



LUND UNIVERSITY

Litteratur om tillitsbegreppet

Bill, Susanna; Larsson, Stefan

Published in:

DigiTrust: Tillit i det digitala. Tvärvetenskapliga perspektiv från ett forskningsprojekt

2014

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Bill, S., & Larsson, S. (2014). Litteratur om tillitsbegreppet. I S. Larsson, & P. Runeson (Red.), *DigiTrust: Tillit i det digitala. Tvärvetenskapliga perspektiv från ett forskningsprojekt* (s. 15-20). Pufendorfinstitutet, Lunds universitet. <http://www.digitalsociety.se/>

Total number of authors:

2

General rights

Unless other specific re-use rights are stated the following general rights apply:

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Read more about Creative commons licenses: <https://creativecommons.org/licenses/>

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

LUND UNIVERSITY

PO Box 117
221 00 Lund
+46 46-222 00 00

Litteratur om tillitsbegreppet

Susanna Bill och Stefan Larsson

Precis som i samhället i stort spelar tillit en central roll inom forskning. Exempelvis kretsar en stor del av den säkerhetsrelaterade litteraturen i digitala frågor kring begreppet tillit. Artiklar och antologier, exempelvis "Landmark Papers on Trust vol 1-2" är värda att nämnas, likaså *Journal of Trust Research* och open accesstidskriften *Journal of Trust Management*. Som tidigare nämnts så identifierades tillit som ett centralt begrepp redan under arbetet i studiegruppen 2012-2013. I det fortsatta arbetet kändes det angeläget att inledningsvis reflektera kring tillit och dess olika definitioner och schatteringar. Ambitionen var inte att hitta en gemensam definition av begreppet tillit, utan snarare att fundera kring olika tolkningar och på så sätt skapa förståelse för hur tillit används inom olika forskningsområden.

Vad är tillit?

Tillit är ett centralt men inte exakt begrepp inom många olika forskartraditioner. Uppfattningen att tillit är ett psykologiskt tillstånd som bygger på förhoppningen att det man bidrar med i ord eller handling skall tas omhand av mottagaren på ett positivt sätt eller åtminstone neutralt sätt är dock bred (Rosseau et al, 1998; Kramer, 1999). Om tillit handlar om att våga öppna sig i förtröstan att bli väl mottagen och omhändertagen av motparten handlar brist på tillit om det motsatta, dvs känslan av att motparten kommer att vilja en illa och inte ta emot det man har att komma med på ett respektfullt och konstruktivt sätt (Govier, 1994). Tillit vittrar sönder snabbare än det skapas. Vi tenderar att ta det tillitsbyggande arbetet för givet och endast uppmärksamma bristande tillit (Kramer, 1999).

Tillit bygger i det här perspektivet på mellanmänniskliga processer som i sin karaktär både kan stärka och försvaga det psykologiska tillståndet. Mer generellt kan man säga att tillit skapas mellan två *entiteter*: en människa känner tillit till en annan person, ett system, en organisation eller ett sammanhang (Ardichvilli et al, 2003; Kelton

et al, 2008). Tillit är alltså beroende av den andra entitetens karaktär. Beroende på hur motparten "är" gentemot oss känner vi tillit eller bristande tillit gentemot denne. Tillit till systemet handlar om hur vi som individer förhåller oss till de system, såväl fysiska som digitala som vår omvärld är uppbyggda av (Kelton et al., 2008). Företag som erbjuder digitala tjänster visar inte sällan upp fysiska gestaltningar av sin verksamhet, exempelvis Google som exponerar sina serverhallar eller GPSer som visualiserar landskapet man kör igenom. Det verkar vara så att fysiska manifestationer är tillitskapande för oss människor (Willim, 2008; se kapitel 10).

Tillit kan ses ur ett rationellt perspektiv där jag väljer att lita på någon efter att ha analyserat situationen i rationella och opportunistiska termer. Vilket ger bäst utfall för mig själv, att lita på motparten eller ett inte göra det (Rousseau et al., 1998)? Vilket ger bäst utfall för mig själv, att lita på motparten eller ett inte göra det (Rousseau et al., 1998)?

I det mer statsvetenskapliga eller nationalekonomiska perspektivet studeras och debatteras ibland korrelationen mellan välfärdsstat och tillit. Här indikerar studier på att välfärdsstaten producerar tillit och socialt kapital (exv. Kumlin och Rothstein, 2005) men kontrasteras även av studier som hävdar att kausaliteten egentligen är den omvända, att "tillitsfulla populationer mer troligt skapar och vidmakthåller stora, universella välfärdsstater" (Bergh och Bjørnskov, 2011, s. 1). Både relationen mellan stat och individ, sedd ur ett tillitsperspektiv, och förståelsen av den "sociala tilliten", dvs den icke-formella, mellanmänniskliga, är av otvetydigt intresse här.

Tillit kan också ses ur det sociala perspektivet; våra relationer påverkar hur vi upplever tillit. Förmågan att känna tillit menar forskningen, kan också kopplas till personlighetstyp, vilken roll man har i sammanhanget, sammanhangets sociala regelverk och individens tidigare erfarenhet av att känna tillit eller brist på tillit. På så sätt skulle tillit kunna beskrivas som en positiv läroprocess: ju större erfarenhet individen har av att tidigare ha upplevt tillit i ett visst sammanhang desto större blir förmågan att känna tillit givet sammanhanget (Kramer, 1999).

Inom organisationsforskningen pratar man om kunskapsbaserad och institutionell tillit (Ardichvilli et al., 2003). Kopplat till den positiva lärandeprocessen handlar kunskapsbaserad tillit på mängden kunskap individen har om sin motpart, som i detta fall är organisationen. Enkelt uttryckt: ju mer kunskap desto större förutsägbarhet om hur inputen kommer att mottas. Den institutionella tilliten skapas genom att systemet är transparent och möjliggör insyn, samt att systemet "agerar" tillitsfullt. Exempelvis genom att delegera befogenheter och beslutanderätt åt individerna. Genom att studera projekt konstaterar forskning att tillit byggs olika beroende på fas i projektets livscykel (Oza et al., 2006; Babar et al., 2007). I de inledande faserna

skapas är tilliten ”beräknande” eller rationell främst baserad på formella meriter som rykte, referenser och investeringar i fysiska möten. För att tilliten skall uppehållas i senare faser krävs dock ”bevis” på starka relationer, exempelvis transparens, förståelse för kultur och ett tydligt agerande åtagande till projektets aktiviteter. Tilliten blir således relationsbaserad.

Tillit i det digitala

I den digitala dimensionen kan tillit också förstås ur ett tekniskt perspektiv, dvs hur nät är konstruerade, kvaliteten på den mjukvara som används, hur den certifieras och även ur legitimitets- och lagstiftningsperspektiv som är kopplat till teknik. Begreppet *trusted computing* som föddes i början av 1990-talet handlar just om behovet av att stärka den tekniska tilliten i våra datasystem genom exempelvis signerad mjukvara. Problemet med *trusted computing* var dock balansen mellan ökad kontroll med bibehållen integritet. Synen inom tekniken är att hårdvara alltid är säkrare än mjukvara, således byggs delar av den tekniska tilliten upp kring hårdvaran genom exempelvis kryptografiska nycklar och monterbara hårdvarukretsar. Forskare har dock visat på hur dessa kan knäckas (Nohl et al., 2007).

Men skapar verkligen ett tekniskt säkert system högre tillit? Om det paras med användbarhet är svaret tveklöst ja, om inte blir det svårare. Som det kommer att visa sig i den enkät som projektet har gjort finns det en koppling mellan med vilken lätthet och frekvens vi tar oss an det digitala tjänsteutbudet och den kompetens vi upplever oss ha. Svårbegripliga och knöliga system blir svårare att dra nytta ur oavsett den tekniska säkerhetsnivån.

Friheten och rörligheten som internet har möjliggjort gör att vi alla på olika sätt kan hitta andra med liknande intressen. Virtuella communities poppar ständigt upp där medlemmar samlas och utvecklar sina gemensamma intressen. Precis som i den fysiska världen skapas tillit i den digitala kontexten ur liknande logik kring kopplingar till den kunskap som medlemmarna har om sin kontext och dess sociala regler (van House, 2002). Genom communities, bloggar och hemsidor är internet en oändlig källa till information som vi använder till dagligdags. Vi värderar informationens trovärdighet bla utifrån den tillit som vi känner gentemot informationskällan (Ardichvilli et al., 2003), hur den presenteras och vilken typ av relation som krävs för att vi skall få tillgång till informationen. Här har kommersiella avsändare gått igenom grundläggande förändring, från att ha producerat informationen internt till att i allt större utsträckning förlita sig på externa kunskapskällor. Samtidigt måste informationen kvalitetssäkras så att trovärdigheten och således tilliten uppehålls.

Publikationer och Peer-review

Kunskap och tillit är sammanvävda (Hardwig, 1991). För att kunna lita på kunskap måste vi således lita på andra människor (Shapin, 1994, s. xxv) och i en allt högre utsträckning också på olika tekniska system. Som forskare är publicering av artiklar en central del av att sprida forskningsresultat och av meriteringssystemet. Förutom de traditionella journalerna finns numera ett stort ekosystem av open access journaler, dvs journaler som till skillnad mot de traditionella varken kräver prenumeration för tillgång eller tar betalt för nerladdning av artiklar. Peer-review, sättet på vilket akademiska artiklar utvärderas är en viktig del för att signalera att de publikationer där forskning presenteras är något att känna tillit till. Artiklarna granskas anonymt av andra forskare för att säkerställa att forskningen utförs på ett korrekt sätt med resultat som är värt att publicera.

Tillit och det rättsliga perspektivet

Även ur ett rättsligt perspektiv diskuteras tillit och behov av tillit, bla som ett kriterium för säkerhetsjuridisk analys (Magnusson Sjöberg, 2002). IT-propositionen från 1999/2000 säger att reglerna för IT-området bör vara sådana att de skapar förtroende genom att vara säkra, förutsägbara och teknikneutrala; internationella; samt skydda individens integritet. Teknikneutralitet kan låta relevant, men som Jonas Ledendals avhandling (2010) visar har det inte alltid varit fördelaktigt att upphovsrätten är teknikneutral. Tillitsteorin finns inom avtalsrätten och reglerar huruvida ett avtal skall gälla eller inte när en av parterna har gjort fel eller skrivit fel i avtalet. Konflikten bedöms utifrån om motparten kan sägas vara i god eller ond tro, men undantar avtal som ”befordras genom telegram eller framföres muntligen genom bud” och dess analogier (Avtalslagen 32, st 2).

Om man breddar det rättsvetenskapliga perspektivet något så är det rimligt att tala om rättens legitimitet, vilket ägnats mycket forskning inte minst inom det rätts-sociologiska fältet. Här kan man även tala om rättsliga normer som något att jämföra med sociala normer, vilket är ett användbart synsätt när man studerar vad som växer fram och förändras i en digital kontext (Larsson, 2014; Svensson och Larsson, 2012).

Sammanfattningsvis konstaterar vi att tillit inte är ett exakt begrepp trots att det används inom ett stort antal forskartraditioner. Ur individens perspektiv finns det stora likheter med den fysiska världen kring hur tillit skapas i den digitala. Teknisk säkerhet är en möjliggörare för tillit men finns ingen användarvänlighet så räcker den inte.

Referenser

- Ardichvili, A.; Page V. & Wentling, T. (2003). Motivation and barriers to participating in virtual knowledge-sharing communities of practice *Journal of Knowledge Management*, 7(1), 64-77.
- Babar, M.A.; Verner, J.M.; & Nguyen, P.T. (2007). Establishing and maintaining trust in software outsourcing relationships: an empirical investigation. *Journal of Systems and Software* 80(9), 1438-1449.
- Bachmann, R.; Zaheer, A. (2008). Landmark papers on trust, vol 1-2. *MPG Books Ltd, Bodmin, Cornwall*
- Bergh, A. och Bjørnskov, C. (2011). Historical Trust Levels Predict the Current Size of the Welfare State, *Kyklos* 64(1): 1-19.
- Hardwig, J. 1991. The role of trust in knowledge. *Journal of Philosophy*, 88(12), 693-708.
- House, van N. (2002). Digital Libraries and practices of trust: networked biodiversity information. *Social Epistemology*, 16(1), 99-114.
- Kolton K; Fleischmann K. R. & Wallace W. A. (2008). Trust in digital Information. *Journal of the American Society for Information Science & Technology*, 59(3), 363-374.
- Kramer, R. M. (1999). Trust and distrust in organizations: emerging perspectives, enduring questions. *Annual review of Psychology*, 50, 569-598.
- Kumlin, S. och Rothstein, B. (2005). Making and Breaking Social Capital: The Impact of Welfare-State Institutions, *Comparative Political Studies*. 38: 339–365.
- Govier, T. (1994). Is it a jungle out there? Trust, distrust and the constitution of social reality. *Dialogue*, 33(2), 237-252.
- Larsson, S. (2014) Digitaliseringens Rättssociologi. Om mätbarhetens behov av teori och den digitala arkitekturens normativa relevans, *Retfærd. Nordic Journal of Law and Justice* 37(2): 78-97.
- Ledendal, J. (2010). Copyright Protection of Software under the TRIPS Agreement - Software reengineering and reverse engineering in the context of international trade law. Lunds universitet. ISBN: 978-91-7473-042-5
- Magnusson Sjöberg, C. (2002). Tillit i informationssamhället: Kejsarens nya kläder eller förändrade förutsättningar för rättsutvecklingen? *Anonymitet, övervakning, tillit. Nordisk årsbok i rättsinformatik*, 107-125.
- Nohl K.; Evans D.; Starbug, S. & Plötz H. (2008). Reversed engineering a cryptographic RFID tag. In *USENIX Security Symposium* (28), San José CA 31, July 2008.

- Oza, N., Hall, T., Rainer, A. & Grey, S. (2006). Trust in software outsourcing relationships: an empirical investigation of Indian software companies. *Information & Software Technology*, 48, 345–354.
- Rousseau, D. M; Sitkin Sim B; Ronald S. & Camerer C. (1998). Not so different after all: a cross discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 393-404.
- Shapin, S. (1994). *A social history of truth. civility and science in seventeenth-century England*. Chicago: University of Chicago Press.
- Svensson, Måns and Larsson, Stefan (2012) Intellectual Property Law Compliance in Europe: Illegal File sharing and the Role of Social Norms, *New Media & Society*, 14(7): 1147-1163.
- Willim, R. (2008). *Industrial cool: om postindustriella fabriker*. Lund: Lunds universitet, Humanistiska fakulteten.