



**LUNDS**  
UNIVERSITET

# **Litar studenter på socialtjänsten?**

**En kvantitativ studie om samband mellan institutionell  
tillit och uppväxtland**

**Josephine Einerskog & Naima Khan**

Kandidatuppsats SOPA 63

Aktuell termin VT 2021

Handledare: Malin Nilsson

# Abstract

Authors: Josephine Einerskog and Naima Khan

Title: Do students trust the Swedish Social Services?

A quantitative study of correlations between institutional trust and the country a person grew up in [translated title]

Supervisor: Malin Nilsson

Assessor: Lotta Jägervi

The Swedish Social Services are an essential part of the welfare system which requires trust from its citizens to function. The purpose of this thesis was to find out if students have a high or low trust in Swedish Social Services and if that trust is affected by the country the student grew up in. Rothstein's theory on social capital was used to explain the importance of institutional trust as well as the three components essential in determining a person's institutional trust: *equal treatment*, *objectivity* and *impartiality*. A quantitative method, in the form of a questionnaire, was used and sent out to 896 students at Lund University. The total number of respondents were 89. The results indicated that there lacked a majority of a high or low trust in the Social Services, as there were as many students with low trust as there were high. That, in turn, suggests that there is a need for the Swedish Social Services to raise the institutional trust amongst students in order to achieve an average level of high trust. Furthermore, no significant correlations between institutional trust and growing up outside of the Nordic countries could be found. A reason for this could either be the insufficient number of people who answered the questionnaire, or a problem with the theory. Either way, additional research is needed to assess whether any significant correlations exist with a larger sample of students.

**Keywords:** Institutional trust, social services, country you grew up in, interpersonal trust.

# Förord

Ett stort tack går till vår handledare Malin Nilsson för allt tålamod, stöd och besvarandet av alla våra frågor. Tack för att du höll oss på rätt väg och såg till att vi inte gick vilse. Vi vill även tacka övriga medlemmar i vår handledningsgrupp för er hjälp, stöd och den sociala kontakten ni erbjöd i dessa isolerade tider. De 89 respondenter som svarade på enkäten vill vi även tacka, utan er hade studien inte varit möjlig. Sist men inte minst kan vi inte motstå att tacka varandra. Med många koppar te, sång och gitarrstunder har vi lyckats genomföra det här projektet.

Lund, 19 maj 2021

Josephine Einerskog och Naima Khan

# Innehållsförteckning

<b>1 Problemformulering</b> .....	<b>5</b>
1.1 Syfte .....	6
1.2 Frågeställningar .....	6
<b>2 Begreppsanvändning</b> .....	<b>7</b>
2.1 Tillit och förtroende .....	7
2.2 Mellanmänsklig tillit, social tillit och generaliserad tillit .....	7
<b>3 Teori</b> .....	<b>7</b>
<b>4 Kunskapsläge</b> .....	<b>10</b>
4.1 Mellanmänsklig tillit .....	11
4.2 Institutionell påverkan eller kulturell påverkan? .....	12
4.3 Tillit till institutioner .....	14
4.4 Tillit och socialt arbete .....	15
4.5 Tillit till socialtjänsten.....	16
4.6 Andra faktorer .....	17
4.7 Hypoteser .....	18
4.8 Litteratursökning .....	18
<b>5 Metod</b> .....	<b>18</b>
5.1 Arbetsfördelning.....	18
5.2 Metodval.....	19
5.3 Enkätutformning.....	20
5.4 Urval.....	21
5.4.1 Bortfall .....	24
5.5 Kodning.....	25

5.6 Analys.....	26
5.7 Validitet.....	27
5.8 Reliabilitet .....	28
5.9 Etiska överväganden .....	31
<b>6. Resultat &amp; analys.....</b>	<b>32</b>
6.1 I vilken utsträckning litar studenter på socialtjänsten? .....	32
6.2 Finns det något samband mellan uppväxtland och tillit till socialtjänsten?.....	38
6.2.1 Hypotes 1.....	39
6.2.2 Hypotes 2.....	40
<b>7 Diskussion .....</b>	<b>41</b>
7.1 Första frågeställningen .....	42
7.2 Andra frågeställningen .....	44
7.2.1 Hypotes 1.....	44
7.2.2 Utbildning.....	45
7.2.3 Hypotes 2.....	46
7.2.4 Urvalspåverkan .....	47
7.3 Socialtjänsten .....	47
7.4 Förslag till forskning .....	48
7.5 Slutsats .....	49
<b>8. Referenslista.....</b>	<b>50</b>
<b>9. Bilagor .....</b>	<b>53</b>
9.1 Följebrev.....	53
9.2 Enkät.....	55

# 1 Problemformulering

Den svenska välfärdsstaten kan ses som en grundbult i det svenska samhället. Välfärdsstaten och dess utförande institutioner bidrar med ekonomisk trygghet, social trygghet samt hälsofrämjande insatser till befolkningen. För att kunna bidra med tryggheten krävs resurser, vilka i Sverige inhämtas genom beskattning av medborgarna (Bruér, 2021). Ett sådant ekonomiskt utbyte mellan medborgare och stat kräver ett ömsesidigt förtroende. Medborgarna behöver veta att deras pengar kommer att användas på ett gynnsamt sätt för samhället och dem själva. Det krävs därmed tillit för att skydds nätet ska kunna kvarstå och samhället ska upplevas vara fungerande.

Ett välfungerande samhälle är synonymt med hög mellanmänsklig tillit. Mellanmänsklig tillit definieras som det förtroendet människor generellt har till andra människor. Förtroendet kan variera från land till land, där de nordiska länderna har de högsta nivåerna av tillit i världen (Holmberg & Rothstein 2016, s. 79f.). Inom de nordiska länderna finns en betydande skillnad i tillit beroende på var människor huvudsakligen har vuxit upp. De som har haft sin uppväxt utanför Norden - och därmed i ett land som har en lägre nivå av tillit än i Norden - utgör en klart mindre andel av höglitare än de som är uppväxta i Norden (Holmberg & Rothstein 2015b, s. 42).

Det finns ett samband mellan mellanmänsklig tillit och institutionell tillit. Nannestad et al. (2014, s. 562) trycker på att det är den institutionella tilliten som har en påverkan på den mellanmänskliga tilliten. Därmed behövs en institutionell tillit för att skapa och bibehålla en hög mellanmänsklig tillit, som Norden har. Rothstein (2003, s. 178) menar att desto högre den institutionella tilliten är desto högre är förtroendet för andra människor. Dessutom framhäver Karlsson och Vamstad (2018, s. 53f.) sambandet mellan socialt arbete och tillit. De menar att om ett samhälle har välfungerande institutioner (med hög institutionell tillit) som rör socialt arbete kommer det, i sig, att öka den mellanmänskliga tilliten. Därmed är den institutionella tilliten grundpelaren till mellanmänsklig tillit.

Socialtjänsten, som är den centrala verksamheten för socialt arbete, är en samhällsinstitution som utgör en väsentlig del av det svenska välfärdssystemet (Statens offentliga utredningar 2009:32, s. 99). Socialtjänsten fungerar som ett skydds nät, men för att människor ska känna sig

trygga att vända sig till socialtjänsten och trygga i att ärendet kommer att behandlas på bästa sätt krävs det tillit. Det finns en del forskning om tillit till olika institutioner i samhället, men trots det finns det förvånansvärt lite om tillit till socialtjänsten. En undersökningsorganisation som undersöker förtroende till samhällsinstitutioner är SOM-institutet. Av de 22 institutioner som de belyser saknas socialtjänsten (Falk 2020). Den enda forskning vi har funnit som ställer frågan om tillit till specifikt socialtjänsten återfinns i Grosses avhandling (2012, s. 99), där respondenterna tagit ställning till socialtjänsten i sin egen kommun. Bland alla frågorna som ställs i Grosses enkät mäts tillit till socialtjänsten av endast en fråga.

Sammanfattningsvis anser vi att institutionell tillit har en betydande roll gällande socialtjänsten, men att det inte är något som har undersökts i större utsträckning. Då socialtjänsten kan ses som en väsentlig institution inom det svenska välfärdssystemet, är det av betydelse att öka kännedomen om nivån av institutionell tillit i samhället till socialtjänsten. Tilliten är viktig då den påverkar den kontakt som socialtjänsten kommer att få med sina framtida klienter. Vidare redogör ovanstående forskning för skillnaden som finns i tilliten i Norden beroende på uppväxtland. Forskningen har fokus på den mellanmännsliga tilliten, men då institutionell tillit utgör grunden för den är vi intresserade av om samma skillnad återfinns i den institutionella tilliten.

## 1.1 Syfte

Syftet med den här studien är att utifrån teorin om socialt kapital undersöka hur tilliten ser ut till socialtjänsten samt om nivån av tillit skiljer sig bland de som har vuxit upp i olika länder.

## 1.2 Frågeställningar

1. I vilken utsträckning litar studenter på socialtjänsten?
2. Finns det något samband mellan uppväxtland och tillit till socialtjänsten?

## 2 Begreppsanvändning

### 2.1 Tillit och förtroende

I den här uppsatsen används begreppen tillit och förtroende synonymt, där båda beskriver tilltro och förlitan till andra människor eller till institutioner.

### 2.2 Mellanmänsklig tillit, social tillit och generaliserad tillit

I den här uppsatsen används begreppen mellanmänsklig tillit, social tillit och generaliserad tillit synonymt, då de alla handlar om den tillit som människor känner till andra personer i sin omgivning.

## 3 Teori

Teorin som används i den här studien är Rothsteins (2003) teori om socialt kapital. Teorin har valts för att lyfta *institutionell tillit* eftersom det är en integrerad del i teorin. Först inleds avsnittet med en övergripande förklaring av Rothsteins teori för att sedan förklara rollen som institutionell tillit har i teorin.

Rothstein bygger vidare på den teori om socialt kapital som har sammanställts av Robert D. Putnam (Rothstein 2003, s. 97). Dock gör Rothstein en del förändringar med teorin och väljer att skala ned den. Rothstein argumenterar för att Putnams definition av socialt kapital är för bred då Rothstein menar att den innehåller “både en form av beteende (aktivt deltagande i frivilliga nätverk/organisationer), en funktion (som underlättar...), ett försanthållande (att kunna lita på andra människor) och en social norm (ömsesidighet)” (Rothstein 2003, s. 97). Rothstein väljer att endast behålla deltagandet i frivilliga organisationer samt förtroende för andra personer. Den sistnämnda väljer han att kalla för *mellanmänsklig tillit* och menar att det väger mer än deltagandet i frivilliga organisationer. Argumentet baseras på att alla frivilliga organisationer inte bidrar med tillit till andra medborgare utan snarare kan göra det motsatta, såsom kriminella organisationer (ibid s. 97f.). Även om fokuset ligger på mellanmänsklig tillit, då det ses som ett resultat av hur välfungerande ett samhälle är, är det ett resultat som institutionell tillit möjliggör.



Definitionen av *socialt kapital* som Rothstein (2003, s. 110) kommer fram till belyser därför vikten av mellanmänsklig tillit. Definitionen har sin utgångspunkt i att sociala relationer kan ses som en tillgång. Det finns en kvantitativ och en kvalitativ dimension av begreppet *socialt kapital*, där den kvantitativa angår hur många sociala relationer individer har, medan den kvalitativa dimensionen angår graden av tillit till den andra parten, dvs. kvaliteten på relationen (ibid. s.110f.). När Rothstein skriver om tillit menar han att det handlar om “en förhoppning om andra aktörers framtida pålitlighet” (Sztompka 1998 refererad i Rothstein 2003, s. 111). Vidare befinner sig de två dimensionerna på mikro- eller makronivå. På mikronivån ligger fokuset på individernas sociala relationer tillsammans med graden av tillit i relationerna. På makronivå handlar det däremot om alla individer inom en organisation eller samhälle och den mängden sociala kontakter de har tillsammans, samt i vilken utsträckning kontakterna anses som pålitliga. Rothstein (2003, s. 110ff.) påstår därför att desto fler individer i ett samhälle eller organisation som har många sociala kontakter med personer som bedöms som pålitliga, desto mer socialt kapital kommer samhället eller organisationen få tillgång till.

Vidare beskriver Rothstein (2003, s. 99ff.) hur pass mycket information påverkar då tillit utgår från verklighetsuppfattningar. Uppfattningarna skapas genom att en person skaffar sig information om ett särskilt fenomen, genom till exempel en upplevelse. Det innebär att tillit inte enbart kan uppfattas vara statiskt, utan kan te sig olika beroende på kontext. Exempelvis behöver inte personer med hög tillit till myndigheterna i sitt hemland nödvändigtvis ha en hög tillit till utländska myndigheter när de är på semester, eftersom information om misstro till de utländska myndigheterna kan påverka tilliten. Rothstein (2003, s. 108) betonar även att informationen som uppfattningen baserats på inte behöver vara sanningsenlig och spegla verkligheten på ett korrekt sätt för att få effekt på tilliten. Därmed menar han att de skandinaviska ländernas höga förtroende, till exempelvis myndigheter, kan ha att göra med information som inte ger medborgarna belägg att misstro landets myndigheter.

Rothstein (2003, s. 199f.) går vidare till att belysa institutionernas väsentliga roll i teorin. Den avgörande faktorn för vilken nivå av institutionell tillit som personer har är de etiska kraven. Han menar att människor väljer att lita på institutioner om de anser att institutionerna lever upp till de etiska kraven: *opartiskhet*, *saklighet* och *likabehandling*. Han för resonemanget att institutioner inte enbart kan göra ett aktivt val och bestämma sig för att en dag vara tillförlitliga. Det räcker inte med en policy eller ett formellt beslut från redan korrupta institutioner för att

ändra på folkets uppfattning om dem. Då människor baserar sina övertygelser på erfarenheter, verklighetsuppfattningar och information kommer de därför att fortsätta se en institution som korrupt även efter institutionen utger sig för att ha förändrats. Rothstein (ibid.) menar att det från folkets sida krävs ett förtroende för att institutionerna kommer hålla sina löften. Det räcker därför heller inte med att institutionerna börjar följa de etiska kraven, utan det är folket som själva behöver tro på att kraven efterföljs.

Någonting som teoretiker är oense om är om institutionell tillit eller kultur är det som mellanmännisklig tillit har sin utgångspunkt i. Det sistnämnda argumenterar Putnam för, som menar att deltagandet i frivilliga organisationer ökar den mellanmänniskliga tilliten och därigenom effektiviteten av demokratiska institutioner (Swanson 2014, s. 69). Uslaner (2008, s. 739) argumenterar också för att det är den kulturella påverkan som väger mest i förhållande till social tillit. Däremot anser han att den sociala tilliten ärvs från ens föräldrar och far/morföräldrar, dvs. att de som migrerar till ett land bär med sig den tilliten de hade i hemlandet och även för vidare den till efterkommande generationer (ibid.). Enligt det kulturella perspektivet är det sociala umgänget i barndomen (främst familjen) den mest betydelsefulla faktorn som bestämmer vilken tillit en person har i vuxenlivet. Senare upplevelser har därför en mindre påverkan i formandet av både den sociala och institutionella tilliten (Sønderskov och Dinesen 2016, s. 182)

Rothstein (2003, s. 178) argumenterar däremot för den andra teoretiska utgångspunkten som rör institutionell tillit. Han hävdar att det finns ett samband mellan institutionell tillit och mellanmännisklig tillit. Om en person har tillit till en institution har de även tillit till sina medmänniskor. Rothstein (2003, s. 174) utvecklar resonemanget genom att beskriva hur sambandet främst gäller förvaltningsinstitutioner. Anledningen är att dessa institutioner, såsom socialtjänst och vårdcentraler, kan vara ytterst ingripande samt kan ha en direkt inverkan på en persons liv. Om de ovan nämnda institutionerna inte gör sitt arbete korrekt kan det få stora konsekvenser för medborgarna, och sänker deras tillit till institutionerna. Ytterligare konstaterar Rothstein (2003, s. 189f.) att det är institutionell tillit som har ett kausalt samband med mellanmännisklig tillit. Det är tjänstemännen vid institutionerna som representerar och speglar verksamhetens agenda. Tjänstemän som arbetar vid institutioner blir som en utgångspunkt för hur medborgarna ska agera och tycka. Om de inte kan lita på exempelvis polisen så kan de inte

heller lita på sina medmänniskor. Det är en av anledningarna till att institutionell tillit är väsentlig.

En annan aspekt som Rothstein (2003, s. 34f.) redovisar för är sociala fällans problematik. Det innebär att en stat och dess institutioner hamnar i en ond cirkel, där exempelvis korruption har lett till att medborgarna har förlorat förtroendet för staten. Det som gör det svårt att ta sig ur fällan är att återigen få medborgarna att lita på staten. Det blir exempelvis svårt att begära mer skatt från medborgarna om de inte har förtroende för staten, men pengarna behövs för att kunna effektivisera institutionerna och därigenom åter höja tilliten. Som diskuterats ovan kan bristen på tillit inte enbart lösas från statens sida med en ny lag eller ett löfte om förbättring (Rothstein 2003, s. 199f.). Det gäller att medborgarna återfår förtroendet för dem på eget bevåg. Den sociala fällan gör det därför svårt för individer att lita på att andra i samhället vill samarbeta mot ett gemensamt mål (Rothstein 2003, s. 21f.) och förtroendet för institutioner och medmänniskor minskar.

För att bygga vidare på Rothsteins (2003) resonemang kan det antas att de personer som har vuxit upp i länder vars institutioner är korrupta, där det sociala kapitalet är lågt, även har en lägre tillit till institutioner i Sverige, jämfört med de personer som vuxit upp i Norden vars länder har högre socialt kapital. Ytterligare, om Rothsteins resonemang är korrekt, avseende att institutionell tillit baseras på information som personen upphämtar genom livet och inte på personens kulturella bakgrund, bör föräldrars uppväxtland inte ha en påverkan på personens institutionella tillit. Det är i stället personens egna upplevelser av institutionerna i landet som hen har vuxit upp i som formar den institutionella tilliten.

## 4 Kunskapsläge

Kunskapsläget inkluderar studier, artiklar och rapporter gjorda om mellanmänsklig tillit, tillit till samhällsinstitutioner samt socialt arbete. Avsikten är att fördjupa förståelsen för institutionell tillit och varför det är så viktigt för samhället. Däröver vill vi förtydliga bristen av forskning om tillit till socialtjänsten. Dessutom ger kunskapsläget ett stöd till att en persons uppväxtland har en påverkan på den sociala tilliten och därför bör även en liknande påverkan finnas gällande den institutionella tilliten, med hänsyn till sambandet mellan dem.

## 4.1 Mellanmänsklig tillit

Som teoridelen ovan förklarar är institutionell tillit en väsentlig del i Rothsteins (2003) teori om mellanmänsklig tillit. Den institutionella tilliten behövs för att den sociala tilliten ska vara hög. Varför är det då så viktigt att det ska finnas en god institutionell tillit som möjliggör en hög mellanmänsklig tillit? Holmberg & Rothstein (2016, s. 79) beskriver hur mellanmänsklig tillit effektiviserar och underlättar för samhället i förhållande till beslut och fördelaktiga transaktioner. Principen är att om personer i allmänhet går att lita på kommer det ske fler beslut, utbyten och transaktioner som gynnar alla parter. Om tilliten är låg kommer utbytena aldrig att komma till stånd, vilket missgynnar inte enbart parterna utan även samhället i stort. Även Karlsson och Vamstad (2018, s. 48) trycker på tillitens viktiga roll gällande både varför föreningar och samhällen lyckas hålla samman och de menar på att tilliten främjar demokrati, ekonomi, hälsa och livskvalité. Dessutom reducerar tillit korruption, kriminalitet samt ekonomiska transaktionskostnader. Det är hos de länder som har välutvecklade demokratier och välfärdssystem som det oftast återfinns en hög social tillit, till exempel i de skandinaviska länderna. Det här medför att en god institutionell tillit bidrar till ett välfungerande och effektivt samhälle genom dess påverkan på mellanmänsklig tillit.

Fördelningen av social tillit ser väldigt olika ut i världens alla länder, då korruption, kriminalitet, styrelseskick samt ekonomi varierar stort från land till land. Ett omfattande forskningsprojekt som gör det möjligt att mäta skillnader i social tillit mellan olika länder är World Value Survey (WVS). I den senaste rapporten som Sverige finns representerad i (Inglehart et al. 2014 s. 42f.) ligger Nederländerna, Kina och Sverige högst på listan där över 60 % av befolkningen anses ha social tillit. I resterande länder i världen har inte en majoritet av befolkningen social tillit. Stora länder såsom Tyskland, USA och Japan har alla relativt låga nivåer av tillit då Tyskland ligger på 45 %, USA på 38 % och Japan på 36 %. De lägst rankade länderna är Filippinerna och Trinidad och Tobago med 3% vardera, Colombia har 4% och Ghana 5%. I en äldre WVS rapport (Inglehart 2009, s. 40) ingår fler nordiska länder än bara Sverige. De länder som då låg högst var Norge på 74 %, Sverige på 65 % och Finland på 58 %. Eftersom vi presenterar en skotsk studie nedan är det även värt att nämna hur Storbritannien ligger till. 30% av Storbritanniens befolkning litar på sina medmänniskor enligt senaste gången landet inkluderas i WVS (ibid.).

En hämmande faktor för samhällen som vill skapa eller bibehålla hög mellanmänsklig tillit är när det finns mindre samhällsgrupper som har en lägre tillit än det övriga samhället. Problemet med att ha grupper som skiljer sig åt i grad av tillit är att det har en negativ påverkan på tilliten i helhet. Helst ska de olika samhällsgrupperna ha relativt ringa skillnader i mellanmänsklig tillit som inte förvärras över tid för att ha ett stabilt, effektivt och välfungerande samhälle (Holmberg & Rothstein 2016, s. 80).

SOM-institutet (u.å) är en undersökningsorganisation vid Göteborgs universitet som årligen gör undersökningar kring media, opinion och samhället. Holmberg och Rothstein (2015b) granskar SOM-institutets mätningar av svenskarnas mellanmänniska tillit som utfördes mellan åren 1996–2014. De fann att även om Sverige internationellt ligger väldigt högt på skalan med mellanmänniska tillit, så finns det påtagliga skillnader bland vissa samhällsgrupper. Det handlar om “välfärdspolitiskt utsatta grupper som arbetslösa, personer med dålig hälsa och utrikes födda, [där] avviker graden av mellanmänniska tillit klart åt det lägre hållet” (Holmberg & Rothstein 2015b, s. 44). Enligt den senaste SOM rapporten (Rothstein, Holmberg & Weissenbilder 2018, s. 16) utgör de höglitare som har haft sin uppväxt utanför Europa en klart lägre andel jämfört med de uppväxta i Sverige. De som har haft sin uppväxt i Europa (exkl. Sverige) utgör enbart en något större andel än de utanför Europa.

Bland de som bor i Norden är chansen stor att någon som har haft sin uppväxt utanför Norden har vuxit upp i ett land vars sociala tillit är låg, vilket Holmberg och Rothstein (2016, s. 85) menar är varför de innehar en lägre tillit i Norden med. Skillnaden mellan de olika samhällsgrupperna, där personer uppväxta utanför Norden har en lägre mellanmänniska tillit, anser Holmberg och Rothstein (ibid.) inte behöver göra med fasta kulturella faktorer. De menar i stället att skillnaden har att göra med upplevelser och uppfattningar kring institutioner som personer har fått, vilket stödjer det institutionella perspektivet på socialt kapital som Rothstein förespråkar (Holmberg & Rothstein 2015b; Rothstein 2003, s. 99ff.).

#### 4.2 Institutionell påverkan eller kulturell påverkan?

Som har konstaterats argumenterar Holmberg och Rothstein (2015a, s. 6f.) för en institutionell påverkan. De utvecklar sitt resonemang genom att uppge att det är institutionella skillnader som ligger bakom skillnaderna i social tillit mellan olika samhällsgrupper. Det är kvalitén på och opartiskheten av ett lands institutioner som är en avgörande faktor för befolkningens sociala

tillit. De länder som lyckas skapa och bibehålla opartiska och rättvisa samhällsinstitutioner med hög kvalitet kommer även att öka den sociala tilliten.

Vidare stöts den institutionella uppfattningen av Nannestad et al.s (2014) undersökning. Författarna menar att både den mellanmännsliga tilliten och tilliten till institutioner kommer förändras positivt över tid för personer som flyttar från länder med låg tillit till länder med hög tillit. Även om tillitsnivån ökar är det fortfarande en tydlig skillnad i jämförelse med de som har haft sin uppväxt i höglitarlandet. Anledningen till skillnaden beror på vilken nivå av institutionell tillit som personerna har samt resurserna som de blivit tilldelade. Studien visar dessutom på en korrelation mellan institutionell och social tillit (Nannestad et al. 2014, s. 561f.). Författarna argumenterar därför för att det är institutioner som påverkar och bibehåller den sociala tilliten och inte kulturella tillhörigheter.

Dock som tagits upp i teorin håller inte alla forskare med om det institutionella som utgångspunkt för tilliten. Uslaner (2008) finner i sin studie visst stöd för att generaliserad tillit kan påverkas av ens omgivning - de människor man umgås med och bor bredvid - men att etniskt ursprung har en större påverkan i slutändan. Till skillnad från vad Nannestad et al. (2014) argumenterar för - att uppväxtland påverkar social tillit - argumenterar Uslaner (2008) för att den sociala tilliten ärvs från föräldrar och mor/farföräldrar. Därmed kan Uslaners forskning ses som en motpol jämfört med Nannestad et al. (2014) och Holmberg och Rothstein (2015a), då förklaringen bakom skillnaderna mellan tillit i grupper med olika ursprung tar varsitt perspektiv: kulturellt eller institutionellt. Enligt det institutionella perspektivet bör landets institutioner där personen har vuxit upp påverka den sociala tilliten, och därigenom den institutionella. Enligt det kulturella perspektivet är det inte landets institutioner som påverkar tilliten utan snarare familjens kulturella tillhörigheter.

Slutligen finns en undersökning som visar på svårigheten med att avgöra kulturell påverkan på en persons tillit. Grosse (2012, s. 247f.) redogör för föräldrars möjlighet att under barndomen påverka sina barns tillitsnivåer. Hennes resultat påvisar en viss komplexitet gällande föräldrapåverkan. Å ena sidan verkar föräldrars aktiva förmaningar ha en relativt betydande effekt på barnens framtida tillit. Å andra sidan framhävs att barnen inte behöver påverkas av att dennes föräldrar har misstro mot andra. Barnen kan påverkas av andra än sina föräldrars värderingar och kan även motsätta sig föräldrarnas idéer.

### 4.3 Tillit till institutioner

SOM-institutet har gjort en sammanställning av deras egna undersökningar gällande tillit till samhällsinstitutioner mellan åren 1986–2018 (Falk 2020). I sammanställningen redovisas 22 institutioner, såsom polis och sjukvård. Dock saknas den implementerande institutionen socialtjänsten. Gällande de institutioner som faktiskt redovisats ligger riksdagens tillit år 2018 på 38% och regeringens tillit är snäppet högre på 40%. Förtroendet för polisen ligger på 67% och förtroendet för sjukvården på 66%. Förtroendet till de olika institutionerna verkar därmed variera beroende på funktion, där implementerande institutioner ligger högre än de politiska. Variabeln “uppväxtland” verkar ha en viss påverkan gällande tillit till vissa institutioner, men skillnaderna är inte alls lika stora som de skillnader som redovisats för ovan gällande den mellanmännskliga tilliten. Gällande de politiska institutionerna är tilliten till regeringen år 2018 lite högre hos de som är uppväxta utanför Norden jämfört med de uppväxta i Norden. Gällande riksdagen har de uppväxta i Norden (exklusive Sverige) högst tillit, följt av de uppväxta utanför Norden. De uppväxta i Sverige har lägst tillit till riksdagen. Dock finns en viss skillnad i rangordningen beroende på vilket år som studeras. När det kommer till de implementerade institutionerna ligger gruppen “uppväxt utanför Norden” lägre än de andra. Hur stor skillnaden är beror på vilket år som studeras, men, avseende tillit till både polisen och till sjukvården, ligger de som är uppväxta utanför Norden de tre senaste åren lägst (ibid.).

Som diskuteras ovan beskriver Nannestad et al. (2014, s. 561f.) hur tillit kan förändras över tid i ett höglitarland. I undersökningen jämför författarna personer som migrerat till Danmark från länder som inte ingår i Västvärlden med personer som bor kvar i landet som de förstnämnda har emigrerat från. Precis som med den sociala tilliten kommer även tilliten till institutioner förändras positivt med tiden. Jämfört med de personer som bor kvar i uppväxtlandet har de personer som migrerat till Danmark en högre tillit till de danska institutionerna än vad personerna som inte migrerade har till sina länders institutioner (Nannestad et al. 2014, s. 555f.). Resultaten visar att den upplevda rättvisan och opartiskheten av de danska institutionerna påverkar graden av migranternas tillit till samma institutioner, det påverkas alltså inte av några kulturella faktorer (Nannestad et al. 2014, s. 562).

Annan forskning som gjorts om tillit till institutioner återfinns i Grosses avhandling. Grosse (2012, s. 222f.) uttrycker hur hennes resultat inte visar på signifikanta skillnader avseende tillit

till institutioner beroende på födelseland. Däremot finns betydande skillnader avseende förtroende till makthavare där personer födda utanför Norden har en lägre tillit än de som är födda i Norden. Grosse menar att det kan ha att göra med huruvida fungerande institutioner utan mutor är någonting som personen är förtrogen med. Det lyfts även hur tilliten till institutioner i Sverige kan påverkas negativt om individen har med sig negativa upplevelser av icke-transparenta institutioner från sitt födelseland.

#### 4.4 Tillit och socialt arbete

Det finns en stark koppling mellan tillit och socialt arbete, vilket Karlsson och Vamstad (2018, s. 52ff.) lyfter i sin artikel. En betydande faktor gällande generaliserad tillit och socialt arbete är nämligen jämlikhet. Enligt tidigare studier framgår det att de länder som är mest jämlika även har mest tillit. Socialt arbete beskrivs som en väl integrerad del i de jämlika skandinaviska länderna, där eliminerandet av sociala problem bidrar till högre tillit. Vidare bidrar även den allmänna samt förebyggande servicen som socialt arbete är till ökad tillit, då de flesta skandinaviska medborgare kommer att komma i kontakt med socialt arbete någon gång i sitt liv. Det leder till att socialt arbete bidrar med ett stort skyddsnet som minskar sociala risker för alla medborgarna, vilket i sin tur gör att medborgarna får ökad tillit (ibid.).

Karlsson och Vamstad (2018, s. 53f.) argumenterar även för betydelsen av vem folket väljer att lita på att utföra det sociala arbetet, då det utgör en viktig komponent av sambandet mellan tillit och socialt arbete. Om folket väljer att lita på att välfärdsinstitutionerna är de som bäst kan utföra det sociala arbetet i samhället, innebär det även att det ökar tilliten till institutionerna. Det, i sin tur, ökar den generaliserade tilliten bland personer i samhället. Det medför att om en stat har trovärdiga institutioner, med minimalt med korruption, kommer det resultera i att personer kan lita på varandra sinsemellan.

Trots att sambandet mellan tillit och socialt arbete är tydligt, är tillit inte någonting som ofta diskuteras i samband med socialt arbete (Karlsson & Vamstad 2018, s. 59). Mätningar av tillit och socialt arbete är därför inte någonting som är vanligt förekommande i svenska undersökningar. Som beskrivet ovan om SOM-undersökningarna gällande tillit till samhällsinstitutioner, så finns socialtjänsten inte med som en mätkategori. Dock redovisar Holmberg och Weibull (2000, s. 42ff.) siffror från en SOM-undersökning där en fråga rör förtroende för socialarbetare. 39% av respondenterna uppgav att de hade mycket eller ganska



stort förtroende för socialarbetare, 44% uppgav varken eller och 17% uppgav ganska eller mycket lite förtroende för socialarbetare. Yrkena som mättes delades in i olika kategorier där socialarbetare räknades till "vårdarna" tillsammans med lärare, präster, psykologer och poliser. I artikeln beskrivs hur sambandet ser ut mellan förtroende för institutioner och förtroende för yrkesgrupperna som arbetar inom institutionerna. I de fall där det gäller vårdande yrken är förtroendet högre för yrkesgruppen än för själva institutionen. Sambandet gällande vårdande yrken utgick ifrån förtroende för lärare och skola, poliser och polisen samt präster och Svenska kyrkan.

#### 4.5 Tillit till socialtjänsten

Den svenska forskning som har funnits gällande förtroende för specifikt socialtjänsten återfinns i Grosses avhandling (2012, s. 99). I avhandlingen framkommer att 29% av de som besvarat enkäten, har mycket eller ganska stort förtroende för socialtjänsten i sin kommun. Jämfört med sjukvården och polisen är det relativt låga siffror då socialtjänsten har mellan 21–30 procentenheter lägre förtroende än de två tidigare nämnda.

I Skottland har en undersökning gjorts gällande vad allmänheten tycker om deras "social services". Diskussion förs i artikeln kring huruvida begreppet motsvarar andra länders "social services" (McCulloch & Webb 2020, s. 1147f.) Huruvida det kan tolkas var "samma" som den svenska socialtjänsten är en lång diskussion, men för att underlätta kommer den i den här uppsatsen att tolkas som den skotska varianten av socialtjänsten. Författarna (McCulloch & Webb 2020, s. 1157ff.) redogör för hur 49% av respondenterna har en generellt positiv bild av socialtjänsten. Vidare framhävs att 62% av respondenterna tycker att det går att lita på att anställda vid socialtjänsten gör ett bra jobb, medan 22 % tycker det motsatta. Jämfört med Grosses (2012) svenska siffror är tilliten till socialtjänsten dubbelt så hög i den skotska studien än i den svenska. McCulloch och Webb (2020, s. 1160f.) framför ytterligare att jämfört med andra verksamheter som arbetar med offentlig service, såsom verksamheter inom hälsa, utbildning samt polisen, angav 33% av respondenterna att socialtjänsten var den verksamhet som de hade minst tillit till. Dessutom ansåg 45% av respondenterna att socialtjänsten inte är lika högt ansedd som de andra verksamheterna, jämfört med 39% som ansåg det motsatta.

## 4.6 Andra faktorer

I den här studien ligger fokuset på att undersöka uppväxtland som den faktorn som påverkar tillit, men det finns även andra faktorer som kan ha en påverkan. En faktor som Grosse (2012), Holmberg och Rothstein (2016) samt McCulloch och Webb (2020) alla redovisar för är utbildningsnivå. Holmberg och Rothstein (2016, s. 84) fann tydliga skillnader mellan de som är högutbildade mot de som är lågutbildade. De förstnämnda ingår i betydligt högre andel i gruppen "höglitare", vilket tyder på att klasskillnader kan ha en påverkan på tillit. Likaså menar Grosse (2012, s. 223) att personer som har genomfört en universitetsutbildning har högre förtroende för lokala institutioner än de med en lägre utbildningsnivå. Sist men inte minst framför McCulloch och Webb (2020, s. 1157) att de respondenter som har en högre utbildning uppges ha en positivare bild av socialtjänsten än de med lägre utbildning.

Vidare beskriver Grosse (2012, s. 248) hur olika livsfaser som en person går igenom kan bidra till ökad tillit. Personer blir mer rationella och kan inse att tidigare negativa upplevelser även har fört med sig en någorlunda positiv inverkan på deras liv. Det visade sig genom att de deltagare i studien som var medelålders hade generellt högre tillit än de yngre. De äldre personerna i undersökningen var även mer benägna att jämföra det svenska välfärdssystemet med andra länders system, vilket ofta resulterade i att det ansågs berättigat att ha tillit till Sverige. De äldre ansågs ha fler erfarenheter gällande kontakt med olika områden där tillit är av relevans samt att de kunde se problem med ett bredare synsätt. Det medför att de kan möta nya prövningar med mer tilltro.

Ytterligare en faktor som Grosse (2012, s. 224) har funnit gott stöd till som påverkar en persons institutionell tillit är tidigare erfarenheter. Hon menar att en negativ erfarenhet hos en institution kommer ha en negativ påverkan på personens tillit till samma institution. Att komma i kontakt med en behovsprövad välfärdsinstitution ökar nämligen risken för en negativ uppfattning. Kumlin och Rothstein (2005, s. 160f.) kommer fram till att det är de behovsprövade välfärdsinstitutionerna som minskar mellanmänsklig tillit i en stat, medan universella välfärdsinstitutioner ökar tilliten. Grosse (2012, s. 224) menar att en anledning till att behovsprövade institutioner, såsom socialtjänsten, kan ha lägre förtroende är att risken för att känna sig orättvis behandlad ökar när personen redan är socialt utsatt och saknar kontroll över sin egen situation. Det minskar den institutionella tilliten.

## 4.7 Hypoteser

Följande hypoteser som presenteras berör andra frågeställningen: Finns det något samband mellan uppväxtland och tillit till socialtjänsten? Hypoteserna som ställs har utformats utifrån teori och tidigare forskning angående sambandet mellan institutionell tillit och uppväxtland. Därutöver är de riktade till studenter eftersom det är urvalet som valts och inte på grund av tidigare forskning eller teori (se resonemang nedan).

1. De studenter som är uppväxta utanför Norden har en lägre tillit till socialtjänsten i Sverige i jämförelse med de som är uppväxta i Norden.
2. Det kommer inte finnas någon skillnad i tillit hos studenter vars båda föräldrar är uppvuxna utanför Norden jämfört med resterande studenter.

## 4.8 Litteratursökning

I litteratursökningen användes databaserna Lubsearch, Swepub, Google Scholar samt SOMs och WVS databaser. Sökorden som användes var “attitudes about social services”, “trust” and “social services”, “social trust” and “institution”, “tillit” och “socialt arbete”, “socialtjänst” och “välfärdsstaten” samt “etnicitet och tillit”. Rothsteins bok *Sociala fällor och tillitens problem* (2003) hittades via kandidatuppsatsen *Vem litar på domstol och polis?* (Johansson & Lundquist 2017).

# 5 Metod

## 5.1 Arbetsfördelning

I den här studien har fördelningen av arbetet varit minimalt då båda författarna har arbetat igenom alla delar av studien tillsammans. De områden som har haft en liten fördelning är kunskapsläget, med avseende till de studier som hittats och lästs samt Sunet Survey och SPSS eftersom enbart en person kan arbeta med programmen samtidigt. Naima Khan har därmed haft mer ansvar för Sunet Survey och Josephine Einerskog har haft mer ansvar för SPSS. Oavsett fördelningen har båda författarna läst igenom det som skrivits i studien och deltagit i de olika processerna för att säkerställa att båda har en förståelse för vad som sker.

## 5.2 Metodval

För att genomföra den här studien på bästa sätt används en kvantitativ analys då avsikten är att undersöka en större population och få fram ett statistiskt underlag, vilket är det som utmärker kvantitativa studier (Barmark & Djurfeldt 2015, s. 31f.). Eftersom hypoteserna baseras på teori och tidigare forskning innebär det att studien är deduktiv i sin form (Bryman 2018, s. 47). Studien är inte utformad för en kvalitativ analys då frågeställningarna inte är utformade för att undersöka en individualistisk syn som söker efter djupgående motiveringar på tillit till socialtjänsten, utan målet är att få en generell bild av vad en population tycker. Intervjuer är därför inte ett alternativ som datainsamling.

Datainsamling för kvantitativa analyser kan ske på olika vis, antingen med en strukturerad intervju, enkät, strukturerad observation, innehållsanalys eller en sekundär analys (Bryman 2018, s. 197). En statistisk analys med redan existerande datamaterial, dvs. en sekundär analys, hade varit optimalt för att säkerställa att urvalet haft en representativ mängd med personer som är uppväxta utanför Norden. Det hade även säkerställt att urvalet var stort, men studier om tillit till socialtjänsten är begränsade vilket gör det svårt att genomföra en statistisk analys.

En enkätundersökning är det mest lämpliga och genomförbara alternativet för den här studien. Fördelen med enkäter är att det är billigare, utskicken är snabbare samt att det inte finns en möjlig påverkan från intervjuaren jämfört med att genomföra en strukturerad intervju (Bryman 2018, s. 286f.). Besvarandet av en enkät är även på respondentens villkor, då de själva kan bestämma när och var de vill svara på den. Det finns även en del nackdelar med enkäter som behöver tas i beaktning. Det går inte att förtydliga eller hjälpa respondenten när hen svarar på frågorna. Att ställa för många frågor som respondenten kan uppfatta som onödiga bör undvikas eftersom risken finns att respondenten inte svarar på enkäten då intresset för ämnet och frågorna minskar. Enkäter medför även en stor risk för betydande bortfall (ibid. s. 288f.). Med alla risker i beaktning bedöms en enkätundersökning fortfarande vara den mest lämpliga utifrån resurser och genomförbarhet.

Den valda formen av enkät i den här studien är webbenkät. Barmark och Djurfeldt (2015, s. 84) uppmanar att ålder behöver tas i beaktande vid övervägande om att använda en webbenkät. En webbenkät anses vara smidigast i det här fallet eftersom studenter är generellt en ung population vilket bör innebära att de inte har några svårigheter med att besvara en enkät på webben.

### 5.3 Enkätutformning

Enkätverktyget Sunet Survey användes för att skapa och skicka ut webbenkäten då Lunds universitet erbjuder tillgång till programmet åt alla studenter vid universitetet. Programmet har även funktionen som gör att enkäten kan direkt laddas ner till SPSS vilket underlättar datainsamlingen.

I den här studien är det respondenternas tillit till socialtjänsten som ska mätas, där huvudbegreppet är *institutionell tillit*. Barmark och Djurfeldt (2015, s. 48f.) framhäver hur teoretiska begrepp behöver definieras genom olika indikatorer för att konkret kunna mätas. Dessa indikatorer bildar frågor och svar i exempelvis en enkät. Den processen kallas för operationalisering. I studien har indikatorerna bestämts utifrån de tre begrepp som presenterats i teorin. Begreppen är *saklighet*, *opartiskhet* och *likabehandling* och utifrån dessa har elva frågor konstruerats som tillsammans bör mäta respondentens tillit till socialtjänsten. Sju frågor angår *likabehandling* som täcker in diskrimineringsgrunderna. Två frågor angår *saklighet* där en fråga mäter hur välgrundad respondenten anser att socialtjänstens beslut är, och den andra frågan mäter hur mycket respondenten anser att besluten tas med hänsyn till relevanta omständigheter. Sist men inte minst ställs två frågor som angår *opartiskhet* där den första rör om besluten påverkas av personligt tyckande och den andra rör om socialtjänsten tar beslut för egen vinning. Slutligen konstruerades det en fråga som efterfrågar respondentens generella tillit till socialtjänsten. Det för att ha en kontrollfråga som kan jämföras med det sammanställda indexet som görs med de elva frågor som rör begreppen. Tanken är att svaren på kontrollfrågan bör stämma överens med indexet angående begreppen.

En Likertskala används som utformning av frågorna och dess svarsalternativ eftersom Likertskalor är ett mått som används för att mäta attityder, övertygelser och känslor om ett visst ämne eller tema (Bryman 2018, s. 204). I frågorna som tillhör begreppen, samt kontrollfrågan, anges fyra alternativ mellan "instämmer helt" till "instämmer inte". Det finns även ett "vet ej" alternativ då det är viktigt att ge respondenten alla möjligheter att svara på frågan, vilket innefattar om hen faktiskt inte har en inställning till frågan.

För att kunna besvara den andra frågeställningen gällande uppväxtens möjliga samband med tillit ställs en fråga om var respondenten har huvudsakligen vuxit upp. Dessutom för att kunna besvara hypotes 2 ställs två frågor om var respondentens föräldrar har huvudsakligen vuxit upp,

för att utesluta att föräldrarnas uppväxtland har en påverkan på respondenternas tillit. Dessutom finns det en risk att urvalet inte fångar in tillräckligt många respondenter som är uppväxta utanför Norden. Därför fångar de två frågorna om föräldrarna in en bredare grupp som utvecklar möjligheten att analysera den andra frågeställningen. Svartalternativen valdes utifrån SOM undersökningarna som utfördes angående mellanmänsklig tillit (Holmberg & Rothstein 2016). De svartalternativen som användes var “I Sverige”, “I Norden”, “I Europa” och “Utanför Europa”.

Enkäten börjar med några demografiska frågor om kön, ålder och vid vilken fakultet respondenten läser vid Lunds universitet. Frågorna är till för att kontrollera spridningen av respondenterna och kolla hur homogena respondenterna är som grupp. Barmark och Djurfeldt (2015, s. 67f.) föreslår att det är en fördel att påbörja en enkät med lätta och neutrala frågor som en uppvärmning för respondenten och underlättar för dem att komma in i besvarandet av enkäten.

Ytterligare valdes att ha frågorna och svartalternativen på både svenska och engelska, där det engelska alternativet stod inom parentes efter det svenska. Det utskickade följbrevet var även det skrivet på båda språken. Då en variabel som är betydande för den här studien rör uppväxtland, ansågs det viktigt att personer som inte talar svenska skulle kunna besvara enkäten. Det för att minska risken att gruppen faller bort på grund av språkkunskaper.

## 5.4 Urval

Då det är av intresse att mäta allmänhetens tillit till socialtjänsten men där resurserna inte är tillräckliga för att utföra en sådan stor undersökning har urvalspopulationen begränsats till studenter i Sverige. Studenter har därför inte valts pga. någon tidigare forskning som berör dem. Beslutet styrdes snarare av behovet att begränsa den svenska befolkningen till ett urval som är mer genomförbart för studien. Dessutom representerar studenter en ung befolkning då många är under 30 år och där chansen är större att de kommer komma i kontakt med socialtjänsten i framtiden, men inte har gjort det ännu, vilket minimerar effekten av tidigare erfarenheter. Tilliten som personerna har till socialtjänsten nu kommer även påverka kontakten med socialtjänsten i framtiden. Med utgångspunkt i att studien ska vara genomförbar inom bestämda tidsramar, har urvalet fått begränsas ytterligare till att enbart gälla studenter vid Lunds universitet.

Det som utmärker en kvantitativ studie är att ett stickprov kan dras från urvalspopulationen där svaren från stickprovet sedan kan generaliseras till hela populationen (Barmark & Djurfeldt 2015, s. 69). Då stickprovet kommer att bestå av studenter från Lunds universitet kommer inte resultaten att kunna generaliseras till den svenska befolkningen, utan enbart till universitetsstudenter.

En betydande faktor för att resultaten ska bli generaliserbara är urvalsstorleken. Enligt Barmark och Djurfeldt (2015, s. 75) är ett urval på mellan 400–1000 respondenter ofta tillräckligt för majoriteten av undersökningar. Det som ska hållas i åtanke när studien är intresserad av en särskild målgrupp är att urvalet ska vara tillräckligt stor för att fånga in den gruppen. Antingen behöver en bestämd del av respondenterna ingå i målgruppen eller så behöver stickprovets storlek utökas för att täcka in dem. Om gruppen blir för liten påverkas dess representativitet till hela populationen eftersom egenskaperna i en för liten grupp blir för individuella (ibid. s. 73f.). I den här studien bedömdes det att stickprovsstorleken bör vara över 400 respondenter då studien är intresserad av två specifika målgrupper. Den första gruppen, som tillhör hypotes 1, angår de studenter som har vuxit upp utanför Norden. Den andra gruppen, som tillhör hypotes 2, angår studenterna vars båda föräldrar har vuxit upp utanför Norden. Att ha över 400 respondenter bör medföra att de som ingår i målgrupperna kommer vara tillräckligt många för att kunna generalisera resultaten till studenter i allmänhet. Vidare bestämdes det att valet av respondenter inte görs utifrån att ett visst antal ska tillhöra målgrupperna, utan fokuset ligger på att göra ett slumpmässigt stickprov som ska representera urvalet. Då det inte är ovanligt med ett bortfall på 50 % bedömdes det att enkäten skulle skickas till 900 möjliga respondenter. Ett så pass stort urval bedömdes vara tillräckligt för att fånga in de som ingår i de specifika grupperna, dessutom bedömdes det vara tillräckligt stort för att täcka in möjligt bortfall (Barmark och Djurfeldt s. 80).

För att få tag på 900 studentmailadresser togs kontakt med en systemförvaltare som arbetar med Ladok som är ett studiedokumentationssystem. Ett slumpmässigt urval efterfrågades, det vill säga inte bestämt av fakultet, ålder eller liknande. Systemförvaltaren sökte fram en slumpmässigt ordnad lista över aktiva studenter för innevarande termin och skickade de 896 första adresserna från listan som sedan skrevs in i Sunet Survey.

Tabell 1. Undersökningsgruppen i enkätstudien (n=89)

---

Kön	Kvinnor	70,8%
	Män	21,1%
	Annat	1,1%

---

Fakultet	Samhällsvetenskapliga	31,3%
	Ekonomihögskolan	4,5%
	Humanistiska & Teologiska	13,5%
	Konstnärliga	1,1%
	Lunds tekniska högskola	20,2%
	Juridiska	7,9%
	Naturvetenskapliga	10,1%
	Medicinska	12,4%

---

Ålder	19-30	78,7%
	31-42	14,7%
	43-54	3,3%
	55-66	3,3%

Tabell 1 presenterar fördelningen på respondenterna som besvarade enkäten och därmed utgör stickprovet. Majoriteten av respondenterna är kvinnor (71%). 31% av respondenterna tillhör Samhällsvetenskapliga fakulteten och 20% tillhör Lunds tekniska högskola (LTH). Majoriteten av respondenterna är mellan åldrarna 19–30 (79%). Det visar på vissa skillnader mot hur



fördelning ser ut på universitet i stort. De siffror som finns tillgängliga gäller helårsstudenter och finns i Lunds universitets årsredovisning (2020). LTH är den största fakulteten, följt av den samhällsvetenskapliga, vilket visar på en obalans i studien gällande hur många samhällsvetare som besvarat enkäten. Gällande resterande fakulteter finns vissa mindre skillnader, men de är inte lika betydande som de avseende den samhällsvetenskapliga fakulteten. Avseende kön är den faktiska fördelningen 56% kvinnor och 44% män på universitet, medan den här studiens svarsfrekvens är betydligt högre hos kvinnorna. Fördelningen av studenters ålder på universitet förekommer inte i årsredovisningen.

#### *5.4.1 Bortfall*

Det finns två olika typer av bortfall som behöver lyftas i den här studien. Först finns externt bortfall, vilket innebär att vissa respondenter inte alls deltar i undersökningen. Det kan ske genom att en vald respondent inte går att nå eller att respondenten av någon orsak avstår att medverka (Barmark & Djurfeldt 2015, s. 79f.). I den här undersökningen uppstod ett visst externt bortfall redan vid utskickandet av enkäten. Till 11 av de 896 möjliga respondenter gick det inte att skicka ut följebrevet då deras mailadress av någon anledning inte kunde ta emot det. Vidare svarade endast 89 personer på enkäten, trots två påminnelser, vilket innebär att det externa bortfallet totalt blev 91%. Vidare behöver även internt bortfall diskuteras. Internt bortfall är när respondenter väljer att inte svara på alla frågor i en undersökning (ibid.). Det kan även uppstå genom att undersökningen erbjuder ett "vet ej" alternativ som senare kodas som bortfall, vilket är fallet i den här studien.

Barmark och Djurfeldt (2015, s. 80) uppger att ett stort bortfall kan påverka studiens representativitet. Det innebär att stickprovet kan påverkas på så sätt att det inte längre ses som slumpmässigt i relation till populationen, vilket har en negativ inverkan på möjligheten att generalisera resultaten. Då bortfallet i den här studien är så pass högt blir det alltså svårt att säga något om populationen studenter utifrån resultaten som presenteras nedan. Vad som kan ha gjort att bortfallet blev så stort är svårt att säga, men en möjlig anledning är att studenterna inte haft intresse av att svara på en enkät om socialtjänsten. Det är möjligt att flertalet studenter hade lite kunskap om socialtjänsten och därmed upplevde att de inte kunde svara på enkäten. Gällande bortfall kring fördelningen av respondenterna kan ingen analys göras då urvalet var

slumpmässigt och därmed är det inte möjligt att föra en diskussion om exempelvis könsfördelningen.

## 5.5 Kodning

För att underlätta arbetet med enkäten har den i så stor utsträckning som möjligt kodats redan i Sunet Survey. De frågor som ingår i Tillitsindexet samt kontrollfrågan om tillit till socialtjänsten har kodats på samma sätt. De fem olika svarsalternativen har fått en siffra mellan 0–4, där 0 är “vet ej” och räknas som bortfall. Beroende på om frågan är ställd positivt eller negativt i förhållande till tillit har svarsalternativen fått olika sifferkoder. I frågan “socialtjänsten tar beslut för egen vinning” som är negativt ställd är instämmer helt=1 och instämmer inte alls=4. I en positivt ställd fråga “De beslut som tas av socialtjänsten är välgrundade” är det tvärtom, det vill säga instämmer helt=4 och instämmer inte alls=1. Ett högt värde innebär alltså hög tillit till socialtjänsten och ett lågt värde en låg tillit.

Vidare så har de tre begreppsindexen skapats genom att lägga ihop de frågor som ska mäta respektive begrepp. När ett index skapas finns det olika val kring hur bortfall ska hanteras. I den här studien valdes begreppsindexen att skapas utifrån att respondenterna behövde ha svarat på ett minimumantal av frågorna. Det första indexet, Likabehandlingsindexet, innehåller sju frågor som alla rör likabehandling (fråga 7–13, se bilaga 9.2). Respondenterna behövde ha svarat på minst fyra av de sju frågorna för att få ingå i indexet. Valet föll på fyra frågor eftersom det innebär att respondenterna behöver ha svarat på mer än hälften av frågorna. Fortsatt behandlades Saklighetsindexet (fråga 14–15, se bilaga 9.2) och Opartiskhetsindexet (fråga 16–17, se bilaga 9.2) på samma sätt, dock med ett lägre antal besvarade frågor. Då båda indexen bestod av två frågor vardera, valdes besvarandet av minst en fråga som minimum för att få ingå i vardera av indexen. För att skapa det stora Tillitsindexet lades sedan de tre separata indexen ihop. För att få ingå i Tillitsindexet behövde respondenterna ha svarat på frågor på alla de tre mindre indexen, det för att analysen skulle kunna utgå ifrån teorin.

Vidare kodades de svarsalternativ gällande respondentens uppväxtland om till två kategorier i stället för fyra. Alternativet uppväxt “I Sverige”, “I Norden”, “I Europa” och utanför Europa” kodades i stället om till uppväxt “I Norden” och “Utanför Norden”. Det gjordes eftersom alla grupper utan de födda i Sverige blev för små för att kunna utföra en analys. Dessutom behövde även de två frågorna om föräldrars uppväxtland kodas om. De två frågorna slogs ihop och

skapade den nya frågan “Har båda dina föräldrar vuxit upp utanför Norden”. Svartalternativen var antingen “ja” (dvs. att båda föräldrarna vuxit upp utanför Norden) eller “nej”. “Nej” innefattade att respondenten kunde ha två föräldrar som vuxit upp i Norden, en förälder uppväxt i Norden och en utanför samt att respondenten inte kunde redogöra för var båda föräldrarna hade vuxit upp.

## 5.6 Analys

För att besvara frågeställningarna analyseras resultaten. För den första frågeställningen används en univariat analys, då Tillitsindexet presenteras med histogram och indexet inte analyseras i jämförelse med någon annan variabel. Fördelningen i histogrammet är av betydelse för att få en överblick av respondenternas institutionella tillit gentemot socialtjänsten. Medelvärdet behövs för att ta reda på den genomsnittliga tilliten hos studenterna. På samma vis kommer indexen för de tre begreppen *likabehandling*, *opartiskhet* och *saklighet* att analyseras. Ytterligare, för att förtydliga nivåerna av tillit, har de kodade värdena 1–4 i frågorna tolkats i indexen som 1=låg tillit, 2=ganska låg tillit, 3=ganska hög tillit, 4=hög tillit.

För att besvara den andra frågeställningen utförs bivariata analyser, där två variabler jämförs för att hitta ett möjligt samband. Här testas hypoteserna var för sig. Analyserna utförs med en medelvärdesanalys eftersom Tillitsindexet är en kvotvariabel och respondentens uppväxtland/föräldrarnas uppväxtland är nominalvariabler (Barmark & Djurfeldt 2015, s. 138). Sambandsmättet  $\text{Eta}^2$  används för att mäta hur starkt sambandet är (ibid. s. 147f.). Ett t-test används för att mäta hur statistiskt signifikant sambandet är mellan den oberoende och beroende variabeln. Den första oberoende variabeln som jämförs med Tillitsindexet är respondentens uppväxt (hypotes 1). Då svartalternativen slås samman till “I Norden” och “Utanför Norden” kan ett Independent Samples T-test utföras då det enbart handlar om två kategorier. Sedan jämförs Tillitsindexet med de respondenter som har två föräldrar som växte upp utanför Norden (hypotes 2). Svartalternativen för uppväxten blir uppdelat mellan två kategorier, de respondenter som har två föräldrar uppväxta utanför Norden och resterande respondenter. Det innebär att det även här kan tas fram ett  $\text{Eta}^2$  samt att ett Independent Samples T-test kan utföras.

För att ta reda på hur väl sambandsanalysen representerar hela urvalet testas signifikansen av resultaten. Det mäts via ett signifikanstest som presenterar ett p-värde (sannolikhetsvärde)

mellan 0 - 1, där 0 innebär att sambandet som hittats även finns i populationen med 100% säkerhet. Det finns tre olika nivåer av signifikans inom forskning:  $p < 0,05$ ,  $p < 0,01$  och  $p < 0,001$ , där valet av nivå beror på stickprovets storlek (Barmark & Djurfeldt 2015, s. 140f). För den här studien har signifikansnivån  $p < 0,05$  valts på grund av att det inte var så många respondenter som besvarade enkäten vilket gör det svårare att säkerställa hur väl resultaten går att generalisera till populationsnivå.

## 5.7 Validitet

Att mäta validiteten av en studie innebär en mätning av hur pass mycket studien mäter det som den ska mäta. Det finns ett antal olika mätningar av validitet. Intern validitet, extern validitet, ekologisk validitet samt begreppsvaliditet (Bryman 2018, s. 72f.) är de som tas hänsyn till i den här studien.

Den interna validiteten berör kausalitetssambandet mellan två eller fler variabler. För att en studie ska ha intern validitet ska resultaten säkerställa att den oberoende variabeln har en påverkan på den beroende variabeln (Bryman 2018, s. 73). Den här studien har en tvärsnittsdesign vilket innebär att studiens insamling av data sker vid ett specifikt tillfälle, det är flera fall/personer som bidrar med data samt att målet med insamlingen är att få fram kvantitativa data som sedan ska kunna analyseras och möjliga samband ska kunna upptäckas. En tvärsnittsdesign medför en låg intern validitet då den inte mäter kausala samband (Bryman 2018, s. 87ff.). Studien är enbart intresserad av om ett samband finns mellan variablerna, inte i vilken riktning sambandet går. Variablerna i studien har delats upp i beroende och oberoende, men det påstås aldrig att det innebär att ett kausalt samband mellan dem finns och därmed är den interna validiteten låg.

För att den externa validiteten ska vara hög krävs ett representativt och slumpmässigt urval som kan generaliseras till den större befolkningen (Bryman 2018, s. 74). Då stickprovet skett slumpmässigt i den här studien var målet att kunna generalisera resultaten till alla universitetsstudenter och därmed ha en hög extern validitet. Dock behövs det faktiska utfallet av antal besvarade enkäter tas i beaktande. Bortfallet är som beskrivet ovan ytterst högt och de svar på frågeställningarna som studien resulterade i är inte signifikanta. Det innebär att resultaten inte går att generalisera till hela populationen, vilket då betyder att den externa validiteten är låg.

Vidare är inte heller den ekologiska validiteten hög. Den ekologiska validiteten berör hurvida ostörd personerna i en studie är när de deltar. Anledningen till det är för att se hur representativa resultaten av studien är i vardagen (Bryman 2018, s. 74). Eftersom insamlingen av datan sker via en webbenkät har det en negativ påverkan på den ekologiska validiteten då det kan ses som någonting som "stör den 'naturliga' situationen för deltagarna" (Bryman 2018, s.90).

Slutligen ska även begreppsvaliditet belysas. Begreppsvaliditet angår hur väl studien mäter de begreppen som används utifrån teorin (Bryman 2018, s. 212). Det finns tre begrepp i enkäten som används utifrån Rothsteins (2003) teori och som används för att mäta respondenternas generella tillit: *saklighet*, *opartiskhet* samt *likabehandling*. Beroende på hur väl frågorna i enkäten mäter de tre begreppen kommer det öka eller minska dess validitet. Kontrollfrågan som användes i studien för att testa om begreppen mätte den institutionella tilliten någorlunda korrekt, visade på en högre tillit än Tillitsindexet. Det innebär att det kan ifrågasättas om begreppen har mätt det de ska mäta. Begreppsvaliditet är även förknippad med reliabiliteten då mätningen av begreppsvaliditet utgår från att måttet i sig är reliabelt. Reliabiliteten innefattar att måttet kan tolkas stabilt, dvs. att frågorna mäter samma sak. Om den interna reliabiliteten för begreppen är hög, dvs. att frågorna mäter samma sak, kommer det även innebära att begreppen bör mäta det som det ska mäta, alltså validiteten (Bryman 2018, s. 73). Utförligare diskussion om reliabiliteten kommer nedan, men gällande reliabiliteten i studien är den inte hög vilket innebär att begreppsvaliditeten inte heller är hög.

## 5.8 Reliabilitet

Den interna reliabiliteten avser hur pass väl de olika frågorna inom de olika delarna av enkäten mäter samma sak. Det kan mätas med Cronbachs alfa. Ett Cronbachs alfa test görs genom att de frågor som ska mäta samma sak slumpmässigt delas upp i två grupper. Sedan jämförs svaren på frågorna för att se hur lika de är. Testet resulterar i ett värde mellan 0 och 1, där 0 innebär att ingen intern reliabilitet finns och 1 innebär att den intern reliabiliteten är perfekt. Utgångspunkten är att ett värde på 0,8 och över är acceptabelt, men det finns även forskare som menar att ett värde på 0,6 är godtagbart (Bryman 2018, s. 208f.). I den här studien har frågorna delats upp utefter tre begrepp, där alla tre tillsammans ska mäta respondentens tillit till socialtjänsten. Därmed har först ett Cronbachs alfa utförts på var och en av indexen innan ett slutgiltigt test gjorts på det sammansatta Tillitsindexet som består av dem tre separata indexen.

När ett Cronbachs alfa görs måste flera variabler mätas samtidigt, vilket gjorde att det inte gick att testa de kodade begreppsindexen. I stället fick frågorna som indexen består av mätas, vilket gjorde att problemet med bortfall uppstod. Därmed kommer två Cronbachs alfa värden att redovisas för varje begreppsindex där det ena innefattar alla svar (även de som svarat "vet ej") och det andra exkluderar de som svarat "vet ej".

Likabehandlingsindexet fick Cronbachs alfa värdet 0,876 utan bortfall och 0,860 med bortfall. Oavsett vilket värde, kan det tolkas som ett högt Cronbachs alfa värde vilket innebär en hög intern reliabilitet. Då det här indexet innefattar sju frågor var det även möjligt att se hur värdet på Cronbachs alfa hade påverkats om någon av frågorna tagits bort. Skillnaderna var små och värdet hade legat i spannet 0,845–0,867 i testet utan bortfall, det vill säga att värdet hade blivit lägre om en fråga togs bort och mellan 0,875–0,905 i testet med bortfall.

Saklighetsindexet fick Cronbachs alfa värdet 0,690 utan bortfall och 0,838 med bortfall. Här syns därmed större skillnader i värdena än för Likabehandlingsindexet. Båda värdena går att se som acceptabla, men värdet med bortfall är ett högt värde medan det utan bortfall mer kan tolkas vara ett godtagbart värde. Därmed kan den interna reliabiliteten uppfattas som ganska bra. Då indexet endast bestod av två frågor är det inte möjligt att som ovan se hur de olika frågorna skulle påverka indexet om de togs bort. Det sista begreppsindexet är Opartiskhetsindexet. Det fick värdet 0,591 utan bortfall och 0,590 med bortfall, vilket visar att frågan om bortfall inte är av stor betydelse på det här indexet. Dock har Opartiskhetsindexet det lägsta av Cronbachs alfa värdena och ligger på gränsen till att vara för lågt. Därmed kan den interna reliabiliteten här tolkas som lägre än hos de andra indexen. Hur som helst då studien är en kandidatuppsats tolkas det här värdet vara tillräckligt högt för att få ingå i det sammanslagna indexet samt att frågorna om opartiskhet krävs för att kunna testa teorin fullt ut. I likhet med Saklighetsindexet har det inte varit möjligt att se hur borttagande av en fråga påverkat Cronbachs alfa värdet, då indexet endast består av två frågor.

När det gäller det huvudsakliga indexet (Tillitsindexet) har frågan om bortfall inte varit relevant då det är möjligt att utföra testet baserat på de tre mindre begreppsindexen. Därmed följer kodningen kring vem som får ingå i var och en av indexen med vilket gör att Cronbachs alfa värdet baseras på de 66 personer som uppfyller kraven. Cronbachs alfa värdet för Tillitsindexet är 0,686, vilket kan tolkas som ett godkänt värde. När det gäller borttagande av ett index

påverkan på värdet står Saklighetsindexet ut. Utan det går värdet upp till 0,753 medan borttagande av något av de två andra indexet bidrar till att värdet går ner i stället. Dock i likhet med diskussion gällande Opartiskhetsindexet ovan upplevs Saklighetsindexet vara en betydande del för att kunna testa teorin. Utöver så upplevs inte den ökning som skulle göras av Cronbachs alfa värdet om saklighet togs bort, vara betydande nog för att kunna motivera ett sådant beslut. Därmed kan den intern reliabiliteten för det här indexet anses vara godkänd.

Vidare finns ingen möjlighet att utföra ett test-retest för att mäta hur väl resultaten är samma vid ett upprepat utskick av enkäten, då resurserna och tidsramen för studien inte räcker till. Genom att använda hela enkäter eller enskilda frågor från redan etablerade enkäter kan reliabiliteten öka (Barmark & Djurfeldt 2020, s. 47). Frågorna i studiens enkät har inte kunnat baseras på redan etablerade enkäter, då tillit till socialtjänsten inte är ett välbeforskat område. Grosses avhandling (2012) som nämnts ovan i kunskapsläget, har endast en övergripande fråga om tillit till socialtjänsten, vilken var för generell att använda för att kunna täcka in de tre begreppen från Rothsteins teori.

Däremot har frågan om respondentens uppväxtland “Var har du huvudsakligen vuxit upp” baseras på en liknanden fråga som återfinns i sammanställningen av SOM-undersökningarna avseende tillit till samhällsinstitutioner (Falk 2020). Frågorna gällande föräldrarnas uppväxtland skapades genom att byta ut “du” i ovanstående fråga mot “din ena förälder” och “din andra förälder”. Svartalternativen på uppväxtfrågorna (i Sverige, i Norden, i Europa, utanför Europa) är tagna från Rothsteins och Holmbergs (2016) artikel som sammanställer av SOM-undersökningarna om mellanmänsklig tillit. Det innebär att frågorna om uppväxt bör ha en något högre reliabilitet än resterande frågor.

Eftersom enkäten har skapats till stor del utan en mall utfördes en liten pilotstudie innan den skickades ut. Barmark och Djurfeldt (2015, s. 54) föreslår en pilotstudie innan utskickningen av enkäten för att säkerställa att frågorna är begripliga, lätta att förstå samt svara på. Det säkerställer en högre reliabilitet. Enkäten skickades till fyra studenter vid andra universitet i Sverige som alla besvarade den och kom med respons. Responsen togs i beaktning och några ändringar gjordes. Därmed ökar pilotstudien reliabiliteten något.

## 5.9 Etiska överväganden

De forskningsetiska principerna är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet (Bryman 2018, s. 170f.). Vi uppfyller *informationskravet* genom att ha ett kort informationsstycke i mailutskicket (se bilaga 9.1) som presenterar studiens syfte och att deltagandet sker via en webbenkät. Där blir respondenten även informerad om att deltagandet är frivilligt samt att det går att avbryta besvarandet av enkäten utan förklaring. *Konfidentialitetskravet* avser att respondenterna ska vara anonyma, vilket medför att de personuppgifter som efterfrågas raderas efter studiens slut (Bryman 2018, s. 170). Den här informationen ingår i mailutskicket. De enda personuppgifter som den här studien behöver är mailadresserna. Innan respondenten kan påbörja besvarandet av enkäten, kommer hen att behöva ge sitt samtycke genom att kryssa i en ruta, och på så vis uppfylls *samtyckeskravet*. *Nyttjandekravet* innebär att de uppgifter som respondenterna bidrar med endast får användas i samband med forskningsändamålet (Bryman 2018, s. 171). Information om det kommer att finnas i mailet som skickas ut till respondenterna i samband med enkäten.

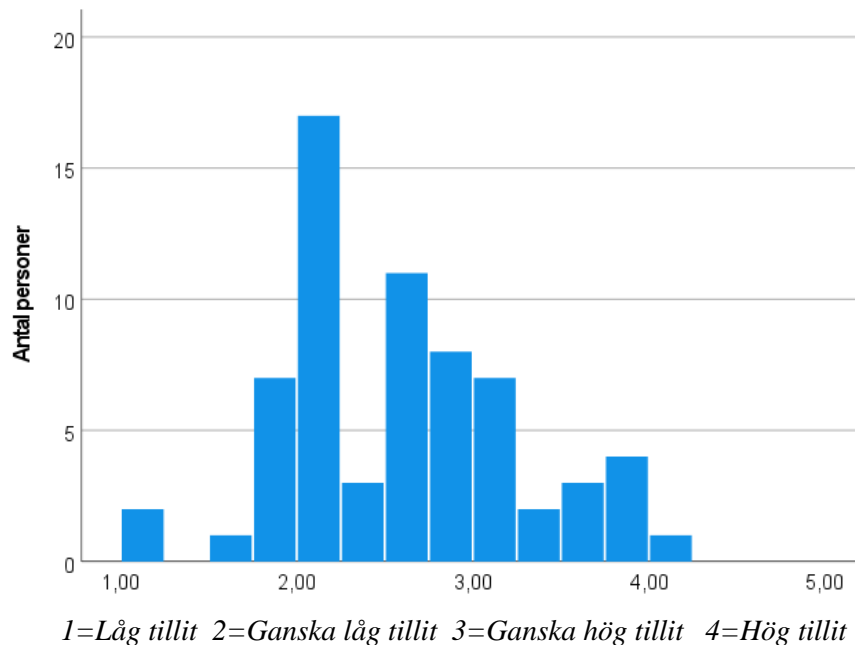
Det övervägdes att tillägga en fråga om respondenten har haft tidigare erfarenhet med socialtjänsten, men frågan beslutades att inte tas med på grund av etiska skäl. Studien bör inte ha en negativ effekt på deltagare som dem kan lida eller känna obehag av (Bryman 2018, s. 170). Frågan om tidigare erfarenhet kan väcka minnen som kan vara svåra att hantera då socialtjänsten är en institution som arbetar med utsatta människor. Frågan är mer utpekande eftersom den frågar om personens egna upplevelser som är mer inkräktande än resterande frågor, vilka enbart är generella då alla kan svara på dem oavsett erfarenhet eller ej.



## 6. Resultat & analys

### 6.1 I vilken utsträckning litar studenter på socialtjänsten?

**Diagram 1. Tillitsindex**



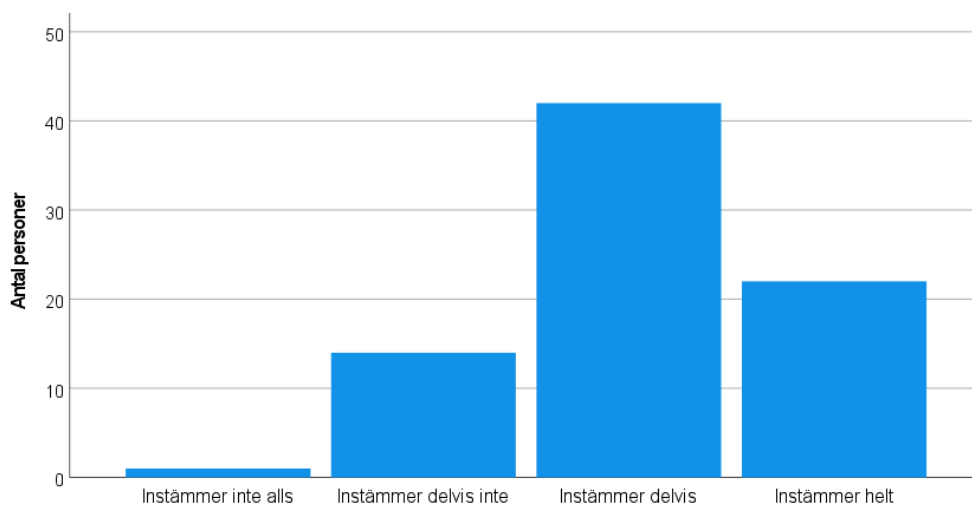
Tillitsindexet ska mäta den generella tilliten som respondenterna har till Socialtjänsten utifrån de tre begreppen *likabehandling*, *saklighet* samt *opartiskhet*. 66 av de 89 respondenter som besvarade enkäten ingår i Tillitsindexet. De 23 respondenter som inte svarade på minst fyra av den sju frågorna i Likabehandlingsindexet samt svarade på en av de två frågorna i Saklighets- respektive Opertiskhetsindexen hamnar i bortfall. Medelvärdet ligger på 2,59 vilket innebär att den genomsnittliga tilliten till socialtjänsten är mitt emellan den höga och låga delen av skalan. Tilliten som studenter har till Socialtjänsten är därmed att klassas som medel. För att förtydliga fördelningen av respondenternas svar och medelvärdet, se tabellen nedan.

Tabell 2. Fördelning på Tillitsindexet

Värdesintervall på Tillitsindex	Antal respondenter	Procentandel
1,00 - 1,99	10	15%
2,00 - 2,39	19	29%
2,40 - 2,60	4	6%
2,61 - 3,00	18	27%
3,10 - 4,00	15	23%
Totalt	66	100%

Tabell 2 visar på respondenternas fördelning i indexet och förtydligar Diagram 1. Även om medelvärdet av indexet ligger på 2,59 ingår det enbart 4 respondenter i den intervallsgruppen. Intervallet mellan värdena 2,40 till 2,60 ska representera ett värde mellan en låg och en hög tillit. Medelvärdet förklaras genom att de höga respektive låga värdena har en någorlunda jämn fördelning mellan respondenterna, där 33 av respondenterna har ett värde över 2,60. I jämförelse är det 29 respondenter som har ett värde under 2,40 vilket innebär att det är några fler respondenter med en hög/ganska tillit. Det i sin tur förklarar varför medelvärdet är lite högre än 2,50.

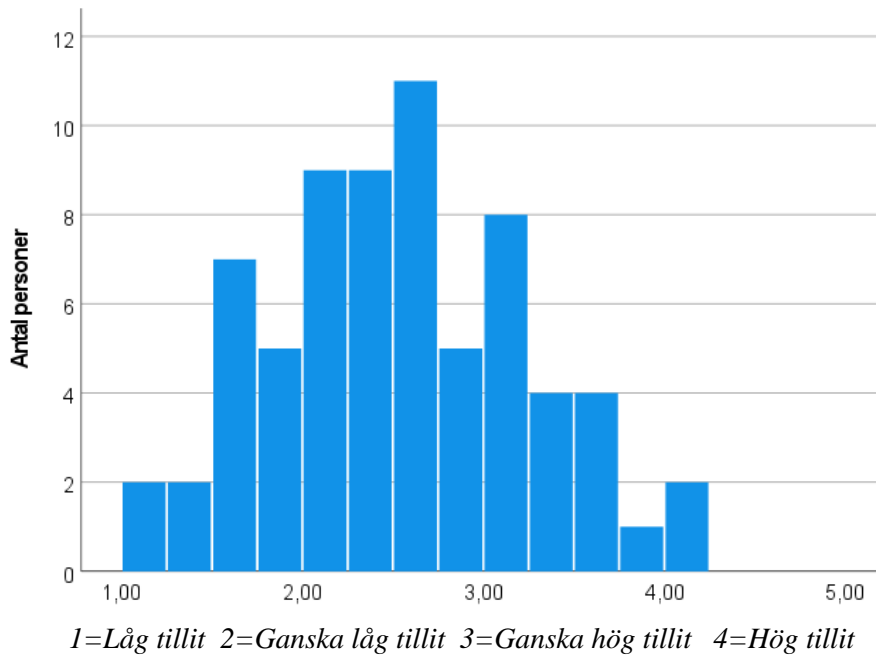
**Diagram 2. Socialtjänsten går generellt att lita på**



Stapeldiagrammet redovisar resultatet på kontrollfrågan “Socialtjänsten går generellt att lita på” som ska kontrollera resultatet på Tillitsindexet, då de ska mäta samma sak. Det är 79 respondenter som svarat på frågan och det är 10 respondenter som räknas som bortfall eftersom de svarat “vet ej”. På frågan har 1 person svarat “instämmer inte alls” (1,1%) och 14 personer har svarat “instämmer delvis inte” (15,7%). 42 personer har svarat “instämmer delvis”, vilket utgör 47,2% och slutligen har 22 personer svarat “instämmer helt”, vilket är 24,7%. Medelvärde på frågan om tillit blir därmed 3,08, vilket innebär att de flesta svarat “instämmer delvis” och kan då tolkas som ett positivt värde. I jämförelse med Tillitsindexet finns vissa skillnader mellan medelvärdena. Kontrollfrågans värde 3,08 är positivt medan Tillitsindexets värde 2,59 ses som ett mittenvärde. Det medför att medan majoriteten av respondenterna i kontrollfrågan angav en positiv inställning var det fler respondenter som uttryckte en låg tillit i Tillitsindexet. Vad det kan bero på diskuteras nedan i diskussionen.

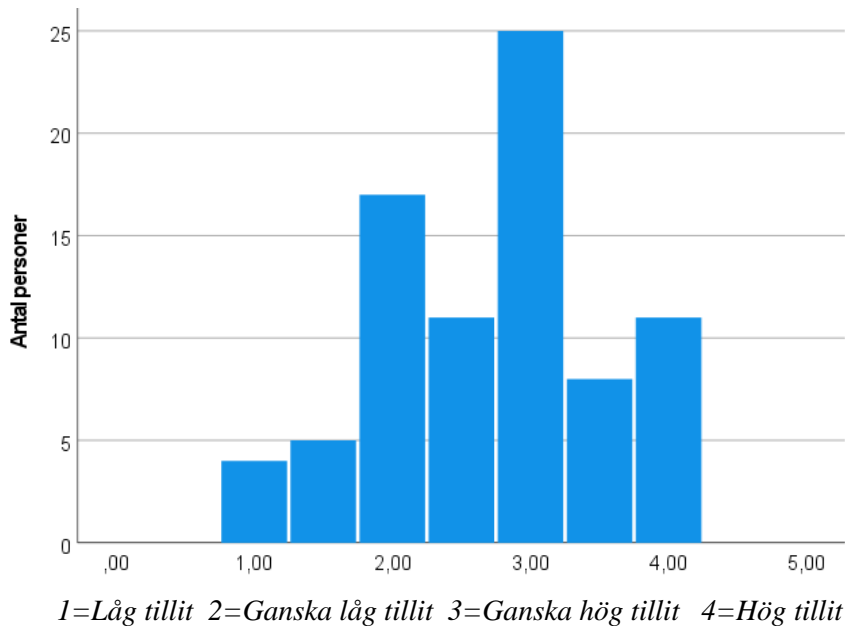
Nedan presenteras de tre indexen som ingår i Tillitsindexet för att förtydliga begreppens roller och vad de mätte. Ett index konstruerades utifrån var och en av begreppen med de frågor som tillhörde varje begrepp.

### Diagram 3. Likabehandlingsindex



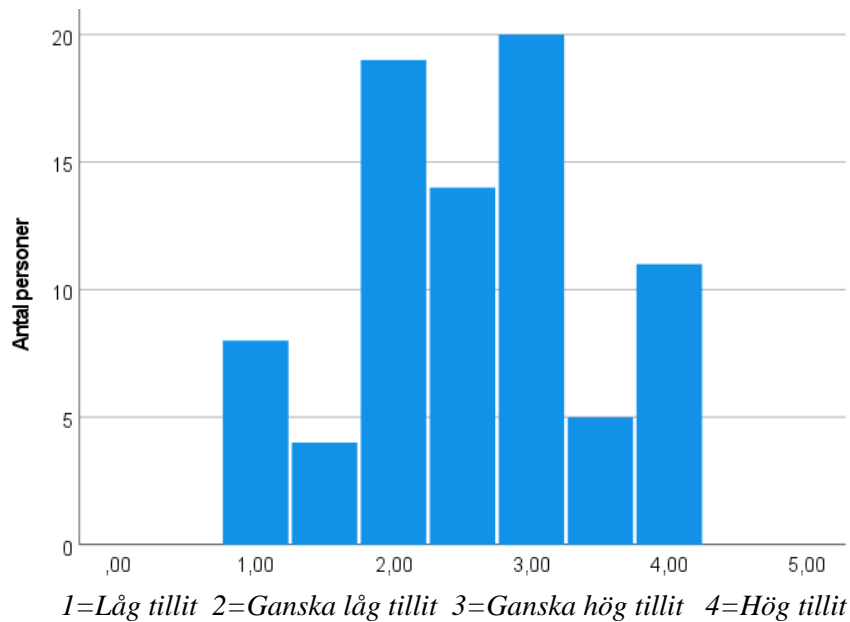
Som redovisas för i histogrammet ovan är det 69 respondenter som ingår i Likabehandlingsindexet, då 20 respondenter hamnade i bortfall eftersom de inte svarade på minst fyra av de sju frågorna som ingår i indexet. I Likabehandlingsindexet har 34 respondenter låg/ganska låg tillit (under 2,50) och 32 respondenter har hög/ganska hög tillit (över 2,50). De resterande 3 respondenterna har ett värde på exakt 2,50. Då respondenterna är någorlunda jämnt fördelade i indexet förklarar det varför medelvärdet är 2,49. Det innebär att det inte är många respondenter som är säkra på att socialtjänsten behandlar sina klienter lika, utan de flesta är tveksamma och håller sig i mitten av skalan.

**Diagram 4. Saklighetsindex**



I Saklighetsindexet, som presenteras med ett histogram, framgår att 81 respondenter ingår i indexet vilket visar på ett bortfall på åtta personer. De åtta personerna räknas som bortfall eftersom de inte svarat på minst en av de två frågorna som bildar indexet. Fördelningen av respondenterna ser ut på följande vis; 26 respondenter har en låg/ganska låg tillit (under 2,50) och 44 respondenter har hög/ganska hög tillit (över 2,50). 11 respondenter ligger i mitten med värdet 2,50. Medelvärdet är 2,72 vilket återigen placerar resultatet mellan en hög och låg tillit. Eftersom det är fler respondenter med hög/ganska hög tillit indikerar resultatet att en liten större andel respondenter har tillit till att socialtjänsten är saklig jämfört med de som inte gör det.

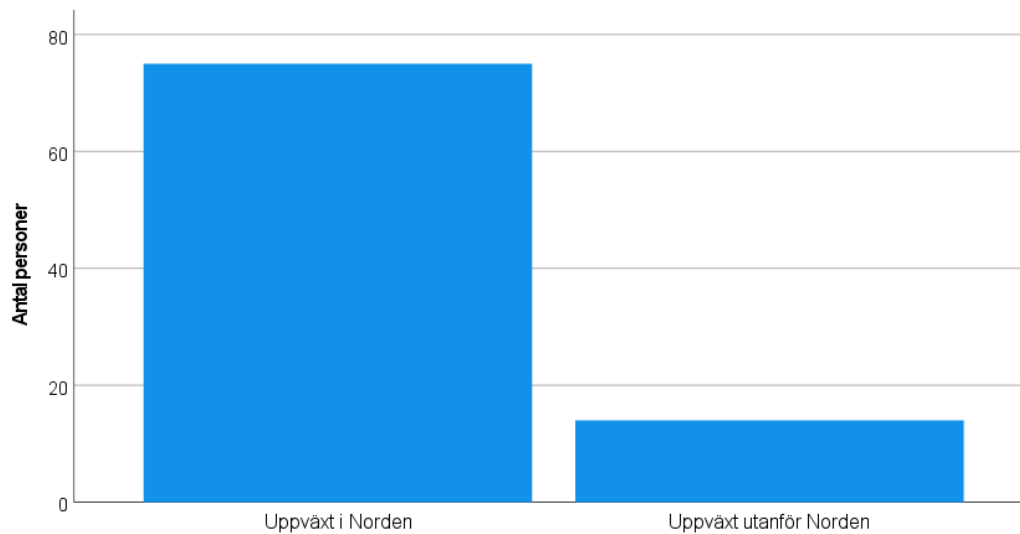
## Diagram 5. Opartiskhetsindex



I histogrammet ovan presenteras Opartiskhetsindexet. Utav de 89 respondenterna som besvarade enkäten var det 8 respondenter som ingick i bortfall. Det innebär att 8 respondenter angav svarsalternativet "vet ej" för de två frågorna som berörde begreppet. De flesta respondenterna har i indexet värden mellan 2 och 3, och som har beskrivits ovan avses ett värde kring 2,50 vara ett mellanting. 31 personer har ett värde under 2,50 och 36 respondenter har ett värde över 2,50 medan 14 respondenter har ett värde på 2,50. Det är ingen stor skillnad mellan motpolerna och medelvärdet är 2,57. Majoriteten av respondenterna tolkas därmed ha varken en låg eller hög tillit till att socialtjänsten är opartisk.

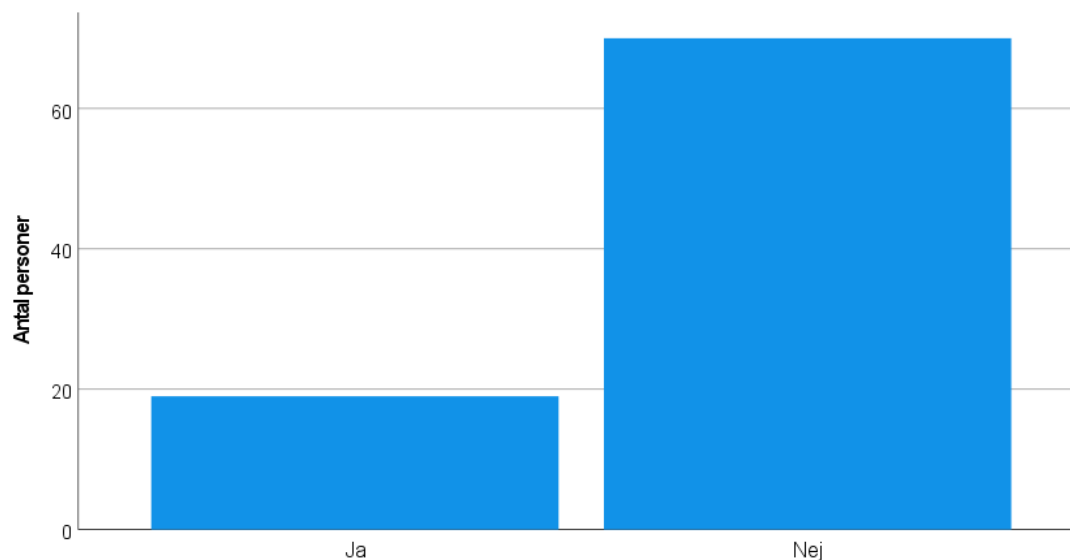
## 6.2 Finns det något samband mellan uppväxtland och tillit till socialtjänsten?

**Diagram 6. Var har du huvudsakligen vuxit upp?**



Som diagrammet visar har 75 (84,3%) av de 89 respondenterna som besvarade enkäten haft sin uppväxt i Norden, medan de resterande 14 (15,7%) växte upp utanför Norden.

**Diagram 7. Har båda dina föräldrar vuxit upp utanför Norden?**



Hos de 89 respondenter som har besvarat enkäten har 19 (21,3%) uppgett att båda deras föräldrar har vuxit upp utanför Norden. 70 respondenter (78,7%) har angett att de inte har två föräldrar som vuxit upp utanför Norden. Det innebär att respondenterna antingen har haft två

föräldrar som vuxit upp i Norden, en förälder i Norden och en utanför eller att respondenten inte kunnat redogöra för både sina föräldrar och enbart har vetskap om var en av dem har vuxit upp.

### 6.2.1 Hypotes 1

Nedan presenteras den bivariata analysen för den första hypotesen: De studenter som är uppväxta utanför Norden har en lägre tillit till socialtjänsten i Sverige i jämförelse med de som är uppväxta i Norden.

Tabell 3. Skillnader i medelvärde i Tillitsindexet beroende på respondentens uppväxtland

Var har du huvudsakligen vuxit upp?	Medelvärde	Antal respondenter
Uppväxt i Norden	2,5954	56
Uppväxt utanför Norden	2,5514	10
Totalt	2,5887	66

Eta<sup>2</sup> 0,001

Sig.(2-tailed) 0,848

I tabellen ovan redovisas medelvärdet för tilliten hos de respondenter som är uppväxta i Norden och de som är uppväxta utanför Norden. Medelvärdet för respondenterna som har vuxit upp i Norden är 2,595. Medelvärdet för respondenterna som växte upp utanför Norden är 2,551. De båda medelvärdena är extremt lika vilket betyder att det inte finns någon betydande skillnad i tillit mellan grupperna, samt att båda grupperna har varken en tydlig hög eller låg tillit.

Ett Eta<sup>2</sup> test redovisar för skillnaden i medelvärdet mellan grupperna samt hur mycket spridningen av den kvantitativa variabeln kan förklaras av den kvalitativa variabeln. Ett Eta<sup>2</sup> värde anger hur stark skillnaden är (Barmark & Djurfeldt 2015, s. 148). Då Eta<sup>2</sup> värdet ligger på 0,001, innebär det att 0,1% av spridningen i Tillitsindexet hänger samman med om



respondenten har vuxit upp innanför eller utanför Norden. För att mäta hur signifikant den skillnaden är görs ett Independent samples t-test (Barmark & Djurfeldt 2015, s. 149f.). Signifikansvärdet (p-värdet) redovisas under Sig.(2-tailed), vilket i det här fallet är 0,848. Då det är långt över 0,05, vilket är den valda gränsen för ett signifikant värde i den här studien, innebär det att skillnaden på 0,1% inte är signifikant. Därmed kan hypotes 1 inte bekräftas.

### 6.2.2 Hypotes 2

Nedan presenteras den bivariata analysen för den andra hypotesen: Det kommer *inte* finnas någon skillnad i tillit hos studenter vars båda föräldrar är uppvuxna utanför Norden jämfört med resterande studenter.

Tabell 4. Skillnader i medelvärde i Tillitsindexet beroende på föräldrarnas uppväxtland

Har båda dina föräldrar vuxit upp utanför Norden?	Medelvärde	Antal respondenter
Ja	2,3548	14
Nej	2,6517	52
Totalt	2,5887	66

Eta<sup>2</sup> 0,034

Sig.(2-tailed) 0,136

I tabellen ovan redovisas medelvärdet för tilliten hos de respondenter vars båda föräldrar är uppvuxna utanför Norden respektive de vars båda föräldrar inte är uppväxta utanför Norden. Medelvärdet för den förstnämnda gruppen är 2,35 vilket lutar åt den lägre delen av skalan. Medelvärdet för den sistnämnda gruppen är 2,65 vilket i sin tur lutar mot den högre delen av skalan. Därmed pekar resultaten inte i samma riktning som hypotes 2 eftersom en viss skillnad finns mellan de olika grupperna.

Som beskrivs ovan anger ett Eta<sup>2</sup> värde om spridningen mellan de två grupperna har ett samband (Barmark & Djurfeldt 2015, s. 148). Då Eta<sup>2</sup> värdet ligger på 0,034 innebär det att 3,4% av spridningen i Tillitsindexet är relaterad till om respondenternas föräldrar har vuxit upp innanför eller utanför Norden. Som förklaras ovan, görs ett Independent samples t-test för att mäta signifikansen i skillnaden mellan grupperna. P-värdet är 0,136, vilket betyder att det inte finns ett signifikant samband eftersom värdet är över 0,05 som är det valda signifikansvärdet för den här studien.

## 7 Diskussion

Syftet med den här studien var att utifrån teorin om socialt kapital undersöka hur tilliten ser ut till socialtjänsten samt om nivån av tillit skiljer sig bland de som har vuxit upp i olika länder. För att genomföra det här riktade vi in oss på två frågeställningar:

1. I vilken utsträckning litar studenter på socialtjänsten?
2. Finns det något samband mellan uppväxtland och tillit?

Resultaten visade på att nära hälften av studenterna litar på socialtjänsten i relativt låg utsträckning medan den andra hälften litar på socialtjänsten i relativt hög uträkning. Därmed är svaret på den första frågeställningen att det inte finns någon övervägande nivå av tillit bland studenterna. Studenterna visar snarare på att tilliten till socialtjänsten inte är likartad utan utspridd, och därför ligger det genomsnittliga nivån av tillit i ett mellanting.

Den andra frågeställningen besvaras genom testandet av två hypoteser. Den första hypotesen prövade om det fanns ett samband mellan respondenternas uppväxtland och deras nivå av tillit. Hypotesen kan inte bekräftas då resultaten inte visade på några skillnader i tillit. Den andra hypotesen testade om det saknades en skillnad i tillit för de respondenter vars båda föräldrar växte upp utanför Norden jämfört med resterande. Resultaten visade på en liten skillnad mellan grupperna. Skillnaden visade på att de studenter vars båda föräldrar växte upp utanför Norden har en liten lägre tillit till socialtjänsten än resterande studenter. Däremot är skillnaden inte signifikant, men vi anser inte att vi kan bekräfta hypotesen eftersom antalet respondenter var för få. Således är svaret på den andra frågeställningen att vi inte har funnit några signifikanta samband mellan tillit och uppväxtland i den här studien.

## 7.1 Första frågeställningen

Resultatet på Tillitsindexet är intressant att diskutera i förhållande till den tidigare forskning som finns. I vår studie tolkas 50% av respondenterna ha hög/ganska hög tillit. Det skiljer sig åt från andra implementerande institutioner som redovisats för i SOM undersökningar där förtroendet för polisen och sjukvården är 67 respektive 66% (Falk 2020). I Grosses (2012, s. 99) undersökning ansåg 29% av respondenterna att de hade mycket eller ganska mycket förtroende för socialtjänsten, vilket är betydligt lägre än vårt resultat. Om vår tolkning av resultaten i stället hade begränsats till värdena 3,00–4,00 hade närmare 26% av respondenterna haft hög/ganska hög tillit till socialtjänsten, vilket överensstämmer med Grosses sätt att tolka hennes värden. I så fall visar våra resultat att förtroendet för socialtjänsten är relativt lågt, till skillnad mot andra implementerande institutioner. Beroende på hur våra resultat tolkas kan de antingen vara något lika tidigare forskningen eller inte vara lika alls.

När det gäller den skotska undersökningen (McCulloch & Webb 2020, s. 1157ff.) om synen på socialtjänsten blir resonemanget liknande det ovan. 49% av respondenterna i undersökningen hade en positiv bild av socialtjänsten, vilket är nära identiskt till vår siffra på 50%. McCulloch och Webbs (2020, 1160f.) resultat kan även indikera varför socialtjänsten har lägre förtroende än andra institutioner, då en tredjedel av deras respondenter svarat att socialtjänsten är den offentliga institution de har minst tillit till av de valda alternativen. Det är möjligt att samma syn finns i Sverige, vilket kan erbjuda en förklaring till socialtjänstens lägre resultat jämfört med ovanstående institutioner.

Det finns flertalet faktorer som kan ha påverkat resultatet på Tillitsindexet. En av faktorerna är antalet frågor som ställdes i enkäten. Som tas upp i metoden menar Bryman (2018, s. 288) att en nackdel med enkäter är att det är möjligt att ha för många frågor som respondenten anser vara icke relevanta. Respondenterna kan förlora intresset. Det kan ha skett här då risken finns att respondenterna tyckte att enkäten hade för många frågor om samma sak, särskilt gällande *likabehandling* där det fanns sju frågor som var nära nog identiska. Därmed kan respondenterna förlorat intresse och således valt "vet ej". Det medför att om respondenterna har svarat på tillräckligt många frågor för att ingå i Tillitsindexet kommer deras "vet ej" svar att dra ner på deras resulterande värde eftersom "vet ej" räknas som värdet 0. Det innebär att även om respondenterna har angett svar på den högre delen av skalan avseende vissa frågor, kommer

svaren "vet ej" att ha en stor negativ påverkan. Respondenternas värden i indexet bör därför tas med en viss reservation, då det finns en risk att värdet inte representerar deras egentliga tillit.

Frågorna kan även ha varit för specifika och resulterat i att respondenterna inte visste hur de skulle svara. Om så var fallet innebär det att frågorna inte fungerade som mätningar av begreppen. Å andra sidan kan problemet ligga i att det är själva begreppen som inte fungerar som indikatorer till den institutionella tilliten, inte frågorna. Rothstein (2003, s. 199f.) menar att personers tillit till institutioner grundar sig i hur mycket institutionerna följer de etiska kraven: *saklighet, opartiskhet* samt *likabehandling*. Dock är det möjligt att de etiska kraven inte alls påverkar eller har en för liten påverkan på den institutionella tilliten. Det kan i stället finnas andra faktorer än de etiska kraven som har en inverkan på tilliten till institutionerna. Det kan förklara varför våra resultat saknade en genomsnittlig hög eller låg tillit.

Ett annat område som vi vill diskutera är hur resultaten skilde sig från teorin. Eftersom den mellanmänniska tilliten i Sverige är så hög bör det medföra att den institutionella tilliten även är hög i Sverige, då den institutionella tilliten har en påverkan på den mellanmänniska (Rothstein 2003, s. 178; Holmberg & Rothstein 2015a; Holmberg & Rothstein 2015b; Nannestad et al. 2014). Det i sin tur medför att tilliten till socialtjänsten också bör vara relativt hög. Vid inspektion av fördelningen av respondenterna i Tillitsindexet var respondenterna med låg/ganska låg tillit relativt många i förhållande till de som hade en hög/ganska hög tillit. Någonting som teorin inte tydde på.

Studenters verklighetsuppfattningar kan vara en anledning till den utspridda fördelningen på Tillitsindexet. Rothstein (2003, s. 99ff.) beskriver hur verklighetsuppfattningar bidrar till skapandet av tillit. Han påstår till och med att det höga förtroendet till myndigheterna i Skandinavien kan bero på att myndigheterna inte ger belägg för medborgarna att misstro dem (ibid. s. 108). Rothsteins resonemang speglas inte i våra resultat, som snarare tyder på att de respondenterna med låg tillit till socialtjänsten har fått negativa uppfattningar om institutionen. De negativa uppfattningarna kan möjligtvis ha bildats utifrån information i massmedia, omgivningen, erfarenheter eller upplevelser.

De faktorer utöver de etiska kraven som möjligtvis har en påverkan på den första frågeställningen är utbildningsnivå, ålder samt tidigare erfarenheter. Holmberg och Rothstein (2016, s. 84) framhäver utbildningens roll för tillit och menar att lågutbildade tenderar att ha en

lägre tillit än högutbildade, enligt resultaten från SOM undersökningarna, vilket även Grosse (2012, s. 223) belyser i sin studie. Angående ålder har Grosse (2012, s. 248.) funnit stöd för att det har en påverkan på tillit, där tilliten verkar öka med åldern. Hon har dessutom redovisat för den negativa eller positiva effekten tidigare erfarenheter med en institution har på tilliten till samma institution. För att veta om de här tre faktorerna har en inverkan på tillitsnivån, samt om det är en starkare eller svagare påverkan än de etiska kraven, behöver de undersökas i vidare studier.

Slutligen visade resultaten att det fanns en skillnad i medelvärde mellan Tillitsindexet och kontrollfrågan: "Socialtjänsten går generellt att lita på". Tanken var att få liknande medelvärden för att se om respondenterna besvarade med liknande tillit i frågorna. Så varför har respondenterna svarat mer positivt på kontrollfrågan än indexet? Frågorna som ställdes angående begreppen kan ha varit för många samt för specifika och kontrollfrågan kan därför ha uppfattats mindre tråkig samt lättare att svara på. Kontrollfrågan kan även ha varit lättare att besvara för personer som redan har begränsad information/upplevelser av socialtjänsten.

## 7.2 Andra frågeställningen

### 7.2.1 Hypotes 1

Den första hypotesen kunde inte bekräftas då det inte fanns någon skillnad i tillit hos studenterna som växte upp utanför Norden i jämförelse med studenterna som växte upp i Norden. Det innebär att våra resultat inte kan påvisa för liknande skillnader i den institutionella tilliten som Holmberg och Rothstein (2016, s. 83) hittade i den mellanmännsliga tilliten. Det i sin tur tyder på att sambandet mellan institutionell tillit och social tillit kanske inte är lika betydande som Rothsteins (2003) teori framförde. Om så är fallet överensstämmer det med Uslaners (2008) argument om att social tillit är produkten av kulturella tillhörigheter och inte institutioner. Därmed är det inte den institutionella tilliten som har störst påverkan på den mellanmännsliga, och bara för att Sverige har hög mellanmännslig tillit innebär det inte nödvändigtvis att Sverige även har hög institutionell tillit. Dessutom skulle våra resultat stämma överens med Grosses (2012, s. 222f.) resultat som inte heller visar på signifikanta skillnader i tillit beroende på födelseland.

Likväl behöver det inte vara teorin som är felaktig. Enligt Nannestad et al. (2014, s. 561f.) har tiden en person befunnit sig i ett land med hög tillit effekt på personens egna tillit. Således är det möjligt att respondenterna som är uppväxta utanför Norden har varit bosatta i Sverige under en längre tid och då kan tänkbara skillnader hunnit minska. Då det fortfarande fanns en viss skillnad i Nannestads et al.s (ibid) studie mellan de uppväxta i Danmark och de som migrerat till Danmark, innebär det att vissa skillnader ändå borde ha funnits i vår studie.

Därutöver, stämmer inte avsaknandet av skillnader i resultatet överens med annan forskning om institutionell tillit. SOM undersökningarna gällande tillit till Sveriges institutioner, visar på en varierande inverkan på tilliten beroende på personernas uppväxtland (Falk 2020). Även om det fanns vissa skillnader var de betydligt mindre än skillnaderna i mellanmänsklig tillit beroende på uppväxtland (Holmberg & Rothstein 2016, s. 83). Därmed är det möjligt att skillnaden i tillit beroende på uppväxtland är liten även för socialtjänsten. Oavsett borde skillnaden fortfarande finnas, vilket våra resultat saknar. Därmed kan våra resultat ses som en avstickare i viss utsträckning från tidigare forskning. Det behöver även tilläggas att antalet respondenter som vuxit upp utanför Norden enbart var 14 stycken och att det behövs fler respondenter för att kunna utreda om skillnader finns mellan grupperna eller inte.

### *7.2.2 Utbildning*

Utbildningsnivå är en faktor som behöver lyftas eftersom urvalet bestod av universitetsstudenter. Enligt Grosse (2012, s. 223) har personer med en universitetsutbildning högre tillit till lokala institutioner än de personer som har en lägre utbildningsnivå. Då vårt urval består av universitetsstudenter är det möjligt att utbildning har fått en större effekt på tilliten än vad uppväxtland har fått. Grosses (2012, s. 222f) resultat visar även att sambandet mellan tillit till institutioner och födelseland inte var signifikant i den multivariata analysen, men sambandet mellan utbildningsnivå och tillit var signifikant. Därmed är det möjligt att utbildningsnivån i viss mån har eliminerat effekten av uppväxtland på tilliten i vårt resultat, vilket skulle kunna förklara varför den förväntade skillnaden mellan grupperna inte fanns. Emellertid är Grosses (ibid.) resultat baserade på att personen ska ha avslutat en universitetsutbildning för att få ingå i gruppen, inte att de endast behöver ha påbörjat en universitetsutbildning. Vi har ingen uppfattning om hur många av våra respondenter det är som har en avslutad universitetsutbildning och om hur många det är som läser en universitetsutbildning för första

gången, men vi anser oavsett att universitetsmiljön kan ha påverkat. Alla respondenter har ändå valt att läsa en högre utbildning och har blivit en del av universitetsmiljön och dess atmosfär som bör inneha åtminstone en del av den effekten en avslutad universitetsutbildning har på institutionstilliten.

Holmberg och Rothsteins (2016) artikel berör inte hur förhållandet mellan uppväxtland och utbildningsnivå ser ut i förhållande till tillit, samma gäller McCulloch och Webb (2020). Det blir därmed svårt att med hjälp av dessa studier styrka eller avvisa Grosses samband. Det är även svårt att avgöra skillnaden mellan uppväxtland och födelseland och om de båda har en liknande påverkan på tillit eller inte.

### 7.2.3 Hypotes 2

Då enbart 19 personer ingick i kategorin (båda föräldrar uppväxta utanför Norden) för den andra hypotesen eliminerar det möjligheten till generalisering, vilket innebär att vi inte kan ta beslutet att hypotesen gäller för populationen. För att kunna tydliggöra om det faktiskt finns en skillnad mellan grupperna eller inte och därmed öppna för möjligheten att bekräfta eller förkasta vår hypotes, krävs ett större antal respondenter.

Om vi ändå ska föra en diskussion utifrån de faktiska resultaten så hamnar ett visst fokus återigen på huruvida teorin fungerat i den här studien. Då utgångspunkten var att tillit inte är någonting som en person ärver borde det två grupperna haft liknande resultat. Därmed borde inte de respondenter med två föräldrar födda utanför Norden ha ett lägre medelvärde, vilket ändå blev resultatet. Det är en icke signifikant skillnad på ca. 0,3 men det är fortfarande en skillnad. Vi skulle då kunna säga att resultatet avseende hypotes 2 lutar mer åt att tillit har en kulturell förklaring där föräldrar har en påverkan. Paralleller kan dras till det kulturella perspektivet som menar att den påverkan personer får från sin familj i sin barndom formar den institutionella tilliten senare i livet (Sønderskov och Dinesen 2016, s. 182). Uslaner (2008) menar att tillit är någonting som ärvs och påverkas av familjens etniska ursprung i minst två generationer. Grosse (2012, s. 247f.) drar också kopplingar till att en persons tillit kan påverkas av dennes föräldrar. Därmed pekar våra resultat på den ärftliga faktorn, istället för den andra utgångspunkten som menar att tillit inte ärvs utan är någonting som en person själv skapar utifrån hens egna upplevelser och uppfattningar.

#### 7.2.4 Urvalspåverkan

Teorin kan ha varit felaktig, men å andra sidan har urvalet haft en stor påverkan på den andra frågeställningen. I och med att enbart 14 studenter som har vuxit upp utanför Norden besvarade enkäten utgör de en extremt liten del av respondenterna. De utgör en för liten grupp för att kunna generalisera resultaten och personerna får en för stor individuell påverkan, vilket inte är poängen med ett slumpmässigt stickprov. Ett slumpmässigt stickprov ska visa den totala fördelningen av personerna i gruppen där individuella egenskaper tynas bort och det är i stället de genomsnittliga egenskaperna som blir tydliga (Barmark & Djurfeldt 2015, s. 73f.). Därför kan resultaten vara missvisande. Detsamma gäller för kategorin om de respondenter vars båda föräldrar växte upp utanför Norden, som enbart hade 19 studenter. Om grupperna hade varit betydligt större än 14 och 19 personer hade resultaten tydligare visat på om skillnaderna finns eller inte. Dessutom om fler personer hade ingått i kategorierna hade det även varit möjligt att behålla uppdelningen "I Europa" och "Utanför Europa". Vidare har studien ett betydande externt bortfall. Studien hade behövt fler respondenter för att få signifikanta resultat som representerar urvalet.

### 7.3 Socialtjänsten

Sist men inte minst diskuterar vi vad våra resultat kan innebära för socialtjänsten. Medborgare i Skandinavien kommer under sin livstid att komma i kontakt med en socialarbetare åtminstone en gång (Karlsson & Vamstad 2018, s. 53). Utifrån det här och utifrån fördelningen på vårt Tillitsindex bör socialtjänstens framtida klienter ha en varierande grad av tillit till institutionen. Beroende på den enskilde individen finns det en lika stor chans att tilliten är hög respektive låg. Som institution bör det ligga i socialtjänstens intresse att höja tilliten för att underlätta arbetet för dess anställda och för att främja ett välfungerande samt tryggt samarbete mellan klient och professionell. Något som Sverige är känt för är välfärdsstaten och den höga tilltron till den från medborgarnas sida. Karlsson och Vamstad (2018, s. 53f.) menar att om medborgarna väljer att lita på att det är välfärdsstaten som bäst kan utföra det sociala arbetet i landet, kommer det även att öka den institutionella tilliten. Så, återigen, varför visar inte våra resultat på en hög tillit? Kan socialtjänsten vara ett undantag bland Sveriges välfärdsinstitutioner? En anledning kan vara att det är en behovsprövad verksamhet som till skillnad från sjukvården eller polisen har strängare regler om vem som faktiskt får hjälpen de har att erbjuda.



Därutöver pekar vårt stora bortfall på att det finns ett ointresse och okunskap om socialtjänsten. 91% av studenterna som mottog enkäten valde att inte besvara den och svarsalternativet "vet ej" var vanligt förekommande i enkäten. Det väcker frågan om varför studenter i så fall har så lite kunskap om eller intresse i en institution som är så central i det svenska välfärdssamhället, och är det enbart studenter eller kan okunskapen sträcka sig även till svenska befolkningen i sin helhet? För att få en allmän uppfattning om någonting krävs ett upptagande av information från olika håll, såsom media, kontakter i omgivningen och allmän utbildning. Det kanske är brist på sådan information om socialtjänsten och kan vara varför så många studenter valde att inte besvara enkäten. En annan anledning kan vara att det krävs en erfarenhet med institutionen för att kunna uttrycka sig om den, vilket många studenter kanske inte har haft. En tidigare erfarenhet med socialtjänsten hade varit bra att ta reda på hos de studenter som besvarade enkäten, men som diskuterades i de etiska övervägandena beslutades den frågan vara för inkräktande och inte etiskt hållbart för en kandidatuppsats.

#### 7.4 Förslag till forskning

Först och främst känner vi att det finns ett behov av att ta reda på hur mycket kunskap personer i allmänhet i Sverige har om socialtjänsten. Om folk har generellt en låg kunskap medför det att det blir svårt för dem att besvara hur mycket tillit de har till socialtjänsten, enligt diskussion ovan. Ett förslag är att socialtjänsten inkluderas som institution i SOM undersökningarna gällande tillit till institutioner. Vi hade ytterligare tyckt att det hade varit intressant om våra frågeställningar hade testats om på en högre nivå. Med fler resurser och ett större urval där fokus ligger på Sveriges befolkning i stället för studenter, har frågeställningarna en chans att besvaras med hållbara och signifikanta resultat. En intressant aspekt hade varit att jämföra tilliten till socialarbetare med tilliten till socialtjänsten. Holmberg och Weibull (2000, s. 42ff.) fann i en SOM undersökning att tilliten var högre till yrkesgruppen än till institutionen som yrkesgruppen arbetar för. Hade vi fått högre tillit till socionomer än resultaten vi nu har till socialtjänsten? Fortsättningsvis behövs en multivariat analys för att undersöka om det finns bakomliggande faktorer utöver uppväxtland som påverkar tilliten.

## 7.5 Slutsats

Sammanfattningsvis har den här studiens resultat svarat på att den genomsnittliga tilliten till socialtjänsten är varken hög eller låg. Våra två hypoteser har inte kunnat bekräftas, antingen på grund av ett betydande bortfall eller att teorin inte stämmer. Studien har därför inte påvisat ett signifikant samband mellan tillit till socialtjänsten och uppväxtland.

## 8. Referenslista

Barmark, Mimmi & Göran Djurfeldt (2015) *Statistisk verktygslåda 0: Att förstå och förändra världen med siffror*. Lund: Studentlitteratur.

Bryer, Mikael (2021) *Den svenska välfärden*. [<https://www.sorummet.se/kategorier/samhallskunskap/individers-och-gruppers-identitet-och-relationer/svenska-valfardssamhallet-och-valfardsstrukturer>] Hämtat 2021-04-29

Bryman, Alan (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Tredje uppl. Malmö: Liber.

Falk, Elisabeth (2020) *Förtroende för samhällsinstitutioner i de nationella SOM-undersökningarna 1986–2019*. Göteborgs universitet: SOM-institutet.

Grosse, Julia (2012) *Kommer tid kommer tillit?: Unga vuxnas och medelålders erfarenheter*. Doktorsavhandling. Stockholm: Institutionen för socialt arbete - Socialhögskolan.

Holmberg, Sören & Bo Rothstein (2015a). *Trusting other People*. Stellenbosch: University of Stellenbosch.

Holmberg, Sören & Bo Rothstein (2015b) *Hög mellanmänsklig tillit i Sverige – men inte bland alla*. I: Annika Bergström, Bengt Johansson, Henrik Oscarsson & Maria Oskarson (red) *Fragment*. Göteborgs universitet: SOM-institutet.

Holmberg, Sören & Bo Rothstein (2016) *Mellanmänsklig tillit bygger goda samhällen*. I: Jonas Ohlsson, Henrik Oscarsson & Maria Solevid (red) *Ekvilibrium*. Göteborgs universitet: SOM-institutet.

Holmberg, Sören & Lennart Weibull (2001) *Förtroendefall*. I: Sören Holmberg & Lennart Weibull (red) *Land, du välsignade?* Göteborg: SOM-institutet vid Göteborgs universitet.

Inglehart, R., C. Haerpfer, A. Moreno, C. Welzel, K. Kizilova, J. Diez-Medrano, M. Lagos, P. Norris, E. Ponarin & B. Puranen et al. (red.). (2014). *World Values Survey: Round Six - Country-Pooled Datafile Version*: [www.worldvaluessurvey.org/WVSDocumentationWV6.jsp](http://www.worldvaluessurvey.org/WVSDocumentationWV6.jsp). Madrid: JD Systems Institute.

Inglehart, R., C. Haerpfer, A. Moreno, C. Welzel, K. Kizilova, J. Diez-Medrano, M. Lagos, P. Norris, E. Ponarin & B. Puranen et al. (red.). (2009). World Values Survey: Round Five - Country-Pooled Datafile Version: [www.worldvaluessurvey.org/WVSDocumentationWV5.jsp](http://www.worldvaluessurvey.org/WVSDocumentationWV5.jsp). Madrid: JD Systems Institute.

Johansson, Tove & Josefin Lundquist (2017) Vem litar på domstol och polis? En kvantitativ studie om sambandet mellan tillit och etniskt ursprung. Kandidatuppsats. Stockholm: Stockholms universitet.

Karlsson, Magnus & Johan Vamstad (2018) Trust and social work in Kerala. *Loyola Journal of Social Sciences* 32(1): 47–64.

Kumlin, Staffan & Bo Rothstein (2005) Making and Breaking Social Capital: The Impact of Welfare-State Institutions. *Comparative Political Studies* 38(4): 339–365.

Lunds universitet (2020) Årsredovisning 2020. [<https://www.lu.se/sites/www.lu.se/files/2021-03/arsredovisning-lu-2020.pdf>] Hämtat 2021-05-19

McCulloch, Trish & Stephen Webb (2020) What the Public Think about Social Services: A Report from Scotland. *British Journal of Social Work* 50 (4): 1146–1166.

Nannestad, Peter, Gert Tinggaard Svendsen, Peter Thisted Dinesen & Kim Mannemar Sønderskov (2014) Do Institutions or Culture Determine the Level of Social Trust? The Natural Experiment of Migration from Non-western to Western Countries. *Journal of Ethnic and Migration Studies* 40(4): 544–565.

Rothstein, Bo (2003) *Sociala fällor och tillitens problem*. Stockholm: SNS Förlag.

Rothstein, Bo, Sören Holmberg & Marcus Weissenbilder (2018) Mellanmänsklig tillit i Sverige 1996–2017. (SOM-rapport nr 2018:21). Göteborg: Göteborgs universitet.

SOM-institutet (u.å.) SOM-undersökningarna. [<https://www.gu.se/som-institutet/som-undersokningarna>] Hämtat 2021-05-05

Statens offentliga utredningar 2009:32. *Socialtjänsten Integritet – Effektivitet*. Betänkande av Socialtjänstdatautredningen

Swanson, Jeffrey (2014) Perceptions of Institutions and their Effect on Social Trust in Panama. *Critique: A worldwide student journal of politics*: 66-88

Sønderskov, Kim Mannemar & Peter Thisted Dinesen (2016) Trusting the State, Trusting Each Other? The Effect of Institutional Trust on Social Trust. *Political Behaviour* 38(1): 179–202

Uslaner, Eric. M. (2008) Where You Stand Depends upon Where your Grandparents sat. The Inheritability of Generalized Trust. *Public Opinion Quarterly* 72(4): 725–740.

## 9. Bilagor

### 9.1 Följebrev

Ämne: Webbenkät om tillit / Web survey about trust

Hej!

Vi är två studenter som läser socionomprogrammet på Lunds universitet som just nu arbetar med vår kandidatuppsats.

Vi är intresserade av vad som påverkar den allmänna tilliten till välfärdsinstitutioner. Vi är även intresserade av om det finns en möjlig påverkan på tilliten beroende på var man har vuxit upp. Vi har därför i vår uppsats valt att fokusera på studenters tillit till socialtjänsten och hade gärna velat att du som student besvarar vår korta webbenkät (max **fem** minuter).

Det går att avbryta besvarandet av enkäten när som helst utan förklaring. Det är såklart helt frivilligt att delta och ditt deltagande är helt anonymt. Inga personuppgifter efterfrågas i enkäten och dina svar kommer enbart att användas i enlighet med forskningsändamålet. Alla mailadresser kommer även att raderas efter att studien är slutförd.

Om du har några frågor angående studien eller enkäten får du jättegärna kontakta oss via [jo3208ei-s@student.lu.se](mailto:jo3208ei-s@student.lu.se)

Du finner länken till enkäten nedan. Sista datumet för att besvara enkäten är 2021-05-02

Med vänliga hälsningar,  
Josephine Einerskog och Naima Khan

-----  
Hi!

We are two students studying social work at Lund University who are currently working on our bachelor thesis.

The focus of our study is to see what affects general trust in welfare institutions. We are also interested in whether there is a possible impact on trust depending on where you have grown up. Therefore, in this thesis we have decided to focus on students' trust in the Swedish social services and we would be grateful if you as a student answered our short web survey (max **five** minutes).

It is possible to stop answering the survey at any time without any explanation. It is, of course, completely voluntary to take part and your parttaking will be completely anonymous. No personal data will be asked for in the survey and your answers will only be used in accordance with the purpose of the research. All of the email addresses will also be deleted after the study is completed.

If you have any questions about the study or the survey you are more than welcome to contact us at [jo3208ei-s@student.lu.se](mailto:jo3208ei-s@student.lu.se)

You will find the link to the survey below. The last date to answer the survey is 2021-05-02

Best regards,  
Josephine Einerskog and Naima Khan

## 9.2 Enkät

### 1. Kön (Gender)

- Kvinna (Woman)  
 Man  
 Annat (Other)

### 2. Ålder (Age)

### 3. Vid vilken fakultet läser du? (At which faculty do you study?)

- Samhällsvetenskapliga fakulteten (Faculty of Social Sciences)  
 Ekonomihögskolan (School of Economics and Management)  
 Humanistiska & teologiska fakulteten (Faculties of Humanities and Theology)  
 Konstnärliga fakulteten (Faculty of Fine and Performing Arts)  
 Lunds tekniska högskola (Faculty of Engineering)  
 Juridiska fakulteten (Faculty of Law)  
 Naturvetenskapliga fakulteten (Faculty of Science)  
 Medicinska fakulteten (Faculty of Medicine)

### 4. Var har du huvudsakligen vuxit upp? (Where did you spend the majority of your childhood?)

- I Sverige (In Sweden)  
 I Norden (In the Nordic countries)  
 I Europa (In Europe)  
 Utanför Europa (Outside of Europe)

### 5. Var har din ena förälder huvudsakligen vuxit upp? (Where did one of your parents spend the majority of their childhood?)

- I Sverige (In Sweden)  
 I Norden (In the Nordic Countries)  
 I Europa (In Europe)  
 Utanför Europa (Outside of Europe)  
 Vet ej (Don't know)



**6. Var har din andra förälder huvudsakligen vuxit upp? (Where did the other parent spend the majority of their childhood?)**

- I Sverige (In Sweden)
- I Norden (In the Nordic Countries)
- I Europa (In Europe)
- Utanför Europa (Outside of Europe)
- Vet ej (Don't know)

**7. Socialtjänstens klienter behandlas jämlikt. (The Swedish social services treat their clients equally.)**

- Instämmer inte alls (completely disagree)
- Instämmer delvis inte (partially disagree)
- Instämmer delvis (partially agree)
- Instämmer helt (completely agree)
- Vet ej (Don't know)

**8. De beslut som tas av socialtjänsten påverkas av klientens kön/könsidentitet. (The decisions made by the Swedish social services are influenced by the client's gender/gender identity.)**

- Instämmer inte alls (completely disagree)
- Instämmer delvis inte (partially disagree)
- Instämmer delvis (partially agree)
- Instämmer helt (completely agree)
- Vet ej (Don't know)

**9. De beslut som tas av socialtjänsten påverkas av klientens ålder. (The decisions made by the Swedish social services are influenced by the client's age.)**

- Instämmer inte alls (completely disagree)
- Instämmer delvis inte (partially disagree)
- Instämmer delvis (partially agree)
- Instämmer helt (completely agree)
- Vet ej (Don't know)

**10. De beslut som tas av socialtjänsten påverkas av klientens sexualitet. (The decisions made by the Swedish social services are influenced by the client's sexuality.)**

- Instämmer inte alls (completely disagree)
- Instämmer delvis inte (partially disagree)
- Instämmer delvis (partially agree)
- Instämmer helt (completely agree)
- Vet ej (Don't know)

**11. De beslut som tas av socialtjänsten påverkas av klientens etnicitet. (The decisions made by the Swedish social services are influenced by the client's ethnicity.)**

- Instämmer inte alls (completely disagree)
- Instämmer delvis inte (partially disagree)
- Instämmer delvis (partially agree)
- Instämmer helt (completely agree)
- Vet ej (Don't know)

**12. De beslut som tas av socialtjänsten påverkas av klientens religion. (The decisions made by the Swedish social services are influenced by the client's religion.)**

- Instämmer inte alls (completely disagree)
- Instämmer delvis inte (partially disagree)
- Instämmer delvis (partially agree)
- Instämmer helt (completely agree)
- Vet ej (Don't know)

**13. De beslut som tas av socialtjänsten påverkas av möjliga funktionsnedsättningar hos klienten. (The decisions made by the Swedish social services are influenced by possible disabilities that the client may have.)**

- Instämmer inte alls (completely disagree)
- Instämmer delvis inte (partially disagree)
- Instämmer delvis (partially agree)
- Instämmer helt (completely agree)
- Vet ej (Don't know)

**14. De beslut som tas av socialtjänsten är välgrundade. (The decisions made by the Swedish social services are well-founded.)**

- Instämmer inte alls (completely disagree)
- Instämmer delvis inte (partially disagree)
- Instämmer delvis (partially agree)
- Instämmer helt (completely agree)
- Vet ej (Don't know)

**15. Socialtjänstens beslut tas med hänsyn till relevanta omständigheter. (The Swedish social services' decisions are made with regard to relevant circumstances.)**

- Instämmer inte alls (completely disagree)
- Instämmer delvis inte (partially disagree)
- Instämmer delvis (partially agree)
- Instämmer helt (completely agree)
- Vet ej (Don't know)

**16. Besluten som tas av socialtjänsten påverkas av socialsekreterares personligt tyckande. (The decisions made by the Swedish social services are influenced by the social workers' personal opinions.)**

- Instämmer inte alls (completely disagree)
- Instämmer delvis inte (partially disagree)
- Instämmer delvis (partially agree)
- Instämmer helt (completely agree)
- Vet ej (Don't know)

**17. Socialtjänsten tar beslut för egen vinning. (The Swedish social services make decisions for their own gain.)**

- Instämmer inte alls (completely disagree)
- Instämmer delvis inte (partially disagree)
- Instämmer delvis (partially agree)
- Instämmer helt (completely agree)
- Vet ej (Don't know)

**18. Socialtjänsten går generellt att lita på. (The Swedish social services can generally be trusted.)**

- Instämmer inte alls (completely disagree)
- Instämmer delvis inte (partially disagree)
- Instämmer delvis (partially agree)
- Instämmer helt (completely agree)
- Vet ej (Don't know)