



LUNDS
UNIVERSITET

I tidningen stod det att hundratals barn far illa när socialtjänsten gör fel

- En kvantitativ studie som undersöker allmänhetens tillit till socialtjänstens arbete med barn och unga i förhållande till hur myndigheten framställs i media.

Elin Steneros

Lunds universitet
Socialhögskolan
Socionomprogrammet
Kandidatuppsats
HT 2021
Handledare: Malin Nilsson
Examinator: Lotta Jägervi

Abstract

This essay aims to examine the public's trust in the social service's work with children and young people and whether it is possible to find a connection between the trust and the media as a source of information. The study is based on a quantitative approach in the form of a questionnaire study shared through the digital forum Facebook. The study examines the public's trust in the social services based on questions about social workers goodwill, competence and Swedish legislation. The results show that there is generally a low level of trust in the authority and that it is possible to find a certain connection between trust and the media as a source of information. The results also indicate that a larger proportion of people doubt Swedish legislation rather than the goodwill of social workers. The study is not statistically significant, which is why conclusions are only based on the respondents who participated in the study.

Key words: Trust, Attitudes, Social services, Social work, Media, Mass media

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	s.3.
1.1. Syfte.....	s.4.
1.2. Frågeställningar.....	s.5.
1.3. Bakgrund.....	s.5.
2. Kunskapsläge.....	s.7.
2.1. Medias roll och påverkan.....	s.7.
2.2. Socialtjänsten i media.....	s.9.
2.3. Tillit för socialtjänsten.....	s.10.
2.4. Litteratursökning.....	s.11.
3. Teoretisk referensram.....	s.12.
3.1. Tillit som fenomen.....	s.12.
3.2. Teorier.....	s.13.
3.2.1. Mellanmänsklig tillit och förtroende för institutioner.....	s.13.
3.2.2. Dagordningsteorin.....	s.14.
3.3. Hypotes utifrån tidigare forskning och teoretisk referensram.....	s.16.
4. Metod.....	s.16.
4.1. Urval och datainsamling.....	s.17.
4.2. Enkätens utformning.....	s.18.
4.3. Materialbearbetning, resultat och analys.....	s.19.
4.3.1. Univariat analys.....	s.19.
4.3.2. Bivariat analys.....	s.20.
4.4. Forskningsetiska överväganden.....	s.21.
4.5. Tillförlitlighet.....	s.22.
4.6. Bortfall och svarsfrekvens.....	s.24.
5. Resultat och analys.....	s.24.
5.1. Respondenter.....	s.25.
5.2. Tillitsindex.....	s.26.
5.3. Tillit till socialtjänsten och media som informationskälla.....	s.27.
5.4. Variation mellan tilliten för välvilja, kompetens och lagstiftning.....	s.31.
6. Sammanfattande slutsats och diskussion.....	s.34.
6.1. Förslag till vidare forskning.....	s.36.
7. Referenslista.....	s.37.

1. Inledning

Metaforen “Det svenska folkhemmet” myntades av den socialdemokratiska statsministern Per Albin Hansson 1928 och vittnar om den svenska modellen inom välfärdens område. Grundprinciperna inom folkhemmet bygger på ett antal sociala reformer som speglas i utopin om Sverige som ett hem för alla och ett land där staten har ansvaret för att medborgare får det stöd som det finns behov av och för att tillförsäkra individen ett liv i social och ekonomisk trygghet. Även om det svenska folkhemmet är en politisk term som idag snarare beskriver en epok i Sveriges historia finns fortfarande dess grundprinciper kvar och karaktäriserar samt utgör ett kännetecken för Sveriges välfärd (Nygård, 2013, s 161 ff).

Nygård (2013 s 55 ff) beskriver att begreppet välfärd kan ha flera definitioner men ur ett samhällsperspektiv innebär det främst statens uppbyggnad av trygghetssystem, med syfte att skydda och ge stöd åt människor. Ett välfärdssamhälle finansierar genom gemensamma insatser från landets befolkning och Sverige är i många sammanhang omtalade för sina höga skatter. Höga skatter genererar också höga krav på statens trygghetssystem och utmärkande för Sveriges socialdemokratiska välfärdsmodell är statens omfattande ansvar och skyldigheter gentemot individen. Socialtjänsten är inom Sveriges välfärdssystem en av statens institutioner som har ansvarar för samt strävar efter att skydda och ge stöd åt medborgarna inom ramen för ekonomisk och social trygghet. Socialtjänstlagen är en ramlag som utgör grunden för lagstiftningen kring socialtjänstens arbete där barn och unga utgör en av de grupper som socialtjänsten har särskilt ansvar att verka för. Det finns flera lagrum i Socialtjänstlagen som styr socialtjänstens ansvar för att barn och unga växer upp under trygga förhållanden och skyddas från att fara illa (Socialtjänstlag 2001:453).

Socialtjänsten som är en myndighet vars största ansvarsområden handlar om att stötta, hjälpa och skydda barn och unga kritiserar ofta i media och socialarbetare anklagas för att göra ogrundade och felaktiga beslut. “Socialtjänsten bygger sin verksamhet på hot” (Expressen, 2018) och “Hundratals barn far illa när socialtjänsterna gör fel” (SVT, 2019) är två av flera artiklar som publicerats på olika forum och massmedier under de senaste åren. Det finns forskning och teorier som behandlar medias påverkan på människors attityder och i Sverige beskrivs media vara en utbredd och betydelsefull källa i människors inhämtande av information. Massmedier beskrivs i många fall ha makt att sätta agenda och spelar ofta en avgörande roll för hur människor uppfattar verkligheten (Rölle, 2017, s 236).

Media som informationskälla beskrivs vara ett komplext kunskapsområde eftersom det finns en samverkan mellan den objektiva verkligheten, medias framställan och människors subjektiva tolkningar (Rölle, 2017, s 236), vilket synliggör vikten av att fortsätta forska och studera området ur olika synvinklar. Socialtjänsten är ett av Sveriges yttersta skyddsnet gällande att människor ska få skydd, stöd och trygghet och Sveriges barnavård har ansvar för att tillförsäkra barns rätt att växa upp under trygga förhållanden och verka för att barn inte ska riskera att fara illa i hemmet. Att människor har tillit för myndigheten och har tillräckligt förtroende för att vända sig för att få stöd och hjälp i livets svåra tider är därmed avgörande för att socialtjänsten ska kunna genomföra sitt uppdrag att verka för barns trygghet, bistå människor med en skälig levnadsnivå samt ha möjlighet att upprätthålla den svenska välfärdsmodellen. Socialtjänstens verksamhet bygger främst på samtycke och tvångsåtgärder ska endast tillämpas när frivilligheten inte räcker till (ibid). Denna information gör det tydligt varför forskning inom fältet är viktigt för att kunna identifiera den svenska allmänhetens tillit respektive misstro till socialtjänsten samt fortsatt kunna undersöka var denna bild kommer ifrån.

Enligt observationer och forskning (Lundström, 2004, s 224 ff) står det klart att socialtjänstens arbete ofta framställs på ett negativt sätt i olika massmedier och utifrån kunskapen att media har en stor inverkan på människors tankar och uppfattningar är det av intresse att undersöka människors tillit så väl sambandet mellan människors inhämtande av information kring socialtjänsten genom media och deras tillit till myndigheten. Det är även av betydelse att studera människors tillit utifrån delområden för att kunna identifiera fenomenet mer specifikt.

1.1. Syfte

Denna studie syftar till att mäta allmänhetens tillit till socialtjänstens arbete med barn och unga i Sverige samt undersöka huruvida det går att finna ett samband mellan tilliten och media som informationskälla. Syftet är också att studera fenomenet tillit genom att mäta allmänhetens tvivel och ifrågasättande i förhållande till socialsekreterares välvilja, kompetens och den svenska lagstiftningen.

1.2. Frågeställningar

Frågeställningar för denna studie är därmed följande:

1. Hur utbredd är allmänhetens tillit för socialtjänstens arbete med barn och unga?
2. Går det att finna samband mellan media som informationskälla och allmänhetens tillit för socialtjänstens arbete med barn och unga?
3. Finns det variationer i människors tillit för socialtjänstens arbete med barn och unga i förhållande till socialarbetares välvilja, kompetens och den svenska lagstiftningen?

1.3. Bakgrund

Socialtjänsten är som beskrivet en myndighet som ansvarar för att enskilda ska få det stöd och hjälp som dem är i behov av. Socialtjänstlagen är en ramlag som bygger på frivillighet och styr socialtjänstens ansvar att utifrån demokratins och solidaritetens grund främja människors sociala och ekonomiska trygghet, värna om jämlika levnadsvillkor samt bidra till människors aktiva deltagande i samhällslivet. Socialtjänsten ska i detta arbete utgå från individen och varje enskilt fall för att identifiera och utveckla egna resurser (Socialtjänstlag 2001:453).

I Socialtjänstlagens femte kapitel redogörs de grupper som socialtjänsten har särskilt ansvar för och i dessa ingår bland andra människor med funktionsnedsättning, äldre, brottsoffer, missbrukare samt barn och unga. I Socialtjänstlagen finns flera lagrum och punkter som berör barn och unga, vilket synliggör den skyldighet som socialtjänsten har att tillförsäkra barns trygghet och välbefinnande. Enligt 2 § i Socialtjänstlagens första kapitel ska socialnämnden även vid beslut särskilt beakta barnets bästa och vid alla bedömningar rörande barn och unga ska detta vara avgörande (Socialtjänstlag 2001:453).

Sedan 1 januari 2020 har FN:s barnkonvention (Förenta nationernas konvention om barnets rättigheter 2018:1197) varit svensk lag, vilket är ytterligare ett beslut som synliggör barnets rättigheter och visar att barnets bästa ska vara en central och betydelsefull faktor i alla bedömningar som rör åtgärder och beslut gällande barn och unga. Arbetet som socialtjänsten gör handlar i allra högsta grad om att skydda barn från att fara illa samt verka för att barn och unga växer upp under trygga förhållanden. I *Grundboken i BBIC* presenterar Socialstyrelsen flera grundprinciper som inkluderas i deras uppdrag, som bland annat innehåller bestämmelser kring de skyldigheter som finns att samverka med andra myndigheter och organ, såsom hälso- och sjukvård, polis och skola. BBIC står för barns behov i centrum och

är en central metod som socialtjänsterna i Sverige arbetar utifrån (Socialstyrelsen, 2018, s 12).

Socialtjänsten arbetar även utifrån ett fåtal kompletterande tvångslagar som endast används i de ärenden då frivilligheten inte bedöms vara tillräcklig. Gällande barn och unga är reglerar Lag (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga, så kallat LVU, de bestämmelser som tillämpas när frivillighet och samtycke inte är tillräckligt och socialtjänsten gör bedömning att ett barn eller ungdom är i behov att beredas vård enligt denna lag. Ett beslut om LVU tas via Förvaltningsrätten utifrån antingen barnets miljö enligt 2 §, eller barnets egna beteende enligt 3 §. Beslut enligt LVU kan som beskrivet endast tas om socialtjänsten och Förvaltningsrätten bedömer att vård enligt denna lag är nödvändig utifrån den unges säkerhet och om detta stöd inte kan tillgodose genom Socialtjänstlagen utifrån frivillighet och samtycke från barn över 15 år och vårdnadshavare (Lag 1990:52 med särskilda bestämmelser om vård av unga).

Ponnert (2018, s 13 ff) skriver att den svenska socialtjänstens arbete med barn och unga främst förknippas med utredningsbegreppet. Lagstiftningen beskriver de processer som socialtjänsten arbetar utifrån och redogör för socialtjänstens skyldighet att göra en förhandsbedömning om oro kring ett barn inkommer genom anmälan, ansökan eller annan kännedom. En förhandsbedömning innebär att socialtjänsten inom två veckor kontaktar och träffar den berörda familjen för att skapa en uppfattning huruvida utredning behöver inledas.

Enligt statistik redovisar Ponnert siffror på att ca 30-50 procent av alla anmälningar leder till att en utredning inleds. Vid misstanke om våld eller övergrepp ska utredning omedelbart inledas, utan förhandsbedömning. I en utredning har socialsekreterare ansvar för att samla in information från barnet, föräldrar och andra aktörer för att kunna skapa sig en bild av situationen och därefter kunna göra en bedömning om stöd och insatser utifrån behov och barnets bästa. En utredning innebär i de flest fall inblandning i människors privatliv och integritet, vilket synliggör vikten av att socialsekreterare endast inhämtar den information som är absolut nödvändig samt arbetar utifrån frivillighet, samtycke och delaktighet i största möjliga mån (Ponnert & Rasmusson, 2018, s 33 ff).

2. Kunskapsläge

Inom ramen för fenomenet tillit, tillit för institutioner och medias roll i samhället har det tidigare forskats inom flera av de områden som denna studien har till syfte att beröra. I följande kapitel kommer kunskapsläget kring studiens forskningsfrågor att presenteras. Medias påverkan på människors attityder och värderingar är ett brett kunskapsområde och aktuellt ur flera perspektiv. Utifrån denna undersökning kommer forskning kring medias makt gentemot människor att introduceras allmänt samt mer specificerat med fokus på hur socialtjänsten framställs i media.

2.1. Medias roll och påverkan

Stanfield och Beddoe beskriver att media (2013, s 41 ff) utgör en grundläggande och betydelsefull del inom demokratin och nyhetsrapportering är i många fall avgörande för att allmänheten ska få information kring det som händer i samhället och i världen. Media beskrivs också en plattform för debatt och skapar möjligheter till opinionsbildning och förändring. Massmedier är därmed ett forum som ger människor möjlighet att få inblick i politik och andra samhällsprocesser samt skapar utrymme för delaktighet och inflytande. Media har förutom detta också möjlighet att kritisera olika tjänster i samhället, för att på så sätt uppmärksamma orättvisor och därmed bidra till ett upprätthållande av samhällets grundvärden och kvaliteten i samhällets processer.

Media har även makt att lyfta viktiga samhällsfrågor och kunna få människor att bli engagerade till att analysera den värld som vi lever i (Stanfield & Beddoe, 2013, s 41 ff). Brommesson et al. (2014, s 45) menar däremot att massmedias växande inflytande gällande politiken inom medieforskning å andra sidan också påtalas likt ett hot som resulterar i negativa konsekvenser gentemot den moderna demokratin. Grunden i denna kritik och föreställning handlar främst om förhållandet mellan media och politiken därtill att media i och med denna utveckling förvandlats till en politisk aktör snarare än att vara en objektiv källa som erbjuder allmänheten information och kunskap.

Mediabevakning av offentlig förvaltning började granskas vetenskapligt under 1970-talet ur ett juridiskt perspektiv. Ur det juridiska perspektivet handlar detta om att media genom granskning kan kontrollera politiska myndigheter och kunna informera allmänheten om dess agerande. Däremot finns det från den offentliga verksamheten ofta sekretess att förhålla sig

till vilket kan utgöra en viss obalans (Rölle, 2017, s 237 ff). Rölle redogör i sitt forskningsprojekt *Mass media and bureaucracy-bashing: Does the media influence public attitudes toward public administrations?*, genomfört i Tyskland att det finns motstridiga uppfattningar kring vilken aktör som är ansvarig för den negativa bild som finns gentemot offentliga verksamheter. De delade uppfattningarna skiljer sig i frågan huruvida det är tjänstemännen själva inom den offentliga förvaltningen eller om det är redaktörerna och journalisterna inom medierapporteringen som bär detta ansvar.

Sverige betraktas idag som ett informationssamhälle, vilket innebär att media utgör en stor del av den information och kunskap som människor når av i sin vardag. Blomberg (2004, s 15) beskriver att media ständigt stärker sin maktställning vilket skapar utrymme för att öka inflytandet på människors tänkande och åsikter, samt hur samhällsproblem betraktas och värderas. Strömbäck (2009, s 388) menar att massmedias största intresse handlar om att fånga allmänhetens uppmärksamhet, snarare än att visa en nyanserad och komplex bild av samhället och delge informationen ur flera perspektiv. Även Strömbäck skriver i rapporten för sin studie *Medialisering och makt: En analys av mediernas politiska påverkan* att det finns en tanke om att politiken har blivit mer medialiserad. Strömbäck hänvisar till Walter Lippman som redan under 1900-talets början hade teorier om att människors tankar och åsikter främst baseras på den verklighet som förmedlas via pressen. Lippman (1922/1997) har gällande denna frågan haft uppfattningen om att massmedier skapar en pseudoverklighet, som i många fall blir den verklighet som människor har tillgång till.

Utifrån förståelsen att massmediernas huvudsakliga uppgift är att förmedla information till människor är det tydligt att medierna inte heller kan existera utan sin breda publik. Björnsson och Luthersson (1997, s 65 f) definierar massmedier som ett nätverk som utvecklas och förändras under olika tider. Idag lever vi i ett samhälle där nyheter kan spridas med en hög hastighet genom sociala medier och andra växande plattformar och digitaliseringen spelar enligt forskning en avgörande roll för mediekonsumtionen (Karlsson & Strömbäck, 2010, s 3 ff). När det gäller nyheter på nätet menar Karlsson och Strömbäck att digitaliseringen innebär en omedelbarhet i jämförelse med papperstidningen och andra mer traditionella nyheter, oavsett om de delas av nyhetsredaktörerna själva på deras digitala tidningar eller om det delas vidare på sociala medier.

Ovanstående information visar på hur media utvecklats genom historien samt spelat en viktig roll inom Sveriges demokrati och utgör en betydelsefull del för människors rätt till information och delaktighet. Det står inom forskningen klart att media har omfattande och utbredd makt, och forskningsstudier visar olika grad av problematisering inför media som en politisk aktör. Medieforskningen synliggör och konkretiserar både styrkor och svagheter med media som informationskälla och betvivlar som beskrivet medias inflytande utifrån vissa delar av den svenska demokratin.

2.2. Socialtjänsten i media

Redan under 1970-talet började en intensiv tid av medierapportering kring socialt arbete att ta fart i Storbritannien. Anledning till denna explosion var enligt Franklin och Parton (2011, s 11) att ett barn avled i hemmet trots att socialtjänsten var inblandade och hade pågående utredning i den aktuella familjen. Händelsen väckte uppståndelse och känslor hos allmänheten och tiden därefter utgjorde området kring barn och unga som far illa ett stort mediaintresse, vilket bidrog till ett klimat av rädsla, misstro och skuld gentemot socialtjänstens verksamhet (ibid).

Det är av förklarlig anledning som barnavården skapar stort emotionellt engagemang hos allmänheten. Brunnberg (2001, s. 31 ff) lyfter i sin forskningsstudie *En explorativ studie av medierapporteringen som påverkansfaktor inom socialtjänsten i Sverige och England* att det blir omfattande rapportering när ett barn far illa trots att socialtjänsten är eller har varit aktuella i familjen. Vid sådana skandaler blir medias funktion att informera allmänheten om händelsen och därmed skapas diskussioner och debatt kring socialtjänstens verksamhet. Detta skapar enligt Brunnberg utrymme för politisk debatt och får människor att ta ställningstaganden utifrån etiska värderingar och upprörda känslor. Brunnberg menar att området kring barn och unga särskilt engagerar människor för att det finns en tydlig fördelning av makt och överlägsenhet, samt att barn och unga i sig är en grupp som många människor kan identifiera sig med, har nära hjärtat och värnar om. Brunnberg menar att en skandal ofta skapar rädsla hos allmänheten vilket ofta tar sig uttryck genom kritik och misstänksamhet gentemot myndigheter och dess företrädare (ibid).

Kring området medias påverkan i direkt koppling till socialtjänsten och dess arbete med barn och unga så finns det rapportering om att media har tendenser att lyfta särskilt dramatiska fall med kritik för hur socialtjänsten agerat i arbetet med barn och unga (Lundström, 2004, s 224

ff). Lundström menar att det faktum att socialtjänsten ofta blir uppmärksammas på ett negativt sätt i media kan vara en bidragande orsak till människors kritiska syn på myndigheten, samt att detta i sin tur kan leda till att färre människor som är i behov av stöd faktiskt väljer att vända sig till socialtjänsten. Utifrån medias egentliga roll att informera människor, analysera samhället och skapa debatt finns det inom området kring socialt arbete tecken på motsatt effekt (Stanfield & Beddoe, 2013, s 42).

Lundström (2004, s 224 ff) presenterar i boken *Sociala problem och socialpolitik i massmedier* forskning som gjorts med syfte att undersöka hur den vardagliga pressbevakningen av socialt arbete med barn och unga ser ut och vilka typer av artiklar som publiceras inför allmänheten. Ett forskningsprojekt som Lundström presenterar visar att lokala tidningar i större utsträckning publicerat både positiva och negativa artiklar jämt fördelat än nationella tidningar såsom Aftonbladet. Studien visar att större och nationella redaktörer i högre grad framställer socialtjänstens arbete med barn och unga på ett negativt sätt. En studie av Reids och Miseners (2001) visar att Aftonbladet presenterat 14 % som positivt respektive 43 % negativt och 43 % neutralt. Även Stanfield och Beddoe (2013, s 41) beskriver att media ofta framställer barnskyddstjänster som negativa och att denna typ av rapportering undergräver den kollektiva förmågan att skydda varandra.

Det tycks finnas begränsad kunskap kring människors uppfattning om socialarbetare kopplat till hur media framställer socialtjänsten. De studier som faktiskt har gjorts visar enligt Reid och Misener *Social work in the press: a cross-national study* (2001, s 195 ff) att den bilden som visas kring socialtjänstens arbete med barn och unga oftast är negativ, varför det enligt forskarna finns grund att anta media påverkar den allmänna inställningen och allmänhetens attityd för myndigheten. Detta är forskning som även stärks av mer aktuella studier som beskriver att det finns forskning som visar att massmedia även i nutiden framhäver negativa aspekter kring myndigheter och att nyhetsrapportering mestadels beskriver misskötsel och misslyckanden hos kommunala verksamheter. Rölle menar att offentlig förvaltning ofta får kritik för sitt arbete och att media skapar stereotyper för människors attityder (2017, s 233 f).

2.3. Tillit för socialtjänsten

Legood et al. (2016, s 1874) redovisar i sin forskningsartikel *Exploring How Social Workers Experience and Cope with Public Perception of Their Profession* kunskap och forskning genom Edelman' Trust Barometer, som tyder på att allmänhetens förtroende för offentliga

verksamheter har sjunkit de senaste åren. Den brittiska forskningen visar att skandaler som uppmärksammas i media riskerar att minska människors förtroende och tillit för socialtjänsten och socialarbetare ytterligare. Enligt dessa studier skapar de ärenden som lyfts i media också diskussion kring etiska och moraliska frågor hos allmänheten och media blir ett forum där debatten har möjlighet att äga rum. Forskarna återger också resultat från undersökningar genom "Which survey" från 2012 som å andra sidan tyder på att yrkesverksamma inom den offentliga sektorn faktiskt har ett större förtroende hos allmänheten än andra arbetsområden. Dessa motstridiga uppgifter skapar utrymme att tolka svårigheter vad det gäller kartläggning av allmänhetens attityder.

Stanfield och Beddoe (2013, s 49) däremot lyfter i sitt forskningsprojekt *Social work and the media: A collaborative challenge* en slutsats som visar på att negativ och felaktig nyhetsrapportering riskerar att sänka allmänhetens förtroende, vilket i sin tur utmanar socialarbetares profession. Stanfields och Beddoes forskning stärker det som andra forskningsprojekt som beskrivits ovan, som handlar om att den negativa bilden som sprids till allmänheten riskera att drabba utsatta genom att människors bristande förtroende gör att man väljer att inte söka stöd hos socialtjänsten trots att man är i behov av det.

Legood et al. (2016, s 1878) egna studie undersöker brittiska socialarbetares egna upplevelser av att hantera allmänhetens uppfattning kring deras arbete. Deras resultat visar att socialarbetare upplever en misstro och tveksamhet till deras yrkestitel och arbete på myndigheten. Socialarbetarna uppgav i studien att de ofta erfarar ett ifrågasättande i förhållande till deras arbete och att människor i samhället har låg tillit gentemot deras yrkesroll. Socialarbetarna beskrev också att de upplever att allmänheten samt andra professioner har bristande insikt i socialarbetarnas roll, makt och arbetsuppgifter vilket bidrar till en snedvriden och felaktig bild. Socialarbetarna som deltog i studien delade en uppfattning om att allmänheten baserar sitt förtroende för myndigheten genom dels media och regering och dels genom personliga erfarenheter av kontakt med socialtjänster (ibid).

2.4. Litteratursökning

Litteratursökningens fokus var att finna tidigare forskning, undersökningar och vetenskapliga artiklar med relevans för det ämne som studiens syfte var att undersöka. Detta gjordes genom databaserna LUBsearch, Libris och Google Scholar med nyckelorden tillit, attityder, socialtjänsten, myndighet och massmedia på svenska och på engelska. Sökningarna gjordes

var för sig och i kombination med varandra. Vid fynd av relevanta vetenskapliga artiklar studerades respektive referenslista och ytterligare källor kunde därmed finnas. Forskningen kompletterades även med litteratur för att mer utförligt kunna beskriva och skapa förståelse för de fenomen och begrepp som används och presenteras i studien.

3. Teoretisk referensram

I detta avsnitt kommer de begrepp och teorier som denna studie ska beröra att presenteras, för att senare kunna använda dessa som verktyg i analys av resultaten. Denna undersökning studeras genom två teorier, dels Bo Rothsteins teori kring den sociala tilliten och hur den hänger samman med förtroendet för organ och myndigheter inom välfärdsstaten. Dels dagordningsteorin som grundar sig i idéer om media som en tredje statsmakt och den makt media har påverka vad och hur vi tänker kring olika frågor.

3.1. Tillit som fenomen

Trägårdh et al. (2013, s 9 ff) beskriver att begreppet tillit kan definieras genom en syn kring gott och ont. Uppfattningen kring godhet och ondska i förhållande till andra människor utgör sedan upplevelsen huruvida man kan lita på andra människor samt modet att kunna vara sårbar inför annan part och dess handling. Intresset för tillit som fenomen har särskilt ökat sedan 1990-talet men begreppet uppges ha varit aktuellt sedan en längre tid tillbaka än så. Välkända teoretiker såsom Max Weber och Karl Marx har inom socialvetenskapens område intresserat sig för sammanhållning och solidaritet i olika samhällen. Trägårdh et al. skriver i boken *Den svala svenska tilliten* att forskare och teoretikers tankar och uppfattningar kring tillit som fenomen historiskt sett även präglar synen på begreppet i nutiden. På senare år har fenomenet tillit blivit mer nyanserat och begreppet har studerats genom bredare frågor och fler perspektiv än tidigare, vilket har gjort att det blivit en uppdelning mellan hur tillitsbegreppet studeras utifrån olika forskningsområden. Gemensamt för de olika forskningsområdena är att tillit definieras som en värdering snarare än som en handling, samt en gemensam förståelse för att tillit faktiskt har olika betydelse i olika sammanhang (ibid).

Trots att det finns spridda definitioner av fenomenet tillit finns en enighet om att det utgör en viktig funktion för ett samhälle. Det finns även en samstämmig övertygelse bland forskarna och teoretikerna som innebär att misstro till staten, institutioner och andra människor anses vara skadligt. Däremot menar Trägårdh et al. (2013, s 9 ff) att det också finns en teori om att

misstro i viss mån kan vara nödvändigt för ett samhälle. Trägårdh uppger att statsvetaren Russel Hardin menade att viss misstro och ifrågasättande gentemot staten och dess institutioner bidrar till ett skydd från naiviteten. Däremot poängteras att denna misstro endast är positiv om den är i låg grad, och att misstro i sin helhet bör studeras som ogynnsam.

Sverige är enligt forskning ett högtillitsland, vilket innebär att den sociala och medmänniska tilliten enligt årliga mätningar genom SOM-institutet visar sig vara hög jämfört med andra länder (Trägårdh et al., 2013, s 48). Det svenska sociala kontraktet grundar sig i frågor kring jämlikhet samt en tillförlitlig och rättvis stat. Sveriges institutioner och myndigheter har uppdraget att tillhandahålla rättvisa och jämlikhet, genom att fördela resurser och stöd. Sverige kännetecknas av bred och generell tillit som innebär att man har hög tillit till människor i allmänhet, däremot kan man se skillnader mellan geografiska platser och lokalsamhällen.

Denna studie kommer att definiera tillitsbegreppet som den generella tilliten, vilket innefattar tillit till människor som man inte har stor kännedom om samt tilliten till välfärdsstaten, samhällsinstitutioner och andra socialiserade mekanismer. Synonymer till begreppet är förtroende och tilltro, och motsatsord är misstro.

3.2. Teorier

3.2.1. Mellanmänsklig tillit och förtroende för institutioner

Bo Rothstein och Sören Holmgrens (2016, s 79) har en teori kring sambandet mellan den sociala tilliten och det institutionella förtroendet, och menar att det är starkt. Den *sociala tilliten* har sin grund i människors upplevelse kring huruvida man kan lita på andra människor och forskning visar att hög social tillit bidrar till ett demokratiskt och friskt land. Teorins betoning är att den mellanmänskliga tilliten och förtroendet för välfärdsstaten är en central och betydelsefull aspekt i ett välfungerande samhälle och därmed bör betraktas som ett slags socialt kapital.

Rothstein och Holmgren menar i *Mellanmänsklig tillit bygger goda samhällen* (2016, s 80) att det finns skillnader i nivån av social tillit mellan grupper och forskning visar att vissa marginaliserade grupper, exempelvis arbetslösa, människor med sämre hälsa samt personer som försörjer sig via ersättning från myndigheter generellt sett tenderar att ha lägre social

tillit. Även mellan politiska grupper finns skillnader i hur man ser på tillit gentemot andra människor samt samhället i stort utifrån varierade moraliska normer och inställningar gentemot välfärdsstatens uppbyggnad. Teorin poängterar även att grupper med lägre tillit riskerar att skapa problem och generera en ofördelaktig utveckling för den mellanmännsliga tilliten i samhället genom att sänka tillitsnivåer, vilket återigen visar på hur den sociala tilliten utgör en viktig funktion för ett välfungerande samhälle. Holmgren och Rothstein beskriver att den ideala tillitsnivån är hög och jämnt fördelad mellan olika sociala och politiska grupper i samhället. Teorin ger förståelse för betydelsen av social tillit och hur en framstående faktor i frågan består i huruvida människor känner förtroende för varandra och för den välfärdsstat som man tillhör, vilket utgör en horisontell respektive vertikal tillit (ibid).

Tidigare forskning visar att Sverige i jämförelse med andra länder har en hög tillit till institutioner och andra organ samt att det generellt sett finns ett förtroende för den svenska välfärdsmodellen. Trägårdh et al. (2013, s 12) lyfter dock frågan kring utvecklingen av individualisering i Sverige och menar att flera teoretiker menar på att individens ökade välfärdsansvar riskerar att sänka den genomsnittliga tillitsnivån. Denna studie ska behandla Rothsteins teori och de begreppen som han definierat, samt i förhållande till tidigare forskning studera huruvida även media kan utgöra en bidragande faktor till att tillitsnivån sjunker.

Då socialtjänsten tillhör en skattefinansierad myndighet och utgör en del av den svenska välfärden är det relevant att studera tillit till socialtjänsten med Rothstein och Holmgrens teori som grund. Teori innefattar som beskrivet både den mellanmännsliga tilliten som utifrån denna studiens enkät berörs i frågeställningar kring tillit för socialarbetares välvilja och objektivitet. Den andra delen i teorin handlar om tillit och förtroende för välfärdsstaten, vilket är centralt att beröra utifrån frågeställningar kring attityder till den svenska lagstiftningen, rättssäkerhet och likabehandling. I denna studie kommer därför Rothstein och Holmgrens teori med tillhörande begrepp att studeras tillsammans och var för sig, för skapa utrymme för en innehållsrik analys utifrån studiens tre frågeställningar.

3.2.2. Dagordningsteorin

Massmedier kallas ofta för den tredje statsmakten, då den utgör en betydelsefull del i demokratin. Dahlgren (2013, s 311 ff) beskriver medias roll och dess ansvar att informera, granska och vara ett forum för debatt, diskussion och delaktighet. Författarna skriver att

dagordningsteorin är den mest utforskade teorin gällande frågor kring massmediernas makt på människors tänkande och inställning. Dagordningsteorin grundar sig i idén om att massmedia ofta styr vad människor har åsikter om och finner som betydelsefullt och intressant. Detta innebär en teori om att det finns ett samband mellan det som media lyfter och allmänhetens tankar och uppfattningar kring vilka frågor som är viktiga. Dagordningsteorin är uppdelad i två nivåer, där den första just innebär att medierna påverkar vad människor tänker på och vad vi har åsikter om. Om media lyfter ett samhällsproblem vid flertalet tillfällen skapar det därmed till en uppfattning om att problemet är vanligt förekommande. Den andra nivån däremot handlar om hur vi tänker och värdera olika aspekter kring dessa frågor. Media har enligt teorin därmed makt att sätta dagordningen och agendan för det som människor tycker, tänker och värderar (ibid).

Dagordningsteorin har utifrån denna studie sin relevans i förhållande till frågeställningen huruvida det går att finna ett samband mellan media som informationskälla och tillit för myndigheten. Media har enligt teorins antaganden möjlighet att styra hur ofta och på vilket sätt som material kring socialtjänstens arbete publiceras och därmed presenteras för allmänheten. Media har därtill makt att påverka människors tankesätt och attityd gentemot socialtjänstens arbete med barn och unga, samt bidrar till en uppfattning om hur frekvent det sker skandaler och dramatiska fall i samband med arbetet.

Inom ramen dagordningperspektivets andra nivå finns det utrymme för media att spegla ett visst perspektiv, som i sin tur påverkar allmänhetens inställning och förståelse för det som sker runt omkring i samhället och i världen (Dahlgren, 2013, s 315 f). Ett viktigt begrepp inom teorin är "framing" och innebär den avgränsning som media i många fall gör, genom att välja ut vissa detaljer och ignorerar andra, utifrån det egna intresset och det som fångar allmänhetens uppmärksamhet. Detta sätter i sin tur ramarna för den information som människor får tillgång till angående en viss fråga, vilket synliggör teorins grundtanke om att media har makt att bestämma dagordningen. Begreppet framing är därmed ett begrepp som bidrar till förståelsen för hur media kan påverka vad och hur människor tänker kring olika frågor, fenomen och händelser (ibid).

I frågan kring socialtjänstens arbete med barn och unga uppger Lundström (2004, s 223 ff) att studier kring massmedias pressbevakning på socialtjänstens arbete med barn och unga visar att media har tendenser att lyfta särskilt dramatiska fall med kritik för hur socialtjänsten

agerat i det specifika fallet. Denna tendens har lyfts i ovanstående kapitel som berör tidigare forskning och synliggör hur dagordningsteorin kan förstås utifrån studiens frågeställningar. Dagordningsteorin speglar i förhållande till de ärenden som lyfts inom den svenska barnvården den avgränsning av detaljer som media har makt att göra. Utifrån teorin och tidigare forskning utgörs därmed en risk inför att helhetsbilden kring myndighetens arbete med barn och unga tappas, samt att det positiva som socialtjänsten gör och de ärenden där barn och unga får rätt hjälp och stöd ignoreras och aldrig lyfts inför allmänheten.

3.3. Hypotesdiskussion utifrån tidigare forskning och teoretisk referensram

Forskning visar att socialtjänsten ofta framställs på ett negativt sätt i media och att media har tendens att lyfta dramatiska fall och skandaler. Utifrån tidigare forskning finns dessutom kunskap och beskrivningar kring Sverige som ett informationssamhälle, där media ofta definieras som den tredje statsmakten med anledning av den makt som media uppges ha gentemot människors tankar och åsikter. Studiens syfte är att undersöka eventuella samband mellan media som informationskälla och allmänhetens tillit för socialtjänsten. Utifrån de teorier som presenterats och den tidigare forskning som ovan har redovisats är hypotesen i denna studie därmed att det finns ett samband mellan allmänhetens tillit för myndigheten och media som informationskälla.

4. Metod

Denna undersökning har som tidigare beskrivet syftet att mäta allmänhetens tillit för socialtjänstens arbete med barn och unga, varför denna studie antas genom en kvantitativ metod. Barmark och Djurfeldt (2020, s 25) skriver att beroende på forskningsfrågan övervägs och avgörs valet av metod. När en undersökning förutsätter en stor mängd empiriskt material samt när samband ska analyseras bör kvantitativ metod användas. Valet av kvantitativ metod i denna studie baseras på frågeställningarna, vilka är koncentrerade på att mäta tillit för myndigheten i numerisk form, snarare än att djupare studera vad upplevelser, inställningar och attityder grundar sig i. Med hänsyn till att tillitsfrågorna sedan studeras utifrån sambandsanalyser i förhållande till media som informationskälla, tydliggörs valet av den kvantitativa metoden. Sambandsanalyserna har syftet att undersöka huruvida det gått att finna korrelation mellan inhämtandet av information genom media och respondenternas tillit för socialtjänstens verksamhet.

4.1. Urval och datainsamling

Studiens empiriska material har insamlats genom enkäter och har samlats in genom grupper på det sociala forumet Facebook. Användningen av onlineundersökningar genom sociala medier och andra forum menar Lehdonvirta et al. (2020, s 134) har blivit allt vanligare i insamling av empiriskt material inom den samhällsvetenskapliga forskningen. Författarna menar att en orsak till ökningen av denna metod grundar sig i att forskare möter allt mer fallande svarsfrekvenser och växande svårigheter i användningen av andra rekryteringsmetoder. Onlineundersökningarnas explosion har genererat i en begränsad metodologisk kunskap inför tillvägagångssätt och tillämpning, då dessa typer av undersökningar utgör genom en relativt ny och outforskad metod. Onlineundersökningar infaller under kategorien icke-sannolikhetsundersökningar då respondenterna självrekryteras genom olika forum online, vilket därmed utgör motsatsen till ett sannolikhetsurval där ett slumpmässigt stickprov görs ur en viss population eller grupp (ibid).

Trots att den metodologiska kunskapen är begränsad har vissa fördelar och nackdelar med metoden identifierats. Den främsta fördelen med metoden är tillgänglighet, effektivitet samt att onlineundersökningar har potential att nå ut till människor och därmed utgöra en hög svarsfrekvens. Då studier är beroende av olika nivåer av svarsfrekvens är det därmed avgörande att finna forum som har möjlighet att nå ett stort antal människor (Lehdonvirta et al., 2020, s 137). Även vissa nackdelar med metoden har identifierats och innebär främst svårigheter i förhållande till självrekrytering och synliggör vissa aspekter som forskare behöver vara medvetna om, ta hänsyn till i användandet av metoden samt diskutera utifrån de begrepp som faller inom ramen för en studies tillförlitlighet.

Denna studie har som tidigare nämnt antagits genom ett digitalt forum och därav faller studien inom området av icke-sannolikhetsundersökningar. Då detta är en kandidatuppsats och det finns begränsade möjligheter att nå ut till människor genom andra urvalsmetoder har det digitala forumet Facebook varit effektivt och skapat möjligheter till en hög svarsfrekvens. Utifrån Lehdonvirta et al. artikel är det viktigt att ha i åtanke att människor har olika tillgång till internet och sociala medier (2020 s 138), varför det i studiens urval varit av hög prioritet att nå en så bred och allmän grupp människor som möjlig utifrån forskningsfrågan som avser att mäta allmänhetens tillit till socialtjänsten.

För närmare beskrivning har empirin i denna undersökning samlats in genom en webbaserad enkät som har skickats ut till grupper på Facebook. Dessa grupper kan beskrivas som olika kommuners samlingsgrupper, skapade av invånare själva och därmed är avsedda som ett forum att diskutera och dela med sig av olika nyheter, frågor och tankar i respektive stad. I forskningsplanen för denna studien var grundidén att dessa kommuner på ett slumpmässigt sätt skulle lottas ut för att öka generaliserbarheten. Under undersökningens gång blev det dock tydligt att en minoritet av alla kommuner hade en sådan grupp som var öppna för människor att göra inlägg i, varför urvalet fick baseras på de kommuner där en sådan grupp gick att finna. Grupperna som enkäten delades i var därmed följande: Göteborg, Jönköping, Falun, Norrköping, Eslöv och Östersund. Som beskrivit upplever många forskare svårigheter i att fånga människors intresse och engagemang till att ta sig tid för att besvara enkäten. Även i onlineundersökningar är det av betydelse att fånga uppmärksamhet, för att få människor till att vilja besvara enkäten, vilket gjorts utifrån en informativ text samt inte utforma en alltför lång enkät som riskerar att människor väljer att avstå.

4.2. Enkätens utformning

Utformningen av enkäten utgjorde en process och utifrån (Barmark & Djurfeldt, 2020, s 76) var det flera aspekter som togs i beaktning under skapandet av frågor och svarsalternativ. Enkätens frågor utformades på ett sätt som minimerar utrymmet för egna tolkningar och på ett monotont sätt. Det var i processen ett aktivt val att hålla ett fåtal men upprepade formuleringar för att skapa ett mätbart och tydligt resultat. Enkäten är uppdelad fyra delar för att få inblick varifrån människor i Sverige inhämtar sin information kring socialtjänstens arbete med barn och unga samt för att undersöka människors tillit för socialtjänsten. Frågorna 1-2 berör personliga egenskaper i form av kön och ålder och används för att skapa en överblick av de respondenter som besvarat enkäten och kunna se huruvida respondenterna utgör ett proportionellt urval utifrån dessa egenskaper. Följande fem frågor (3-7) undersöker varifrån människor inhämtar information och kunskap kring socialtjänstens arbete. Dessa frågor utgör egen utbildning/arbete, massmedier, radio/TV-nyheter, Socialstyrelsen respektive vetenskaplig forskning. Dessa frågor ställdes för att kunna kartlägga varifrån människor inhämtar sin information för att sedan kunna analysera detta i förhållande till tilliten för socialtjänsten.

Följande sex frågor (8-13) är attitydsfrågor som är formulerade genom "jag litar på att" och utgör den del i enkäten som undersöker tillit i sin helhet. Syftet med frågorna var att mäta

människors tillit för socialtjänsten och det är dessa sex frågor som utgör tillitsindexet, vars syfte och tillvägagångssätt beskrivs i nedanstående kapitel. I enkätens sista del (fråga 14-17) ställs frågor om ifrågasättande och tvivel kring socialarbetares välvilja, kompetens och den svenska lagstiftning i inhämtandet av information genom media. Dessa frågor syftar till att besvara studiens tredje frågeställning och väckte ett intresse utifrån Rothsteins och Holmgrens teori om mellanmänsklig tillit och förtroende för institutioner. I denna studie kommer socialarbetares välvilja tolkas utifrån begreppet mellanmänsklig tillit, samtidigt som kompetens och lagstiftning kommer falla inom ramen för institutionellt förtroende.

Resultatet för frågorna kring välvilja, kompetens och lagstiftningen tolkas genom att tvivel och ifrågasättande innebär en låg tillit till socialtjänsten, och vice versa. Med utgångspunkt för att tvivel och ifrågasättande av dessa delar genererar olika grad av tillit för socialtjänstens verksamhet utgör detta ytterligare ett sätt att mäta människors tillit till socialtjänsten i förhållande till inhämtandet av information genom media. I enkäten ställs även en fråga om ärendet "Lilla Hjärtat" och hur den omtalade händelsen påverkat människors förtroende för socialtjänsten. Under processens gång valdes denna frågeställningen dock bort med anledning av att den upplevdes som för snäv och inte bidrog till resultatet utifrån studiens frågeställningar, varför denna enkätfråga inte behandlas i resultatet.

4.3. Materialbearbetning, resultat och analys

Enkäten för denna studie och det empiriska materialet samlades in genom tjänsten Sunet Survey. När materialet var insamlat analyserades det genom statistikprogrammet SPSS Statistics. I denna tjänst gjordes univariata och bivariata analyser utifrån de forskningsfrågor som studien har till syfte att undersöka. SPSS är en digital tjänst som vanligen används för inkodning och analys av empiriskt material inom kvantitativ forskning. Från Sunet Survey och SPSS Statistics kunde materialet automatiskt kodas in och därefter skapades univariata och bivariata analyser för att besvara studiens forskningsfrågor. Univariat analys innebär att endast en variabel analyseras för sig själv (Barmark & Djurfeldt, 2020, s 109), vilket har gjorts utifrån tillit och de olika delar som tillit kan innebära utifrån Bo Rothsteins teori.

4.3.1. Univariat analys

Inför analysen av det empiriska materialet omkodas en ny variabel, i form av ett tillitsindex. Denna sammanställning har skapats utifrån varje respondents svar på de sex frågorna (8-13) som direkt och oberoende av andra faktorer handlar om tillit till myndigheten. Detta

tillitsindex skapades genom SPSS och innebär att varje respondent får ett medelvärde för de besvarade frågorna. Enligt instruktioner gjordes detta direkt i programmet och genom analyze → scale → reliability analysis räknades de sex frågorna samman till ett index. På sådant sätt omkodades en ny variabel som hade till syfte att besvara den första och andra frågeställningen.

Variabeln tillitsindex skapas för att ge varje respondent ett samlat värde för tilliten till socialtjänsten. I enkäten finns sex frågor i form av påstående som alla har syfte att besvara forskningsfrågan kring allmänhetens tillit till socialtjänsten. Dessa frågor har mäter alla tillit gemensamt men har formulerats på sex olika sätt för att mäta tillit till socialtjänsten på ett mer nyanserat sätt.

Detta index som syftar till att ge ett samlat värde för respondenternas värde används i studien via både univariat frekvensanalys och bivariat korrelationsanalys, genom att studeras för sig själv och i förhållande till inhämtandet av information genom media. För att besvara första forskningsfrågan som syftar till att undersöka allmänhetens tillit för socialtjänsten görs en univariat analys för att undersöka tillit för socialtjänsten, oberoende av inhämtandet av information. Detta tillitsindex redovisas genom en tabell som visar medelvärde, median och typvärde samt så visualiseras resultatet genom ett histogram.

4.3.2. Bivariat analys

Det tillitsindex som skapats används även i den bivariata analysen och studerades i förhållande till människor inhämtande av information genom media kring socialtjänstens arbete, för att besvara studiens andra frågeställning. Detta tillitsindex delades i analysen upp i hög respektive låg tillit beroende på respondenternas samlade värde. Den höga tilliten innebär ett värde mellan 4-5 och den låga tilliten 1-3, och omvandlar variabeln till en kvalitativ variabel. För att tydligt presentera resultaten redovisas den bivariata analysen genom korstabeller. I SPSS framställdes detta resultat och manuellt räknades respondenternas ihop utifrån kategorierna högt respektive lågt värde. Detta för att studiens syfte främst är att mäta tillit och att undersöka sambandet mellan dessa variabler och studera huruvida inhämtandet av information genom utgör ett samband gentemot tilliten.

De bivariata analyserna berör två variabler och har i studien används utifrån syftet att undersöka eventuella samband (Barmark & Djurfeldt, 2020, s 131) mellan media som

informationskälla och tillit för socialtjänstens arbete med barn och unga, samt i jämförelse med inhämtande av information genom andra forum. Genom dessa analyser kunde samtliga forskningsfrågor besvaras utifrån det empiriska materialet. Resultatet i denna studie redovisas genom tabeller och histogram.

4.4. Forskningsetiska överväganden

Bryman (2018, s 170) redogör för de etiska frågor som är grundläggande inom den samhällsvetenskapliga forskningen. De begrepp han presenterar är frivillighet och anonymitet samt individskyddskravet som innefattar samtycke och information. I denna studie har flera etiska hållningar övervägts och diskuterats utifrån de krav som råder inom denna sortens forskning. Att enkäten var frivillig och anonym framgick i den informationstext som fanns både i det inlägg som delades på Facebook samt i själva enkäten. Med anledning av integritet och konfidentialitetskravet ställdes bara frågor om ålder och kön kopplat till personuppgifter, vilket gör att det inte löper någon risk att anonymiteten brister. Utifrån individskyddskravet och samtyckeskravet fanns det i samband med att artikeln skickades ut tydligt information kring studiens syfte och frågeställningar. Då enkäten också skickades ut via stora grupper samt att urvalet innebar en självrekrytering på Facebook garanteras en frihet i valet huruvida man vill delta i studien eller inte.

Bryman (2018, s 172) skriver också att en viktig del inom de forskningsetiska överväganden som görs i undersökningar är om det finns risk att respondenterna eller andra skadas eller får andra men till följd av undersökningen. Då detta är en kandidatuppsats är det särskilt viktigt att inte beröra känsliga ämnen eller respondenter som befinner sig i en utsatt situation. Utifrån dessa överväganden är inte allmänheten i sig en utsatt grupp som befinner sig i ett utsatt läge även om det av naturlig anledning kan finnas människor inom denna grupp som är särskilt utsatta inom detta eller andra områden. Tillit till socialtjänsten är inte heller ett känsligt ämne i sig även om det kan finnas människor som är berörda och har erfarenhet av socialtjänsten vilket kan göra att denna studie väcker känslor och tankar. Socialtjänsten i sig är ett område som väcker känslor och berör människor och för att hantera detta har det som tidigare beskrivet varit särskilt viktigt att framhäva frivilligheten och anonymitet till att delta i studien. Även mailadress har delats i samband med information att det finns möjlighet att kontakta vid frågor, tankar och funderingar.

4.5. Tillförlitlighet

Ett mått kan aldrig garanteras vara hundra procentigt enligt Barmark och Djurfeldt (2020, s 45), varför forskningsstudier metodologiskt granskas utifrån vissa begrepp. Detta med anledning att synliggöra brister och styrkor i en studie samt skapa diskussion kring tillförlitlighet och övriga begrepp inom den samhällsvetenskapliga forskningen. Bryman (2018, s 207) förklarar att kvantitativ forskning ofta granskas utifrån begreppen validitet och reliabilitet. Validitet handlar om frågan huruvida man faktiskt mäter det som syftet med studien är att mäta. Reliabilitet innebär pålitligheten i att resultatet beräknas bli detsamma om undersökningen upprepas. Även generaliserbarhet och trovärdighet kommer att diskuteras nedan utifrån studiens tillförlitlighet. Generaliserbarhet handlar om signifikans och om det finns grund att dra slutsatser för hela befolkningen utifrån studiens resultat.

I artikeln *Social Media, Web, and Panel Surveys: Using Non-Probability Samples in Social and Policy Research* menar författarna att den största svårigheten i förhållande till det beskrivna begreppet självrekrytering handlar om att det inte finns en garanti att hela populationen är representerad proportionellt och det kan därmed vara svårare att dra slutsatser att resultatet för en studie är signifikant för hela populationen som avser att mätas (Lehdonvirta et al., 2020, s 134). I denna studie är populationen som tidigare beskrivet allmänheten dit alla människor i Sverige kan inräknas. I denna fråga är det därmed av intresse att studera vissa egenskaper hos respondenterna och i denna studie insamlas information om respondenternas kön och ålder. I frågan kring kön ser vi en snedfördelning där en majoritet som besvarat enkäten uppger att de är kvinnor, vilket kan tolkas som ett bevis på att det inte finns garanti på att hela populationen är proportionellt representerad.

Utifrån artikeln *Social Media, Web, and Panel Surveys: Using Non-Probability Samples in Social and Policy Research* (Lehdonvirta et al., 2020, s 138) och dess diskussion kring självrekrytering är det tydligt att det inte finns en garanti för att hela populationen är representerad, vilket utgör missgynnande aspekt utifrån studiens generaliserbarhet. I frågan har det i denna studie varit av särskild prioritet att söka grupper som inte har särskilt intresse för undersökningens område. Utifrån forskningsfrågan och målgruppen har det varit ett aktivt val att söka spridda kommuner och därav nå människor med olika kunskaper och intressen i frågan, och inte dela enkäten i grupper som särskilt berör socialtjänsten eller andra aktiva grupper inom närliggande fält. Trots detta finns det i och med att metoden innebär en självrekrytering utrymme för de människor som har ett särskilt intresse att besvara enkäten. I

denna studie kan det exempelvis handla om särskilt stor misstro respektive tillit för myndigheten och att en enkät därmed blir ett forum att delge en uppfattning med möjlighet påverka. Utifrån generaliserbarhet finns det i studien däremot en fördel i att urvalet består av spridda kommuner där respondenterna är oberoende av varandra. I och med att de kommuner som deltar i undersökningen är mellanstora eller stora finns det också grund för att anta en spridning i inkomster, arbetslöshet och hälsa, vilket enligt Bo Rothsteins teori är en aspekt som sannolikt påverkar tilliten till staten och dess institutioner.

I förhållande till resultat och analys har signifikans varit en viktig del i processen utifrån generaliserbarhet och trovärdighet. Studien undersöker samband och därmed är det viktigt att studera huruvida resultatet kan ha uppkommit slumpmässigt samt huruvida resultatet går att generalisera över hela populationen. Resultatet i denna studie är inte statistiskt signifikant vilket gör att det finns en hög sannolikhet för att det kan ha uppkommit genom slump och därmed studeras resultatet endast utifrån respondenterna som deltagit i studien samt diskuteras utifrån tidigare forskning och teorier.

Validiteten i denna undersökningen kan studeras utifrån de begrepp som används och beroende på frågornas form kan det öppnas upp för värdering och egna definitioner av människor själva. För att exemplifiera kan det vara tillit, förtroende och andra synonymer inneha olika betydelser för olika människor, varför begreppet tillit använts genomgående i denna studie. Vid de tillfällen som begreppet förtroende har använts har det varit utifrån teoretiker och forskares egna användning av begreppet. I enkäten har endast begreppet tillit används och i enkätens utformning är frågorna även formulerade som påståenden likt "Jag litar på att..." för att minimera utrymmet för egna tolkningar. Som beskrivet var det ett aktivt övervägande att göra enkäten monoton och saklig utifrån studiens validitet.

I insamlandet av tidigare forskning har objektiviteten ständigt tagit i beaktning. I sorterandet av relevant material och i sökningen av det nuvarande kunskapsläget har forskarens roll varit en aspekt som varit i åtanke. Detta har gjorts genom att söka brett efter forskning och använda flera synonymer som sökord på både svenska och engelska. Det har även funnits ett fokus på att inhämta kunskap från flera olika forskare för att få ett så brett perspektiv som det finns möjlighet till inom ramen för rådande kunskapsläge.

Utifrån begreppet trovärdighet har det genom studien varit viktigt att utforma både informationstext och frågor i enkäten på ett objektivt sätt som inte styr svaren. Bryman (2018, s 312) menar att slutna och ledande texter och frågor ska undvikas, utifrån en studies tillförlitlighet. I denna studie har det med detta i åtanke varit viktigt att inte förutsätta att media påverkar inför respondenterna eller leda svarsalternativen åt ett sådant håll, i såväl som inlägg på Facebook, information, frågor och svarsalternativ.

En intern reliabilitetsanalys som gjort i samband med skapandet av tillitsindexet och sammansättningen av flera variabler är måttet Cronbach's Alpha, som visar hur bra variablerna i skalan hänger ihop. Detta värdet är i denna undersökning 0.937 på en skala mellan 0-1, vilket visar ett högt värde och är därför teoretiskt motiverat att använda och stärker studiens reliabilitet.

4.6. Bortfall och svarsfrekvens

Bortfall kan i insamlingen av material ske både internt och externt (Barmark & Djurfeldt, 2020, s 73 f). Externt innebär att vissa respondenter helt faller bort men då denna studie använt självrekrytering är ett sådant bortfall inte aktuellt. Däremot innebär ett internt bortfall att vissa variabler faller bort och att enskilda frågor inte besvaras. I analysen för denna studie var endast ett fåtal bortfall på enskilda frågor och utgör därmed ingen svårighet för studiens genomförande.

5. Resultat och analys

I detta kapitel redovisas resultaten från de analyser som gjorts av det empiriska materialet genom korstabeller och histogram. I första kapitlet redogörs egenskaper kring de respondenter som deltagit i studien, i form av antal, kön och ålder. I andra kapitlet berörs studiens första frågeställning och redovisar resultatet av det tillitsindex som beskrivits i studiens metoddel. Följande kapitel redovisas genom korrelationstabeller som utifrån de bivariata analys som gjorts för att undersöka samband mellan människors tillit och inhämtandet information kring myndigheten genom media respektive genom andra forum. Sista kapitlet redovisar genom en korstabell resultatet på enkätens avslutande påståenden som berör den tredje forskningsfrågan kring variationer i tillitens olika delar utifrån Bo Rothsteins teori.

5.1. Respondenter

Antal: 172

Kön:

Tabell 1: Frekvenstabell som visar en översikt över respondenternas kön.

	<i>antal</i>	<i>procent</i>
Kvinna	138	80,2
Man	31	18,0
Annat	1	0,6
Vill inte ange	2	1,2
Total	172	100,0

Fördelningen av antal personer som uppger sig tillhöra respektive kön tyder på en snedfördelning och att en stor majoritet uppger sig vara kvinnor. Detta kan förstås utifrån självrekrytering och visar exempel på att en sådan metod inte kan tillförsäkra att hela populationen representeras på ett proportionerligt sätt.

Ålder:

Tabell 2: Frekvenstabell som visar en översikt över respondenternas ålder.

	Giltiga	170
	Bortfall	2
Medelvärde	40,26	
Median	40,00	
Typvärde	21	
Minimum	18	
Maximum	77	

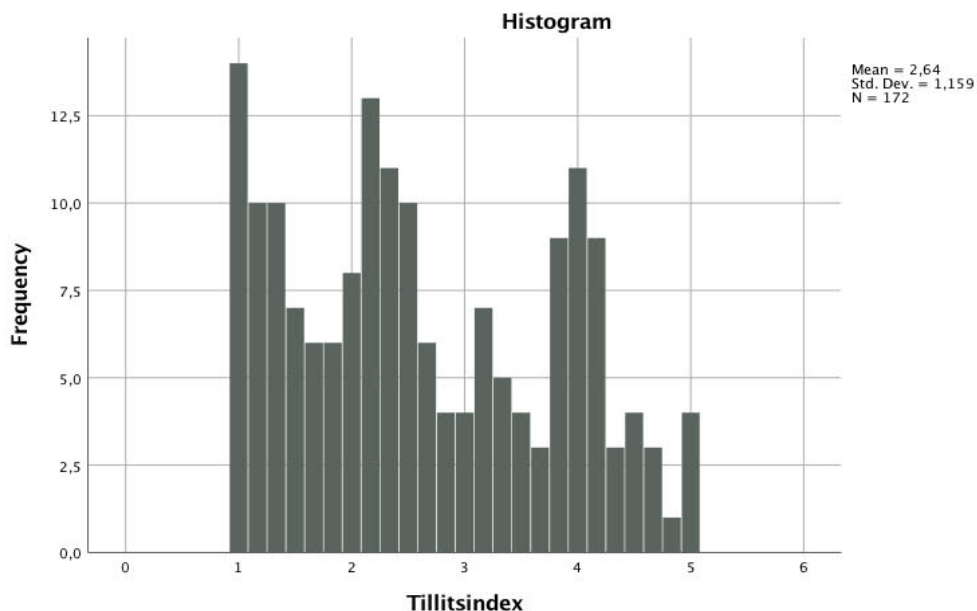
Fördelningen av antal personer i förhållande till ålder visar däremot på en större spridning där den yngsta personen som besvarat enkäten är 18 år och den äldsta är 77 år samt att medelvärdet och medianen hamnar omkring 40 års ålder. Typvärdet på 21 visar däremot att det är många unga personer som besvarat enkäten. I förhållande till bortfall har de två respondenterna som ej besvarat frågan räknats bort i frågan. Kön och ålder är de personuppgifter som inhämtats i enkäten. Dessa utgör kontrollfrågor med syfte att se fördelningen mellan de respondenter som besvarat enkäten.

5.2. Tillitsindex

Tabell 3: Frekvenstabell på tillitsindex som visar antal svar, medelvärde, median, typvärde, minimum- och maximumvärden samt spridningsmått.

	Giltiga	172
	Bortfall	0
Medelvärde	2,64	
Median	2,50	
Typvärde	1	
Minimum	1	
Maximum	5	
Spridningsmått	25	1,67
	50	2,50
	75	3,83

Diagram 1: Stapeldiagram som visualiserar tillitsindex.



Ovan visas respondenternas värden utifrån det tillitsindex som gjorts utifrån de sex frågor i enkäten som direkt berörde tillit till socialtjänsten. Resultatet redovisas genom en tabell och ett histogram för att synliggöra den univariata analys som gjorts på tillitsindexet. Att minimum- och maximumvärdena utgör 1 och 5 visar att det finns respondenter som har

minsta möjliga värde samt högsta möjliga värde utifrån de svarsalternativ som finns, vilket tyder på en varians och spridda upplevelse av tilliten för socialtjänstens arbete med barn och unga. Medelvärdet är 2.64 och medianen 2.5 vilket utifrån mini- och maximum hamnar närmare 1 än 5, vilket visar på att det generellt sett finns en låg tillit för myndigheten. Även typvärdet 1, som är det mest förekommande värdet visar på att allmänheten generellt sett har en låg tillit för socialtjänsten.

Resultatet synliggör att respondenternas tillit varierar för myndigheten men att en övervägande del av svaren tyder på en låg tillit för myndigheten. Histogrammet visar tydligt en positiv snedfördelning då respondenternas värden är koncentrerade på den vänstra sidan, vilket innebär att medianen är lägre än medelvärdet och även detta synliggör respondenternas låga tillit.

Utifrån studiens första frågeställning som syftar till att undersöka hur utbredd tilliten för socialtjänsten är visar därmed resultatet på att respondenternas tillit till socialtjänsten är låg. Att Sverige är ett högtillitsland i förhållande till välfärdsstaten kan därmed öppna för diskussion utifrån det tydliga resultatet. Detta resultat visar på en låg tillit gentemot socialtjänsten, men visar däremot inga siffror på tilliten till välfärdsstaten i sin helhet eller i jämförelse med andra länder. Däremot visar resultatet att en misstro till socialtjänsten, och därmed till en av statens institutioner.

5.3. Tillit till socialtjänsten och media som informationskälla

I nedanstående korstabeller redovisas resultatet från enkäten och den bivariata analysen som gjorts med syfte att studera sambandet mellan tillit för socialtjänstens arbete med barn och unga och inhämtandet av information genom massmedier utifrån studiens andra frågeställning. Frågeställning lyder: *Går det att finna samband mellan media som informationskälla och allmänhetens tillit för socialtjänstens arbete med barn och unga?* I analysen har resultatet från det tillitsindex som framställts delats upp i hög respektive låg tillit. Till hög tillit räknas de som genom de sex tillitsfrågorna har fått ett sammansatt värde mellan 4-5, medan den låga tilliten innebär ett värde mellan 1-3. I korstabellerna presenteras resultatet genom en uppdelning av respondenterna utifrån om media i hög eller låg grad uppges vara en källa för information kring socialtjänsten. Därefter kan resultatet av hög respektive låg tillit för myndigheten utläsas i varje kolumn.

Tabell 4: Korrelationstabell som beskriver sambandet mellan tillitsindex och inhämtandet av information genom massmedier.

Inhämtar information genom massmedier (såsom expressen och aftonbladet)

	Instämmer inte alls/inte helt (n: 50)	Varken instämmer eller instämmer inte (n: 28)	Instämmer delvis/helt (n: 94)
Hög tillit till socialtjänsten (värde 4-5)	36 %	21 %	29 %
Låg tillit till socialtjänsten (värde 1-3)	64 %	79 %	71 %

Tabell 5: Korrelationstabell som beskriver sambandet mellan tillitsindex och inhämtandet av information genom TV och/eller radionyheter.

Inhämtar information genom TV och/eller radionyheter (såsom aktuellt och rapport)

	Instämmer inte alls/inte helt (n: 66)	Varken instämmer eller instämmer inte (n: 26)	Instämmer delvis/helt (n: 70)
Hög tillit till socialtjänsten (värde 4-5)	34 %	24 %	30 %
Låg tillit till socialtjänsten (värde 1-3)	66 %	76 %	70 %

Resultatet visar i ovanstående tabeller att det finns en lägre tillit hos de respondenter som uppgett att de i hög grad inhämtar information kring socialtjänsten genom massmedier och TV och/eller radionyheter. Resultatet från den bivariata analysen tyder därmed på att det går att finna ett svagt samband mellan tillit för socialtjänsten och media som informationskälla. Detta synliggörs genom att i både inhämtandet från massmedier och TV/radionyheter är det fler som uppvisar en låg tillit hos de som inhämtar information genom dessa forum i hög grad än hos de som inte gör det.

Utöver det samband som går att finna visar även denna analys, likt föregående en generellt sett låg tillit hos respondenterna. Utifrån studiens andra frågeställning pekar denna analys därmed på att ett visst samband går att urskiljas i resultatet, även om resultatet inte visar en omfattande skillnad. Utifrån den bivariata analys som gjorts för att besvara studiens andra frågeställning har två Chi 2-test gjorts, i förhållande till variablerna om inhämtandet av

information genom medier och tillitsindexet. Pearsons Chi 2-test är ett signifikanstest som har syftet att identifiera sannolikheten i att ett resultat uppkommit av en slump. Dessa signifikansvärden (p) visar 0,285 respektive 0.367, vilket tyder på att resultatet inte är signifikant och därmed inte går att generalisera över hela populationen, detta höga värde har med stor sannolikhet en grund i det begränsade urvalet.

Utifrån ovanstående information kan vi i studiens resultat endast dra slutsatser utifrån de respondenter som deltagit i denna studie och enbart diskutera hela Sveriges allmänhet utifrån tidigare forskning och teorier. Chi2 kan därmed inte fastställa att resultatet inte uppkommit slumpmässigt. Utifrån den tidigare forskning som finns och dagordningsteorin som ovan är presenterad finns det däremot enligt flera forskare grund att anta att ett sådant samband finns.

Tabell 6: Korrelationstabell som beskriver sambandet mellan tillitsindex och inhämtandet av information genom utbildning/arbete.

Inhämtar information genom egen utbildning/arbete

	Instämmer inte alls/inte helt (n: 63)	Varken instämmer eller instämmer inte (n: 28)	Instämmer delvis/helt (n: 81)
Hög tillit till socialtjänsten (värde 4-5)	29 %	21 %	33 %
Låg tillit till socialtjänsten (värde 1-3)	71 %	79 %	67 %

Tabell 7: Korrelationstabell som beskriver sambandet mellan tillitsindex och inhämtandet av information genom Socialstyrelsen.

Inhämtar information genom Socialstyrelsen

	Instämmer inte alls/inte helt (n: 78)	Varken instämmer eller instämmer inte (n: 26)	Instämmer delvis/helt (70)
Hög tillit till socialtjänsten (värde 4-5)	30 %	27 %	33%
Låg tillit till socialtjänsten (värde 1-3)	70 %	73 %	67 %

Tabell 8: Korrelationstabell som beskriver sambandet mellan tillitsindex och inhämtandet av information genom forskning.

Inhämtar information genom forskning

	Instämmer inte alls/inte helt (n: 82)	Varken instämmer eller instämmer inte (n: 31)	Instämmer delvis/helt (n: 58)
Hög tillit till socialtjänsten (värde 4-5)	27%	26 %	36%
Låg tillit till socialtjänsten (värde 1-3)	73 %	74 %	64 %

För att besvara frågan kring samband mellan media som informationskälla och tillit till socialtjänsten har även analyser kring inhämtandet genom andra forum gjorts, för att kunna jämföra resultaten med varandra. I samtliga tabeller och i samtliga kolumner är det likt resultatet i den univariata analysen för variabeln tillitsindex tydligt att det finns en låg tillit till socialtjänsten bland respondenterna i denna undersökning. I förhållande till studiens första och andra frågeställning kan det därmed inte urskiljas några större variationer beroende på varifrån människor inhämtar sin information eftersom den låga tilliten är överrepresenterad i samtliga kategorier. Den skillnaden som går att se är ökning respektive minskning av hög tillit beroende på varifrån man inhämtar information.

Som beskrivet visar resultatet att det hos respondenterna finns en lägre tillit till socialtjänsten hos de som i hög grad inhämtar information via medier. I motsats till detta synliggör tabellerna 6-8 ett resultat som pekar på att tilliten till socialtjänsten är högre hos de som angett att de inhämtar information genom egen utbildning/arbete, Socialstyrelsen och forskning i hög grad. Trots att procentsatserna enligt resultatet i dessa analyser i jämförelse med varandra utgör synnerligen jämna värden finns det en viss klyfta mellan ökningen respektive sänkningen av den höga tilliten beroende på i vilken grad man inhämtar information från de angivna alternativen. Däremot visar resultatet små skillnader, varför resultatet inte är statistiskt signifikant och därmed finns inte möjligheter att dra slutsatser utöver den grupp människor som besvarat enkäten. Studiens frågeställning kan därmed besvaras genom att studiens respondenter visar på ett sådant samband, om än svagt, men att det inte är statistiskt signifikant. Som i ovanstående korrelationstabeller 4-5 finns det därmed

inte grund för att dra slutsatser utifrån den större populationen och det går heller inte att med stärka studiens hypotes utifrån detta resultat.

I förhållande till studiens resultatet är det viktigt att ha i åtanke att i "hög och låg grad" av inhämtandet av material kan ha olika betydelser för olika människor. Även de som svarat att de inhämtar information i låg grad kan påverkas av den bild som media framställer av socialtjänsten och detta kan förstås genom den generellt sett låga tilliten. Det är även att betydelse att ha i åtanke att de flesta människor med stor sannolikhet inhämtar information genom flera av de angivna forumen.

5.4. Variation mellan tilliten för välvilja, kompetens och lagstiftning

I nedanstående tabell redovisas resultatet för enkätens tre frågor som berör respondenternas tvivel och ifrågasättande av socialtjänstens arbete med barn och unga när de läser tidningen och ser på nyheterna. Resultatet berör studiens andra och tredje frågeställning kring samband och tillit utifrån socialarbetares välvilja, kompetens och lagstiftning. Studiens andra frågeställning berörs genom att påståendena i enkäten fångar både perspektivet kring tillit och media som informationskälla. Tredje frågeställningen berörs genom att de tre påståendena fokuserar på olika delar av respondenternas tillit, i form av välvilja, kompetens och lagstiftning, vilket genom Rothstein och Holmgrens teori kan förstås utifrån begreppen mellanmänsklig tillit och förtroende för institutioner. Rothstein och Holmgren menar i sin teori att det finns en väsentlig skillnad mellan dessa begreppen men att finns tydliga samband dem emellan. I tolkningen av detta resultat kommer socialarbetares välvilja betraktas utifrån begreppet mellanmänsklig tillit medan kompetens och lagstiftning kommer studeras inom ramen för förtroende för institutioner. Resultatet kommer utöver det även tolkas utifrån att tvivel och ifrågasättande i hög grad genererar en låg tillit.

Nedanstående tabell visar respondenternas svar på huruvida de tvivlar och ifrågasätter socialarbetarens välvilja, kompetens och den svenska lagstiftningen när man läser tidningen eller ser på nyheterna. Respondenterna har i en skala mellan "instämmer inte alls" och "instämmer helt" besvarat huruvida detta tvivel och ifrågasättande finns. "Instämmer inte alls" innebär därmed inget tvivel och "instämmer helt" innebär ett tvivel.

Tabell 9: Frekvenstabell som ger en översikt över respondenternas tvivel och ifrågasättande för socialarbetares välvilja, kompetens och lagstiftning.

	Instämmer inte alls	Instämmer inte helt	Varken instämmer eller instämmer inte	Instämmer delvis	Instämmer helt
Välvilja	17,0 %	18,7 %	26,3 %	23,4 %	14,5 %
Kompetens	9,3 %	15,7 %	28,5 %	31,4 %	15,1 %
Lagstiftning	4,7 %	7,5 %	16,9 %	35,4 %	35,4 %

Ovanstående korstabell visar på tydliga skillnader mellan respondenternas tillit för socialarbeters välvilja och kompetens samt för den svenska lagstiftningen. Procentuellt sett är det fler respondenter som i studiens enkät uppger att de tvivlar på socialarbeters kompetens och den svenska lagstiftningen än på socialsekreterares välvilja. Tabellens sista kolum redovisar de respondenter som uppger att de "instämmer helt" angående att de känner tvivel kring socialarbeters välvilja, kompetens respektive den svenska lagstiftningen när de läser tidningen eller ser på TV-nyheterna. Resultatet visar att 14,5 % respektive 15,1% uppger att de tvivlar på socialsekreterares välvilja och kompetens, medan hela 35,4 % instämmer helt angående ifrågasättandet av den svenska lagstiftningen. Detta ger ett tydligt resultat som visar att det finns ett betydligt större tvivel på den svenska lagstiftningen kring socialtjänstens arbete med barn och unga än vad det finns för socialarbeters välvilja. I förhållande till de alla tre delarna av tillit visar resultatet att minst antal personer uppger att de tvivlar på välvilja, desto fler på kompetens och allra flest tvivlar på den svenska lagstiftningen.

Resultatet kan även utläsas utifrån varje fråga. Utifrån påståendet kring socialsekreterares välvilja kan en synnerligen liten varians urskiljas mellan svarsalternativen och det skiljer endast 2,5 procentenheter mellan "instämmer inte alls" och "instämmer helt". Däremot visar resultatet att angående ifrågasättandet av den svenska lagstiftningen finns det en desto tydligare och större skillnad mellan alternativen, där endast 4,7 % uppger att inte alls tvivlar på lagstiftningen och 35,4 % gör det helt. Även detta tydliggör hur det finns en betydligt lägre tillit för den svenska lagstiftningen än vad det gör för socialarbeters välvilja samt det finns en högre koncentration på det stora tvivlet i förhållande till lagstiftningen.

Utifrån Rothstein och Holmgrens teori och uppdelningen mellan mellanmänsklig tillit och förtroende för institutioner råder det en synlig och betydelsefull skillnad mellan dessa

aspekter hos respondenterna. Resultatet visar att det finns en lägre tillit för institutioner och socialtjänsten som myndighet utifrån den svenska lagstiftning än vad det gör för mellanmänskliga tilliten i form av socialarbetares välvilja. Studiens resultat stärker därmed Rothstein och Holmgrens teori och visar på att det finns en skillnad inom ramen för social tilliten, utifrån dessa aspekter. Teorin menar att det finns en betydelsefull skillnad mellan människors tillit för varandra och för den välfärdsstat som man lever i och resultatet visar därmed på större medmänsklig tillit än förtroende för välfärdsstaten med tillhörande institutioner. Att respondenterna i lägre grad tvivlar på socialarbetares välvilja kan utifrån definitionen av fenomenet tillit därav förklaras genom människor litar på varandra och tankesätt kring att människor i grund och botten är goda men att det finns en desto större misstro för välfärdsstatens uppbyggnad och fördelning.

Dessa påståenden berör också direkt frågan om inhämtandet av information genom media och dagordningsteorin samt kunskapen från tidigare forskning som visar socialtjänsten ofta framställs negativt i media tyder på ett samband. Tidigare forskning visar som beskrivet att media har en stor inverkan på människors tankar och åsikter samt att media har makt att lyfta samhällsproblem och skapa debatt. Media beskrivs som den tredje statsmakten och att forskning visar att media ofta lyfter socialtjänsten ur en negativ aspekt finns det enligt forskare grund att anta att detta kan generera låg tillit till myndigheten. Resultatet i tabellen visar att tvivel och ifrågasättandet för socialtjänsten framkommer i samband med inhämtande av information genom media, vilket visar på ett samband hos respondenterna mellan media som informationskälla och tillit för socialtjänsten, utifrån studiens andra frågeställning.

Resultatet i denna studie visar att det finns en låg tillit för socialtjänstens arbete hos de respondenter som deltagit i denna undersökning. Oavsett inhämtande av information genom media finns denna låga tillit men resultatet visar ändå på en skillnad. Denna skillnad består i att de respondenter som uppger att de inhämtar information genom media i hög grad generellt sett har en lägre tillit för socialtjänsten samt att resultatets tredje och sista analys visar på det tvivel och ifrågasättande som uppkommer i samband med inhämtande av information genom dessa forum.

6. Sammanfattande slutsats och diskussion

Denna studie syftar till att studera allmänhetens tillit för socialtjänsten samt studera detta fenomen i förhållande till hur socialtjänsten presenteras i media. Intresset för denna studie grundar sig i dagordningsteorin och kunskap om hur media påverkar människors attityder utifrån att forskning visar att media främst lyfter särskilt dramatiska fall och publicerar det som väcker människors intresse. Studiens syfte var även att studera allmänhetens tillit för socialtjänsten utifrån olika delar, såsom välvilja, kompetens och lagstiftning, vilket kan förstås utifrån teorin om social tillit.

Resultatet i denna studie har identifierat en låg tillit för socialtjänsten och utifrån studiens första frågeställning är tilliten för myndigheten därmed inte speciellt utbredd. Den univariata analys som gjorts utifrån det tillitsindex som skapats redovisar flera värden som pekar på en generellt sett låg tillit. Även den bivariata analysen stärker detta och ger siffror på att omkring 30 % har en hög tillit för socialtjänstens arbete med barn och unga respektive 70 % har en låg tillit, oavsett inhämtande av information från media eller ej. Utifrån dessa resultat kan slutsatsen utifrån studiens första frågeställning dras att tilliten för socialtjänsten inte är speciellt utbredd bland de personer som deltagit i studien och att det finns en låg tillit för myndigheten. I förhållande till denna information är det däremot viktigt att ha i åtanke att Sverige enligt tidigare forskning är ett högtillitsland och att resultatet endast kan fastställas utifrån undersökningens deltagare.

Studios andra frågeställning besvaras genom bivariat analys och visar på att respondenterna som inhämtar information om socialtjänsten i hög grad tenderar att en lägre tillit till socialtjänsten. Resultatet visar på ett samband mellan media som informationskälla och tilliten för socialtjänsten hos de respondenter som deltagit i studien, om än svagt. Detta synliggörs även genom den sambandsanalys som gjorts utifrån inhämtandet av information genom andra forum. Dessa analyser visade att de människor som inhämtade information genom utbildning, arbete, forskning och socialstyrelsen i högre grad har en högre tillit för myndigheten än de som inte uppger att de gör det.

Andra frågeställningen kring samband berörs också i resultatets sista del, vars syfte främst var att undersöka variationerna mellan tillit för socialarbetaren välvilja, kompetens och den svenska lagstiftningen. I denna fråga är resultatet tydligt och pekar på att det finns en betydelsefull skillnad mellan dessa. Utifrån Rothstein och Holmgrens teori om mellanmännisklig tillit och förtroende för institutioner visar resultatet att det finns en högre

tillit för socialarbetares välvilja än vad det finns för den svenska lagstiftningen. I förhållande till tidigare forskning och den studie som Legood och McGrath (2016, s 1878) gjort angående socialarbetares upplevelser är detta resultat ett meningsfullt fynd. Misstron för socialarbetare beskrivs i forskning utgöra ett hot för professionen och kunskap om tillitens olika delar är därmed betydelsefull.

Utifrån dagordningsteorin och tidigare forskning om medias funktion i samhället synliggörs den roll som media utgör i det svenska informationssamhället. Samtidigt som media utgör en av de viktigaste aktörerna för att sprida kunskap och information finns det också andra intressen som påverkar det som publiceras. Såsom Strömbäck (2009, s 388) skriver handlar massmedias största intresse handlar om att fånga allmänhetens uppmärksamhet vilket begränsar den nyanserade och komplexa bild av samhället som får ta del av. Det är av många anledningar som forskning inom detta område är av betydelse och i förhållande till samhällsvetenskapen är kunskap kring allmänhetens institutioner relevant utifrån förståelsen för hur det påverkar ett samhälle. I förhållande till medias framställan av socialtjänsten skapar tidigare forskning en förståelse för hur allmänheten till stor del bara får ta del av vissa enskilda fall och framförallt får se den negativa del av socialtjänstens arbete, vilket utifrån dagordningsteorin också påverkar attityden inför myndigheten.

Även Rothstein och Holmgrens teori synliggör behovet inför att forskning bedrivs inom ämnet och betonar den sociala tilliten som en grundsten för ett fungerande samhälle. Teori har i denna studie skapat förståelse för varför dessa typer av studier är av betydelse att genomföra samt ger ett perspektiv för att förstå människors tillit för varandra och för institutioner. Bo Rothstein och andra forskare sedan lång tid tillbaka i historien är eniga om att social tillit för staten, institutioner och andra människor är en grundsten för ett välfungerande samhälle och därmed att misstro anses vara skadligt för ett samhälle. Utifrån tidigare forskning samt att resultatet i denna studie visar på en låg tillit för socialtjänsten kan slutsatsen dras att detta innebär en risk för högtillitslandet Sverige. Rothstein och Holmgren menar att det finns en viss variation i social tillit mellan grupper samt att det finns vissa riskfaktorer vad det gäller förtroende för välfärden.

Sammanfattningsvis uppvisar respondenterna en genomgående låg tillit gentemot socialtjänstens arbete med barn och unga. Då studiens resultat visar på förhållandevis små skillnader samt att Chi2-testet visar att studiens resultat kan utgöras av en slump är det viktigt

att ta i beaktning att resultatet inte är signifikant för hela populationen och att slutsatserna i denna studie endast dras utifrån respondenterna och i förhållande till tidigare forskning.

Studiens resultat bidrar till det nuvarande kunskapsläget genom att bekräfta att det finns en låg tillit för myndigheten. Utifrån sambandsanalyser kring media som informationskälla och tillit. Utifrån resultatet går det därmed att dra slutsatsen att de tidningsartiklar och nyhetsinslag som kritiserar och lyfter särskilt dramatiska fall riskerar att generera till en låg tillit och en negativ inställning gentemot myndigheten, vilket utifrån Rothstein och Holmgren utgör ett hot för den sociala tilliten. Viktigt att inte glömma är däremot att media har en nödvändig och demokratisk funktion i det svenska samhället och bidrar till kunskap och delaktighet. Människors rätt att vara involverade i politik och andra delar av välfärdsstaten är av hög prioritet för ett demokratiskt och jämlikt samhälle. Det är därmed viktigt att fortsätta forska inom medias påverkan för att finna ett balanserat och nyanserat sätt i förhållande till befolkningen och dess inställning.

6.1. Förslag för vidare forskning

Med anledning av att resultatet visar en låg tillit till socialtjänsten är det av vikt att i vidare forskning ytterligare undersöka vilka grupper som visar på särskilt låg tilltro samt genom kvalitativ forskning studera vad denna misstro grundar sig i mer djupgående. Utifrån studiens forskningsfråga och att skillnader inom olika delar av tillit kunnat identifieras är det av vikt att fortsätta forska inom området för att kunna fastställa huruvida det faktiskt går att dra slutsatser i förhållande till en större population gällande frågan.

7. Referenslista

- Barmark, Mimmi, Göran Djurfeldt (2020) *Statistisk verktygslåda - att förstå och förändra världen med siffror*. 2 uppl. Lund: Studentlitteratur
- Björnsson, Anders, Peter Luthersson (1997). *Medialiseringen av Sverige*. Carlsson Bokförlag.
- Blomberg, Helena, Christian Kroll, Tommy Lundström, Hans Swärd (2004) *Medier och samhällsvetenskap*. I: Blomberg, Helena, Christian Kroll, Tommy Lundström, Hans Swärd (red) *Sociala problem och socialpolitik i massmedier*. Lund: Studentlitteratur
- Brommesson, Douglas, Ann-Marie Ekengren, Henrik Oskarsson. 2014. Medialisering av Sveriges riksdag? Svenska riksdagsledamöters medieanpassning. *Statsvetenskaplig tidskrift* Volym 116 (nr 1) s. 45-72
- Brunnberg, Elinor. 2001. Media och socialt arbete: en explorativ studie av medierapporteringen som påverkansfaktor inom socialtjänsten i Sverige och Finland. *Nordicom Information* Volym 23 (nr 2) s. 31-43.
- Bryman, Alan (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. 3 uppl. Stockholm: Liber
- Dahlgren, M.Peter (2013) *Hur medier påverkar oss*. I: Järvå, Håkan, Peter M. Dahlgren (red) *Påverkan och manipulation*. 1 uppl. Studentlitteratur AB: Lund
- Franklin B. & Parton N. (1991) *Media Reporting of Social Work*. I Franklin B. & Parton N. (red.) *Social Work, the Media and Public Relations*. London: Routledge.
- Grill, Marja, Carolina Jemsby, Kenneth Ulander. 2019. SVT granskar: Hundratals barn far illa när socialtjänsterna gör fel. *SVT Nyheter*.
<https://www.svt.se/nyheter/inrikes/svt-granskar-hundratals-barn-far-illa-nar-att-socialtjansterna-gor-fel> (hämtad: 211104)
- Karlsson, Michael, och Jesper Strömbäck (2010) Freezing the flow of online news. *Journalism Studies* Volym 11 (nr 1) s. 2-19.
- Karlsson, Tove. 2018. Socialtjänsten bygger sin verksamhet på hot. *Expressen*.
<https://www.expressen.se/debatt/socialtjansten-bygger-sin-verksamhet-pa-hot/> (hämtad: 211104)
- Lehdonvirta, Vili, Atte Oksanen, Pekka Räsänen, Grant Blank. 2020. Social Media, Web, and Panel Surveys: Using Non-Probability Samples in Social and Policy Research. *Policy and Internet* Volym 13 (nr 1) s. 134-155.
- Legood, Alison, Michelle McGrath, Rosalind Searle, Allan, Lee. 2016. Exploring How Social Workers Experience and Cope with Public Perception of Their Profession. *British Journal of Social work* Volym 46 (nr 7) s. 1872-1889.
- Lippman, Walter (1922/1997) *Public Opinion*. New York: The Free Press.

Lundström, Tommy (2004) Mellan vardag och dramatik, Pressens bevakning av socialt arbete med utsatta barn och unga. I: Blomberg, Helena, Christian Kroll, Tommy Lundström, Hans Swärd (red) *Sociala problem och socialpolitik i massmedier*. Lund: Studentlitteratur

Nygård, Mikael (2013) *Socialpolitik i Norden: En introduktion*. 1 uppl. Studentlitteratur AB: Lund

Ponnert, Lina (2018) Utredningsarbete i barnavården - centrala utgångspunkter. I: Ponnert, Lina (red) *Utredningsarbete i den sociala barnavården*, 2 uppl. Gleerups utbildning AB: Malmö

Ponnert, Lina, Bodil Rasmusson (2018) Att bedöma barns behov och föräldrars förmåga. I: Ponnert, Lina (red) *Utredningsarbete i den sociala barnavården*, 2 uppl. Gleerups utbildning AB: Malmö

Reid, William, Elizabeth Misener. 2001. Social work in the press: A cross-national study. *International Journal of Social Welfare* Volym 10 (nr 3) s. 194-201.

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

Rölle, Daniel. 2017. Mass media and bureaucracy-bashing: Does the media influence public attitudes towards public administration? *Public Policy & Administration* Volym 32 (Nr 3) s. 232-238.

SFS 1990:52. Lag med särskilda bestämmelser om vård av unga
SFS 2001:453. Socialtjänstlag
SFS 2018:1197. Förenta nationernas konvention om barnets rättigheter

Socialstyrelsen (2018) *Grundbok i BBIC, barns behov i centrum*. Artikel.nr: 2018-10-20. 2 uppl. <http://www.socialstyrelsen.se/publikationer>

Stanfield, Deb, Liz Beddoe. 2013. Social work and the media: A collaborative challenge. *Aotearoa New Zealand Social Work* Volym 25 (Nr 4) s. 41-51.

Strömbäck, Jesper. 2009. Medialisering och makt: En analys av mediernas politiska påverkan. *Statsvetenskaplig Tidskrift* Vol 110 (nr 2) s. 385-405.

Trägårdh, Lars, Susanne Wallman Lundåsen, Dag Wollebaek, Lars Svedberg (2013) *Den svenska svala tilliten: Förutsättningar och utmaningar*. 1 uppl. SNS: Stockholm

Bilaga 1: informationstext och enkät

Hej! Mitt namn är Elin Steneros och jag studerar sjätte terminen på Socionomprogrammet vid Lunds universitet. Jag skriver just nu min C-uppsats och är intresserad av att undersöka allmänhetens tillit till socialtjänsten och vill särskilt studera attityden i förhållande till hur myndigheten presenteras i media. Socialtjänsten och dess arbete med barn och unga upplevs ofta vara i blåsvädret och lyfts i media, vilket kan skapa tankar och funderingar kring huruvida socialtjänstens bedömningar varit det bästa för barnet. Jag är utifrån denna information intresserad av att undersöka varifrån människor inhämtar sin information kring socialtjänsten samt tilliten och förtroendet för myndigheten.

Enkäten är anonym och besvaras av dig som har fyllt 18 år.

Tack för din medverkan!

Enkäten är indelad i fyra delar för att få inblick varifrån människor i Sverige inhämtar sin information kring socialtjänstens arbete, samt undersöka tilliten och förtroendet för myndigheten och den svenska barnavården.

Fråga 1-2: Kön och ålder

Fråga 3-7: I det första avsnitt ska fem frågor graderas och besvaras utifrån var du inhämtar information och kunskap kring socialtjänstens arbete.

Fråga 8-13: I andra avsnittet kommer du att få svara på sex stycken attitydsfrågor i form av påståenden som undersöker tillit och förtroende för socialtjänsten.

Fråga 14-17: I det tredje avsnittet kommer du få svara på ytterligare fyra påståenden och värdera dessa utifrån din upplevelse.

Värdera alla påståenden (fråga 3-17) mellan 1-5

- 1- Instämmer inte alls
- 2- Instämmer inte helt
- 3- Varken instämmer eller instämmer inte
- 4- Instämmer delvis
- 5- Instämmer helt

1. Kön?

Kvinna

Man

Annat

Vill inte ange

2. Ålder?

3. Jag inhämtar information kring socialtjänstens arbete med barn och unga genom egen utbildning/arbete

1- Instämmer inte alls

2- Instämmer inte helt

3- Varken instämmer eller instämmer inte

4- Instämmer delvis

5- Instämmer helt

4. Jag inhämtar information kring socialtjänstens arbete med barn och unga genom massmedier (såsom aftonbladet och expressen)

1- Instämmer inte alls

2- Instämmer inte helt

3- Varken instämmer eller instämmer inte

4- Instämmer delvis

5- Instämmer helt

5. Jag inhämtar information kring socialtjänstens arbete med barn och unga genom TV- och/eller radionyheter (såsom aktuellt och rapport)

1- Instämmer inte alls

2- Instämmer inte helt

3- Varken instämmer eller instämmer inte

4- Instämmer delvis

5- Instämmer helt

6. Jag inhämtar information kring socialtjänstens arbete med barn och unga genom Socialstyrelsen

1- Instämmer inte alls

2- Instämmer inte helt

- 3- Varken instämmer eller instämmer inte
- 4- Instämmer delvis
- 5- Instämmer helt

7. Jag inhämtar information kring socialtjänstens arbete med barn och unga genom vetenskaplig forskning

- 1- Instämmer inte alls
- 2- Instämmer inte helt
- 3- Varken instämmer eller instämmer inte
- 4- Instämmer delvis
- 5- Instämmer helt

8. Jag litar på att socialtjänstens arbete är till barnets bästa

- 1- Instämmer inte alls
- 2- Instämmer inte helt
- 3- Varken instämmer eller instämmer inte
- 4- Instämmer delvis
- 5- Instämmer helt

9. Jag litar på att handläggare på socialtjänsten har den utbildning och kompetens som krävs

- 1- Instämmer inte alls
- 2- Instämmer inte helt
- 3- Varken instämmer eller instämmer inte
- 4- Instämmer delvis
- 5- Instämmer helt

10. Jag litar på att handläggare på socialtjänsten är objektiva och inte låter personligt tyckande påverka beslut

- 1- Instämmer inte alls
- 2- Instämmer inte helt
- 3- Varken instämmer eller instämmer inte
- 4- Instämmer delvis
- 5- Instämmer helt

11. Jag litar på att socialtjänstens arbete med barn och unga är rättssäkert

- 1- Instämmer inte alls

- 2- Instämmer inte helt
- 3- Varken instämmer eller instämmer inte
- 4- Instämmer delvis
- 5- Instämmer helt

12. Jag litar på att socialtjänstens beslut är välgrundade och rätt

- 1- Instämmer inte alls
- 2- Instämmer inte helt
- 3- Varken instämmer eller instämmer inte
- 4- Instämmer delvis
- 5- Instämmer helt

13. Jag litar på att socialtjänsten behandlar människor lika

- 1- Instämmer inte alls
- 2- Instämmer inte helt
- 3- Varken instämmer eller instämmer inte
- 4- Instämmer delvis
- 5- Instämmer helt

14. Fallet av "Lilla hjärtat" har fått mig att lita mindre på socialtjänsten

- 1- Instämmer inte alls
- 2- Instämmer inte helt
- 3- Varken instämmer eller instämmer inte
- 4- Instämmer delvis
- 5- Instämmer helt

15. Jag tvivlar på socialarbetares välvilja när jag läser om socialtjänsten i tidningen eller ser på TV-nyheterna

- 1- Instämmer inte alls
- 2- Instämmer inte helt
- 3- Varken instämmer eller instämmer inte
- 4- Instämmer delvis
- 5- Instämmer helt

16. Jag tvivlar på socialarbetares kompetens när jag läser om socialtjänsten i tidningen eller ser på TV-nyheterna

- 1- Instämmer inte alls
- 2- Instämmer inte helt
- 3- Varken instämmer eller instämmer inte

4- Instämmer delvis

5- Instämmer helt

**17. Jag ifrågasätter den svenska lagstiftningen kring barnavård
när jag läser om socialtjänsten i tidningen eller ser på
TV-nyheterna**

1- Instämmer inte alls

2- Instämmer inte helt

3- Varken instämmer eller instämmer inte

4- Instämmer delvis

5- Instämmer helt