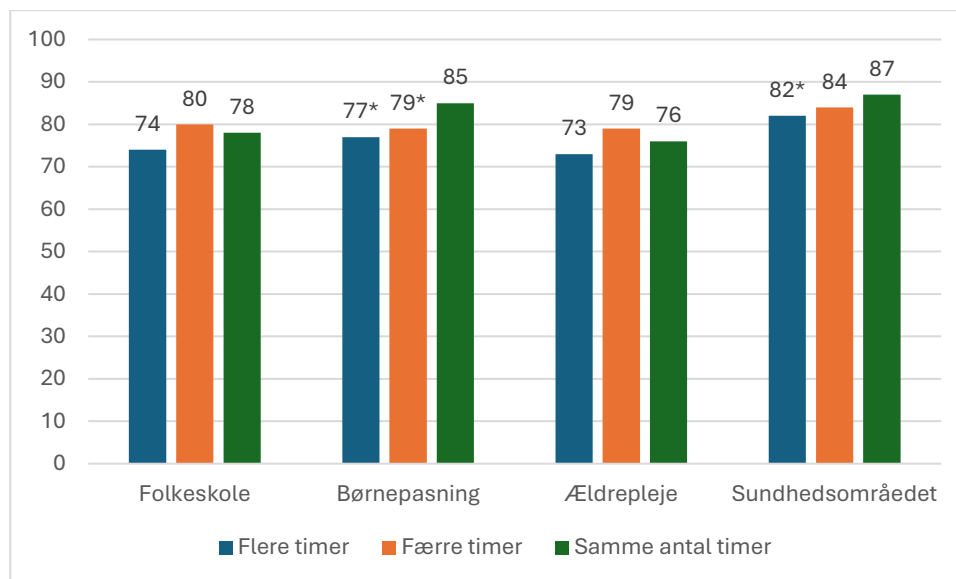
Figur 6: Andele, der forventer høj kvalitet i offentlig service. Andele, der har svaret 'Meget ofte' eller 'Altid'. Procent.



Note: Der er statistisk signifikant forskel imellem alle velfærdsområder, med undtagelse af forskellen mellem 'Folkeskole' og 'Ældrepleje'. Antal observationer: Folkeskolen (n=1.663), Børnepasning (n=1.643), Ældrepleje (n=1.679), Sundhedsområdet (n=1.697).

Figur 7 viser forventningerne til at der leveres service af høj kvalitet inden for de fire velfærdsområder, fordelt på borgernes ønsker til arbejdstid. Her finder vi en næsten ligelig fordeling på tværs af arbejdstidsønskerne. Et generelt billede er, at de borgere, der ønsker at arbejde flere timer, også har den laveste forventning til offentlig service af høj kvalitet. Der er dog kun en statistisk sikker forskel for velfærdsområderne børnepasning og sundhedsområdet.

Figur 7: Andele, der forventer høj kvalitet i offentlig service, fordelt på områder og arbejdstidsønsker. Andele, der har svaret 'Meget ofte' eller 'Altid'. Procent.

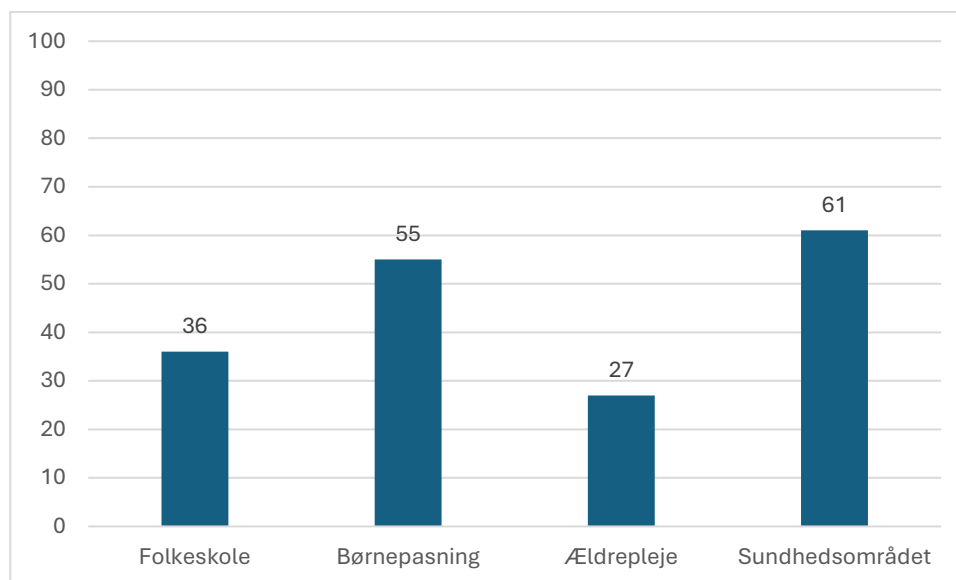


Note: * angiver statistisk signifikant forskel på kategorien og kategorien "samme antal timer". Antal observationer: Folkeskolen (n=1.663), Børnepasning (n=1.643), Ældrepleje (n=1.679), Sundhedsområdet (n=1.697).

4.2.2 Borgernes oplevelser af kvalitet i offentlige services og arbejdstidsønsker

Når vi ser nærmere på oplevelser af høj kvalitet inden for de fire offentlige services, oplever borgerne højest kvalitet inden for sundhedsområdet og børnepasning, hvorimod de inden for ældrepleje og folkeskole oplever den laveste kvalitet.

Figur 8. Andele, der oplever høj kvalitet i offentlig service. Andele, der har svaret 'Meget ofte' eller 'Altid'. Procent.



Note: Der er statistisk signifikant forskel imellem alle velfærdsområder, med undtagelse af forskellen mellem 'Børnepasning' og 'Sundhedsområdet'. Antal observationer: Folkeskolen (n=1.361), Børnepasning (n=1.234), Ældrepleje (n=1.356), Sundhedsområdet (n=1.671).

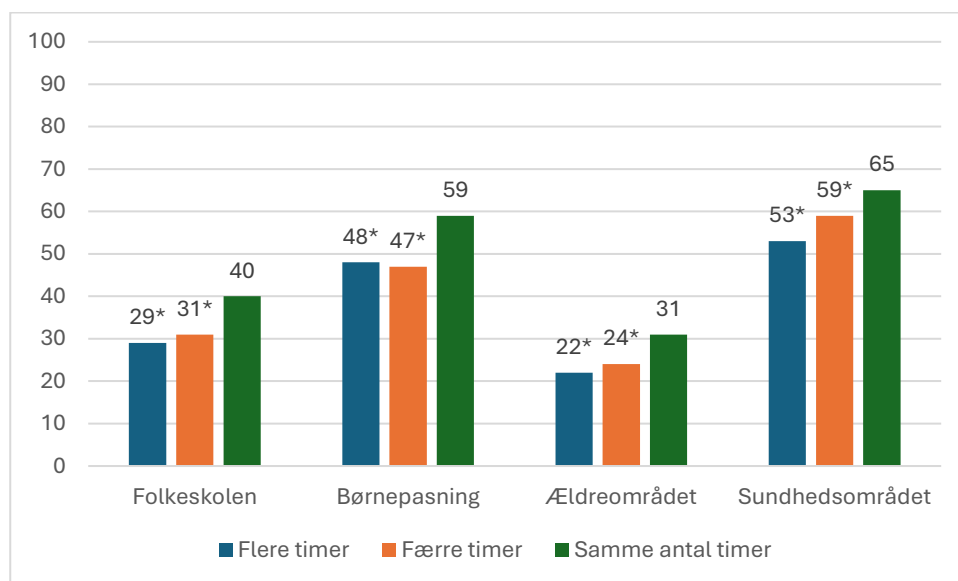
Sammenlignet med Figur 6, er det tydeligt, at der er en lavere andel, der *oplever* høj kvalitet i den offentlige service, sammenlignet med hvor stor en andel, der altid eller meget ofte *forventer* høj kvalitet i offentlig service. På tværs af alle velfærdsområder (ikke vist her), er der statistisk signifikante forskelle imellem forventninger og oplevelser af den offentlige service. Denne forskel er særligt udtalt for ældrepleje og folkeskolen.

Opdelt efter ønsker til arbejdstid viser figur 9, at de borgere, der ønsker at ændre deres arbejdstid, enten ved at arbejde flere eller færre timer, i lavere grad oplever høj kvalitet i den offentlige service end dem, der ønsker at beholde deres nuværende arbejdstid. Dette mønster ses på tværs af alle fire undersøgte velfærdsområder.

Blandt de borgere, der gerne vil arbejde færre timer, er der en lavere andel, som oplever høj kvalitet på folkeskoleområdet og inden for børnepasning, sammenlignet med dem, der ønsker at arbejde flere timer. For sundhedsområdet er tendensen dog den modsatte. Her oplever de borgere, der vurderer kvaliteten som høj, oftere et ønske om at arbejde færre timer.

Yderligere analyser viser, at forskellene på sundhedsområdet blandt andet kan forklares ved kønsforskelle. Mænd oplever i højere grad end kvinder, at kvaliteten af de offentlige velfærdsydelser er høj, og mænd har generelt en større præference for at arbejde flere timer end kvinder (jf. tabel 1).

Figur 9: Andele, der oplever høj kvalitet i offentlig service, fordelt på områder og arbejdstidsønsker. Andele, der har svaret 'Meget ofte' eller 'Altid'. Procent.

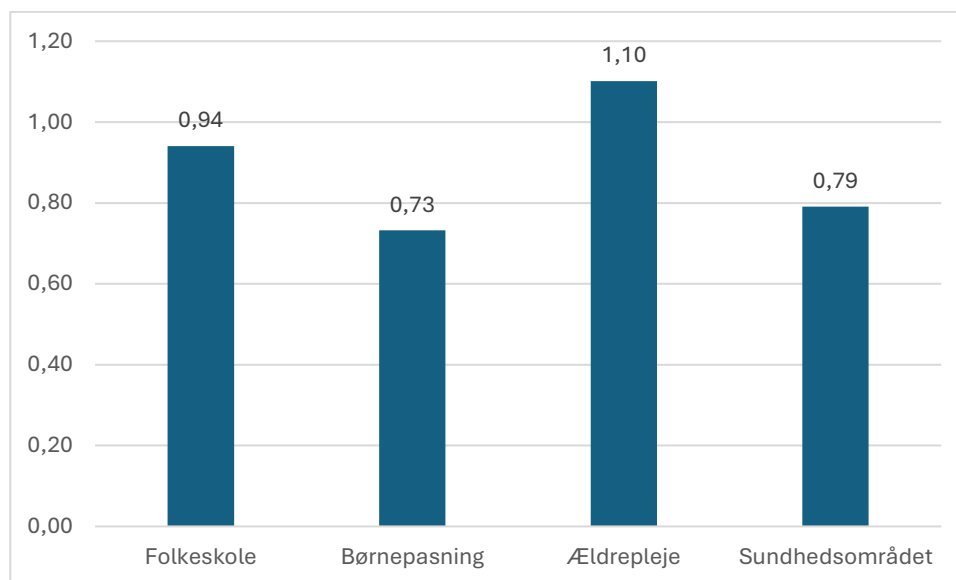


Note: * angiver statistisk signifikant forskel på kategorien og kategorien "samme antal timer". Der er ikke statistisk signifikant forskel mellem ønsker om flere timer og ønsker om færre timer. Antal observationer: Folkeskolen (n=1.361), Børnepasning (n=1.234), Ældrepleje (n=1.356), Sundhedsområdet (n=1.671).

4.2.3 Borgernes be- eller afkræftelse af forventninger og arbejdstidsønsker

Figur 10 viser forskellene imellem den forventede kvalitet og den oplevede kvalitet i offentlig service, fordelt på de fire områder. Figuren viser mængden af be – eller afkræftelse af borgernes forventninger, når der tages højde for deres oplevelser. En positiv værdi, er ensbetydende med større afkræftelse af forventninger, hvilket ifølge Expectation-Disconfirmation Model vil føre til lavere tilfredshed. Når vi fratrækker den oplevede kvalitet fra forventningerne om høj kvalitet i offentlig service, så er der også generelt tale om afkræftelse af forventningerne. Dette gør sig gældende for alle fire udvalgte områder af offentlig services. Herfra kalder vi det derfor ikke be – eller afkræftelse, men kun for afkræftelse, da vi finder det på tværs af alle velfærdsområder.

Figur 10: Afkræftelse af forventninger. Forskellen imellem forventet kvalitet og oplevet kvalitet



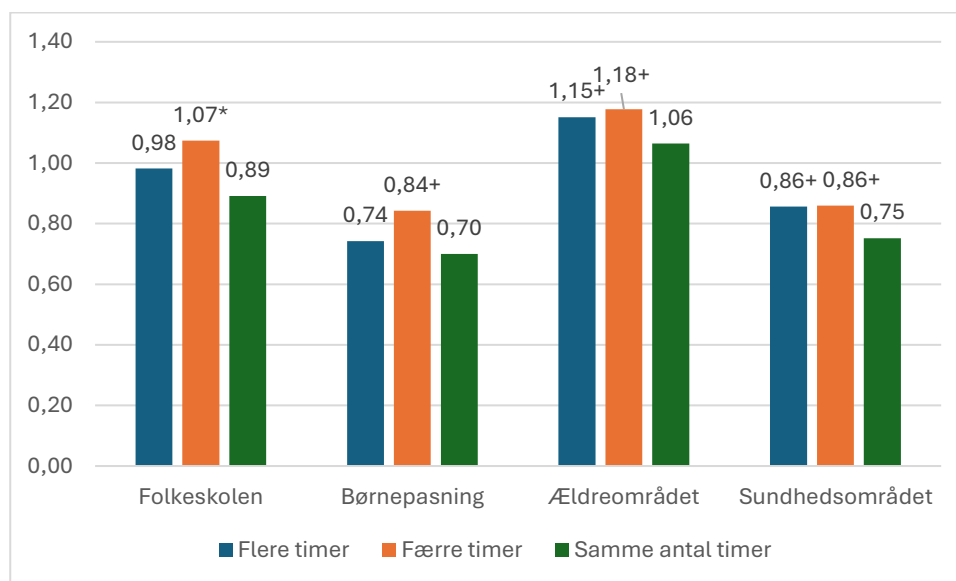
Note: Der er statistisk signifikant forskel imellem alle velfærdsområder. Antal observationer: Folkeskolen (n=1.351), Børnepasning (n=1.224), Ældrepleje (n=1.348), Sundhedsområdet (n=1.661).

Der er dog tale om større forskelle for ældrepleje og folkeskolen, sammenlignet med de to øvrige velfærdsområder.

Figur 11 viser afkræftelsen af forventninger, fordelt på velfærdsområder og arbejdstidsønsker. Den største forskel imellem forventet kvalitet og oplevet kvalitet findes inden for ældrepleje hos gruppen af borgere, der ønsker færre arbejdstimer. Her er der mere end et helt points forskel på den forventede og oplevede kvalitet. Lidt lavere er den for den gruppe af borgere, der ønsker flere timer, men stadig med mere end 1 points forskel mellem den forventede og oplevede kvalitet i servicen i ældrepleje. Tilsvarende findes for folkeskolen.

Som tidligere beskrevet, er der mindre grad af afkræftelse for de borgere, der ønsker at bevare de samme antal arbejdstimer, hvilket tyder på, at der for denne gruppe er sammenhæng mellem den forventede og oplevede kvalitet i offentlig services.

Figur 11: Afkræftelse af forventninger. Forskellen imellem forventet kvalitet og oplevet kvalitet. Fordelt på områder og arbejdstidsønsker.



Note: * angiver statistisk signifikant forskel på kategorien og kategorien "samme antal timer". + = statistisk signifikant på et 10 %-signifikans niveau. Antal observationer: Folkeskolen (n=1.351), Børnepasning (n=1.224), Ældrepleje (n=1.348), Sundhedsområdet (n=1.661).

Generelt har borgerne højere forventninger til kvalitet i forhold til, hvilken kvalitet de oplever i offentlige services. Dette gør sig gældende på tværs af alle fire velfærdsområder. Denne forskel er størst blandt borgere, der ønsker færre arbejdstimer.

4.2.3.1 Be- eller afkræftelse af forventninger og arbejdstidsønsker på tværs af borgergrupper

Vi undersøger yderligere, om der er en sammenhæng imellem ønskerne til arbejdstid og afkræftelse af forventninger inden for de udvalgte velfærdsområder, og om den er særlig for forskellige grupper af borgere.

Vi anvender multinomial logit-modeller til at undersøge, om borgerne ønsker at arbejde flere timer, færre timer eller det samme antal timer som nu, når der samtidig tages højde for køn, alder, uddannelse, husstandsindkomst, antal timer i lønnet arbejde, regioner, om man har hjemmeboende børn, selv har, eller har et familiemedlem, der har behov for hjælp til daglige gøremål og om man har nedsat arbejdstiden frivilligt inden for det seneste halve år. Modellen anvendes til at beregne sandsynlighederne for at borgerne træffer et valg imellem tre forskellige muligheder: arbejde 1) flere timer, 2) færre timer eller 3) det samme antal timer som nu. For at gøre modellerne tolkelige, så sættes kategorien "samme antal timer", til at være referencen og som det sandsynlighederne beregnes op i mod.

I alle modellerne, anvender vi mål for be- eller afkræftelse af forventningerne inden for de fire udvalgte velfærdsområder. Samtidig kontrollerer vi for køn, alder, husstandsindkomst, uddannelse, antal timer ugentlige i lønnet arbejde, region, børnefamilier, om der er behov for hjælp til daglige gøremål samt hvorvidt borgerne frivilligt har nedsat arbejdstiden. Det giver også mulighed for at vi kan undersøge sammenhængen mellem de forskellige karakteristika ved borgerne og deres valg af arbejdstid. Det vil sige, at vi kan undersøge vores resultater for forskellige grupper af borgere, som f.eks. børnefamilier. Vi laver en model for hvert velfærdsområde. Det skal understreges, at modellerne ikke anvendes til kausale forudsigelser, men snarere til at afdække forhold, der ikke lader sig vise i de tidligere præsenterede analyser.

Resultaterne af disse analyser fremgår af appendikstabel A1, A2, A3 og A4. I mange af analyserne, vil der være overlappende resultater. Det skyldes at vi, som nævnt, kun udskifter en enkelt variabel, som er be- eller afkræftelse af forventninger inden for de enkelte velfærdsområder. Vi kommenter derfor kun på forskelle imellem modellerne efter den første model er præsenteret.

Tabel A1 viser sammenhængen mellem borgernes ønske om at arbejde flere, færre eller det samme antal timer som nu, når der tages højde for afkræftelse af forventninger til **folkeskolen**. Resultaterne peger på, en sammenhæng i mellem borgernes oplevelse af at få afkræftet forventningerne og ønsket om færre arbejdstimer. Samtidig viser tabellen, at mænd oftere end kvinder ønsker at arbejde flere timer, og at borgere med gymnasial, kort, mellemlang eller lang videregående uddannelse, sammenlignet med grundskoleuddannelse, ligeledes oftere ønsker at øge deres arbejdstid. Sandsynligheden for at ønske at arbejde flere timer falder med alderen. Desuden fremgår det, at personer, der allerede arbejder mange timer, oftere ønsker at reducere deres arbejdstid. Borgere med børn under 7 år har større tilbøjelighed til at ville arbejde færre timer, mens borgere med børn mellem 7 og 17 år oftere ønsker at arbejde mere.

Tabel A2 omhandler **børnepasning** og viser overordnet det samme mønstre som beskrevet ovenfor, men med enkelte forskelle. Tabellen viser en sammenhæng mellem indkomstniveau og arbejdstidsønsker, idet sandsynligheden for at ønske flere arbejdstimer er lavere blandt borgere med højere indkomst. Tabellen indikerer desuden en sammenhæng mellem familietype og arbejdstidspræferencer, hvor borgere med børn under 7 år oftere angiver et ønske om at reducere deres arbejdstid. For borgere med børn i alderen 7 til 17 år findes der derimod ikke en tilsvarende tydelig tendens i retning af et ønske om flere arbejdstimer.³

³ Yderligere analyser af interaktioner imellem afkræftelse af forventninger den offentlige service med børnepasning og børnefamilier viser ikke nogen tegn på forøget sandsynlighed for at vælge hverken flere eller færre arbejdstimer, i forhold til samme antal arbejdstimer.

I tabel A3, der omhandler be- eller afkræftelse af forventninger til **ældreplejen**, fremkommer resultater, dog uden statistisk sikker sammenhæng mellem be- eller afkræftelse og arbejdstidsønsker, der svarer til dem, der blev præsenteret for folkeskolen⁴.

Tabel A4 vedrører **sundhedsområdet** og viser, at sandsynligheden for at ønske at arbejde flere timer stiger, jo større afkræftelse af forventningerne til området borgerne har. Dette mønster fremtræder, når der kontrolleres for baggrundsvariabler. Desuden viser tabellen, at borgere med børn i alderen 7 til 17 år oftere ønsker at arbejde flere timer⁵.

Samlet set viser analyserne, at variationen i arbejdstidsønsker kun i begrænset omfang er sammenhængende med hvorvidt borgerne selv er brugere af de pågældende velfærdsområder. Med undtagelse af børnepasning og folkeskoleområdet, hvor borgere med børn under 7 år oftere ønsker at arbejde færre timer, afspejler mønstrene i stedet borgernes generelle opfattelser af velfærdsservicens kvalitet.

4.2.3.1 Baggrundsoplysninger og be- eller afkræftelse af forventninger

For at undersøge de bagvedliggende mekanismer, så ser afslutningsvist på, hvad der hænger sammen med borgernes afkræftelse af forventningerne inden for de fire velfærdsområder.

Tabel 2 viser den gennemsnitlige afkræftelse af forventningerne for de fire velfærdsområder, fordelt på køn, alder, husstandsindkomst, uddannelse, antal timer ugentlige i lønnet arbejde, region, børnefamilier, om der er behov for hjælp til daglige gøremål samt hvorvidt borgerne frivilligt har nedsat arbejdstiden.

Tabellen viser, at mænd generelt oplever en lavere grad af afkræftelse af forventninger end kvinder på tværs af velfærdsområderne. Det betyder, at mænd i højere grad oplever, at deres forventninger til kvalitet bliver indfriet, hvilket oftest fører til højere tilfredshed med servicen. Ser man på aldersgrupper, har borgere mellem 45 og 54 år en lavere grad af afkræftelse af forventninger end de 25-34-årige, særligt inden for ældrepleje og sundhed. I forhold til indkomst ses der en tendens til, at graden af afkræftelse falder og dermed mindre forskel på forventninger og oplevelser, jo højere husholdningsindkomsten er,

⁴ Yderligere analyser af interaktioner imellem afkræftelse af forventninger den offentlige service i ældrepleje og eget eller nært familiemedlems behov for hjælp til daglige gøremål, viser ikke nogen tegn på forøget sandsynlighed for at vælge hverken flere eller færre arbejdstimer, i forhold til samme antal arbejdstimer.

⁵ Yderligere analyser af interaktioner imellem afkræftelse af forventninger den offentlige service sundhedsområdet og eget eller nært familiemedlems behov for hjælp til daglige gøremål, og yderligere en model, hvor der inddrages husstandsindkomst, viser ikke nogen tegn på forøget sandsynlighed for at vælge hverken flere eller færre arbejdstimer, i forhold til samme antal arbejdstimer.

når det gælder børnepasning. På ældreområdet har borgere med en husstandsindkomst over 700.000 kroner en lavere grad af afkræftelse end borgere med en indkomst under 250.000 kroner.

Yderligere analyser (ikke vist), hvor der kontrolleres for alle ovenstående forhold samtidigt i en lineær regressionsmodel, bekræfter de ovenstående sammenhænge.

Tabel 2: Afkræftelse af forventningerne for folkeskolen, børnepasning, ældrepleje og sundhedsområdet, fordelt på køn, højest fuldførte uddannelse, husstandsindkomst, alder, antal ugentlige timer i lønnet arbejde, region, behov for hjælp til daglige gøremål og børnefamilier. Gennemsnit.

	Folkeskole	Sig.	Børnepasning	Sig.	Ældrepleje	Sign.	Sundhedsområdet	Sig.
Køn								
Kvinde (ref.)	1,08		0,89		1,24		0,92	
Mand	0,81	s	0,58	s	0,95	s	0,66	s
Alder								
25-34 (ref.)	0,98		0,81		1,22		0,87	
35-44	0,87		0,74		1,19		0,86	
45-54	0,95		0,70		1,03	s	0,75	s
55-66	0,89		0,72		1,04		0,75	
67-74	1,02		0,51		0,95		0,53	
Højest fuldførte uddannelse								
Grundskole (ref.)	0,84		0,55		0,94		0,66	
Gymnasial udd.	1,01		0,87		1,12		0,9	
Erhvervsfaglig	0,96		0,76		1,14		0,84	
KVU	1,05		0,80		1,14		0,84	
MVU	0,93		0,72		1,14		0,74	
LVU	0,86		0,66		0,98		0,71	
Husstandsindkomst								
Under 250.000 (ref.)	1,10		1,18		1,50		0,92	
250-399.999	0,89		0,75	s	1,12		0,75	
400-699.999	0,99		0,71	s	1,13		0,82	
700-999.999	0,88		0,69	s	1,04	s	0,74	
Mere end 1. mio. kr.	0,97		0,69	s	0,96	s	0,74	
Ukendt	0,90		0,81		1,19		0,86	
Antal timer i lønnet arbejde om ugen								
8-20 timer (ref.)	0,89		0,60		1,07		0,71	
21-30 timer	0,90		0,71		1,07		0,82	
31-36 timer	0,88		0,70		0,99		0,76	
37 timer	0,93		0,75		1,14		0,79	
38-48 timer	0,98		0,75		1,03		0,74	
49+ timer	1,23		0,77		1,08		0,95	

Region				
Nordjylland (ref.)	0,98	0,79	1,14	0,88
Midtjylland	0,91	0,73	1,07	0,75
Syddanmark	0,90	0,60	1,03	0,71
Hovedstaden	0,95	0,77	1,10	0,80
Sjælland	0,97	0,78	1,21	0,86
Hjemmeboende børn				
Ingen under 18 år (ref.)	0,93	0,73	1,08	0,76
Under 7 år	0,90	0,67	1,19	0,81
7-17-årige	0,97	0,76	1,08	0,85
Har selv eller et nærtstående familiemedlem behov for hjælp til daglige gøremål				
Ja (ref.)	0,84	0,73	1,08	0,80
Nej	0,97	s	0,73	1,10
Frivilligt nedsat arbejdstid inden for det seneste halve år				
Ingen nedsat tid (ref.)	0,94	0,74	1,11	0,79
Har nedsat tid	0,94	0,62	0,97	0,77

Note: s angiver statistisk signifikante sammenhænge. Ref. angiver referencekategori i forhold til testen. For overblikkets skyld, er sammenhænge, der ikke er statistisk signifikante (n.s.), ikke angivet i tabellen. Antal observationer: Folkeskolen (n=1.349-1.351), Børnepasning (n=1.221-1.224), Ældrepleje (n=1.345-1.348), Sundhedsområdet (n=1.657-1.661).

5. KONKLUSION

Med udgangspunkt i Expectation-Disconfirmation Model har vi undersøgt borgernes forventninger til høj kvalitet i offentlige services og deres oplevelser af høj kvalitet i offentlige services, samt forskellen mellem disse, også kaldet be- eller afkræftelse.

Resultaterne viser, at et flertal af danskerne, omkring to tredjedele, ønsker at bevare deres nuværende arbejdstid, mens omtrent en femtedel ønsker at arbejde færre timer og en tilsvarende andel ønsker at arbejde flere timer.

Sammenligninger mellem borgernes forventninger til og oplevelser af kvaliteten i offentlige velfærdssydelser viser, at forventningerne generelt ligger højere end de faktiske oplevelser. Dette gælder på tværs af alle områderne, børnepasning, folkeskole, ældrepleje og sundhed, og indebærer en generel afkræftelse af forventningerne.

Der er en højere andel borgere, der forventer høj kvalitet på tværs af alle fire undersøgte velfærdsområder, end andelen af borger, der oplever høj kvalitet. Det fører til en højere utilfredshed med offentlige services.

Vi finder, at særligt mænd har lavere grad af afkræftelse af deres forventninger og samtidig vil de i højere grad end kvinder gerne arbejde flere timer. Dette kan hænge sammen med at mænd har lavere forventninger til servicen end kvinder har, og derfor også har mindre forskel på forventninger og oplevelser. Borgere med børn under 7 år ønsker i højere grad at arbejde færre timer, hvis der er en afkræftelse af forventninger på folkeskoleområdet eller børnepasning.

Når vi sammenholder borgernes tilfredshed med offentlige services med deres arbejdstidsønsker, ser vi en sammenhæng, hvor de borgere der har et misforhold mellem forventninger og oplevelser, også er de borgere, der i højere grad ønsker at reducere deres arbejdstid. Omvendt, de borgere, hvor oplevelsen med kvaliteten i offentlige services lever op til forventningerne, er også de borgere der ønsker at besvare deres nuværende arbejdstid eller arbejde mere.

Sammenhængen mellem denne afkræftelse mellem forventninger og oplevelser af offentlig service og arbejdstidsønsker varierer dog mellem velfærdsområderne. For omsorgsrelaterede services som folkeskole og ældrepleje ser vi, at borgere med lavere oplevet kvalitet oftere ønsker at arbejde færre timer.

På andre områder, særligt sundhedsvæsenet, ses det modsatte mønster, hvor borgere med lav tilfredshed udtrykker oftere et ønske om at arbejde flere timer.

Samlet peger resultaterne på, at der er en sammenhæng mellem oplevet kvalitet i offentlige services og borgernes arbejdstidspræferencer, men at sammenhængen ikke er entydig.

Denne sammenhæng kan indikere at tilfredshed med kvaliteten af offentlige services kan være væsentlige for at sikre stabilt arbejdstidsudbud. Denne sammenhæng er særligt på velfærdsområder, der er knyttet til områder, hvor borgerne har lettere ved selv at overtage noget af servicen, så som folkeskole og ældrepleje.

6. REFERENCER

- Andersen, S. C., & Larsen, M. H. (2016). Cognitive Biases in Performance Evaluations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 26(4), 647- 662. DOI: 10.1093/jopart/muv036 .
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of 'good governance': Difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 329-343.
- Bonke, J. & Christensen, A. E. W. (2018). Hvordan bruger danskerne tiden? Rockwool Fonden. Forskningsenheden. 2018; 1. udgave. 1. oplag.
- BUPL (2023). [Bekymring for kvaliteten i børns institutioner får forældre til at gå ned i tid | BUPL](#)
- Christensen, T., & Lægreid, P. (2005). Trust in government: The relative importance of service satisfaction, political factors, and demography. *Public performance & management review*, 28(4), 487-511.
- Danmarks Statistik (2023). Arbejdskraftundersøgelsen, 3. kv. 2023. [Arbejdskraftundersøgelsen \(kv.\) 3. kv. 2023 \(dst.dk\)](#)
- Danmarks Statistik (2024). Arbejdskraftundersøgelsen, 1. kv. 2024. [Arbejdskraftundersøgelsen \(kv.\) 1. kv. 2024](#)
- Hjortskov, M. (2018). Borgernes tilfredshed med offentlig service – et spørgsmål om kvalitet og forventninger? *Politica*, 50. årg., nr. 3 2018, pp. 326-344.
- Hjortskov, M. (2019). Citizen Expectations and Satisfaction Over Time: Findings From a Large Sample Panel Survey of Public School Parents in Denmark. *American Review of Public Administration*, 49(3), 353-371. <https://doi.org/10.1177/0275074018765822>
- Hjortskov, M (2020). Interpreting expectations: Normative and predictive expectations from the citizens' viewpoint. (2020). *Journal of Behavioral Public Administration*, 3(1).
- Jakobsson, N., Kotsadam, A., & Szebehely (2013). Informal eldercare and care for disabled children in the Nordic countries: prevalence and relation to employment. *Nordic Journal of Social Research*. Vol. 4.
- Jonassen, A.B. (2023). *Er arbejdstiden virkelig faldende?* Indlæg, ROCKWOOL FONDENS Forskningsenhed.
- Kotsadam, A. (2011). Does Informal Eldercare Impede Women's Employment? The Case of European Welfare States. *Feminist Economics*, 17(2).
- Lindeberg, N.H., Bjerre, L.B., Hansen, A.T., Vixø, K., Lundby, A., Jakobsen, F.D., Friis-Hansen, M. (2025). *Kvalitet i dagtilbud. National undersøgelse af kvalitet i pædagogiske læringsmiljøer og rammer i kommunale daginstitutioner for 3-5-årige børn*. VIVE - Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd. København.
- Oliver, R.L. (2010). *Satisfaction: A behavioral perspective on the customer*. 2. udgave. Armonk, NY: M.E. Sharpe.
- Peeters, R., Gofen, A., & Meza, O. (2020). Gaming the system: Responses to dissatisfaction with public services beyond exit and voice. *Public Administration*, 98(4), 824-839.
- Van Ryzin, G. G. (2004). Expectations, performance, and citizen satisfaction with urban services. *Journal of policy analysis and management*, 23(3), 433-448.

Van Ryzin, G. G. (2013). An experimental test of the expectancy-disconfirmation theory of citizen satisfaction. *Journal of Policy Analysis and Management*, 32(3), 597-614.

APPENDIKS

Tabel A1: Multinomial logistisk regression. Logit og t-statistik i parentes. Arbejdstidsønsker og forskelle imellem forventninger og oplevelser af service af høj kvalitet - Folkeskolen.

	Flere timer, tjene mere	Færre timer, tjene mindre	Samme antal timer (ref.)
Forskelle imellem forventninger og oplevelse af service af høj kvalitet - folkeskolen	0,111	0,140*	
Køn			
Kvinde (ref.)			
Mand	0,749*** (4,61)	-0,206 (-1,24)	
Højest fuldførte uddannelse			
Grundskole (ref.)			
Gymnasial udd.	1,317* (2,58)	0,436 (0,88)	
Erhvervsfaglig	0,742 (1,73)	-0,225 (-0,58)	
KVU	1,004* (2,05)	-0,0530 (-0,11)	
MVU	1,028* (2,29)	0,00894 (0,02)	
LVU	1,000* (2,23)	-0,221 (-0,54)	
Alder			
25-34 (ref.)			
35-44	-0,604* (-2,44)	0,290 (1,11)	
45-54	-0,552** (-2,65)	0,129 (0,55)	
55-66	-0,789** (-3,14)	0,141 (0,52)	
67-74	-1,684** (-2,88)	0,343 (0,69)	
Husstandsindkomst			
Under 250.000 (ref.)			
250-399.999	-0,561 (-1,37)	0,122 (0,18)	
400-699.999	-0,551 (-1,38)	0,775 (1,17)	
700-999.999	-0,819* (-2,00)	0,847 (1,28)	
Mere end 1. mio. kr.	-0,778 (-1,81)	0,378 (0,56)	
Ukendt	-0,893* (-2,08)	-0,0574 (-0,08)	
Antal timer i lønnet arbejde om ugen			

8-20 timer (ref.)		
21-30 timer	-0,613 (-1,79)	1,272 (1,91)
31-36 timer	-0,620 (-1,82)	1,769** (2,73)
37 timer	-0,857*** (-3,31)	1,765** (2,90)
38-48 timer	-1,021** (-3,25)	1,714** (2,70)
49+ timer	-1,051* (-2,17)	2,376*** (3,42)
Region		
Nordjylland (ref.)		
Region Midtjylland	0,117 (0,41)	0,243 (0,79)
Region Syddanmark	0,157 (0,55)	0,0628 (0,20)
Region Hovedstaden	-0,0100 (-0,04)	0,433 (1,48)
Region Sjælland	-0,207 (-0,68)	-0,125 (-0,38)
Hjemmeboende børn		
Ingen under 18 år (ref.)		
Under 7 år	0,229 (0,97)	0,582* (2,34)
7-17 årige	0,366* (2,05)	0,0280 (0,14)
Frivilligt nedsat arbejdstid inden for det seneste halve år		
Ingen nedsat tid (ref.)		
Nej	0,150 (0,85)	-0,00730 (-0,04)
Konstant	-0,872 (-1,48)	-3,875*** (-4,05)
Antal observationer		1.349

Note: * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

Tabel A2: Multinomial logistisk regression. Logit og t-statistik i parentes. Arbejdstidsønsker og forskelle imellem forventninger og oplevelser af service af høj kvalitet - Børnepasning.

	Flere timer, tjene mere	Færre timer, tjene mindre	Samme antal timer (ref.)
Forskelle imellem forventninger og oplevelse af service af høj kvalitet - Børnepasning	0,0843 (1,12)	0,136 (1,70)	
Køn			

Kvinde (ref.)		
Mand	0,742*** (4,35)	-0,199 (-1,13)
Højest fuldførte uddannelse		
Grundskole (ref.)		
Gymnasial udd.	0,952 (1,88)	0,108 (0,20)
Erhvervsfaglig	0,329 (0,82)	-0,201 (-0,50)
KVU	0,446 (0,94)	-0,0175 (-0,04)
MVU	0,597 (1,39)	0,0666 (0,16)
LVU	0,634 (1,50)	-0,188 (-0,44)
Alder		
25-34 (ref.)		
35-44	-0,637* (-2,47)	0,146 (0,52)
45-54	-0,388 (-1,72)	0,312 (1,21)
55-66	-0,640* (-2,36)	0,245 (0,82)
67-74	-1,719** (-2,91)	0,333 (0,62)
Husstandsindkomst		
Under 250.000 (ref.)		
250-399.999	-0,547 (-1,21)	0,851 (0,79)
400-699.999	-0,641 (-1,44)	1,482 (1,40)
700-999.999	-0,907* (-1,99)	1,449 (1,36)
Mere end 1. mio. kr.	-1,052* (-2,19)	1,084 (1,01)
Ukendt	-0,978* (-2,06)	0,618 (0,57)
Antal timer i lønnet arbejde om ugen		
8-20 timer (ref.)		
21-30 timer	-0,550 (-1,57)	1,225 (1,82)
31-36 timer	-0,804* (-2,23)	1,349* (2,03)
37 timer	-0,941*** (-3,47)	1,563* (2,54)
38-48 timer	-0,909** (-2,80)	1,587* (2,47)
49+ timer	-0,965 (-1,95)	2,303** (3,27)
Region		
Nordjylland (ref.)		
Region Midtjylland	0,123	0,301

	(0,43)	(0,92)
Region Syddanmark	0,162	0,139
	(0,56)	(0,42)
Region Hovedstaden	0,0374	0,511
	(0,13)	(1,66)
Region Sjælland	-0,269	0,0173
	(-0,86)	(0,05)
Hjemmeboende børn		
Ingen under 18 år (ref.)		
Under 7 år	0,265	0,697**
	(1,09)	(2,65)
7-17 årige	0,381*	0,108
	(2,03)	(0,52)
Frivilligt nedsat arbejdstid inden for det seneste halve år		
Ingen nedsat tid (ref.)		
Nej	0,246	-0,0780
	(1,31)	(-0,41)
Konstant	-0,449	-4,524***
	(-0,74)	(-3,55)
Antal observationer		1.221

Note: * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

Tabel A3: Multinomial logistisk regression. Logit og t-statistik i parentes. Arbejdstidsønsker og forskelle imellem forventninger og oplevelser af service af høj kvalitet - Ældrepleje.

	Flere timer, tjene mere	Færre timer, tjene mindre	Samme antal timer (ref.)
Forskelle imellem forventninger og oplevelse af service af høj kvalitet - Ældrepleje	0,0821	0,0748	
	(1,33)	(1,16)	
Køn			
Kvinde (ref.)			
Mand	0,757***	-0,284	
	(4,69)	(-1,73)	
Højest fuldførte uddannelse			
Grundskole (ref.)			
Gymnasial udd.	0,823	0,449	
	(1,76)	(0,89)	
Erhvervsfaglig	0,294	-0,00747	
	(0,80)	(-0,02)	
KVU	0,478	0,0740	
	(1,08)	(0,16)	
MVU	0,566	0,196	
	(1,42)	(0,46)	
LVU	0,622	0,0292	

	(1,59)	(0,07)
Alder		
25-34 (ref.)		
35-44	-0,558*	0,322
	(-2,23)	(1,20)
45-54	-0,514*	0,228
	(-2,43)	(0,94)
55-66	-0,726**	0,330
	(-2,91)	(1,23)
67-74	-1,821**	0,271
	(-3,16)	(0,55)
Husstandsindkomst		
Under 250.000 (ref.)		
250-399.999	-0,395	0,671
	(-0,98)	(0,85)
400-699.999	-0,551	1,239
	(-1,40)	(1,61)
700-999.999	-0,838*	1,141
	(-2,06)	(1,48)
Mere end 1. mio. kr.	-0,857*	0,919
	(-1,98)	(1,17)
Ukendt	-0,816	-0,0749
	(-1,93)	(-0,09)
Antal timer i lønnet arbejde om ugen		
8-20 timer (ref.)		
21-30 timer	-0,809*	1,162
	(-2,32)	(1,96)
31-36 timer	-0,738*	1,696**
	(-2,17)	(2,96)
37 timer	-0,801***	1,637**
	(-3,29)	(3,07)
38-48 timer	-0,927**	1,649**
	(-3,09)	(2,95)
49+ timer	-0,743	2,336***
	(-1,66)	(3,73)
Region		
Nordjylland (ref.)		
Region Midtjylland	0,0357	-0,100
	(0,13)	(-0,34)
Region Syddanmark	0,0652	-0,284
	(0,23)	(-0,95)
Region Hovedstaden	-0,0366	0,131
	(-0,13)	(0,48)
Region Sjælland	-0,161	-0,227
	(-0,53)	(-0,74)
Hjemmeboende børn		
Ingen under 18 år (ref.)		
Under 7 år	0,253	0,588*
	(1,06)	(2,32)
7-17 årige	0,349	0,0175

	(1,88)	(0,09)
Frivilligt nedsat arbejdstid inden for det seneste halve år		
Ingen nedsat tid (ref.)		
Nej	0,210 (1,22)	-0,00402 (-0,02)
Konstant	-0,515 (-0,92)	-4,042*** (-4,04)
Antal observationer		1.345

Note: * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

Tabel A4: Multinomial logistisk regression. Logit og t-statistik i parentes. Arbejdstidsønsker og forskelle imellem forventninger og oplevelser af service af høj kvalitet - sundhedsområdet.

	Flere timer, tjene mere	Færre timer, tjene mindre	Samme antal timer (ref.)
Forskelle imellem forventninger og oplevelse af service af høj kvalitet - Sundhedsområdet	0,145*	0,123	
	(2,14)	(1,69)	
Køn			
Kvinde (ref.)			
Mand	0,730*** (4,99)	-0,226 (-1,55)	
Højest fuldførte uddannelse			
Grundskole (ref.)			
Gymnasial udd.	0,847 (1,93)	0,0763 (0,18)	
Erhvervsfaglig	0,440 (1,24)	-0,226 (-0,69)	
KVU	0,709 (1,70)	0,0233 (0,06)	
MVU	0,729 (1,92)	0,0170 (0,05)	
LVU	0,733 (1,96)	-0,0998 (-0,28)	
Alder			
25-34 (ref.)			
35-44	-0,582** (-2,58)	0,139 (0,58)	
45-54	-0,543** (-2,84)	0,0397 (0,19)	
55-66	-0,737** (-3,24)	0,279 (1,20)	
67-74	-1,735*** (-3,34)	0,507 (1,23)	
Husstandsindkomst			
Under 250.000 (ref.)			
250-399.999	-0,369	0,533	

	(-1,01)	(0,81)
400-699.999	-0,433	1,036
	(-1,23)	(1,63)
700-999.999	-0,769*	1,017
	(-2,11)	(1,59)
Mere end 1. mio. kr.	-0,727	0,701
	(-1,89)	(1,08)
Ukendt	-0,831*	0,236
	(-2,19)	(0,36)
Antal timer i lønnet arbejde om ugen		
8-20 timer (ref.)		
21-30 timer	-0,687*	1,215*
	(-2,22)	(2,27)
31-36 timer	-0,669*	1,873***
	(-2,18)	(3,64)
37 timer	-0,906***	1,730***
	(-4,07)	(3,62)
38-48 timer	-0,880**	1,763***
	(-3,19)	(3,49)
49+ timer	-0,640	2,246***
	(-1,60)	(3,94)
Region		
Nordjylland (ref.)		
Region Midtjylland	0,142	0,183
	(0,54)	(0,68)
Region Syddanmark	0,258	-0,0256
	(0,98)	(-0,09)
Region Hovedstaden	0,0971	0,369
	(0,38)	(1,45)
Region Sjælland	-0,0765	-0,113
	(-0,27)	(-0,39)
Hjemmeboende børn		
Ingen under 18 år (ref.)		
Under 7 år	0,294	0,353
	(1,34)	(1,51)
7-17 årige	0,437**	-0,0492
	(2,61)	(-0,27)
Frivilligt nedsat arbejdstid inden for det seneste halve år		
Ingen nedsat tid (ref.)		
Nej	0,168	0,0356
	(1,03)	(0,22)
Konstant	-0,841	-3,933***
	(-1,62)	(-4,61)
Antal observationer		1.657

Note: * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$