

Helle Ørsted Nielsen og Vibeke Lehmann Nielsen

Jo større administrative byrder, desto mere bliver det, som myndighederne siger ... Vi orker ikke andet. Eller?

Artiklen undersøger sammenhængen mellem borgernes opfattelse af administrative byrder og deres adfærd i interaktioner med offentlige myndigheder. Traditionelt forventes stor byrdeopfattelse at føre til passiv adfærd (*flight*). Artiklen argumenterer dog for, at byrder også kan fremkalde følelsesbaserede reaktioner som *fight* eller *befriend*. Undersøgelsen viser, at større byrdeopfattelse fører til mere fight-reaktion og mindre passivitet. Det er kun for ressourcestærke borgere, at stor byrdeopfattelse fører til passivitet. Det er dog værd at bemærke, at flere ressourcer generelt medfører mindre byrdeopfattelse. Så udover at fight er en mere sandsynlig reaktion på store opfattede administrative byrder end flight, så peger resultaterne på en social skævhed i byrdeopfattelse og adfærd.

Nøgleord: administrative byrder, interaktion med offentlige myndigheder, borgeradfærd, social skævhed, flight, fight or befriend

Det er en fremtrædende hypotese i litteraturen, at borgere både oplever og håndterer administrative byrder forskelligt, og det er en central forventning, at mindre ressourcestærke borgere typisk opfatter byrderne som større og har vanskeligere ved at håndtere de barrierer, som de administrative byrder skaber i mødet med det offentlige (Bækgaard, 2023). Men som påpeget af Masood og Nisar (2021), er der relativt lidt forskning, der analyserer, hvordan borgere konkret håndterer byrdefulde interaktioner med det offentlige.

Som bidrag til litteraturen om administrative byrder fokuserer nærværende artikel for det første på, om borgernes opfattelse af byrder i interaktioner med offentlige myndigheder – specifikt danske kommunale byggemyndigheder – afspejler ressourceforskelle. Således at jo færre ressourcer man har, desto mere byrdefuldt et billede har man af interaktioner med byggemyndighederne. Dernæst fokuserer artiklen på borgernes opfattelse af administrative byrder som mulig determinant for deres adfærd i interaktioner med de kommunale byggemyndigheder.

Vi undersøger, om borgernes adfærd i mødet afspejler, i hvilken grad de opfatter mødet som belastende. Fører et højt niveau af opfattede administrative byrder fx til en mere passiv og opgivende adfærd, eller fremkalder det trods? Og er denne mulige sammenhæng mellem opfattelse af administrative byrder og adfærd i interaktionen betinget af borgernes ressourcer?

Hermed sætter artiklen først og fremmest fokus på motivationsmekanismerne bag borgernes adfærd. Konceptualiseringen af byrder som omkostninger i litteraturen om administrative byrder antyder, at borgernes adfærd er styret af rationelle omkostningsovervejelser, herunder at de afholder sig fra interaktioner, der er byrdefulde. Baseret på psykologi om grundlæggende modeller for håndtering af stressende situationer kan man imidlertid diskutere, om det er realistisk at antage, at borgerne er rationelle aktører, der viger tilbage for omkostninger, idet den psykologiske litteratur påpeger *fight* og *befriend* som alternativer til den forventede *flight*-reaktion. Indsigt i de grundlæggende motivationsmekanismer for borgernes interaktionsadfærd er central for vores forståelse af, hvordan borgere reagerer i interaktion med offentlige myndigheder, og dermed for vores teorier om sammenhænge mellem administrative byrder og borgeradfærd.

Sekundært sætter artiklen fokus på, hvorvidt borgernes ressourcer påvirker både deres opfattelser af administrative byrder og den adfærdsmæssige konsekvens heraf, og dermed om ressourceknaphed påvirker adfærd både direkte og indirekte gennem opfattelsen af administrative byrder. Bliver resourcesvage borgere dobbelttramt af deres ressourceknaphed, i og med at de først opfattelsesmæssigt og dernæst ovenikøbet – qua deres ressourcer – adfærdsmæssigt reagerer anderledes end mere ressourcestærke borgere, eller er det kun indirekte som følge af deres opfattelse, at de reagerer anderledes? Denne indsigt er relevant for, hvordan vi som samfund kan dæmme op for eventuelle ulighedsreproducerende effekter af administrative byrder.

Artiklens empiriske analyser bygger på data fra en elektronisk survey blandt et repræsentativt udsnit (stikprøvestørrelse = 1460) af den danske befolkning mellem 30 og 70 år stratificeret i forhold til alder, køn og uddannelseslængde. Surveyen omhandler som nævnt hypotetiske interaktioner med kommunale byggemyndigheder.

De empiriske analyser viser, at de fleste borgere er mere tilbøjelige til at reagere med en *fight*-respons og mindre tilbøjelige til at udvise passiv adfærd, når de opfatter administrative byrder som store. Det er veluddannede, der reagerer med omkostningsrationel *flight*-reaktion, hvis de oplever byrderne som store. Desuden viser analyserne social skævhed i opfattelsen af, hvor byrdefuld interaktion med de kommunale byggemyndigheder er. Jo færre ressourcer desto

højere byrdeopfattelse. Som forventet varierer borgernes adfærd også med ressourcer, idet længere uddannelse og relevant socialt netværk øger sandsynligheden for at gå aktivt ind i interaktionen med byggemyndighederne. Metodiske og teoretiske forklaringer herpå diskuteres sidst i artiklen.

Borgeres adfærd i interaktioner med offentlige myndigheder

Der er som nævnt kun sparsom viden om, hvordan borgere håndterer byrdefulde interaktioner med det offentlige (Masood og Nisar, 2021). Det på trods af at vi fra en del studier ved, at borgeres adfærd i interaktioner med offentlige myndigheder har betydning for frontlinjemedarbejderes beslutninger og dermed for policy-outcomes (Jilke og Tummers, 2018; Lipsky, 2010; Braithwaite, 2003, 2009; Nielsen og Parker, 2009; Etienne. 2013).

Tidligere tiders opfattelse af borgere som sidste led i en top-down implementering af offentlige politikker er i de senere år blevet erstattet eller komplementeret af en forståelse af borgere som aktive samskabere af offentlige politikker (Herd og Moynihan, 2019; Nielsen, Nielsen og Bisgaard, 2021; Mik-Meyer, 2017; Alford, 2009; Nabatchi, Sancino og Sicilia, 2017). Det er sket i praksis, hvor beslutningstagere ser borgerne som nødvendige bidragsydere i den fortsatte udvikling af velfærdsstaten, og i implementerings- og forvaltningsforskningen, hvor man har blik for, at borgere ikke blot passivt modtager markarbejdernes beslutninger, men ofte interagerer aktivt med dem og søger at påvirke beslutningerne til egen fordel (Nielsen, Nielsen og Bisgaard, 2021; Braithwaite, 2003). Dermed ikke sagt, at den offentlige forvaltnings frontlinje ikke ofte står stærkest i magtrelationen til borgerne, men der er forskelle i borgernes adfærd, som kan påvirke både interaktionen og udfaldet heraf (Nielsen, 2002; 2007; Bruhn og Ekström, 2017).

En række nyere studier har afdækket forskellige typer borgeradfærd i interaktion med offentlige myndigheder. Hirschmans *exit*-begreb er fx blevet undersøgt i eksperimentelle studier af interaktioner mellem borgere og det offentlige (James og Jilke, 2017; Ryzin og Van de Walle, 2016 i James og Jilke, 2017). Exit til andre udbydere er imidlertid ikke en relevant reaktion på områder, hvor borgerne ikke har mulighed for at vælge, fx regulering eller visse offentlige ydelser som kontanthjælp. Desuden har studier af specifikke målgrupper som hjemløse eller kontanthjælpsmodtagere samt studier af bredere målgrupper vist andre adfærdsformer end exit i borgeres interaktioner med offentlige myndigheder. Studier af borgernes interaktionsadfærd viser således, at adfærden grundlæggende kan karakteriseres både i forhold til grader af aktivitet versus passivitet og i forhold til grader af samarbejde versus opposition (Nielsen, Nielsen og Bisgaard, 2021; se også Nisar (2018), der identificerede en adfærdsdimension, der går fra

overgivelse til konfrontation). På tværs af casestudier såvel som i surveybaserede studier har man afdækket adfærd, der varierer fra mere udfordrende former som at anfægte myndighedens legitimitet ved at bede om dokumentation, sætte spørgsmålstejn ved beslutninger eller klage (Kagan og Scholz, 1984; Sunshine og Tyler, 2003; Murphy, Hinds og Fleming, 2008) til mere strategiske interaktioner som *game-playing*, hvor borgeren søger at udnytte regler til egen fordel eller deler information selektivt (Peeters, Gofen og Meza, 2020; Bisgaard, 2020; Braithwaite, 2003), eller proaktive, men mindre manipulerende tilgange, hvor borgeren fx kommer med egne forslag til løsninger (Bisgaard, 2020; Stax, 2005). I en mere samarbejdende tilgang kan borgere søge at skabe god stemning i relationen eller være imødekommende overfor markarbejderes krav og forventninger (Ellis, 2019; Nielsen, 2005). Endelig kan borgere som den mest passive adfærdsform uden modspil eller indspil acceptere myndighedens krav og afgørelser, hvilket Braithwaite (2009) betegner som kapitulation.

Adfærd er dog ikke afgrænset til det konkrete møde mellem borgere og offentlige myndigheder. I deres bestræbelse på en mere systematisk konceptualisering af markarbejderes copingstrategier påpeger Tummers et al. (2015), at copingadfærd også kan foregå uden for den egentlige interaktion. Nielsen, Nielsen og Bisgaard (2021) argumenterer på den baggrund for, at et begrebsapparat for borgeradfærd ligeledes bør omfatte graden af forberedelse af direkte møder med offentlige myndigheder, fx i form af informationssøgning om den lovgivning og praksis der er relevant for mødet med det offentlige, eller i form af at søge rådgivning i ens sociale netværk om hvordan man bedst muligt håndterer mødet eller lever op til regler eller kriterier for en ydelse.

I overensstemmelse med disse bidrag (Nielsen, Nielsen og Bisgaard, 2021; Tummers et al., 2015) definerer vi adfærd som *de adfærdsmæssige handlinger, borgere udfolder under og i forberedelsen af møder med offentlige myndigheder med henblik på at kunne håndtere interaktionen med det offentlige*. I næste sektion uddyber vi, hvordan opfattelsen af administrative byrder kan forventes at motivere borgeres adfærd.

Administrative byrder og adfærd

Administrative byrder angiver omkostninger, borgere oplever i deres interaktioner med offentlige myndigheder (Moynihan, Herd og Harvey, 2015). Som påpeget af Masood og Nisar (2021), kan den eksisterende forskning i administrative byrder opdeles i to perspektiver: et med fokus på årsager til administrative byrder, primært organisatoriske og politiske forklaringer (Peeters, 2020; Moynihan, Herd og Harvey, 2015; Herd og Moynihan, 2019; Bashir og Nisar, 2020), og et med fokus på konsekvenserne af byrdefulde administrative regler

og procedurer. Indenfor det sidste perspektiv har der været fokus på konsekvenser, dels i form af hvorvidt man opsøger det offentlige og udnytter de services og rettigheder, som man formelt har adgang til (Zeckhauser, 2019; Bhargava og Manoli, 2015; Homonoff og Somerville, 2021; Deshpande og Li, 2019; Lopoo, Heflin og Boskovski, 2020; Barnes, 2021, Brodtkin og Majmundar, 2010; Bell et al., 2023), dels i form af såkaldt policyfeedback-konsekvenser, dvs. konsekvenser for borgernes samfundsmæssige og politiske tillid, politiske engagement, oplevelse af medborgerskab samt følelsen af at være en "lige og værdig borger" (Soss og Schram, 2007; Moynihan og Soss, 2014; Soss, 1999; Mettler og Soss, 2002; Keiser og Miller, 2019; Goss, Barnes og Rose, 2019; Yerramsetti, Soni og Mali, 2022; Kumlin, 2004).

Administrative byrder begrebsliggøres ofte (jf. Moynihan, Herd og Harvey, 2015) som tre typer omkostninger: *læringsomkostninger*, der er forbundet med at sætte sig ind i rettigheder og regler eller adfærdsnormer for interaktioner med offentlige myndigheder, *psykologiske omkostninger*, der beskriver det ubehag eller den mentale indsats, der kan være forbundet med sådanne interaktioner, og endelig *efterlevelsedomkostninger*, der beskriver den tid og de penge m.m., borgerne skal lægge i at leve op til krav, fx udfylde dokumenter eller betale for rådgivning i en byggesag (Herd og Moynihan, 2019; Halling og Bækgaard, 2024). Denne opdeling i tre typer omkostninger er anerkendt og hyppigt anvendt i litteraturen, men samtidig er det ofte i empiriske studier vanskeligt at adskille dem (Bækgaard og Tankink, 2022), hvorfor vi – som det vil fremgå senere – operationaliserer administrative byrder som ét samlet begreb, der dog indeholder mål for hver af de tre typer omkostninger.

Administrative byrder kan afspejle egentlige erfaringer, men de kan også være anticererede, dvs. baseret på oplevelser fra tidligere interaktioner eller forestillinger om, at det er byrdefuldt at interagere med offentlige myndigheder. Nogle studier har fundet, at borgere afholdt sig fra at søge om offentlige ydelser, fordi de ikke troede, de levede op til kriterierne, eller fordi de opfattede det at modtage en ydelse som socialt stigmatiserende (Bartlett et al., 2004; Moynihan, Herd og Harvey, 2015; Halling og Bækgaard, 2024). I denne artikel undersøger vi *anticiperede* administrative byrder. Qua vores undersøgelsesmetode (survey) og forskningsspørgsmål (byrders betydning for forskelle i adfærd) måles respondenternes anticererede administrative byrder statistisk (dvs. hvordan de var på undersøgelsestidspunktet). Begrebet skal dog stadig betragtes som en dynamisk størrelse, der kan forandres som følge af egne og andres oplevelser. Bækgaard og Madsen (2024) viser fx, at de psykologiske omkostninger ofte forøges, jo tættere borgerne kommer på den faktiske interaktion. Derfor er vores mål for borgernes anticererede administrative byrder formodentlig konservativt.

Idéen om, at borgere på grund af administrative byrder undlader at søge om ydelser, de kunne have krav på, indikerer, at deres adfærd er motiveret af en rationel afvejning af, om det er besværet værd at interagere med det offentlige (Bhargava og Manoli, 2015; Shafir, 2014). Som forklaring på adfærd kan en sådan cost-benefit-forståelse imidlertid kun forudsige grader af aktivitet. Her vil en generel forudsigelse være, at borgere, der opfatter administrative byrder som store, vil forholde sig relativt passivt, herunder undlade at forberede sig til interaktionen og hvis muligt helt trække sig.

Man kan dog med Hirschmans (1970) begreber om exit og *voice* argumentere for, at det ikke kun er omkostningsundgåelse i form af exit, som kan siges at være motiveret af en rationel beregning, men også *voicing* i form af at opponere aktivt i mødet med de offentlige myndigheder. Ved voice går beregningen på, at fordelene ved at engagere sig (voice) overstiger omkostningerne. I så fald vil adfærd være drevet af opfattede fordele, mens begrebet administrative byrder eksplicit handler om omkostninger. Indenfor rammerne af litteraturen om administrative byrder er der altså ingen grund til umiddelbart at forvente, at højere oplevede omkostninger vil motivere et mere intenst engagement med eller opponeren overfor offentlige myndigheder via voice. Forventningen er derfor: Jo større opfattede administrative byrder desto mindre aktiv adfærd.

En del forskning, der kobler kognitiv psykologi og adfærdsstudier (*behavioral public administration*), sår dog tvivl om, hvor godt en omkostningsrationel tilgang indfanger borgeres adfærd, idet individers beslutninger ofte præges af kognitive begrænsninger og brug af forenklende heuristikker (Grimmelikhuisen et al., 2017; Christensen et al., 2020; Chudnovsky og Peeters, 2021).

Samtidig ignorerer den omkostningsrationelle tankegang væsentlige aspekter af interaktionen mellem borgere og det offentlige. For det første kendetegnes disse interaktioner typisk af, at borgeren har noget på spil, fx en ydelse eller tilfaldelse man gerne vil have, eller en regulering man risikerer at overtræde. Dertil kommer, at borgeren er amatør i mødet med den professionelle markarbejder (Goodsell, 1981). Tilsammen kan disse forhold gøre, at borgeren kan opleve mødet med det offentlige som stressfyldt (Crosswell og Lockwood, 2020). Disse aspekter ved interaktionen indikerer, at det er frugtbart at anerkende adfærd som motiveret af psykosociale faktorer.

Psykologisk forskning har identificeret tre typer adfærdsreaktioner på stressfyldte begivenheder (Taylor et al., 2000). For det første kan borgere gå imod (fight) den offentlige myndighed, hvilket ofte er ansporet af vrede (Taylor et al., 2000). Studier har fx vist, at folk, der bliver vrede, er mere tilbøjelige til at forsvare deres egeninteresse (Sell, 2011) eller, når vreden gælder social uretfærdighed, til at engagere sig i politisk aktivisme (Vasilopoulos, 2019). For det andet

kan folk reagere på stress ved at flygte fra eller undgå den stressfyldte situation, hvilket typisk er motiveret af angst (Taylor et al., 2000). For de tredje kan borgere reagere på stress ved at forsøge at skabe en venskabelig relation, hvilket udspringer af et behov for at føle forbundethed (Taylor et al., 2000).

Den psykologiske forskning lægger således op til, at sammenhængen mellem opfattelsen af administrative byrder og borgeres interaktionsadfærd kan variere alt efter, om adfærd drives af vrede, angst eller et behov for forbundethed. En *fight-respons* drevet af vrede over administrative byrder kunne således føre til mere oppositionel adfærd i selve mødet med den offentlige myndighed, men også aktiv forberedelse til selve mødet, så borgeren optimerer sin mulighed for et positivt udfald. Derimod må en *flight-respons* drevet af angst eller ubehag ved administrative byrder forventes at føre til adfærd i den passive ende af spektret med meget lidt opposition eller egentlig kapitulation, og evt. at borgeren undgår at forberede sig til interaktionen. Endelig kunne behovet for forbundethed føre til samarbejdende adfærd (*befriend*), hvor borgeren vil søge at opnå en alliance med markarbejderen og derved få hjælp til at overvinde de administrative byrder, evt. koblet med nogen forberedelse. Samlet set giver det psykologiske perspektiv anledning til mere nuancerede forventninger til, hvordan opfattelsen af administrative byrder kan påvirke adfærd end den mere omkostningsrationelle tilgang.

Den psykologiske *fight, flight or befriend*-model giver imidlertid ikke et solidt grundlag for at opstille præcise forventninger om, hvilken af de tre reaktionstyper der følger af høje anticiperede administrative byrder. Omvendt kan der tydeligt udledes en forventning om, at passivitet (*flight*) ikke vil være den eneste observerbare reaktion på en opfattet stor byrde.

Ressourceforskelle og byrdeopfattelse

Det er som nævnt en central forventning og et hyppigt fund i litteraturen om administrative byrder, at mindre ressourcestærke borgere oplever byrderne som større end mere ressourcestærke borgere, ligesom ressourcer kan bidrage til forskellige forudsætninger til at håndtere byrder (Bækgaard, 2023; Halling og Bækgaard, 2024). Halling og Bækgaards (2024) litteraturreview om administrative byrder oplister forskellige ressourcer, der har betydning for borgeres opfattelse eller håndtering af byrder. For det første er der specifikke kompetencer i at håndtere interaktioner med det offentlige, herunder viden om og evnen til at forstå lovkrav, regler for støtte og viden om, hvordan man kommunikerer med det offentlige (Döring (2021) bruger begrebet *administrative literacy*). Dernæst ses borgerens subjektive opfattelse af egne kompetencer i forhold til at navigere i møder med offentlige myndigheder som en ressource. Bisgaard (2023) bruger

her begrebet *bureaucratic self-efficacy*. Andre studier trækker på Bourdieus begreber om kapitalformer, herunder økonomisk kapital, kulturel kapital i form af uddannelse og social kapital i form af adgang til relevante netværk. Studierne viser, at sådanne ressourcer kan have betydning for borgeres oplevelse og/eller håndtering af administrative byrder (Halling og Bækgaard, 2024; Chudnovsky og Peeters, 2021; Masood og Nisar, 2021; Moynihan, Herd og Harvey, 2015).

En sådan ressourceforståelse er i overensstemmelse med ”en knaphedsspsykologi”, hvor påstanden er, at knaphed på væsentlige ressourcer påvirker ens måde at opleve verden og problemløse på (Becker, 1965; Mullainathan og Shafir, 2013). Med udgangspunkt heri inddrager vi som variabler for ressourcer penge, tid, viden og netværk, idet fravær af disse alle på forskellig vis afspejler knaphed. Forventningen er, at jo færre ressourcer man har, desto flere barrierer vil man se – dvs. jo større vil man vurdere de anticiperede administrative byrder til at være – og i jo højere grad vil man lade sig hæmme af dem. Der vil således være en betingende negativ effekt af relativt lave ressourcer. Endvidere vil ressourceforskelle også direkte påvirke adfærden.

Data og operationaliseringer

Til at undersøge de forventede sammenhænge anvendes data fra en elektronisk survey blandt et repræsentativt udsnit af den danske befolkning mellem 30 og 70 år¹ stratificeret i forhold til køn, alder og uddannelseslængde. Spørgeskemaet blev pilottestet blandt fem respondenter, der varierede mht. køn, alder og uddannelseslængde.

Svarprocenten var 53. Som det fremgår af tabel 1, er der i data lidt flere kvinder end mænd. Respondenterne er lidt ældre end surveypopulationen, og respondenter med ikkevestlig sociokulturel baggrund er underrepræsenteret sammenlignet med populationen. Endelig er respondenterne lidt mere veludannede end populationen, men der er ingen væsentlig forskel mht. indkomst.

I surveyen blev respondenterne via vignetter spurgt til, hvilken adfærd de ville udvise i en række situationer i relation til de lokale byggemyndigheder (se tabel 2 for ordlyd i vignetterne).

Efter hver vignet blev respondenterne bedt om at svare på en skala fra 0 til 10,² hvor sikkert det var, at de ville reagere overfor den pågældende myndighed på forskellige konkrete måder, der samlet set afspejler adfærdsdimensioner identificeret i den teoretiske og empiriske litteratur (Nielsen, Nielsen og Bisgaard, 2021; Nielsen og Nielsen, 2018). De centrale adfærdsdimensioner er: udfordre, foreslå alternative løsninger, anfægte legitimitet, game-playing, appellere til forståelse, kapitulere, søge støtte i netværk og vise imødekommenhed (se Nielsen, Nielsen og Bisgaard (2021) samt Nielsen og Nielsen (2018) for nærmere argu-

Tabel 1: Respondenternes repræsentativitet (pct.)

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

mentation for samt operationalisering af disse adfærdsdimensioner. Se endvidere **teknisk appendiks** for nærmere operationalisering heraf).

Vi anser det for centralt at betragte adfærd som et multidimensionelt begreb, idet adfærdsdimensionerne ikke er gensidigt udelukkende, og det ikke er plausibelt, at virkelighedens borgere kun agerer på en af de nævnte adfærdsdimen-

Tabel 2: Vignetter vedr. interaktion med byggemyndigheder anvendt i survey

Byggemyndighederne

Forestil dig følgende situation: Du og en partner bor i hus og har bygget en carport med tilhørende redskabsskur uden først at tjekke gældende bygningsregler og lokalplaner. En dag får I et brev fra kommunens Teknik- og Miljøafdeling. Der står i brevet, at de er blevet orienteret om den nye carport, og at carporten ifølge deres opmålinger står en halv meter for tæt på skel (dvs. naboens grund) og dermed er ulovlig og skal ændres, så den opfylder reglerne. I brevet citeres de relevante regler.

Forestil dig følgende situation: Sagen vedr. carporten ruller videre. I har søgt om dispensation fra de gældende regler og heri vedlagt en udtalelse fra jeres nabo om, at de er ligeglade med, at carporten er bygget for tæt på skel. Kommunen giver imidlertid afslag på dispensation med den begrundelse, at byggeriet er ulovligt, og at reglerne ikke kun er et hensyn til nuværende men også til fremtidige naboer. De kræver derfor, at I rykker hele byggeriet en halv meter. Det vil enten koste et par weekenders hårdt arbejde (og lidt udgifter til byggematerialer, selvom meget kan genbruges) eller ca. 15.000 kr. til en tømrer.

Forestil dig følgende situation: Du og en partner bor fortsat i hus, men nu vil I gerne bygge en mindre tilbygning til huset, da I har brug for et par værelser mere. I har sammen med en lokal entreprenør/murer tegnet forskellige løsninger. Den løsning, som I allerhelst vil have, kræver imidlertid, at et par regler i bygningsreglementet bliver bøjet lidt. Der er tale om noget, der ikke forringer husets sikkerhed eller værdi.

sioner. Tværtimod er det en realistisk forventning, at borgere udviser alle ni adfærdsdimensioner, men i forskellige grader. Ud fra den logik har vi tidligere (se Nielsen og Nielsen, 2018) ved hjælp af klyngeanalyse på samme datasæt, som anvendes i denne artikel, identificeret følgende tre adfærdstyper.³

1. De passive (N = 249) scorer generelt lavt på adfærdsdimensionerne. De er sammenlignet med de øvrige adfærdstyper mindst tilbøjelige til at søge information eller søge støtte i deres netværk og mindre tilbøjelige til at gå aktivt ind i samspillet med byggemyndighederne ved at foreslå alternative løsninger eller betvivle kommunens udlægning af sagen. Passiv adfærd kan således forstås som en flight-reaktion.
2. Aktivisterne (N = 305) har relativt høje scorer på de fleste adfærdsdimensioner. De adskiller sig fra opponenterne (se nedenfor) ved højere scorer på at udfordre myndigheden, game-playing og appellere til forståelse, men også at vise imødekommenhed, hvorimod opponenterne er markant mere tilbøjelige til at kapitulere. I forhold til de psykologiske reaktioner afspejler aktivisme elementer af både fight og befriend.

3. Opponentterne (N = 146) scorer relativt højt på adfærd, der handler om at undersøge mulighederne for at få den ønskede afgørelse fra kommunen, fx søge råd og støtte i netværk, men er også parate til at sætte spørgsmålstegn ved myndighedens afgørelser (anfægte legitimiteten). Omvendt er de i langt højere grad end de øvrige parate til at kapitulere, ligesom de er mindst tilbøjelige til at udfordre sagsbehandlingen. Ift. psykologiske reaktioner rummer denne adfærdstype både fight og flight.

Det kan selvsagt diskuteres, hvor valide selvrapporterede data om intentionel adfærd er. For at imødekomme problematikken har vi dels søgt at formulere så konkrete og virkelighedsnære vignetter som muligt, dels at spørge ind til så mange og varierede adfærdsmuligheder som muligt med det formål at legitimere forskellige former for adfærd. Desuden har vi i survey og analyser inkluderet et batteri af spørgsmål til måling af respondenternes *social desirability bias* (SDB) og dermed deres potentielle tendens til at svare mere socialt korrekt, end man måske reelt ville reagere (Hays, Hayashi og Stewart, 1989).⁴ Endelig blev respondenterne i pilottesten spurgt, om de manglede reaktionsmuligheder, hvilket ingen af dem vurderede.

Den afhængige variabel i artiklens analyser er således inddelingen i de tre beskrevne adfærdstyper og afspejler, hvorvidt og med hvilken ihærdighed man som borger vil forsøge at kæmpe for egne ønsker og drømme for boligen eller uden modstand accepterer myndighedernes krav.

De anticiperede administrative byrder er målt gennem et formativt indeks, der bygger på de i tabel 3 viste surveyitems, der indfanger læringsomkostninger (item 1), psykologiske omkostninger (item 2 og 3) og efterlevelsedomkostninger (item 4 og 5) (Moynihan, Herd og Harvey, 2015). Respondenterne blev bedt om at svare på en klassisk 5-punktsskala, hvor 1 = "helt uenig", og 5 = "helt enig".

Som nævnt i foregående afsnit, så var ambitionen med vores analyser ikke blot at undersøge en eventuel sammenhæng mellem borgernes anticiperede administrative byrder i forhold til kommunale byggemyndigheder og deres potentielle adfærd, men også hvorvidt anticipationen af byrder afspejler ressourcemæssige uligheder, og om den potentielle sammenhæng mellem byrdeopfattelse og adfærdsmæssig reaktion på denne opfattelse er forskellig, alt efter hvilke ressourcer man har at trække på.

Borgernes ressourcer operationaliseres som nævnt som spørgsmål om økonomisk råderum, tidsmæssigt overskud, uddannelseslængde samt et socialt netværk, der besidder relevant viden/erfaring. De enkelte resourcevariable er målt i surveyen via de i tabel 4 viste items.

Tabel 3: Operationalisering af anticiperede administrative byrder

Survey-items
1. Hvis man står og vil lave en mindre tilbygning til sit hus vil det være ekstremt tidskrævende at sætte sig ind i de gældende byggesregler
2. Man kan hurtigt komme til at føle sig dum, hvis man skal have noget med de kommunale byggemyndigheder at gøre
3. Jeg ville ikke orke at skulle have noget med kommunale byggemyndigheder at gøre
4. Hvis man skal have bygget selv det mindste (fx en carport) og være sikker på, at man ikke bryder nogle regler, kræver det eksperter eller håndværkere, som kender reglerne ud og ind
5. Der skal rigtig meget papirarbejde til for at få byggetilladelse til at bygge fx en udestue

Som det fremgår, bygger vores analyser på data, hvor både vores afhængige variabel og vores uafhængige variable stammer fra samme datakilde (survey). Dette giver anledning til overvejelser om *common source bias* (Jakobsen og Jensen, 2015). For at reducere dette kontrollerer vi som nævnt for social desirability bias (Jakobsen og Jensen, 2015; Hays, Hayashi og Stewart, 1989). For yderligere at afbøde problemet blev spørgsmål om intenderet adfærd overfor byggemyndighederne bevidst placeret før spørgsmål, der måler de anticiperede administrative byrder.

De empiriske analyser består af to dele. Først analyseres sammenhængen mellem ressourcevariablene og de anticiperede administrative byrder. Disse analyser foretages ved hjælp af OLS-regression for hver af de tre byrdetyper. Dernæst analyseres sammenhængen mellem anticiperede byrder og intenderet interaktionsadfærd, og hvorvidt denne sammenhæng er betinget af ressourcerne. De analyser foretages via multinomial logistisk regression, hvor det er de marginale effekter, der afrapporteres. Da mulige betingende effekter af ressourcer modelleres som interaktionsvariable mellem hhv. variable for anticiperede administrative byrder og ressourcevariablene, skabes to analytiske udfordringer. For det første ville vi ideelt set gerne undgå at inddrage ressourcevariablene selvstændigt i de statistiske modeller, da vi ved at inddrage dem risikerer at "tømme" variablene for anticiperede administrative byrder for forklaringskraft (eftersom ressourcevariablene netop forventes at være bagvedliggende variationer i de anticiperede administrative byrder). Men hvis de udelades og kun medtages som led i interaktionsvariablene, risikerer vi fejlestimering. Derfor indgår de i modellerne, men konsekvensen er, at betydningen af de anticiperede administrative byrder testes meget konservativt i analyserne.

Tabel 4: Operationalisering af borgerressourcer

Ressource	Survey-items
Økonomisk råderum	Hvis du pludselig fik en uventet udgift på 8.000 kr., som skulle betales inden for 14 dage, hvor vanskelig ville din situation så være? (Svarskala: 1 (meget vanskelig) til 5 (slet ikke vanskelig). Skalaen er efterfølgende vendt om).
Tidsmæssigt overskud	Hvor tidspresset vurderer du, at du føler dig i hverdagen? (Svarskala: 1 (meget tidspresset) til 10 (slet ikke tidspresset). Skalaen er efterfølgende vendt om.)
Uddannelseslængde	Danmarks Statistiks opgørelsesmetode vedr. borgeres højeste uddannelsesniveau gående fra 1 = folkeskolen til 5 = universitetskandidatgrad eller højere.
Kompetent socialt netværk	- Jeg har familie og venner, der har erfaring med diverse byggeprojekter og de kommunale byggemyndigheder, så dem ville jeg spørge, hvis jeg stod og skulle i gang med at bygge om/bygge til. - Hvis jeg en dag stod med et mindre byggeprojekt (fx havestue, carport eller lign.), har jeg folk med relevant uddannelse, som jeg kan trække på i forhold til at håndtere de kommunale byggemyndigheder (fx familie eller venner der er håndværkere, arkitekt, bygningskonstruktør eller lign.) (Svarskala for begge items: 1 "helt uenig" til 5 "helt enig").

Dernæst medfører modellering med interaktionsvariable en naturlig risiko for multikollinearitet. For at mindske denne og dermed sikre de meste valide estimater er de multinominale logistiske regressioner gennemført således, at insignifikante interaktionsled og dernæst ressourcevariable er taget ud af analyserne med de mest insignifikante først. Resultaterne af analyserne fremgår af næste afsnit.

Resultater

Tabel 5 viser, at ressourcer påvirker respondenternes anticipation af byrder ved interaktion med kommunale byggemyndigheder. For alle fire ressource typer gælder, at respondenter med flere ressourcer forventer færre administrative byrder. Sammenhængen er stærkest for økonomisk råderum (betakoefficient på -0,11) og dernæst for forekomsten af socialt netværk med relevante kompetencer (-0,05), men også uddannelsesniveau og oplevelsen af at have tid korrelerer negativt med anticiperede byrder (-0,02).

Tabel 5: Ressourcernes betydning for borgernes anticiperede administrative byrder forbundet med interaktion med byggemyndigheder

	Anticiperede administrative byrder	
Økonomisk råderum	-0,011***	(4,21)
Tid	-0,02**	(2,09)
Uddannelseslængde	-0,02**	(1,96)
Socialt netværk	-0,05*	(1,73)
Modelstatistik:		
N	633	
Justeret R ²	0,05	
F-test	8,83***	

Note: OLS-regression. *** = $p < 0,01$; ** = $p < 0,05$ (two-tailed). Standardiserede betakoefficienter med en absolut t-værdi i parentes.

Tabel 6 viser sammenhængen mellem anticiperede byrder, ressourcer og adfærd. Koefficienten dy/dx angiver sandsynligheden for at placere sig i hver af de tre adfærdsklynger afhængigt af respondentens forventning om at opleve administrative byrder. Analysen viser både den direkte og den interagerende påvirkning af ressourcer, men som nævnt medtager vi, for at reducere multikollinearitet, kun signifikante hoved- og interaktionsled for ressourcevariablerne.

Denne samlede analyse viser, at borgere, der oplever højere anticiperede administrative byrder, er mindre tilbøjelige til at udvise passiv adfærd og mere tilbøjelige til at udvise aktivist- og opponentadfærd, når der kontrolleres for uddannelseslængde, socialt netværk, social desirability bias og interaktion med ressourcer. De positive sammenhænge mellem anticiperede administrative byrder og hhv. aktivist- og opponentadfærd er dog ikke statistisk signifikante. Den signifikante negative sammenhæng mellem administrative byrder og passiv adfærd er relativt stærk (-0,18) og går imod den typiske forventning om, at jo højere administrative byrder, jo mere trækker borgerne sig fra interaktion med det offentlige. Den positive, men altså insignifikante, sammenhæng mellem administrative byrder og aktivismeadfærd (0,11) indikerer nogen støtte til en psykologisk baseret forklaring om, at borgere reagerer på stressende situationer med en fight-respons. Den positive sammenhæng mellem anticiperede administrative byrder og opponentadfærd kan også tolkes som en fight-respons, om end opponenter er kendetegnet ved at opgive kampen efter indledende protester.

Tabel 6: Average marginal effects, administrative byrder

	dy/dx	Std. error	P > z
Anticiperede administrative byrder			
Passive	-0,18	0,06	0,006
Aktivister	0,11	0,07	0,108
Opponenter	0,06	0,06	0,296
Uddannelseslængde			
Passive	-0,10	0,03	0,003
Aktivister	0,05	0,04	0,226
Opponenter	0,06	0,03	0,071
Socialt netværk			
Passive	-0,04	0,02	0,023
Aktivister	0,04	0,02	0,041
Opponenter	0,00	0,02	0,930
Social desirability bias			
Passive	-0,08	0,04	0,027
Aktivister	0,08	0,04	0,043
Opponenter	-0,04	0,03	0,913
Interaktion mellem anticiperede byrder og uddannelseslængde			
Passive	0,03	0,01	0,014
Aktivister	-0,01	0,01	0,319
Opponenter	-0,02	0,01	0,122

Note: Pseudo $R^2 = 0,02$, $N = 607$. Tabellen medtager kun signifikante interaktionsled og ressourcehovedled.

Blandt de undersøgte ressourcer er det kun uddannelseslængde og socialt netværk, der korrelerer med adfærd. Den direkte påvirkning af uddannelse på adfærd er således at reducere sandsynligheden for passiv adfærd og parallelt hermed at øge sandsynligheden for aktivisme og opponentadfærd. Igen er det kun den negative sammenhæng mellem administrative byrder og passiv adfærd, der er signifikant, men den positive sammenhæng mellem administrative byrder og

opponentadfærd er dog signifikant på 10 pct.-niveau. Socialt netværk med relevante kompetencer øger ligeledes aktivisme og reducerer passiv adfærd, mens der ikke er en direkte påvirkning af socialt netværk på opponentadfærd. Disse resultater er i overensstemmelse med knaphedspsykologien (Becker, 1965; Mul-lainathan og Shafir, 2013); forekomsten af sociale og økonomiske ressourcer øger borgerens tilbøjelighed til at se muligheder for at overvinde barrierer.

Som det fremgår af tabel 6, betinges sammenhængen mellem borgernes opfattelse af administrative byrder og adfærd af uddannelseslængde. Den negative sammenhæng mellem anticiperede byrder og passiv adfærd dæmpes af uddannelsesniveau, dvs. respondenter med højt uddannelsesniveau er mere tilbøjelige til at vise passiv adfærd, når de forventer høje efterlevelsesybyrder, end folk med lavt uddannelsesniveau. Det kunne tyde på, at folk med højt uddannelsesniveau faktisk reagerer med en omkostningsbaseret flight-reaktion, når de opfatter mødet med det offentlige som byrdefuldt. Samtidig dæmper uddannelsesniveau den positive, men insignifikante, sammenhæng mellem høje anticiperede administrative byrder og aktivisme samt opponentadfærd. Men disse negative interaktionseffekter er små og insignifikante. Samlet peger analysen altså på, at borgere med højt uddannelsesniveau er mere tilbøjelige til at udvise passiv adfærd, når de anticiperer høje administrative byrder. Når det er sagt, skal man dog huske, at sandsynligheden for at finde folk med høj uddannelse og høje anticiperede administrative byrder ikke er stor, eftersom uddannelse i sig selv har en direkte negativ effekt på byrdeopfattelsen.

Diskussion og konklusion

Formålet med denne artikel var via fokus på sammenhængen mellem opfattede administrative byrder og interaktionsadfærd i relation til kommunale bygge-myndigheder for det første at øge indsigten i grundlæggende motivationsmekanismer bag borgeres interaktionsadfærd. I hvor høj grad giver empirien belæg for at antage, at borgeres adfærd overfor offentlige myndigheder er præget af rationelle omkostningsovervejelser i forhold til mere psykologiske – emotionelle – reaktioner på stressfyldte situationer? Vores analyser går imod den rationelle antagelse og understøtter i højere grad en psykologisk baseret forklaring, idet borgere i højere grad reagerer med en fight-reaktion på stressende interaktioner med det offentlige. Dog viser vores analyser, at interaktion mellem højt uddannelsesniveau og høje anticiperede administrative byrder øger passiviteten. Der er altså veluddannede, der reagerer med omkostningsrationel flight-reaktion – hvis de oplever byrderne som høje, hvilket de generelt ikke gør.

En grund til, at vi finder en fight-respons på administrative byrder mod-sat tidligere undersøgelser, kan være, at meget af forskningen i administrative

byrder er gennemført i relation til velfærdsydelser og dermed indenfor en målgruppe, som i højere grad er ressourcesvage, mens vores studie er baseret på et repræsentativt udsnit af danske borgere stratificeret efter køn, alder og uddannelseslængde og indenfor et område, der retter sig mod en bredere, muligvis mere magtfuld og positivt socialt konstrueret målgruppe.

Endvidere er vores studie udført i et nordisk velfærdssamfund, hvor alle borgere har et relativt hyppigt samspil med offentlige myndigheder og institutioner. I forhold til nogle andre lande kan danskernes bureaukratiske kompetence og bureaukratiske self-efficacy derfor forventes at være relativt høj. Derudover kan det tænkes, at mange danskere har en grundlæggende forventning om, at det offentlige og dets medarbejdere arbejder for dem. Det kan forklare, at borgerne engagerer sig temmelig aktivt med de offentlige myndigheder i stedet for at flygte. Endelig er de nordiske lande kendt som samfund med kort magtdistance, hvilket ligeledes kan være en årsag til, at højere oplevede omkostninger ikke fører til ren oppositionsadfærd som at gøre modstand og protestere, men hovedsageligt til mere aktivistisk adfærd.

Det andet formål med artiklens analyser var at undersøge dels sammenhængen mellem borgeres ressourcer og deres opfattelse af de administrative byrder, dels hvorvidt de opfattede byrders effekt på adfærden er betinget af deres ressourcer, således at relativt ressourcesvage borgere så at sige dobbeltrammes af deres resourceknaphed, idet de både mentalt og adfærdsmæssigt reagerer anderledes end mere ressourcestærke borgere. Analyserne understøtter samlet set, at der er social ulighed i, hvor byrdefuld interaktion med de kommunale byggemyndigheder opfattes. Såvel relativ knaphed i økonomisk råderum, tid og uddannelse som kompetent socialt netværk samvarierer med en opfattelse af de administrative byrder som relativt høje. Desuden viser analyserne, at ressourcer i form af uddannelse og kompetent socialt netværk mindsker sandsynligheden for passivitet overfor myndighederne og øger sandsynligheden for fight-respons. Det er dog kun med visse modifikationer muligt at sige, at ressourcesvage borgere dobbeltrammes af deres resourceknaphed, for selvom resourceknapheden (af uddannelse og kompetent socialt netværk) får dem til at opfatte byrderne som relativt store, og de dermed rammes hårdere mentalt, så får denne byrdeopfattelse dem ikke til at udvise mere passiv adfærd. Dog fører knaphed på uddannelse og kompetent socialt netværk direkte til relativt mere passiv adfærd.

Analysens konklusioner skal ses i lyset af to forhold. For det første betyder vores estimationsmodel som nævnt, at analyserne er en konservativ test af de anteciperede byrders sammenhæng med adfærden. Dernæst er det vigtigt at lægge mærke til, at vores analysemodels samlede forklaringskraft er lav (pseudo $R^2 = 0,02$). Den forklarer således kun 2 pct. af den samlede variation i adfærden.

Det kan der være dels en metodisk, dels en mere substantiel forklaring på. For det første kan det være, at måden, hvorpå den afhængige variabel (borger-nes interaktionsadfærd) er målt og konstrueret, afdækker så subtile forskelle, at den variation, som vores adfærdstyper dækker over, er vanskelig at forklare. Denne udfordring kan kun håndteres ved at afdække interaktionsadfærd via andre kilder, fx observation og sagsgennemgang.

Den mere substantielle forklaring er, at det i virkeligheden hverken er oplevede administrative byrder eller ressourcer, der primært forklarer forskellene mellem de forskellige adfærdstyper, men at det måske i højere grad er et spørgsmål om forskelle i personlighedstyper. Til fordel for den forklaring taler det faktum, at graden af social desirability bias som vist i tabel 6 har signifikant negativ betydning for sandsynligheden for at tilhøre gruppen af passive, men signifikant positiv betydning for at tilhøre gruppen af aktivister (men insignifikant for opponenterne).

På trods af disse forbehold viser vores studie et behov for en kompleks og nuanceret forståelse af interaktionen mellem stat og borger. Administrative byrder såsom lærings- og efterlevelsedomkostninger fremkalder således ikke nødvendigvis negative følelser og usamarbejdsvillig adfærd eller overgivelse. Det kan tyde på, at borgere – i hvert fald i velfærdsstater som Danmark – har tillid til staten og accepterer disse omkostninger som nødvendige for at optimere statens administrative beslutningstagning med hensyn til ressourceeffektivitet, lovlighed og retfærdighed. Store ”byrder” kan i tillidsbaserede og gensidige interaktioner opfattes som et kvalitetsstempel og som et rimeligt krav i forhold til at sikre velinformerede og dermed juridisk retfærdige beslutninger.

Teknisk appendiks

Teknisk appendiks findes her samt via link i teksten.

Noter

1. Den aldersmæssige afgrænsning af respondentgruppen er begrundet i et ønske om at øge sandsynligheden for, at respondenterne har erfaring med interaktion med offentlige myndigheder, idet en sådan erfaring øger sandsynligheden for, at respondenterne kan forholde sig realistisk til de i surveyen stillede vignetter.
2. Denne svarskala er senere i forbindelse med databehandling blevet omkodet til en skala fra 1 til 5 for at reducere måleusikkerhed. Vi vurderede efterfølgende, at den mere finmaskede skala fra 0 til 10 antog mere nuancerede forskelle i respondenter-nes svar end realistisk (Hansen, 2012: 315).
3. Vi har som følge af videre teoretisering og fortolkning af adfærdstyperne ændret betegnelsen for to af de identificerede adfærdstyper i forhold til betegnelserne i

publikationen fra 2018. Således betegnes de tidligere ”modspillere” i dag som ”aktiver”, og ”oplyste kapitulatorer” benævnes ”opponenter”. De bagvedliggende klyngeanalyser er dog de samme.

4. I SDB-indekset indgår følgende items: ”Jeg er altid høflig, selv overfor personer der er flabede eller uvenlige” (skalasvar efterfølgende vendt om). ”Der har været lejligheder, hvor jeg har udnyttet andre”. ”Nogle gange giver jeg igen i stedet for at tilgive og glemme”. ”Jeg bliver nogle gange utilfreds, når jeg ikke får min vilje”. ”Lige gyldigt hvem jeg taler med, er jeg altid god til at lytte” (skalasvar efterfølgende vendt om). Svarmuligheder: 5-punktsskala, hvor 1 = ”Helt sikkert sandt” og 5 = ”Helt sikkert falsk”).

Litteratur

- Alford, John (2009). *Engaging public sector clients: From service delivery to co-production*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Barnes, Carolyn Y. (2021). ”It takes a while to get used to”: The costs of redeeming public benefits. *Journal of Public Administration Research and Theory* 31(2): 295-310.
- Bartlett, Susan, Nancy Burstein, William Hamilton, Ryan Kling og Margaret Andrews (2004). *Food Stamp Program Access Study: Final Report*. Report prepared by Abt Associates Inc. under a research contract from the Economic Research Service. Electronic Publications from the Food Assistance & Nutrition Research Program E-FAN-03-013-3.
- Bashir, Mohsin og Muhammad Azfar Nisar (2020). Expectation vs reality: Political expediency and implementation of right to information laws. *Public Administration Quarterly* 44 (1): 3-30.
- Becker, Gary S. (1965). A theory of the allocation of time. *Issues in The Economic Journal* 75 (299): 493-517.
- Bell, Elizabeth, Julian Christensen, Pamela Herd og Donald Moynihan (2023). Health in citizen-state interactions: How physical and mental health problems shape experiences of administrative burden and reduce take-up. *Public Administration Review* 83 (2): 385-400.
- Bhargava, Saurabh og Dayanand Manoli (2015). Psychological frictions and the incomplete take-up of social benefits: Evidence from an IRS field experiment. *American Economic Review* 105 (11): 1-41.
- Bisgaard, Mette (2020). *Who works the system? Investigating gender differences in client behavior in child visitation disputes*. Aarhus: Forlaget Politica.
- Bisgaard, Mette (2023). Dealing with bureaucracy: measuring citizens’ bureaucratic self-efficacy. *International Review of Public Administration* 28 (1): 45-63.

- Braithwaite, Valerie (2003). "Dancing with tax authorities: Motivational postures and non-compliant actions", pp. 15-39 i Valerie Braithwaite (red.), *Taxing democracy: Understanding tax avoidance and evasion*. Aldershot: Ashgate.
- Braithwaite, Valerie (2009). *Defiance in taxation and governance: Resisting and dismissing authority in a democracy*. Cheltenham: Edward Elgar.
- Brodtkin, Evelyn Z. og Malay Majmundar (2010). Administrative exclusion: Organizations and the hidden costs of welfare claiming. *Journal of Public Administration Research and Theory* 20 (4): 827-848.
- Bruhn, Anders og Mats Ekström (2017). Towards a multi-level approach on frontline interactions in the public sector: Institutional transformations and the dynamics of real-time interactions. *Social Policy & Administration* 51: 195-215.
- Bækgaard, Martin (2023). Borgernes oplevelse af administrative byrder i kontakten med det offentlige: Resultater og anbefalinger fra et forskningsprojekt. *Administrativ Debat* 2023 (2): 29-32.
- Bækgaard, Martin og Jonas Krogh Madsen (2024). Anticipated administrative burdens: How proximity to upcoming compulsory meetings affect welfare recipients' experiences of administrative burden. *Public Administration* 102 (2): 425-443.
- Bækgaard, Martin og Tara Tankink (2022). Administrative burden: Untangling a bowl of conceptual spaghetti. *Perspectives on Public Management and Governance* 5 (1): 16-21.
- Christensen, Julian, Lene Aarøe, Martin Bækgaard, Pamela Herd og Donald P. Moynihan (2020). Human capital and administrative burden: The role of cognitive resources in citizen-state interactions. *Public Admin Review* 80: 127-136.
- Chudnovsky, Mariana og Rik Peeters (2021). The unequal distribution of administrative burden: A framework and an illustrative case study for understanding variation in people's experience of burdens. *Social Policy Administration* 55 (4): 527-542.
- Crosswell, Alexandra D. og Kimberly G. Lockwood (2020). Best practices for stress measurement: How to measure psychological stress in health research. *Health Psychology Open* 7 (2): 2055102920933072.
- Deshpande, Manasi og Yue Li (2019). Who is screened out? Application costs and the targeting of disability programs. *American Economic Journal: Economic Policy* 11 (4): 213-248.
- Döring, Matthias (2021). How-to bureaucracy: A concept of citizens' administrative literacy. *Administration & Society* 53 (8): 1155-1177.
- Ellis, Jane (2019). *Corruption, social sciences and the law: Exploration across the discipline*. New York: Routledge.
- Etienne, Julien (2013). Ambiguity and relational signaling. *Regulation & Governance* 7: 30-47.

- Goodsell, Charles T. (1981). *The public encounter: Where state and citizen meet*. Indiana University Press.
- Goss, Kristin A., Carolyn Barnes og Deondra Rose (2019). **Bringing organizations back in: Multilevel feedback effects on individual civic inclusion**. *Policy Stud Journal* 47: 451-470.
- Grimmelikhuijsen, Stephan, Sebastian Jilke, Asmus L. Olsen og Lars Tummers (2017). Behavioral public administration: Combining insights from public administration and psychology. *Public Administration Review* 77 (1): 45-56.
- Halling, Aske og Martin Bækgaard (2024). **Administrative burden in citizen-state interactions: A systematic literature review**. *Journal of Public Administration Research and Theory* 34 (2): 180-195.
- Hansen, Kasper Møller (2012). Spørgeskemadesign, i Lotte Bøgh Andersen, Kasper Møller Hansen og Robert Klemmensen (red.), *Metoder i statskundskab*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Hays, Ron D., Toshi Hayashi og Anita L. Stewart (1989). A five-item measure of socially desirable response set. *Educational and Psychological Measurement* 49: 629-636.
- Herd, Pamela og Donald P. Moynihan (2019). *Administrative burden: Policymaking by other means*. New York: Russell Sage Foundation.
- Hirschman, Albert O. (1970). *Exit, voice, and loyalty: Responses to decline in firms, organizations, and states*. Cambridge: Harvard University Press.
- Homonoff, Tatiana og Jason Somerville (2021). Program recertification costs: Evidence from SNAP. *American Economic Journal: Economic Policy* 13 (4): 271-298.
- Jakobsen, Morten og Rasmus Jensen (2015). Common method bias in public management studies. *International Public Management Journal* 18 (1): 3-30.
- James, Oliver og Sebastian Jilke (2017). Citizen and users' responses to public service failure: Experimentation about blame, exit, and voice, pp. 361-375 i Oliver James, Sebastian Jilke og Gregg G. Van Ryzin (red.), *Experiments in public management research: Challenges and contributions*. Cambridge Core.
- Jilke, Sebastian og Lars Tummers (2018). Which clients are deserving of help? A theoretical model and experimental test. *Journal of Public Administration Research and Theory* 28 (2): 226-238.
- Kagan, Robert A. og John T. Scholz (1984). The "criminology of the corporation" and regulatory enforcement strategies, i Keith Hawkins og John Thomas (red.), *Enforcing regulation*. Boston: Kluwer-Nijhoff.
- Keiser, Lael R. og Susan Miller (2020). Does administrative burden influence public support for government programs? Evidence from a survey experiment. *Public Admin Review* 80: 137-150.
- Kumlin, Staffan (2004). *The personal and the political: How personal welfare state experiences affect political trust and ideology*. New York: Palgrave Macmillan.

- Lipsky, Michael (2010). *Street-level bureaucrats: Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation
- Lopoo, Leonard M., Colleen Heflin og Boskovski (2020). Testing behavioral interventions designed to improve on-time SNAP recertification. *Journal of Behavioral Public Administration, Center for Experimental and Behavioral Public Administration* 3 (2).
- Masood, Ayesha og Muhammad Azfar Nisar (2021). Administrative capital and citizens' responses to administrative burden. *Journal of Public Administration Research and Theory* 31 (1): 56-72.
- Mettler, Suzanne og Joe Soss (2004). The consequences of public policy for democratic citizenship: Bridging policy studies and mass politics. *Perspectives on Politics* 2 (1): 55-73.
- Mik-Meyer, Nanna (2017). *The power of citizens and professionals in welfare encounters: The influence of bureaucracy, market and psychology*. Manchester: Manchester University Press.
- Moynihan, Donald P. og Joe Soss (2014). Policy feedback and the politics of administration. *Public Administration Review* 74 (3): 320-332.
- Moynihan, Donald P., Pamela Herd og Hope Harvey (2015). Administrative burden: Learning, psychological, and compliance costs in citizen-state interactions. *Journal of Public Administration Research and Theory* 25 (1): 43-69.
- Mullainathan, Sendhil og Eldar Shafir (2013). *Scarcity: The true cost of not having enough*. Penguin Books.
- Murphy, Kristina, Lyn Hinds og Jenny Fleming (2008). Encouraging public cooperation and support for police. *Policing and Society* 18 (2): 136-155.
- Nabatchi, Tina, Alessandro Sancino og Mariafrancesca Sicilia (2017). Varieties of participation in public services: The who, when, and what of coproduction. *Public Administration Review* 77 (5): 766-776.
- Nielsen, Vibeke Lehmann (2002). *Dialogens pris. Uformelle spilleregler, ressourceasymmetri og forskelsbehandling i offentligt tilsyn*. Aarhus: Forlaget Politica.
- Nielsen, Vibeke Lehmann (2005). Power in public implementation: A complex, but important part of power studies. *Scandinavian Political Studies* 28 (4): 349-375.
- Nielsen, Vibeke Lehmann (2007). *Differential treatment and communicative interactions: Why the character of social interaction is important*. *Law & Policy* 29 (2): 257-283.
- Nielsen, Vibeke Lehmann og Christine Parker (2009). Testing responsive regulation in regulatory enforcement. *Regulation & Governance* 3 (4): 376-399.
- Nielsen, Vibeke Lehmann og Helle Ørsted Nielsen (2018). At bygge en mur eller en bro: Borgernes adfærd i mødet med det offentlige. *Politica* 50 (3): 287-307.

- Nielsen, Vibeke Lehmann, Helle Ørsted Nielsen og Mette Bisgaard (2021). Citizen reactions to bureaucratic encounters: Different ways of coping with public authorities. *Journal of Public Administration Research and Theory* 31 (2): 381-398.
- Nisar, Muhammad Azfar (2018) Overcoming resistance to resistance in public administration: Resistance strategies of marginalized publics in citizen-state interactions. *Public Administration and Development* 38 (1): 15-25.
- Peeters, Rik (2020). The political economy of administrative burdens: A theoretical framework for analyzing the organizational origins of administrative burdens. *Administration & Society* 52 (4): 566-592.
- Peeters, Rik, Anat Gofen og Oliver Meza (2020). Gaming the system: Responses to dissatisfaction with public services beyond exit and voice. *Public Administration* 98 (4): 824-839.
- Sell, Aaron N. (2011). The recalibrational theory and violent anger. *Aggression and Violent Behavior* 16 (5): 381-389.
- Shafir, Eldar (2014). Poverty and civil rights: A behavioral economics perspective. *University of Illinois Law Review* 205-230.
- Soss, Joe (1999). Lessons of welfare: Policy design, political learning, and political action. *American Political Science Review* 93 (2): 363-380.
- Soss, Joe og Sanford F. Schram (2007). A public transformed? Welfare reform and policy feedback. *American Political Science Review* 101 (1): 111-127.
- Stax, Tobias Brøner (2005). *Duetter fra anden sal på slottet: et interaktionelt perspektiv på samtaler mellem hjemløse og socialarbejdere*. Ph.d.-afhandling, Sociologisk Institut, Københavns Universitet & Socialforskningsinstituttet.
- Sunshine, Jason og Tom Tyler (2003). The role of procedural justice and legitimacy in shaping public support for policing. *Law & Society Review* 37 (3): 513-548.
- Taylor, S.E., L.C. Klein, B.P. Lewis, T.L. Gruenewald, R.A.R. Gurung og J.A. Updegraff (2000). Biobehavioral responses to stress in females: Tend-and-befriend, not fight-or-flight. *Psychological Review* 107 (3): 411-429.
- Tummers, Lars, Victor Bekkers, Evelien Vink og Michael Musheno (2015). Coping during public service delivery: A conceptualization and systematic review of the literature. *Journal of Public Administration Research and Theory* 25 (4): 1099-1126.
- Vasilopoulos, Pavlos, George E. Marcus, Nicholas A. Valentino og Martial Foucault (2019). Fear, anger, and voting for the far right: Evidence from the November 13, 2015 Paris terror attacks. *Political Psychology* 40 (4): 679-704.
- Yerramsetti, Srinivas, Suparna Soni og Nidhi Vij Mali (2022). Administrative burden as intermediate negative policy feedback: Explaining low-income migrant exodus amid the COVID-19 pandemic in India. *Administrative Theory & Praxis* 44 (4): 277-297.

Zeckhauser, Richard J. (2019). Strategic sorting: The role of ordeals in health care (June 28). *HKS Working Paper No. RWP19-023*.