HÖGSKOLAN
DALARNA

Hur stärker vi förtroendet för socialtjänsten?

Ali Abdelzadeh
Docent och lektor i statsvetenskap
Högskolan Dalarna

Erik Lundberg
Docent och lektor i statsvetenskap
Högskolan Dalarna

Rapport inom ramen för Hälsa och välfärd i Dalarna (HvD)
Redaktör: Sabina Bodin Hadzibulic

Hur stärker vi förtroendet för socialtjänsten?

Högskolan Dalarna
791 88 Falun
Sweden
Tel 023-77 80 00
www.du.se

Högskolan Dalarna, Praktiknära forskning med fokus på hälsa och välfärd, arbetsrapport nr 8, 2026
ISBN 978-91-88679-90-1
ISSN 2004-9226
© Författarna

Innehållsförteckning

1. Bakgrund 1

1.1. Inledning 1

1.2. Syfte och frågeställningar 2

1.3. Socialtjänsten i Sverige 4

1.3.1. Socialtjänstens historiska framväxt 4

1.3.2. Samtida utmaningar för socialtjänsten 5

1.3.3. Forskning om förtroende för socialtjänsten 7

1.4. Rapportens disposition 9

2. Teoretiska ansatser 11

2.1. Om begreppet förtroende 11

2.1.1. Vertikalt förtroende i socialtjänstens arbete 11

2.1.2. Horisontellt förtroende (social tillit) 14

2.2. Relationen mellan institutionellt förtroende och social tillit 14

2.2.1. Institutionellt förtroende formar social tillit 15

2.2.2. Social tillit formar institutionellt förtroende 16

2.2.3. Ett ömsesidigt samband 16

2.3. Fokus på institutionellt förtroende och social tillit 17

2.4. Förtroendes bevekelsegrunder 18

2.4.1. Den institutionella kontextens betydelse 20

3. Metod 24

3.1. Våra egna enkätundersökningar 24

3.1.1. Survey 2024 24

3.1.2. PSP-uppföljningen 24

3.1.3. Socialtjänstenkäten 25

3.2. Statistik från andra källor 27

3.3. Nätverksträffar och enskilda intervjuer 288

3.4. Analys av undersökningsdata 29

3.5. Metoddiskussion 29

4. Resultat 31

4.1. Hur ser omfattningen av förtroendet för socialtjänsten och dess personal ut i Sverige idag och hur har den utvecklats över tid? 31

4.1.1. Stabil, men relativt lågt förtroende för personalen över tid 33

4.1.2. Hög, stabil social tillit, men med betydande variationer 34

4.2. Hur samspelar institutionellt förtroende med social tillit? 37

4.2.1. Låg, stabil koppling mellan tillit och förtroende för personalen 38

4.3. Hur varierar förtroendet för socialtjänsten mellan olika grupper i befolkningen? 40

4.3.1. Socio-demografiska skillnader 40

4.3.2. Geografiska skillnader 42

4.3.3. Kontakt är ingen garanti för förtroende 43

4.4. Hur uppfattar och beskriver personal inom socialtjänsten förtroendets betydelse och konsekvenserna av bristande förtroende? 45

4.4.1. Personalen upplever högt förtroende bland invånarna 45

4.4.2. Personalen har högt förtroende för kommuninvånarna 46

4.4.3. Personalens syn på sin kompetens och värderingar 47

4.4.4. En sammanfattande bild 53

4.4.5. Konsekvenserna av bristande förtroende 55

4.5. Vilka åtgärder anser personal inom socialtjänsten vara viktiga för att stärka förtroendet? 56

4.6. Röster från medarbetare inom socialtjänsten 59

4.6.1. Betydelsen av förtroende 59

4.6.2. Förändringar i medborgarnas förtroende 61

4.6.3. Konsekvenserna av bristande förtroende 63

4.6.4. Vad bygger upp förtroendet 64

5. Slutsatser och rekommendationer 74

5.1. Sammanfattande slutsatser 74

5.2. Lärdomar och rekommendationer 76

5.3. Slutord 79

Referenser

Sammanfattning

Det övergripande syftet med den här rapporten är att bidra med kunskap om innebörden av förtroende och om hur förtroendet för socialtjänsten kan stärkas. Mer specifikt syftar rapporten till att analysera och beskriva omfattningen och utvecklingen av förtroendet för socialtjänsten och dess personal i den svenska befolkningen samt hur förtroendet varierar mellan olika (befolknings)grupper. Syftet är också att problematisera förtroendets betydelse, konsekvenserna av bristande förtroende och att belysa åtgärder som kan stärka förtroendet för socialtjänsten. Följande fem frågor vägleder rapporten:

1. Hur ser omfattningen av förtroendet för socialtjänsten och dess personal ut i Sverige idag och hur har den utvecklats över tid?

2. Hur samspelar institutionellt förtroende med andra former av tillit över tid?

3. Hur varierar förtroendet för socialtjänsten mellan olika grupper i befolkningen?

4. Hur uppfattar och beskriver personal inom socialtjänsten förtroendets betydelse och konsekvenserna av bristande förtroende?

5. Vilka åtgärder anser personal inom socialtjänsten vara viktiga för att stärka förtroendet?

Underlaget bygger underlag från nätverksträffar samt på analyser av olika datakällor som visar nivåer och variationer i förtroendet bland olika grupper i den svenska befolkningen.

Rapportens centrala resultat kommer att sammanfattas i punktform under ett antal tematiskt indelade rubriker, med syftet att ge en tydlig och strukturerad översikt av de viktigaste slutsatserna.

1) Hur ser omfattningen av förtroendet för socialtjänsten och dess personal ut i Sverige idag och hur har den utvecklats över tid?

Resultat våra egna undersökningar och andra datakällor visar att:

- Förtroendet för socialtjänsten uppgår till 32 %, medan motsvarande siffra för personalen inom socialtjänsten är 33 %.

- En betydande andel av de svarande uppger att de har ett neutralt förtroende (varken eller) för socialtjänsten (41 %) och för dess personal (44 %).

- Förtroendet för personal inom socialtjänsten har varit relativt stabilt över tid, men ligger på en lägre nivå än för exempelvis sjukvårdspersonal och lärare.

2) Hur samspelar institutionellt förtroende med andra former av tillit över tid?

- Resultaten från *Survey 2024* visar att det finns ett positivt samband mellan social tillit och förtroende för socialtjänsten.

- Även resultatet från *PSP-uppföljningen*, som genomförts bland en ung population, visar att det finns en positiv korrelation på 0,34 mellan förtroendet för socialtjänsten och tilliten till människor i allmänhet.

- Resultaten från SOM-data visar att det finns en låg, men stabil koppling mellan den sociala tilliten och förtroende för personalen över tid.

3) Hur varierar förtroendet för socialtjänsten mellan olika grupper i befolkningen?

- Förtroendet för socialtjänsten varierar tydligt mellan olika områdestyper och ökar med förbättrade socioekonomiska förhållanden.

- Personer med högre utbildningen har ett högre förtroende för socialtjänsten jämfört med dem med låg eller medelhög utbildning.

- De mellan 18 och 29 år har lägst förtroende för socialtjänsten jämfört med övriga åldersgrupper.

4) Hur uppfattar och beskriver personal inom socialtjänsten förtroendets betydelse och konsekvenserna av bristande förtroende?

Resultat från Socialtjänstenkäten som genomfördes bland personalen inom socialtjänsten visar att:

- Förtroende för socialtjänsten: Över 68 % av personalen uppger att kommuninvånarna har ett ganska stort förtroende för socialtjänsten. Samtidigt upplever många att förtroendet har minskat under de senaste tre till fem åren.
- Personalens förtroende för kommuninvånarna: Mer än 92 % av de svarande uttrycker ett stort eller mycket stort förtroende för kommuninvånarna.
- Förmåga att möta klienters behov: En majoritet av personalen anser att verksamheten i hög grad möter klienternas behov och anpassar sina insatser efter dessa.
- Kvalitet och interna processer: Personalen upplever att tjänsterna levereras med hög och konsekvent kvalitet. Däremot finns viss tvekan kring hur tydliga och effektiva interna processer är, samt hur väl uppföljningen fungerar.
- Kommunikation och information: 62 % av personalen menar att regelbunden information till allmänheten om socialtjänstens beslut och policyer inte fungerar väl. Intern kommunikation och dialogen med klienter uppfattas däremot som mer etablerade.
- Etik och integritet: Personalen upplever en hög grad av integritet inom socialtjänsten, med tydliga strukturer och normer som stödjer etiskt handlande. Samtidigt finns det behov av att stärka tryggheten i att öppet diskutera etiska frågor internt.
- Rättvisa och jämlikhet: Rättviseprinciperna uppfattas som tydliga, men personalen ser utrymme för att utveckla det proaktiva arbetet kring jämlikhet och likvärdig tillgång till socialtjänstens insatser.

Resultat från nätverksträffarna (som organiserades i form av fokusgrupper) och enskilda intervjuer

- Personalen understryker att förtroende är en grundförutsättning för att socialtjänsten ska kunna fullgöra sitt uppdrag. Förtroende och tillit byggs i vardagliga möten genom respektfullt bemötande, tydlig kommunikation och öppenhet. Misstro, ofta driven av rykten och negativa föreställningar försvårar både relationer och möjligheten att ge stöd.

- Personalen beskriver en tydlig försvagning av invånarnas förtroende, kopplad till polarisering, negativa mediebilder, spridning av desinformation och ökade samhällsklyftor.

- Personalen vittnar om att lågt förtroende leder till att färre söker stöd hos socialtjänsten och att kontakt tas för sent, vilket ökar riskerna för barn och vuxna och försvårar förebyggande arbete. Lågt förtroende kan också försvåra samarbete med klienter och andra aktörer, samtidigt som personalen möter mer misstänksamhet, hot och belastning. Detta bidrar till ökad stress, hög personalomsättning och svårigheter att rekrytera.

5) Vilka åtgärder anser personal inom socialtjänsten vara viktiga för att stärka förtroendet?

Resultat från Socialtjänstenkäten, nätverksträffarna (som organiserades i form av fokusgrupper) samt de enskilda intervjuerna

- Personalen framhåller att förtroende byggs genom respektfullt bemötande, enkel och begriplig kommunikation samt en flexibel och tillgänglig verksamhet som möter människor på deras villkor.

- De betonar också vikten av lyhördhet, delaktighet och tidiga insatser.

- Transparens om beslut, rättigheter och processer, liksom ett relationsbaserat arbetssätt uppges vara centralt för att skapa trygghet.

- Stabil personalgrupp, kontinuitet, kompetensutveckling och arbetssätt som speglar befolkningens mångfald kan också stärka förtroendet.

Rekommendationer

Med stöd i forskning om institutionellt förtroende och med utgångspunkt i socialtjänstens medarbetares erfarenheter och perspektiv lyfter vi i rapporten fram följande faktorer som kan bidra till att stärka förtroendet:

1. Främja arbetssätt som bidrar till en socialtjänst som upplevs som både mänsklig och professionell, där gott bemötande och tillgänglighet står i centrum.

2. Främja arbetssätt som skapar en tillgänglig och flexibel socialtjänst.

3. Utveckla och främja arbetssätt som säkerställer transparens och delaktighet.

4. Satsa på stabilitet i bemanningen, det vill säga, insatser som bidrar till att behålla erfarna medarbetare, ge nya en god introduktion och skapa karriärvägar som gör att personalen vill stanna kvar.

5. Satsa på ett tydligt och långsiktigt informationsarbete.

6. Främja långsiktig, strukturerad och förankrad samverkan med aktörer i det omgivande samhället.

7. Genomför kontinuerliga uppföljningar och analyser av förtroendet för socialtjänsten och dess personal. Analysera orsakerna till bristande förtroende och följ upp de faktorer som ligger inom myndighetens ansvar.

Nyckelord

Socialtjänsten, förtroende, social tillit

Förord

Denna studie har genomförts inom ramen för ett samarbete mellan Falu kommun, Borlänge kommun och Hälsa och välfärd i Dalarna (HvD). Syftet har varit att bidra med kunskap som kan stärka förtroendet för socialtjänsten.

Vi vill rikta ett varmt tack till all personal inom socialtjänsten i Falun och Borlänge och övriga deltagande kommuner i regionen som har medverkat i projektet genom att besvara enkätfrågorna och ställa upp på intervju. Ert engagemang och vilja att dela med er av era värdefulla erfarenheter och kunskaper har varit en viktig förutsättning för studiens genomförande.

Ett särskilt tack riktas till de chefer och samordnare inom respektive kommun som möjliggjort datainsamlingen och bidragit till projektets praktiska genomförande. Vi vill också tacka Martina Bodving och Isabella Piva Hultström för deras värdefulla synpunkter på den tidigare versionen av rapporten.

Slutligen vill vi framföra vårt tack till Hälsa och välfärd i Dalarna (HvD) för finansiering och stöd under projektets gång.

1. Bakgrund

1.1. Inledning

Vad är det som gör att en välfärdsstat fungerar - att exempelvis skola, vård och omsorg levererar trygghet och stöd till medborgarna? En del av svaret ligger i hur välfärdens institutioner är organiserade. Väl fungerande offentliga institutioner kännetecknas av att vara rättssäkra, professionella med och tillräckliga resurser för att klara sina uppdrag och leverera på ett likvärdigt och rättvist sätt (Dahlström, 2018; Rothstein, 2012). Välfärdens institutioner behöver dessutom system för uppföljning, utveckling och innovation, för att nämna några centrala faktorer.

Men organisatoriska faktorer räcker inte. Välfärdens institutioner fungerar också väl så länge människor accepterar deras beslut, ställer sig bakom grundläggande demokratiska principer och, inte minst, hyser förtroende för myndigheter (Rothstein & Uslaner, 2005; Rothstein, 2012; Rothstein & Teorell, 2008). Detta gör också att beslut upplevs som legitima och att människor är villiga att bidra till det gemensamma, även när det innebär personliga uppoffringar.

Sverige har länge lyfts fram som ett av de länder i världen med både starkt institutionellt förtroende, det vill säga förtroende för offentliga institutioner och myndigheter och hög generell social tillit, det vill säga, tillit mellan människor. Denna dubbla tillitsstruktur utmärker Sverige och framhålls ofta som en viktig förklaring till landets stabila demokrati, höga välfärdsnivå och effektiva offentliga förvaltning (Rothstein & Uslaner, 2005). Dessa kännetecken har också präglat den svenska självbilden, där vi ser oss som ett folk som i hög grad litar på både våra medmänniskor och våra myndigheter (Trägårdh m.fl., 2013).

Under senare år har denna bild emellertid börjat utmanas. En offentlig verksamhet där bristande institutionellt förtroende blivit särskilt synlig och uppmärksammat under de senaste åren är socialtjänsten. I början av 2022 väckte den så kallade LVU-kampanjen stor uppmärksamhet. Kampanjen, som spreds i sociala medier och utländska nyhetskanaler, hävdade att svensk socialtjänst omhändertar barn på godtyckliga grunder och särskilt barn i muslimska familjer. Resultatet blev en våg av hat, hot och desinformationsspridning, inklusive uppmaningar till våld mot socialtjänstpersonal och andra myndigheter (Ranstorp & Ahlerup, 2023).

Att vissa grupper hyser lågt förtroende till offentliga myndigheter är i sig inget nytt eller alltid problematiskt. Människor åtnjuter olika grad av förtroende för såväl offentliga myndigheter som människor i allmänhet (Abdelzadeh & Lundberg, 2022a; Rothstein & Holmberg, 2022). Däremot, utan grundläggande institutionellt förtroende är det svårt för socialtjänsten och även andra offentliga myndigheter att fullfölja sitt uppdrag på ett effektivt sätt. För socialtjänsten kan det försvåra för personalen att skapa fungerande relationer med familjer i behov av stöd och i ett tidigt skede sätta in insatser till behövande. Dessutom kan bristande förtroende påverka personalens arbetsmiljö, motivation och psykiska välbefinnande (Vård- och omsorgsanalys, 2024b).

Händelserna och de erfarenheter som har uppmärksammats under senare år har tydligt visat på behov av fördjupad kunskap om hur förtroendet för socialtjänsten kan stärkas. Detta behov har blivit än mer påtagligt i och med den nya socialtjänstlagens förstärkta fokus på förebyggande arbete, vilket förutsätter att socialtjänsten har ett starkt och stabilt förtroende hos befolkningen. Flera initiativ har redan tagits för att kartlägga behov och utforma insatser som syftar till att stärka förtroendet och motverka desinformation (se t.ex. Regeringsbeslut 2022-07-07; Vård- och omsorgsanalys, 2024b; Nilsson, 2025).

Trots detta finns fortfarande betydande kunskapsluckor både om hur förtroendet för socialtjänsten ser ut, hur det har utvecklats över tid och vilka arbetssätt som faktiskt har potential att stärka förtroendet. I vissa kommuner finns erfarenheter och etablerade arbetssätt för hur förtroendet kan byggas upp medan efterfrågan i andra delar av landet är stora. Det gäller särskilt i lokala kontexter där en stor andel av befolkningen har bakgrund i andra länder och kulturer än den svenska.

1.2. Syfte och frågeställningar

Det övergripande syftet med den här rapporten är att bidra med kunskap om innebörden av förtroende och hur förtroendet för socialtjänsten kan stärkas. Mer specifikt syftar rapporten till att analysera och beskriva omfattningen och utvecklingen av förtroendet för socialtjänsten och dess personal i den svenska befolkningen samt hur detta varierar mellan olika grupper. Syftet är också att problematisera förtroendets betydelse, konsekvenserna av bristande förtroende och att belysa åtgärder som kan stärka förtroendet för socialtjänsten.

Följande fem frågor vägleder rapporten:

1. Hur ser omfattningen av förtroendet för socialtjänsten och dess personal ut i Sverige idag och hur har den utvecklats över tid?

2. Hur samspelar institutionellt förtroende med andra former av tillit över tid?

3. Hur varierar förtroendet för socialtjänsten mellan olika grupper i befolkningen?

4. Hur uppfattar och beskriver personal inom socialtjänsten förtroendets betydelse och konsekvenserna av bristande förtroende?

5. Vilka åtgärder anser personal inom socialtjänsten vara viktiga för att stärka förtroendet?

Rapporten tar sin utgångspunkt från ett omfattande datamaterial för att belysa nivåer och variationer i förtroendet för socialtjänsten inom olika delar av befolkningen. Dessutom bygger analysen på kvalitativa data från intervjuer, samtal och dialoger med personal inom socialtjänsten från ett urval kommuner i regionerna Dalarna och Gävle. Rapporten vilar dessutom på statsvetenskaplig forskning om institutionellt förtroende, ett forskningsfält där kunskapsutvecklingen har varit särskilt stark och där flera av våra teoretiska utgångspunkter hämtas.

Samtidigt vill vi betona att rapporten inte gör anspråk på att ge fullständiga svar. Förtroende är ett komplext fenomen, och erfarenheter liksom möjliga lösningar varierar förmodligen mellan landets kommuner och olika lokala kontexter. Rapportens bidrag ligger i att tillföra fördjupande insikter på ett område där kunskapen är begränsad och behovet av lärdomar är stort. Detta görs genom att sammanföra ett brett och mångsidigt underlag av datakällor om förtroende för socialtjänsten både i tid och rum samtidigt som vi integrerar lärdomar från statsvetenskaplig forskning på ett sätt som inte tidigare har gjorts.

Projektet har finansierats genom medel från Hälsa och välfärd i Dalarna (HvD), ett samverkansorgan för Högskolan Dalarna och yrkeslivet inom det sociala välfärdsområdet, som består av 15 kommuner och Högskolan Dalarna. För innehåll, analyser och rekommendationer i denna rapport ansvarar dock enbart forskarna.

1.3. Socialtjänsten i Sverige

Den här rapporten tar framför allt ett samtida perspektiv på socialtjänsten med ett övergripande syfte att skapa kunskap om hur förtroendet för socialtjänsten kan stärkas. Innan vi berättar mer om resultaten från våra undersökningar vill vi ge en kort historisk tillbakablick över framväxten av socialtjänsten samt vilka samtida utmaningar som den idag brottas med. Vi vill också redogöra för vad forskningen hitintills funnit vad gäller förtroendet för socialtjänsten.

1.3.1. Socialtjänstens historiska framväxt

Den tidiga sociala omsorgen växte fram ur kyrkliga och kommunala fattigvårdsstrukturer. Under 1800-talet var fattigvården den dominerande formen för social hjälp. Den byggde på en stark moralisk dimension, där en tydlig skillnad gjordes mellan ”värdiga” och ”ovärdiga” fattiga (Holgersson m.fl., 2008). Med 1847 års fattigvårdsförordning och den reviderade 1871 års förordning markerade statens ökade intresse för att reglera kommunernas ansvar för social omsorg.

I takt med industrialisering och urbanisering i början av 1900-talet blev de traditionella formerna av fattigvård otillräckliga. Nya sociala risker som arbetslöshet, barnfattigdom och bostadsbrist växte fram, vilket krävde bredare lösningar. Detta ledde till en gradvis framväxt av socialpolitiken, där staten tog en mer aktiv roll. Reformer som 1913 års allmänna pensionsförsäkring och 1918 års barnavårdslag kan ses som viktiga milstolpar (Edebalk, 2013).

Efter andra världskriget expanderade välfärdsstaten snabbt och folkhemmets idéer fick genomslag. Under denna period byggdes generella sociala trygghetssystem ut, samtidigt som olika speciallagar reglerade den sociala omsorgen, exempelvis barnavårdslagen och socialhjälpslagen (Meeuwisse & Swärd, 2002). Socialpolitiken kom att präglas av universella lösningar, där syftet var att höja levnadsstandarden för hela befolkningen och inte enbart ge hjälp till de mest utsatta.

Trots denna utveckling präglades socialvården under 1960- och 1970-talen av en splittring mellan olika lagar och myndigheter. Detta uppfattades som problematiskt, och behovet av en mer sammanhållen lagstiftning växte fram. Mot den bakgrunden lade regeringen i proposition 1979/80:1 *Om socialtjänsten* fram förslag om en ny och enhetlig socialtjänstlag. Förslaget byggde i huvudsak på Socialutredningens betänkande *Socialvården. Mål och medel* (SOU 1974:39) samt slutbetänkandet *Socialtjänst och socialförsäkringstillägg: lagar och motiv* (SOU 1977:40). I

propositionen betonades principerna om helhetssyn, frivillighet, normalisering och demokrati. Dessa idéer blev grunden för den första socialtjänstlagen (1980:620) som trädde i kraft 1982 och ersatte tidigare speciallagar. Den nya lagen markerade övergången till en modern socialtjänst.

Socialtjänstlagen (SoL) från 1982 har genomgått många revideringar sedan den trädde i kraft, med syfte att anpassa den till samhällsutvecklingen och stärka rättssäkerheten och kvaliteten. Den reviderade Socialtjänstlagen (2001:453) stärkte rättssäkerheten och tydliggjorde individens rättigheter, samtidigt som socialtjänstens ansvar kvarstod att främja jämlika levnadsvillkor och aktivt stödja utsatta grupper.

Den senaste utredningen om socialtjänsten i Sverige (SOU 2020:47) resulterade i en ny socialtjänstlag som trädde i kraft 1 juli 2025. Reformen beskrivs som den största på över 40 år och innebär ett paradigmskifte i hur socialtjänsten ska arbeta (Prop. 2024/25:89). Den nya socialtjänstlagen (2025:400) innebär en tydlig omställning mot en mer förebyggande, tillgänglig och kunskapsbaserad socialtjänst. Lagen betonar tidiga insatser för att förhindra att problem förvärras samt ger kommunerna möjlighet att erbjuda vissa stödinsatser utan individuell behovsprövning (11 kap. 5 §). Vidare stärks kraven på dokumentation, uppföljning och arbete för jämlika och jämställda levnadsvillkor. En viktig bakgrund till omarbetningen av socialtjänstlagen var att en rad samhällsförutsättningarna förändrats påtagligt sedan den tidigare lagen från 1982. Detta för oss in på frågan om socialtjänstens samtida utmaningar vilket behandlas kort i nästa stycke.

1.3.2. Samtida utmaningar för socialtjänsten

Som påpekats ovan har socialtjänsten haft en nyckelroll i den svenska välfärden men behoven av insatser och verksamhet har skiftat i takt med samhällets utveckling och förändring. I detta avsnitt ger vi exempel på några samtida utmaningar som socialtjänsten står inför och belyser kort hur dessa relaterar till frågan om förtroende.

För det första märks ett antal *strukturella utmaningar* som hänger samman med mer långsiktiga samhällstrender. Hit hör exempelvis en åldrande befolkning som innebär ett växande behov av äldreomsorg och mer sammansatta insatser som ofta kräver nära samarbete med hälso- och sjukvården (Vård- och omsorgsanalys, 2024a). En annan strukturell utmaning är migrationen och urbaniseringen som

förändrar förutsättningarna för integration, boende och arbete. Samtidigt växer skillnaderna i livsvillkor mellan olika grupper i samhället. I vissa områden samlas arbetslöshet, låga skolresultat, ekonomiskt biståndsberoende och lågt valdeltagande, vilket skapar långvariga problem av utanförskap och ojämlikhet (Abdelzadeh & Lundberg, 2022a; 2022b).

Utöver detta möter, för det andra, socialtjänsten nya och svåra *sociala problem*. Frågor som gängkriminalitet, hedersrelaterat våld, våld i nära relationer och missbruk har blivit alltmer framträdande. Forskning har pekat på att dessa kräver både akuta och mer direkt insatser och långsiktiga förebyggande satsningar, särskilt riktade mot barn och unga för att bryta negativa banor i tid (Fazel, m.fl., 2024; Kovalenko, m.fl., 2022; Riksrevisionen, 2024). Här framhålls ofta samverkan med skolan, polisen och civilsamhället som avgörande.

För det tredje kan vi peka på mer *interna organisatoriska utmaningar och behov*, såsom resursförsörjning och välfungerande organisationer. Det råder brist på utbildad personal inom flera områden, särskilt inom äldreomsorgen samt individ- och familjeomsorgen (Socialstyrelsen, 2024). Digitaliseringen öppnar nya möjligheter att erbjuda tillgängliga och effektiva lösningar, men riskerar samtidigt att skapa nya former av exkludering för dem som inte kan ta del av digitala verktyg (Scaramuzzino m.fl., 2024; Hofmann m.fl., 2024). Till detta kommer skillnader mellan kommuner, där demografi och ekonomi gör att förutsättningarna för socialtjänstens arbete varierar kraftigt, vilket leder till ojämlik kvalitet i landet (Vårdanalys, 2016; Vård och omsorgsanalys, 2022).

Vi menar att alla dessa förändringar och utmaningar på olika sätt aktualiserar frågan om förtroende för socialtjänsten. För att människor ska våga söka hjälp, för att förebyggande insatser ska få genomslag och för att socialtjänsten ska kunna fungera som en bärande del av välfärden, krävs att den upplevs som rättssäker, tillgänglig och respektfull. Särskilt i utsatta områden, där socialtjänsten ibland uppfattas mer som kontroll än som stöd, är förtroende och tillit avgörande för att nå fram till barn, unga och familjer i behov av hjälp (Svensson & Ranerup, 2024). Utmaningen handlar därför inte bara om att möta växande behov och alltmer komplexa sociala problem, utan att göra det på ett sätt som stärker medborgarnas förtroende för både socialtjänsten och offentlig sektor i stort.

1.3.3. Forskning om förtroende för socialtjänsten

Trots att ett högt förtroende för socialtjänsten sedan länge har betraktats som en avgörande förutsättning för dess legitimitet, tillgänglighet för medborgarna och dess förmåga att effektivt leverera insatser, har forskningen om socialtjänsten under lång tid varit relativt begränsad (se emellertid Nilsson & Landstedt, 2022; Nilsson, 2025). Detta framstår som en smula förvånande med tanke på socialtjänstens centrala roll i det svenska välfärdssystemet och dess funktion som samhällets yttersta skyddsnät för personer i utsatta livssituationer.

Samtidigt finns en omfattande statsvetenskaplig forskning om förtroende för politiska institutioner som erbjuder mycket relevanta teoretiska perspektiv och analytiska verktyg. I den här rapporten tar vi därför stöd i den statsvetenskapliga forskningen både för att analysera resultaten från våra empiriska undersökningar och för att identifiera möjliga strategier för att stärka förtroendet för socialtjänsten.

Under senare år har behovet av fördjupad kunskap om hur förtroendet för socialtjänsten kan stärkas blivit alltmer påtagligt. Detta hänger bland annat samman med en intensifierad offentlig debatt om socialtjänstens roll och legitimitet. Den senaste tidens debatt har också närt en insikt om att negativa föreställningar och bristande förtroende inte bara kan undergräva verksamhetens förmåga att uppnå sina mål, utan också påverka de professionellas arbetsmiljö, motivation och psykiska välbefinnande (Vård- och omsorgsanalys, 2024b). Därmed har frågan om förtroende gått från att vara ett perifert forskningsintresse till att utgöra ett centralt tema i diskussionen om socialtjänstens långsiktiga hållbarhet.

Vad vet vi då om förtroende för socialtjänsten? Myndigheten för vård- och omsorgsanalys (2024b) har genomfört en nationell undersökning specifikt om socialtjänstens arbete med barn, unga och familjer. Deras enkätresultat visar att 31 procent av de tillfrågade har ett stort förtroende för socialtjänsten. En stor andel av respondenterna uppger dock att de inte vet eller inte vill svara, vilket indikerar att många saknar en tydlig uppfattning om dessa institutioner. Vidare framgår av rapporten att förtroendet för socialtjänsten är avsevärt lägre än för andra institutioner, såsom barnavårdscentralen (BVC), specialiserad hälso- och sjukvård samt förlossningsvården. Samtidigt visar den att även om drygt hälften av respondenterna anser att deras förtroende för socialtjänsten har varit oförändrat de senaste åren, anser 22 procent att det har försämrats. Myndigheten understryker att ett lågt förtroende kan leda till att barn, unga och familjer drar sig för att söka hjälp.

Dessutom visar undersökningen från Vård- och omsorgsanalys (2024b) att kunskapen om socialtjänstens uppdrag är generellt låg i befolkningen. Endast 12 procent av de svarande anser sig ha tillräckligt med kunskap om socialtjänsten för att bedöma hur den fungerar (Vård- och omsorgsanalys, 2024b). Samtidigt uppger ungefär 8 procent att de någon gång har varit i kontakt med socialtjänsten för sin egen eller sitt barns räkning. Att frågan om kunskap om socialtjänsten är viktig understryks av forskning som pekar på att de som har tillräcklig kunskap också tenderar att ha ett större förtroende (Nilsson, 2025; Nilsson & Landstedt, 2022).

I likhet med Myndigheten för vård- och omsorgsanalys visar Kristofer Nilssons avhandling (Nilsson, 2025) att förtroendet för socialtjänsten är lågt, samt att det finns en tydlig skillnad mellan förtroendet för socialtjänstens personal och förtroendet för organisationen som helhet. Resultaten visar att omkring 40 procent av allmänheten i genomsnitt uppger ett högt förtroende för socialsekreterare som yrkesgrupp (Nilsson & Landstedt, 2022; Nilsson, 2025), medan motsvarande siffra för organisationen som helhet endast uppgår till cirka 17 procent (Nilsson, 2025).

Samtidigt visar både rapporten och avhandlingen att förtroende är ojämnt fördelat mellan olika grupper i befolkningen. Låg inkomstnivå, låg utbildningsnivå och att vara släkt med en serviceanvändare är associerat med en låg nivå av förtroende (Nilsson & Landstedt, 2022). Yngre har generellt ett högre förtroende än äldre, och de med eftergymnasial utbildning har större förtroende än de med lägre utbildning (Vård- och omsorgsanalys, 2024b).

Förtroendet för socialtjänsten varierar också beroende på partitillhörighet. Personer som identifierar sig med Sverigedemokraterna eller Moderaterna tenderar i genomsnitt att ha ett lägre förtroende för socialtjänsten än övriga respondenter. Resultaten visar dessutom att graden av kunskap om socialtjänsten hänger samman med förtroendet. Respondenter som anser sig ha tillräcklig kunskap för att bedöma hur verksamheten fungerar tenderar att uppvisa ett högre förtroende (Vård- och omsorgsanalys, 2024b).

Förtroendet för socialtjänsten påverkas således av flera faktorer som rör både organisationens verksamhet och omvärldsrelaterade aspekter. En slutsats som kan dras är att människors uppfattning om socialtjänstens kompetens, öppenhet och begriplighet har betydelse: de som upplever brister inom dessa områden uttrycker lägre förtroende (Vård- och omsorgsanalys, 2024b). Även faktorer som bemötande,

tillgänglighet, resurser och samverkan lyfts fram som viktiga i intervjuer, även om dessa samband inte bekräftas statistiskt. Endast en tredjedel av de tillfrågade anser att socialtjänsten i stor utsträckning tillgodoser barns, ungas och vårdnadshavares behov.

Bland dem som själva haft kontakt uppger cirka 70 procent att de fått det stöd de behövt. Personer med positiva erfarenheter av socialtjänsten har generellt högst förtroende, medan de med negativa erfarenheter har lägst. De utan egen kontakt placerar sig däremellan. Särskilt ungdomar med negativa erfarenheter beskriver låg tillit, ofta kopplat till bemötande, kontinuitet och samverkan. Dessutom framgår att negativa erfarenheter delas oftare än positiva, vilket kan påverka spridningen av bilden av socialtjänsten i samhället.

Även informationskällor spelar roll. Det vanligaste sättet att få information är genom traditionell media och genom personer i det egna nätverket. Förtroendet är lägre bland dem som främst får information från närstående eller sociala medier, men dessa skillnader försvinner när hänsyn tas till partisympati (Vård- och omsorgsanalys, 2024b).

Trots dessa viktiga insikter från tidigare rapporter och studier finns fortfarande betydande kunskapsluckor (Vård- och omsorgsanalys, 2024b). Framför allt saknas kunskap om hur förtroendet för socialtjänsten har utvecklats över tid, både på nationell men framför allt på lokal nivå. Detta beror i hög grad på att det saknas nationella uppföljningar som systematiskt mäter förtroendet för socialtjänsten över längre tidsperioder (Vård- och omsorgsanalys, 2024b).

Dessutom finns få undersökningar som på ett mer kvalitativt sätt försöker identifiera vilka mekanismer som stärker respektive underminerar förtroendet för socialtjänsten. Det är angeläget eftersom sådan kunskap tillsammans kan ge ledtrådar till vilka arbetssätt och åtgärder som i praktiken kan bidra till att stärka förtroendet för socialtjänsten. Vår förhoppning är att den här rapporten ska bidra till att åtminstone delvis fylla den kunskapsluckan.

1.4. Rapportens disposition

Rapporten är uppbyggd i fem delar. Efter denna inledning, där vi redogör för syfte och bakgrund, introduceras i *del två* de teoretiska utgångspunkterna. Här diskuteras begreppet förtroende och relationen mellan institutionellt förtroende och social

tillit, liksom de faktorer som forskningen lyfter fram som särskilt betydelsefulla för att förklara nivåer och variationer av institutionellt förtroende och tillit. Tillsammans ger denna del vägledning kring vilka faktorer och omständigheter som kan främja respektive motverka institutionellt förtroende och social tillit.

I *del tre* presenteras projektets metod, där vi beskriver de olika datakällor och metoder som ligger till grund för rapportens analyser, inklusive enkätundersökningar, intervjuer, nätverksträffar samt statistik från andra etablerade källor.

I *del fyra* redovisas resultaten. Först analyseras förtroendet för socialtjänsten i befolkningen, dess utveckling över tid samt dess samband med social tillit. Sedan fördjupas bilden genom att belysa variationer mellan olika grupper i samhället, exempelvis utifrån socio-demografiska och geografiska skillnader, samt vilken roll som kontakten med socialtjänsten spelar.

I resultatdelens sista avsnitt presenteras resultat från enkätstudien bland personal, liksom från dialoger, nätverksträffar och enskilda intervjuer. Dessa avsnitt ger en inblick i hur medarbetare själva uppfattar förtroendet för socialtjänsten, vilka konsekvenser bristande tillit får i vardagen och vilka strategier som kan stärka relationen till medborgarna.

Del fem omfattar rapportens slutsatser och rekommendationer. I denna avslutande del sammanfattas de viktigaste resultaten, och möjliga vägar framåt diskuteras med fokus på hur socialtjänsten, tillsammans med andra samhällsaktörer, kan arbeta för att stärka allmänhetens förtroende.

2. Teoretiska ansatser

2.1. Om begreppet förtroende

Ett centralt begrepp i denna rapport är förtroende. Men vad menas egentligen med förtroende? Begreppet har, liksom många andra begrepp inom forskningen, definieras på olika sätt inom olika akademiska forskningsfält. I sin grundläggande form kan förtroende beskrivas som en framåtblickande attityd där en individ har vissa förväntningar på en annan individs eller institutions framtida agerande (Rothstein, 2003; Blennberger, 2009; Holmberg & Weibull, 2013; LoCurto & Berg, 2016; Calnan & Rowe, 2006). Det handlar om att tillskriva den andra parten en viss grad av pålitlighet, även i situationer där utgången är osäker och där det ofta saknas fullständig information.

Förtroende är således tätt sammanlänkat med förväntningar om framtida beteende. Det förutsätter inte bara en bedömning av kompetens, utan också av intentioner, det vill säga, tron på att den andra parten kommer att agera i enlighet med ens egna intressen eller i det gemensammas bästa. Detta blir särskilt tydligt i relationen mellan medborgare och samhällsinstitutioner. Förtroende för en samhällsinstitution kan då definieras som en förväntan på att institutionen verkar i medborgarnas intresse och inte missbrukar sin maktposition.

Inom forskningen brukar förtroende vanligtvis delas in i två huvudkategorier: *vertikalt* förtroende och *horisontellt* förtroende. I det följande avsnittet kommer vi att fördjupa oss i båda dessa typer av förtroende, för att tydligare belysa deras innebörd och funktion i samhället. För att underlätta framställningen väljer vi att bortse från de diskussioner och oenigheter som finns inom forskningsfältet när det gäller definitioner, avgränsningar och ursprunget till dessa former av förtroende. Fokus ligger i stället på att ge en övergripande introduktion till respektive kategori, utan att göra anspråk på att vara uttömmande eller täcka in hela det teoretiska fältet. Syftet är snarare att skapa en grundläggande förståelse för begreppen och deras centrala betydelse inom förtroendeforskningen.

2.1.1. Vertikalt förtroende i socialtjänstens arbete

Det vertikala förtroendet syftar i grund och botten på det förtroende som medborgarna hyser för samhällets olika institutioner. Det handlar om relationen mellan individen och överordnade organ som utövar auktoritet och makt. Detta förtroende kan rikta sig mot en rad olika typer av institutioner, exempelvis politiska

institutioner såsom riksdag och regering, rättsväsendet och polisen, religiösa samfund, kungahuset, militären eller ekonomiska institutioner som banker och centralbanker. Det omfattar också förtroende för socialtjänsten och andra välfärdsinstitutioner, såsom hälso-sjukvården och Arbetsförmedlingen.

Varför är det vertikala förtroendet viktigt? I de traditionella studierna om politisk kultur och systemstöd råder det enighet om att långsiktigt stabila och effektiva demokratier kräver att medborgarna stödjer det politiska systemet och deltar i landets regeringsapparat samt gemensamma angelägenheter. Djupgående politiskt missnöje och passivitet anses underminera demokratiska processer och utgöra ett hot mot det politiska systemets legitimitet och överlevnad på lång sikt (Easton, 1965).

Förtroende är särskilt viktigt i relation till socialtjänsten, eftersom verksamheten i stor utsträckning bygger på frivillighet, samtycke och relationer. Till skillnad från andra samhällsaktörer behöver socialtjänsten ofta individens aktiva medverkan för att kunna ge stöd. Utan förtroende riskerar människor att avstå från att söka hjälp, även när de har stora behov, vilket kan få allvarliga konsekvenser både för individen och samhället.

Förtroendet har också direkt betydelse för om människor väljer att agera vid oro för ett barn. Myndigheten för vård- och omsorgsanalys (2024b) visar att personer med lågt förtroende för socialtjänsten är mindre benägna att göra en orosanmälan även om de misstänker att ett barn far illa. På så sätt riskerar bristande förtroende inte bara att fördröja hjälpen till den som själv söker stöd, utan även att barn i utsatthet inte uppmärksammas i tid, vilket kan få allvarliga konsekvenser för deras hälsa, utveckling och trygghet.

En central fråga som uppkommer i relation till diskussionen om vertikalt förtroende är: vad och vilka är det inom det politiska systemet som vi kan ha förtroende för? Forskare har under åren föreslagit en rad olika klassificeringar av människors stöd för det politiska systemet. En av de mer uppmärksammade klassificeringarna kommer från Pippa Norris och hennes kollegor (1999) som gör en konceptuell uppdelning av fem olika komponenter inom det demokratiska systemet vilka illustreras i Figur 1 nedan. Mot varje sådan komponent, som sträcker sig från det mest diffusa till det mest specifika stödet, kan medborgarna rikta sitt stöd eller missnöje.

Den första komponenten, *den politiska samhälligheten*, representerar den mest diffusa typen av stöd och handlar i grund och botten om en känsla av samhörighet och lojalitet gentemot det egna politiska systemet eller nationen. Nästa komponent är de *politiska regimernas principer*, som avser medborgarnas stöd för demokratin som ett normativt ideal och deras acceptans av grundläggande demokratiska värden. Den tredje komponenten, *den politiska regimens effektivitet*, berör medborgarnas bedömning av hur väl det politiska systemet fungerar i praktiken. Den fjärde komponenten, *regimens institutioner*, omfattar attityder gentemot olika institutioner såsom regeringen och parlamentet. Den sista och mest specifika typen av stöd, *politiska aktörer*, omfattar stöd för enskilda auktoriteter och politiker. Denna förfinade modell verkar sammanfattningsvis inkludera ett bredare spektrum av medborgarnas stöd (eller brist därav) jämfört med Eastons ursprungliga typologi.

Figur 1.Det politiska förtroendets olika aspekter

I föreliggande rapport ligger fokus på socialtjänsten som institution och dess övergripande roll i samhället, snarare än på de enskilda tjänstepersonerna som arbetar inom socialförvaltningen eller specifika delar av socialtjänsten. Detta innebär att analysen främst riktas mot de strukturer, regelverk och funktioner som formar socialtjänstens verksamhet, snarare än mot individuella beslutsfattare eller politiska aktörer. Socialtjänsten betraktas här som en så kallad ”regiminstitution”, där vi ämnar undersöka förtroende för den som en central samhällsbärande institution med ansvar för välfärd och social omsorg.

Det är dock viktigt att påpeka att vårt perspektiv inte utesluter en undersökning av förtroendet som medborgaren har till socialtjänstens personal. I vår analys kommer vi därför även att studera förtroendet för de yrkesverksamma inom socialtjänsten, eftersom deras arbete och bemötande är avgörande för hur institutionen uppfattas av allmänheten. Förtroendet för socialtjänsten som organisation kan inte helt frikopplas från förtroendet för dess anställda, då dessa i praktiken är dess ansikte utåt och har en direkt påverkan på människors upplevelser av socialtjänstens insatser. Sammanfattningsvis kommer våra analyser således att innefatta en undersökning av det mer specifika stödet för socialtjänsten, eller bristen därpå.

2.1.2. Horisontellt förtroende (social tillit)

Det horisontella förtroende, hädanefter social tillit, handlar om tilliten mellan människor i samhället. Inom forskningen skiljer man mellan olika former av social tillit. Den första formen är *generell social tillit* (generalized social trust), vilket avser tillit till människor i allmänhet, alltså personer vi inte har någon personlig relation till. Denna form av tillit bygger inte på tidigare erfarenheter av enskilda individer, utan snarare på en allmän föreställning om att de flesta människor går att lita på. Generell social tillit betraktas som en central komponent i fungerande demokratiska samhällen, eftersom den underlättar samarbete, minskar behovet av kontrollmekanismer och bidrar till starkare samhällsinstitutioner.

Utöver den generella tilliten talar forskningen även om *partikulär tillit* (particularized trust), som syftar på tillit till personer inom den egna närkretsen, exempelvis familj och vänner. Denna form av tillit är ofta starkare, men mer begränsad i räckvidd. Ett samhälle där partikulär tillit dominerar kan präglas av starka band *inom* grupper, men också av misstänksamhet gentemot utomstående, vilket kan försvåra integration och öka social fragmentering. Båda formerna av tillit är viktiga, men det är särskilt den generella sociala tilliten som forskningen lyfter fram som avgörande för bred samhällelig samverkan och förtroende för institutioner.

Därtill har inte minst den svenska forskningen lyft fram en tredje form av tillit, nämligen *lokalsamhällestillit* (Trägårdh, m.fl., 2013; Wollebæk m.fl., 2012; Abdelzadeh & Lundberg, 2025). Denna form av tillit avser tilliten mellan människor som kanske inte känner varandra, men som ingår i ett gemensamt lokalsamhälle, till exempel grannar och boende i det egna bostadsområdet. Det handlar alltså inte så mycket om bekantskap mellan människor, utan snarare om rumsliga avgränsningar, individers erfarenheter av sitt lokalsamhälle samt om föreställningar och eventuella fördomar kopplade till den lokala gemenskapen.

2.2. Relationen mellan institutionellt förtroende och social tillit

Relationen mellan institutionellt förtroende och social tillit är av intresse i fråga om förtroendet för socialtjänsten eftersom verksamheten befinner sig i gränslandet mellan statens institutioner och människors vardagsliv. Å ena sidan representerar socialtjänsten staten och dess regelverk. Beslut om insatser och behov utgår från lagstiftning och regelverk och för förtroendet är det angeläget att verksamheten

upplevs som rättssäker, professionell och likvärdig. Samtidigt verkar socialtjänsten inom ramen för kommunalt självstyre, vilket innebär att lokala politiska prioriteringar och resurstilldelningar kan påverka hur tjänsterna organiseras och upplevs av medborgarna. Å andra sidan sker mötet med socialtjänsten ofta i en mänsklig kontext där relationen - och tilliten - mellan socialarbetaren och den enskilde ofta avgör hur stödet tas emot. En central fråga härvidlag är därför hur förtroende och tillit hänger samman och i vilken mån de påverkar varandra och på vilket sätt. Detta är viktigt om vi vill förstå hur förtroendet för socialtjänsten kan stärkas.

Vi har i vår tidigare forskning fört fram fyra perspektiv angående sambandet mellan social tillit och institutionellt förtroende: att institutionellt förtroende påverkar social tillit; att social tillit påverkar institutionellt förtroende; att det finns en ömsesidigt förstärkande relation mellan social och institutionellt förtroende; samt att de inte är relaterade till varandra (Abdelzadeh & Lundberg 2025). I detta avsnitt kommer vi översiktligt att presentera de grundläggande argumenten för varje perspektiv.

2.2.1. Institutionellt förtroende formar social tillit

Enligt det institutionella perspektivet kan den kvalitet som politiska institutioner uppvisar och den politik de driver påverka medborgarnas nivåer av social tillit. Detta resonemang grundar sig på att människors interaktioner med företrädare för lokala institutioner formar och påverkar deras generella tillit till andra individer i samhället (Mishler & Rose, 2001; Rothstein & Uslaner, 2005; Rothstein & Stolle, 2008).

Varför är institutionerna så viktiga? Rothstein och Stolle (2008) betonar att ett antal socio-psykologiska mekanismer ligger till grund för institutionernas påverkan på medborgarnas sociala tillit. Om medborgare i sina interaktioner med tjänstepersoner inom socialförvaltningen, såsom byråkrater inom skolan eller socialtjänsten, upplever att dessa agerar ärligt och opartiskt, så tenderar de att dra slutsatsen att andra i samhället också följer detta mönster. Detta stärker deras tillit till människor i allmänhet. Dessutom, när människor står inför opartiska och effektiva rättsinstitutioner, såsom polisen och domstolarna, känner de sig trygga med att andra individer inte har några incitament att agera ohederligt eller bedrägligt för att uppnå personliga fördelar.

Detta ökade förtroende och trygghet, som de rättsvårdande samhällsinstitutionerna kan skapa har en positiv effekt på människors tillit till människor i allmänhet. Andra offentliga institutioner är emellertid lika viktiga för att upprätthålla förtroendet genom transparent kommunikation, legitim brottsbekämpning och antikorruptionspolitik (Erlingsson & Lundåsen, 2021; Spadaro m.fl., 2020; Berg & Johansson, 2016). Slutligen, om institutionerna är rättvisa och effektiva, blir reglerna tydliga. Då blir det också lättare att hantera dem som fuskar eller agerar i strid med samhällets regler. När människor ser att systemet fungerar på ett rättvist sätt ökar viljan att vara ärlig och samarbeta vilket i sin tur stärker den sociala tilliten.

2.2.2. Social tillit formar institutionellt förtroende

En annan grupp av forskare menar att social tillit inte i första hand skapas av institutioner, utan snarare växer fram underifrån, genom vardagliga interaktioner i lokalsamhället och i informella nätverk. Enligt detta synsätt är det alltså de sociala relationerna människor emellan snarare än formella institutioner, som lägger grunden för den sociala tilliten i samhället (se Putnam, 2000). Det förtroende som byggs upp i dessa lokala sammanhang tenderar sedan att överföras till tilliten till institutioner.

Detta perspektiv lyfter alltså fram betydelsen av spontana möten, vardaglig samverkan och socialt nätverkande i formandet av tillit mellan människor. Tilliten ses inte som enbart ett resultat av formella strukturer och institutioner, utan som något som växer ur det sociala livet och interaktionen i lokalsamhället. I linje med detta resonemang menar exempelvis Knack (2002) att hög generell social tillit kan bidra till att regeringar fungerar bättre, vilket i sin tur stärker människors förtroende för institutioner. På samma sätt argumenterar Uslaner (2002) för att hög nivå av generell tillit leder till lägre nivåer av korruption, vilket sedan är kopplat till ökad institutionellt förtroende.

2.2.3. Ett ömsesidigt samband

Forskning har visat att social tillit och institutionellt förtroende ofta står i ett ömsesidigt förhållande till varandra. I en vetenskaplig studie som vi har genomfört inom ramen för detta projekt kom vi fram till att det finns ett tydligt samband mellan institutionellt förtroende och social tillit till lokalsamhället (Abdelzadeh & Lundberg, 2025). Våra resultat tyder på att detta samband är reciprokt, vilket innebär att institutionellt förtroende och social tillit påverkar varandra ömsesidigt. Högt förtroende till lokala institutioner, såsom äldreomsorgen, arbetsförmedlingen,

hälso- och sjukvården, grundskolan samt förskolan bidrar till att människor utvecklar en starkare social tillit till andra i sitt lokala samhälle. Samtidigt fann vi indikationer på att hög tillit inom det lokala samhället, exempelvis till grannar och de som bor ens bostadsområde, stärker människors förtroende till lokala institutioner på ett mer övergripande plan.

I sammanhanget vill vi emellertid också påpeka att social tillit har visat sig vara relativt stabila attityder. Social tillit betraktas ofta som en central del av individers personlighet, vilken de lär sig under tidig barndom genom socialisation och som förblir relativt stabil genom hela livet (till exempel Abdelzadeh & Lundberg, 2017; Freitag & Bauer, 2016; Mondak m.fl., 2017; Uslaner, 2002; Glanville & Paxton, 2007; Newton m.fl., 2018). Vi vet också att social tillit ofta sträcker sig över flera generationer (Uslaner, 2008) och att den vanligtvis överförs från föräldrar till barn (Oskarsson m.fl., 2012). Dessutom den social tilliten visat sig vara relativt motståndskraftig mot yttre påverkan och betraktas som ”en del av en bestående kultur” (Dinesen, 2013), om än inte helt oföränderlig.

Samtidigt att kan det vara värt att påpeka att institutionellt förtroende inte är något enbart förankrat i historiska erfarenheter och kulturella mönster (Mishler och Rose, 2001; Rothstein och Uslaner, 2005). Snarare är förtroendet dynamiskt och formas bland annat av institutionens faktiska prestationer och medborgarnas direkta erfarenheter. Detta innebär alltså att det finns en möjlighet att stärka förtroendet, även bland grupper som från början hyser skepsis mot myndigheter men att det krävs långsiktighet och uthållighet.

2.3. Fokus på institutionellt förtroende och social tillit

Oavsett hur institutionellt förtroende och social tillit är sammankopplade och påverkar varandra rent empiriskt är dessa två former av tillit centrala i relation till socialtjänsten, vilket vi påpekat ovan (Gilbert, 2021). En hög grad av social tillit kan underlätta socialtjänstens kontakt med medborgarna och skapa trygghet och öppenhet, vilket är centralt för att socialtjänstens arbete ska vara effektivt och stödjande. Den sociala tilliten kan också göra det lättare för de människor som är i behov av socialtjänstens insatser av olika slag att uttrycka sina behov och känslor, vilket i sin tur leder till bättre vård och omsorg. I mötet mellan socialtjänstens personal och medborgarna kan också förtroendet för socialtjänsten som institution stärkas och skapas, särskilt om bemötandet är respektfullt och kontakten upplevs som positiv.

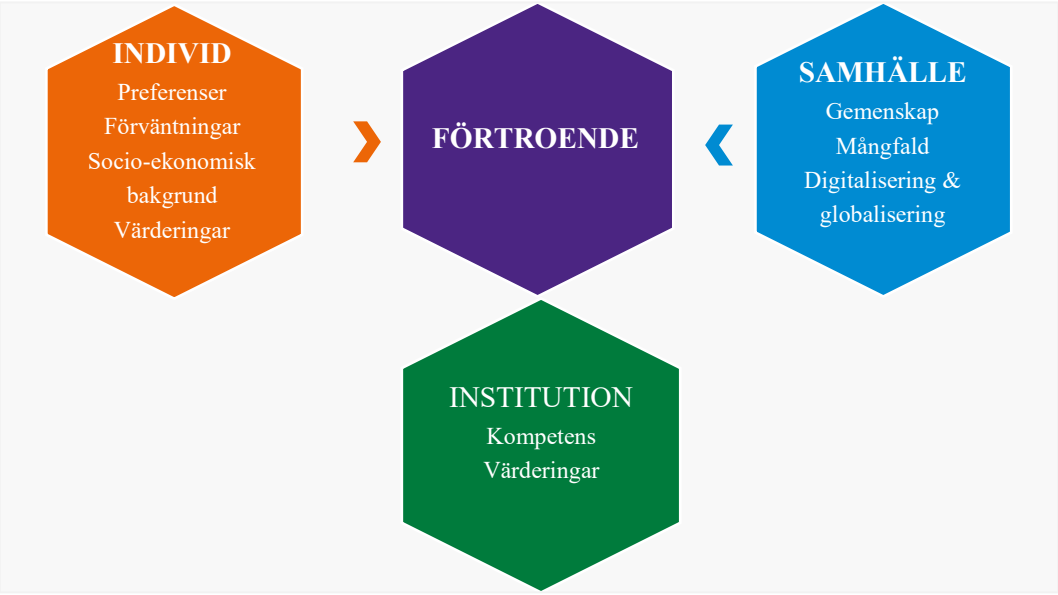
Ett högt förtroende för socialtjänsten som institution kan i sin tur sänka tröskeln för enskilda att söka hjälp i ett tidigt skede. När socialtjänsten uppfattas som rättssäker, professionell och stödjande, ökar sannolikheten att individer vänder sig dit innan deras problem förvärras. Institutionellt förtroende spelar således en central roll i människors benägenhet att använda välfärdstjänster (Gilbert, 2021).

Sammantaget vill vi i denna rapport argumentera för att förtroendeskapande arbete inom socialtjänsten, liksom inom andra sociala välfärdsinstitutioner med direktkontakt med medborgarna, behöver fokusera både på medborgarnas förtroende för socialtjänsten som helhet och på de interpersonella relationerna mellan personal och medborgarna.

2.4. Förtroendes bevekelsegrunder

I detta projekt utgår vi från ett teoretiskt ramverk från *Organisationen för ekonomiskt samarbete och utveckling* (OECD) för att förstå vilka faktorer som påverkar människors attityder gentemot olika samhällsinstitutioner. OECD har inom ramen för det internationella forskningsprojektet Trustlab analyserat vilka faktorer som påverkar människors sociala tillit och institutionella förtroende, särskilt i relation till staten och dess institutioner. Trustlab syftar till att ge en djupare förståelse för hur förtroende byggs upp i samhället, genom att kombinera experimentella metoder med enkätdata. Projektet genomfördes mellan 2016 och 2017 i sex OECD-länder och fokuserar på tre centrala dimensioner som anses påverka individers institutionella förtroende och sociala tillit: individuella egenskaper, institutionella förhållanden och samhälleliga kontexter (OECD, 2018), vilka illustreras i Figur 2 nedan.

Figur 2. OECD:s konceptuella ramverk för tillitens och förtroendets bestämningsfaktorer



Källa: OCED, 2018.

På *individnivå* formas människors tillit och förtroende av flera faktorer. En central del är deras *sociala preferenser*, det vill säga i vilken utsträckning de bryr sig om andras välfärd och är villiga att samarbeta. Tillit påverkas också av individens förväntningar på andras beteende: om man tror att andra människor är ärliga och pålitliga är man mer benägen att lita på dem. Därtill spelar socioekonomiska faktorer, såsom utbildningsnivå, kön, inkomst, yrkesstatus och ålder, en viktig roll. Även religiös tillhörighet och politiska värderingar påverkar graden av tillit, exempelvis genom hur man ser på samhällets organisering, solidaritet och rättvisa.

På *institutionell* nivå påverkas tilliten och förtroendet av hur väl offentliga institutioner fungerar och av vilka värderingar som präglar deras agerande. Människor tenderar att ha högre förtroende för myndigheter som levererar högkvalitativa tjänster, agerar effektivt och behandlar medborgare rättvist och likvärdigt. Faktorer som låg korruption, transparens och möjligheter till medborgarinflytande är särskilt viktiga för att stärka tilliten. Dessutom kan fungerande institutioner även främja tillit mellan människor genom att skapa en känsla av trygghet och rättvisa i samhället. Dessa frågor behandlas mer ingående i nästkommande avsnitt.

Slutligen påverkas den sociala tilliten och det institutionella förtroende av den *samhälleliga kontexten* som människor är en del av. Starka sociala band och civilt engagemang ökar tilliten, både mellan individer och till institutioner.

Däremot kan etnisk mångfald, ojämlikhet och bostadssegregation minska tilliten, särskilt i samhällen med historisk diskriminering. Studier från USA visar till exempel att individer som tillhör historiskt diskriminerade grupper, såsom etniska minoriteter och, i viss mån, kvinnor samt personer som bor i områden präglade av stor etnisk blandning och/eller betydande inkomstskillnader, tenderar att ha lägre tillit till andra människor (Putnam, 2002; Alesina & La Ferrara, 2002). Liknande tendenser har identifierats även i andra länder (Bjørnskov, 2006; Helliwell & Wang, 2010).

Enligt OCED är det dock viktigt att understryka att det i många fall kan vara bostadssegregationen, snarare än mångfalden i sig, som bidrar till den låga mellanmänskliga tilliten (Uslaner, 2012). I linje med detta har vi i våra egna studier visat att det i Sverige finns ett samband mellan ett områdes socioekonomiska förutsättningar och olika former av social tillit och institutionellt förtroende. Både den sociala tilliten och förtroendet för offentliga institutioner ökar successivt med områdets förbättrade socioekonomiska förutsättningar (Abdelzadeh & Lundberg, 2022a).

Inom ramen för den samhälleliga kontexten spelar också attityder till globalisering och digitalisering roll för tilliten och förtroende. Ekonomisk oro och sociala medier som förstärker befintliga åsikter kan till exempel bidra till polarisering och ett minskat förtroende för myndigheter.

2.4.1. Den institutionella kontextens betydelse

Som vi tidigare nämnt utgör den institutionella kontexten en av tre huvuddimensioner som kan påverka individens sociala tillit och förtroende för institutioner (se Tabell 1). I denna rapport har vi valt att lägga särskilt fokus på just den institutionella kontexten, och detta av två skäl. För det första är det framför allt genom denna kanal som socialtjänsten har möjlighet att direkt påverka allmänhetens förtroende. Det är däremot betydligt svårare, och ibland nästan omöjligt, att påverka de individuella och samhälleliga faktorerna. För det andra utgör faktorer inom den institutionella kontexten det analytiska ramverk som vi använder genomgående i rapporten. Detta ramverk ger en tydlig och förenklad bild

av vilka områden som behöver förbättras för att stärka förtroendet för socialtjänsten.

Kompetens och värderingar

Utifrån befintlig förtroendeforskning har *Organisationen för ekonomiskt samarbete och utveckling* (OECD) föreslagit ett omfattande ramverk för hur förtroende kan förstås, mätas och analyseras i relation till offentlig förvaltning och samhällsstyrning (Brezzi m.fl., 2021). Detta ramverk tar sin utgångspunkt i två centrala och kompletterande komponenter. Den första komponenten rör myndigheternas *kompetens och operativa effektivitet.* Det handlar i grunden om huruvida den aktuella myndigheten har tillräcklig kapacitet, sakkunskap och gott omdöme för att kunna fullgöra sitt grunduppdrag på ett tillfredsställande sätt.

Denna huvudkomponent omfattar enligt ramverket två delkomponenter: lyhördhet och pålitlighet. Lyhördhet, det vill säga, förmågan hos en organisation eller institution att uppmärksamma och anpassa sig till förändrade behov och förväntningar från medborgare och andra aktörer. I socialtjänsten innebär det att snabbt kunna identifiera nya sociala problem, ta till sig feedback och justera arbetet i takt med omvärlden. En andra aspekt av kompetens är pålitlighet, vilket handlar om att leverera tjänster konsekvent och förutsägbart över tid. Det handlar också om att minska den osäkerhet som medborgare kan uppleva i kontakt med myndigheter, särskilt vid myndighetsutövning.

Den andra huvudkomponenten är *värderingar,* det vill säga, underliggande avsikter och principer som styr och påverkar hur myndigheten agerar och fattar beslut. Dessa faktorer är centrala för att förstå organisationens etiska kompass och den kultur som präglar dess verksamhet. En central aspekt härvidlag är öppenhet, vilket omfattar hur tillgänglig och begriplig information är, samt i vilken grad medborgare får möjlighet att uttrycka sina åsikter och delta i beslutsfattande.

En annan viktig aspekt är integritet, som avser offentliga institutioners etiska agerande och förmåga att skydda allmänintresset. Det innefattar även frånvaro av korruption och hanteringen av intressekonflikter, till exempel vid övergångar mellan offentlig och privat sektor.

Slutligen omfattar värdekomponenten även *rättvisa*, vilket innebär att alla medborgare ska behandlas likvärdigt, oavsett bakgrund eller bostadsort, samt ges lika tillgång till offentliga tjänster och stöd (Brezzi m.fl., 2021, OECD, 2024).

Studien vilar genomgående på det teoretiska ramverk som presenteras i Tabell 1. Detta ramverk har utgjort grunden för studiens operationalisering; exempelvis har enkätfrågorna till personalen inom socialtjänsten utformats utifrån de delkomponenter som presenteras nedan. Likaså har de semistrukturerade intervjufrågorna tagits fram med utgångspunkt i ramverkets övergripande teman för att säkerställa en röd tråd mellan teori, empiri och analys.

Tabell 1. OECD:s ramverk för att analysera och förstå förtroende

Huvudkomponent	Delkomponent	Beskrivning
Kompetens	Lyhördhet	- Erbjuda effektiva, kvalitativa, prisvärda, snabba och medborgarcentrerade offentliga tjänster som är samordnade över olika nivåer och som tillfredsställer användarna. - Utveckla en innovativ och effektiv offentlig förvaltning som svarar på användarnas behov.
	Pålitlighet	- Förutse behov och bedöma föränderliga utmaningar. - Minimera osäkerhet i den ekonomiska, sociala och politiska sfären. - Engagera sig effektivt i framtidsinriktade politiska beslut och samarbeta med intressenter kring utmaningarna.
Värderingar	Öppenhet	- Tillhandahålla öppen och tillgänglig information så att allmänheten bättre förstår vad institutionen gör. - Konsultera, lyssna på och svara till intressenter, bland annat genom medborgardeltagande och engagemang som leder till konkreta resultat. - Säkerställa lika möjligheter att vara delaktig och delta i representativ demokratiska institutioner.
	Integritet	- Ansluta offentliga institutioner till etiska värderingar, principer och normer för att skydda allmänintresset. - Fatta beslut och använda offentliga resurser på ett etiskt sätt, främja allmänintresset framför privata intressen och motverka korruption. - Säkerställa ansvarsmekanismer mellan offentliga institutioner på alla styrningsnivåer. - Främja en neutral offentlig förvaltning vars värderingar och uppförandestandarder upprätthåller och prioriterar allmänintresset.
	Rättvisa	- Förbättra levnadsvillkoren för alla. - Säkerställa en konsekvent behandling av människor oavsett bakgrund och identitet (t.ex. kön, socioekonomisk status, ras/etnisk tillhörighet).

Källa: Brezzi, m.fl. 2021.

3. Metod

De empiriska underlagen som ligger till grund för denna rapports hämtas från en mångfald av källor. Dessa inkluderar statistik från egna enkätundersökningar och intervjuer, liksom data från etablerade forskningsinstitut och nationella studier. Genom att kombinera dessa datakällor kan vi ge en bred och nyanserad bild av förtroendet för socialtjänsten samt andra relaterade frågor. I det som följer kommer vi beskriva dessa källor lite mer ingående.

3.1. Våra egna enkätundersökningar

3.1.1. Survey 2024

För att undersöka nivåerna av förtroende för socialtjänsten och dess personal deltog vi som forskningspartner i den nationella enkätundersökningen *Survey 2024* genom att bidra med egna enkätfrågor inom ramen för undersökningen. Denna undersökning genomfördes av Surveyinstitutet vid Linnéuniversitetet och är den nionde i en serie sedan 2009 och syftar till att belysa svenskarnas attityder i ett brett spektrum av samhällsfrågor (Hagevi, 2024).

Datainsamlingen genomfördes av Enkätfabriken under perioden oktober 2024 till januari 2025 och riktade sig till ett obundet sannolikhetsurval av 3 000 personer mellan 18 och 85 år bosatta i Sverige. Undersökningen genomfördes som en postenkät med möjlighet till digitalt deltagande via webbenkät. Av de 2 957 personer som utgjorde nettourvalet besvarade 1 225 enkäten, vilket ger en svarsandel på 41,4 procent. Av de svarande var 52 procent kvinnor och 48 procent män. I syfte att öka svarsfrekvensen genomfördes flera påminnelser och deltagarna erbjöds en mindre belöning i form av trisslotter (Hagevi 2024). Undersökningen har genomgått etikprövning och godkänts av Etikprövningsmyndigheten.

3.1.2. PSP-uppföljningen

För att fördjupa förståelsen för hur förtroendet för socialtjänsten skiljer sig mellan individer som bor i olika typer av bostadsområden har vi också nyttjat data från ett befintligt projekt finansierat av Vetenskapsrådet (Dnr 2023-06217-01), den så kallade *PSP-uppföljningen*. Datamaterialet bygger vidare på en longitudinell undersökning (Political Socialization Program) som inleddes bland ungdomar i Örebro 2010 (Amnå et al 2009). Syftet med den ursprungliga studien var att följa ungas politiska socialisation över tid, det vill säga hur deras politiska intresse, kunskap, normer och tillit formas under ungdomsåren och utvecklas in i vuxenlivet.

Genom återkommande mätningar har forskningen kunnat belysa både stabilitet och förändring i ungas demokratiska värderingar och engagemang.

I den ursprungliga studien ingick fem kohorter av ungdomar och unga vuxna (i åldrarna 13, 16, 20, 22 och 26 år). Ungefär 1 000 personer ingick i urvalet för respektive kohort. Den första kohorten, det vill säga den som var 13 år, kom från stadens 13 grundskolor och den andra från tre gymnasieskolor i staden. De tre äldre kohorternas urval hämtades från ett register över samtliga individer i Örebro kommun som var 20, 22 respektive 26 år. Örebro var då en stad som utifrån flertal socioekonomiska parametrar var representativ för Sverige som helhet.

År 2024 genomfördes en uppföljning av samma individer, som då var unga vuxna (27–35 år). I föreliggande rapport används data från samtliga kohorter. Totalt 1 817 personer besvarade frågeblanketten, vilket gav en svarsfrekvens på 27 procent. Denna uppföljning möjliggör unika analyser av hur erfarenheter och attityder från ungdomstiden påverkar senare liv samt hur ungas politiska socialisation fortsätter att prägla deras syn på samhälle och institutioner långt upp i vuxen ålder.

I samband med uppföljningen ställdes även frågor om deltagarnas förtroende för olika välfärdsinstitutioner, däribland socialtjänsten. Genom att kombinera svaren med den rika bakgrundsinformationen från de tidigare mätningarna blir det möjligt att analysera vilka faktorer som bidrar till att förklara ungas tillit till socialtjänsten som vuxna. På så sätt ger materialet inte bara en ögonblicksbild av tillitsnivåerna, utan också en djupare förståelse för hur dessa har formats över tid. I den här rapporten har vi alltså använt PSP-uppföljningen för att öka kunskapen om hur förtroendet för socialtjänsten skiljer sig mellan individer som bor i olika typer av bostadsområden.

3.1.3. Socialtjänstenkäten

För att öka kunskapen om hur socialtjänstens verksamhet uppfattas av dem som arbetar inom den genomförde vi en enkätundersökning bland personal inom olika delar av socialtjänsten. Närmare bestämt var syftet var att undersöka medarbetarnas uppfattningar om socialtjänstens kompetens, värderingar och organisationens förmåga att möta invånarnas behov, samt att fånga deras bild av allmänhetens förtroende för socialtjänsten och vad som kan göras för att stärka detta.

Som noterats har enkätfrågorna i socialtjänstenkäten konstruerats utifrån OECD:s teoretiska ramverk (se Tabell 1), vilket presenterades mer ingående i studiens tidigare avsnitt. Ramverket baseras på befintlig förtroendeforskning och användes i denna studie för att fånga olika aspekter av förtroende inom socialtjänsten. Genom att utgå från detta teoretiska ramverk har enkätfrågorna formulerats på ett sätt som möjliggör systematisk och nyanserad analys av hur förtroende byggs, upprätthålls och upplevs i praktik.

Enkäten distribuerades digitalt till anställda inom socialtjänsten i flera kommuner och omfattade både kvantitativa frågor (med fasta svarsalternativ) och öppna fritextfrågor. Totalt deltog 67 personer i undersökningen (11 män, 56 kvinnor), med en bred representation av yrkesroller inom socialtjänsten. Den största andelen utgjordes av socialsekreterare, där 18 personer (26,9 %) angav den befattningen. Andra vanligt förekommande roller var familjebehandlare (5 personer), verksamhetschef (6 personer), samt olika typer av enhetschefer (sammanlagt 6 personer under olika benämningar). Även funktioner som förvaltningschef, samordnare, fältassistent, utredare och metodstöd fanns representerade.

De 67 personer som deltog i undersökningen hade en mycket varierad erfarenhetsnivå av att arbeta inom socialtjänsten. Erfarenheten sträckte sig från under ett år till över 30 år. Majoriteten av deltagarna hade lång yrkeserfarenhet, vilket tydliggörs av att över hälften (cirka 60 %) hade mer än 10 års erfarenhet inom området.

Tabell 2. Antal deltagande efter kommun och län i enkätundersökningen bland personalen inom socialtjänsten

Kommun	**Antal deltagare**
Borlänge	42
Sandviken	8
Bollnäs	2
Gagnef	3
Rättvik	3
Smedjebacken	3
Hudiksvall	1
Härjedalen	1
Leksand	1
Orsa	1
Ovanåker	1
Östersund	1
Totalt	**67**

3.2. Statistik från andra källor

Utöver våra egna undersökningar har vi använt statistik från andra pålitliga och nationella källor för att stärka våra analyser och slutsatser. En av dessa är den västsvenska *SOM-undersökningen*, som genomförs årligen av SOM-institutet vid Göteborgs universitet sedan 1991. Denna undersökning fokuserar på teman som samhälle, opinion och medier, och syftar till att kartlägga vanor och attityder hos befolkningen i Västsverige. Super-Väst-SOM är en sammanslagen superdatamängd bestående av data från de västsvenska SOM-undersökningarna. Undersökningen skickas ut till ett systematiskt sannolikhetsurval av befolkningen i Västsverige. Urvalsramen innefattar alla svenska och utländska medborgare som har sin primära adress i Västsverige och som är mellan 16 och 85 år. Från och med år 2000 har urvalet för undersökningen varit 6 000 personer. Under de senaste 30 åren har andelen som svarar i Väst-SOM sjunkit från som mest runt 65 procent till cirka 46 procent. Med hjälp av data från Väst-SOM undersöker vi förtroendet för personal inom olika verksamheter över tid, med särskilt fokus på nivåer och trendutveckling, inte minst inom socialtjänsten.

Vi har även använt data från *Tillitsbarometern*, ett projekt vid Marie Cederschiöld högskola som sedan 2006 genomför omfattande studier om social tillit i Sverige. Undersökningarna, som genomförs i samarbete med Statistiska centralbyrån (SCB), syftar till att förstå hur olika förhållanden i lokalsamhället påverkar medborgarnas tillit. Den senaste omgången av Tillitsbarometern genomfördes under hösten och vintern 2020–2021, och en ny omgång genomfördes våren 2024. Avsikten har varit att, med hjälp av sekundära data från denna undersökning, få en bild av den sociala tillitens utveckling över tid och dess variation mellan olika områden.

Tillitsbarometerns population bestod av personer mellan 18 och 84 år som varit folkbokförda i Sverige under de senaste fem åren. För att kunna dra ett urval från populationen skapades en urvalsram som avgränsade, identifierade och möjliggjorde koppling till objekten i populationen. Urvalsramen i undersökningen skapades med hjälp av data från Registret över totalbefolkningen (RTB), 2020-07-31. Antalet personer i urvalsramen var 7 495 703. Urvalet gjordes med ett obundet slumpmässigt urval (OSU). Totalt valdes 41 250 personer ut. Av dessa svarade 13 667 personer på enkäten, vilket motsvarar 34,1 procent efter att personer som inte skulle ingå i urvalet (övertäckning) hade tagits bort.

3.3. Nätverksträffar och enskilda intervjuer

För att ytterligare fånga erfarenheter och perspektiv inifrån socialtjänsten genomfördes nätverksträffar och intervjuer med personal från socialtjänsten från olika kommuner. I den första nätverksträffen (1) deltog åtta medarbetare från Falun och Borlänge, varav några arbetade i olika delar av socialtjänstens verksamheter och några hade chefsfunktioner. Nätverksträffen (1) organiserades i form av fokusgrupper och bestod av tre gruppintervjuer med personal från respektive kommun samt en gemensam gruppintervju. Sammantaget pågick dessa diskussioner i cirka fyra timmar. Personalen rekryterades med hjälp av en kontaktperson inom socialtjänsten, med målet att spegla socialtjänstens olika verksamheter.

Den andra nätverksträffen (2) genomfördes med personal inom socialtjänsten som tidigare deltagit i den enkät som beskrivs i avsnitt 3.1.3. Totalt deltog fyra medarbetare, vilka själva hade angett sitt intresse för en uppföljande intervju i samband med att de besvarade enkäten. Även denna träff organiserades som en fokusgrupp. Nätverksträff två pågick i en timma och genomfördes via Zoom. Utöver nätverksträffarna genomfördes också två enskilda intervjuer med chefer inom socialtjänsten i Falun och Borlänge kommun. Dessa intervjuer varade mellan en och en och en halv timme.

Nätverksträffarna och intervjuerna utgick från ett antal teman och frågor som syftade till att belysa olika dimensioner av förtroende. Frågorna behandlade innebörden av förtroende ur personalens perspektiv, hur förändringar i medborgarnas förtroende uppfattas i det dagliga arbetet samt konsekvenserna av bristande förtroende, både för personalens arbete och för relationen till medborgarna.

Ytterligare ett centralt tema gällde vilka faktorer som bidrar till att bygga respektive underminera förtroende, samt om grupper av medborgare som tenderar att känna större misstro mot socialtjänsten än andra. Avslutningsvis behandlades även vilken roll andra samhällsaktörer, såsom civilsamhälle, näringsliv och beslutsfattare kan spela i att stärka medborgarnas förtroende för socialtjänsten.

Nätverksträffarna och de enskilda intervjuerna spelades in och transkriberades med hjälp av transkriptionsfunktionen i Microsoft Word. Därefter analyserades materialet tematiskt, med utgångspunkt i de frågeområden som låg till grund för

intervjuerna. Precis som i konstruktionen av Socialtjänstenkäten har vi, vid utformningen av intervjufrågorna, utgått från de teoretiska ansatser som beskrivs i tidigare kapitel. Detta gäller både förståelsen av begreppen förtroende och social tillit, samt deras bakomliggande drivkrafter. Vi har dels förlitat oss på den tidigare forskningen om förtroende, och dels på det teoretiska ramverk från OECD som presenterades tidigare (se Tabell 1).

3.4. Analys av undersökningsdata

Analysen i rapporten är huvudsakligen deskriptiv och baseras på frekvenser och korstabeller för att beskriva mönster och skillnader mellan grupper. I vissa fall presenteras även korrelationer mellan variabler. När sådana korrelationer redovisas bygger de på statistiska tester av skillnader mellan grupper eller samband mellan variabler, och i texten lyfter vi främst fram resultat som är statistiskt signifikanta (p <0,05). Detta innebär att de samband som diskuteras i rapporten är testade för att säkerställa att de inte rimligen kan förklaras av slumpen.

3.5. Metoddiskussion

I studien används begreppet socialtjänst som en övergripande term, men det är viktigt att poängtera att deltagarna, både de som vi träffat vid olika nätverksträffar och de som har besvarat Socialtjänstenkäten, representerar olika delar av verksamheten med skilda ansvarsområden och arbetsformer. En del arbetar inom myndighetsutövning mot barn och familjer, vilket innebär att deras arbete ofta kretsar kring beslutsfattande, utredningar och ibland tvångsåtgärder, medan andra verkar inom öppenvård och förebyggande insatser för vuxna och familjer, där fokus ligger på rådgivning, stöd och förebyggande åtgärder. Dessa skillnader påverkar sannolikt resultaten, eftersom erfarenheter, prioriteringar och perspektiv kan skilja sig beroende på om deltagarna hanterar ärenden med rättsliga konsekvenser eller arbetar med frivilligt stöd.

Därtill varierar deltagarnas yrkesroller och erfarenhetsnivå, från socialsekreterare och familjebehandlare till enhetschefer och metodstöd, vilket ytterligare påverkar hur socialtjänstens arbete uppfattas och beskrivs. Denna variation har samtidigt gett studien en bredare och mer nyanserad bild av socialtjänsten, och många av de utmaningar som deltagarna lyfte fram återkom över flera verksamhetsområden, vilket stärker studiens resultat och trovärdighet.

Slutligen är det viktigt att notera att svarsfrekvensen i såväl våra egna undersökningar (*Survey 2024* och *PSP-uppföljningen*) som i de sekundära statistikkällorna (*SOM-undersökningen* och *Tillitsbarometern*) är relativt låg, vilket innebär att resultaten bör tolkas med viss försiktighet. Det finns en risk för bortfallsbias, vilket innebär att de som valt att besvara enkäterna inte nödvändigtvis är representativa för hela målgruppen. Detta kan påverka tillförlitligheten i de slutsatser som dras om förtroendet för socialtjänsten. Exempelvis kan personer med starka åsikter – såväl positiva som negativa – vara överrepresenterade, medan andra grupper i mindre utsträckning kommer till tals. Sammantaget kan detta innebära att resultaten ger en något snedvriden bild av det faktiska förtroendet.

4. Resultat

Syftet med föreliggande kapitel är att, med hjälp av olika datakällor och undersökningar, ge en bild av hur förtroendet för socialtjänsten och dess personal ser ut. Fokus ligger också på att, där det finns data tillgängligt, visa hur förtroendet för socialtjänsten ser ut i relation till andra yrkesgrupper och över tid. Dessutom kommer vi även att undersöka nivåerna och utvecklingen av social tillit, men också dess relation till förtroende för socialtjänsten och dess personal.

4.1. Hur ser omfattningen av förtroendet för socialtjänsten och dess personal ut i Sverige idag och hur har den utvecklats över tid?

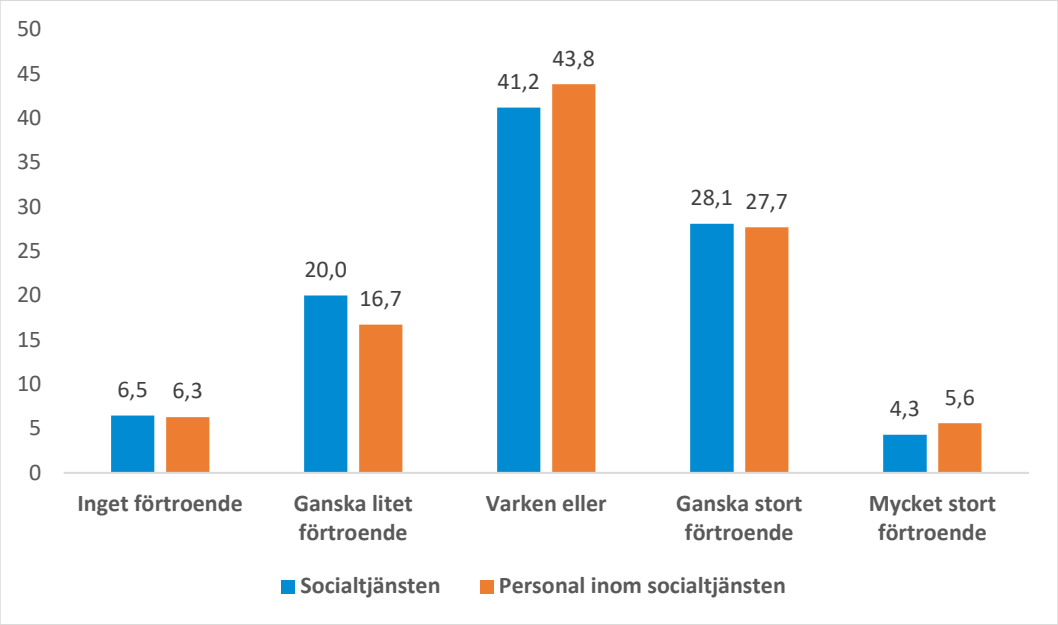
I Sverige har vi inte haft någon nationell återkommande undersökning kring förtroende för socialtjänsten eller dess personal. Genom vårt deltagande som forskningspartner i den nationella enkätundersökningen Survey 2024 har vi emellertid undersökt förtroendet för socialtjänsten och dess personal, baserat på ett nationellt representativt urval av befolkningen. Undersökningen är därmed en av få som systematiskt kartlägger förtroendet för socialtjänsten på nationell nivå.

Delar av resultaten presenteras i Figur 3 och visar fördelningen av allmänhetens förtroende för socialtjänsten och dess personal. Som framgår tydligt av figuren uttrycker den största andelen av respondenterna en neutral hållning, det vill säga varken förtroende eller misstro för socialtjänsten (41,2 %). Den andra största andelen (28,1 %) har ganska stort förtroende för socialtjänsten, medan mycket få (4,3 %) uttrycker ett mycket stort förtroende. Sammanlagt har således 32,4 % förtroende för socialtjänsten. En relativt liten andel har inget eller ganska litet förtroende (6,5 % respektive 20,0 %). Denna fördelning antyder en blandad syn på socialtjänstens arbete, där många inte har en stark åsikt i vare sig positiv eller negativ riktning.

Resultaten från Survey 2024 visar att förtroendet för personalen inom socialtjänsten också är blandat. Som framgår av Figur 3, uppger 33,3 % av de svarande att de har ganska stort (27,7 %) eller mycket stort (5,6 %) förtroende. Samtidigt anger 23 % att de har ganska litet (16,7 %) eller inget förtroende alls (6,3 %). Den största andelen, 43,8 %, är neutrala och svarar ”varken eller”. Detta, i likhet med förtroende för socialtjänsten, kan tyda på att många inte har en tydligt formad uppfattning om

socialtjänstens arbete, vilket kan bero på begränsad erfarenhet eller kunskap om verksamheten.

Figur 3.Förtroende för socialtjänsten och dess personal, 2024



Källa: Survey 2024.

Resultat från PSP-uppföljningen, som genomförts bland en yngre population (Medelålder:37 år), visar att en majoritet, 68 procent av de svarande, uppger att de har mycket eller ganska stort förtroende för socialtjänsten. Detta tyder på en relativt hög tilltro till socialtjänstens verksamhet inom den unga befolkningen. Det är viktigt att betona att resultaten inte bygger på ett urval hämtat från en nationell representativ befolkning av unga i Sverige. I stället baseras analysen på data från en longitudinell studie genomförd i en specifik stad, där vi har följt samma grupp unga över tid och återigen samlat in uppgifter 14 år senare. Detta kan vara en av förklaringarna till deras högre nivåer av förtroende för socialtjänsten.

Våra resultat visar dessutom att det finns en stark relation mellan förtroendet för socialtjänsten och förtroendet för dess personal. Tabell 3 visar att personer med stort förtroende för socialtjänsten också tenderar att ha stort förtroende för personalen som helhet. Exempelvis har 90,6 procent av dem som uttrycker ganska eller mycket stort förtroende för socialtjänsten även stort förtroende för personalen, medan 79,7 procent av dem som har lågt förtroende för socialtjänsten också har lågt förtroende för dess personal.

Tabell 3. Relationen mellan förtroende för socialtjänsten och dess personal

		Förtroende för socialtjänsten		
		Inget/ganska litet	Varken eller	Ganska/mycket stort
Förtroende för personalen	Inget/ganska litet	79,7%	4,3%	0,5%
	Varken eller	15,1%	89,6%	8,9%
	Ganska/mycket stort	5,1%	6,0%	90,6%
Totalt		100,0%	100,0%	100,0%

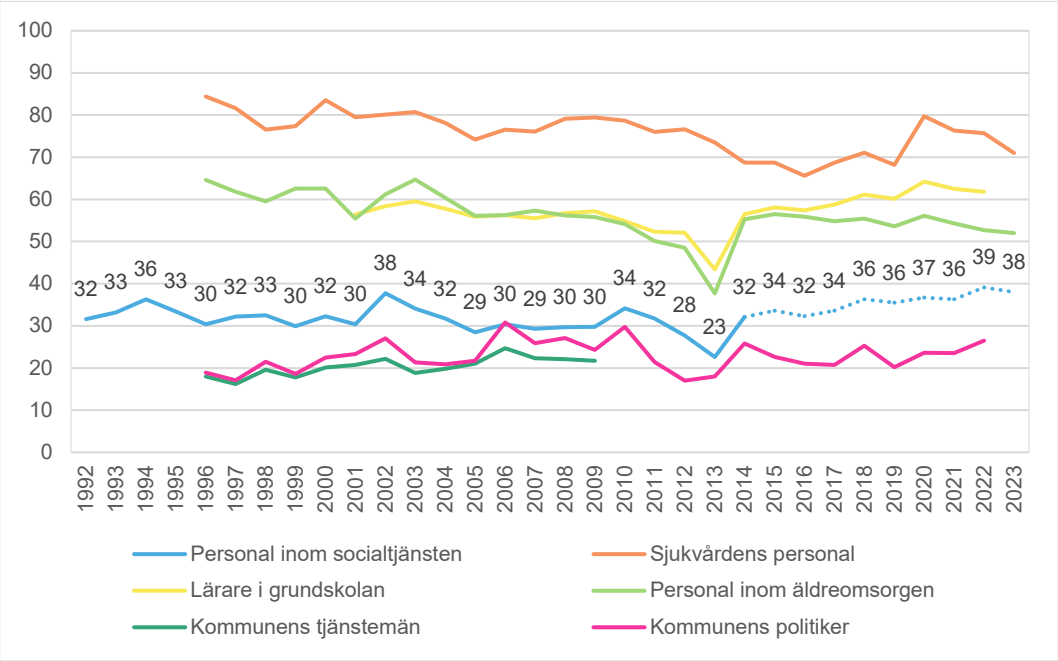
Källa: Survey 2024.

4.1.1. Stabil, men relativt lågt förtroende för personalen över tid

Vid sidan av förtroendet för socialtjänsten som institution har vi också undersökt hur andelen personer med ganska eller mycket stort förtroende för olika yrkesgrupper inom kommunal verksamhet har förändrats från 1992 till 2022. Resultaten som presenteras i Figur 4 visar att sjukvårdspersonal och lärare i grundskolan generellt har haft det högsta förtroendet under hela perioden, även om det har förekommit vissa variationer över tid. Sjukvårdspersonalen upplevde en nedgång i förtroendet från 1990-talet till mitten av 2010-talet men har därefter återhämtat sig något. Grundskollärarna hade en relativt stabil nivå men såg en tydlig minskning runt 2010, för att därefter återgå till en stigande trend. Personal inom äldreomsorgen hade ett relativt högt förtroende under 1990-talet men upplevde en markant minskning 2013, följt av en viss återhämtning. Kommunens tjänstemän och politiker har generellt haft det lägsta förtroendet, där politikerna särskilt utmärker sig med en låg och instabil trend över tid.

När det gäller personal inom socialtjänsten har deras förtroendenivå varit relativt stabil men på en lägre nivå än exempelvis sjukvårdspersonal och lärare. De har haft en viss ökning i förtroendet under de senaste åren. I den senaste allmänt tillgängliga undersökningen från SOM-institutet uppger 38 procent att de har mycket stort eller ganska stort förtroende för hur personalen inom socialtjänsten sköter sitt arbete. Drygt 30 procent uppger att de har varken stort eller litet förtroende, och nära 16 procent säger att de saknar uppfattning. Jämfört med andra samhällssektorer är förtroendet för personal inom socialtjänsten lägre än för sjukvårds- och skolpersonal, men det överstiger fortfarande förtroendet för kommunpolitiker.

Figur 4. Andelen som har mycket eller ganska stort förtroende för personal inom olika verksamheter.



Källa: Västsvenska SOM-undersökningen, trender 1992–2022.

Not: Frågan om socialtjänstens personal ändrades 2014 från ”socialarbetare” till ”personal inom socialtjänsten”

Sammantaget visar resultaten i Figur 4 att det finns tydliga och betydande skillnader i allmänhetens förtroende för olika yrkesgrupper inom offentlig sektor. Yrkesgrupper med direktkontakt med medborgarna, såsom personal inom vård och skola, åtnjuter generellt ett högre förtroende. Personal inom socialtjänsten hamnar i ett mellanskikt: förtroendet för dem är lägre än för vård- och skolpersonal, men högre än för administrativa tjänstemän och kommunpolitiker.

Detta tyder på att graden av direkt och positiv kontakt med allmänheten kan spela en roll för hur förtroende formas, samtidigt som socialtjänstens ofta komplexa och känsliga uppdrag kan påverka förtroendet på ett särskilt sätt. Därtill uttrycker en betydande andel av allmänheten varken förtroende eller misstro, eller har ingen uppfattning alls om dessa yrkesgrupper, vilket tyder på att många saknar en tydlig uppfattning om socialtjänstens arbete och andra yrkesgrupper inom offentlig sektor.

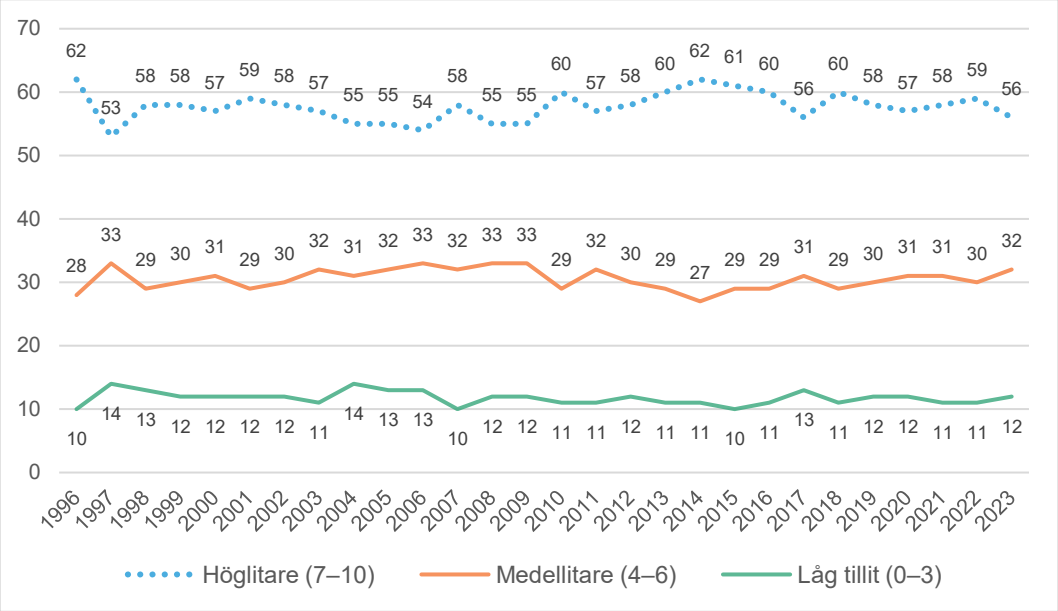
4.1.2. Hög, stabil social tillit, men med betydande variationer

I denna rapport tar vi också en titt på den sociala tillitens utveckling över tid. I de nationella SOM-undersökningarna mäts social tillit med en elvagradig skala från 0 till 10, där 0 innebär att man anser att människor i allmänhet inte går att lita på, och

10 att de går att lita på. Enkätfrågan lyder: ”*Enligt din mening, i vilken utsträckning går det att lita på människor i allmänhet?*”

I denna rapport utgår vi från Bo Rothsteins (1997) klassificering, där de svarande delas in i tre grupper: Låglitare (0–3), Medellitare (4–6) och Höglitare (7–10). Som framgår av Figur 5 är höglitare den största gruppen, vilket innebär att en majoritet av den svenska befolkningen har en hög grad av tillit till människor i allmänhet. Över tid har nivån varit relativt stabil, men med vissa fluktuationer. Den senaste utvecklingen visar en svag minskning av andelen höglitare, samtidigt som medellitare ökar något. Sammantaget bekräftar dessa resultat, men också resultat från Tillitsbarometern (2020), att den genomsnittliga nivån av social tillit i Sverige är fortsatt hög och i stort sett stabil över tid.

Figur 5. Den social tillitens utveckling över tid.



Källa: Den nationella SOM-undersökningen 1996–2023.

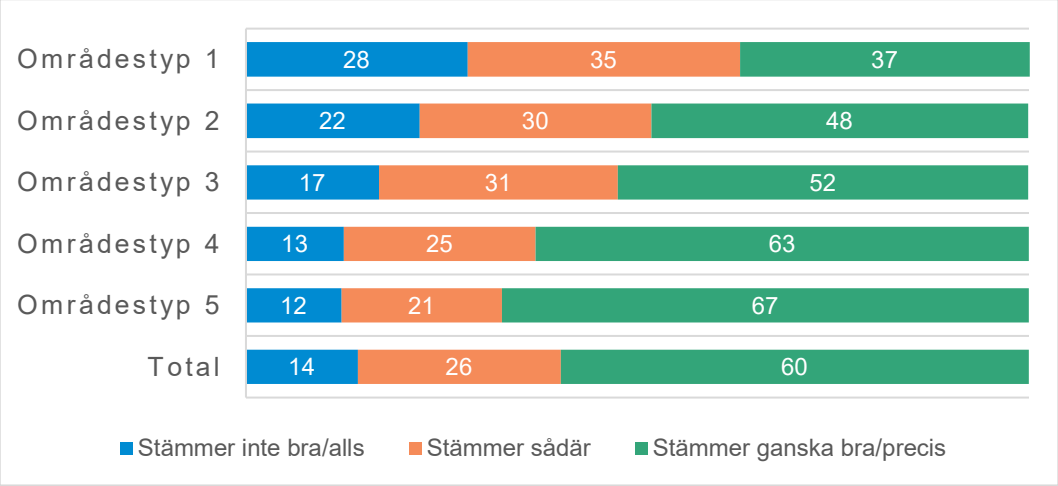
Att den sociala tilliten är hög och relativ stabil över tid betyder däremot inte att det inte finns variationer och skillnader i befolkning avseende deras tillit till människor i allmänhet. Studier visar att det finns tydliga skillnader i social tillit mellan olika grupper i samhället. En avgörande faktor är socioekonomisk status, där personer med högre utbildning och inkomst generellt uppvisar en högre grad av social tillit till andra människor. Ålder är en annan viktig aspekt. Äldre individer tenderar att ha större tillit jämfört med yngre generationer. Vidare finns det skillnader kopplade till etnisk bakgrund och födelseland, där personer födda i Sverige ofta har högre

tillit än de som är födda utanför landet. Könsskillnader är däremot mindre tydliga, även om vissa studier antyder att män och kvinnor kan uttrycka sin tillit på olika sätt (Rothstein & Holmberg, 2022).

Därtill finns det också rumsliga variationer i den sociala tilliten. Siffror från undersökningen Tillitsbarometern visar att tillitsnivåerna varierar såväl mellan som inom olika kommuner i Sverige. Exempelvis visar siffrorna från undersökningen att andelen personer med hög tillit är över 75 procent på Södermalm i Stockholm, medan den i Limhamn-Bunkeflo (Malmö) ligger på drygt 58 procent. I Rågsved (Stockholm) sjunker siffran till 31 procent, och i Rosengård (Malmö) är den så låg som strax över 23 procent (Tillitsbarometern, 2021).

Dessutom visar våra egna data från PSP-uppföljningen att det finns betydande variationer mellan respondenter boende i områden med olika socioekonomiska förutsättningar. Som framgår av Figur 6 ökar andelen som instämmer i påståendet ”att de flesta människor går att lita på” tydligt i takt med områdets socioekonomiska förutsättningar. I områden med stora socioekonomiska utmaningar (Områdestyp 1) är denna andel 37 %, medan den i områden med mycket goda socioekonomiska förutsättningar (Områdestyp 5) är betydligt högre, 67 %. Detta mönster bekräftar sambandet mellan socioekonomiska förutsättningar och upplevd tillit i samhället.

Figur 6. Andel som instämmer eller inte instämmer i påståendet att de flesta människor går att lita på.



Källa: PSP- uppföljningen.

Sammanfattningsvis visar resultaten att social tillit inte är jämnt fördelad i befolkningen, utan varierar beroende på sociodemografiska, sociala, ekonomiska och geografiska faktorer. Det finns med andra ord en systematisk variation i tillit,

även om den aggregerade tillitsnivån i befolkningen är hög och stabil, både över tid och vid internationella jämförelser.

4.2. Hur samspelar institutionellt förtroende med social tillit?

Hittills har fokus legat på att undersöka social tillit och förtroende för socialtjänsten som två separata fenomen, vilket har gett oss en förståelse för hur de enskilt har utvecklats över tid och de varierar mellan olika områden. I detta avsnitt kommer vi att undersöka hur dessa två faktorer förhåller sig till varandra. Det bör dock påpekas att dessa analyser, till skillnad från vad som diskuterades under 4.2, inte säger något om det kausala sambandet mellan de två variablerna.

Resultaten från Survey 2024 visar att det finns ett positivt samband mellan social tillit och förtroende för socialtjänsten. Den observerade korrelationen är 0,28, vilket tyder på att personer som uppger högre nivåer av tillit till andra människor också tenderar att ha större förtroende för socialtjänsten. Detta ligger i linje med tidigare forskning som pekar på att social tillit kan förstärka individers förtroende för offentliga institutioner, särskilt sådana som bygger på mellanmänsklig kontakt och stöd. Korrelationen är inte stark, men den är tydlig nog att indikera en meningsfull relation mellan dessa två faktorer.

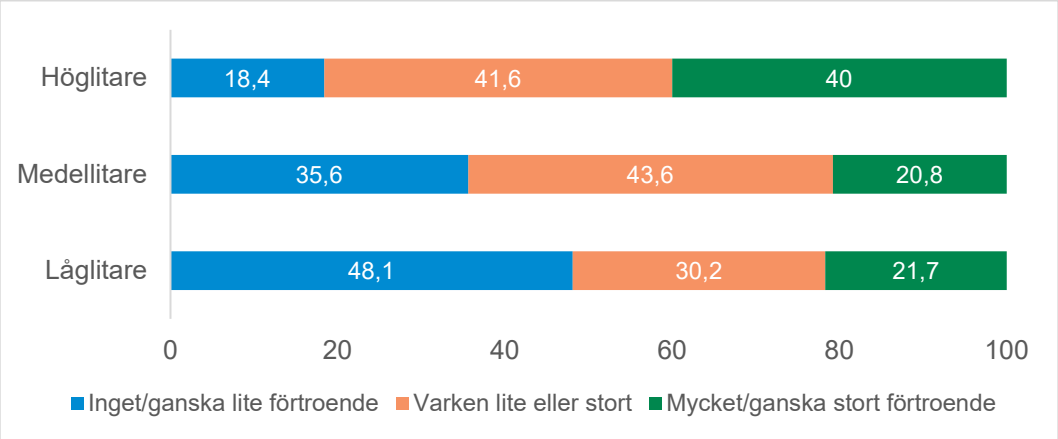
Även resultatet från vår PSP-uppföljningen, som genomförts bland en ung population, visar att det finns en positiv korrelation på 0,34 mellan förtroendet för socialtjänsten och tilliten till människor i allmänhet. Detta innebär att unga personer som har hög tillit till andra människor också tenderar att ha större förtroende för socialtjänsten, och vice versa.

Ett annat sätt att fördjupa analysen av sambandet mellan social tillit och förtroende för socialtjänsten är att gå bortom korrelationsmåttet och i stället studera hur förtroendet varierar mellan grupper med olika nivåer av social tillit. Genom att jämföra de faktiska procentandelarna kan vi få en mer konkret bild av hur dessa två variabler hänger samman i praktiken. Resultaten från dessa analyser är presenterade i Figur 7.

Figur 7 visar tydliga skillnader i förtroendet för socialtjänsten beroende på individens nivå av social tillit. Bland personer med låg social tillit uppger nästan hälften (48,1 %) att de har inget eller ganska lite förtroende för socialtjänsten. I

denna grupp är det endast 21,7 % som har mycket eller ganska stort förtroende. För personer med hög social tillit är bilden omvänd jämfört med *låglitarna*. Här uppger hela 40 % att de har mycket eller ganska stort förtroende, medan endast 18,4 % har lågt förtroende för socialtjänsten. Sammantaget tyder resultaten på ett tydligt mönster: ju högre social tillit en person har, desto större är sannolikheten att hen också hyser förtroende för socialtjänsten.

Figur 7. Relationen mellan social tillit och förtroende för socialtjänsten



Källa: Survey 2024.

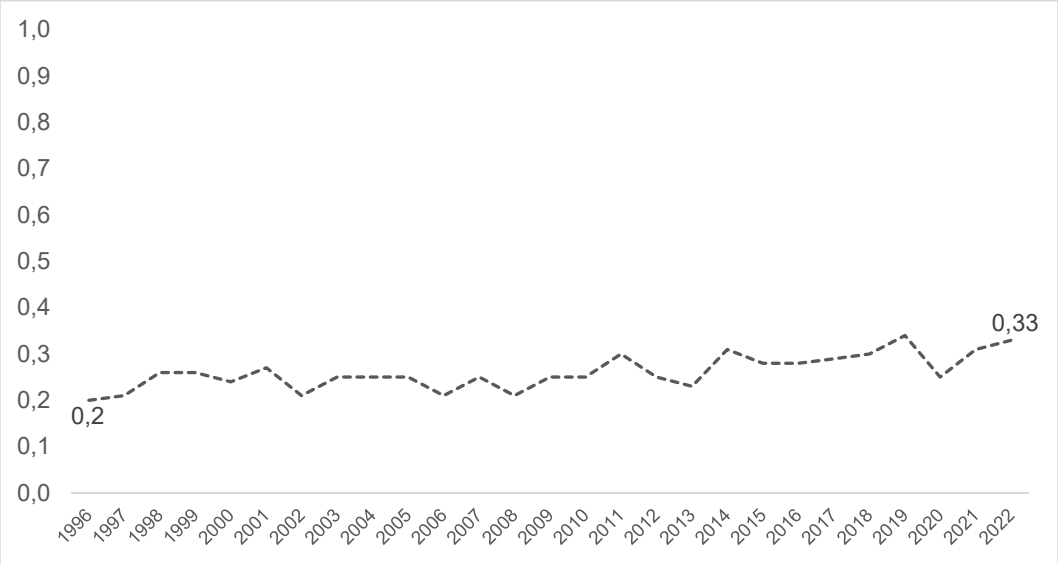
4.2.1. Låg, stabil koppling mellan tillit och förtroende för personalen

Med hjälp av SOM-data undersökte vi även hur korrelationen mellan förtroendet för *personal inom socialtjänsten* och *social tillit* har utvecklats under perioden 1996–2022. Resultaten presenteras i Figur 8 och visar att korrelationen ligger genomgående på en relativt låg nivå, mellan 0,20 och 0,34. Trots detta är sambandet statistiskt säkerställt, vilket innebär att det finns en viss relation mellan dessa två variabler, även om kopplingen är svag. Den positiva korrelationen innebär att när tilliten till andra människor i samhället ökar, tenderar även förtroendet för socialtjänstens personal att öka, och vice versa.

Detta tyder på att allmänhetens syn på socialtjänstens arbete delvis hänger ihop med en bredare känsla av tillit i samhället. Samtidigt visar den relativt låga korrelationsnivån att andra faktorer sannolikt har också betydelse för hur socialtjänstens personal uppfattas. Det kan exempelvis handla om mediebilden av socialtjänsten, egna eller närståendes erfarenheter av socialtjänstens insatser samt politiska attityder till välfärdsstaten och offentliga institutioner. I det kommande

kapitlet kommer vi ta en närmare titt på ett antal faktorer som kan tänkas spela en roll för människors förtroende för socialtjänsten.

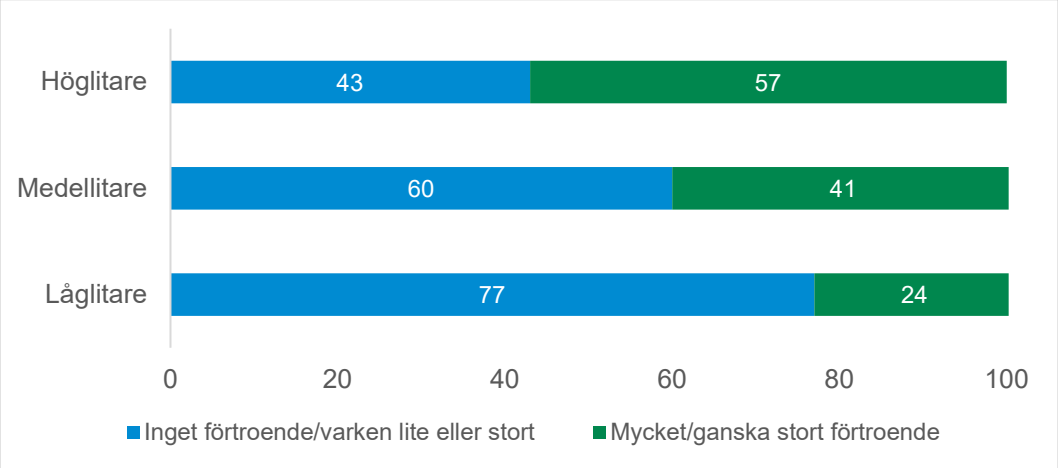
Figur 8. Korrelationer mellan social tillit och förtroende för personal inom socialtjänsten över tid



Källa: Västsvenska SOM-undersökningen, trender 1992–2022.

För att ytterligare fördjupa analysen av sambandet mellan social tillit och förtroendet för personalen inom socialtjänsten har vi granskat hur förtroendet fördelar sig mellan grupper med olika grad av social tillit. Figur 9 visar att bland personer med hög social tillit har en majoritet, 57 %, ett mycket eller ganska stort förtroende för personalen, medan 43 % har lågt eller neutralt förtroende. Sammantaget visar figuren att det finns ett tydligt samband mellan social tillit och förtroendet för socialtjänsten. Personer med högre generell tillit tenderar att ha ett större förtroende för socialtjänstens personal än de med låg social tillit.

Figur 9.Relationen mellan social tillit och förtroende för personal inom socialtjänsten



Källa: Västsvenska SOM-undersökningen, trender 1992–2022.

4.3. Hur varierar förtroendet för socialtjänsten mellan olika grupper i befolkningen?

I föregående kapitel presenterades förtroendet för socialtjänsten och dess personal, utvecklingen av den sociala tilliten samt relationen mellan dessa på en mer aggregerad nivå. Syftet med detta kapitel är därför att fördjupa analysen genom att undersöka hur förtroendet för socialtjänsten varierar utifrån olika socio-demografiska variabler, såsom kön, ålder, utbildningsnivå och liknande.

4.3.1. Socio-demografiska skillnader

Tabell 4 visar variationen i förtroendet för socialtjänsten utifrån olika bakgrundsfaktorer. När det gäller ålder visar resultaten att de yngsta respondenterna, det vill säga de mellan 18 och 29 år, har lägst förtroende för socialtjänsten jämfört med övriga åldersgrupper. Denna skillnad är dock statistiskt signifikant endast i jämförelse med åldersgruppen 30–39 år.

Det framkommer däremot inga tydliga skillnader i förtroendet för socialtjänsten mellan kvinnor och män eller mellan personer födda i Sverige respektive utomlands. Inte heller civilstånd eller bostadsort uppvisar några statistiskt signifikanta skillnader i förtroendenivå.

Däremot finns en tydlig koppling mellan utbildningsnivå och förtroende. Personer med hög utbildning har i högre utsträckning förtroende för socialtjänsten jämfört

med dem med låg eller medelhög utbildning. Bland de med hög utbildning uppger över 42 procent att de har ganska stort eller mycket stort förtroende för socialtjänsten. Motsvarande andelar bland personer med låg och medelhög utbildning är 20 respektive 26 procent.

Sammanfattningsvis visar resultaten att det främst är ålder och utbildningsnivå som har ett samband med förtroendet för socialtjänsten. Det är i grunden positivt att förtroendet inte systematiskt skiljer sig åt mellan grupper baserat på flera av de undersökta bakgrundsfaktorerna, såsom kön, födelseland, civilstånd och bostadsort. Detta tyder på en relativt jämn fördelning av förtroendet till socialtjänsten i befolkningen som helhet.

Tabell 4. Förtroende för socialtjänsten utifrån olika bakgrundsfaktorer

	Ganska lite/inget förtroende	Varken eller	Ganska stort/mycket stort förtroende
Ålder			
18–29	36,8	40,4	22,8
30–49	27,2	33,1	39,6
50–64	26,5	38,1	35,4
65–85	23,2	49,5	27,3
Kön			
Kvinna	25,8	39,7	34,5
Man	27,2	42,8	30
Utbildning			
Låg utbildning	37,1	42,8	20,1
Medel utbildning	28,3	45,6	26,1
Hög utbildning	21,7	36,2	42,1
Födelseland			
Född i Sverige	25,9	41,1	33,1
Född utanför Sverige	29,2	40,6	30,2
Civilstånd			
Ensamstående	27,1	40,2	32,4
Sambo	27,7	39,5	32,3
Gift	25,3	40,4	34,3
Änka/änkling	26,5	47,0	26,5
Bostadsort			
Ren landsbygd	25,5	45	29,5
Mindre tätort	23,6	42,8	33,6
Stad eller större tätort	29,7	38,7	31,6

Storstad	26,1	35,2	38,7

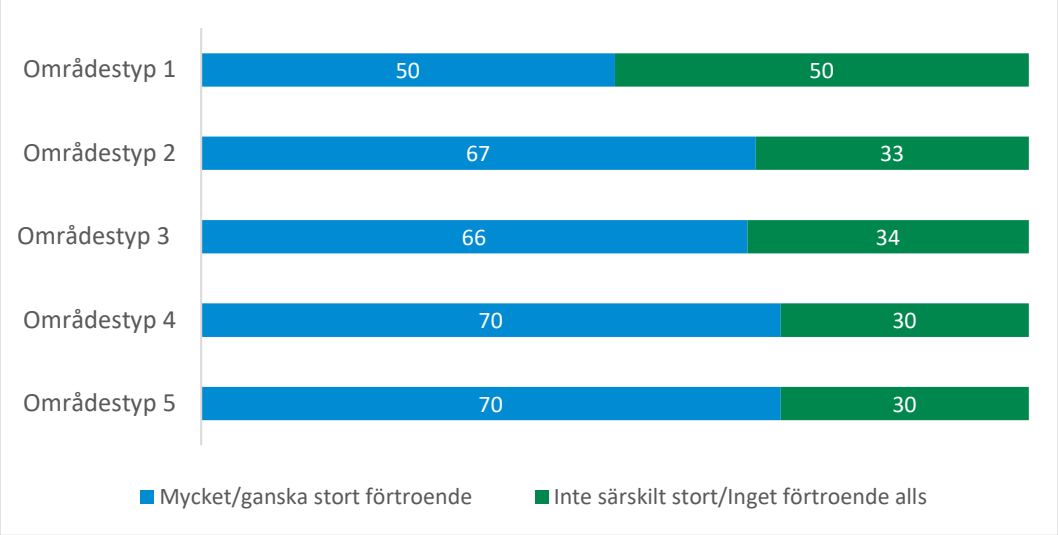
Not: Utbildningsnivå har delats in i tre kategorier: Låg utbildning omfattar ej fullgjord grundskola samt grundskola eller motsvarande obligatorisk skola. Medel utbildning inkluderar gymnasiestudier (med eller utan examen), folkhögskola samt eftergymnasial utbildning som ej är högskola. Hög utbildning avser studier vid högskola/universitet, examen från högskola/universitet samt examen från forskarutbildning.

4.3.2. Geografiska skillnader

Vi ser dock att förtroendet för socialtjänsten varierar påtagligt mellan olika områdestyper. Resultaten i Figur 10 visar att förtroendet tenderar att öka i takt med förbättrade socioekonomiska förhållanden. I områdestyp 1, som omfattar bostadsområden med betydande socioekonomiska utmaningar, är förtroendet lägst: endast 50 procent av de svarande uppger att de har ett mycket eller ganska stort förtroende för socialtjänsten, medan lika stor andel (50 procent) anger att de har litet eller inget förtroende alls.

I den andra änden av skalan, områdestyperna 4 och 5, som kännetecknas av goda respektive mycket goda socioekonomiska förutsättningar, är förtroendet betydligt högre. Här uppger cirka 70 procent att de har ett mycket eller ganska stort förtroende för socialtjänsten.

Figur 10. Förtroendet för socialtjänsten efter områdestyp

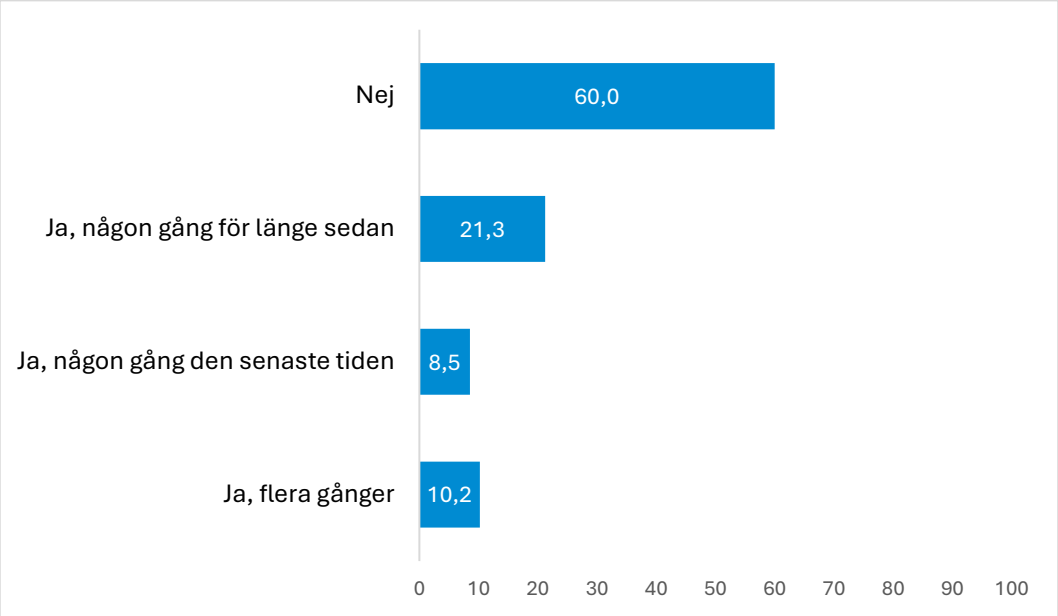


Källa: PSP-uppföljningen, 2024.

4.3.3. Kontakt är ingen garanti för förtroende

I ett nästa steg undersökte vi om människors erfarenhet av socialtjänsten är kopplad till deras förtroende för institutionen. I den nationella undersökningen, *Survey 2024*, fick respondenterna ta ställning till följande fråga: *”Har du eller någon nära anhörig haft kontakt med socialtjänsten?”* Exakt 40 procent uppgav att de själva, eller någon nära anhörig, vid något tillfälle eller vid upprepade tillfällen har haft kontakt med socialtjänsten. Som framgår av Figur 11 har dock drygt 21 procent haft denna kontakt ”någon gång för länge sedan”, vilket antyder att en betydande del av erfarenheterna ligger längre tillbaka i tiden. Detta kan i sin tur innebära att uppfattningar och attityder till socialtjänsten i viss utsträckning grundar sig på tidigare erfarenheter snarare än på mer aktuella kontakter.

Figur 11. Har du eller någon nära anhörig haft kontakt med socialtjänsten?



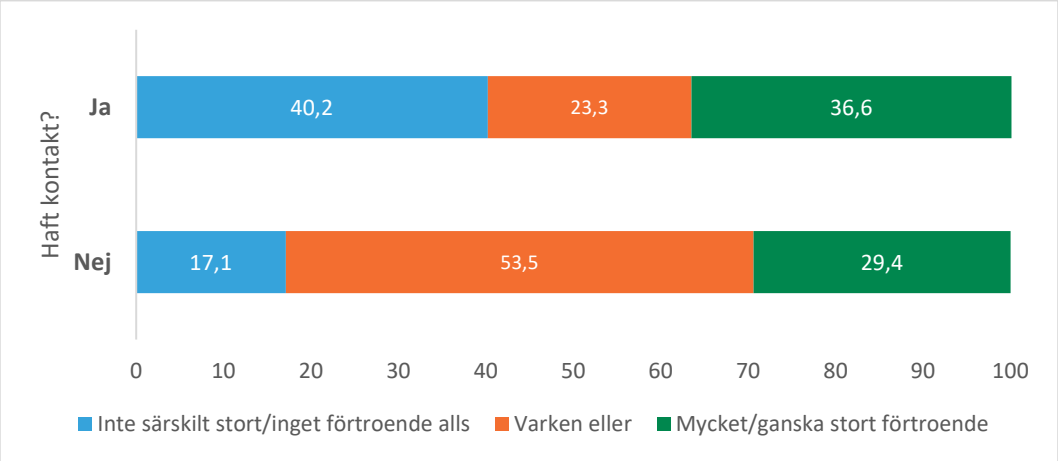
Källa: Survey, 2024.

Resultaten visar tydliga skillnader i hur förtroendet för socialtjänsten varierar beroende på om respondenterna, eller någon av deras nära anhöriga, har haft kontakt med socialtjänsten. Bland dem som inte har någon erfarenhet av socialtjänsten svarar en majoritet, 53,5 procent, att de har varken stort eller litet förtroende. Endast 17,1 procent uppger att de har lågt förtroende, medan 29,4 procent uttrycker ett ganska eller mycket stort förtroende.

Bland dem som har haft kontakt med socialtjänsten ser bilden annorlunda ut. Som framgår av Figur 12 är det betydligt fler, 40,2 procent, som uppger att de har lågt

förtroende, medan 36,6 procent har ganska eller mycket stort förtroende. Endast 23,3 procent anger att de är neutrala i sin uppfattning.

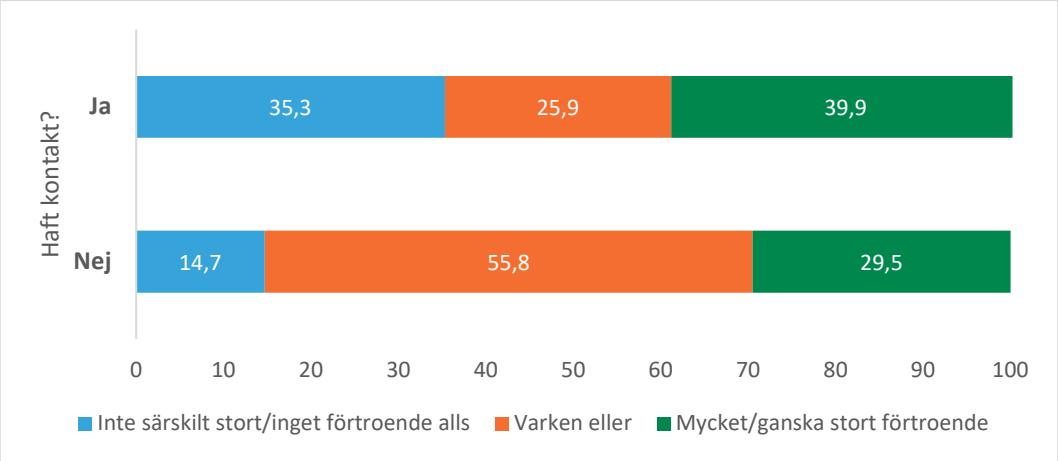
Figur 12. Relationen mellan kontakt med socialtjänsten och förtroende för institutionen



Källa: Survey, 2024.

Ett liknande mönster som ovan framträder när vi analyserar sambandet mellan kontakt med socialtjänsten och förtroende för dess personal (se Figur 13). Bland dem som har haft kontakt med socialtjänsten uppger nästan 40 procent att de har förtroende för personalen, medan drygt 35 procent uppger att de saknar förtroende.

Figur 13. Relationen mellan kontakt med socialtjänsten och förtroende för personalen



Källa: Survey, 2024.

Sammantaget tyder resultaten på att kontakt med socialtjänsten är förknippad med ett mer polariserat förtroende. De utan kontakt tenderar att inta en mer neutral hållning, medan de som har haft kontakt i högre grad har en tydlig uppfattning, som

kan vara både positiv eller/och negativ. Detta antyder att själva kontakten med socialtjänsten i sig inte är någon garanti för ett högre förtroende. I stället kan andra faktorer, såsom hur kontakten upplevts, spela en avgörande roll.

4.4. Hur uppfattar och beskriver personal inom socialtjänsten förtroendets betydelse och konsekvenserna av bristande förtroende?

För att få en fördjupad och intern förståelse av förtroendet för socialtjänsten har vi, som tidigare nämnts, genomfört en enkätundersökning, ett antal enskilda intervjuer, dialoger samt nätverksträffar med personal inom socialtjänsten. Resultaten från våra undersökningar presenteras i följande del av rapporten. Syftet är att belysa hur medarbetare inom socialtjänsten uppfattar och tolkar allmänhetens förtroende för verksamheten utifrån sina erfarenheter i det dagliga arbetet. Personalens perspektiv är relevant eftersom de i sin yrkesroll möter medborgare i olika situationer och därigenom får en bild av hur socialtjänstens arbete uppfattas.

4.4.1. Personalen upplever högt förtroende bland invånarna

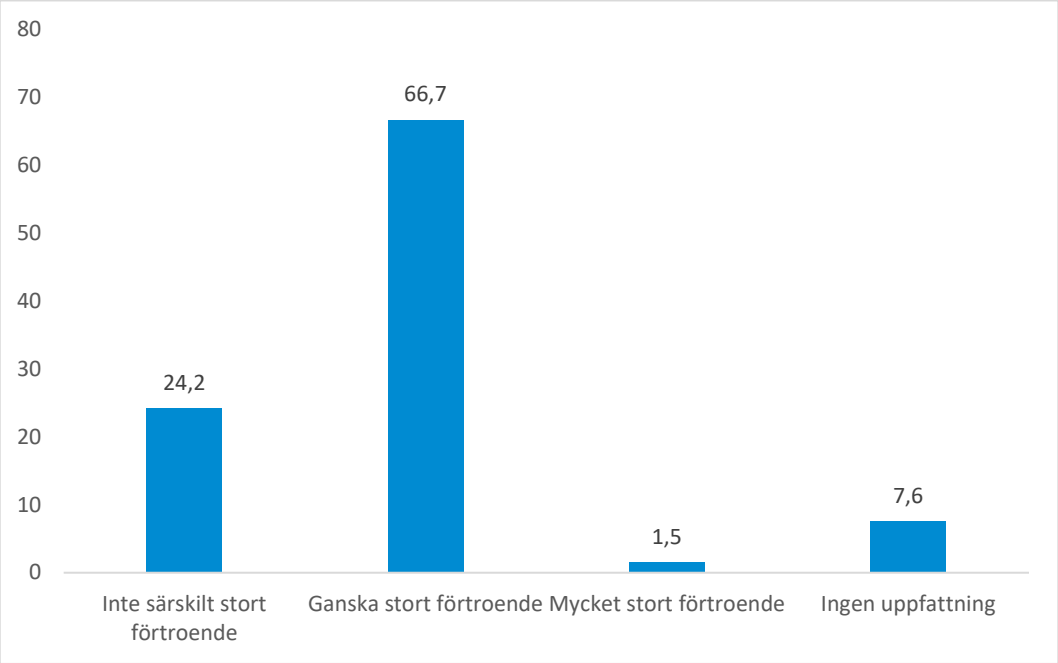
En av frågorna i enkäten som riktades till personal inom socialtjänsten löd: ”Hur skulle du bedöma förtroendet för socialtjänsten bland invånarna i din kommun?” Svarsalternativen sträckte sig från ”Inget förtroende alls” till ”Mycket stort förtroende”. Alternativet ”Ingen uppfattning” fanns också tillgängligt. Som framgår av figur 14 uppgav nästan 67 procent av de svarande att invånarna i deras kommun har ganska stort förtroende för socialtjänsten. Endast 1,5 procent svarade mycket stort förtroende, medan 7,6 procent angav att de inte hade någon uppfattning (se Figur 14).

Detta indikerar att personalen generellt uppfattar att förtroendet för socialtjänsten är relativt gott, men sällan mycket starkt. Det kan spegla en uppfattning om att det finns ett fortsatt behov av att stärka relationen mellan socialtjänsten och invånarna.

Vi frågade också personalen om de upplever att kommuninvånarnas förtroende för socialtjänsten *har förändrats under de senaste tre till fem åren*. Nästan 44 procent uppgav att ”ja, det har minskat”, medan endast omkring 11 procent upplevde att förtroendet har ökat. Nästan 45 procent ansåg att förtroendet har varit oförändrat under denna period.

Resultatet tyder på att en betydande andel av personalen upplever en negativ utveckling i allmänhetens syn på socialtjänsten. Att så få anser att förtroendet har ökat kan vara en signal om att socialtjänsten står inför utmaningar när det gäller att kommunicera sitt uppdrag och sin roll i samhället.

Figur 14. Personalen upplevelse av kommuninvånarnas förtroende för socialtjänsten



Källa: Socialtjänstenkäten.

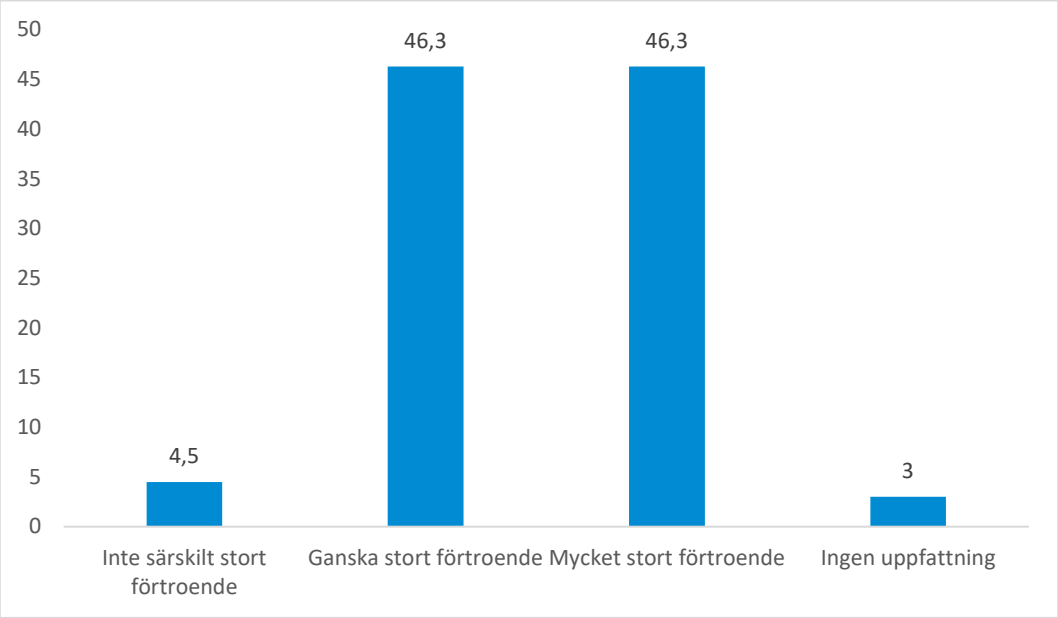
4.4.2. Personalen har högt förtroende för kommuninvånarna

I syfte att få en bild av personalens förtroende för kommuninvånarna ställde vi också frågan: ”*Hur stort förtroende har du för invånarna i kommunen där du arbetar?”* Resultaten visar en övervägande positiv inställning bland de svarande. Drygt 46 procent (31 personer) uppgav att de har ganska stort förtroende, och lika många, 46,3 procent, svarade att de har mycket stort förtroende för invånarna. Endast 4,5 procent angav att de har inte särskilt stort förtroende, medan 3 procent svarade att de inte har någon uppfattning (se Figur 15).

Resultaten innebär således att över 92 procent av de svarande uttrycker ett stort eller mycket stort förtroende för kommuninvånarna. Det kan tolkas som en god grund för ett ömsesidigt förtroende i relationen mellan socialtjänstens personal och kommuninvånarna. Det höga förtroendet från personalens sida kan också ses som

en viktig resurs i arbetet med att bygga tillit, främja samverkan och möta invånarnas behov på ett respektfullt sätt.

Figur 15. Andel som har förtroende för kommuninvånarna



Källa: Socialtjänstenkäten.

4.4.3. Personalens syn på sin kompetens och värderingar

Utifrån det analysramverk som *Organisationen för ekonomiskt samarbete och utveckling* (OECD) har föreslagit för att förstå, mäta och analysera förtroende, vilket vi beskrev inledningsvis har vi, med hjälp av egenkonstruerade enkätfrågor, försökt få en bild av personalens upplevda kompetens och värderingar. Mer specifikt har syftet varit att fånga in två centrala dimensioner i OECD:s ramverk: *kompetens och operativ effektivitet* samt *värderingar*. Genom att undersöka dessa aspekter hos personalen inom socialtjänsten kan vi närma oss en förståelse för hur deras uppfattningar och attityder förhåller sig till de faktorer som enligt OECD är avgörande för att bygga och upprätthålla förtroende för offentliga institutioner.

Kompetens och operativ effektivitet

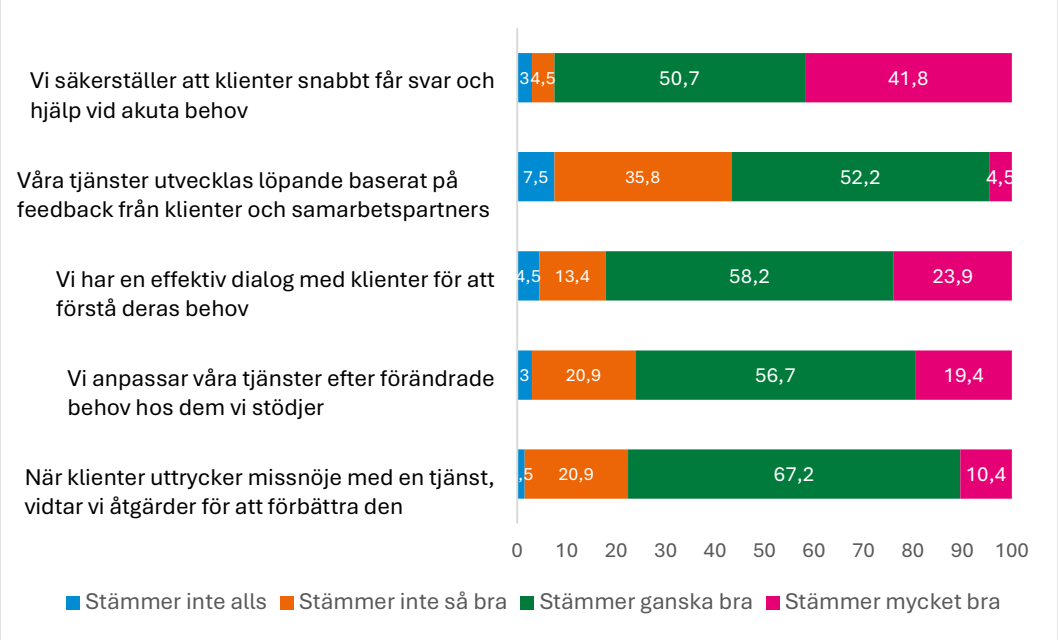
1) Lyhörd verksamhet med förbättringspotential i systematisk utveckling

Den första delkomponenten inom ramen för kompetens handlar om *lyhördhet*, vilket i grunden avser organisationens förmåga att uppmärksamma, förstå och anpassa sig till förändrade behov och förväntningar hos medborgare och andra samhällsaktörer. I en socialtjänstkontext innebär detta bland annat att kunna

identifiera nya sociala utmaningar, vara mottaglig för feedback och snabbt justera arbetssätt, insatser eller prioriteringar i takt med omvärldens förändringar.

För att fånga denna aspekt av kompetens fick personalen ta ställning till fem påståenden som rör socialtjänstens *lyhördhet*. Resultaten i Figur 16 visar att majoriteten av de tillfrågade personalen upplever att verksamheten i hög grad möter klienters behov och anpassar tjänster efter deras behov. Särskilt höga betyg ges till påståendet om att säkerställa att klienter snabbt får hjälp vid akuta behov, där över 90 procent instämmer, varav 41,8 procent svarar att det stämmer mycket bra. Även påståendena om att vidta åtgärder vid missnöje och att anpassa tjänster efter förändrade behov får höga betyg, med 67,2 respektive 56,7 procent som anser att det stämmer ganska bra, och en mindre men tydlig andel som instämmer helt.

Figur 16. Lyhördhet - organisationens förmåga att uppmärksamma, förstå och anpassa sig till förändrade behov och förväntningar



Källa: Socialtjänstenkäten.

Resultaten visar att en tydlig majoritet, 82 procent, instämmer ganska eller mycket bra i påståendet om att dialogen med klienter är effektiv. Det område som sticker ut med lägst andel helinstämmande svar är det som rör utveckling av tjänster baserat på feedback – endast 4,5 procent tycker att detta stämmer mycket bra, vilket tyder på ett potentiellt förbättringsområde. Sammanfattningsvis framstår klientfokus som

en tydlig styrka, men det finns fortsatt potential att utveckla det systematiska arbetet med att förbättra tjänster utifrån feedback.

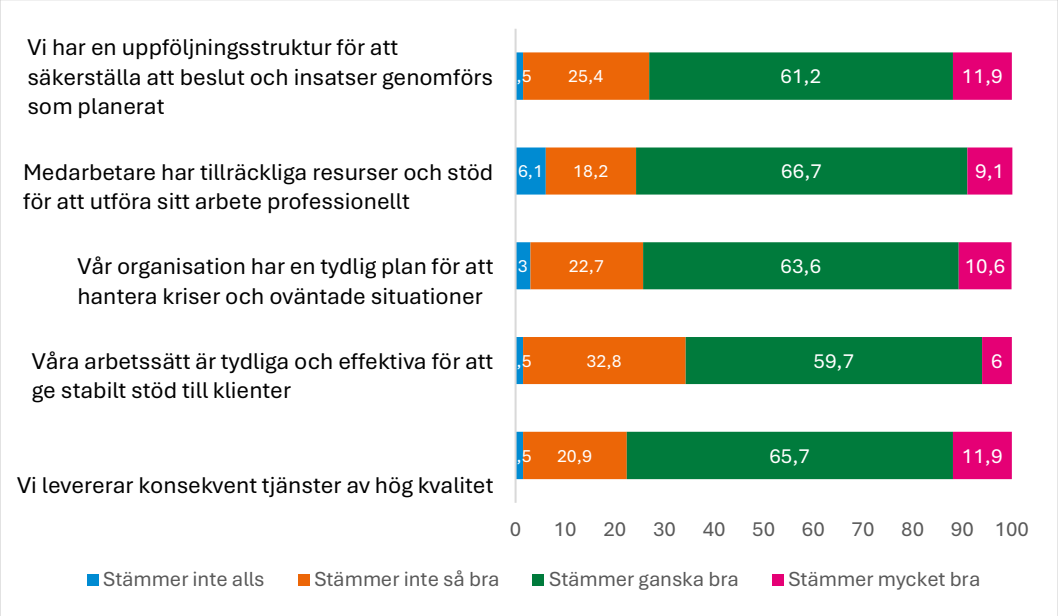
2) Hög tillit till organisationens pålitlighet – men behov av tydligare arbetssätt och uppföljning

Den andra delkomponenten som ingår i komponentdimensionen är enligt OECD:s modell pålitlighet, vilket handlar bland annat om organisationers förmåga att leverera tjänster konsekvent och på ett förutsägbart sätt över tid. Pålitlighet handlar också om att minska den ekonomiska, sociala och politiska osäkerhet som medborgare kan uppleva i kontakten med myndigheten, särskilt i relation till myndighetsutövning.

För att få en indikation på hur personalen själva upplever socialtjänstens pålitlighet fick de ta ställning till fem olika påståenden som svar på frågan: *”Hur väl instämmer du i följande påståenden om de tjänster som levereras av socialtjänsten i den kommun där du arbetar?”* Resultaten i Figur 17 visar att flest medarbetare instämmer i påståendet att organisationen levererar tjänster av hög kvalitet på ett konsekvent sätt. Totalt 77,6 procent svarar att det stämmer ganska bra eller mycket bra. Även påståendet om att medarbetarna har tillräckliga resurser och stöd för att utföra sitt arbete professionellt får ett starkt positivt gensvar, med över 75 procent som instämmer i någon grad.

Påståendet om att organisationen har en tydlig plan för att hantera kriser och oväntade situationer får också relativt höga omdömen, där drygt 74 procent instämmer helt eller delvis. Däremot är svaren något mer splittrade när det gäller tydliga och effektiva arbetssätt för att ge stabil stöd till klinter. Här uppger drygt en tredjedel att påståendet inte stämmer särskilt bra, vilket pekar på ett område med utvecklingspotential. Även uppföljningsstrukturen, det vill säga hur beslut och insatser följs upp, får ett något svagare men ändå övervägande positivt omdöme. Sammanfattningsvis visar figuren att organisationen uppfattas som pålitlig inom flera centrala områden, samtidigt som det finns en viss tvekan kring hur tydliga och effektiva processerna är samt hur väl uppföljningen fungerar.

Figur 17. Medarbetares bedömning av organisationens pålitlighet i olika områden



Källa: Socialtjänstenkäten.

Värderingar

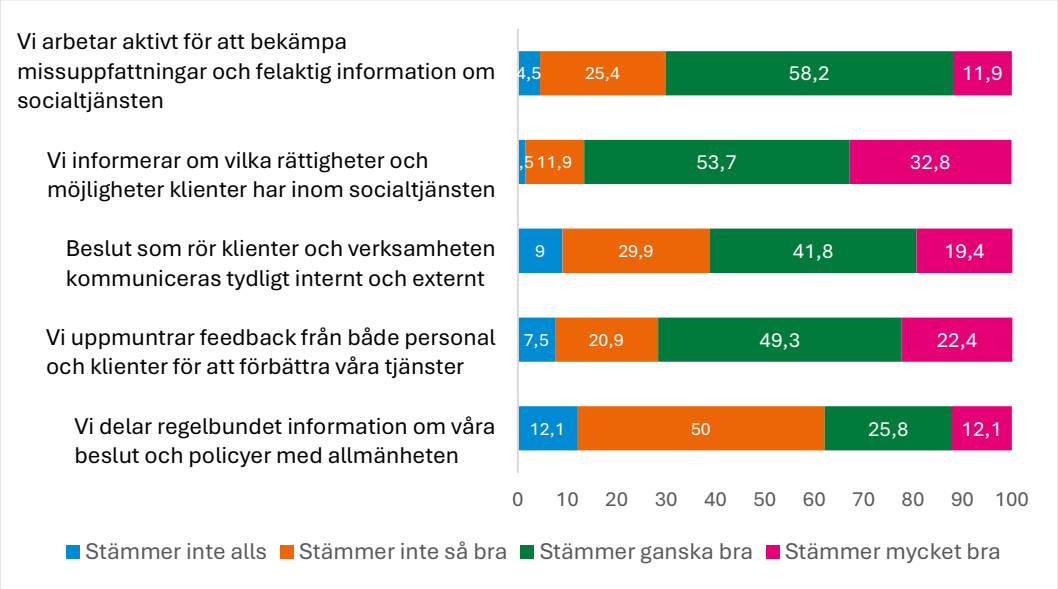
3) Brister i extern informationsdelning trots väl fungerande intern kommunikation

Som tidigare nämnts utgör värderingar den andra centrala huvudkomponenten inom den övergripande huvudkomponenten i OECD:s analysramverk för institutionellt förtroende. En särskilt viktig aspekt inom denna komponent är myndigheternas öppenhet, vilken i ramverket definieras brett. Öppenhet omfattar bland annat hur lättillgänglig och användarvänlig information om administrativa tjänster är, i vilken utsträckning medborgare ges möjlighet att uttrycka sina åsikter, samt hur väl det offentliga främjar medborgarnas deltagande och engagemang i beslutsprocesser.

Återigen, för att få en bild av hur personalen inom socialtjänsten upplever denna aspekt, fick de ta ställning till ett antal påståenden. Resultatet presenteras i Figur 18, som bland annat visar att endast 12,1 % instämmer helt i att verksamheten regelbundet delar information om beslut och policyer, medan hälften (50 %) anser att detta stämmer dåligt. Däremot uppfattas intern återkoppling och information till klienter mer positivt. 71,7 % instämmer i att feedback från personal och klienter uppmuntras, och hela 86,5 % anser att klienter får tydlig information om sina rättigheter.

Sammanfattningsvis framstår informationsdelning till allmänheten som ett utvecklingsområde, medan det interna arbetet och kommunikationen med klienter uppfattas som mer etablerade.

Figur 18. Påstående som berör olika aspekter av delkomponenten öppenhet



Källa: Socialtjänstenkäten.

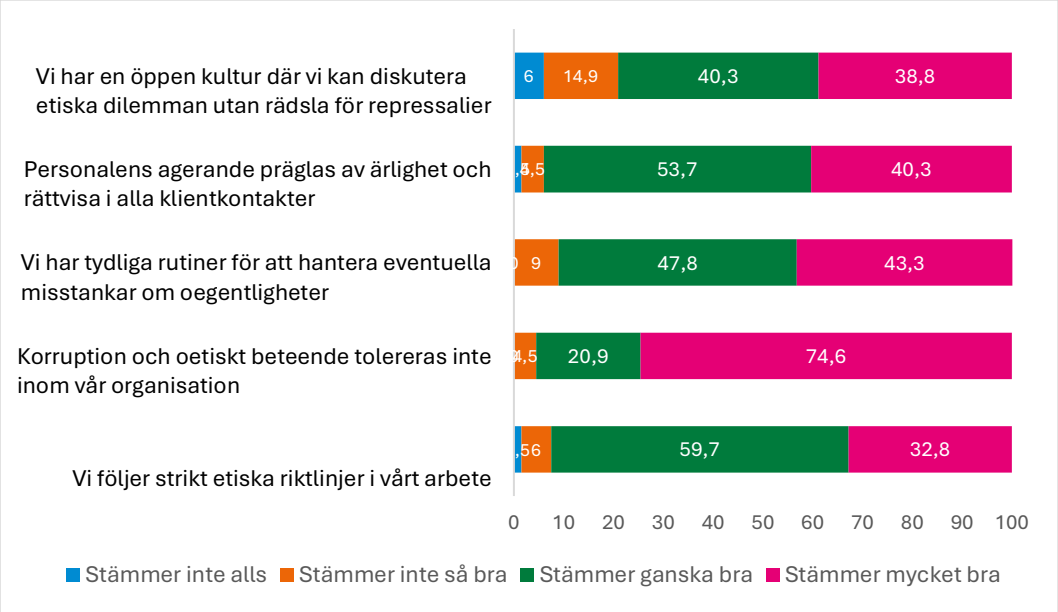
4) Hög upplevd integritet – men viss osäkerhet kring öppenhet för etiska diskussioner

En andra delkomponent som ingår i huvudkomponenten värderingar, handlar om integritet. Denna delkomponent avser bland annat i vilken utsträckning offentliga institutioner agerar etiskt, rättssäkert och i allmänhetens intresse. Det innefattar inte minst förekomsten (eller frånvaron) av korruption bland offentligt anställda och hanteringen av så kallade ”svängdörrar” – det vill säga när högt uppsatta politiker eller tjänstemän rör sig mellan offentlig och privat sektor på ett sätt som kan skapa intressekonflikter (OECD, 2024).

För att få en bild av personalens uppfattning om integritet inom socialtjänsten, fick dem ta ställning till ett antal påstående, vilka redovisas i Figur 19. Närmare 80 procent uppgav att det finns en öppen kultur inom socialtjänsten för att diskutera etiska dilemman utan rädsla för repressalier. Det är dock värt att notera att cirka 21 procent inte instämmer i detta påstående, vilket kan tyda på att det fortfarande finns en viss osäkerhet eller variation mellan olika arbetsplatser.

Samtidigt framträder en stark bild av integritet i det dagliga arbetet. En överväldigande majoritet (92,5 %) anser att korruption och oetiskt beteende inte tolereras inom organisationen, och 92,5 % uppger att personalens agerande präglas av ärlighet och rättvisa i kontakten med klienter. Likaså instämmer 92,5 % i att etiska riktlinjer följs strikt i arbetet. Vidare uppger över 90 procent att det finns tydliga rutiner för att hantera misstankar om oegentligheter. Resultatet pekar sammantaget på en hög grad av upplevd integritet inom socialtjänsten, med tydliga strukturer och normer som stödjer etiskt handlande – även om det fortfarande finns utrymme att stärka tryggheten i att diskutera etiska frågor öppet.

Figur 19. Påstående som rör integritetsfrågor inom socialtjänsten



Källa: Socialtjänstenkäten.

5) Hög upplevd rättssäkerhet och likabehandling – men tillgång och jämlikhet kan förbättras

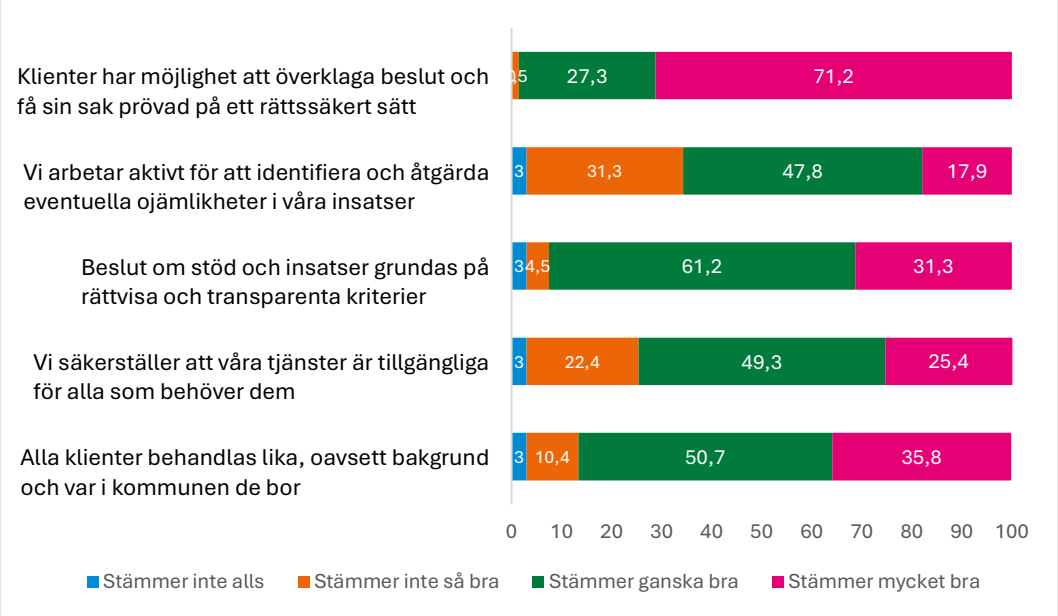
Slutligen tog vi en titt på den sista delkomponent i OECD:s analysramverk, nämligen *rättvisa*. Denna delkomponent innefattar bland annat att offentligt anställda ska behandla medborgare och verksamheter konsekvent, oavsett bakgrund, identitet eller var i landet de befinner sig. Rättvisa omfattar också att alla ska ges likvärdig tillgång till offentliga tjänster och stöd (OECD, 2024).

Resultaten presenteras i Figur 20 och visar att upplevelsen av rättvisa, transparens och rättssäkerhet i beslutsfattandet inom socialtjänsten är stark. Hela 98,5 procent

instämmer i att klienter har möjlighet att överklaga beslut och få sin sak prövad på ett rättssäkert sätt, vilket utgör den tydligaste indikatorn på tilltro till rättsprocessen. Även upplevelsen av att beslut grundas på rättvisa och transparenta kriterier är hög – 92,5 procent instämmer i viss eller hög grad. En majoritet (86,5 %) anser dessutom att alla klienter behandlas lika, oavsett bakgrund eller var i kommunen de bor.

Däremot är bilden mer splittrad när det gäller tillgång till tjänster och arbete mot ojämlikhet. Endast 72,8 procent anser att verksamheten säkerställer tillgänglighet för alla som behöver stöd, och bara 65,7 procent uppger att det pågår ett aktivt arbete för att identifiera och åtgärda ojämlikheter. Det pekar på att även om rättviseprinciperna uppfattas som tydliga, finns det fortfarande utrymme att stärka det proaktiva arbetet med jämlikhet och tillgång.

Figur 20. Påstående som rör olika aspekter av rättvisa om socialtjänsten



Källa: Socialtjänstenkäten.

4.4.4. En sammanfattande bild

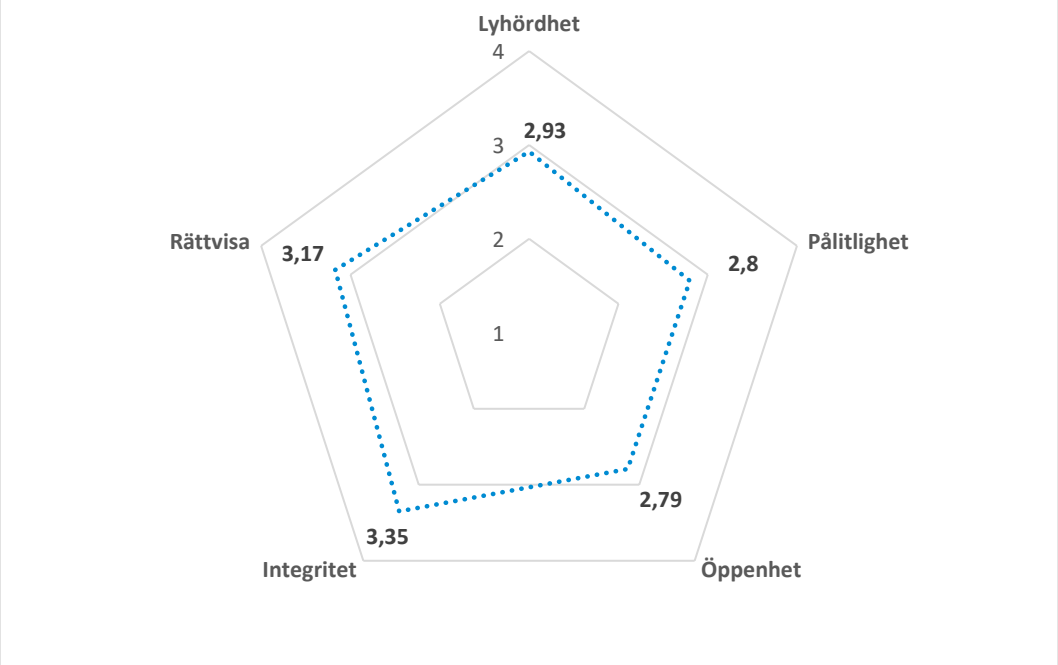
I syfte att få en samlad bild av hur personal inom socialtjänsten själva uppfattar sin verksamhet utifrån OECD:s analysramverk för institutionellt förtroende, skapade vi ett medelvärdesindex för respektive aspekt baserat på de frågor som redovisats tidigare. Resultaten som presenteras i Figur 21 visar att av de fem aspekterna som undersökts får *integritet* det högsta medelvärdet (3,35), vilket tyder på att

personalen upplever att socialtjänsten i stor utsträckning agerar etiskt, rättssäkert och i allmänhetens intresse. Även *rättvisa* värderas högt (3,17), vilket visar att personalen anser att brukare behandlas likvärdigt, oavsett bakgrund eller bostadsort, och att tillgången till stöd är rättvist fördelad.

Lyhördhet får ett medelvärde på 2,93, vilket antyder att på en generell plan upplever personalen en relativt god, men inte fullt tillfredsställande, förmåga att uppmärksamma och anpassa sig efter medborgarnas behov och förväntningar. *Pålitlighet* (2,80) och *öppenhet* (2,79) får de lägsta värdena. Det kan spegla en upplevd osäkerhet kring hur konsekvent och förutsägbart verksamheten fungerar över tid, samt att det finns begränsningar i hur tydlig och tillgänglig information är för brukare, och i vilken utsträckning de kan göra sina röster hörda.

Sammanfattningsvis tyder resultaten på att personal inom socialtjänsten uppfattar verksamheten som stark när det gäller att agera etiskt och rättvist, men ser behov av att förbättra arbetet med öppenhet, pålitlighet och lyhördhet, faktorer som är viktiga för att stärka förtroendet från dem socialtjänsten är till för.

Figur 21. Medelvärde för olika delkomponenter av OECD:s analysramverk



Källa: Socialtjänstenkäten.

4.4.5. Konsekvenserna av bristande förtroende

I enkätundersökningen fick personalen, genom en öppen fråga, även möjlighet att svara på följande: ”Vad kan bristen på förtroende för socialtjänsten få för konsekvenser för er verksamhet?” I det följande sammanfattas och beskrivs svaren på denna fråga utifrån ett antal övergripande teman, i syfte att ge en samlad bild av personalens syn på konsekvenserna av det bristande förtroendet för socialtjänsten.

1. Minskad benägenhet att söka stöd

Personal inom socialtjänsten beskriver att brist på förtroende från allmänheten får långtgående konsekvenser för verksamheten. Ett återkommande tema i svaren är att färre människor söker stöd, trots att behov finns. Många väntar för länge med att ta kontakt, eller väljer att helt avstå från att vända sig till socialtjänsten. Detta gäller både vuxna, barn och ungdomar, och särskilt oroande lyfts att utrikesfödda familjer ofta känner stor rädsla eller misstro, vilket gör att de inte berättar hur de har det och därmed inte får rätt stöd. Många respondenter beskriver att familjer tackar nej till insatser eller avslår samarbete, vilket gör att problemen riskerar att växa och att mer ingripande åtgärder kan behöva sättas in senare.

2. Försvårat samarbete mellan klient och socialtjänst

En annan tydlig konsekvens är att samarbetet mellan socialarbetare och klienter försvåras. Enligt personalen leder brist på förtroende ofta till misstänksamhet, motstånd eller rent av fientlighet redan vid första kontakten. Detta gör det svårt att skapa den samarbetsallians som är central i socialt arbete. Även samverkan med andra aktörer påverkas, då skolor och andra instanser kan dra sig för att göra orosanmälningar eller samarbeta med socialtjänsten.

3. Ökade risker för barn och utsatta individer

Uteblivna tidiga insatser får i sin tur allvarliga konsekvenser för de individer som är i behov av stöd, särskilt barn och unga. Respondenterna beskriver att barn riskerar att fara illa både på kort och lång sikt om inte insatser sätts in i tid. När människor drar sig för att söka hjälp eller berättar om sina problem först när de blivit allvarliga, minskar möjligheterna till förebyggande och lindrande insatser.

4. Negativ påverkan på arbetsmiljön och rekrytering av personal

Förtroendebristen påverkar även arbetsmiljön för socialtjänstens personal. Många beskriver hur arbetet blir tyngre när man från början måste lägga stort fokus på att motverka misstro, bygga relationer och hantera negativa attityder. Det förekommer

också att personal utsätts för hot, våld, ryktesspridning på nätet och inspelningar i smyg. Detta bidrar till ökad stress, hög personalomsättning och svårigheter att rekrytera kompetent personal, vilket i sin tur påverkar kvaliteten i det sociala arbetet negativt.

Sammantaget framträder en bild där bristande förtroende får konsekvenser både på individnivå och för verksamheten som helhet. Det blir svårare att nå fram med insatser, arbetsmiljön försämras och kostnaderna ökar när socialtjänsten tvingas agera sent i processer som hade kunnat fångas upp tidigare. Därtill bidrar negativa mediebilder och allmän okunskap om socialtjänstens uppdrag till att förstärka misstro och stigma, vilket ytterligare försvårar arbetet med att bygga relationer och erbjuda stöd till dem som behöver det.

4.5. Vilka åtgärder anser personal inom socialtjänsten vara viktiga för att stärka förtroendet?

I vår enkätundersökning bland personal inom socialtjänsten ställde vi även en öppen fråga om vilka åtgärder de anser kan stärka allmänhetens förtroende för verksamheten. Frågan väckte stort engagemang och genererade många insiktsfulla och konkreta svar. Nedan sammanfattas svaren tematiskt utifrån OECD:s fem dimensioner av institutionellt förtroende.

Lyhördhet

Många förslag kretsade kring vikten av ökad *lyhördhet* gentemot invånarna. Personalen betonade behovet av att lyssna mer aktivt på klienters behov och erfarenheter, särskilt i ett tidigt skede. Ökad delaktighet för barn och unga, brukardialoger, samt utveckling av metoder för samskapande, till exempel genom tjänstedesign[1], lyftes fram som vägar till en mer lyhörd och medborgarnära socialtjänst.

En sammanfattning:

- ✓ Fokus på ökad delaktighet hos klienter
- ✓ Lyssna in klienters tankar och åsikter om socialtjänsten
- ✓ Mer stöd tidigt – lyssna på invånarnas behov

[1] Tjänstedesign är ett arbetssätt och en metodik som används för att utveckla och förbättra tjänster med fokus på användarnas behov, upplevelser och beteenden.

- ✓ Att låta barn och ungdomar bli mer delaktiga i dialoger med politiker och verksamheter
- ✓ Att socialt arbete grundar sig på relationer till klienter
- ✓ Involvera ungdomar t.ex. genom feriearbete i utvecklingsfrågor
- ✓ Öppen kommunikation vid uppstartsmöten, alla aktörer bjuds in
- ✓ Mer arbete med tjänstedesign – närmare invånare
- ✓ Dialogmöten med allmänheten – ta in deras perspektiv
- ✓ Brukarinflytande – skapa förståelse för hur och varför socialtjänsten arbetar

Pålitlig

För att uppfattas som *pålitlig* efterlyste många fler resurser och minskad arbetsbelastning. Detta sågs som en förutsättning för att kunna bygga hållbara relationer, fatta rättssäkra beslut, men också för att bibehålla förtroendet för socialtjänsten. Till exempel, i relation till frågan om resurser, skrev en respondent följande:

> ”Därutöver behöver även socialtjänsten ha tillräckliga resurser för att kunna bedriva ett långsiktigt och kvalitativt arbete för att kunna undvika långa väntetider och brister i kvalitet som också bidrar till minskat förtroende.”

Därtill pekades personalomsättning och brist på kontinuitet ut som hinder för att skapa förtroende, medan kompetensutveckling och ökad användning av evidensbaserade metoder sågs som vägar till förbättring.

Sammanfattning:

- ✓ Mer resurser och fler socionomer för kontinuitet
- ✓ Färre ärenden per socialsekreterare och möjlighet att arbeta rättssäkert
- ✓ Mer långsiktiga lösningar
- ✓ Kunskapshöjande insatser för socialsekreterare
- ✓ Fokus på att minska personalomsättning och ha en stabil personalstyrka
- ✓ Stärka arbetet med evidensbaserad praktik (EBP) och följa upp vad som faktiskt fungerar
- ✓ Synliggöra goda exempel från verksamheten
- ✓ Utökat hembesöksprogram tillsammans med BVC/skola
- ✓ Nationell information om socialtjänsten och familjehemskampanjer
- ✓ Förstabarnsföräldrar bjuds in till socialtjänstens öppenvård, som MVC

Öppenhet

Öppenhet lyftes som ett nyckelområde. Många betonade behovet av att synliggöra socialtjänstens arbete både i vardagen och i det offentliga samtalet. Förslag omfattade allt från lättillgänglig och flerspråkig information till närvaro i sociala medier, skolor och offentliga miljöer. Vikten av att kommunicera på ett begripligt och icke-byråkratiskt språk framhölls också.

Sammanfattning:

- ✓ Implementera informationsdokument vid ny kontakt med klient
- ✓ Skriftlig information på olika språk
- ✓ Hög tillgänglighet per telefon och besök
- ✓ Socialtjänsten synlig ute i skolor, fritidsgårdar, föreningar, vårdcentraler
- ✓ Information till alla hushåll om socialtjänstens arbete
- ✓ Närvaro på offentliga platser och svara på frågor, möta invånare
- ✓ Synlighet i media – även positiva exempel
- ✓ Mer information via sociala medier
- ✓ Göra sig förstådd – undvika "byråkrati-svenska"
- ✓ Synas i samhällsdebatten och delta i diskussionsforum
- ✓ Transparens i beslutsfattande – invånaren ska förstå process och regelverk
- ✓ Kommentera generellt om hur socialtjänstens arbete går till
- ✓ Informera skolor, vård och andra verksamheter om socialtjänstens arbete
- ✓ Visa upp arbetet i dialog med invånare, t.ex. öppet hus

Integritet

När det gäller *integritet* betonades vikten av ett etiskt, professionellt och hjälpsamt bemötande. Flera lyfte fram behovet av att agera proaktivt och uppsökande, samt att inte låta negativa mediebeskrivningar stå oemotsagda. Att stå upp för verksamhetens värdegrund, stärka samarbetet med civilsamhället och agera med tydlighet ansågs bidra till en känsla av rättfärdighet och hederlighet.

Sammanfattning:

- ✓ Arbeta proaktivt och uppsökande – kontakt ska upplevas som hjälpsam
- ✓ Säkerställa rättssäker myndighetsutövning
- ✓ Minska inspektionskulturen som skapar ängslighet (reflektion om IVO)
- ✓ Inte låta negativ publicitet stå oemotsagd och balansera med fakta
- ✓ Öka samarbete med civilsamhället, föreningsliv och brukarorganisationer
- ✓ Bemötande i fokus – god kontakt vid första mötet

- ✓ Kvalitet och erfarenhet och anställa fler erfarna socionomer
- ✓ Kompetensutveckling för att upprätthålla god etik i vardagen
- ✓ Tydliggöra förutsättningar och begränsningar i uppdraget

Rättvisa

Slutligen betonade många vikten av *rättvisa* i bemötande och tillgång till stöd. Att nå ut till olika målgrupper, särskilt nyanlända och minoriteter, genom anpassad och inkluderande information lyftes fram som centralt. Personalens förslag pekade på vikten av jämlikhet i insatser och att det ska kännas lika naturligt att söka hjälp hos socialtjänsten som hos andra samhällsfunktioner som BVC eller Folktandvården.

Sammanfattning:

- ✓ Riktad information till nyanlända och invandrarfamiljer
- ✓ Anpassad information till olika målgrupper
- ✓ Information på olika språk
- ✓ Mer personal i tidiga insatser för jämlikt stöd
- ✓ Förbättrad samverkan med skola, vård och andra samhällsfunktioner
- ✓ Huvudman för psykisk ohälsa och beroende – minska snårighet för brukare
- ✓ Ett möte – gemensam information till alla parter (vid t.ex. samverkan)
- ✓ Föra diskussion på arbetsplatsen om allmänhetens bild av socialtjänsten – självreflektion
- ✓ Jämlik tillgång till stödinsatser oavsett bakgrund
- ✓ Göra det lika naturligt att söka hjälp hos socialtjänsten som hos BVC/Folktandvården

4.6. Röster från medarbetare inom socialtjänsten

I detta avsnitt kommer medarbetarnas egna erfarenheter till tals. Med grund från nätverksträffar och intervjuer, ger vi exempel på vad förtroende betyder i det dagliga arbetet, hur det har förändrats under de senaste åren och vilka konsekvenser bristande förtroende får i praktiken. Vi belyser också hur förtroende kan stärkas.

4.6.1. Betydelsen av förtroende

De ledande företrädare för socialtjänsten som vi har talat med understryker att socialtjänstens verksamhet i grunden bygger på förtroende och tillit. Det är också en verksamhet som den senaste tiden har utmanas av misstro, missförstånd och ett hårdare samhällsklimat. En av cheferna, som vi här kallar Jan, framhåller att förtroende inte är något som kan tas för givet. Han beskriver förtroende som en

relation där båda parter, såväl medborgare som myndigheter, måste möta varandra med öppenhet och tillit.

> ”Det räcker inte att medborgarna litar på oss. Vi måste också visa att vi litar på dem.”

För att åtnjuta förtroende framhålls att det inte räcker med att socialtjänsten informerar om sina insatser. Förtroende måste byggas i vardagliga möten, i samtal och dialoger där människor upplever att de blir sedda och respekterade. Det kan handla om att träffas i skolmiljöer, delta i föräldramöten eller finnas på plats i föreningslivet. Genom att möta människor där de redan befinner sig skapas en grund för ömsesidig förståelse.

En annan chef, som vi väljer att kalla Anders, uttrycker liknande tankegångar men med en annan betoning. Han ser förtroende som en absolut förutsättning för att socialtjänsten överhuvudtaget ska kunna utföra sitt uppdrag. Om förtroendet saknas riskerar arbetet att stanna av, eftersom människor då inte vågar söka hjälp eller ta emot stöd. För honom handlar förtroende om att människor inte bara känner till att socialtjänsten finns, utan också förstår varför den finns och vad som är dess syfte. Han tar ett exempel som ofta återkommer i samtalen med allmänheten: bilden av att socialtjänsten främst ”tar barn”.

> ”I själva verket jobbar vi allra mest för att stödja familjer och skydda barn. Men det är inte alltid det som syns eller hörs.”

Att lyfta fram den här skillnaden mellan verklighet och föreställning är, enligt Anders, en nyckel till att stärka förtroendet till socialtjänsten.

Även socialsekreterarna framhåller förtroende som en absolut grundbult i allt arbete. Utan förtroende ”faller relationen till klienterna”, och därmed också möjligheten att ge stöd. En medarbetare, som vi här kallar Eva, betonar vikten av det första mötet med klienten. Hon strävar efter att skapa en atmosfär som är både förutsättningslös och fördomsfri. För henne handlar förtroende om att se styrkor hos den andre, att ge positiv förstärkning och att kommunicera varmt och tillgängligt. På så sätt kan en relation byggas utan att präglas av dömande attityder.

En annan medarbetare, som vi väljer att kalla Per, lyfter fram ärlighet och öppenhet som centrala delar i förtroendearbetet. Han menar att det är avgörande att undvika maktobalans och att båda parter måste känna sig fria att uttrycka sina erfarenheter och upplevelser. Eva lägger till ett annat perspektiv, nämligen att socialsekreterarens roll är olika beroende på uppdrag. Att vara öppen med sina egna känslor, och samtidigt informera om både möjligheter och begränsningar i de stöd som finns, är en viktig förutsättning för förtroendet. För Eva handlar förtroende också om att socialtjänsten kan erbjuda stabilitet och trygghet i en ofta turbulent livssituation.

I Borlänge framhåller medarbetarna på liknande sätt att förtroende är grunden för allt. När de möter familjer är det viktigt att vara tydlig, närvarande och inte backa från uppdraget. En socialsekreterare, som vi här kallar Amina, beskriver:

> ”Vi måste våga göra det. Jag kan inte gömma oss. Socialtjänsten ska stå högst. Vi måste berätta att det är socialtjänst, du måste berätta för föräldrarna att du är socialtjänst.”

När förtroendet saknas, menar de, måste socialtjänsten ta sig tid, ställa nyfikna frågor och lyssna in vad som ligger bakom misstron. En annan socialsekreterare betonar att förtroende också kan repareras genom att stå för de misstag som begåtts och ta ansvar för att rätta till det.

4.6.2. Förändringar i medborgarnas förtroende

Både Jan och Anders ser tydliga tecken på att förtroendet för socialtjänsten har blivit svagare under de senaste åren. Jan beskriver hur det ofta uppstår missförstånd och oro i mötet med medborgare, särskilt i kontakten med vissa invandrargrupper i kommunen. Här spelar både språkbarriärer, kulturella skillnader och erfarenheter från andra länder in. Samtidigt menar han att den ökade polariseringen i samhället gör att dessa skillnader förstärks. Han beskriver:

> ”Jag skulle säga att det har blivit svårare med tilliten. Avståndet har ökat och det handlar mycket om retoriken i samhället. Vi lever mer isolerade i olika grupper och retoriken är hårdare, och det spiller över på oss.”

Han pekar på att misstron inte bara är en lokal fråga utan speglar bredare samhällsförändringar. När grupper ställs mot varandra i debatten, och när

förtroendet till samhällsinstitutioner generellt sjunker, blir det också svårare för socialtjänsten att nå fram.

Anders för ett liknande resonemang, men betonar en annan dimension: mediebilden. Han menar att socialtjänsten ofta skildras i negativa sammanhang och att rubriker om misslyckanden eller konflikter får större utrymme än berättelser om lyckade insatser. Samtidigt har socialtjänsten i allt högre grad blivit en fråga i den politiska debatten, och den så kallade LVU-kampanjen vilket både kan bidra till synlighet men också förstärka negativa föreställningar:

> ”Plötsligt är vi en riksdagsfråga. Socialtjänsten diskuteras på ett helt annat sätt än tidigare.”

Många socialsekreterare vittnar också om att förtroendet för socialtjänsten har minskat de senaste åren. I Falun beskriver Eva hur vissa klienter blivit så rädda för socialtjänsten att de till och med lämnat landet för att undvika kontakt. Både Eva och Per pekar på desinformationskampanjer riktade mot socialtjänsten, där rykten och falska uppgifter har förstärkt oron. Per understryker att misstron inte längre bara finns i vissa grupper utan att även etniska svenskar påverkas. Samtidigt betonar Emma att socialtjänsten blivit bättre på att ge långsiktigt stöd, vilket kan ses som en ljuspunkt i en annars utmanande utveckling.

I Borlänge är bilden liknande, men här framhålls hot, hat och sociala medier som särskilt problematiska. En medarbetare beskriver dubbelsidigheten:

> ”Det blir mer hot och hat, vilket gör att vi också behöver låsa in våra socialarbetare för att skydda dem. Å ena sidan så går vi ut och möter, å andra sidan måste vi skydda.”

När desinformation sprids, exempelvis rykten om sexualundervisning i förskolan kan socialtjänsten behöva agera snabbt, till exempel genom föräldramöten där missförstånd reds ut. Men personalen känner också att de ”ligger efter” i att bemöta ryktesspridning på nya arenor, inte minst på sociala medier.

I Borlänge framhålls religiösa och etniska minoriteter som grupper där förtroendet till socialtjänsten kan vara särskilt låg. Exempelvis beskrivs situationer där muslimer misstänker att barn placeras i icke-muslimska familjer i syfte att

”omvända dem”. Även personer med psykisk ohälsa lyfts fram som en grupp som ofta hyser en grundläggande misstro mot samhällets institutioner.

Misstron förekommer också inom majoritetsbefolkningen, särskilt i samband med familjetvister, där vissa män anklagar socialtjänsten för att alltid ”gå på mammans linje”. Dessutom finns slutna religiösa samfund där en stark intern kultur gör att man föredrar att, som en socialsekreterare beskriver det: ”lösa problemen själva”.

4.6.3. Konsekvenserna av bristande förtroende

Vad händer då när förtroendet sviktar? Jan och Anders beskriver flera allvarliga konsekvenser. För det första leder misstron mot socialtjänsten till att människor tvekar att söka hjälp. Anders betonar att om föräldrar tror att socialtjänstens främsta syfte är att ta ifrån dem barnen kan de undvika kontakt även i situationer där de egentligen skulle behöva stöd. Jan ger också exempel på familjer som lever med våld i hemmet men som inte vågar vända sig till socialtjänsten av rädsla för konsekvenserna. Resultatet blir att problemen förvärras och att barn riskerar att fara illa.

För det andra skapar misstron en arbetsmiljö som kan vara svår för personalen. Jan berättar om hur hot och våld mot socialsekreterare har blivit vanligare, något som både påverkar tryggheten och försvårar det vardagliga arbetet:

> ”Det blir svårare att bygga tillit när våra medarbetare möts av aggressivitet och misstänksamhet.”

För det tredje, får den negativa bilden av socialtjänsten i medier och offentlig debatt långsiktiga effekter på hur hela verksamheten uppfattas. När det nästan uteslutande är negativa erfarenheter som syns utåt blir socialtjänsten en aktör som människor associerar med problem snarare än lösningar. Anders beskriver:

> ”Det är väldigt få som berättar om hur bra det faktiskt har varit att samarbeta med oss. Vi jobbar ofta i motvind.”

Konsekvenserna av bristande tillit framhålls tydligt även av socialsekreterarna. I Falun beskriver Per hur klienter håller inne med information när de inte litar på socialtjänsten, vilket gör det svårare att erbjuda rätt stöd. Emma uttrycker det krasst:

> ”Förtroende är fundamentalt. Utan det kan vi lika gärna gå hem.”

I Borlänge pekar medarbetarna på att relationerna blir skörare och tar längre tid att bygga upp. Ibland är misstron så stark att familjer ber socialtjänsten att inte tala om var de arbetar:

> ”Föräldrarna säger: men tala inte om att ni är från socialtjänsten när ni går ut… kan vi kalla er något annat än socialtjänsten?”

Stigmatiseringen gör att socialtjänsten ibland till och med ifrågasätts av andra professioner. Dessutom leder misstron till att människor söker hjälp för sent, ofta först när problemen blivit akuta. En ytterligare konsekvens är att resurser flyttas från det relationsskapande arbetet till att hantera hot och skyddsåtgärder för personalen.

I samtalen med socialsekreterarna frågade vi också om vilken tillit de har till medborgarna i kommunen. I Falun beskriver Emma en grundläggande vilja att lita på medborgarna. Samtidigt berättar Eva att hon ser kollegor som, efter år av svåra erfarenheter, har svårt att upprätthålla tilliten. Per delar själv en erfarenhet av att ha blivit ”bränd” av klienter, något som gjort det svårare att bygga nya förtroendefulla relationer.

Även i Borlänge framhålls ömsesidigheten. Förtroende och tillit måste gå åt båda håll. En medarbetare uttrycker det som att socialtjänsten måste våga stå för sina misstag, reparera relationer och samtidigt visa att man tror på människors vilja att samarbeta. Även om själva grundinställningen till medborgarna inte förändrats, har ökningen av hot och desinformation gjort relationerna mer komplexa att hantera.

4.6.4. Vad bygger upp förtroendet

Samtalen med socialsekreterarna handlade också om vilka faktorer som enligt medarbetarnas erfarenheter bidrar till att stärka förtroendet. Här framträder en bild av förtroende som något som både kan växa i små, vardagliga möten och snabbt brytas ned genom missförstånd, bristande kommunikation eller negativa samhällsbilder.

Bemötande och tydlighet

I samtal med personal inom socialtjänsten framstår bemötandet som en central faktor. Förtroende byggs när medborgare upplever att de blir lyssnade på, respekterade och tagna på allvar. Flera medarbetare betonar vikten av att använda

ett språk som är enkelt och begripligt. Genom att undvika myndighetstermer och att ”försvåra ord” uppstår en känsla av trygghet. De beskriver att när klienter känner att socialtjänsten ser människan bakom ärendet blir myndigheten mindre av en byråkratisk instans och mer av en samarbetspartner.

Flera socialsekreterare framhåller också att många klienter upplever kontakten med socialtjänsten som komplicerad och svårnavigerad, särskilt i utsatta livssituationer. Därför betonas vikten av enkel och begriplig kommunikation, där handläggare förklarar beslut och insatser på ett sätt som gör det möjligt för klienten att förstå både vad som sker och varför. Ett respektfullt och lyhört bemötande, där tjänstepersoner visar ödmjukhet inför människors olika förutsättningar, lyfts fram som avgörande för att bygga förtroende och tillit.

I situationer där klienter och medborgarna uttrycker misstro försöker socialsekreterarna bemöta det med lyhördhet, tålamod och nyfikenhet. I Falun betonar medarbetarna vikten av att vara öppna för dialog och vara nyfiken på varför. En socialsekreterare beskriver: ”Då är jag mer så här nyfiken: OK, berätta mer. Vad står det här för?” Genom att låta individen formulera sina upplevelser signalerar socialtjänsten att de är villiga att lyssna. Att normalisera motstånd kan också minska laddningen i relationen.

I likhet med detta är en grundläggande förutsättning för att stärka förtroendet att människor förstår socialtjänstens uppdrag, regelverk och beslutsprocesser. Socialtjänstens personal besitter juridisk och organisatorisk kunskap som klienter saknar, vilket kan skapa frustration och missförstånd. Genom att aktivt dela kunskap och klargöra vad som är möjligt inom lagens ramar kan man bidra till mer realistiska förväntningar och därmed minska misstro. Flera socialsekreterare pekar på att liknande behov av ökad förståelse finns även bland politiker och i samhället i stort, där okunskap om socialtjänstens uppdrag riskerar att förstärka negativa föreställningar.

Socialsekreterare från olika kommuner beskriver att förtroende byggs upp över tid och i små steg. Här kan även små saker som arbetsformer och kommunikation skapa hinder. En medarbetare ger ett exempel om hur ett brev med en kallelse till möte men utan förklaring kan väcka oro redan innan första mötet, vilket gör det svårare att etablera förtroende. Ett annat exempel är att misstro förstärks om familjer upplever att de bemöts med fördomar, exempelvis kopplat till etnicitet eller

hedersproblematik. När insatser uppfattas som otillräckliga eller felaktiga undermineras relationen ytterligare.

Tillgänglighet och flexibilitet

Tillgänglighet och flexibilitet spelar också en viktig roll. När socialtjänsten kan möta människor på deras villkor exempelvis genom hembesök, telefonsamtal, digitala möten eller tider utanför kontorstid signalerar det att verksamheten tar hänsyn till individens livssituation. Som en socialsekreterare uttryckte det:

> ”Det blir på deras villkor också, inte bara på myndighetens premisser.”

I Falun är satsningen *Tillsammans för varje barn* central. Den bygger på Skottlandsmodellen och innebär samarbete mellan region, kommun, skola och socialtjänst. Genom att arbeta tillsammans kring barnet skapas kontinuitet och helhet. Synlighet i samhället, exempelvis genom deltagande i skolor och föräldramöten, är en annan viktig del. Att vara tillgänglig genom hembesök, kvällsöppet eller familjecentraler framhålls som avgörande för att bygga en mer vardaglig relation till familjer.

I Borlänge har man etablerat en särskild förebyggande enhet som arbetar nära familjer och unga. Ett hembesöksprogram där socialtjänst och barnhälsovård träffar alla förstföderskor är ett konkret exempel på hur man vill skapa relationer tidigt. Samverkan med polis och skolor används för att snabbt kunna agera vid problem. Dessutom arrangeras informationsmöten för att bemöta rykten, till exempel när desinformation sprids på sociala medier.

Flera medarbetare betonar att socialtjänsten borde finnas mer ute i samhället, exempelvis genom öppna mottagningar eller medborgarkontor, där allmänheten kan ställa frågor och snabbt få vägledning. Att vara synlig och närvarande bedöms kunna bidra till att bryta ner barriärer och minska misstänksamhet.

> ”När socialtjänsten finns där människor är, blir den en konkret och mänsklig aktör snarare än en abstrakt myndighet.”

Samtidigt beskrivs en svår balans där socialtjänsten behöver vara mer synlig och öppen, och samtidigt hantera ett växande hotklimat som kräver ökad säkerhet för personalen.

Transparens och delaktighet

Transparens och delaktighet lyfts fram som avgörande. När familjer får tydlig information om sina rättigheter, när mål formuleras tillsammans och när deras egna ord används i dokumentationen, stärks känslan av inflytande och förtroende.

En annan medarbetare betonade vikten av att ”vara närvarande, tillgänglig och samtidigt öppen med vad vi gör”. När klienter inte får veta varför beslut fattas, eller när de inte informeras om att samtal dokumenteras, kan det leda till en känsla av svek. En socialsekreterare beskriver situationen när en familj upptäckte att barnens samtal skrivits ned och delats med föräldrarna utan deras vetskap, något som ledde till djup misstro.

En annan faktor är identifikation som handlar om att människor känner igen sig i den de möter. Här nämns ett behov av breddad representation bland personalen eftersom man menar att socialtjänsten behöver spegla samhällets mångfald bättre om myndigheten vill bygga relationer med fler grupper.

> ”Om det så är att man möter någon som kanske förstår en på ett sätt… har samma kulturella härkomst som en själv, eller som förstår dig. Att det finns någon form av identifikation.”

Kontinuitet och kunskap

Flera medarbetare framhåller också att förtroende är nära kopplat till kvalitet och kontinuitet. En hög personalomsättning leder till att relationer bryts innan tillit hinner byggas upp, vilket drabbar både klienter och kollegor. För att uppnå stabilitet krävs satsningar på kompetensutveckling, god introduktion, tydliga karriärvägar och ett arbetsklimat som gör att medarbetare vill stanna. Några menar att det handlar mindre om mer ekonomiska resurser i sig, utan mer om hur organisationen använder dem och värnar sin personal.

Klienter möter ofta flera olika handläggare och enheter, vilket kan skapa förvirring och misstro. Detta beror delvis på att olika professioner ansvarar för olika delar av ärenden. Ett förslag som väcks är att införa en fast kontaktperson, liknande en ”fast

vårdkontakt", som kan guida klienten genom processen och fungera som länk mellan olika enheter. På så sätt skulle socialtjänsten uppfattas som mer enhetlig och tillgänglig.

Flera socialsekreterare framhåller också att förtroende byggs upp över tid och i små steg. Att hålla löften, som att faktiskt ringa upp när man lovat, är ett exempel på handling som kan vara helt avgörande. Och när misstag begås kan även ett enkelt erkännande vara tillitsstärkande:

> "Att vi erkänner, nu blev det tok, vi ber om ursäkt."

Media- och samhällsbilden

Ett annat återkommande tema i våra intervjuer och samtal med såväl chefer som medarbetare är medias betydelse för samhällsbilden av socialtjänsten. Medarbetarna beskriver hur mediebevakningen ofta fokuserar på misslyckanden, vilket förstärker negativa föreställningar och skapar rädsla hos allmänheten. En chef beskriver vikten av att lyfta fram det som faktiskt fungerar. Han menar att socialtjänsten behöver bli bättre på att synliggöra de positiva erfarenheterna, det vill säga, berättelserna om familjer som fått stöd, barn som fått en tryggare vardag eller förebyggande insatser som lyckats.

Genom att aktivt kommunicera framgångar och visa på konkreta resultat kan bilden av socialtjänsten balanseras. Dessutom framhåller han vikten av samarbete med andra myndigheter och organisationer. När socialtjänsten, skolan och vården arbetar tillsammans blir stödet mer samordnat och effektivt, och risken för akuta ingripanden minskar.

I likhet med detta menar flera medarbetare att socialtjänsten ofta låter den bilden stå oemotsagd och efterlyser därför en mer proaktiv kommunikationsstrategi, ett långsiktigt informationsarbete som lyfter fram både resultat, lärdomar och vardagligt välfungerande verksamhet. I Borlänge är den negativa mediebilden särskilt påtaglig. Medarbetare beskriver hur både traditionella medier och sociala medier kan förvränga verkligheten och därigenom skapa ett massivt tryck av misstro:

> ”Vi har varit väldigt hårt utsatta medialt… både av reguljär media men också på Youtube som har förvrängt sanningar. Där det har blivit ett oerhört tryck och brist på förtroende på socialtjänsten.”

Sekretessen gör det dessutom svårt att bemöta kritik, vilket leder till en ensidig bild. Också här spelar brist på återkoppling in exempelvis i en situation när föräldrar får brev från socialtjänsten om en utredning men sedan inte får veta vad som händer, fylls tystnaden av oro och spekulationer.

Även om den bild som media idag sprider om socialtjänsten ofta förknippas med att vara en källa till misstro, har media också en potential att sprida positiva berättelser om socialtjänsten. Att visa statistik över hur stor del av socialtjänstens arbete som faktiskt handlar om frivilliga insatser exemplifieras som ett sätt att nyansera bilden av myndigheten.

Samverkan

Många socialsekreterare understryker att socialtjänsten inte kan bygga förtroende ensam. Cheferna inom socialtjänsten betonar vikten av att skapa mötesplatser och dialoger där människor kan ställa frågor och uttrycka sin oro. Han framhåller särskilt behovet av att involvera andra samhällsaktörer såsom skolor, polis och föreningar i detta arbete. När socialtjänsten samarbetar brett kan man visa att stödet inte bara är myndighetsutövning, utan en del av ett större samhällsbygge.

Företag och idrottsklubbar kan bidra genom att sprida information och skapa positiva mötesplatser. Skolan beskrivs som en självklar arena eftersom alla barn och föräldrar passerar där. Samtalen präglas av en vilja att stärka relationer och öka förtroendet för socialtjänsten genom att bli mer närvarande, synlig och samverkande, men också av en medvetenhet om de praktiska och etiska svårigheterna som detta arbete innebär.

Flera av medarbetarna uttrycker en tydlig uppfattning om att socialtjänsten i större utsträckning behöver finnas där människor är. Det handlar inte bara om att utöka öppettider eller skapa fler digitala kanaler, utan om att bli en synlig och naturlig del av det lokala samhället. En av medarbetarna uttrycker det tydligt:

> ”Vi måste bli mycket, mycket bättre på att finnas ute på arenor där våra medborgare är, både för det här relationsskapande och för att vara tillgängliga.”

Genom att närvara i miljöer där människor redan befinner sig, till exempel på skolor, förskolor, fritidsgårdar, idrottsplatser eller familjecentraler, kan relationer byggas långsiktigt, innan en kris uppstår. En deltagare beskriver visionen så här:

> ”Vi borde vara en naturlig del inom BVC, föräldrautbildningar och fritidsverksamheter. Föräldrautbildning borde vara lika självklar som besöken på folktandvården.”

Flera menar att socialtjänsten måste tänka nytt kring hur man når ut till medborgare och skapar förtroende. Det handlar både om att anpassa kommunikationssätt och att vara närvarande i miljöer där förtroende redan finns. Som en socialsekreterare uttrycker det:

> ”Vi måste tänka helt nytt. Det vi har gjort hittills, det vet vi hur det går.”

Fritidsledare, idrottstränare och föreningsaktiva beskrivs som viktiga brobyggare och skyddsfaktorer för barn och unga, personer som ofta har ett förtroendekapital som socialtjänsten kan samverka med snarare än försöka ersätta. En deltagare beskriver detta så här:

> ”Hur viktiga fritidsledarna är, fotbollstränaren och en trygg vuxen, det är ju en skyddsfaktor för barn. Där finns socialtjänsten aldrig. Där har vi en hel del att göra.”

Samtidigt framhålls att samverkan i praktiken ibland är svår. Även om viljan finns, finns en risk att initiativ rinner ut i sanden, ofta på grund av brist på struktur och ansvarsfördelning. En av deltagarna beskriver erfarenheten så här:

> ”Man bjuder in sig själv och sen rinner det ut i sanden. Det finns inte riktigt någon som hakar i.”

Det behövs därför tydligare roller och kontinuitet. En medarbetare lyfter fram vikten av personliga kontaktvägar:

> ”Det som brukar underlätta är att man har en person som är kontaktperson mot den organisationen man vill samverka med. Det behöver inte vara jättekrångligt, bara att man har dialog och regelbundna träffar.”

Ett återkommande tema är vikten av balans. Socialtjänsten bör vara närvarande i människors vardag, men samtidigt respektera individers integritet och frizoner. För grupper som lever i särskilt utsatta situationer, till exempel personer med missbruk, psykisk ohälsa eller hemlöshet, kan vissa miljöer fungera som trygga platser fria från myndighetskontakter. En medarbetare förklarar dilemmat:

> ”De har sina frizoner, till exempel RIA, och då måste man hitta balansen, för om man klampar in där kan det bli helt fel. Där finns inte ett jättehögt förtroende för socialtjänsten.”

Flera deltagare lyfter fram civilsamhällets och näringslivets betydelse för att bygga tillit och skapa stödjande nätverk. Det finns positiva exempel på samarbete med kyrkan, ideella organisationer, idrottsföreningar och företag. En medarbetare berättar om en handling som pekar på en vilja bland samhällsaktörer att bidra:

> ”I somras fick vi anonymt ett kuvert med VIP-biljetter till Leksands sommarland som vi fick dela ut till behövande familjer. Ingen avsändare bara ’varsågod’. Det säger en hel del om att föreningar och företag faktiskt litar på oss.”

Civilsamhällets aktörer fungerar ofta som broar mellan myndighet och medborgare, och deras engagemang kan bidra till att socialtjänsten uppfattas som mer tillgänglig och mänsklig. Samtidigt betonas behovet av att samarbetet blir systematiskt och långsiktigt. Som en medarbetare uttrycker det:

> ”Viljan finns, men det är ingenting vi jobbar med aktivt. Det borde komma uppifrån, från ledningshåll.”

Samtalet berör också svårigheter och risker. En sådan handlar om att vissa grupper riskerar att hamna utanför samverkan, särskilt de som inte är delaktiga i föreningsliv eller sociala nätverk. En deltagare beskriver:

> ”Risken är att man missar de som är utanför. De som inte är med i föreningar eller på mötesplatser, de som står längst ifrån samhället.”

En annan risk gäller mötet med etniska grupper med starka interna hierarkier eller patriarkala strukturer, där försök till samverkan kan försvåras. En medarbetare ger exempel på:

> ”Vi försökte bjuda in till dialog med en etnisk grupp där en stark ledare styrde allt. Det var väldigt svårt. De litar inte alls på myndigheter och vi kom inte fram.”

Här pekar personalen på olika uppfattningar medan vissa pekar på behovet av att prioritera den lokala närvaron genom att samarbeta med informella ledare i bostadsområden. Medan andra, i likhet med citatet ovan pekar ut tydliga risker med en sådan strateg och tillägger vikten av försiktighet:

> ”Man måste vara noga med att inte samarbeta med grindvakter som har makt att undanhålla andra. Vi behöver flera spröt ute, inte bara en väg in.”

Utöver samverkan med externa aktörer framkommer också behovet av bättre intern samordning inom kommunen. Flera medarbetare upplever att socialtjänsten ofta arbetar för isolerat. Som en uttrycker det:

> ”Vi uppfinner hjulet gång på gång. Andra enheter driver projekt utan att prata med oss som faktiskt möter personerna de handlar om.”

En annan fyller i:

> ”Vi sitter ofta i vår egen bubbla och vet inte riktigt vad som pågår i andra förvaltningar. Det borde vi ändra på.”

Sammantaget visar intervjun att socialtjänstens förmåga att bygga förtroende och tillit och etablera fungerande samarbeten är starkt beroende av dess närvaro, öppenhet och relationsskapande förhållningssätt. Förtroendet stärks när socialtjänsten är synlig, tillgänglig och delaktig i lokalsamhället men det kräver

långsiktighet, ödmjukhet och respekt för människors olika livsvillkor. Som en deltagare sammanfattade det:

> ”Det handlar om att vi visar att vi gör det vi säger att vi ska göra och att människor faktiskt kan se det. Det är så tillit byggs.”

Samverkan framstår därmed både som en nödvändighet och en utmaning: nödvändig för att nå fler och skapa förtroende och tillit, men krävande eftersom den förutsätter nya arbetssätt, tydligare ansvarsfördelning och en fördjupad förståelse för det lokala sociala sammanhanget.

5. Slutsatser och rekommendationer

Den här rapporten har syftat till att öka kunskapen om hur förtroendet för socialtjänsten kan stärkas, både genom att analysera befolkningens uppfattningar och genom att belysa socialtjänstens egna erfarenheter. Bakgrunden är en tilltagande samhällsdebatt om socialtjänstens legitimitet, där misstro, desinformation och negativa mediebilder har påverkat såväl allmänhetens syn på verksamheten som personalens arbetsmiljö.

Rapporten baseras på flera källor. Vid sidan av intervjuer och nätverksträffar med chefer och medarbetare inom socialtjänsten har vi genomfört en nationell enkätundersökning om svenskarnas förtroende för socialtjänsten, en egen enkät riktad till personal inom socialtjänsten, samt statistik från flera befintliga databaser.

Arbetet har genomförts inom ramen för Hälsa och välfärd i Dalarna (HvD), ett samverkansorgan för Högskolan Dalarna och yrkeslivet inom det sociala välfärdsområdet, som består av 15 kommuner och Högskolan Dalarna.

5.1. Sammanfattande slutsatser

Resultaten visar att endast 32 procent av befolkningen har stort eller ganska stort förtroende för socialtjänsten vilket är en lägre andel än för andra centrala välfärdsinstitutioner som vårdcentraler och sjukvård. Förtroendet har också varit relativt stabilt över tid, men på en låg nivå.

Vi kan också visa att social tillit och institutionellt förtroende hänger nära samman: personer med hög tillit till andra människor tenderar också att ha högre grad av tillit till socialtjänsten. Mycket talar därför för att erfarenheten av direkt kontakt med personal inom socialtjänsten spelar stor för förtroendet för myndigheten. Positiva möten stärker tilliten och förtroendet, medan negativa erfarenheter kan minska den kraftigt.

Dessutom kan vi se att förtroendet för socialtjänsten varierar mellan olika grupper i befolkningen. Yngre personer och individer med låg socioekonomisk status uttrycker generellt lägre förtroende jämfört med äldre och personer med hög socioekonomisk status. Därtill uttrycker deltagare i områden med socioekonomiska utmaningar generellt ett lägre förtroende för socialtjänsten jämfört med personer som bor i områden med goda socioekonomiska förutsättningar.

För att bygga förtroende och tillit framhåller personalen vikten av respektfullt bemötande, kontinuitet i kontakten och tydlig kommunikation. Samtidigt beskriver många att desinformation, hot och negativa medierapporter har försämrat relationen mellan socialtjänst och medborgare. Resultaten från våra undersökningar pekar också på att förtroendet för socialtjänsten kan stärkas genom en kombination av lyhördhet, pålitlighet, öppenhet, integritet och rättvisa.

Lyhördhet handlar om att socialtjänsten är nära medborgare och aktivt lyssna på dem den finns till för. Personalen betonar vikten av dialog, delaktighet och samskapande, särskilt i arbetet med barn och unga. En mer lyhörd socialtjänst kan också innebära att medborgarnas erfarenheter tas tillvara tidigt, att klienter får vara med och påverka, och att det byggs upp kontinuerliga former för dialog mellan invånare, profession och beslutsfattare.

Pålitlighet handlar om socialtjänstens kapacitet att leverera stabilt, rättssäkert och med hög kvalitet över tid. För att det ska vara möjligt krävs rimliga resurser, rimlig arbetsbelastning, minskad personalomsättning och satsningar på kompetensutveckling. En verksamhet som kännetecknas av kontinuitet och kunskap kan också få positiva konsekvenser för förtroendet.

Öppenhet framträder som en faktor för att minska misstro. En öppen socialtjänst handlar både om att beslutsfattare behöver förklara sina beslut och processer, och om att socialtjänsten synliggör sitt vardagliga arbete i samhället. I detta sammanhang betonar personalen behovet av tydlig, tillgänglig och ibland flerspråkig information, en närvaro i skolor, föreningsliv och sociala medier, samt ett språkbruk som är begripligt och fritt från byråkratiska termer.

Integritet handlar om att agera professionellt, etiskt och proaktivt. Personalens svar visar att ett respektfullt bemötande och en rättssäker myndighetsutövning är centralt för förtroendet. Att stå upp mot missvisande eller negativa mediebilder och att vara tydlig med verksamhetens värdegrund lyfts fram som sätt att stärka förtroendet, och ytterst legitimiteten för socialtjänsten och dess verksamhet.

Slutligen handlar *rättvisa* om jämlikhet i både bemötande och tillgång till stöd. För att upplevas som rättvis är det angeläget att socialtjänsten når ut till befolkningen, särskilt nyanlända och minoriteter, genom anpassad information och inkluderande

arbetssätt. En rättvis socialtjänst är en som upplevs som lika tillgänglig och självklar som andra välfärdsinstitutioner och är en del av det gemensamma samhällsstödet.

5.2. Lärdomar och rekommendationer

Vilka insatser och arbetssätt är av vikt för att bejaka och stärka förtroendet för socialtjänsten? Med utgångspunkt statsvetenskaplig forskning om institutionellt förtroende och med erfarenheter och perspektiv från socialtjänstens medarbetare vill vi lyfta fram sju allmänna lärdomar som kan bidra till att stärka förtroendet för socialtjänsten.

Vi vill återigen betona att frågan om förtroende är komplex och att vi med detta inte tror oss presentera någon slutgiltig lösning eller enskilt ”recept” för hur förtroende kan byggas eller stärkas. Dessutom behöver arbetet med att bygga förtroende utformas med känslighet för den lokala kontexten och de grupper av medborgare som berörs samt orsaken till eventuell förtroendebrist (Bachmann m.fl., 2015). Vad vi däremot kan göra är att aktualisera några lärdomar som enskilt eller tillsammans kan bidra till att bejaka och stärka förtroende för socialtjänsten.

1) En socialtjänst som upplevs både mänsklig och professionell

En första lärdom handlar om att bejaka arbetssätt som bidrar till att socialtjänsten upplevs som både mänsklig och professionell och där bemötande och tillgänglighet sätts i centrum. Ett gott bemötande innebär bland annat att socialtjänstens medarbetare möter varje individ med respekt, empati och lyhördhet. Det kan handla om att lyssna aktivt, visa genuint intresse för människors erfarenheter och behov och att se personen bakom ärendet. Att bemöta med värme, tålamod och mänsklighet, särskilt i situationer präglade av oro, ilska eller misstro, signalerar att socialtjänsten bryr sig och tar individen på allvar.

Tydlighet är en viktig grundförutsättning som framkommer i resultaten. Förtroende kan stärkas när människor förstår vad som händer, varför beslut fattas och vad de själva kan förvänta sig. Det kräver i sin tur bland annat ett språk som är begripligt och fritt från byråkratiska termer och att socialtjänsten förklarar sina processer och beslut på ett öppet och förutsägbart sätt. Tydlighet kan också handla om att ge kontinuerlig återkoppling, klargöra gränser och möjligheter, och säkerställa att klient och handläggare har en gemensam förståelse. När människor vet vad som sker och varför, minskar risken för osäkerhet och tilliten kan öka även i svåra situationer där man inte är överens.

2) Bejaka arbetssätt som bidrar till en tillgänglig och flexibel socialtjänst

En andra lärdom handlar om vikten av att bejaka arbetssätt som bidrar till en tillgänglig och flexibel socialtjänst. Våra resultat pekar på att socialtjänsten upplevs tillitsfull och legitim när den möter människor på deras villkor. Sådana arbetssätt signalerar att verksamheten tar hänsyn till människors faktiska livssituation. Dessutom kan tidiga och uppsökande kontakter och insatser bidra till att normalisera kontakten med socialtjänsten innan något akut inträffar.

Medarbetare inom socialtjänsten betonar också vikten av att socialtjänsten finns där människor redan befinner sig såsom i skolor, på föräldramöten, i föreningslivet eller i lokala mötesplatser, så att myndigheten blir mer synlig, konkret och ”mänsklig”. Samtidigt beskrivs en svår balans: socialtjänsten behöver vara mer närvarande och öppen, men arbetar samtidigt i ett hårdare klimat där personalens säkerhet måste beaktas.

3) Säkerställ transparens och delaktighet

En tredje lärdom rör vikten av arbetssätt som säkerställer transparens och delaktighet. Förtroende kan främjas inte bara när människor får tydliga besked, utan också ges möjlighet till inflytande. När mål formuleras tillsammans, när klientens egna ord återfinns i dokumentationen och när rättigheter och skyldigheter förklaras tydligt, uppstår en känsla av delaktighet vilket kan vara befrämjande för förtroendet.

Omvänt kan förtroende och tillit få en törn om klienter upplever att beslut fattas över deras huvuden, att information undanhålls eller att dokumentation sker utan deras vetskap. Delaktighet kopplas också till representation, det vill säga, att som medborgare möta någon som förstår ens språk, referenser eller livserfarenheter kan öka benägenheten att lita på socialtjänsten.

4) Stabilitet i bemanningen

Kontinuitet och kunskap framträder som en fjärde lärdom. Förtroende och tillit byggs inte av enskilda möten utan över tid, i relationer som håller. En hög personalomsättning kan göra det svårare att bibehålla kontinuiteten. När klienter möter nya kontaktpersoner gång på gång, eller bollas mellan olika enheter och professioner, kan socialtjänsten upplevas som splittrad och opålitlig. Detta kan både försvåra relationer och kan leda till ökad stress, högre arbetsbelastning och risk för utbrändhet inom organisationen.

För att motverka detta behövs satsningar på stabilitet i bemanningen, det vill säga, insatser som bidrar till att behålla erfarna medarbetare, ge nya en god introduktion och skapa karriärvägar som gör att personal vill stanna kvar. Det handlar också om rimliga ärendemängder, tydligt ledarskap och strukturer för kollegialt lärande som gör att kompetensen bevaras och sprids inom organisationen.

5) Ett tydligt och långsiktigt informationsarbete

En femte lärdom gäller behovet av ett tydligt och långsiktigt informationsarbete som både förklarar vad som socialtjänsten gör och varför. I dag tenderar den offentliga bilden att vara präglad av missförstånd, ensidiga berättelser och mediala händelser där något gått fel. Socialtjänstens vardagliga, förebyggande och stödjande arbete hamnar sällan i fokus, vilket skapar en obalans mellan uppdragets verklighet och allmänhetens uppfattning.

Vi vill poängtera att detta inte handlar inte om att insatser som marknadsför eller förskönar socialtjänsten, utan om insatser som kan bidra till att bygga förståelse och legitimitet för vad socialtjänsten gör och varför. Det kan till exempel handla om att förklara uppdraget och regelverket på ett begripligt sätt eller visa på vilket handlingsutrymme och vilka begränsningar som myndigheten har.

6) Långsiktig, strukturerad och förankrad samverkan

En sjätte lärdom rör vikten av långsiktig, strukturerad och förankrad samverkan med aktörer i det omgivande samhället. Mycket talar för att socialtjänsten inte kan bygga förtroende ensam utan förtroendet för socialtjänsten påverkas av hur väl andra samhällsaktörer såsom skola, vård, föreningsliv, polis, civilsamhälle, till och med lokalt näringsliv samspelar med den.

När stödet exempelvis kring barn, unga och familjer upplevs som samordnat och när flera funktioner i samhället tar gemensamt ansvar, kan socialtjänsten framstå som en del av en stödjande helhet snarare än som en isolerad myndighet som ”kliver in” först när något gått fel. När socialtjänsten har svårt att nå utsatta grupper kan samverkan med organiserade intressen och dess representanter till exempel bidra till närhet, legitimitet och förtroende.

Samtidigt vill vi understryka att samverkan måste göras med omtanke. Det finns både praktiska svårigheter, till exempel initiativ som rinner ut i sanden, otydliga ansvarsförhållanden och risker, såsom att man oavsiktligt stärker lokala maktstrukturer eller missar grupper som redan står utanför organiserade

sammanhang. Om det dessutom finns grupper som lever åtskilda från samhället i stort, i parallellsamhällen eller separatistiska strukturer, finns också en risk att samverkan riskerar att legitimera och upprätthålla dessa, eller försvåra för socialtjänsten att nå individer i behöv av stöd.

7) Kontinuerlig uppföljning, utvärdering och analys

Utöver vad som sagts ovan vill vi peka på en sjunde och sista rekommendation. Kunskap om och en kontinuerlig dialog med medborgarna är en viktig förutsättning för att socialtjänsten ska kunna utvecklas och anpassas. Som tidigare nämnts saknas det i dag tillräcklig kunskap om hur förtroendet för socialtjänsten har utvecklats över tid, både på lokal och nationell nivå (Vård- och omsorgsanalys, 2024b). Detta beror i hög grad på att det saknas lokala uppföljningar som systematiskt mäter förtroendet för socialtjänsten över längre tidsperioder. Det saknas även mätningar som analyserar orsakerna till bristande förtroende samt hur förtroendet varierar inom och mellan kommuner.

För att stärka förtroendet menar vi att det därför är angeläget att kommuninvånarna ges möjlighet att regelbundet ge sin syn på socialtjänstens arbete. Vi föreslår därför att kommuner tar initiativ till en återkommande enkätundersökning bland kommuninvånarna – *Socialtjänstens förtroendebarometer*. Genom att utgå från de fem kriterier för institutionellt förtroende: lyhördhet; pålitlighet, öppenhet, integritet, rättvisa, kan kunskapen från en sådan undersökning hjälpa myndigheten att identifiera styrkor och utmaningar som kan ligga till grund för utvecklingsarbetet och förtroendeskapande insatser. Utöver detta kan Socialtjänstens förtroendebarometer också inkludera frågor om i vilken utsträckning kommuninvånarna är nöjda med olika aspekter av socialtjänstens arbete vid kontakt, såsom bemötande, tillgänglighet, tydlighet i information samt hur väl insatser och beslut motsvarar deras behov. På lång sikt kan återkommande undersökning dessutom vara ett viktigt underlag för att följa upp och utvärdera det förändringsarbete som pågår i kölvattnet av den nya socialtjänstlagen som betonar vikten av en tillgänglig, förebyggande och kunskapsbaserad socialtjänst.

5.3. Slutord

I denna del har vi lyft fram ett antal lärdomar och rekommendationer som kan bidra till att stärka förtroendet för socialtjänsten. I realiteten behöver socialtjänstens organisationer ofta prioritera mellan olika typer av insatser. Det är sällan möjligt att genomföra alla åtgärder i full skala och vi vill betona att det inte är självklart vilka

insatser som ger störst effekt på förtroendet. Dessutom är det möjligt att olika åtgärder förstärka eller få olika betydelser i olika kontexter. Det finns därför ett behov att kontinuerligt följa upp verksamheten.

Här kan exempelvis systematiska uppföljningar, erfarenhetsutbyten mellan kommuner samt ett fortsatt stöd från forskning spela en viktig roll. Lokala och kommunspecifika analyser och egna uppföljningar kan bidra till att identifiera vilka faktorer som har störst betydelse i den egna verksamheten. Ett exempel är förslaget om en återkommande förtroendebarometer, som kan ge kommuner ett mer systematiskt underlag för att följa hur förtroendet för socialtjänsten utvecklas över tid, identifiera styrkor och utmaningar samt utvärdera effekterna av olika utvecklingsinsatser.

Det är samtidigt viktigt att understryka att många av de lärdomar som presenteras i rapporten kan betraktas som generella och giltiga för socialtjänstens verksamhet i stort. Faktorer som bemötande, transparens, stabilitet i organisationen och tydlig kommunikation lyfts ofta fram i forskning om institutionellt förtroende. Samtidigt finns det, som vi tidigare påpekat, skäl att uppmärksamma lokala variationer. Kommuner skiljer sig åt när det gäller demografiska förutsättningar, socioekonomiska strukturer, tidigare erfarenheter av myndigheter och graden av tillit i lokalsamhället. Olika grupper i lokalsamhället kan ha olika skäl till misstro, och därmed behöver olika strategier. För vissa kan det handla om bristande information och kunskap, för andra om tidigare negativa erfarenheter eller en grundläggande skepsis mot myndigheter. Att utforma olika och målgruppsanpassade insatser blir därför en central del i förtroendearbetet.

Slutligen vill vi betona att arbetet med att stärka förtroendet behöver vara långsiktigt, väl förankrat i analys och integrerat i verksamheten. Det är också avgörande att arbetet är balanserat och inte sker på bekostnad av andra centrala värden såsom rättssäkerhet, likabehandling, effektivitet och kvalitet. Förtroende får inte bli ett självändamål, utan bör ses som ett resultat av en väl fungerande, rättssäker och serviceinriktad verksamhet som präglas av professionalism och tydlighet i mötet med medborgarna (jfr. Statskontoret, 2015).

Referenser

Abdelzadeh, A., & Lundberg, E. (2025). The longitudinal link between institutional and community trust in a local context-findings from a Swedish panel study. *Local Government Studies*, *51*(4), 747–767.

Abdelzadeh, A. & Lundberg, E. (2022a). Det demokratiska utanförskapets geografi, i Del 2 av 4 i antologin 100 år till, Demokratin 100 år – samling för en stark demokrati (Ku 2018:02). Stockholm: Elanders.

Abdelzadeh, A., & Lundberg, E. (2022b). Ungas röst: En studie om ungdomars valdeltagande 2018 och deras egna tankar om att delta i val. Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor. Stockholm.

Abdelzadeh, A., & Lundberg, E. (2017). Solid or flexible? Social trust from early adolescence to young adulthood. *Scandinavian Political Studies*, *40*(2), 207-227.

Alesina, A., & La Ferrara, E. (2002). Who trusts others? *Journal of public economics*, *85*(2), 207-234.

Bachmann, R., Gillespie, N., & Priem, R. (2015). Repairing trust in organizations and institutions: Toward a conceptual framework. *Organization studies*, *36*(9), 1123-1142.

Berg, M., & Johansson, T. (2016). Trust and Safety in the Segregated City: Contextualizing the Relationship between Institutional Trust, Crime-related Insecurity and Generalized Trust. *Scandinavian Political Studies*, *39*(4), 458-481.

Brezzi, M. et al. (2021), An updated OECD framework on drivers of trust in public institutions to meet current and future challenges, *OECD Working Papers on Public Governance*, No. 48, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/b6c5478c-en.

Bjørnskov, C. (2006). The multiple facets of social capital. *European journal of political economy*, *22*(1), 22-40.

Blennberger, E. (2009). Att tolka tillit: begrepp och grundfrågor. I L. Trägårdh (red) *Tillit det moderna Sverige: den dumme svensken och andra mysterier*, Stockholm: SNS förlag, 2009, 1. uppl., p. 19–58

Calnan, M., & Rowe, R. (2006). Researching trust relations in health care: conceptual and methodological challenges–an introduction. *Journal of health organization and management*, *20*(5), 349–358.

Dahlström, C. red. (2018). *Politik som organisation: förvaltningspolitikens grundproblem*. Studentlitteratur: Lund.

Dinesen, P. T. 2013. Where You Come from or Where You Live? Examining the Cultural and Institutional Explanation of Generalized Trust Using Migration as a Natural Experiment. European´, *Sociological Review* 29 (1): 114–128.

Edebalk, P. G. (2013). 1913 års pensionsförsäkring–den första allmänna socialförsäkringen. *Socialvetenskaplig tidskrift*, *20*(3-4).

Erlingsson, G. Ó., & Lundåsen, S. W. (2021). When state-level institutions cannot tell the whole story: An inquiry into municipal variations in quality of government. *Governance*, *34*(1), 5-23.

Fazel, S., Burghart, M., Wolf, A., Whiting, D., & Yu, R. (2024). Effectiveness of violence prevention interventions: Umbrella review of research in the general population. *Trauma, Violence, & Abuse*, *25*(2), 1709-1718.

Gilbert, A. S. (2021). Conceptualising trust in aged care. *Ageing & Society*, *41*(10), 2356-2374.

Glanville, J. L., and P. Paxton. 2007. How Do We Learn to Trust? A Confirmatory Tetrad Analysis of the Sources of Generalized Trust. *Social Psychology Quarterly* 70 (3): 230–242

Hagevi, M. (2024). Survey 2024: Teknisk rapport. *Surveyjournalen* 2024, 11(1): 2-26.

Hofmann, S., Sæbø, Ø., & Rydén, H. H. (2024). Implications of digitalised welfare services from a vulnerable citizens' perspective. *Nordisk välfärdsforskning*, (2), 127–141.

Holgersson, L., Grönwall, L., & Aronsson, P. (2008). *Socialpolitik och socialt arbete: historia och idéer*. Nordstedts: Stockholm.

Holmberg, S. & Weibull, L. (2013) Det viktiga institutionsförtroendet i L. Weibull, H. Oscarsson & A. Bergström (red.) *Vägskäl*. Göteborgs universitet: SOM-institutet.

Helliwell, J. F., & Wang, S. (2010). *Trust and well-being* (No. w15911). National Bureau of Economic Research.

Knack, S. (2002). Social Capital and the Quality of Government: Evidence from the States. *American Journal of Political Science, 46*(4), 772–785.

Kovalenko, A. G., Abraham, C., Graham-Rowe, E., Levine, M., & O'Dwyer, S. (2022). What works in violence prevention among young people? A systematic review of reviews. *Trauma, Violence, & Abuse*, *23*(5), 1388-1404.

LoCurto, J., & Berg, G. M. (2016). Trust in healthcare settings: scale development, methods, and preliminary determinants. *SAGE open medicine*, *4*.

Meeuwisse, A. & Swärd, H. (red.) (2002). *Perspektiv på sociala problem. Stockholm*: Natur & Kultur.

Mishler, W., & Rose, R. (2001). What are the origins of political trust? Testing institutional and cultural theories in post-communist societies. *Comparative political studies*, *34*(1), 30-62.

Mondak, J. J., M. Hayes, and D. Canache. 2017. "Biological and Psychological Influences on Political Trust." In *Handbook on Political Trust*, edited by Zemerli. S, & T. W. G. van der Meer, 143–159. Cheltenham, UK, Northampton, MA, USA: Edward Elgar Publishing.

Nilsson, K. (2025). *I allmänhetens ögon: Om förtroende och uppfattningar gentemot socialtjänsten, samt hur dessa uppfattas och hanteras av socialsekreterare* (Doctoral dissertation, Karlstads universitet).

Nilsson, K., & Landstedt, E. (2022). Public trust of social workers in Sweden: A repeated cross-sectional study. *Journal of Social Work*, *22*(6), 1374-1393.

Norris, P. (Ed.) (1999). *Critical Citizens: Global Support for Democratic Government*. Oxford, Oxford University Press.

OECD (2024). *OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions – 2024 Results: Building Trust in a Complex Policy Environment*, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/9a20554b-en

Oskarsson, S., C. Dawes, M. Johannesson, and P. K. E. Magnusson. (2012). The Genetic Origins of the Relationship Between Psychological Traits and Social Trust. *Twin Research and Human Genetics* 15 (1): 21–33

Prop. 1979/80:1 Regeringens proposition 1979/80:1 om socialtjänsten.

Putnam, R. D. (Ed.). (2002). *Democracies in flux: The evolution of social capital in contemporary society*. Oxford University Press.

Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon and Schuster.

Ranstorp, M., & Ahlerup, L. (2023). *LVU-kampanjen: Desinformation, konspirationsteorier, och kopplingarna mellan det inhemska och det internationella i relation till informationspåverkan från icke-statliga aktörer*. Försvarshögskolan (FHS).

Regeringens proposition 2024/25:89. En förebyggande socialtjänstlag – för ökade rättigheter, skyldigheter och möjligheter. Socialdepartementet.

Riksrevisionen (2024). Otillräckliga insatser när barn misstänks för grova brott Granskningsrapport. RiR 2024:9.

Rothstein, B., & Holmberg, S. (2022). *Social tillit i höglitarlandet Sverige*. Göteborgs universitet.

Rothstein, B. (2012). Political legitimacy for public administration. *The Sage handbook of public administration*, 407-419.

Rothstein, B (1997). Sociala fällor och tillitens problem. I Sören Holmberg & Lennart Weibull (red) *Ett missnöjt folk?* Göteborg: SOM-institutet vid Göteborgs universitet.

Rothstein, B., & Teorell, J. (2008). *What is quality of government? A theory of impartial government institutions.* Governance, 21(2), 165–190.

Rothstein, B., & Stolle, D. (2008). The state and social capital: An institutional theory of generalized trust. *Comparative politics*, *40*(4), 441-459.

Rothstein, B., & Uslaner, E. M. (2005). All for All: Equality, Corruption, and Social Trust. *World Politics*, 58(1), 41–72.

Scaramuzzino, G., Nordesjö, K., & Ulmestig, R. (2024). Citizens' experiences of enablers and barriers to obtaining digital citizenship: E-applications for social assistance. *Journal of Comparative Social Work*, *19*(1), 41–67.

Socialtjänstlag (2001:453) SFS nr: 2001:453: Socialdepartementet

Socialtjänstlag (1980:620) SFS nr: 1980:620: Socialdepartementet.

Socialstyrelsen (2024). Individ- och familjeomsorg - Lägesrapport 2024. Socialstyrelsen. www.socialstyrelsen.se, mars 2024.

Sønderskov, K. M., & Dinesen, P. T. (2016). Trusting the state, trusting each other? The effect of institutional trust on social trust. *Political behavior*, *38*(1), 179-202.

SOU 2020:47. Hållbar socialtjänst En ny socialtjänstlag. Del 1. Slutbetänkande av Utredningen Framtidens socialtjänst. Norstedts Juridik. Stockholm.

SOU 1977:40. Socialtjänst och socialförsäkringstillägg: lagar och motiv. Socialdepartementet.

SOU 1974:39. Socialvården: mål och medel. Principbetänkande. Socialdepartementet.

Spadaro, G., K. Gangl, J. W. Van Prooijen, P. A. Van Lange, and C. O. Mosso. 2020. "Enhancing Feelings of Security: How Institutional Trust Promotes Interpersonal Trust." *PLOS ONE* 15 (9): e0237934

Svensson, L., & Ranerup, A. (2024). Digital infrastruktur och socialtjänstens myndighetsutövning i Sverige: fallet ekonomiskt bistånd. *Socialvetenskaplig tidskrift*, *31*(1), 29–48.

Trägårdh, L., Wallman Lundåsen, S., Wollebæk, D., & Svedberg, L. (2013). *Den svenska tilliten: civilsamhälle, opinion och governance*. SNS Förlag.

Uslaner, E. M. (2012). *Segregation and mistrust: Diversity, isolation, and social cohesion*. Cambridge University Press.

Uslaner, E. M. (2008). Where you stand depends upon where your grandparents sat: The inheritability of generalized trust. *Public opinion quarterly*, *72*(4), 725-740.

Uslaner, E. M. (2002). *The Moral Foundations of Trust*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.

Wollebaek, D., Lundåsen, S. W., & Trägårdh, L. (2012). Three forms of interpersonal trust: Evidence from Swedish municipalities. *Scandinavian Political Studies*, *35*(4), 319–346.

Vård- och omsorgsanalys (2024a). Redo för framtiden? Analys av hur det offentliga åtagandet i hälso- och sjukvården och äldreomsorgen kan utvecklas till år 2040. www.vardanalys.se

Vård- och omsorgsanalys (2024b). Väl förtrogen? Befolkningens förtroende för socialtjänstens arbete med barn, unga och familjer. Rapport 2024:2. www.vardanalys.se

Vård- och omsorgsanalys (2022). Ljuset på skillnader. En studie om omotiverade skillnader i LSS-verksamhet, äldreomsorg och socialpsykiatri. Rapport 2022:6. www.vardanalys.se

Vårdanalys (2016). Omotiverade skillnader i socialtjänsten: En förstudie. PM 2016:2. www.vardanalys.se.