



# I allmänhetens ögon

Om förtroende och uppfattningar gentemot socialtjänsten, samt hur dessa uppfattas och hanteras av socialsekreterare

Kristofer Nilsson

Fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap

---

Socialt arbete

---

DOKTORSAVHANDLING | Karlstad University Studies | 2025:5

---

# I allmänhetens ögon

Om förtroende och uppfattningar gentemot socialtjänsten,  
samt hur dessa uppfattas och hanteras av socialsekreterare

Kristofer Nilsson

I allmänhetens ögon - Om förtroende och uppfattningar gentemot socialtjänsten,  
samt hur dessa uppfattas och hanteras av socialsekreterare

---

Kristofer Nilsson

---

DOKTORSAVHANDLING

---

Karlstad University Studies | 2025:5

---

urn:nbn:se:kau:diva-102844

---

ISSN 1403-8099

---

ISBN 978-91-7867-536-4 (tryck)

---

ISBN 978-91-7867-537-1 (pdf)

---

<https://doi.org/10.59217/ofig8483>

---

© Författaren

---

Distribution:

Karlstads universitet

Fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap

Institutionen för sociala och psykologiska studier

SE-651 88 Karlstad

+46 54 700 10 00

---

Tryck: Universitetstryckeriet, Karlstad 2025

---

**WWW.KAU.SE**

## Förord

Denna avhandling markerar slutet för min resa som doktorand och för flera års forskning. Jag ser tillbaka på tiden som till viss del utmanande men framförallt som lärorik och utvecklande. Det har varit en ynnest att få ägna tid till att nyfiket utforska ett område som intresserar mig. Med det sagt, vill jag uttrycka min djupa tacksamhet till alla som har stöttat och inspirerat mig på vägen.

Först och främst vill jag tacka mina handledare, Evelina Landstedt och Marie Nordfeldt, för deras ovärderliga vägledning, stöd och tålmod. Deras insikter och expertis har varit avgörande för att forma denna avhandling. Förmågan att ständigt utmana mig att tänka kritiskt tillsammans med en uppmuntran om att utforska nya idéer parallellt som de styrt mig i rätt riktning när jag tagit ut svängarna lite för mycket har också varit ovärderligt. Jag vill också rikta ett tack till Maria Scheffer Lindgren som till en början utgjorde en del av den trio handledare som sedermera kom att bli en duo. Annika Egan Sjölander, tack för ett fint samarbete i relation till delstudie II.

Jag vill också tacka mina kollegor på institutionen för sociala- och psykologiska studier vid Karlstads universitet. Diskussionerna och samarbetet med er har berikat såväl min forskning som tillvaro och gjort denna resa minnesvärd – ingen nämnd, ingen glömd.

Birgitta Persdotter, Stefan Sjöström och Tommy Lundström, tack för er läsning och era konstruktiva kommentarer under vägens gång. Tack också till läsgruppen bestående av Ulla Rantakeisu, Lisbeth Bekkengen och Maria Moberg Stephenson för värdefulla synpunkter under arbetets slutskede.

Jag vill därtill tacka alla deltagare som bidragit till min forskning. Ert engagemang och era insikter har varit ovärderliga. Speciellt vill jag rikta ett tack till de socialsekreterare som tagit sig tiden att dela med sig av sina erfarenheter, åsikter och tankar. Utan era röster hade avhandlingen saknat en viktig pusselbit.

Ett särskilt tack vill jag även rikta till min familj och mina vänner för deras stöd och uppmuntran. Utan er hade detta arbete inte varit möjligt.

Malin, om det är någon som förtjänar ett tack och som gjort detta möjligt är det du, även om jag tror att du inte helt förstår det själv. Du har sett till att min tillvaro är fylld av mening, den som verkligen spelar

roll. Mot slutet av denna resa kom dessutom Abbe och vi blev tre. För det, och för att det är just du som är hans mamma, och för allt du gör för att både mig och honom är jag evigt tacksam!

*Tack till er alla!*

Karlstad, 2025-01-28

Kristofer Nilsson

## Sammanfattning

Allmänhetens förtroende för, och uppfattningar om, socialtjänsten och dess medarbetare är av betydelse för verksamhetens legitimitet, effektivitet och tillgänglighet. Därutöver kan de ha implikationer för de anställdas arbetsmiljö och välmående. Tidigare forskning har påtalat att negativa uppfattningar och lågt förtroende kan ha besvärande konsekvenser i relation till samtliga dessa aspekter. Därtill pekas ofta massmediers och nyhetsmediers kritik av de sociala verksamheterna ut som den mest centrala faktorn för etablerandet av negativa allmänna uppfattningar. Samtidigt är forskningen begränsad då antalet studier är förhållandevis lågt. De fynd som gjorts i relation till såväl uppfattningar som förtroende och hur dessa påverkar socialarbetare varierar dessutom mellan länder. I en svensk kontext är forskningen på området nästintill obefintlig och endast ett fåtal studier med fokus på den sociala barnavården i en nordisk kontext existerar. Kunskapen om det allmänna förtroendet för socialtjänsten och dess medarbetare och vilka implikationer förtroende och uppfattningar kan ha för de som arbetar där är således begränsad.

Det övergripande syftet med denna avhandling är att med ett särskilt fokus på individ- och familjeomsorgen skapa fördjupad kunskap om allmänhetens uppfattningar om, och förtroende för, socialtjänsten och dess medarbetare, vad som formar dessa samt hur de uppfattas och erfars av den yrkesgrupp som utgör majoriteten av medarbetarna: socialsekreterare. I avhandlingen undersöks dessa aspekter utifrån två olika perspektiv. Dels genom att blicka utåt, mot allmänheten, dels genom att blicka inåt, in i socialtjänsten som verksamhet.

Avhandlingen består av fyra delstudier varav två baseras på kvantitativa data och två på kvalitativa. Var delstudie utgör en beståndsdel av den mixade metod som används i avhandlingen som helhet. Delstudie I bygger på ett empiriskt material insamlat i Värmland mellan 2010 och 2018 omfattande närmare 5000 individer. I delstudie II analyseras ett representativt urval för Sverige omfattande cirka 1700 individer. Olika typer av regressionsanalys utgör de huvudsakliga analyserna i båda delstudierna. De kvalitativa studierna, III och IV, utgår ifrån ett empiriskt material som samlats in via fokusgrupper med socialsekreterare. Totalt deltog 27 stycken

socialsekreterare fördelat på sex grupper. I båda studierna analyseras det empiriska materialet via kvalitativ innehållsanalys.

Resultaten visar att det är cirka 40 procent som har förtroende för socialtjänstens personal och att det legat relativt stabilt mellan 2010 och 2018 även om en viss minskning av förtroende indikeras mellan 2010 och 2014. Vissa demografiska faktorer såsom en lägre inkomst- och utbildningsnivå tycks öka risken för lägre förtroende och så även tidigare kontakt med socialtjänsten, speciellt för de som är nära anhörig till en klient. För socialtjänsten som verksamhet indikerar resultaten att förtroendet är lägre än för personalen. Det är cirka 17 procent som anger att de har förtroende för verksamheten. Skillnader återfinns också i relation till de faktorer som verkar vara av betydelse för förtroende. För socialtjänsten som verksamhet tycks attitydmässiga aspekter, såsom hur nöjda människor är med den svenska demokratin eller hur tillitsfulla de är i allmänhet, spela en större roll än demografiska.

Det kan vidare behövas en omvärdering av hur centrala nyhetsmedierna är för skapandet av negativa allmänna uppfattningar. Fynden illustrerar inga signifikanta resultat mellan högre konsumtion av nyheter på de största svenska mediekanalerna, inkluderat sociala medier, och lägre förtroende för socialtjänsten. Därtill tycks andelen som varken har ett högt eller ett lågt förtroende för socialtjänsten och dess personal vara relativt hög – cirka 50 procent.

Från socialsekreterarnas perspektiv förefaller en låg allmän kunskap, negativa uppfattningar och ett lågt förtroende vara det som kännetecknar allmänhetens uppfattningar gentemot dem och socialtjänsten. Kritiska, negativa och ofta felaktiga massmediala rapporter och publika narrativ, exempelvis på social media, om deras arbete pekas ut som det största skälet för detta. De påtalar emellertid också att andra aspekter troligtvis är av betydelse, såsom människors utbildningsnivå och inkomst eller var de bor. Vidare upplevs sekretesslagstiftningen som en försvårande omständighet då den förhindrar en öppen kommunikation om alla delar av yrket. Fynden illustrerar därutöver att socialsekreterarna upplever att de påverkas negativt av kritiska allmänna uppfattningar, såväl på jobbet som i privatlivet men att det finns vissa skillnader utifrån verksamhetsområde. De som arbetar inom den sociala barnavården tycks stöta på negativa uppfattningar i högre utsträckning än de som

arbetar inom missbruksvården och ekonomiskt bistånd. Samtidigt har socialsekreterarna utvecklat strategier för att hantera negativa uppfattningar oavsett var de arbetar. De är även överens om att insatser behövs för att reducera negativa allmänna uppfattningar, öka förtroendet och utvidga den allmänna kunskapen om yrket.

Ovanstående fynd diskuteras i relation till resultat från tidigare studier samt utifrån avhandlingens teoretiska ramverk. Övergripande slutsatser är att socialsekreterare tycks uppfatta att allmänhetens förtroende och uppfattningar om dem och socialtjänsten är sämre än vad de faktiskt är. Samtidigt befinner sig det allmänna förtroende på en sådan nivå att det finns ett behov av förtroendehöjande insatser. Dessa är nödvändiga för att öka socialtjänstens legitimitet och effektivitet men också för att förbättra socialsekreterares situation. I tillägg utgör fynden ett viktigt bidrag för att uppnå den ambition om en tillgängligare socialtjänst som fastslås i förarbetena till den nya socialtjänstlagen. De ger dessutom en vägledning kring hur liknande insatser skulle kunna utformas samt var de skulle kunna göra stor nytta.



## Avhandlingens delstudier

Denna avhandling bygger på följande delstudier. De publicerade studierna är återgivna utifrån de villkor som stipuleras i ”Creative commons”-licensen CC-BY.

### Delstudie I

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. <https://doi.org/10.1177/14680173221094535>

### Delstudie II

Nilsson, K., Egan Sjölander, A., & Landstedt, E. (2023). No clear connections: a study of the association between news media use, public trust, and Swedish social services. *European Journal of Social Work*, 27(5), 1047–1060.  
<https://doi.org/10.1080/13691457.2023.2266588>

### Delstudie III

Nilsson, K., Nordfeldt, M., & Landstedt, E. (2025). Social workers' experiences of public perceptions of the social work profession: An exploratory study. *Sage Open*, 15(1).  
<https://doi.org/10.1177/21582440251313655>

### Delstudie IV

Nilsson, K. (2024). Dirty social work: Experiences and strategies of frontline social workers in managing of adverse public views [submitted for publication]. Institutionen för sociala- och psykologiska studier, Karlstads universitet.

# Innehållsförteckning

1. Inledning.....	1
1.1 Allmänna uppfattningar och misstro: En diskussion med lång tradition .....	2
1.2 Högtillitslandet Sverige och uppfattningar om det offentliga .....	4
1.3 Potentiella hot mot positiva allmänna uppfattningar: Exemplet socialtjänsten	5
1.4 Potentiella hot mot en positiv yrkesidentitet: Socialarbetare och allmänna uppfattningar .....	7
1.5 Ett angeläget men utforskat område: Avhandlingens fokus och syfte .....	8
1.5.1 Syfte och forskningsfrågor .....	10
2. Allmänna uppfattningar om socialt arbete: Ett disparat forskningsfält.....	13
2.1 Allmänna uppfattningar om socialt arbete och socialarbetare.....	13
2.2 Centrala faktorer för skapandet av allmänna uppfattningar om socialt arbete	15
2.2.1 Socialt arbete i traditionella massmediekanaler.....	16
2.2.2 Narrativ om socialt arbete online och på sociala medier.....	17
2.2.3 Andra faktorer av vikt för uppfattningar och förtroende .....	18
2.3 Socialarbetares erfarenheter av allmänhetens uppfattningar.....	19
2.4 Kunskapsluckor inom forskningsfältet.....	20
3. Teoretiskt ramverk .....	24
3.1 Det allmänna i allmänna uppfattningar: Allmänheten som koncept.....	24
3.2 Uppfattandet i de allmänna uppfattningarna: Uppfattningar som koncept .....	25
3.3 Förtroende, tillit och legitimitet.....	27
3.3.1 Tre former av tillit.....	28
3.4 Konsekvenser av allmänna uppfattningar: Socialt arbete som dirty work? .....	30
3.4.1 Dirty work och associerade hanteringsstrategier .....	31
3.5 En övergripande teoretisk ram.....	34
4. Metod .....	36
4.1 Metodologisk ansats och design.....	37
4.2 Ett reflexivt förhållningsätt till forskarrollen och kunskapsproduktion.....	39
4.3 Enkätstudierna: delstudie I och II.....	41
4.3.1 Population, urval och datainsamling – delstudie I.....	41
4.3.2 Operationalisering och mått .....	42
4.3.3 Analys – delstudie I .....	44
4.3.4 Urval, datainsamling och operationalisering – delstudie II .....	44
4.3.5 Beroende, oberoende och kontroll variabler .....	45
4.3.6 Analys – delstudie II .....	48
4.4 Fokusgruppsstudierna: delstudie III och IV.....	49
4.4.1 Deltagare och rekrytering .....	49
4.4.2 Datainsamling.....	51

4.4.3	<i>Analys – delstudie III</i>	52
4.4.4	<i>Analys – delstudie IV</i>	54
4.5	<i>Forskningsetik</i>	55
5.	<b>Resultat</b>	<b>59</b>
5.1	<i>Delstudie I: Public trust of social workers: A repeated cross-sectional study</i>	59
5.2	<i>Delstudie II: No clear connections: A study of the association between news media use, public trust, and Swedish social services</i>	61
5.3	<i>Delstudie III: Social workers experiences of public perception of the social work profession: An exploratory study</i>	63
5.4	<i>Delstudie IV: Dirty social work?: Experiences and strategies of frontline social workers in managing adverse public views</i>	67
6.	<b>Diskussion</b>	<b>74</b>
6.1	<i>Allmänheten utifrån socialsekreterares perspektiv</i>	74
6.2	<i>Förtroende, tillit och uppfattningar: I gränslandet mellan profession och organisation</i>	75
6.3	<i>Skapandet av allmänna uppfattningar: Betydelsen av individuella och organisatoriska faktorer</i>	76
6.4	<i>Pessimistiska publika narrativ och massmediala paradoxer</i>	79
6.5	<i>De allmänna uppfattningarna, förtroende och socialtjänstens legitimitet</i>	81
6.6	<i>Är arbetet inom socialtjänsten Dirty work?</i>	84
6.7	<i>Fyndens tvetydighet: Förtroende och uppfattningar från olika perspektiv</i>	86
6.8	<i>Metodologiska överväganden och reflektioner</i>	87
7.	<b>Slutsatser och implikationer</b>	<b>96</b>
7.1	<i>Slutsatser</i>	96
7.3	<i>Implikationer för forskning</i>	99
7.4	<i>Implikationer för policy och praktik</i>	101
	<b>English summary</b>	<b>104</b>
	<b>Referenser</b>	<b>107</b>

# 1. Inledning

The typical teacher, policeman, welfare worker – indeed anyone who regularly meets the public – seems to have an image of himself or herself as working under great strain and with considerable sacrifice to provide clients with protection and service no one else would be willing to provide. They see themselves as fighting on the front line of local conflict with little support and less appreciation by a general public whose dirty work they do (Lipsky, 2010 s.82).

Citatet från Lipsky ovan ringar in kärnan i denna avhandling. Den handlar om allmänna uppfattningar och förtroende gentemot socialtjänsten och dess medarbetare samt om hur socialsekreterare uppfattar och erfar allmänhetens uppfattningar. Även om Lipsky konstaterar hur det tycks vara ska utgångspunkterna för avhandlingen inte förstås på det sättet, snarare tvärtom. Avhandlingens fokus centreras kring att undersöka ämnet med en öppenhet inför att det kan se annorlunda ut i den svenska kontexten, där två separerade men relaterade ingångar anammas. Den ena handlar om att blicka utåt, mot allmänheten, och den andra om att blicka inåt, in i socialtjänstens verksamhet. Gemensamt utgör dessa ingångar ett sätt att förstå allmänna uppfattningar och förtroende för det kommunala sociala arbetet samtidigt som de öppnar för en förståelse för de berördas upplevelser och de diskrepanser som kan finnas där emellan. Även om socialtjänstens verksamhet spänner över en rad områden fokuseras primärt individ- och familjeomsorgen (IFO) och de som arbetar där.

Konceptuellt bygger avhandlingen och de ingående delstudierna på tre centrala begrepp: *allmänheten*, *uppfattningar* och *förtroende*. Även om jag fördjupar beskrivningen av dem i kapitel tre, är en kortare redogörelse i detta inledande skede på sin plats. *Allmänheten* förstås i linje med Carrigan and Fatsis (2021) resonemang, det vill säga att den utgör en abstrakt sfär innefattande de flesta människor som vi mer eller mindre identifierar oss med. Av metodologiska skäl är det också utgångspunkten för hur allmänheten definieras i delstudie I och II där begreppet hänvisar till majoriteten av den svenska befolkningen. Parallellt konstaterar Carrigan & Fatsis, (2021, s.15) att ”*Allmänheten är både ett undflyende och obestämt koncept – en förgänglig sfär som motstår auktoritära definitioner men välkomnar ambivalent utforskning*”. Därför har det setts som centralt att även empiriskt undersöka hur allmänheten kan förstås, vilket görs i delstudie III.

Min förståelse av begreppet *uppfattningar*, och därigenom avhandlingens, utgår till stora delar från hur det formulerats inom ramen för fenomenografin<sup>1</sup>. Det centrala i denna förståelse av begreppet är att "att uppfatta" innebär att skapa eller tillskriva något i omvärlden mening. Uppfattande handlar om det grundläggande sätt på vilket en individ förstår ett fenomen, en företeelse eller ett objekt utifrån direkta eller indirekta erfarenheter samt tolkningar av dessa (Marton & Svensson, 1978; Uljens, 1989). *Förtroende* kan i det avseendet betraktas som en underliggande kategori, där uppfattningar utgör den grund som förtroende eller misstro vilar på (jfr. Uljens, 1989). Förtroendebegreppet kan dock preciseras ytterligare, inte minst genom att relateras till det närbesläktade begreppet *tillit*. Även om dessa två ofta används synonymt, kan de separeras utifrån den relation de beskriver. Tillit kan förstås som horisontellt, det vill säga något som finns mellan individer, medan förtroende är vertikalt, det vill säga något som finns i relationen mellan individer och auktoriteter, organisationer eller institutioner (Rönnerstrand & Solevid, 2021).

När jag resonerar om allmänna uppfattningar och förtroende gentemot socialtjänsten och dess personal är det med ovanstående beskrivning av begreppen i åtanke. Det handlar till stora delar om den betydelse verksamheten tillskrivs av människor gemensamt, de faktorer som kan tänkas bidra till en sådan betydelsebildning och hur detta förstås av de som arbetar inom socialtjänsten. I avhandlingen ges en kontemporär bild av dessa aspekter men diskussioner om hur det svenska sociala arbetet allmänt uppfattas är inte något nytt.

## **1.1 Allmänna uppfattningar och misstro: En diskussion med lång tradition**

Hur socialt arbete uppfattas och förstås har varit centralt sedan dess professionalisering i början av 1900-talet. Diskussionen kretsade då främst kring huruvida socialt arbete skulle bedrivas ideellt eller i yrkesmässiga former, en fråga som till stor del fick sin lösning under efterkrigstiden när det offentliga alltmer övertog ansvaret. Ett grundläggande skäl var en strävan efter att skapa ett tillgängligt och

---

<sup>1</sup> Avhandlingen är emellertid inte fenomenografisk.

modernt socialt arbete (Lundström, 1995). Senare debatter har snarare fokuserat på innehållsmässiga aspekter, där den inneboende spänningen mellan frivillighet och tvång ständigt återkommer (Pettersson, 2001; Sunesson, 2003).

Misstro, kritik och missnöjesyttringar mot svenska myndigheter, inklusive socialtjänsten, är inte heller någon ny företeelse. Kritiska debatter har även haft praktiska konsekvenser. Den kritik som riktades mot socialvården under 1960-talet bidrog till 1967 års socialutredning, vilken utgör grund för dagens sociala lagstiftning samt att socialt arbete idag är ett eget forskningsämne (Sunesson, 2003). I början av 1980-talet riktades skarp kritik mot den svenska sociala barnvården av utländska massmedier där exempelvis den tyska tidningen *Der Spiegel* benämnde den sociala barnvården som "Kinder Gulag" (Cocozza & Hort, 2011). Offentlig kritik har också lett till en rad förändringar av den lagstiftning som reglerar arbetet inom socialtjänsten. Införandet av "Lex Sarah", "Lex Bobby" och "Lex Lilla hjärtat" är samtliga exempel på hur socialtjänstlagen (SFS 2001:453) förändrats till följd av uppmärksammade händelser.

I tillägg har nya forum för framförandet av kritik uppstått i form av sociala medier, vilket inte minst tydliggjordes under den senare delen av 2021. Via konton på olika sociala medier framfördes då budskapet att svensk socialtjänst omhändertar barn utan grund. Det påstods att familjer med utländsk bakgrund och muslimsk trosuppfattning var speciellt utsatta och att socialtjänsten "kidnappade" barnen med avsikt att sekularisera och assimilera dem in i det svenska samhället (Sveriges television [SVT], 2022). Detta kom sedermera att bli en omfattande desinformationskampanj<sup>2</sup> och under den första delen av 2022 hade den uppmärksammats i såväl nationell som internationell media (Ranstorp & Ahlerup, 2023).

Trots att kritik gentemot socialtjänsten i massmedia, på sociala medier och i andra publika forum kan få stor spridning är det svårt att dra några slutsatser huruvida den speglar allmänna uppfattningar gentemot socialtjänsten eller inte. Det kan däremot konstateras att allmänna uppfattningar och framförallt förtroende är av avgörande betydelse för offentliga verksameters legitimitet, tillgänglighet, effektivitet och kvalitet (Christensen & Lægreid, 2005; OECD, 2017;

---

<sup>2</sup> När kampanjen var som mest aktiv finns det indikationer på att det handlade om tiotusentals inlägg om dagen på olika sociala medier.

Putnam, 2000; Rothstein, 2003; Van de Walle et al., 2008), vilket gäller även för socialtjänsten.

## 1.2 Högtillitslandet Sverige och uppfattningar om det offentliga

Sverige, tillsammans med våra nordiska grannar, utgör den region i världen där generella tillitsnivåer är som allra högst (Ortiz-Ospina et al., 2024) vilket även inkluderar offentliga verksamheter (OECD, 2018). Samtidigt varierar svenskarnas förtroende stort beroende på vilken verksamhet det är fråga om. Förtroendet för sjukvården och polisen har under lång tid varit högt medan förtroendet för exempelvis äldreomsorgen varit, och är, relativt lågt (Martinsson & Andersson, 2022; Weissenbilder, 2021).

Betydelsen av attityder och förtroende gentemot offentliga verksamheter illustreras inte minst genom att dessa aspekter upprepar och under lång tid studerats. World Values Survey och European Social Survey är exempel på en internationell nivå. I Sverige har SOM-institutet löpande undersökt förtroendet för organisationer och institutioner sedan 1986 (Andersson et al., 2024) och den så kallade Tillitsbarometern har genomförts sedan 2009 (Trägårdh et al., 2013). Brottsförebyggande rådet har studerat attityder till, och förtroende för, rättsväsende och polis sedan 2006 (Brottsförebyggande rådet, 2020). I Hälso- och sjukvårdsbarometern presenteras årligen svenskarnas uppfattningar om, attityder till, och förtroende för hälso- och sjukvården (Sveriges kommuner och regioner [SKR], 2021). I samtliga av dessa undersökningar saknas dock återkommande frågor om socialtjänsten<sup>3</sup>. Däremot påvisar undersökningarna vissa mönster som är relevanta även för socialtjänsten. Främst handlar det om att attityder och förtroende i hög grad verkar vara kopplade till hur offentliga verksamheter organiseras i termer av universalitet och selektivitet. Detta blir särskilt tydligt i SOM-institutets långa tidsserier där det återkommande rapporteras ett högt förtroende för universella verksamheter såsom hälso- och sjukvården medan betydligt lägre

---

<sup>3</sup> Den nationella SOM-undersökningen 2019 innehöll frågor om socialtjänsten och det gör också den västsvenska och Värmländska SOM-undersökningen. Dessa frågor var dock begränsat analyserade och rapporterade innan det gjordes under arbetet med denna avhandling och dess ingående delstudier.

rapporteras för de med selektiva inslag, exempelvis försäkringskassan (se ex. Falk, 2020a; Holmberg & Weibull, 2020; Weissenbilder, 2019; Weissenbilder, 2021). Ett liknande mönster har noterats av Rothstein och Uslaner (2005) som konstaterar att selektiva verksamheter innefattar ett flertal aspekter som utgör potentiella hot mot positiva allmänna uppfattningar, förtroende och legitimitet.

### **1.3 Potentiella hot mot positiva allmänna uppfattningar: Exemplet socialtjänsten**

De hot mot en gynnsam allmän uppfattning som Rothstein och Uslaner (2005) pekar ut centreras kring de inneboende karakteristika som är signifikanta för verksamheter som är selektiva till sin natur. För det första handlar det om att selektiviteten innebär att kategorisera människor baserat på deras rätt till de tjänster som verksamheterna erbjuder. Att bedöma vilka som är berättigade hjälp är en betydande arbetsuppgift för många av de anställda, något som gäller även för det svenska kommunala sociala arbetet (Svedberg & Wollter, 2013). Eftersom denna process tenderar att vara fylld av osäkerheter, den präglas exempelvis ofta av bristande information, finns en överhängande risk, som Lipsky (2010, s.69) uttrycker det, att beslutsprocessen och de anställdas kompetens misstänkliggörs. Detta kan i sin tur leda till allmänna ifrågasättanden av organisationens syfte, personalens trovärdighet samt legitimiteten i klienternas behov (Rothstein 2003). För det andra handlar det om att människors integritet kan kränkas när de är i kontakt med selektiva verksamheter, inte minst i ansökningsprocessen då denna ofta kräver att de delar med sig av högst privata angelägenheter. Dessutom behandlar dessa verksamheter ofta bekymmer eller problem som är intimt kopplade med skam och stigma, något som riskerar att stämpla (se ex. Becker, 1963) de som behöver vara i kontakt med dem (Rothstein & Uslaner, 2005). I socialtjänsten fall handlar det exempelvis om frågor om bristande ekonomi, föräldraskap, alkoholvanor och/eller relationer (jfr. Goffman, 2014). För det tredje inbegriper i regel kontakt med selektiva verksamheter en underordning från de som söker hjälp. Dels utifrån att de tjänster som erbjuds sällan går att få tillgång till någon annanstans, dels då de behöver anpassa sig till verksamheternas logik



för att kategoriseras som ”värdiga” hjälp. Därtill inbegriper dessa verksamheter inte sällan inslag som gör att människor kan tvingas till att ha kontakt och följa de beslut som fattas. Samtliga dessa aspekter utgör hot mot verksamheternas legitimitet (Hasenfeld, 2010; Lipsky, 2010; Rothstein & Uslaner, 2005).

Omvänt framhåller Hasenfeld (2010) att offentliga verksamheter, universella eller ej, kan uppfattas som hjälpande och som symboler för det omhändertagande samhället. Risker är emellertid att de i lika stor utsträckning ses som byråkratiska och påträngande då de ofta omfattas av ett översiktligt regelverk samt innehåller kontrollerande inslag. Socialarbetare inom barnavården har exempelvis ett ansvar att hjälpa barn och familjer med de problem som kan uppstå. Blir problemen däremot av den dignitet att de kan antas vara skadliga för barnet har de samtidigt ett lika stort ansvar att ingripa och, i vissa fall, till och med omhänderta barnet mot föräldrarnas vilja (jfr. Handler & Hasenfeld, 2006; SFS 1990:52). Även om det kan vara nödvändigt är det ett omfattande, inkräktande och emotionellt laddat ingrepp, vilket gör att det också tenderar vara dessa ingrepp som verksamheterna främst förknippas med (Hasenfeld, 2010), något som riskerar underminera människors vilja att söka kontakt.

Utöver faktorer som är direkt knutna till verksamheternas organisering, uppdrag och praktik kan yttre aspekter vara av betydelse för hur de kan komma att allmänt uppfattas. För socialtjänstens del pekas framförallt massmediala representationer ut som ett hot mot positiva allmänna uppfattningar, såväl av praktiker (Beddoe et al., 2019; Lundström & Andersson, 2004; Zugazaga et al., 2006) som av forskare (Brunnberg, 2001; Franklin & Parton, 2015; Gaughan & Garrett, 2012; Reid & Misener, 2003). Utgångspunkten är den omfattande skandalisering av det sociala arbetets verksamheter som media antas ägna sig åt tillsammans med konstateranden om mediernas möjligheter att påverka uppfattningar. Resonemangen tangerar i detta avseende Gerbners (1970) tankar om hur media genom sitt ensidiga fokus kultiverar, ofta negativa, allmänna uppfattningar. Ett illustrativt exempel ges den av brittiska Social work task force (2009, s.48–49):

The public image of the profession seems therefore to be unremittingly negative, with damaging consequences for recruitment, morale and public perceptions. It is compounded by low levels of understanding of

the exact role and purpose of social workers and of the real demands of frontline social work. The media focus on harrowing cases of child abuse has also led to worries that social work has been reduced to high-end child protection in popular understanding, thus disregarding other important aspects of social work.

Genom antaganden om påverkan på människors uppfattningar framhålls negativ rapportering få en rad konsekvenser, dels i relation till socialtjänstens funktionalitet, dels i relation till socialarbetarnas arbetsmiljö, välmående och självbild (jfr. Ashforth & Kreiner, 1999; Cooley, 1902,1983).

I dagens diversifierade medielandskap (se ex. Djerf-Pierre & Shehata, 2017) är det inte enbart i traditionell media, såsom TV och tidningar, som publika narrativ om socialt arbete kan konstrueras och framföras. Onlineforum i allmänhet, och sociala medier i synnerhet, utgör numera centrala arenor för såväl nyhetskonsumtion och informationsutbyte likväl som för delande av åsikter (Andersson, 2022). Det har därtill uppmärksammats att framförallt den sociala barnvården kritiserats via sociala medier (se ex. Stang 2018; Kagan et al., 2018). Desinformationskampanjen gentemot den svenska sociala barnvården (se ovan) utgör ett exempel, vilket dessutom illustrerar att narrativ och kritik på sociala medier om socialtjänstens arbete kan få såväl internationell spridning som konsekvenser för enskilda socialarbetare (Ranstorp & Ahlerup, 2023).

#### **1.4 Potentiella hot mot en positiv yrkesidentitet: Socialarbetare och allmänna uppfattningar**

Det inledande citatet av Lipsky (2010) gör gällande att gräsrotsbyråkrater tenderar att uppfatta att de har lågt stöd och får begränsad uppskattning från den allmänhet vars "dirty work" de utför. Resonemanget tangerar till stora delar (Hughes, 1951, 1958; Hughes, 1962), tankar om vad det innebär att vara verksam i yrken som allmänt befästs med negativa, stereotypa eller stigmatiserande innebörder. Han framhåller att dessa yrken tenderar att betraktas som "Dirty work" och att de som är verksamma inom dem därigenom blir "dirty workers".

Att arbeta med dirty work innebär att utföra uppgifter som andra inte är villiga eller intresserade av att göra eller att arbeta med

stigmatiserade grupper som andra helst undviker att komma i kontakt med (se sid. 31), exempelvis sexualförbrytare (Asher, 2014). För yrkesgrupper där regelbundna kontakter sker med individer som ofta betraktas som stigmatiserade, finns en risk att stigma överförs till de professionella (jfr. Hughes, 1962; Goffman, 2014). En process som ofta benämns som *stigma via association* (se ex. Phillips & Benoit, 2013), vilken har visat sig vara aktuell för socialarbetare, inte minst inom barnavården (Hamilton et al., 2019) och missbruksvården (Brener et al., 2024). Eftersom socialt framträdande roller, såsom yrkestillhörighet, är starkt kopplat till hur människor uppfattar och värderar sig själva utgör denna typ av stigma ett hot mot en positiv självbild (Ashforth & Kreiner, 1999). Dessutom tenderar det vara så att yrkesstoltheten eroderas hos de som utövar stigmatiserade yrken (Kreiner et al., 2006) och såväl deras hälsa som arbetsmiljö kan äventyras då bristen på social validering kan leda till hög personalomsättning (Ashforth & Kreiner, 2014; Phillips et al., 2012).

Hur allmänna uppfattningar gentemot sociala verksamheter tar sig uttryck kan således få konsekvenser för de anställda. Om, och i så fall hur, det som beskrivits ovan gäller för socialtjänstens medarbetare är emellertid oklart. Konsekvenserna utgår ifrån att de allmänna uppfattningarna är av den karaktär att de konstruerar arbetet inom socialtjänsten som *dirty work*, något som inte är forskningsmässigt belagt i en svensk kontext. Simultant utgör de potentiella hot mot positiva allmänna uppfattningar som beskrevs i det föregående avsnittet en möjlig grund för en sådan konstruktion och därmed också för de effekter den skulle kunna föra med sig för socialtjänsten och personalen.

## **1.5 Ett angeläget men utforskat område: Avhandlingens fokus och syfte**

I utredningen till den nya socialtjänstlagen konstateras att positiva allmänna uppfattningar och ett högt förtroende för socialtjänstens verksamhet är avgörande för ett verksamt, tillgängligt och hållbart socialt arbete (SOU, 2020:47). Forskning visar att dessa aspekter är avgörande för offentliga verksamheters legitimitet generellt sett (se ex. Christensen & Lægreid, 2005; Van de Walle et al., 2008; OECD, 2017;

Putnam, 2000; Rothstein, 2003; Sztompka, 1999). Däremot råder det en brist på forskningsgrundad kunskap rörande allmänhetens uppfattningar och förtroende och kopplingen till legitimitet för socialtjänsten specifikt, liksom stöd för utredningens slutsatser om sambandet mellan förtroende och verksamhetens effektivitet och tillgänglighet. Detsamma gäller vad som påverkar allmänhetens uppfattningar och förtroende. Som noterades i föregående avsnitt finns exempelvis faktorer som direkt eller indirekt ansluter till socialtjänstens uppdrag, organisering och praktik, vilka kan utgöra risker för förtroendeskapande. Varken policy, exempelvis ovan nämnd utredning eller tidigare utredningar med bäring på socialtjänstens verksamhet, eller forskning utifrån en svensk kontext ger några uttömmande svar. Dessutom saknas studier om eventuella följder av allmänhetens uppfattningar och förtroende för socialtjänstens personal.

Även om socialtjänsten generellt sett kan klassificeras som en offentlig institution och en människobehandlande organisation, finns avgörande historiska, sociala och juridiska skillnader mellan offentliga verksamheter. Detta innebär att slutsatser rörande allmänhetens förtroende för verksamheterna, vari dessa grundas och vilka konsekvenser de kan få, inte enkelt kan överföras mellan verksamheter. Det behövs således fördjupad kunskap med specifikt fokus på socialt arbete i allmänhet och den svenska socialtjänsten i synnerhet. Bristerna inom forskningsfältet (se avsnitt 2.4) motiverar metodologiskt och teoretiskt välgrundade studier av förtroende för socialt arbete på populationsnivå samt professionellas erfarenheter i relation till allmänna uppfattningar. Att genom forskning fördjupa förståelsen är av stor vikt mot bakgrund av den roll socialt arbete och socialtjänsten har i välfärden och det ansvar och den betydelse det har och borde ha för samhällets mest utsatta. Ökad kunskap kan och bör bidra till insikter till stöd för policy och verksameters kvalitet, effektivitet, tillgänglighet och legitimitet, vilket är en ambition med avhandlingen.

### 1.5.1 Syfte och forskningsfrågor

Med utgångspunkt i ovanstående syftar avhandlingen till att skapa fördjupad kunskap om allmänhetens uppfattningar om, och förtroende för, socialtjänsten och dess medarbetare, vad som formar dessa samt hur de uppfattas och erfars av den yrkesgrupp som utgör majoriteten av medarbetarna: socialsekreterare. Ett särskilt fokus riktas mot den del av socialtjänsten som traditionellt benämns som individ- och familjeomsorgen.

Syftet konkretiseras och besvaras genom nedanstående fem forskningsfrågor:

- I vilken utsträckning har allmänheten i Sverige förtroende för *socialtjänstens personal*, har förtroendet förändrats över tid och finns det faktorer som har ett samband med ett lågt förtroende?
- I vilken utsträckning har allmänheten i Sverige förtroende för *socialtjänsten* och finns det ett samband mellan variationer i individers nyhetskonsumtion, förtroende för nyheter och förtroende för socialtjänsten?
- Hur beskriver och förstår socialsekreterare allmänheten, allmänna uppfattningar om, och förtroende gentemot, dem och vilka aspekter framhåller de som centrala för deras tillblivelse?
- Vilka konsekvenser upplever socialsekreterare av negativa allmänna uppfattningar och förtroende på ett privat respektive yrkesmässigt plan och vilka strategier använder de för att hantera dessa konsekvenser?
- Vad illustrerar förtroendemönstren, de bidragande faktorerna och socialsekreterarnas upplevelser gemensamt och hur kan individ- och familjeomsorgen förstås när dessa aspekter sammanlänkas?

Forskningsfråga ett till fyra behandlas i de fyra delstudier, som utgör avhandlingens ”ryggrad”. Detta är signifikativt för sammanläggningsavhandlingar. Samtidigt har dessa delstudier sina specifika syften vilka återges nedan under respektive delstudie.

Eftersom delstudierna är skrivna på engelska används löpande deras engelska originaltitlar även i kappan.

- I. Public trust of social workers in Sweden: A repeated cross-sectional study.*  
Syftet med studien var att beskriva förtroendet för socialsekreterare i Sverige och om förtroendet har förändrats under senare år samt om mönster i förtroendenivåer kunde identifieras utifrån demografiska faktorer såsom ålder, kön, socioekonomisk status och tidigare kontakt med socialtjänsten.
- II. No clear connections: A study of the association between news media use, public trust and Swedish social services.*  
Syftet med studien var att, utifrån en explorativ ansats, undersöka om grad av nyhetsanvändning, användning av specifika nyhetskanaler samt förtroende för nyheter hade ett samband med nivå av förtroende för socialtjänsten.
- III. Social workers experiences of public perception of the social work profession: An exploratory study.*  
Syftet med studien var att utforska hur socialsekreterare anställda inom IFO förstår begreppet 'allmänheten' och hur de upplever allmänhetens uppfattningar om socialarbetaryrket samt nyckelfaktorer som påverkar sådana uppfattningar.
- IV. Dirty social work? Experiences and strategies of frontline social workers in managing adverse public views.*  
Syftet med studien var att, med utgångspunkt i begreppen socialt och moraliskt befläckade yrken, undersöka hur socialsekreterare inom individ-och familjeomsorgen upplever att negativa allmänna uppfattningar om socialtjänsten och socialsekreterare påverkar dem samt hur de hanterar dessa uppfattningar, såväl i den professionella sfären som i privatlivet.

Den femte forskningsfrågan berör samtliga delstudier och avhandlas därför i kappans diskussionskapitel. Tabell 1 nedan beskriver hur

kappan och de ingående delstudierna relaterar till forskningsfrågorna och det övergripande syftet.

**Tabell 1.** Översikt över kappans och delstudiernas relation till syfte och frågeställningar.

	Övergripande syfte				
	Forskningsfråga 1	Forskningsfråga 2	Forskningsfråga 3	Forskningsfråga 4	Forskningsfråga 5
Delstudie 1					
Delstudie 2					
Delstudie 3					
Delstudie 4					
Kappa					

## **2. Allmänna uppfattningar om socialt arbete: Ett disparat forskningsfält**

I detta kapitel sammanfattas och diskuteras forskning inom området allmänna uppfattningar om socialt arbete. Inledningsvis behövs en konceptuell notering. Terminologin kring socialt arbete på ett internationellt plan skiljer sig från den svenska på så vis att "social work" och "social workers" är de termer som generellt används i litteraturen. Den svenska översättningen "socialt arbete" och "socialarbetare" är dock paraplybegrepp som inkluderar en rad yrken och professioner. Trots detta använder jag denna översättning när fynden i den internationella litteraturen beskrivs eftersom andra mer specifika termer, såsom socialtjänsten eller socialsekreterare, skulle kunna vara missvisande.

Generellt kan konstateras att forskningsfältet är disparat. Detta kan främst förklaras av att det dels består av få studier och att dessa är utförda i länder som skiljer sig avsevärt åt i relation till välfärdens och det offentliga sociala arbetets omfång och organisering. Antalet studier från en nordisk välfärdscontext är begränsat.

Det är således en utmaning att presentera en aggregerad syntes av hur allmänna uppfattningar om socialt arbete i allmänhet och socialtjänsten i synnerhet kan förstås. Trots detta kan de studier som ingår i forskningsfältet kategoriseras i fyra teman:

1) studier som fokuserar på *allmänna uppfattningar gentemot socialt arbete(are)* på ett generellt plan, 2) studier som undersöker *representationer av socialt arbete i massmedia och på sociala medier* och relaterade konsekvenser samt 3) *socialarbetares upplevelser* av allmänna uppfattningar och 4) *faktorer av vikt för uppfattningar och förtroende*. Det är gentemot dessa områden som fokus riktas i den första delen av kapitlet. Kapitlets andra del tillägnas kunskapsluckorna inom fältet, vilka utgör en av grunderna för avhandlingens fokus, dess syfte och de forskningsfrågor som beskrivits ovan.

### **2.1 Allmänna uppfattningar om socialt arbete och socialarbetare**

De fåtal studier som undersökt allmänna uppfattningar gentemot socialt arbete och socialarbetare har i huvudsak fokuserat på vilken



nivå av kunskap allmänheten har om området. Studierna handlar exempelvis om hur väl människor känner till de grupper som socialarbetare stödjer (Staniforth et al., 2014), socialarbetares olika roller (Dennison et al., 2007; Kagan, 2016) eller de insatser som erbjuds (Staniforth et al., 2014). Ett gemensamt konstaterande studierna emellan är att allmänhetens kunskap är bristfällig. En annan slutsats är att stress och en problematisk arbetsmiljö förknippas med yrket (Blomberg, 2019; Dennison et al., 2007; Staniforth et al., 2014). Internationellt sett tycks det också vara så att socialt arbete ofta uppfattas som en synonym till barnavård (Argüello et al., 2018; Bolgün & Şahin, 2019; Davidson & King, 2005; Staniforth et al., 2014), även om andra sociala områden ingår.

Vidare har det studerats hur värdefulla socialarbetare bedöms vara för samhället. LeCroy och Stinson (2004) visar exempelvis att amerikanska socialarbetare ses som oumbärliga för samhällets välfärdssystem. Samtidigt som socialt arbete betraktas som ett värdefullt yrkesområde, bedöms socialarbetare som mer ineffektiva att motverka sociala problem (ex. alkoholism, våld mot barn) än andra hjälpande professioner såsom psykologer och psykiatriker (se även, Condie et al. 1978). Kagan (2016) påvisar att liknande ställningstaganden även förekommer i Israel medan Amadsun (2020) konstaterar att över 90 procent i Nigeria uppfattar det sociala arbetet som värdefullt för samhället. Det samma gällde i relation till socialarbetare, över 70 procent menade att de var värdefulla. Då cirka två tredjedelar av respondenterna var obekanta med termen ”socialt arbete” är det dock svårt att veta hur, eller utifrån vad, de gjorde sina bedömningar (Amadsun, 2020).

Det har också framkommit att kroatiska medborgare är relativt välbekanta med socialt arbete (Knežević & Butler, 2003) samt att 60 procent av den skotska populationen upplever att de har en god uppfattning om vad den skotska motsvarigheten till socialtjänsten är (McCulloch & Webb, 2020). Cirka hälften av de skotska respondenterna hade en positiv syn på socialtjänsten medan en tredjedel menade att de hade en negativ syn. En majoritet uppgav att socialtjänsten utgjorde en viktig samhällsresurs och att de anställda går att lita på. När jämförelser gjordes med andra människobehandlande organisationer såsom sjukvården framkom emellertid att socialtjänsten upplevdes vara den organisation som minst gick att lita

på (McCulloch & Webb, 2020). En liknande tendens har påvisats i ”grå litteratur” i Sverige där en undersökning visar att cirka 17 procent av svenskarna menar att socialtjänsten går att lita på (se. Falk, 2020b) medan en annan indikerar att 31 procent har förtroende för den sociala barnvården (Myndigheten för vård och omsorgsanalys, 2024). Båda dessa siffror är betydligt lägre än för många andra offentliga verksamheter såsom sjukvården, universiteten och polisen (Martinsson & Andersson, 2022) men i paritet med försäkringskassan (Weissenbilder, 2019, 2022) och elevhälsan (Myndigheten för vård och omsorgs analys, 2024).

Jämförelser mellan höginkomstländer har vidare påvisat att det allmänna förtroendet för den sociala barnvården varierar mellan länderna och att olikheter i fokus avseende barns behov är av betydelse för det (Juhasz & Skivenes, 2017; Loen & Skivenes, 2023; Skivenes & Benbenishty, 2022). Högst förtroende återfanns i den nordiska kontexten, där barnets behov och rättigheter står i centrum. Lägst förtroende återfanns i den anglo-amerikanska kontexten, där fokus begränsas till att avvärja allvarliga risker mot barns liv och hälsa (Skivenes & Benbenishty, 2022). Jämförelser mellan Norge och Kalifornien påvisar därtill att stödet för att begränsa föräldrars rättigheter för att främja barns behov är större i den norska populationen (Berrick et al., 2023).

## **2.2 Centrala faktorer för skapandet av allmänna uppfattningar om socialt arbete**

Resonemangen i den tidigare forskningen om vad som bidrar till allmänhetens uppfattningar om socialt arbete handlar till stora delar om hur sociala verksamheter och socialarbetare beskrivs i massmedia (jfr. Staniforth et al., 2014). Främst berörs representationer i traditionella mediekanaler såsom TV och tidningar men ett visst fokus har också riktats mot narrativ online, företrädesvis på sociala medier. I ett fåtal studier uppmärksammas även andra faktorer, något jag återkommer till.

### **2.2.1 Socialt arbete i traditionella massmediekanaler**

Rapporter i massmedia framhålls i regel som centrala för allmänna, ofta negativa, uppfattningar om socialt arbete och socialarbetare (se ex. Franklin & Parton, 2015; Gaughan & Garrett, 2012; Gibelman, 2004; Kagan, 2023; Reid & Misener, 2003; Worthington & Scourfield, 2024). Utgångspunkten är en tanke om att media återkommande kritiserar och skandaliserar det sociala arbetet, något som leder till och upprätthåller en negativ allmän syn (jfr. Ayre, 2001; Gerbner, 1970; Franklin & Parton, 2015; Markström et al., 2011). Även i detta sammanhang är kontexten av betydelse, inte minst för vad som rapporteras och hur kritisk rapporteringen är. Ett land där media framhålls som särskilt kritisk är England där flertalet studier (se ex. Reid & Misener, 2003; Worthington & Scourfield, 2024) visat att rapporter i massmedia till övervägande del varit kritiska. Ayre (2001) uppmärksammade denna trend redan för 20 år sedan då han studerade nyhetsrapporter kring en rad incidenter där barn avlidit till följd av våld. Han framhåller att rapporterna förmedlar att utvecklingen i samhället gjort det till en farlig plats för barn och de bidrar till misstro i allmänhet och mot socialarbetare i synnerhet. Socialarbetare är antingen maktfullkomliga och kidnappare av barn eller inkompetenta då de inte gör nog för att skydda dem. En stor skuld läggs på socialarbetarna i rapporteringen – de gör antingen för mycket eller för lite men aldrig det som kan anses som adekvat.

Studier i andra delar av världen har samtidigt visat att kritiken mot socialtjänsten i nyheter och massmedia inte alls är särskilt omfattande. Cordoba (2017) framhåller exempelvis att det mest signifikanta gällande rapporter om socialarbetare i australiensiska dagstidningar är att de knappt existerar, i varje fall i jämförelse med rapporter om andra hjälpande professioner såsom läkare. Vidare visar han att de flesta rapporterna kan uppfattas som neutrala i sin utformning. Utifrån en jämförelse av socialt arbete i dagspress i Storbritannien och USA visar Reid and Misener (2003) dessutom att en majoritet (58%) av de publicerade artiklarna i USA framställer socialt arbete på ett positivt sätt. Däremot var artiklar som berörde barnavården mer kritiskt inriktade än artiklar om andra områden. I USA var dock även dessa artiklar i högre grad positiva (38%) än negativa (28%). Precis som Ayre (2001) menar Reid & Misener (2003)

att det förkommer så kallade ”skandalrapportering”. Det vill säga artiklar som fokuserar (ofta inom barnvården) på allvarliga händelser där de sociala myndigheterna uppfattas ha brustit i sin hantering. Denna typ av artiklar är uteslutande kritiskt inriktade. I Storbritannien utgör denna typ av artiklar över hälften medan det i USA i stället handlar om cirka en tredjedel (av artiklarna).

I Sverige visar Blomberg (2019) att rapporteringen om socialtjänsten under senare år till stor del handlat om brister i socialsekreterares arbetsmiljö och om deras höga arbetsbelastning (se även Markström et al., 2011). Detta beskrivs vidare bidra till att socialsekreterarna inte ges möjligheter att hantera de skyldigheter de har, något som i sin tur gör att de inte kan upprätthålla kvalitet och rättssäkerhet. Exempelvis påtalas att uppföljningar i barnvårdsärenden inte hinns med. I likhet med Blomberg (2019), framhåller Brunnberg (2001) att medial kritik mot socialsekreterare spelar en central roll för hur socialsekreterare kommer uppfattas av allmänheten samt att socialsekreterare själva upplever att rapporteringen kan ha effekter på såväl policy som praktik. Det kan handla om att kritisk granskning i media kan leda till att nya rutiner införs, nya arbetsmetoder introduceras samt att ekonomiska satsningar görs på det område varemot kritiken riktats (Blomberg, 2019). I förlängningen kan sådana förändringar även bidra till att socialsekreterares grundläggande värderingar avseende hur socialt arbete bör utföras ändras (Beddoe et al., 2019).

### ***2.2.2 Narrativ om socialt arbete online och på sociala medier***

Vid sidan av traditionella medier har sociala medier intagit en alltmer central roll för hur medieinnehåll skapas, levereras och konsumeras (Djerf-Pierre & Shehata, 2017), vilket även gäller i relation till publika narrativ om socialt arbete. Det har exempelvis påvisats att sociala mediaplattformar utgör forum för såväl diskussion som kritik mot den norska sociala barnvården (Stang, 2016, 2018, 2020). Som framhålls av Stang (2016, 2018, 2020) har det handlat om att människor organiserat sig i såväl nationella som internationella grupper för att protestera mot de brister de menar finns inom det norska barnvårdssystemet. I de nationella grupperna har protesterna till

stora delar berört maktmissbruk och orättvisor kopplat till hur den sociala barnvården fungerar, ofta med hänvisning till de fel som gruppmedlemmarna upplever begås inom ramen för den professionella praktiken. I de internationella grupperna centreras kritiken istället kring det offentligas möjligheter att göra omhändertaganden av barn. Specifika fall används ofta som exempel där det hävdas att barnen kidnappats och krav ställs på att de ska återföras till de biologiska föräldrarna. Kännetecknande för grupperna är också att de överlappar då många publicerar sina inlägg i flera av dem (Stang, 2018).

Narrativ på sociala medier om hur socialarbetare kidnappar barn har även identifierats i andra välfärdskontexter än den nordiska. I exempelvis Israel har det påvisats att sociala medier används för att trakassera och hota socialarbetare samt för att framföra argument om att de tar barn utan grund (Kagan et al., 2018). Forskning genomförd i Irland påvisar vidare att det är cirka en femtedel av socialarbetarna som trakasserats online samt att det är medarbetare inom den sociala barnvården som trakasseras och kritiseras i högst utsträckning. Närmare hälften (45%) av de som uppgav att de trakasserats arbetade inom den sociala barnvården, vilket kan jämföras med att de som arbetade med psykisk ohälsa utgjorde fyra procent (Burns et al., 2024). Även om svenska studier på området till stor del saknas illustrerar den tidigare nämnda desinformationskampanjen att narrativ om hur den sociala barnvården kidnappar barn existerar även i Sverige samt att sådana narrativ kan få praktiska konsekvenser (Ranstorp & Ahlerup, 2023).

### **2.2.3 Andra faktorer av vikt för uppfattningar och förtroende**

I företrädesvis kvantitativa studier har analyser genomförts med avsikt att undersöka om, och på vilket sätt, olika sociodemografiska faktorer har ett samband med uppfattningar och förtroende för socialt arbete(are). Det har exempelvis påvisats att yngre ålder, att vara förälder, att ha varken hög eller låg inkomst, att ha hög utbildning samt att befinna sig i centrum eller mot vänster på den politiska<sup>4</sup> skalan har

---

<sup>4</sup> Det som avses är en strikt höger-vänster skala.

ett samband med högre förtroende för den sociala barnavården (Juhasz & Skivenes, 2017; Loen & Skivenes, 2022; Skivenes & Benbenishty, 2022). Forskning utförd i Israel avseende attityder gentemot socialarbetare i bred bemärkelse indikerar vidare att de som besitter en högre kunskap om socialt arbete, kvinnor och de med högre socioekonomisk status tenderar att ha positivare attityder (Kagan, 2016). I samma land verkar högre kunskaper, en positiv inställning till socialarbetare, att vara kvinna och högre ålder vara kopplat till mer positiva attityder till att ansöka om stöd från socialarbetare (Kagan & Zychlinski, 2016).

I kontrast till fynden ovan visar forskning utförd i Skottland att få sociodemografiska faktorer har ett samband med uppfattningar om den skotska motsvarigheten till socialtjänsten. Av de faktorer som undersöktes (ålder, kön, social klass, utbildningsnivå etcetera.) identifierades bara ett signifikant samband – ju högre utbildningsnivå desto positivare uppfattningar (McCulloch & Webb, 2020). Kontext verkar således vara av betydelse för kopplingen mellan sociodemografiska faktorer och allmänna uppfattningar. Att det allmänna förtroendet för den sociala barnavården tillsammans med att faktorer som har ett samband med förtroende tycks variera mellan länder påtalar detta ytterligare (se ex. Skivenes & Benbenishty, 2022).

### **2.3 Socialarbetares erfarenheter av allmänhetens uppfattningar**

De studier som undersökt socialarbetares erfarenheter visar samstämmigt att socialarbetarna upplever att uppfattningar gentemot dem domineras av negativitet och misstro (se ex. Beddoe et al., 2019; British association of social workers [BASW], 2023). Inte minst har det påvisats i en australiensisk studie (Staniforth et al., 2016) där individer ur allmänheten tillfrågades om hur de uppfattade socialt arbete och socialarbetare och där socialarbetare sedermera fick ange hur de trodde att allmänheten uppfattade dem. Socialarbetarna upplevde att synen på dem var sämre än den var i relation till nästan samtliga av de teman som behandlades: vad socialt arbete är, arbetsvillkor, utbildningsnivå och trovärdighet. Färre än hälften av de tillfrågade individerna i allmänheten ansåg dock att socialarbetare var trovärdiga

(Staniforth et al., 2016). Här fanns således en större överensstämmelse mellan socialarbetarnas och allmänhetens syn.

Vidare visar ovan nämnda studie att många av de tillfrågade socialarbetarna ansåg att det fanns stigma kopplat till att arbeta som socialarbetare, cirka 85 procent ansåg att så var fallet. Liknande uppfattningar har påvisats av Hobbs and Evans (2017) och detsamma framkom även då Legood et al. (2016) undersökte socialarbeters upplevelser av allmänhetens uppfattningar och relaterade copingstrategier. Socialarbetarna framhöll att de per automatik uppfattades negativt på grund av deras yrkestitel och att de till följd av detta hade utvecklat vissa copingstrategier. Exempel var att de aktivt undvek att prata om jobbet i privatlivet samt att de försökte tona ned och distansera sig ifrån stereotypa föreställningar.

Staniforth et al. (2022) har vidare undersökt socialarbeters uppfattningar om vad som bidrar till allmänhetens uppfattningar om dem. Resultatet visar att det i första hand är massmedia, samt att massmedia upplevs framställa socialarbetare på ett ofördelaktigt sätt. Samtidigt har Sjöström and Öhman (2018) frågat representanter (n=91) för en rad socialtjänster med ett specifikt uppdrag att hantera public relations och media, hur de ser på relationen. Det visade sig att dessa individer ansåg att kontakterna med massmedia för det mesta fungerade väl. Det var först när Sjöström och Öhman explicit efterfrågade problematiska aspekter som respondenterna angav att sådana fanns. Dessutom har det påvisats att svensk media inte är lika kritisk mot socialtjänsten som media i exempelvis England (Brunnberg, 2001; Lundström, 2004) även om kritik såklart framförs om det myndighetsbaserade sociala arbetet även i svenska medier (jfr. Blomberg, 2019; Markström et al., 2011). Det tycks också vara så att det är denna kritik svenska socialsekreterare sammankopplar medierna med (Lundström, 2004), trots att den inte är lika omfattande som i andra länder.

## **2.4 Kunskapsluckor inom forskningsfältet**

Forskningsfältet präglas av kunskapsluckor som på ett övergripande plan kan sammanfattas i termer av: 1) Fokus, 2) Kontext, 3) Empirisk förankring, 4) Metodologi och 5) Teoretisk situering och teoretisering.

## *Fokus*

Kunskapsläget gällande uppfattningar om socialt arbete är generellt sett begränsat då enbart ett fåtal studier på området existerar. Som noterats ovan har dessa i regel haft fokus på allmänhetens kunskap om och generella attityder gentemot socialt arbete och vad socialarbetare ägnar sig åt (se ex. Amadsun, 2020; Kagan, 2016; Staniforth et al., 2014). Vissa studier har emellertid undersökt specifika attityder gentemot socialarbetare. Det har då främst handlat om huruvida socialarbetare ses som effektiva i att hantera sociala problem eller om de uppfattas som värdefulla för samhället (se ex. Argüello et al., 2018; LeCroy & Stinson, 2004). En stor brist i den tidigare forskningen är att det i princip saknas studier som tar sig an frågor om förtroende, tillsammans med faktorer kopplade till förtroende, på populationsnivå. Under arbetet med denna avhandling har endast två tidigare studier identifierats där såväl nivå av förtroende och tänkbara påverkansfaktorer gentemot socialtjänsten i bred bemärkelse beskrivs (Kagan, 2016; McCulloch & Webb, 2020). Övrig forskning om förtroende är specifikt inriktade på den sociala barnavården (se Berrick et al., 2023; Juhasz & Skivenes, 2017; Loen & Skivenes, 2023; Skivenes & Benbenishty, 2022). Kunskapsläget beträffande allmänhetens förtroende för socialtjänsten (eller motsvarande) som verksamhet är således knapphändig. Det föreligger även en tydlig kunskapslucka gällande eventuella konsekvenser av allmänna uppfattningar och socialarbetares strategier för att hantera dem, såväl i den professionella sfären som i privatlivet. Under avhandlingsprocessen har enbart en studie som undersöker detta närmare lokaliserats (se. Legood et al., 2016). Vidare har endast en studie identifierats som fokuserar på både allmänna uppfattningar och socialarbetares perspektiv kombinerat (se. Staniforth et al., 2016), något som innebär att empiriska jämförelser mellan allmänna uppfattningar och socialarbetares upplevelser till stor del förbisetts. Eftersom merparten av de tidigare studierna fokuserar på barnavård är kunskapsläget beträffande andra områden, såsom missbruksvård och ekonomiskt bistånd, begränsat.



### *Kontext*

Förutom begränsningar gällande fokus, är existerande forskning centrerad till ett fåtal länder. I tillägg är de studier som existerar primärt utförda i länder med välfärdssystem som skiljer sig avsevärt från det generella system som är aktuellt i Sverige, exempelvis Israel (Kagan, 2016), USA (Argüello et al., 2018), Nya Zeeland (Staniforth et al., 2014) och Nigeria (Amadsun, 2020). Organiseringen av det sociala arbetet skiljer sig följaktligen också till stor del från hur det ser ut i den svenska kontexten. Även om det är möjligt att få vissa indikationer på hur allmänna uppfattningar gentemot den svenska socialtjänsten kan tänkas se ut utifrån dessa studier är det svårt att direkt överföra resultaten. Studier om socialarbetares upplevelser och erfarenheter är i huvudsak utförda i den Nya zeeländska välfärdsstatliga kontexten.

### *Empirisk förankring*

Inom såväl forskning som hos praktiker existerar en rad antaganden om hur allmänheten uppfattar socialt arbete, vad som påverkar dessa uppfattningar samt vilka konsekvenser uppfattningarna får, såväl på ett generellt plan som för socialarbetare (se ex. Beddoe et al., 2019; Dennison et al., 2007; Franklin & Parton, 2015; Kagan, 2016). Lika tydligt är att många av dessa antaganden saknar empirisk grund. De mest framträdande handlar om massmedias roll i skapandet av en kritisk allmän syn (Davidson & King, 2005; Turner et al., 2016; Zugazaga et al., 2006). Inte minst utifrån socialarbetares perspektiv betraktas media som den uteslutet största påverkansfaktorn på den negativa syn gentemot dem som de upplever som dominant (Beddoe et al., 2019; Staniforth et al., 2022). Huruvida massmediala porträtteringar är så pass betydelsefulla eller om allmänheten är negativt inställda i allmänhet, och på grund av mediekonsumtion i synnerhet, är emellertid svårt att dra några slutsatser kring i dagsläget. Speciellt utifrån den nordiska kontexten. Faktum är att det överlag saknas empiriskt grundad kunskap om faktorer som skulle kunna vara av betydelse för uppfattningar.

### *Metodologi*

Kvantitativa enkätstudier utgör det generella tillvägagångsättet för att undersöka allmänna uppfattningar gentemot socialarbetare på

populationsnivå. Flertalet saknar dock representativa urval (Condie et al., 1978; Kagan & Zychlinski, 2016; Knežević & Butler, 2003), är baserade på ett begränsat antal individer (Amadsun, 2020; LeCroy & Stinson, 2004; Staniforth et al., 2014), eller så är de fokuserade på en specifik samhällsgrupp, en särskild plats eller den sociala barnavården (Argüello et al., 2018; Bolgün & Şahin, 2019; Dennison et al., 2007; Skivenes & Benbenishty, 2022). Samtliga av dem är därtill tvärsnittsstudier vilket gör att de inte säger något om uppfattningar över tid.

Kvalitativa studier om socialarbetares upplevelser av allmänhetens uppfattningar och konsekvenser av dessa, grundas antingen semistrukturerade intervjuer med socialarbetare (Hobbs & Evans, 2017; Legood et al., 2016; Staniforth et al., 2022) eller data från öppna enkätfrågor (Beddoe et al., 2019; Staniforth et al., 2016). I de flesta studier saknas beskrivningar av vilket område socialarbetarna arbetar inom. Det innebär att eventuella skillnader utifrån socialarbetarnas yrkesområde lämnas därhän i analyserna. Sådana analyser förekommer inte heller i de studier som innehåller beskrivningar av var, och med vad, respondenterna arbetar (se ex. Staniforth et al., 2022). Av de studier som undersöker socialarbetarnas upplevelser saknas denna dimension på ett generellt plan.

### *Teoretisk situering och teoretisering*

En ytterligare generell trend i flertalet av såväl de studier som ämnar att undersöka allmänna uppfattningar som socialarbetets upplevelser är att de i första hand relaterar till vad tidigare forskning påvisat. Det är ovanligt med en teoretisk situering eller teoretisk elaboration. Även om teoretiska begrepp ingått i analys- och tolkningsprocessen i ett fåtal studier (se ex. Beddoe et al. 2019) är det ovanligt att teoretiska perspektiv och/eller begrepp används som tolkningsram eller inramning. På detta följer att studier om allmänna uppfattningar gentemot socialt arbete(are) inte varit någon bidragande del till begrepps/teoriutveckling, åtminstone inte explicit. Denna brist gäller generellt men framförallt avseende begreppet allmänheten som i regel används som något självklart i studierna, trots att det kan förstås på en rad olika sätt (Carrigan & Fatsis, 2021).

### 3. Teoretiskt ramverk

I detta kapitel beskriver jag de teoretiska perspektiv och begrepp som utgör avhandlingens teoretiska ramverk. Som jag beskrev i det inledande kapitlet bygger den konceptuellt på begreppen *allmänhet*, *uppfattningar* och *förtroende*, och det är dessa begrepp som den första delen av kapitlet fokuserar på. Det innebär också att exempelvis begreppet kultivation (Gerbner, 1970) inte ingår eftersom det har en begränsad funktion. Det används främst som beskrivning av hur resonemangen i relation till medias påverkan på allmänna uppfattningar tar sig uttryck. Ett centralt inslag i avhandlingen är däremot att försöka förstå och förklara potentiella konsekvenser av allmänna uppfattningar, inte minst för socialtjänstens medarbetare. För att uppnå det krävs andra teoretiska verktyg och i detta avseende inkorporeras Hughes (1951, 1958, 1962) perspektiv gällande Dirty work. Perspektivet inriktar sig specifikt på frågor om hur yrken allmänt förstås, potentiella konsekvenser därav och de anställdas strategier för att hantera dem. Jag återkommer till dessa aspekter i kapitlets senare del.

#### 3.1 Det *allmänna* i allmänna uppfattningar: Allmänheten som koncept

En av de mest signifikanta aspekterna med *allmänheten* är att den sällan definieras i akademiska texter. Det tycks snarare som något självklart att referera till utan ett närmare resonemang om dess innebörd, något även Carrigan och Fatsis (2021, s.9) noterat:

Defining 'the public' inevitably tempts us into hair-splitting disputes about the term's meaning, orientation and use that may not be unique to this term alone, but are interesting to observe and participate in due to the word's centrality in the vocabulary of public sociology. In spite of this centrality, it is a conceptual and empirical entity which often runs in the background of discussions without being noticed, articulated or analytically defined. It is instead assumed to simply exist as a realm that we refer to [...] without specifying or clarifying just what kind of sphere of activity we refer to or who it is represented by. Any effort to address the intellectual messiness that clutters the notion of 'the public', therefore, resembles what could be described as an attempt to know the

unknowable or confront what Derrida called the 'ghost of the undecidable'.

Ovanstående leder Carrigan och Fatsis till att konstatera att begreppet är svårfångat. Det är ett begrepp som i det närmaste är resistent mot en rigid definition men som välkomnar nyfiken utforskning (se även Whetsell, 2023). I det avseendet kan begreppet liknas vid det som inom diskursanalysen brukar benämnas som *flytande signifikanter* (Laclau & Mouffe, 1985). Det vill säga ett begrepp som är öppet, preliminärt och flexibelt, vilket fylls med innehåll beroende på sammanhang. I en lexikalisk mening hänvisar allmänheten till de flesta människor utöver en mindre styrande grupp (Nationalencyklopedin, u.å.). Så har begreppet också förståtts historiskt, inte minst inom vissa riktningar av politisk filosofi (se ex. Dewey, 1927). I delstudie I och II anammas en snarlik distinktion då allmänheten betraktas som alla i Sverige mellan 16 och 84 år. Att så är fallet ska främst förstås mot bakgrund av studiernas kvantitativa design där en konkret definition är nödvändig.

Innebörden av ovanstående är att allmänheten som begrepp i avhandlingen hänvisar till de flesta människor men att det därutöver hålls öppet för att grundas empiriskt. Jag anammar därmed den nyfikna utforskning av begreppet som förespråkas av Carrigan och Fatsis (2021) och låter empiriska insikter fylla det med innehåll. Framförallt sker det i den tredje delstudien.

### **3.2 Uppfattandet i de allmänna uppfattningarna: Uppfattningar som koncept**

Utgångspunkten för hur uppfattningar kan begreppsliggöras tar i avhandlingen avstamp i hur begreppet beskrivits inom ramen för fenomenografin. Centralt i perspektivet är ett särskiljande mellan hur verkligheten *är* respektive hur den av människor *uppfattas* vara, något som inte nödvändigtvis är detsamma. Marton (1981) resonerar om denna distinktion genom att hänvisa till första ordningens perspektiv (hur något de facto är) respektive andra ordningens perspektiv (hur det upplevs och förstås). I andra ordningens perspektiv är det inte frågan om huruvida något är sant eller falskt utan snarare hur något ter sig för någon (Larsson, 2011). Vidare konkretiserar Marton and Svensson (1978, s.20) uppfattningar på följande sätt:

Uppfattningar står ofta för det som är underförstått, det som inte behöver sägas, eftersom det aldrig varit föremål för reflexion. De utgör den referensram inom vilken vi samlat våra kunskaper eller den grund på vilken vi bygger våra resonemang.

Uljens (1989) vidareutvecklar distinktionen genom att hävda att "att uppfatta" innebär att tillskriva något i omvärlden mening. Uppfattande handlar således om det grundläggande sätt på vilket en individ förstår ett fenomen, en företeelse eller ett objekt. En fråga som aktualiseras i relation till det är huruvida uppfattningar enbart bör ses som något som tillskriver betydelse eller om de snarast är speglingar av hur någonting objektivt är. Med andra ord om uppfattningar centreras kring existerande meningsinnehåll eller om det är så att uppfattningar skapar mening. På denna punkten menar Uljens (1989) att det ena inte utesluter det andra. Det troliga är istället att båda dessa ingångar är legitima för att förstå uppfattningar. Det vill säga att de såväl konstituerar som konstitueras av det de berör (jfr. Fairclough, 1995).

Om vi betraktar individen, dels som intentional, dels som tolkande är båda dessa aspekter giltiga. Orsaken till det är att även om verkligheten existerar som upplevd verklighet i motsats till objektiv verklighet så begränsas tolkandet av en företeelse av det som individen möter. Individen uppfattar alltid något som något men individen uppfattar inte något som vad som helst. Individens tolkning är sällan helt slumpmässig (Uljens, 1989, s. 14).

Sammantaget betraktas uppfattningar i avhandlingen dels som det grundläggande sätt på vilket vi förstår och befäster vår omvärld och dess fenomen med mening. Denna process är dualistisk, den påverkas av "tingens natur" men den är också en bidragande aspekt för att skapa dem i betydelsemässig mening, inte minst om en specifik uppfattning delas av många. En sådan förståelse gör gällande att hur socialtjänsten är utformad och vad som sker inom ramen för verksamheten spelar roll för uppfattningar, men att uppfattningar inte nödvändigtvis utgör objektiva representationer. De betydelser människor tillskriver socialtjänsten överensstämmer inte alltid med faktiska förhållanden, även om de delas av många. Samtidigt särskiljer inte en sådan förståelse uppfattningar från närliggande begrepp som exempelvis åsikter eller attityder. I detta avseende menar Larsson

(2011) att uppfattningar utgör den ofreflekterade grund som åsikter vilar på (se också. Marton & Svensson, 1978). Även om jag inte löpande gör denna åtskillnad, eller betraktar uppfattningar som allt igenom ofreflekterade, ser jag dem som den bas som andra typer av betydelsemässiga ställningstaganden utgår ifrån. Att så är fallet har därtill implikationer för hur förtroende betraktas i denna avhandling. Förtroende gentemot någon eller något kan inte uppstå utan att föregås av en uppfattning. Däremot behöver inte en uppfattning innefatta förtroenderelaterade aspekter.

### 3.3 Förtroende, tillit och legitimitet

Trots att uppfattningar inte kan reduceras till eller likställas med förtroende är förtroende en särskilt central aspekt när det handlar om verksamheter, såsom socialtjänsten, som existerar på grundval av att de ska bistå människor med hjälp. Det är som Rothstein (2003) påpekar svårt för verksamheter som är inriktade på att ge människor olika typer av service att uppfylla sitt uppdrag om förtroende inte finns. Kan de inte göra det de är satta att göra bryts förtroendet dessutom ner än mer (se även Hasenfeld, 2010). Tillit och förtroende är emellertid multidimensionella och svårfångade begrepp som kan förstås på olika sätt. I svenska diskussioner på området brukar tillit förstås som horisontellt, det vill säga att tillit finns mellan individer medan förtroende betraktas som vertikalt, det vill säga som en aspekt som finns i relationen mellan individer och auktoriteter, organisationer och institutioner (Rönnestrand & Solevid, 2021). I den internationella litteraturen görs inte denna begreppsmässiga åtskillnad, såväl förtroende som tillit fångas där av begreppet *trust*. Däremot tillfogas olika prepositioner för att beskriva fokus. Förtroende kan i sammanhanget förstås som likvärdigt med "institutional(ised) trust", eller institutionell tillit. På ett sådant sätt förstås åtskillnaden även i denna avhandling.

### 3.3.1 Tre former av tillit

Den övergripande förståelse av tillit som anammas i avhandlingen utgår ifrån den definition som formulerats av Rousseau et al. (1998, s.395):” *Trust is a psychological state comprising the intention to accept vulnerability based upon positive expectations of the intentions or behavior of another*”. Att lita på någon (person/organisation/institution etcetera) innebär alltså en förväntan om att denne vill väl och inte kommer orsaka skada trots att möjligheten finns. Även om andra formulerat tillit på något annorlunda sätt finns i regel denna dimension närvarande (Baier, 1986; Sztompka, 1999).

Utöver en sådan övergripande definition brukar någon av de tre olika dimensionerna *partikulär*, *generell* och *institutionell* tillfogas. Den partikulära tilliten kan beskrivas som den typ av tillit vi känner gentemot människor vi känner, det kan handla om exempelvis familj, vänner och kollegor (Trägårdh et al., 2013). I allmänhet byggs denna typ av tillit genom direkta erfarenheter av den/de vi riktar vår tillit (eller misstro) mot. Rothstein och Uslaner (2005) menar vidare att partikulär tillit kan ses som tillit gentemot den egna gruppen i termer av klass, kön och etnicitet etcetera. I denna förståelse av partikulär tillit utvidgas begreppet till att innefatta människor som vi identifierar oss med utan att vi nödvändigtvis känner dem på ett personligt plan. I kontrast mot partikulär tillit kan *generell tillit* beskrivas som en abstrakt typ av tillit som vi känner gentemot människor i allmänhet (Trägårdh et al., 2013). Denna typ av tillit bygger inte nödvändigtvis på direkta erfarenheter av andra människor utan den är socialt, normativt och samhällsligt betingad (Rothstein, 2003; Rothstein & Uslaner, 2005). I många undersökningar har generell tillit använts som en indikation på nivån av tillit i ett samhälle, ofta genom att de som deltar får ta ställning till om det går att lita på människor i allmänhet eller inte (Trägårdh et al., 2013). Det är dock inte nödvändigtvis så att generell tillit är synonymt med tillit gentemot institutioner även om den främjar den (Putnam, 2000)<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Här illustreras relativt väl att en avhandling är en process där nya insikter, perspektiv och kunskaper tillfogas under vägens gång. I delstudie I är utgångspunkten generell tillit trots att det hade varit möjligt att istället utgå ifrån institutionell tillit/förtroende.

*Institutionell tillit* eller *förtroende* omfattar den tillit vi människor känner gentemot samhällets institutioner, exempelvis en offentlig verksamhet och dess funktion(er). Visserligen går det att uppfatta en institution som en produkt av de individer som verkar inom den (Johansson et al., 2023; Sztompka, 1999) men det är ändå andra värden som styr om vi litar på en institution jämfört med om vi litar på en annan människa. Det första ligger i att institutioner har en (eller flera) funktion. Christensen and Læg Reid (2005) framhåller att en av de viktigaste egenskaperna för att vi ska lita på en institution är att den fungerar så som vi förväntar oss att den ska göra (se också. OECD 2017). Söker vi hjälp av sjukvården förväntar vi oss att vi ska få en god sjukvård, får vi det är chansen högre att vi fortsättningsvis kommer att lita på den. Upplever vi att vi inte får det kommer vårt förtroende sjunka.

Även om en institutions funktion är central för vårt förtroende för den, finns det även andra aspekter som är viktiga. Att institutionen och dess medarbetare uppfattas som rättvisa, trovärdiga, effektiva och hederliga är sådana exempel (Blind, 2006; Rothstein & Stolle, 2008). Sztompka (1999) framhåller vidare att människors bedömningar av liknande karakteristika är centrala för hur förtroendet för sociala roller tar sig uttryck. Yrkesroller inom offentlig sektor utgör ett exempel, där förtroendet för dessa roller påverkas av hur väl de uppfyller förväntningar på rättvisa, trovärdighet, transparens och effektivitet. På ett liknande sätt visar OECD (2017), utifrån en omfattande mängd litteratur på området, att de värderingar en institution utgår ifrån är avgörande för om människor har förtroende för den eller inte. Parallellt bör inte generella nivåer av tillit i ett samhälle underskattas. Om tillit utgör norm är chansen att vi litar på institutioner högre (Putnam, 2000). Tillsammans utgör således spänningen mellan den kontext vari en institution befinner sig, den funktion den har, de karakteristika och värderingar som genomsyrar den och hur väl den utför sitt uppdrag ett sätt att förstå hur förtroende gentemot institutioner, och därigenom legitimitet, uppstår och upprätthålls. Konkret innebär det att människor tenderar att lita på eller misstro offentliga verksamheter utifrån direkta och indirekta erfarenheter men också utifrån uppfattningar om effektivitet, kompetens, kvalitet, opartiskhet och anständighet. Detta spelar i sin tur en avgörande roll för huruvida verksamheterna betraktas som legitima eller inte (jfr. Rothstein &



Stolle, 2008; Sztompka, 1999). Relaterat är därtill det som Schuman (1995, s. 579) benämner som *moralisk legitimitet*. Det vill säga att verksamheter bedöms som legitima om de och deras medarbetare agerar på ett sätt som anses moraliskt korrekt och socialt ansvarsfullt utifrån samhällliga normer. Denna legitimitet baseras på normativa godkännanden avseende; 1) att de utfall som verksamheter producerar uppfattas som positiva och rättvisa för dem de berör, 2) att de processer och metoder som används bedöms som transparenta och hederliga, 3) att de strukturer som reglerar verksamheten ses som välfungerande och etiskt gångbara, och 4) att de som representerar verksamheten uppfattas som genuina och trovärdiga (Schuman, 1995). Processen för skapande av legitimitet är dessutom reciprok, något även Rothstein (2003, s. 407) noterat: ”Om en offentlig verksamhet åtnjuter en låg grad av legitimitet och förtroende är det svårt för den att implementera service, något som i sin tur riskerar att utöka misstron mellan medborgare och offentlig förvaltning”. Det är på ovanstående sätt institutionell tillit, det vill säga förtroende, och relationen till legitimitet förstås och omsätts i avhandlingen.

### **3.4 Konsekvenser av allmänna uppfattningar: Socialt arbete som dirty work?**

Som jag beskrev inledningsvis, och som framgår ovan, har allmänna uppfattningar och förtroende fastställts som centrala för offentliga verksamheters kvalitet, effektivitet, tillgänglighet och legitimitet (Christensen & Lægreid, 2005; Van de Walle et al., 2008; OECD, 2017; Putnam, 2000; Rothstein, 2003), något som även gäller för socialtjänsten. Samtidigt är det inte enbart för verksamheten som uppfattningarna och förtroendet är av betydelse. Dessa aspekter kan få konsekvenser även för medarbetarna, dels beroende på hur de tar sig uttryck, dels utifrån hur socialsekreterarna själva upplever och uppfattar dem (jfr. Marton, 1978). Deras perspektiv och hur deras upplevelser kan förstås är därmed en central del i denna avhandling. För att belysa detta har resonemangen om allmänheten, uppfattningar och förtroende kompletterats med det professionsteoretiska perspektivet avseende *Dirty work* som tar sin utgångspunkt i hur, och på vilka grunder vissa yrken och yrkesutövare stigmatiseras.

### *3.4.1 Dirty work och associerade hanteringsstrategier*

Enligt Hughes (1958) är dirty work sådana yrken som har det gemensamt att de av många uppfattas som "befläckade". Ofta är de sanktionerade av samhället och ses som nödvändiga men arbetsuppgifternas "smutsiga" natur gör att de i allmänhet har låg status och att de som utövar det stigmatiseras (Hughes, 1958; Hughes, 1962). Det vill säga att de misskrediteras utifrån i yrkets och arbetsuppgifternas karaktär (jfr. Goffman, 2014). Denna process kan ta sin utgångspunkt i fysisk smuts, d.v.s. att bli smutsig, vilket är fallet för exempelvis sotare eller bilmekaniker, men smuts kan även vara socialt och/eller moraliskt betingad (Ashforth & Kreiner, 1999). Yrken som ses som socialt befläckade är sådana där regelbundna kontakter med stigmatiserade grupper i samhället är en del av vardagen. Det kan exempelvis handla om socialarbetare eller fängvårdare. Det stigma som omfattar den grupp dessa yrkesverksamma möter har en tendens att drabba även dem (se också. Goffman, 2014; Phillips & Benoit, 2013). Moraliskt befläckade yrken är sådana yrken som innefattar arbetsuppgifter som går emot samhällliga normer. Det kan handla om att de anställda använder arbetsmetoder som uppfattas som bedrägliga (exempelvis telefonförsäljare), påträngande och konfrontativa (exempelvis förhørsledare) eller att yrket till sin essens kan ses som omoraliskt (exempelvis exotiska dansöser). Gränserna mellan dessa tre kategorier är emellertid inte knivskarpa, ett och samma yrke kan falla inom ramen för flera av dem (Ashforth & Kreiner, 1999; Ashforth et al., 2007).

Oavsett vilken typ (fysisk, social, moralisk) av smuts ett yrke omfattas av har det konsekvenser för dem som utövar det. Är stora delar av yrket sammankopplat med smuts kommer de att betraktas som dirty workers. Eftersom yrkesidentitet är starkt kopplat till vår identitet i allmänhet kommer det också ha betydelse för hur dirty workers uppfattar sig själva (jfr. Ashforth & Kreiner, 2014; Cooley, 1902/1983). Arbetarna är dock inte passiva objekt. De kommer iscensätta en rad strategier för att mildra eller helt ta bort de konsekvenser som yrkestillhörigheten och uppfattningarna om den innebär. Ashforth & Kreiner, (2014, s.86-99) argumenterar för att de gör det på varierande sätt men att strategierna kan sorteras in under

tre övergripande områden: 1) Ideologiska, 2) Validerande och 3) Defensiva strategier.

### *Ideologiska strategier*

Organisatorisk ideologi hänvisar till uppfattningar som rättfärdigar ett yrkes existens (Trice, 1993). För dirty work, precis som för andra yrken, handlar organisatorisk ideologi till stor del om hur anställda tillskriver mening till deras yrke i termer av dess relevans och betydelse. För anställda inom människobehandlande yrken tenderar en sådan betydelsebildning fokusera på att de gör en värdefull insats i samhället och för de som är i behov av de tjänster som erbjuds. Även om arbetet betraktas som dirty work kan de anställda på det viset rättfärdiga för sig själva och andra varför de arbetar med det de gör (Ashforth & Kreiner, 2014; Lipsky, 2010). Ett led i det är att de också kan göra försök att refokusera (refocus) och omforma (recalibrate) människors uppfattningar om yrket. Med andra ord påtala de positiva aspekterna samt avfärda eller förminska de negativa så att en positivare syn etableras.

### *Social validering (och sociala hot)*

Ett centralt inslag för yrkesgrupper för att de ska känna att de gör ett gott jobb och för att de ska uppfatta sin yrkesidentitet på ett positivt sätt samt känna stolthet, är validering från andra (Milton, 2009). Många som yrkesarbetar får det genom interaktion med utomstående (även om det så klart kan variera). För yrkesverksamma inom dirty work är en sådan validering inte lika troligt. Interaktioner med utomstående kan istället verka som en absolut påminnelse om att de arbetar med dirty work, vilket i sin tur kan hota känslan av att de ägnar sig åt något viktigt (Ashforth et al., 2007). Istället för att utomorganisatoriska kontakter kan vara en källa för validering är risken således att de leder till det motsatta. Som en följd av detta är det inte ovanligt att yrkesverksamma inom dessa yrken exempelvis undviker (avoidance) att berätta var de arbetar, undviker vissa (sociala) kontexter eller raljerar över stereotypa föreställningar om yrket

(Ashforth et al., 2007). Samtidigt är social validering lika centralt för yrkesverksamma inom dessa yrken men då det uppfattas som en risk att söka den hos utomstående är ett säkrare alternativ eftersöka den hos andra inom yrket. Det tenderar därför vara så att de yrkesverksamma vänder sig till varandra för bekräftelse.

### *Defensiva strategier*

Defensiva strategier är mer eller mindre reaktiva strategier som yrkesverksamma dirty work använder för att tona ned det stigma som omfattar dem och det yrke de befinner sig inom. Tre strategier är särskilt framträdande för människobehandlande yrken enligt Ashforth & Kreiner (1999; 2014): 1) Att *fördöma de som fördömer*, 2) *Distansering* och 3) *Sociala jämförelser*. Att fördöma de som fördömer hänvisar till hur individer och yrkesgrupper ifrågasätter den eller de som riktar kritik mot organisationen eller praktiken. Avsikten är att underminera riktigheten och trovärdigheten i kritiken så att den kan avfärdas. Till viss del för att övertyga andra om att kritiken är missriktad men till störst del för att upprätthålla den egna självaktningen. När det gäller att skapa distans påtalar Ashforth och Kreiner (1999) framförallt två aspekter, dels att de yrkesverksamma distanserar sig från de aspekter i yrket som betraktas som smutsiga, dels att de distanserar sig från de som nyttjar deras tjänster. Det sistnämnda hänvisar framförallt till yrkesverksamma inom socialt befläckade yrken. Eftersom det stigma som omger de grupper som dessa yrkesverksamma träffar har en tendens att överföras även till dem är det nödvändigt med en viss distans för att så inte ska ske eller åtminstone begränsas (se också Tummers et al., 2015). Den tredje och sista strategin hänvisar till att yrkesgrupper inom dirty work jämför sig med andra yrkesverksamma som befinner sig lägre ned i den sociala hierarkin. Genom att konstatera att det finns de som "har det värre" kan de stärka sin självbild. En snarlik variant är att de jämför sig med sig själva och konstaterar att de befinner sig på en bättre position än tidigare i livet (Ashforth & Kreiner, 2014; Meisenbach, 2010).

### 3.5 En övergripande teoretisk ram

Sammanfattningsvis har de teoretiska perspektiven haft två olika funktioner i avhandlingen. Dels har de fungerat som ingångar till hur de centrala koncepten kan förstås, dels har de använts som hjälpmedel för att formulera delstudierna och tolka de resultat som framkommit.

I delstudie I och II har tankarna om tillit och förtroende samt distinktionen där emellan varit särskilt betydelsefulla, både för det analytiska ramverket som för tolkningen av resultaten. Ett exempel på det är valet av oberoende variabler som påverkats av teoretiska insikter om hur tillit och förtroende samt relaterade påverkansfaktorer samspelar. Hur förtroende kan förstås har vidare haft betydelse för att delstudie I fokuserar på förtroende gentemot personalen och delstudie II på socialtjänsten som organisation. I delstudie I har dessutom de fynd som framkommit tolkats utifrån spänningen mellan generell och partikulär tillit/förtroende. Sådana resonemang förekommer även i delstudie II men inte i lika hög utsträckning.

De teoretiska insikterna om allmänheten anknyter till samtliga delstudier men främst till delstudie III och IV. I delstudie III har de varit en bidragande del till att konceptet empiriskt undersöks utifrån socialsekreterarnas perspektiv. Deras ställningstaganden har sedermera utgjort startpunkten för den vidare analysen avseende allmänna uppfattningar, framförallt i termer av vem, eller vilka, socialsekreterare hänvisar till när de resonerar om sådana uppfattningar. På ett liknande sätt har socialsekreterarnas distinktioner kring allmänheten varit av betydelse avseende de konsekvenser och handlingsstrategier som undersöks i delstudie IV.

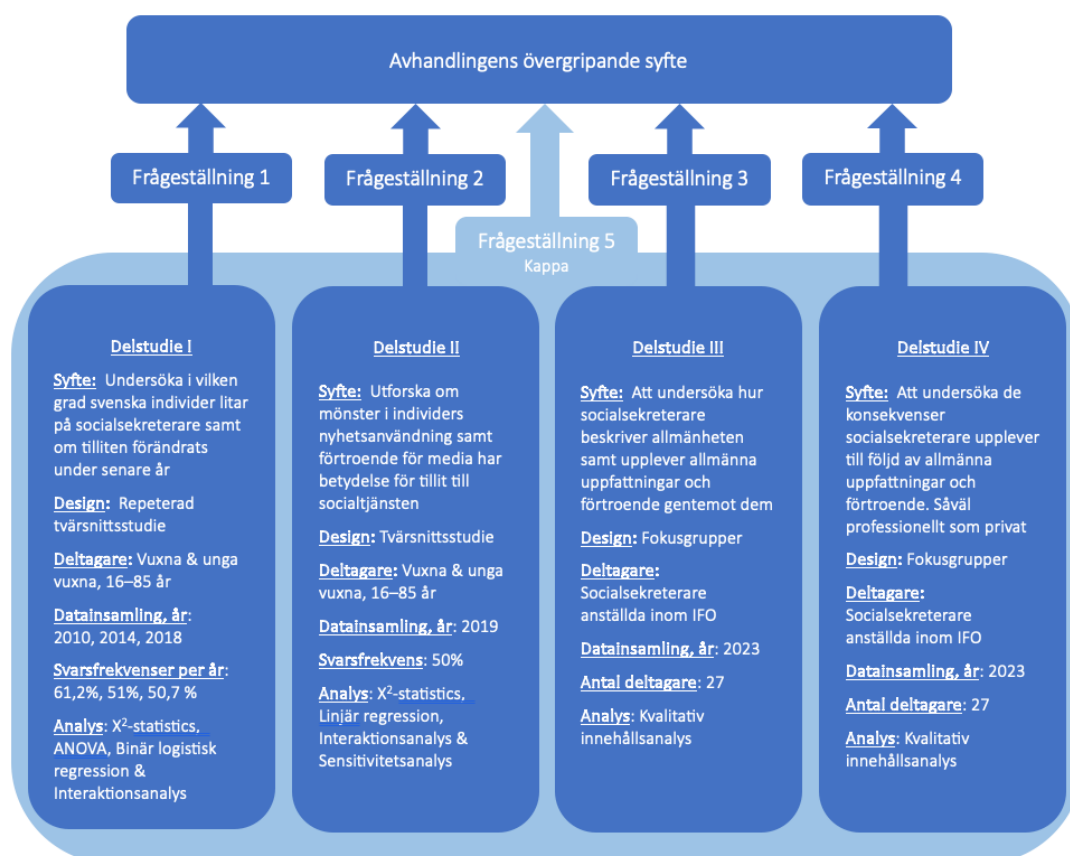
Uppfattningar som begrepp har främst behandlats som en inramning för hur människors betydelsebildning av fenomen kan förstås på ett övergripande plan. Implikationerna av begreppet framträder därför främst här i kappan i de tolkningar som görs av fynden från delstudierna. Tankarna om Dirty work har däremot varit en konkret del av delstudie III och IV för att utöka förståelsen för fynden. I delstudie IV har dessutom strategierna som presenterats ovan utgjort en del av det analytiska ramverket.

Logiken bakom att dessa teoretiska ingångar tillsammans fått bilda ett övergripande teoretiskt ramverk stammar från deras centralitet för avhandlingsområdet. Av lika stor vikt är dock att de i

kombination bistår med insikter om relativt abstrakta fenomen som *allmänheten*, *uppfattningar* och *förtroende* (som särskilt central "uppfattning") samt konkreta konsekvenser och handlingsstrategier i relation till dem. På så sätt berör de samtliga delar som undersöks i avhandlingen vilket gör att de bildar ett verktyg för att tolka vad fynden från delstudierna gemensamt påvisar, något som sker i kapitel sex (diskussionskapitlet). Det ska samtidigt inte förstås som att det enbart är det teoretiska ramverket som kan bistå med fördjupade insikter om fynden, en öppenhet finns kring att det motsatta kan vara fallet. Det vill säga att resultaten bistår med nya teoretiska insikter.

## 4. Metod

I detta kapitel presenterar jag avhandlingens övergripande design och de olika metoder och material som använts i de fyra ingående delstudierna. Avslutningsvis presenteras därtill de etiska överväganden som gjorts. Samtliga val som gjorts relaterat till metod och design tar sin utgångspunkt i tanken om att de kunnat bistå med centrala insikter kring allmänna uppfattningar och förtroende från olika perspektiv. Anspråket är dock inte att ge en heltäckande bild utan avhandlingen bör förstås som en *del* i kunskapsutvecklingen kring dessa aspekter med utgångspunkt i det syfte och de forskningsfrågor som ställts upp. Figur 1. nedan ger en översiktlig beskrivning av avhandlingens struktur, tillvägagångssättet i de fyra delstudierna samt relationen mellan delstudier, forskningsfrågor och avhandlingens övergripande syfte.



**Figur 1.** Avhandlingen övergripande struktur och logik

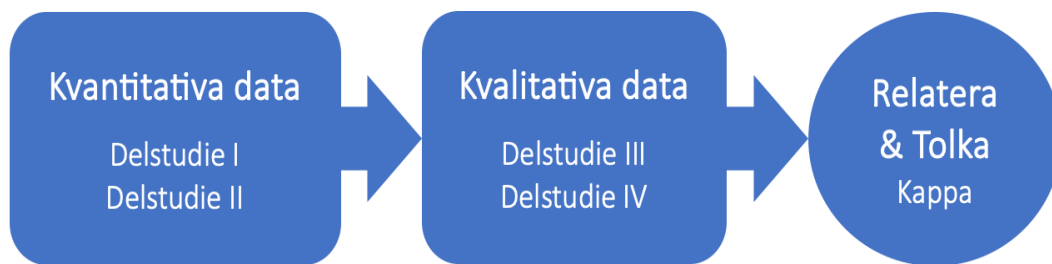
Som illustreras i figur 1 utgör de fyra delstudierna delar i en process med målet att uppnå avhandlingens övergripande syfte. Respektive delstudie ansluter till, och adresserar, en specifik forskningsfråga. Då inriktning på frågorna skiljer sig åt bygger delstudierna på olika empiriska material och metoder. Den femte forskningsfrågan behandlas inte explicit i någon av de fyra ingående delstudierna utan den tar i stället sikte på vad de gemensamt illustrerar. Samtliga delstudier ligger till grund för besvarandet av fråga fem, vilket innebär att den avhandlas i denna kappa, och framförallt i diskussionskapitlet (kapitel 6).

#### **4.1 Metodologisk ansats och design**

Avhandlingens övergripande design tar sin utgångspunkt i syftet att dels skapa djupare kunskap om allmänhetens uppfattningar och förtroende och vad som formar dem, dels vad dessa aspekter innebär för socialsekreterare. Syftet inrymmer därmed två olika dimensioner; 1) en kartläggning av allmänhetens uppfattningar och förtroende och 2) hur dessa erfars av dem de berör. Bedömningen har varit att dessa dimensioner behöver studeras på olika sätt och utifrån olika empiriska material. Ansatsen kan vidare betraktas som explorativ eftersom fokus varit att succesivt skapa nya insikter om ett fenomen där kunskapen är begränsad (Swedberg, 2020). Mot bakgrund av detta tillämpades det som på ett generellt plan brukar benämnas som mixad metod. Mer specifikt har tillvägagångssättet karakteriserats av de steg som inryms i *Explanatory sequential mixed methods design* (Creswell & Creswell 2022; Edmonds & Kennedy, 2017). Konkret innebar detta att i ett första steg bearbeta och analysera kvantitativa data i relation till allmänhetens förtroende för socialtjänsten och dess personal samt identifiera och utvärdera bidragande faktorer till detta förtroende. I steg två, där fokus riktats mot socialsekreterares upplevelser, utgjordes empirin av kvalitativa data och i det tredje steget sammanfördes och tolkades resultaten gemensamt. Figur 2 nedan illustrerar förfarandet samt hur det omsätts i avhandlingen. Detta ska dock inte förstås som att steg ett och två varit frikopplade från varandra, snarare tvärtom. Insikter under processens gång har succesivt, iterativt och abduktivt



(se nedan) informerat och påverkat dess fortsättning (jfr. Timmermans & Tavory, 2012).



**Figur 2.** Explanatory mixed methods design (jfr. Edmonds & Kennedy, 2017, s.198)

Allmänhetens förtroende studeras kvantitativt i delstudie I och II genom beskrivningar av mönster och modellering av eventuella samband mellan olika demografiska (och andra) aspekter och förtroende (Field, 2018). Fynden i dessa delstudier har haft betydelse för hur de efterföljande delstudierna III och IV utformats, särskilt vad gäller val av teman och frågor i intervjuguiden (bilaga 2) (jfr. Edmonds & Kennedy, 2017). En central målsättning med delstudie III och IV var att fördjupa förståelsen om erfarenheterna hos de som främst berörs av det allmänna förtroende som studerats i delstudie I och II, nämligen socialsekreterare. Det är just i relation till liknande aspekter som den kvalitativa metoden har sin största styrka – att levda erfarenheter utgör en legitim och central kunskapskälla, vilket ger möjlighet till fördjupad insikt (Alvesson & Sköldberg, 2017).

I de olika delstudierna används olika analytiska ingångar och modeller för slutledning. De två inledande delstudierna är deduktiva i den mening att de har fokus på att undersöka antaganden formulerade i teori samt tidigare studier (Mason, 2002). I delstudie III är förhållandet det motsatta. Genom en induktiv ansats har empirin varit utgångspunkten för resonemangen (Mason, 2002). I delstudie IV har teori och empiri däremot växelverkat genom hela processen, vilket ofta beskrivs som abduktion (Timmermans & Tavory, 2012). Centralt i relation till detta är att delstudie IV bygger vidare på resultaten från delstudie III. Det vill säga att den abduktiva processen tar sin utgångspunkt i de fynd som tidigare gjorts och som i viss mån

övertaskat och manat till ytterligare undersökning (jfr. Graneheim et al. 2017; Peirce, 1934; Timmermans & Tavory, 2012)<sup>6</sup>.

Även om de olika delstudierna haft något olika ingångar, vill jag ändå hävda att avhandlingen som helhet ansluter till det abduktiva förhållningssättet genom den växelverkan mellan empiri, teori och insikter från tidigare studier som skett löpande. Att Peirce (1934) framhåller att abduktionen tar sin utgångspunkt i att något överraskande uppmärksammas, utgör ett ytterligare skäl för detta ställningstagande. Här kan det anknytas till skälen för att denna avhandling kom till, det vill säga att området präglas av en rad antaganden som inte är empiriskt belagda samt att kunskapsläget är begränsat, inte minst i Sverige, trots betydelsen av allmänna uppfattningar och förtroende för exempelvis legitimitet (se avsnitt 2.4). Dessutom har processen, från delstudie I till IV, varit iterativ. Delstudierna har informerat varandra och det har varit en övergripande strävan att successivt fördjupa förståelsen för såväl de fynd som gjorts som de frågor som uppstått under vägens gång. Det gäller även i den del av processen som handlat om att relatera delstudierna till varandra och tolka dem på ett gemensamt plan. Samtliga av dessa delar är signifikativa för såväl ett abduktivt förfarande (jfr. Timmermans & Tavory, 2012) som för explanatory mixed methods design (Creswell & Creswell, 2022).

## **4.2 Ett reflexivt förhållningsätt till forskarrollen och kunskapsproduktion**

En ständigt pågående diskussion inom vetenskapssamhället är huruvida forskare kan studera verkligheten och dess fenomen på ett objektivt sätt (Alvesson & Sköldberg, 2017). Samtidigt handlar detta i lika stor utsträckning om objektivitets-begreppets innebörd. Om objektivitet innebär total värderingsfrihet i den kunskapande processen blir frågan om det överhuvudtaget är möjligt (Elgabsi, 2023). Även forskare är människor med olika bakgrunder, värderingar och tolkningsramar och dessa kommer göra sig påmindra i den

---

<sup>6</sup> Det framgår i delstudie IV att den bygger vidare på delstudie III men inte med tydlighet hur detta ansluter till det abduktiva förhållningsättet. Ett förtydligande kring det här ser jag därför som nödvändigt.

kunskapande praktiken, att vara totalt värderingsfri är en omöjlighet (jfr. Douglas, 2009; Dubois, 2015; Elgabsi, 2023; Järvinen, 1998). Frågan om objektivitet handlar, från mitt perspektiv, därför i högre grad om hur det är möjligt att förhålla sig till dessa aspekter, det vill säga att anamma ett *reflexivt förhållningssätt* (Bourdieu, 1990; Carr, 2000; Cohen et al., 2011; Lincoln & Guba, 2000). Konkret har det inneburit att en kritisk värdering i relation till rollen som forskare och de val eller bortval som gjorts under avhandlingsprocessen varit konstant närvarande (jfr. Bourdieu, 1990). Därutöver har det inneburit att jag behövt förhålla mig till min bakgrund som socialsekreterare inom den kommunala barn- och ungdomsvården. En rad av de aspekter som framkommer i delstudie III och IV har jag själv konfronterats med i mitt tidigare yrkesliv och det har därför varit viktigt att inte låta dessa erfarenheter styra. På samma gång har min bakgrund varit en tillgång. Inte minst då jag kunnat relatera till det socialsekreterarna diskuterat tillsammans med att det under våra samtal blev tydligt att de kunde prata på ett sätt som man gör när man är trygg med att den som lyssnar är väl införstådd med ens situation. Min upplevelse genom hela den processen är att det varit en avgörande aspekt för att socialsekreterarna skulle dela med sig på det ärliga och genuina sätt de gjorde (jfr. Holmes, 2020).

Min tidigare yrkeserfarenhet är emellertid inte det enda som kan ha varit av betydelse under fokusgrupperna. Statiska aspekter (se ex. Holmes, 2020) som ligger utanför min kontroll, såsom min ålder, att jag är man och mitt svenska ursprung, kan ha påverkat. Fokusgrupper är en social och relationell kontext (Morgan, 1996) där sådana attribut kan vara av betydelse för hur den formas. Det samma gäller i relation till den andra forskare som deltog som aktiv bisittare under fokusgrupperna samt det faktum att vi var två som närvarade. Vem bisittaren var varierade mellan två personer i de olika fokusgrupperna men båda två är kvinnor och av svenskt ursprung. Även om ovanstående aspekter kan ha haft bäring på hur diskussionerna fortlöpte är min upplevelse att så inte var fallet.

Centralt för hela avhandlingsarbetet har därtill varit att rikta en "kritisk uppmärksamhet" gentemot forskningsprocessen som sådan, vilket gjorts på en rad olika sätt. Exempelvis har vi som varit närmast involverade i arbetet som helhet och de ingående delstudierna haft återkommande diskussioner om olika vägval samt hur det är möjligt

att förstå det som framkommit. Till stora delar har det kretsats kring att skapa *intersubjektivitet*, det vill säga en gemensam förståelse kring att såväl studiernas genomförande, resultaten som framkommit och tolkningarna av dem är rimliga (Alvesson & Sköldberg, 2017; Bae, 2017). Lika centralt har varit att låta andra, som inte varit direkt involverade, göra sådana bedömningar. Samtliga ingående delar i denna avhandling har lästs och kritiskt granskats av utomstående under vägens gång. Det har handlat om att såväl lägga fram texterna för seminariebehandling likväl som att presentera studierna på vetenskapliga konferenser.

### **4.3 Enkätstudierna: delstudie I och II**

Avsikten i delstudie I var att undersöka allmänhetens förtroende för socialtjänstens personal och i delstudie II mot socialtjänsten. I båda studierna undersöktes vidare om det fanns samband mellan olika demografiska och andra aspekter, exempelvis tidigare erfarenhet av socialtjänsten, och förtroende. Det empiriska materialet för studierna är insamlat via fyra olika datainsamlingar, tre i Värmland och en i Sverige som helhet (se figur 1, s.36). Ansvariga för insamlingen av det värmländska materialet var SOM-institutet (Göteborgs universitet) i samverkan med Karlstads universitet. SOM-institutet ansvarade även för datainsamlingen av det nationella materialet. Delstudie I är en repeterad tvärsnittsstudie medan delstudie II är en tvärsnittsstudie.

#### **4.3.1 Population, urval och datainsamling – delstudie I**

Studie I bygger på tre olika representativa urval för befolkningen 16–85 år i Värmland år 2010, 2014 och 2018. Det totala urvalet under 2010 var 2,000 individer, under 2014; 3,000 individer och under 2018; 5,000 individer. Det externa bortfallet var omkring 50 procent med undantag för 2010 då det uppgick till cirka 40 procent. Urvalet kan bedömas som proxy för Sverige på grundval av att Värmland till stora delar speglar Sverige avseende de demografiska aspekter som inkluderades i analyserna.

Datainsamling gjordes via enkäter som distribuerades via post och genom en webbaserad plattform. Enkäterna för samtliga årtal behandlade en rad olika områden såsom: nyhets- och mediekonsumtion, politik och demokrati, samhälle och samhällstjänster, personliga intressen och fritidsintresse, arbete och personlig bakgrund o.s.v. Till skillnad mot de nationella enkäterna för respektive år innehöll de regionala enkäterna i Värmland frågor om förtroende för socialarbetare. Samtliga frågor i respektive enkät validerades innan de inkluderades (Tipple & Weissenbilder, 2019).

#### **4.3.2 Operationalisering och mått**

##### ***Beroende variabel***

Förtroende gentemot socialtjänstens personal operationaliserades genom frågan *”Allmänt sett, hur stort förtroende har du för det sätt på vilket följande grupper sköter sitt arbete: Anställda inom socialtjänsten (socialarbetare i 2010 års enkät)”*. Respondenterna gavs fem svarsalternativ från ”mycket litet förtroende” till ”mycket stort förtroende” samt ett alternativ som angav ”ingen uppfattning”. I de logistiska regressionerna (se vidare under avsnittet *analys*) utgjorde denna variabel ett dikotom där värdena 1 och 2 kodades som lågt och värdena 3, 4 och 5 som högt. ”Ingen uppfattning” uteslöts då vi var intresserade av de individer som faktiskt uttryckte en åsikt. Att värde tre som representerade ”varken högt eller lågt” kodades som högt grundar sig på att lågt förtroende behandlades som ”effekt” i regressionen. Genom att göra på det sättet är risken för falska samband lägre (jfr. Field, 2018).

##### ***Oberoende variabler***

Valet av oberoende variabler grundade sig på tidigare forskning gällande faktorer relaterade till allmänna åsikter om socialt arbete och socialarbetare samt generell tillit (se delstudie I för en översikt). De inkluderade variablerna var kön, ålder, tidigare erfarenhet, inkomst och utbildningsnivå. Variablerna operationaliserades på följande sätt:

### *Kön*

Respondenterna ombads uppge om de identifierade sig som: man, kvinna eller annat. Det sistnämnda alternativet uteslöts ur analyserna då endast två individer under 2018 angav det.

### *Ålder*

Respondenterna frågades vilket år de var födda. I analyserna kodades variabeln så att den representerade ålder i år

### *Erfarenhet av socialtjänsten*

Respondenterna ombads ange om de eller någon nära anhörig hade nyttjat socialtjänsten under de senaste 12 månaderna där svarsalternativen var: Ja, jag har, Nej men nära anhörig har och Nej.

### *Årlig inkomst – hushåll*

Inkomst operationaliserades genom frågan ”Vilken är den ungefärliga sammanlagda årsinkomsten i kronor för samtliga personer i ditt hushåll före skatt?” I analyserna kodades variabeln på följande sätt: mindre än 200,000; 201,000–400,000; 401,000–600,000; 601,000–800,000 och mer än 801,000 kronor.

### *Utbildningsnivå*

Respondenterna tillfrågades vilken skolutbildning de hade och gavs följande svarsalternativ: 1) Ej fullgjort grundskola eller motsvarande; 2) Grundskola eller motsvarande; 3) Studerar vid gymnasium, folkhögskola eller motsvarande; 4) Examen från gymnasium, folkhögskola eller motsvarande; 5) Eftergymnasial utbildning men ej högskola/universitet; 6) Studerar vid högskola/universitet; 7) Examen från högskola/universitet samt 8) Examen från/studier vid forskarutbildning. I analyserna kodades variabeln så att den innehöll fyra steg: Låg (värde 1 och 2), Medel-låg (värde 3 och 4) Medel-hög (värde 5 och 6) och Hög (värde 7 och 8).

### **4.3.3 Analys – delstudie I**

Analysen av data i studie I bygger på deskriptiv statistik,  $\chi^2$ -tester, One-Way Analysis of Variance (ANOVA), binära logistiska regressioner samt interaktionsanalys. Samtliga analyser genomfördes i SPSS version 26.

Analysen inleddes med att frekvenser för samtliga inkluderade variabler för varje år togs fram för att få en uppfattning kring hur urvalet fördelade sig i relation till dessa. Korstabeller togs fram och  $\chi^2$ -tester, där statistisk signifikans bestämdes till  $p < 0.05$ , gjordes för att se huruvida det fanns några samband mellan oberoende och beroende variabel(er). För den huvudsakliga statistiska analysen mellan förtroende och prediktorer (oberoende variabler) användes binär logistisk regression, såväl univariat som multivariat. Associationer presenterades via oddskvoter med 95 procents konfidensintervall.

Förändringar i medelvärden gällande förtroende mellan de tre inkluderade åren testades via One-way analysis of Variance (ANOVA). Bonferroni användes som post-hoc test för att ha garanterad kontroll över risken för typ-1 fel (Field, 2018). För att testa effekten av prediktorerna i relation till samtliga år gjordes ytterligare logistiska regressioner där "förtroendevariabeln" inkluderade samtliga värden för de tre åren och så också prediktorerna. Detta gjordes utifrån Moods (2010) resonemang om de svårigheter som finns med att jämföra oddskvoter mellan en modell och en annan samt mellan olika urval. För att bedöma tidsaspektens påverkan på prediktorerna gjordes en interaktionsanalys mellan prediktorer och tid (jfr. Steel, 2008). Diagnostik utfördes för samtliga modeller avseende linjäritet i relationen mellan log-odds (Box-Tidwell), multikollinearitet (korrelationsanalys/VIF), extrema outliers (Cook's distance) och fördelning av residualer (Casewise listing/histogram). Bedömningen efter testerna var att antagandena för binär logistisk regression var uppfyllda.

### **4.3.4 Urval, datainsamling och operationalisering – delstudie II**

Den nationella SOM-undersökningen 2019 bestod av sex undersökningar med ett representativt urval för Sverige om 21,000

individer i åldrarna 16–85 år. Frågor om socialtjänsten ställdes i en av undersökningarna vilket innebär att urvalet för delstudie II bestod av 3,500 individer. Svarsfrekvensen uppgick till cirka 50 procent, eller 1697 individer och datainsamling skedde under hösten 2019 (fram till och med januari 2020). Metoden för datainsamling var enkäter som, likt i studie ett, bestod av frågor rörande en rad olika områden, bland annat nyhets- och mediekonsumtion samt hälsa och sjukvård där frågor om förtroende för socialtjänsten ingick. Båda vilka var centrala för att besvara studiens syfte. Samtliga frågor i undersökningen validerades innan de inkluderades i enkäten (SOM-institutet, 2020).

#### **4.3.5 Beroende, oberoende och kontroll variabler**

##### ***Beroende variabel***

I delstudie II riktades intresset i högre grad mot förtroende för socialtjänsten som organisation snarare än mot personalen. För att mäta det tillfrågades respondenterna följande *”Hur stort förtroende har du för det sätt på vilket följande institutioner eller grupper sköter sitt arbete: Socialtjänsten?”* Frågan innehöll fem svarsalternativ från *”Mycket litet förtroende”* till *”Mycket stort förtroende”*. I den linjära regressionen (se avsnittet *analys*) behandlades variabeln som kontinuerlig med en skala från ett (mycket litet förtroende) till fem (mycket stor förtroende).

##### ***Oberoende variabler och kontrollvariabler***

Tidigare forskning har visat att vissa aspekter är centrala för huruvida människor påverkas av nyheter eller inte. I studien inkluderas två av dem: *mönster i användning* (Dhanani & Franz, 2020; McCulloch & Webb, 2020; Potter, 2012; Sotirovic, 2003; Wakefield et al., 2010) och *förtroende för innehållet* (Happer & Philo, 2013; Kligler-Vilenchik et al., 2014; Lee, 2005; Potter, 2012). Eftersom syftet med studien centrerades kring samband mellan individers nyhetsanvändning samt förtroende för nyheter och förtroende för socialtjänsten sågs det som centralt att dessa aspekter inkluderades. De operationaliserades genom följande frågor som inkluderande fem svarsalternativ från *”aldrig”* till *”dagligen”*:



*Hur ofta brukar du ta del av följande nyhetsprogram eller nyhetstjänster?*

- Ekot
- Aktuellt/Rapport
- Dagens Nyheter (online)
- Svenska Dagbladet (online)
- Aftonbladet (online)
- Expressen (online)
- Lokala nyheter<sup>7</sup>
- Nyheter på social media

För att mäta förtroende för innehållet i nyheter/media ombads respondenterna ta ställning till en rad påståenden med fyra svarsalternativ som gick från "instämmer inte alls" till "instämmer helt". Det var också möjligt att svara "ingen uppfattning". De personer som gjorde det uteslöts då intressent centrerades kring de som hade en uppfattning. I den linjära regressionen utgjorde svaren på påståendena ett gemensamt index (Cronbach's  $\alpha=.88$ ). Frågan om förtroende för nyheter operationaliserades på följande sätt:

*I vilken utsträckning instämmer du i följande påståenden?*

- Nyheter i svenska medier är i allmänhet mycket tillförlitliga
- Svenska medier publicerar ofta felaktigt
- Jag litar INTE på att nyheterna verkligen är opartiska
- Journalister vinklar ofta nyheter efter egna åsikter
- Journalister vinklar ofta nyheter efter egna åsikter

För att så långt som möjligt säkerställa riktigheten i de eventuella sambanden (d.v.s. för att undvika skensamband) mellan mönster i nyhetskonsumention, förtroende för nyheter och förtroende för socialtjänsten inkluderades en rad kontrollvariabler i regressionen. Sambandet mellan dessa variabler och med tillit generellt samt förtroende för offentlig sektor och socialtjänsten är statistiskt säkerställt i en rad tidigare studier (se ex. Blind, 2006; Kagan, 2016;

---

<sup>7</sup> Lokala nyheter är ett index där användning av lokaltidning, lokala radionyheter och lokala tv nyheter slagits samman

OECD, 2017; Putnam, 2000; Rothstein & Uslaner, 2005). I delstudie II operationaliserades dessa variabler på följande sätt:

### *Utbildningsnivå*

Respondenterna tillfrågades vilken utbildningsnivå de hade och gavs åtta svarsalternativ: 1) Ej fullgjort grundskola eller motsvarande, 2) Grundskola eller motsvarande, 3) Studier vid gymnasium, folkhögskola eller motsvarande, 4) Examen från gymnasium, folkhögskola eller motsvarande, 5) Eftergymnasial utbildning, ej högskola/universitet, 6) Studier vid högskola/universitet, 7) Examen från högskola/universitet och 8) Studier vid/examen från forskarutbildning. I analysen kodades variabeln så att den hade fyra steg: Låg (värde 1–2), medel-låg (värde 3–4), medel-hög (värde 5–6) och hög (värde 7–8).

### *Inkomst per månad*

Inkomst operationaliserades genom frågan ”Ungefär hur stor, normalt sett, är din egen månadsinkomst före skatt?”. Tolv svarsalternativ fanns som sträckte sig från mindre än 10,000 SEK i månaden till över 1,100 000 SEK i månaden där 4,999 SEK representerade ett skalsteg.

### *Ålder*

Respondenterna ombads ange vilket år de var födda. I analyserna kodades detta på så vis att ålder indikerades via åtta steg: 1) 16–19 år, 2) 20–29 år, 3) 30–39 år, 4) 40–49 år, 5) 50–59 år, 6) 60–69 år, 7) 70–79 år samt 8) 80–85 år.

### *Tidigare erfarenhet av socialtjänsten*

Operationaliserades genom frågan ”Har du under de senaste 12 månaderna för egen eller närståendes räkning besökt eller haft kontakt med socialtjänsten?” med tre svarsalternativ: 1) Ja, för egen del, 2) Ja, för närståendes räkning och 3) Nej.

### *Generell tillitsfullhet*

Respondenterna ombads ange om de ansåg att människor i allmänhet går att lita på via en skala som spände från 0–10. Noll representerade

”Det går inte att lita på människor i allmänhet” och tio representerade ”Det går att lita på människor i allmänhet”.

#### *Bedömning av korruption*

Operationaliserades och mättes genom frågan ” Enligt din bedömning, i vilken utsträckning förekommer någon form av korruption i följande verksamheter i Sverige: Sjukvården, Byggsektorn, Restaurangbranschen och Skolan”. Respondenterna ombads svara på en skala från 1 (inte alls) till 7 (i mycket stor utsträckning) för respektive verksamhet. Även ett åttonde svarsalternativ fanns som angav ”ingen uppfattning”. I analyserna sammanslogs verksamheterna till ett kombinerat index (Cronbach’s  $\alpha = .84$ ) från 0 (låg korruption) till 28 (hög korruption). Alternativet ”ingen uppfattning” uteslöts ur indexet då vi var intresserade av de som hade en uppfattning.

#### *Nöjdhet med demokratin*

Respondenterna frågades ”Allmänt sett, hur nöjd är du med det sätt på vilket demokratin fungerar i Sverige?” och gavs följande svarsalternativ: 1) Inte alls nöjd, 2) Inte särskilt nöjd, 3) Ganska nöjd och 4) Mycket nöjd.

#### **4.3.6 Analys – delstudie II**

Analysen inleddes med univariat analys avseende frekvenser och proportion i beroende (förtroende för socialtjänsten) och oberoende variabler, eller prediktorer, (mönster i nyhetsanvändning samt förtroende för nyheter/media) –  $X^2$ -tester, där statistisk signifikans bestämdes till  $p. < 0.05$ , genomfördes mellan förtroende för socialtjänsten och kontrollvariabler för att undersöka eventuella samband på kategorisk nivå (se under Delstudie I).

För att bedöma de eventuella associationerna mellan mönster i nyhetsanvändning och förtroende för nyheter/media (oberoende variabler) och förtroende för socialtjänsten (beroende variabel) användes linjär regression. Diagnostik utfördes för de antagande som gäller för att linjär regression ska vara applicerbar. Normalfördelningen i residualerna undersöktes med hjälp av

histogram och "normal probability plot" och homoskedasticitet testades med hjälp av ett spridningsdiagram över predicerade värden och residualer. Multikollinearitet testades med hjälp av variance inflation factor (VIF) och Tolerance. Bedömningen efter dessa tester var att antagandena för linjär regression var uppfyllda.

Eftersom OLS-modeller är känsliga för det som brukar kallas "överanpassning"<sup>8</sup> vidtogs en stor noggrannhet i inkluderingen av kontrollvariabler (jfr. Babyak, 2004). Samtliga kontrollvariabler som ingår i modellen är sådana som tidigare forskning pekat ut som centrala för förtroende i relation till offentliga verksamheter i allmänhet och socialt arbete i synnerhet (se ex. Blind, 2006; Kagan, 2016; Putnam, 2000; Rothstein 2003; Skivenes & Benbenishty, 2022).

För att undersöka om några interaktioner fanns mellan de oberoende variablerna utfördes en moderationsanalys. I tillägg genomfördes en sensitivitetsanalys avseende måtten för "mönster i nyhetsanvändning" och "förtroende för nyheter". Det vill säga att stabiliteten i dem undersöktes genom att testa dem i relation till förtroende för andra offentliga verksamheter. Dessa analyser visade att måtten är stabila.

#### **4.4 Fokusgruppsstudierna: delstudie III och IV**

Delstudie III och IV grundas i fokusgrupper med socialsekreterare inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg (IFO). I delstudie III var avsikten att undersöka hur socialsekreterare beskriver allmänheten samt upplever allmänna uppfattningar och förtroende medan fokus i delstudie IV riktades mot upplevda konsekvenser av allmänna uppfattningar, såväl professionellt som privat (se. figur 1, s. 36).

##### **4.4.1 Deltagare och rekrytering**

Urvalet för såväl delstudie III som delstudie IV bestod av 27 socialsekreterare med anställning inom IFO eller motsvarande (i vissa

---

<sup>8</sup> Det handlar om att ju fler oberoende och/eller kontrollvariabler som läggs till i en OLS-modell desto mer ökar risken för att modellen beskriver standardfel, eller brus, snarare än det samband som är av intresse.

kommuner är benämningen en annan) i sex olika kommuner. Att det rör sig om socialsekreterare inom IFO kan hänföras till att tidigare forskning visat att allmänheten många gånger sammankopplar socialsekreterare med områden som hör till IFO (Dennison et al., 2007; Krumer-Nevo & Barak, 2007; LeCroy & Stinson, 2004). Detta torde innebära att de som arbetar där har större erfarenhet av att konfronteras med och hantera allmänhetens åsikter. Denna del av urvalet kan på så vis beskrivas som ett *strategiskt urval* (Kvale & Brinkmann, 2014). Deltagarna hade varierande yrkeserfarenhet, från ett till fyrtio år, där nio år utgjorde den genomsnittliga erfarenheten. Samtliga inom den sociala barnvården hade en socionomexamen medan ett fåtal inom de andra områdena (missbruksvården och ekonomiskt bistånd) hade utbildning inom ett närliggande område. Endast två av deltagarna var män.

För att få en bredd i materialet och en viss geografisk spridning samt för att socialtjänstens organisering och förutsättningar kan skilja sig åt mellan kommuner har urvalet stratifierats (Creswell, 2022) utifrån geografisk lokalisering och invånarantal. Fokusgrupperna ägde rum i fyra olika län i Mellansverige och antalet invånare i de kommuner där socialsekreterarna arbetade varierade från ca: 4000 till 160 000 invånare. Kommunerna representerar gemensamt samtliga huvudkategorier i SKR:s (2023) kommungruppsindelning – från ”mindre städer/tätorter och landsbygdskommuner” till ”storstäder och storstadsnära kommuner”. Det innebär att de kontexter deltagarna befann sig i varierande, vilket också skapade förutsättningar för ett uppmärksammande av eventuella skillnader däremellan.

Rekryteringen av deltagarna gick till på så vis att chefer inom individ-och familjeomsorgen kontaktades med en förfrågan om såväl deltagande som kontaktuppgifter till socialsekreterare. Ett informationsbrev (se bilaga 1) skickades med i denna första kontakt och i den efterföljande kontakten med de socialsekreterare som var intresserade av att delta. Tid och plats för fokusgrupperna bestämdes sedan i samråd med socialsekreterarna.

#### 4.4.2 Datainsamling

Datainsamling har skett via sex fokusgrupper med 3–6 socialsekreterare<sup>9</sup>. Antalet deltagare likväl som antalet grupper bygger till stor del på Morgans (1996) argumentation gällande dessa aspekter för ett projekt likt detta. Han framhåller att fyra till sex fokusgrupper med fyra till sex deltagare kan ses som tumregel för fokusgrupper där de ämnen som ska diskuteras ligger nära deltagarna. Fokusgrupperna varade i cirka 90 minuter och en semistrukturerad intervjuguide med teman för diskussion samt uppföljande frågor (se bilaga 2) användes. De teman och de frågor som fanns i intervjuguiden tillkom utifrån insikter från delstudie I och II i kombination med tidigare forskning. För att testa intervjuguiden genomfördes enskilda pilotintervjuer med fem socialsekreterare. De teman som diskuterades under fokusgrupperna var: ”*allmänhetens uppfattningar*”, ”*allmänhetens uppfattningar och arbetsituationen*” samt ”*allmänhetens uppfattningar och privatlivet*”. Samtliga deltagare i respektive grupp deltog aktivt i diskussionerna vilket innebär att erfarenheter från var och en av dem utgör en substantiell del av det empiriska materialet.

Värdet av fokusgrupper återfinns i detta fall i den interaktion som uppstår då människor i grupp diskuterar. Det vill säga i hur deltagarna resonerar och förhandlar sig fram till ställningstaganden, en process som är svårare att ta del av vid enskilda intervjuer (Jägervi, 2016). Under fokusgrupper är det också möjligt att konkret upptäcka när konsensus och/eller oenighet råder (Morgan 1996; Kvale & Brinkmann, 2014) och uppehålla sig kring dessa delar, vilket varit en central aspekt utifrån avhandlingens frågeställningar. Valet av fokusgrupper motiveras även av dess lämplighet för studier av ett nytt område vilket denna avhandling representerar (Krueger & Casey, 2014). Den kollektiva interaktionen kan dessutom leda till mer spontana, uttrycksfulla och emotionella uttalanden än under individuella intervjuer där uttalandena ofta tar sin grund i kognitiva processer och eftertänksamhet. Fokusgrupper kan på så vis även fånga sådant som spontant kommer upp till följd av en interaktion med andra som befinner sig i samma livssituation, yrkeskår, samhällsgrupp eller liknande (Morgan, 1996). Tillvägagångssättet skapar därigenom

---

<sup>9</sup> Endast en grupp hade tre deltagare, övriga grupper hade mellan 4–6 deltagare.

möjligheter att fånga sådant som socialsekreterarna kanske först tänker på som en följd av något en annan deltagare sagt, något som inträffade löpande under fokusgrupperna och som bidrog till fördjupade diskussioner. Även om den gruppeffekt som beskrivits ovan är en av de största styrkorna med fokusgrupper inrymmer den också vissa risker, något jag återkommer till i metoddiskussionen.

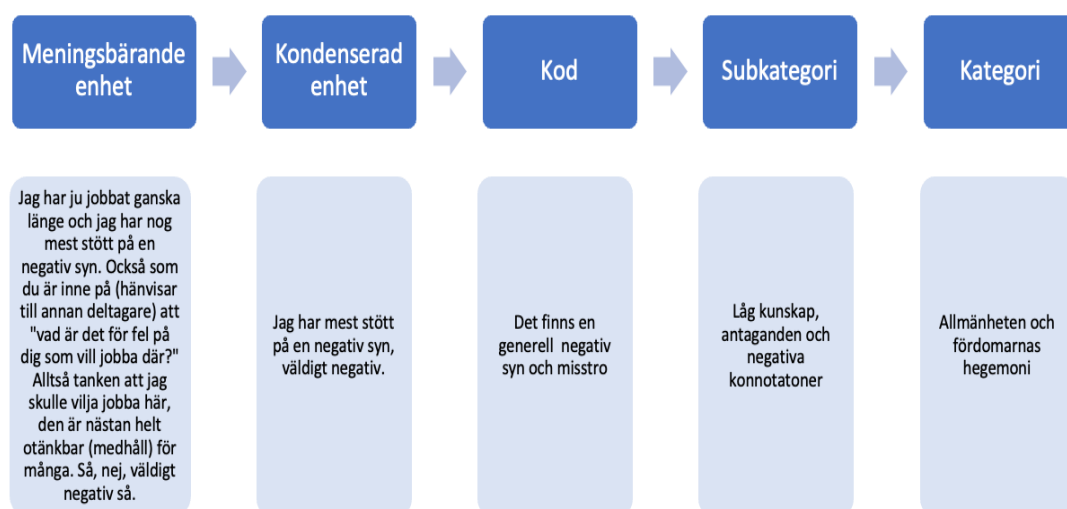
Samtliga fokusgrupper genomfördes på deltagarnas arbetsplats i ett rum där vi kunde prata ostört och utan att andra kunde höra samtalet. Utöver socialsekreterarna deltog jag i egenskap av moderator (se ex. Morgan, 1996) tillsammans med ytterligare en forskare som tog anteckningar och ställde vissa uppföljande frågor. Fokusgrupperna spelades in i sin helhet med hjälp av en diktafon. Innan diskussionerna startade upprepades innehållet i informationsbrevet och utrymme gavs för eventuella frågor. Deltagarna ombads därtill att underteckna en blankett för samtycke till deltagande vilket samtliga gjorde. På blanketten framgick att deltagande var frivilligt och att de kunde avbryta sin medverkan när de ville och utan att uppge skäl, något som även påtalades muntligt. Efter fokusgrupperna transkriberades ljudfilerna verbatim av mig. Detta skedde under de dagar som följde efter var fokusgrupp, vilket underlättade då diskussionen var så pass färsk i minnet att det var enkelt att särskilja och notera i transkriptet vem som sa vad. Under fokusgrupperna konstruerades även ett schema över var deltagarna satt och de presenterade sig medurs, vilket gjorde det möjligt att matcha deras röster gentemot schemat under transkriptionsprocessen. Även detta förenklade särskiljandet av dem. Efter avslutad transkribering lyssnades ljudfilen igenom ytterligare en gång för att kontrollera och rätta till eventuella fel.

#### **4.4.3 Analys – delstudie III**

Det empiriska materialet i delstudie III analyserades via manifest kvalitativ innehållsanalys (se ex. Graneheim & Lundman, 2004; Lindgren et al., 2020) utförd i Nvivo version 14. Skälet till att denna typ av analys användes kan beskrivas som tvådelat. För det första, med utgångspunkt i en exploration av mänskliga erfarenheter möjliggör den en systematisk strukturering av kvalitativa empiriska material som ofta är ostrukturerad till en början (Krippendorff, 2004). Materialet som

används här utgör inget undantag. För det andra främjar de steg som ingår i analysen en abstrahering av det empiriska materialet genom att irrelevant material sorteras bort, samtidigt som det som är kärnfullt i relation till syftet sammanlänkas (Krippendorff, 2004; Lindgren et al., 2020). I den manifesta kvalitativa innehållsanalysen uppehåller sig processen kring det som konkret uttryckts, ett förfarande som bedömdes lämpligt eftersom fokus riktas mot socialsekreterarnas upplevelser snarare än mot att avtäckta latent konstrukt eller strukturer (jfr. Graneheim & Lundman, 2004; Graneheim et al. 2017).

Med utgångspunkt i ovanstående var det första steget i analysen att lokalisera sekvenser i det transkriberade materialet som anslöt till syftet och frågeställningarna, så kallade *meningsbärande enheter*. I steg två kondenserades de meningsbärande enheterna så att det centrala i dem i relation till syfte och frågeställningar framhävdes. Det vill säga att sådant i de meningsbärande enheterna som i statistiska termer skulle benämnas "brus" sållades bort och kvar blev det som brukar benämnas *kondenserade (menings)enheter*. Dessa kodades sedermera på ett sådant sätt att kondenserade enheter som berörde liknande saker sorterades in under samma kod. Vid de tillfällen då en kondenserad enhet kunde kodas på mer än ett sätt gjordes det. Kodningsförfarandet kan beskrivas som induktivt då koderna uteslutande skapades utifrån det empiriska materialet. Koderna sorterades därefter in i *subkategorier* som i sin tur sorterades in i *kategorier*. Figur 3 nedan exemplifierar tillvägagångssättet.



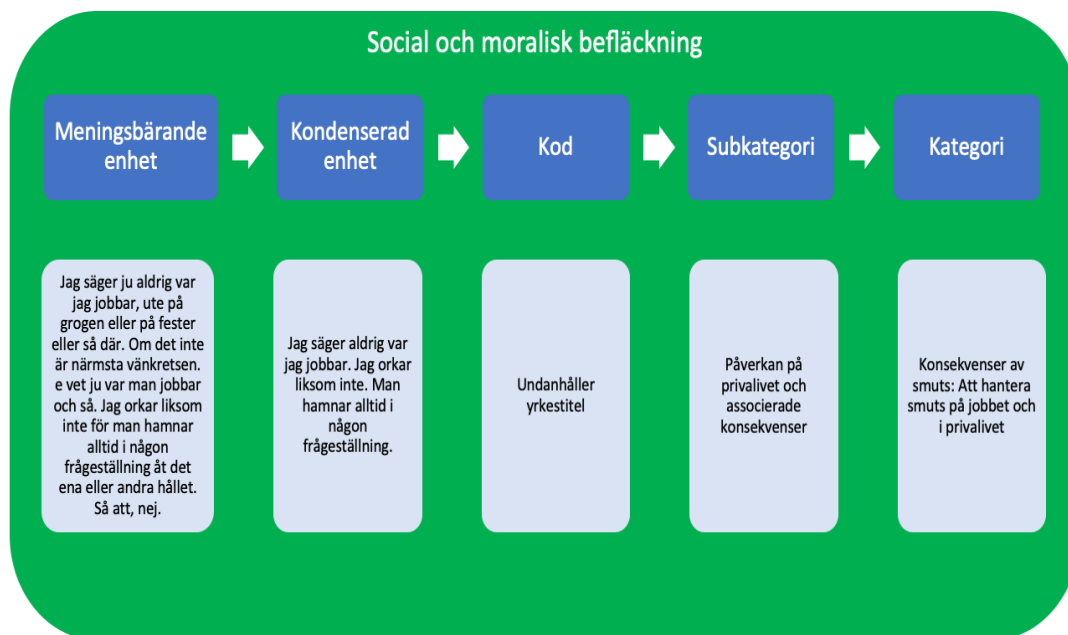
**Figur 3.** Gången i den kvalitativa innehållsanalysen (Ur Nilsson., Nordfeldt., & Landstedt., 2025, s.5)



Under processen ökade nivån av abstraktion, det vill säga att analysen rörde sig ifrån respondenternas manifesta uttalanden mot mer generella mönster. Förfarandet kan liknas vid det Lindgren et al. (2020, s. 2) beskriver som *dekontextualisering* respektive *rekontextualisering*. Det förstnämnda hänvisar till att ett empiriskt material bryts ned och delas upp och det sistnämnda till att det sammanförs på ett sådant sätt att tidigare osedda mönster som informerar syftet framträder (Graneheim & Lundman, 2004). Resultatet tolkades sedermera med hjälp av begreppet *dirty work* (Hughes, 1958, 1962) och då framförallt de aspekter som Ashforth och Kreiner (1999; 2014) benämner som social- och moralisk befleckning (social and moral taint). Det vill säga hur yrken och arbetsuppgifter och därigenom yrkesgrupper och deras handlande kan komma att bedömas som socialt och moraliskt tveksamma (se teorikapitlet, sid. 31).

#### **4.4.4 Analys – delstudie IV**

Databearbetningen och den inledande delen av innehållsanalysen i delstudie IV genomfördes på ett liknande sätt, och utifrån samma skäl, som i delstudie III men den guidades av ett annat syfte och andra frågeställningar. Till skillnad mot i delstudie III var analysen också mer teoretiskt influerad samt abduktivt orienterad, d.v.s. att empiri och teori växelverkade genom hela analysförfarandet (jfr. Timmermans & Tavory, 2012; Alvesson & Skoldberg, 2017). Som tidigare nämnts startade den abduktiva processen i de fynd som gjorts i delstudie III (jfr. Graneheim et al. 2017). Figur 4 nedan exemplifierar det analytiska ramverket och förhållandet mellan teori och empiri.



**Figur 4.** Exempel på det analytiska förfarandet i delstudie IV (Ur. delstudie IV).

Som illustreras i figur 4 fanns begreppen social och moralisk befläckning med genom hela analysen och begreppen utgjorde på så sätt en inramning för den. Däremot var analysen inte låst till de teoretiska begreppen. Det empiriska materialet behandlades som att det kunde bidra till förståelsen av begreppen i lika stor utsträckning som det motsatta (jfr. Timmermans & Tavory, 2012).

## 4.5 Forskningsetik

Etikprövningslagen (SFS 2003:460) stipulerar att mänskliga rättigheter alltid ska beaktas i forskning och att människors välfärd ska ges företräde framför vetenskapens och samhällets behov. Parallellt ska detta vägas emot intresset av att ny kunskap utvecklas genom forskning. Denna spänning mellan intressen gör att forskning som berör människor i många fall ska genomgå etikprövning innan den genomförs och endast godkännas om dess vetenskapliga värde överskrider de risker forskningen kan innebära för människors hälsa, säkerhet och personliga integritet (SFS 2003:460).

Samtliga delstudier som ingår i denna avhandling har genomgått etisk prövning och godkänts. Delstudie I och II etikprövades av den regionala etikprövningsnämnden i Göteborg, diarienummer: Göteborg 130–15. När jag fick det empiriska materialet var det avidentifierat,

d.v.s. att samtliga personuppgifter var bortplockade. Alla möjligheter att spåra uppgifter tillbaka till en enskild person var också borta då adressuppgifter och andra identifikatorer var förstörda. Materialet bestod således inte längre av personuppgifter. För delstudie III och IV finns etiskt godkännande för forskningens genomförande från etikprövningsmyndigheten; Diarienummer; 2022-03504-01. Samtidigt innebär inte dessa beslut att etiska frågor lämnats efter att studierna godkänts. En etisk känslighet (Mason, 2002) har varit närvarande under arbetet med avhandlingen som helhet och de överväganden som gjorts kan sammanfattas genom följande principer: självbestämmande, rättvisa, risk och nytta (jfr. Teater et al., 2017; Vetenskapsrådet, 2024).

### ***Självbestämmande***

Frågor om självbestämmande i forskning ansluter traditionellt till frågor om information och samtycke. Mer precist handlar det om att de som deltar i forskningen ska få korrekt och tillräcklig information så att de på ett väl informerat sätt kan ta beslut kring om de vill medverka eller ej (Teater et al. 2017; Vetenskapsrådet, 2024). Att tillförsäkra ett informerat samtycke har varit en central aspekt i relation till samtliga delstudier. De som besvarade de olika enkäter som använts i delstudie I och II fick information om SOM-undersökningen, dess innehåll och syfte samt att deltagande är frivilligt. De som besvarade enkäten kunde därigenom betraktas ha gett sitt informerade samtycke till deltagande. Socialsekreterarna som deltog i de fokusgrupper som delstudie III och IV bygger på fick såväl skriftlig som muntlig information om studiernas innehåll och syfte och att deltagande var frivilligt. Ett informationsbrev med dessa uppgifter skickades ut i god tid innan fokusgruppernas genomförande. Innehållet i brevet återupprepades också i samband med fokusgrupperna tillsammans med information om att deltagarna kunde avbryta sin medverkan när som helst utan att ange skäl, ingen av dem valde att avbryta. Innan samtalet påbörjades gavs deltagarna tid för att ställa eventuella frågor.

### ***Rättvisa***

Rättvisa ur ett forskningsetiskt perspektiv berör dels att de som deltar i forskningen ska behandlas på ett adekvat och likvärdigt sätt, dels att

olika intressen ska vägas mot varandra (Butler, 2002; Teater et al., 2017). Den förstnämnda delen har under arbetet med avhandlingen i främst anslutit till de fokusgrupper som genomförts och det har framförallt handlat om att skapa en atmosfär där deltagarna kände att det var möjligt att prata ärligt och uppriktigt samt tillförsäkra att samtliga deltagare fick uttrycka sin åsikt. Detta kan vara en utmaning med fokusgrupper eftersom en maktobalans kan finnas inbördes mellan deltagarna samt mellan deltagare och forskare (Morgan, 1996). Min uppfattning är dock att så inte var fallet i någon av grupperna. De som deltog pratade, diskuterade och delade med sig av både positiva och negativa aspekter. Det visade sig inte minst genom att de kunde framhålla och diskutera saker de inte var överens om. Även om diskussionerna i de allra flesta fall fortgick utan någon större hinder och delaktigheten i dem var stor från samtliga så fanns en uppmärksamhet från min sida på att samtliga skulle få uttrycka sin åsikt. I några fall innebar det att jag utifrån min roll som moderator fördelade ordet.

Rättvisa i termer av att olika intressen ska vägas mot varandra kan inbegripa en rad aspekter men här ansluter det främst till den spänning som alltid finns närvarande i forskning som berör människor i termer av forskningsdeltagarnas integritet kontra samhällsnytta (jfr. Teater et al. 2017). Det vill säga mellan det som brukar benämnas som individskyddskravet respektive forskningskravet (Vetenskapsrådet, 2024).

### ***Risk och nytta: individskyddskravet kontra forskningskravet***

Människor ska som huvudregel inte skadas eller kränkas genom deras deltagande i forskning, deras välfärd ska alltid sättas före behovet av ny kunskap (SFS 2003:460). Detta kan sammanfattas i det *individskyddskrav* som ligger som utgångspunkt för forskning som berör människor. Samtidigt finns etiska motiv att genomföra forskning eftersom den kan bidra till förbättringar av exempelvis människors hälsa, miljö och livskvalitet, det så kallade *forskningskravet*. Många forskningsetiska frågor kan beskrivas som avvägningar mellan dessa två krav där en begränsad skada hos deltagarna inte kan få stå i vägen för viktig forskning (Vetenskapsrådet, 2024).

Denna avhandling inbegriper inte några åtgärder med avsikt att påverka de som deltagit. Den berör inte heller ett ämne som är särskilt kontroversiellt eller sannolikt psykiskt belastande. Avvägningen mellan de båda kraven skulle på så vis kunna sägas vara oaktuell. Trots det finns alltid risken för att obehag väcks hos de som deltar och att skada skulle kunna uppstå genom hanteringen av deras personliga uppgifter. Båda dessa aspekter koncentreras här till delstudie III och IV och så också de åtgärder som vidtagits.

Innan fokusgrupperna inleddes knöts en hälso- och sjukvårdskurator till projektet som deltagarna kunde kontakta om de kände att de hade behov av att prata om något som hade med deras deltagande att göra. Information om denna möjlighet tillsammans med telefonnummer till kuratorn fanns i det informationsbrev som skickades ut. I relation till hantering av personuppgifter är en utmaning med fokusgrupper att upprätthålla konfidentialitet då grupperna inbegriper flera personer. Som forskare går det aldrig att helt tillförsäkra att ingen deltagare berättar om det som sagts för utomstående. Däremot går det att uppmana dem att inte göra det (Sim & Waterfield, 2019). Mot denna bakgrund fördes en diskussion inledningsvis i var fokusgrupp om vikten av att låta det som framkom ”stanna i rummet”. En stor noggrannhet vidtogs därtill efter intervjuernas färdigställande avseende lagring och presentation av den data som samlats in. Data fördes över och lagrades på en molnbaserad lagringstjänst med dubbelfaktorsautentisering specifikt avsedd för forskningsdata. För att tillförsäkra så långt som möjligt att ingen av de som medverkat i fokusgrupperna kunnat identifieras via resultatrapporteringen i delstudierna har inte några namn, platser eller annan information som direkt kunnat identifiera någon skrivits fram.

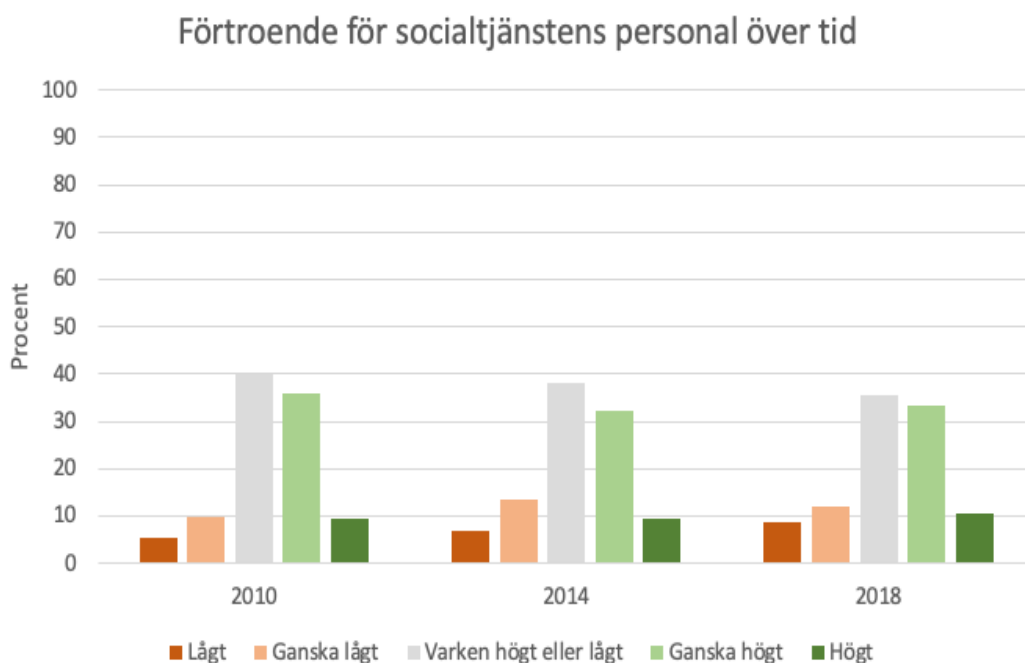
Den direkta nyttan för de som deltagit i någon av de ingående delstudierna varierar troligtvis från person till person. Generellt kan det dock upplevas som värdefullt för personer att få dela med sig av åsikter och erfarenheter i ett kunskapsutvecklande syfte. För de socialsekreterare som deltagit i fokusgrupperna är det troligt att så varit fallet då studierna berört deras situation. Deltagandet i fokusgrupperna kan också ha upplevts som positivt de då utgjort ett forum där socialsekreterarna fått dela och diskutera sina upplevelser med andra som befinner sig i en liknande situation.

## 5. Resultat

### 5.1 Delstudie I: Public trust of social workers: A repeated cross-sectional study

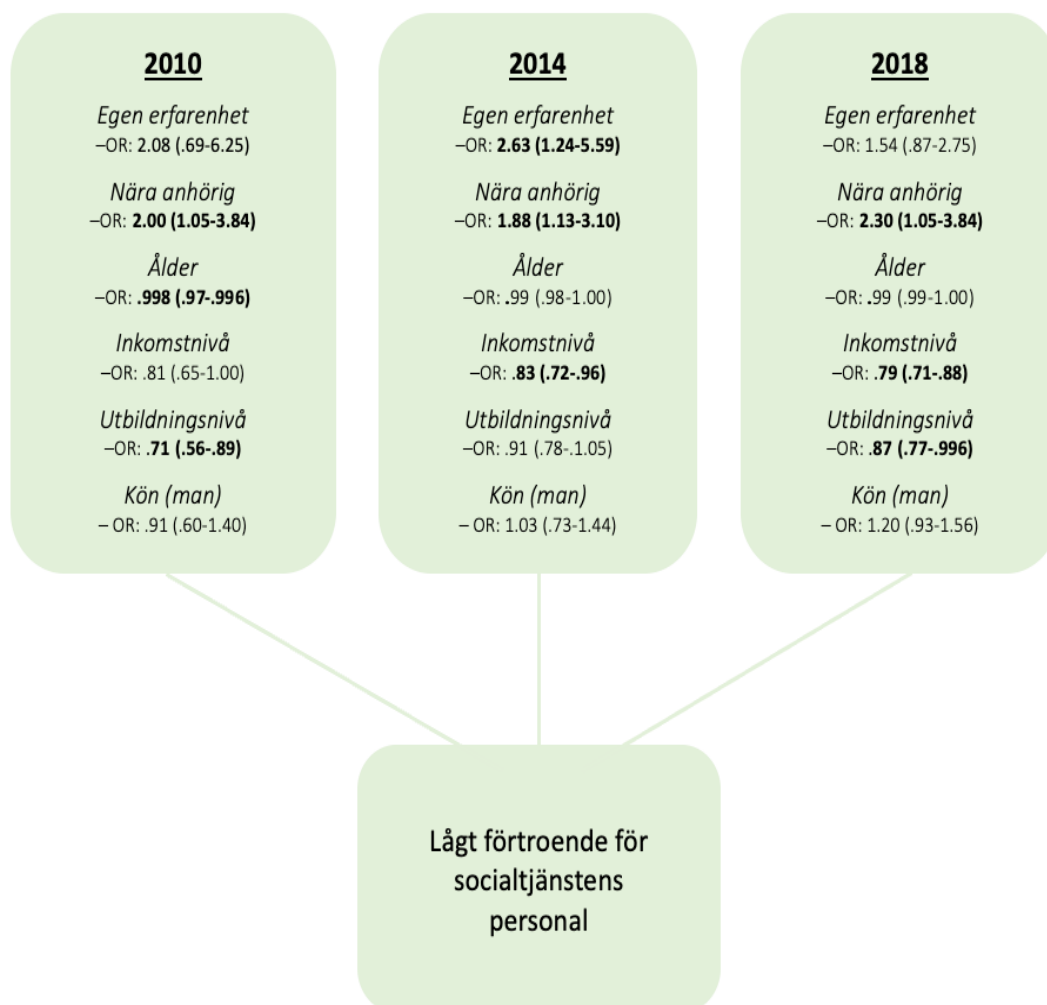
I avhandlingens första delstudie analyseras förtroendet för socialtjänstens personal mellan 2010 och 2018. Därtill undersöks om det finns ett samband mellan demografiska faktorer såsom ålder, kön, socioekonomisk status och tidigare erfarenhet av socialtjänsten och nivå av förtroende.

Resultaten i studien visar att förtroendenivåerna för socialtjänstens personal legat relativt stabilt över de tre undersökta åren, i varje fall för de som angett ett högt förtroende, vilka utgör omkring 40 procent oavsett år. Däremot ökade andelen ”låglitare” mellan år 2010 (ca 15 procent) och 2014 (ca 20 procent), för att sedan ligga stabilt på den lägre nivån. En liknande tendens identifierades även gällande andelen som rapporterat varken ett högt eller lågt förtroende – från cirka 40 procent för åren 2010 och 2014 för att sedan sjunka till omkring 35 procent 2018. Se diagram 1 nedan.



**Diagram 1.** Förtroende för socialtjänstens personal under åren 2010, 2014 och 2018

De binära logistiska regressionsanalyserna indikerar att erfarenhet av kontakt med socialtjänsten för egen del, en lägre inkomstnivå samt lägre utbildningsnivå ökar risken för lägre förtroende för socialtjänstens personal minst ett av de undersökta åren. Huruvida även en lägre ålder gör det är något mer oklart trots ett signifikant resultat. Resultatet är endast signifikant i den multivariata modellen för 2010 och oddskvoten gränsar till ett (1). Att vara nära anhörig till någon som varit i kontakt med verksamheten ökar emellertid risken för ett lägre förtroende samtliga år. Interaktions analyserna visar att identifierade samband är oberoende av tid.



**Figur 5.** Multivariat binär logistisk regression för åren 2010, 2014 och 2018 med förtroende för socialtjänstens personal som beroende variabel och erfarenhet av socialtjänsten (för egen del och som anhörig), ålder, inkomstnivå, utbildningsnivå samt kön som prediktorer.

## 5.2 Delstudie II: No clear connections: A study of the association between news media use, public trust, and Swedish social services

I den andra delstudien undersöks förtroende för socialtjänsten, mönster i förtroendet samt om nivå av nyhetsanvändning, användning av specifika nyhetskanaler samt förtroende för nyheter har ett samband med nivå av förtroende för socialtjänsten. Bakgrunden till fokus på medianvändning är det ofta förgivettagna påståendet om medias centrala roll i skandalisering (se ex. Ayre, 2001; Blomberg, 2019) av socialtjänsten och hur det leder till negativa uppfattningar samt lågt förtroende för verksamheten hos allmänheten. I linje med det utgår studien från kultivationsteorin (se ex. Gerbner, 1970; Graziano et al., 2010) om hur överrepresenterade och återkommande (ofta kritiska) massmediala representationer av fenomen starkt präglar hur människor ser på dem.

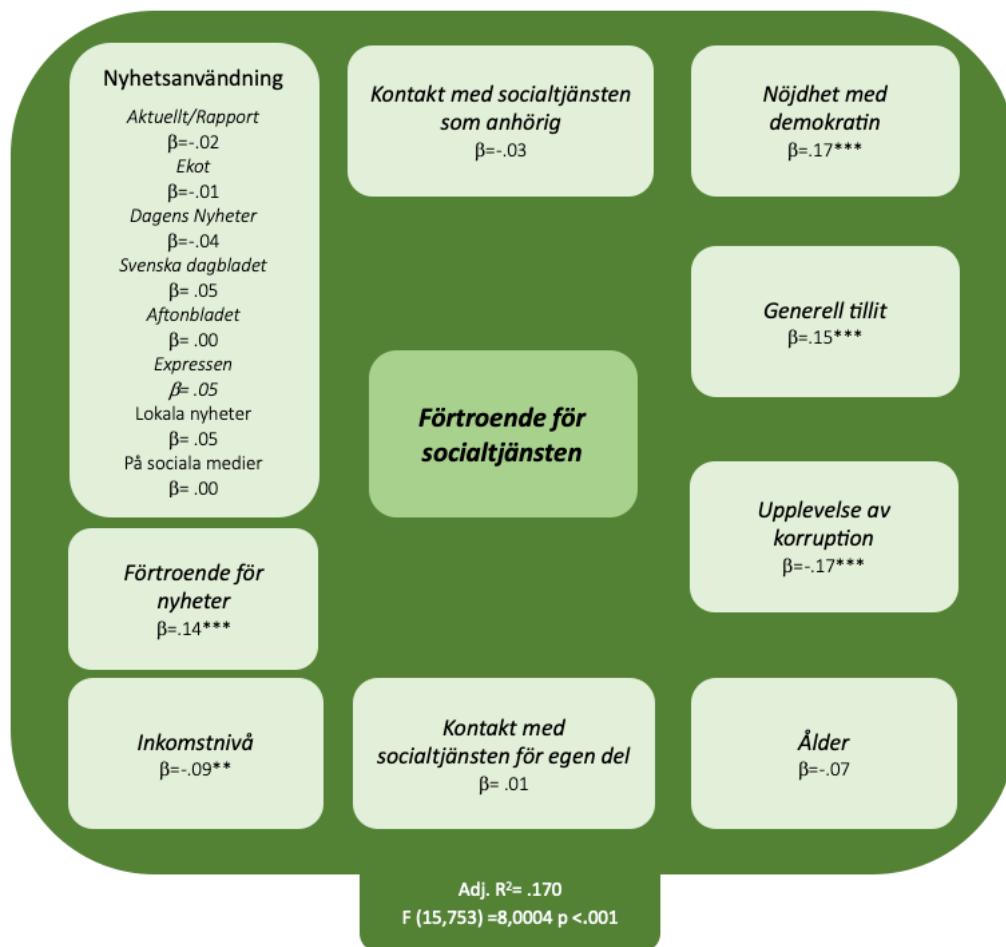
Resultatet visar att cirka en tredjedel (31,6 procent) av respondenterna uttryckte att de hade ett lågt förtroende för socialtjänsten och närmare 17 procent uttryckte ett högt förtroende. Resterande (51,5 procent) rapporterade varken ett högt eller lågt förtroende. Individer som litar på människor i allmänhet litar också på socialtjänsten i större utsträckning, något som även gäller för de som känner sig nöjda med hur demokratin i Sverige fungerar. Lägre förtroende rapporterades av de med högre inkomster<sup>10</sup>, de som upplever att det finns en högre grad av korruption och av anhöriga som varit i kontakt med socialtjänsten under det senaste året.

Regressionsanalyser visar att varken nivå av nyhetsanvändning eller användning av någon specifik nyhetskanal är associerat med nivå av förtroende för socialtjänsten. Ett högt förtroende för nyheter har dock samband med högre förtroende för socialtjänsten (se figur 6 nedan).

---

<sup>10</sup> Över 35 000 SEK per månad före skatt. Här har det smugit sig in ett fel i artikeln gällande antalet individer i absoluta och relativa tal (det korrekta är n=168; 37,4%).





**Figur 6.** Illustration av den linjära regressionen med förtroende för socialtjänsten som beroendevariabel.

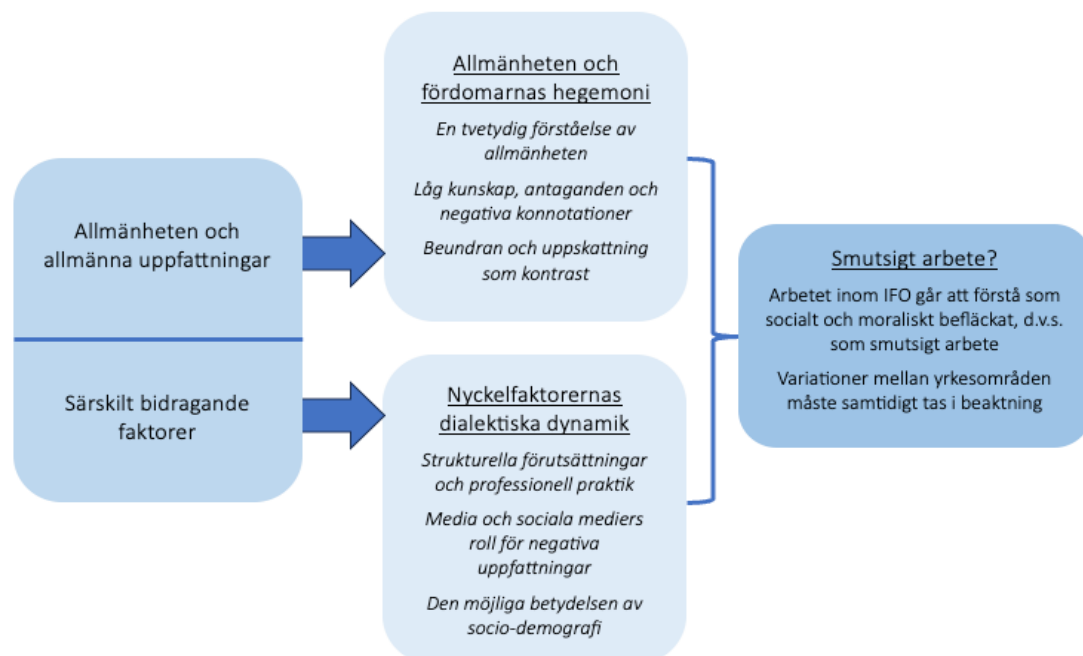
Modellen indikerar vidare att högre generell tillit och nöjdhet med demokratin har ett samband med högre förtroende för socialtjänsten medan högre inkomst och en starkare upplevelse av korruption har ett samband med ett lägre. Plockas förtroende för nyheter bort sjunker modellens förklaringsgrad till cirka 13 procent (Adj R<sup>2</sup> = .131) vilket påvisar att variabeln motsvarar fyra procent av modellens totala förklaringsgrad. Interaktionsanalys mellan de ingående nyhetskanalerna, förtroende för nyheter och förtroende för socialtjänsten visade inga signifikanta resultat utöver för Aftonbladet. En ökad användningsnivå av tidningen påverkar relationen mellan ”förtroende för media” och ”förtroende för socialtjänsten” positivt.

Sammantaget visar resultatet i studien således att det inte går att belägga att individer som konsumerar nyheter i högre utsträckning än andra har lägre förtroende för socialtjänsten eller att konsumenterna av

specifika nyhetskanaler har det. Resultatet av interaktionsanalysen tillsammans med att förtroende för nyheter predicerar förtroende för socialtjänsten indikerar snarare det motsatta.

### 5.3 Delstudie III: Social workers experiences of public perception of the social work profession: An exploratory study

I avhandlingens tredje delstudie undersöks hur socialsekreterare inom socialtjänstens Individ- och familjeomsorg beskriver allmänheten och hur de upplever allmänna uppfattningar om professionen samt nyckelfaktorer som bidrar till dessa uppfattningar. Delstudiens resultat bygger på empiri från fokusgrupper med socialsekreterare inom Individ- och familjeomsorgen<sup>11</sup> som analyserats med hjälp av kvalitativ innehållsanalys (Graneheim & Lundman, 2004; Lindgren et al. 2020). Resultatet tolkades sedermera med hjälp av dirty work där en vägledande fråga var: Går det att se arbetet inom Individ- och familjeomsorgen som socialt och/eller moraliskt befläckt? Figur 7 nedan visar studiens övergripande fokus och resultat.



**Figur 7.** Sammanställning av fokus, kategorier, sub-kategorier samt vad de illustrerar i termer av dirty work.

<sup>11</sup> Socialsekreterarna jobbade inom barnavården, missbruksvården eller ekonomiskt bistånd

## **Allmänheten och fördomarnas hegemoni**

Resultatet visar att socialsekreterarna ser allmänheten som en integrerad helhet men att den är diversifierad. Framförallt handlar det om att vänner, familj och andra som är dem nära ges en särskild position på grund av den nära relationen. De ses visserligen som en del av allmänheten men som ett specifikt segment med särskild betydelse för och närhet till socialsekreterarna. En konsekvens av detta är att dessa personer förväntas ha en större kunskap om, och förståelse för, deras yrke än andra. Gränserna för huruvida de betraktar sig själva och klienter som en del av allmänheten är relativa, beroende på kontext och tid. Socialsekreterarna är exempelvis tydliga med att de inte betraktar sig själva som en del av allmänheten när de är i sin professionella roll men att de är det i privatlivet. På liknande sätt bedömer de klienter som en specifik grupp med särskilda behov när de är i kontakt med socialtjänsten, men som en del av allmänheten i övrigt. Samtidigt innebär inte kontakt med socialtjänsten att individer direkt frikopplas från allmänheten för att istället bedömas som klienter. Det är en process där gränserna är diffusa, särskilt i inledande kontakter där individens åsikter om socialtjänsten betraktas som allmänna uppfattningar snarare än ”klient- och erfarenhetsbaserade”

### ***Låg kunskap, antaganden och negativa konnotationer***

När det gäller socialsekreterarnas erfarenheter av allmänhetens uppfattningar gentemot dem så upplever de att kunskapsnivån om vad socialtjänsten är och vad socialsekreterare gör är låg. Kopplat till det menar de att de flesta de stöter på sammankopplar socialtjänsten med barnavård och ekonomiskt stöd till utsatta samt att det är skamfyllt att söka socialtjänstens hjälp. Från socialsekreterarnas perspektiv gör sådana konnotationer att socialtjänsten ofta uppfattas som en sista utväg, något som endast aktualiseras om det inte finns några andra alternativ. I övriga fall är det bäst att undvika verksamheten. Skälen angavs vara flera men skam och stigma kopplat till att behöva hjälp, ofördelaktiga rykten samt socialtjänstens möjligheter att vidta tvingande åtgärder upplevdes som särskilt centrala. I relation till det sistnämnda menade socialsekreterarna att det finns en utspridd bild i samhället om att de tar barn från föräldrar. I tillägg menade de att det fanns de som såg dem som ”maktgalna och hemska” eller som

”sockkärningar” eller ”batiktanter”. Socialsekreterarna framhöll vidare att det finns de som känner ilska, hat och rädsla gentemot dem.

### ***Beundran och uppskattning som kontrast***

Socialsekreterarnas erfarenheter inbegrep även att många i allmänheten anser att de aldrig skulle klara av att göra det jobb de gör. Framförallt för att yrket innebär att konfronteras med emotionellt tunga saker men också för att många uppfattar att stress och dåliga arbetsförhållanden är signifikativt för arbetet. Enligt deltagarna fanns på så vis en uppskattning och beundran gentemot socialsekreterarna då de ville och klarade av att utföra ett arbete som andra helst avstod ifrån.

### **Nyckelfaktorernas dialektiska dynamik**

I relation till särskilt centrala faktorer för allmänna uppfattningar framkom att de kan delas upp mellan de som berör faktiska aspekter inom socialtjänsten och de som inte gör det. De förstnämnda handlar om det uppdrag och de befogenheter socialtjänsten har samt om det praktiska arbetet och det sistnämnda om publika narrativ om socialtjänsten samt människors socio-demografiska bakgrund.

### ***Strukturella förutsättningar och professionell praktik***

Socialsekreterarna pratade exempelvis om att deras arbete berör sådant som människor i regel ser som väldigt privat och att jobbet därför kan vara integritetskränkande. Dessutom har de befogenhet att ta, eller ge förslag på, beslut som går emot enskildas egen vilja. Inte bara utifrån tvångslagstiftning, även om just denna lagstiftning sågs som särskilt central för allmänna uppfattningar, utan också i termer av att de kan avslå exempelvis en ansökan om ekonomiskt bistånd. Detta tangerar diskussionen om socialsekreterare som ”grindvakter” (se ex. Sahlin, 1996). När någon som varit i kontakt med socialtjänsten inte känner sig nöjd med kontakten kommer det att sprida sig till andra. Vidare menade de att deras (dåliga) arbetsförhållanden är väl kända och att det påverkar synen på professionen negativt. Från socialsekreterarnas perspektiv går det heller inte att bortse ifrån att det finns socialsekreterare som inte passar för jobbet, som gör ett dåligt

arbete. Även det påverkar negativt när det sprider sig utanför organisationen.

### ***Media och sociala mediars roll för negativa allmänna uppfattningar***

Avseende yttre faktorer framkom att massmedia upplevdes som den som har störst betydelse för hur allmänheten uppfattar dem. I tillägg menade de att medias enkelriktade fokus på kritik mot, och brister inom, verksamheten bidrog starkt till misstro och negativa uppfattningar gentemot socialtjänsten och socialsekreterare. Samtidigt sågs denna typ av rapportering som avgörande för att brister i det praktiska arbetet ska uppmärksammas och åtgärdas. Trots det menade socialsekreterarna att medierna i betydligt högre utsträckning borde rapportera om positiva skeenden. Detsamma framhöll de i relation till narrativ på sociala medier som de menade oftast var kritiskt inriktade, vilket också sågs som en bidragande faktor till negativa allmänna uppfattningar om socialtjänsten. Exempelvis betonade de desinformationskampanjen mot den sociala barnavården. Kopplat till diskussion om media och sociala medier var att socialsekreterarna upplevde att de själva, eller verksamheten, sällan kunde delta i publika eller massmediala samtal på grund av sekretessbestämmelserna. Möjligheten att opponera mot, eller rätta till, de felaktigheter i offentliga diskussioner eller rapporteringen som enligt socialsekreterarna ofta förekommer, upplevdes således som begränsad. Parallellt sågs sekretessbestämmelserna som något som var lätt att skylla på för att inte göra uttalanden även när det skulle vara möjligt. Socialsekreterarna menade att de skulle kunna prata öppet om jobbet och med massmedia i betydligt större utsträckning än vad de gör utan att bryta sekretessen. Utöver att det skulle kunna bidra till ett mer balanserat offentligt samtal menade de att det skulle kunna öka allmänhetens kunskap om, och förståelse för, det sociala arbetet. På så vis skulle medierna kunna vara en resurs, speciellt om de visade en bild av socialsekreterarnas arbete som de menade var den rätta.

### ***Den möjliga betydelsen av socio-demografi***

Utöver media resonerade socialsekreterarna om att socioekonomiska och demografiska faktorer inom allmänheten kan ha betydelse för

uppfattningar. Även om dessa aspekter inte var lika uttalade framkom erfarenheter av att personer med låg utbildningsnivå och inkomst kunde uppfatta socialtjänsten som ett hot då risken för att behöva ha kontakt är högre i dessa grupper. De med hög inkomst-och utbildningsnivå kunde istället uppfatta socialtjänsten som en verksamhet som inte berörde dem och att den bör undvikas. På ett liknande sätt resonerade de i relation till ålder – äldre personer upplevdes ha en negativ syn på socialtjänsten. Det hade därtill noterats av socialsekreterarna att personer med migrantbakgrund kan vara rädda för socialtjänsten, vilket förklarades utifrån möjliga negativa erfarenheter från myndigheter i andra länder. Avslutningsvis lyftes även den fysiska platsen fram som en aspekt som kan vara av betydelse. På mindre orter tenderar rykten att sprida sig snabbare än i större städer, vilket var på både gott och ont då även positiva erfarenheter och narrativ sprids snabbare.

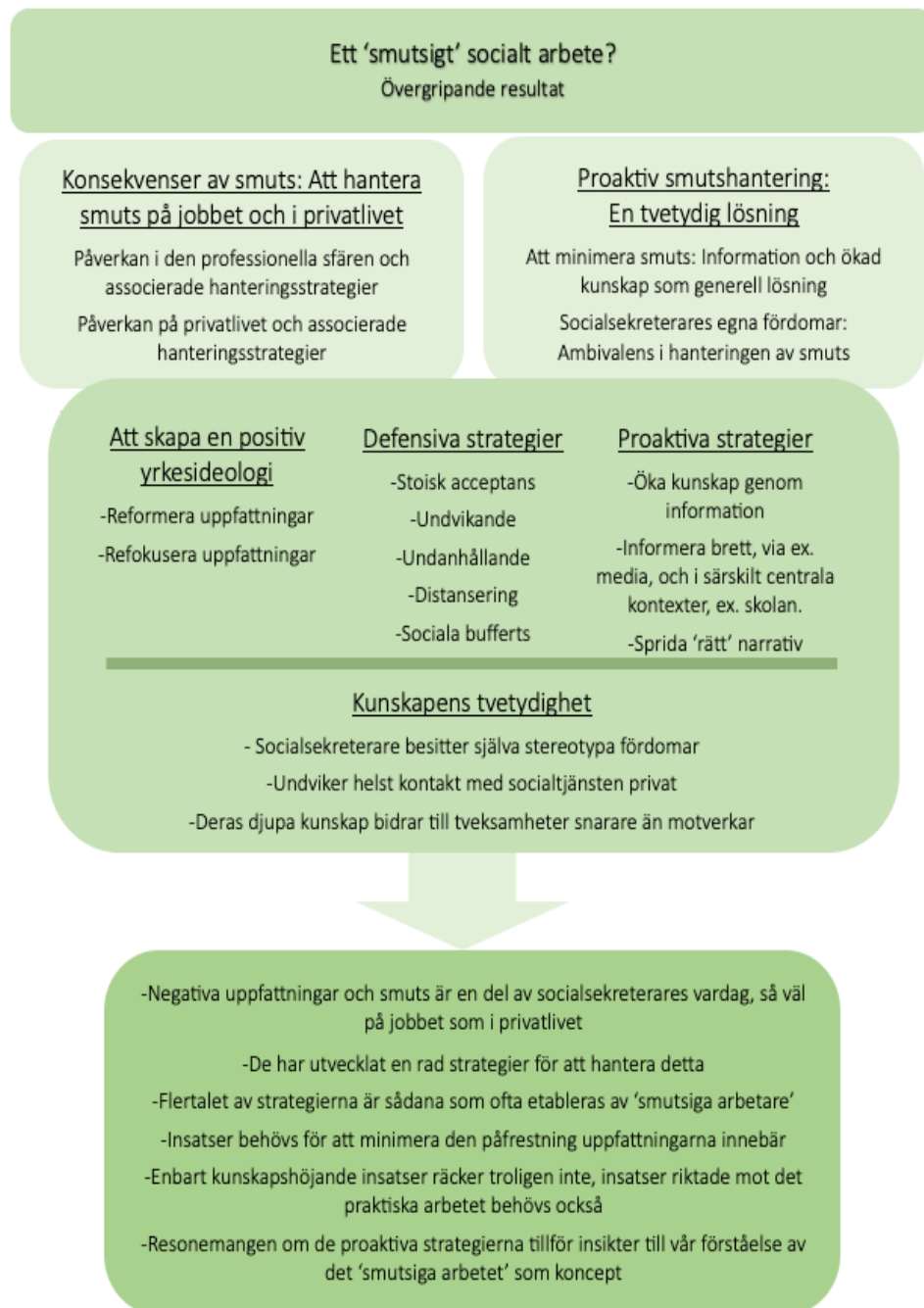
### **Kan arbetet inom socialtjänsten betraktas som dirty work?**

Socialsekreterarnas upplevelser indikerar att den allmänna kunskapen om dem och deras yrke är låg samt att negativa uppfattningar är dominanta. De framhöll att människor tenderar att sammankoppla socialtjänsten med känslor av skam, stigma och rädsla och att massmediala narrativ samt fördomar tillsammans med socialtjänstens uppdrag och befogenheter till stor del ligger till grund för det. Sammantaget tyder därigenom socialsekreterarnas erfarenheter på att individ- och familjeomsorgen kan förstås som socialt och moraliskt befläckt, det vill säga som *dirty work*. Nivåerna av smuts varierar emellertid utifrån yrkesområde där barnavården kan förstås som smutsigare än de andra.

### **5.4 Delstudie IV: Dirty social work?: Experiences and strategies of frontline social workers in managing adverse public views**

I den fjärde delstudien undersöktes hur socialsekreterare inom individ- och familjeomsorgen upplever att negativa allmänna uppfattningar om socialtjänsten och socialsekreterare påverkar dem. Därtill undersöks hur de hanterar dessa uppfattningar, såväl i den professionella sfären

som i privatlivet. Studien tar sin utgångspunkt i resultaten från delstudie III samt begreppet dirty work. Särskilt avseende socialsekreterares tolkningar av allmänheten och deras upplevelser av allmänna uppfattningar. Figur 8 nedan illustrerar studiens fokus och övergripande resultat.



**Figur 8.** Studiens fokus, övergripande resultat, kategorier och Sub-kategorier.

## **Konsekvenser av smuts: Att hantera smuts på jobbet och i privatlivet**

Resultaten visar att socialsekreterarna upplever att negativa allmänna uppfattningar påverkar dem i såväl deras professionella roll som i privatlivet. Hur de påverkas i dessa två olika kontexter skiljer sig dock åt och så även de associerade hanteringsstrategierna.

### **Konsekvenser i den professionella sfären och associerade hanteringsstrategier**

Socialsekreterarna framhöll en rad negativa följder av negativa allmänna uppfattningar i relation till den professionella sfären, varav en var att de begränsar möjligheterna att hjälpa de som är i behov stöd. Det upplevdes vara betydligt svårare att nå fram till individer som hade en negativ syn gentemot socialtjänsten. Eftersom socialsekreterarna upplevde att de flesta är negativt inställda så gällde det på ett relativt generellt plan. Från deras perspektiv begränsar det även möjligheterna för förebyggande arbete och tidiga insatser.

Att kontakt etablerats innebär inte heller att människors förutfattade meningar upphör, i varje fall inte till en början. Socialsekreterarna framhöll att det var vanligt att de inledningsvis fick spendera tid till att försöka minimera de farhågor personer har i relation till socialtjänsten. Här användes i regel de strategier som Ashforth et al. (2007) benämner som *reframering* (reframing) och *refokusering* (refocus). Socialsekreterarna försökte förändra synen på socialtjänsten genom att framhålla positiva aspekter av deras arbete tillsammans med förklaringar om att de farhågor som människor bär med sig sällan har bäring i verkligheten. I vissa fall var det framgångsrikt. I andra fall upplevdes det svårt att etablera en god relation, något som i sin tur försvårade (sam)arbetet avsevärt. Många gånger hade mer tid behövts för att diskutera och hantera farhågorna i dessa fall, tid som socialsekreterarna upplevde inte fanns på grund av deras höga arbetsbelastning.

Socialsekreterarna resonerade vidare om hur missnöje mot dem kan leda till hotfulla situationer, såväl gentemot socialtjänsten generellt som gentemot enskilda socialsekreterare med säkerhetshöjande insatser som följd. Sådana insatser var att



säkerhetsvakter anlitas för att vakta socialkontoret samt eskortera personal till och från jobbet, att ordinarie entré undveks samt att socialsekreterarna utrustades med personlarm. Även om dessa strategier kan vara nödvändiga är de primärt *defensiva* och *reaktiva* (Ashforth et al. 2007), åtgärder som realiseras i samband med en uppkommen situation för att hantera konsekvenserna av den men inte de underliggande skälen.

Kopplat till ovanstående är att socialsekreterarna upplever att vissa människor tycks anse att det är acceptabelt att agera aggressivt och hotfullt mot dem. Det är en aspekt som de återkommande stöter på i sin yrkesutövning vilket de menar leder till en syn inom professionen att det tillhör jobbet. Strategin för att hantera dessa typer av fientliga ageranden kan bäst beskrivas som att socialsekreterarna stoiskt accepterar och tolererar att de förekommer (jfr. Ashforth & Kreiner, 1999:2014) även om de samtidigt menar att de inte borde göra det. Här är det emellertid centralt att framhålla betydelsen av organisatorisk inriktning. De socialsekreterare som arbetade inom missbruksvården upplevde inte aggression och hot i från klienter eller andra i samma utsträckning. De kunde snarare möta frustration från oroliga anhöriga som många gånger ansåg att mer behövde göras. Att socialsekreterarna inte får berätta vad som händer på grund av sekretessen var också en källa till frustration hos anhöriga. I dessa, och liknande, fall där socialsekreterarna stötte på frustration användes primärt *distansering* (Ashforth et al. 2007; Tummers et al. 2015) som hanteringsstrategi. Socialsekreterarna intalade sig att frustrationen inte var riktad mot dem som personer utan mot strukturella aspekter såsom lagar, regler och riktlinjer. På det sättet kan de undvika den emotionella belastning som ett bejakande av frustrationen skulle kunna innebära. Socialsekreterarna framhöll vidare att det inte var enkelt att arbeta i ett yrke som genererar en begränsad uppskattning. Det kan ha en negativ inverkan på motivationen att stanna inom professionen och kan på så vis vara en bidragande faktor till personalomsättningen inom yrket.

### ***Konsekvenser i privatlivet och associerade hanteringsstrategier***

I privatlivet såg socialsekreterarna det som viktigt att upprätthålla bilden av sig själva som professionella. De bedömde det som avgörande

för deras trovärdighet som socialarbetare och menade med andra ord att det var centralt för dem att inta en roll som representanter för professionen även på fritiden. Den primära strategin för att göra det vara att undvika (avoidance) saker som de menade kunde hota bilden av dem som ansvarsfulla och trovärdiga socialarbetare. Det kunde exempelvis handla om att de var försiktiga med alkohol när de befann sig på publika platser. I många situationer undvek socialsekreterarna därtill att berätta att de jobbade på socialtjänsten för att slippa stå till svars för, eller få frågor om, sådant människor hört om deras arbete. Även detta illustrerar hur undvikande används av socialsekreterarna som strategi men det kan också förstås som ett sätt att skapa en social buffert (social buffers). Genom att inte nämna yrkestillhörigheten för okända människor elimineras risken för att behöva konfronteras med de stereotypa åsikter som människor i allmänheten kan ha om professionen. En liknande strategi var att undvika att precisera var de arbetade för att istället använda omskrivningar som ”jag arbetar på kommunen”. Arbetsrelaterade diskussioner fördes istället med andra initierade och välvilligt inställda såsom kollegor, vänner och familj (jfr. Ashforth & Kreiner, 1999; Ashforth et al. 2007).

Vidare blev det tydligt att socialsekreterarna såg det som viktigt att separera arbetsliv och privatliv. En upplevd utmaning var att deras klienter till vardags också är en del av allmänheten. Att träffa dem utanför kontoret kunde innebära att arbetsliv och privatliv sammanflätades på ett sätt som inte alltid omfamnades av socialsekreterarna. Många gånger uppskattades det inte av klienterna heller, vilket var något socialsekreterarna tog hänsyn till. På samma sätt fanns det en risk att de stötte på andra personer som inte var välvilligt inställda till dem och/eller professionen. Det innebar att socialsekreterarna många gånger avstod från att besöka vissa platser, affärer, restauranger eller sociala tillställningar där de visste att risken för att stöta på klienter eller andra de ville undvika var större. För vissa av dem hade det till och med inneburit att de avstod från fritidsaktiviteter de egentligen uppskattade och ville ägna sig åt och det fanns exempel på när det även begränsat familjemedlemmars fritidsaktiviteter. En vanlig strategi från socialsekreterarnas sida för att minimera dessa konsekvenser var att skapa fysisk distans till arbetet (distancing), det vill säga att de aktivt valde att bo i en kommun och arbeta i en annan.

Även om socialsekreterarna använde undvikande, distansering och sociala bufferts sågs det som problematiskt i vissa fall. Framförallt kopplat till situationer då personer ställer frågor om deras arbete eller vill diskutera aspekter av yrket då de ger möjlighet till att förmedla kunskap om, och en mer sanningsenlig bild av, socialsekreterare och socialtjänsten. Sådana tillfällen kan förstås som att socialsekreterarna såg dem som öppningar att reformera (reform) och refokusera (refocus) människors tankar, kunskaper och uppfattningar om jobbet.

### **Proaktiv smutshantering: En tvetydig lösning**

I socialsekreterarnas resonemang framkom att de efterfrågade en rad åtgärder som de ansåg kunde minska förutfattade meningar om socialtjänsten och socialsekreterare. Övergripande kallar jag dessa åtgärder för *proaktiva strategier*.

### ***Att minimera smuts: Information och ökad kunskap som generell lösning***

Det gemensamma för de proaktiva strategierna är att de tar sikte på att öka den allmänna kunskapen om professionen på ett generellt plan. Vägen för att göra det koncentreras kring dels en ökad informationsspridning och dels en ökad transparens kring socialtjänstens arbete. Samtidigt är en utmaning med information att den ska nå rätt publik. Därför pekades ut att ansvaret för att informera främst bör ligga på nationella aktörer, som exempelvis Socialstyrelsen, och att ett specifikt fokus bör riktas mot att informera på skolor. Genom att göra det går det att motverka negativa åsikter tidigt i människors liv. Därtill argumenterades för att media och andra publika kanaler kan vara nyckelaktörer i informationshöjande insatser. Enligt socialsekreterarna krävs dock att media i så fall fokuserar på positiva och mer sanningsenliga narrativ kring socialtjänstens arbete än vad som är fallet idag. Det vill säga på aspekter som i högre grad går i linje med socialsekreterarens syn (occupational ideologies) på vad socialtjänsten är och gör.

### ***Socialsekreterarnas egna fördomar: Ambivalens i hanteringen av smuts***

Det är emellertid inte helt givet att ytterligare information och kunskap per automatik leder till positiva uppfattningar om socialtjänsten. Inte minst framkom denna ambivalens i socialsekreterarnas resonemang om hur de själva skulle reagera om de fick en kallelse till socialtjänsten. Trots att de tillhör den yrkesgrupp som förmodat har den allra största kunskapen om socialtjänstens arbete så ville de undvika kontakt som privatpersoner. Faktum är att det var just deras kunskap som låg till grund för denna hållning. De menade att arbetet är komplext och att det finns utrymme för socialsekreterare att göra bedömningar inom ramen för gällande lagstiftning som kan bli helt felaktiga. En tolkning är att en "obehaglig osäkerhet" uppstår hos socialsekreterarna i det fall att de skulle behöva ha kontakt med socialtjänsten i privatlivet. Att tvångsåtgärder kan vidtas tillsammans med att det finns anställda som är olämpliga som socialsekreterare förstärker denna känsla ytterligare.

## 6. Diskussion

Avsikten med avhandling har varit att skapa fördjupad kunskap om allmänhetens uppfattningar om socialtjänsten och dess medarbetare, vad som formar dessa uppfattningar samt hur de uppfattas och erfars av socialsekreterare. Ett särskilt fokus har riktats mot socialtjänstens individ- och familjeomsorg och så också mot frågor om förtroende. I avhandlingen har detta undersökts utifrån två olika ingångar, dels genom att blicka utåt, mot allmänheten, dels genom att blicka inåt, in i socialtjänstens verksamhet genom dess medarbetare.

### 6.1 Allmänheten utifrån socialsekreterares perspektiv

I kontrast till den frånvaro av konceptualisering som präglar merparten av forskning där allmänheten står i fokus (Carrigan & Fatsis, 2021), är begreppsmässig förståelse av "allmänheten" central i avhandlingen. Genom anammande av en nyfiken exploration (Carrigan och Fatsis 2021; Whetsell, 2024) framgår att socialsekreterarna i likhet med den definition som historiskt förfäktats inom delar av den politiska filosofin (se. Dewey, 1927), uppfattar att allmänheten består av de flesta människor, utom möjligen en mindre styrande grupp. När de fyller begreppet med mening framgår dock tydliga kontextuella och relationella distinktioner där varken de själva i sin professionella roll eller klienter vid kontakter med socialtjänsten betraktas tillhöra allmänheten. Däremot uppfattas såväl de själva som klienter vara en del av allmänheten utanför "socialtjänstkontexten", vilket har implikationer för socialsekreterarna i privatlivet, något jag återkommer till. Som illustreras i delstudie III och IV kan dessutom distinktionen mellan "allmänhet" och "klient" betraktas som flytande i relation till hur stor erfarenhet människor har av socialtjänsten. Inte minst påtalar resonemangen från socialsekreterarnas sida om hur de behöver hantera negativa uppfattningar och fördomar vid en inledande kontakt(er) en sådan dimension. Mot bakgrund av den nära relationen och en förväntad högre kunskap och förståelse för yrket, ses inte vänner och nära anhöriga som en del av "det allmänna" i betydelsen allmänhetens uppfattningar om socialtjänsten.

Fynden illustrerar således att allmänheten som fenomen utifrån socialsekreterares perspektiv är komplext och till viss del diffust, vilket också innebär utmaningar för hur det ska tolkas och förstås. Samtidigt ger resonemangen om socialtjänstkontexten, vänner och familj samt klienter kontra allmänhet insikter i hur de betraktar allmänheten, vem som är en del av den och i vilka fall.

Jag menar att dessa empiriska insikter ger ett bidrag till hur allmänheten som begrepp kan förstås generellt sett, och i synnerhet utifrån socialsekreterares perspektiv. Innebörden av vad och vem som är allmänhet är flexibelt och vilka som ingår är tidsmässigt, relationellt och kontextuellt situerat (jfr. Carrigan & Fatsis, 2021; Laclau & Mouffe, 1985). Som framgår av delstudie IV kan det också påverka vilka strategier socialsekreterarna använder för att hantera allmänna uppfattningar av professionen. Jag återkommer till detta.

## **6.2 Förtroende, tillit och uppfattningar: I gränslandet mellan profession och organisation**

I delstudie I och II där allmänheten konkret definierats (se sid. 1 och 24–25) framgår att det allmänna förtroendet för socialtjänsten kan variera beroende på om det är organisationen eller dess medarbetare som är i fokus. Betydligt fler uttrycker ett förtroende gentemot de anställda inom socialtjänsten. För den sociala barnavården har en liknande trend noterats även i andra länder (Juhasz & Skivenes, 2017; Skivenes & Benbenishty, 2022). Samtidigt är de skillnader i förtroende mellan personalen och verksamheten som framkommit i denna avhandling större än vad som tidigare påvisats. Möjligen är både inriktningen på socialtjänsten och dess personal i bred mening (till skillnad mot den sociala barnavården) samt kontext av betydelse för det. I de tidigare studierna saknas analyser av förtroendemönster i relation till andra verksamhetsgrenar än den sociala barnavården och de innehåller inte heller några analyser utifrån en svensk kontext. Att en högre andel uttrycker förtroende gentemot personalen är troligen också ett resultat av att socialtjänsten i högre utsträckning kan upplevas som en abstrakt, opersonlig och byråkratisk storhet (jfr. Hasenfeld, 2010) som är svår att etablera ett förtroende gentemot. Detta kan även relateras till distinktionen mellan tillit och förtroende

där det förstnämnda fokuserar interpersonella relationer och det sistnämnda typiskt sett avser en relation mellan individer och auktoriteter eller verksamheter (Rönnestrand & Solevid, 2021; Sztompka, 1999). Det tenderar att vara enklare för individer att etablera tillit eller förtroende gentemot något de betraktar som personligt och konkret (Rothstein, 2003; Sztompka, 1999), vilket troligtvis gäller i högre utsträckning för personalen än för verksamheten.

Delstudie I och II påvisar vidare att en majoritet av allmänheten uttrycker att de varken har ett högt eller ett lågt förtroende för socialtjänsten och dess personal. Ett troligt scenario är att den uppfattningsmässiga grund som är nödvändig för att bygga ett förtroende (eller misstro) saknas hos många (jfr. Uljens, 1989; Larsson, 2011). Paradoxalt upplever socialsekreterarna i studie III och IV, i likhet med andra studier (se ex. Beddoe et al. 2019; Legood et al. 2016), att allmänhetens uppfattningar är negativa och präglas av misstro. Denna motsättning mellan socialsekreterares förväntningar på allmänna uppfattningar och de uppfattningar allmänheten de facto uttrycker kan förstås i relation till negativitetsbias och internalisering av negativa narrativ (jfr. Kreiner et al. 2006; Vaish et al., 2008). Det vill säga att vi människor tenderar att uppmärksamma, internalisera och reagera på negativa omdömen i större utsträckning än positiva. Trots att socialsekreterarnas erfarenheter inte är entydiga verkar en liknande mekanism vara aktuell för dem. Resultaten i delstudie III och IV indikerar att det primärt är negativa allmänna föreställningar som får sätta agendan för hur socialsekreterare upplever att de uppfattas av andra.

### **6.3 Skapandet av allmänna uppfattningar: Betydelsen av individuella och organisatoriska faktorer**

Av resultaten framträder en komplex bild av hur såväl individuella som verksamhetsrelaterade faktorer kan ha betydelse för hur uppfattningar om, och förtroende för socialtjänsten och dess personal skapas. Det är även tydligt att individers tolkningsram gentemot socialtjänsten respektive dess medarbetare inte nödvändigtvis är densamma (jfr. Berrick et al., 2023). Ett positivt samband identifierades mellan

utbildningsnivå och inkomst och förtroende för socialtjänstens personal medan generell tillitsfullhet, tillfredställelse med demokratin samt förtroende för nyheter är associerade med förtroende för socialtjänsten. Medan tidigare erfarenhet av kontakt med socialtjänsten för egen eller anhörigs del har samband med lågt förtroende för personalen, kunde inte motsvarande samband identifieras för socialtjänsten. För det senare tycks upplevd korrupcion i samhället och högre inkomst ha större betydelse.

En möjlig förklaring återfinns i distinktionen mellan tillit och förtroende. Forskning visar att personer med högre inkomster och social klass, tenderar att känna såväl högre partikulär och generell tillit likväl som ett lägre förtroende för institutioner simultant (Kim et al., 2022). Socialtjänsten och dess anställda utgör troligen inget undantag i det avseendet, något även socialsekreterarnas erfarenheter i relation till individer med högre inkomster påtalar (delstudie III).

Sammantaget tycks individens tolkningsram variera utifrån andra faktorer än sådana som anknyter direkt till socialtjänsten som verksamhet. Liknande tendenser har även identifierats i studier av andra offentliga verksamheter som polisen och hälso- och sjukvården där det påvisats att exempelvis kvinnor och högutbildade besitter en högre grad av förtroende (Holmberg & Weibull, 2020). Samtidigt framkommer inomorganisatoriska aspekter som centrala för allmänna uppfattningar i delstudie III. Det mest framträdande från de intervjuade socialsekreterarnas perspektiv rörde socialtjänstens möjligheter att ingripa med tvång.

Möjligheterna till tvångsingripanden utgör *en* del av de aspekter som socialsekreterarna hänvisar till som väsentliga för allmänna uppfattningar och förtroende gentemot dem. Centralt är också det uppdrag och den funktion de har att erbjuda stöd till grupper som ofta befästs med ett stigma (jfr. Christensen & Lægreid, 2005; Van de Walle et al., 2008; Rothstein, 2003; Rothstein & Uslaner, 2005). Enligt Ashforth & Kreiner (1999) tenderar ett sådant stigma att överföras till de yrkesverksamma och etablera yrket som socialt befläckt. Utöver att denna process av befläckning återfinns i socialsekreterarnas utsagor om professionen, indikerar resultaten att kontakt med socialtjänsten kan påföra hjälpsökande individer stigma. Det tycks därmed föreligga en ”ond cirkel” där socialtjänstens uppdrag inbegriper att hantera stigmatiserade fenomen och målgrupper, vilket gör att socialtjänsten



och dess anställda stigmatiseras via association (jfr. Ashforth & Kreiner, 1999; Goffman, 2014). Socialtjänsten etableras därigenom som en grund för stigma per se, något socialsekreterarna menar bidrar till att människor undviker att söka kontakt (se delstudie III).

Generellt illustrerar ovanstående att processer av meningsskapande är beroende av såväl de personliga erfarenheter genom vilka mening tolkas som fenomenets karaktär (Marton, 1978; Uljens, 1989). Även om uppfattningar är avhängiga av individuella tolkningar sker inte dessa helt oberoende av de ingående delar som utmärker ett fenomen. Som Uljens (1989, s.14) framhåller *”individen uppfattar alltid något som något men individen uppfattar inte något som vad som helst [...] tolkningen är sällan slumpmässig”*. I relation till förtroende har forskning påtalat att en verksamhets uppdrag och funktion är särskilt centrala (se ex. Christensen & Lægreid, 2005) men det troligt att även andra aspekter som är karakteriserande för socialtjänsten är av betydelse för hur verksamheten allmänt förstås. Att socialtjänsten är en kvinnodominerad verksamhet utgör ett sådant exempel (Hicks, 2015), vilket ansluter till frågor om yrkesstatus (Hobbs & Evans, 2017). Ett annat är den sociohistoriska kontext som format socialtjänsten som verksamhet (Lundström, 1995; Pettersson, 2001; Sunesson, 2003).

Trots att sådana faktorer kan vara av betydelse var det inget som påpekades av de socialsekreterare som deltog i fokusgrupperna (delstudie III och IV). Det har inte heller varit möjligt att ingående studera huruvida liknande aspekter varit av betydelse för allmänhetens förtroende för socialtjänsten och dess personal givet den data delstudie I och II bygger på. Med utgångspunkt i att en majoritet av de som arbetar inom socialtjänsten, såväl idag som historiskt, är kvinnor (Kollind, 2016; Statistiska centralbyrån [SCB], 2022) är det ändå troligt att det är en faktor som är av betydelse för hur verksamheten och professionen allmänt förstås. Detsamma gäller för yrkesstatus då kvinnodominerade yrken tenderar att befästas med lägre status än mansdominerade (Hasenfeld, 2010; Matsson, 2010). Även om den sociohistoriska kontext som omfattar verksamheten är mångfacetterad har arbetet inom socialtjänsten alltid fokuserat på specifika grupper i samhället. Hur arbetet utförts, i relation till vilka och utifrån vilka drivkrafter har också varit, och är fortsatt, föremål för återkommande debatt och kritik (se kapitel 1). Detsamma gäller avseende den

maktdimension som är närvarande mellan professionell och klient samt de upplevelser av skam och stigma som kan vara en konsekvens av kontakt med verksamheten (jfr. Pettersson, 2001). Fastän betydelsen av dessa aspekter inte explicit kommit till uttryck genom de fynd som gjorts, är det ett rimligt antagande att de utgör faktorer som kan vara av relevans för hur socialtjänsten allmänt uppfattas och förstås.

#### **6.4 Pessimistiska publika narrativ och massmediala paradoxer**

Enligt socialsekreterarna är massmediala porträtteringar den mest betydelsefulla faktorn för skapandet av stereotypa och negativa allmänna uppfattningar av socialsekreterarkåren och socialtjänsten (se delstudie III och IV). Precis som anges i kultivationsteorin (Gerbner, 1970) är socialsekreterarnas inställning att återkommande negativa porträtteringar bidrar till, och kultiverar, kritiska allmänna uppfattningar och misstro. Liknande resonemang framkommer även i tidigare studier som berör såväl socialarbetares uppfattningar (se ex. Andersson & Lundström, 2004; Beddoe et al., 2019; Hobbs & Evans, 2017;) som massmediala porträtteringar av socialt arbete (se ex. Ayre, 2001; Blomberg, 2019; Franklin & Parton, 2015; Reid & Meisner, 2003; Worthington & Scourfield, 2024).

Samtidigt framhåller socialsekreterarna att massmediala rapporter om missförhållanden kan vara avgörande för förbättringar av verksamheten. I en svensk kontext kan dessa ställningstaganden sättas i relation till att massmediala rapporter haft betydelse för förbättringar på ett praktiskt plan, inte minst då de har lett till förändringar i den lagstiftning som reglerar det myndighetsbaserade sociala arbetet. Såväl införandet av Lex Sarah som Lex Bobby och Lex lilla hjärtat är exempel. Massmedia kan på så vis förstås som en kraft som kan vara såväl positiv som negativ för socialtjänsten. Ett problem, vilket även noterats i andra studier (se ex. Staniforth et al. 2021), är dock att socialsekreterarna på grund av sekretesslagstiftningen upplever att de är begränsade i hur mycket de kan påverka medieinnehållet. Tillsammans med en oro för hur media kan komma att vinkla deras utsagor bidrar det till att socialsekreterare väljer att

inte uttala sig, trots att de ser det som viktigt att deras perspektiv är en del av det offentliga samtalet (jfr. Lundälv, 2019; Shoesmith, 2016).

Även om massmedial bevakning av socialt arbete kan innebära bestående konkreta konsekvenser i termer av exempelvis ny lagstiftning, pekar resultaten i denna avhandling på att liknande händelser inte har långtgående konsekvenser för allmänna uppfattningar om socialtjänstens medarbetare, i varje fall inte avseende förtroende. Förtroendet för socialtjänstens personal har legat relativt stabilt<sup>12</sup> mellan 2010 och 2018 (delstudie I) trots att mediebevakningen tidvis varit omfattande under dessa år. Mönster i nyhetsanvändning tycks inte heller vara associerat med förtroende för socialtjänsten. Däremot verkar ett högre förtroende för massmedia ha ett samband med högre förtroende för socialtjänsten (delstudie II). Förhållandet talar emot att kritiska porträtteringar av socialtjänsten i massmedia påverkar det allmänna förtroende så pass negativt som ofta antas av såväl forskare (Brunnberg, 2001; Gaughan & Garrett, 2012; Reid & Misener, 2003) som praktiker (se delstudie III).

Två relaterade förklaringar är värda att lyfta fram i sammanhanget. Dels används skandaliserande och polariserande narrativ generellt sett inte i lika hög utsträckning i svenska massmedier som i deras europeiska motsvarigheter (Nord, 2007), något som även tycks gälla rapportering om socialtjänsten (Lundström & Andersson, 2004; Sjöström & Öhman, 2018). Dels är det möjligt att socialekreterarna överskattar medias kultiverande effekter, och i likhet med tidigare forskning underskattar hur människors preferenser, erfarenheter, värderingar och tolkningsramar påverkar uppfattningar om ett fenomen (Potter, 2014), trots att sådana faktorer har påvisad betydelse för formandet av uppfattningar (Marton, 1981). Med utgångspunkt i resultatet för delstudie II tycks det gälla även i relation till förtroende för socialtjänsten – medias roll i etablerandet av misstro gentemot socialtjänsten kan inte sägas vara avgörande. Fynden i delstudie II förminskar emellertid inte socialekreterarnas upplevelser. För dem är det tydligt att media i första hand rapporterar negativt, vilket upplevs besvärande. Däremot är det möjligt att en tydlig kommunikation av forskningsresultat avseende medias roll i formandet av uppfattningar skulle kunna bidra till att minska det

---

<sup>12</sup> På en nivå där misstro inte utgör trenden.

besvär professionella upplever. I förlängningen skulle det troligen också underlätta för dem att delta i publika samtal om det sociala arbetets uppdrag, organisation och praktik.

I delstudie III framkommer att socialsekreterarna upplevde att narrativ på sociala medier är av betydelse för allmänna uppfattningar om dem och socialtjänsten. Framförallt betonade de att desinformationskampanjen om den sociala barnavården (se Ranstorp & Ahlerup, 2023) hade haft negativa effekter. Liknande fynd avseende narrativ online och relaterade konsekvenser har gjorts även i andra länder. I exempelvis Israel har det påvisats att kritik online bidragit till hot och hat mot socialarbetare (Kagan, et al. 2018) och i Norge har protester riktats mot det norska "barnevernet" via grupper på Facebook (Stang 2018, 2020). Fynden ifrån Norge påtalar vidare att det är vanligt att de som uttrycker kritiken är personligt involverade i de barnavårdsärenden som den gäller (Stang 2018).

Gemensamt illustrerar fynden i delstudie III och de tidigare studierna att det tenderar vara kritik mot den sociala barnavården som framförs online och att specifika intressen ofta ligger bakom den. De potentiella följderna av kritiken koncentreras därigenom främst till de som arbetar inom den sociala barnavården (delstudie IV; Burns et al., 2024). Troligtvis centreras även de konsekvenser som liknande narrativ möjligtvis kan ha i termer av rädslor och oro till de som är i behov av stöd från den sociala barnavården. Huruvida narrativ online eller kritik på sociala medier är av betydelse för förtroende eller uppfattningar om socialtjänsten i en bred allmänhet är dock oklart. De fynd som gjorts i delstudie II indikerar att i varje fall nyhetskonsumtion via sociala medier inte har ett samband med förtroende för socialtjänsten.

## **6.5 De allmänna uppfattningarna, förtroende och socialtjänstens legitimitet**

Givet att allmänna uppfattningar och förtroende är tätt förbundna med offentliga verksamheters legitimitet (Loen & Skivenes, 2023; Rothstein, 2003), kan resultaten om allmänna förtroendemönster och socialsekreterarnas erfarenheter därmed säga något om socialtjänstens legitimitet? Grunderna för ett sådant samband är inte enkelt utan

rymmer en komplexitet som, om än förenklat, kan sammanfattas som ett cirkelresonemang; positiva uppfattningar, bedömningar och förtroende för offentliga verksamheter tenderar att generera legitimitet vilket underlättar för verksamheterna att utföra sitt uppdrag. Skapandet av förtroende, positiva uppfattningar och legitimitet är samtidigt beroende av hur väl organisationerna fungerar och av att de handlingar som sker inom dem bedöms korrekta utifrån samhälleliga ideal (jfr. Levi, 1998; Pfeffer, 1981; Putnam, 2000; Schuman 1995). I socialtjänstens fall behöver det också beaktas att det är en selektiv verksamhet vilka enligt tidigare forskning bedöms ha lägre legitimitet än generella (Rothstein, 2003; Rothstein & Uslaner, 2005). Det innebär att särskilda utmaningar föreligger gällande förutsättningarna för legitimitet. För socialtjänstens del kan selektiviteten till stora delar hänföras till den kategorisering av människor som sker i fråga om tillgång till verksamhetens service och insatser. Att denna beslutsprocess generellt är omgärdad av osäkerheter samt att repressiva åtgärder kan aktualiseras, utgör därutöver ytterligare utmaningar för förtroende, positiva uppfattningar och, därigenom, legitimitet (Lipsky, 2010; Hasenfeld, 2010; Rothstein, 2003).

Ett enhetligt svar på frågan om socialtjänsten kan förstås som en legitim verksamhet är därför svårt att ge utifrån fynden i denna avhandling. Utifrån Schumans (1995) resonemang om att offentliga verksamheters legitimitet grundas i om de handlingar som sker inom dem betraktas som oklanderliga utifrån rådande samhällsideal, kan allmänhetens uppfattning och förtroende för dem som utför dessa handlingar, nämligen personalen, reflektera legitimitet (jfr. Meyer & Rowan, 1991). Den låga andel som uttrycker lågt förtroende för socialtjänstens personal (delstudie I) över tid indikerar att åtminstone de anställda och deras handlande kan förstås som legitima.

Om legitimitet däremot bedöms i relation till socialtjänsten som organisation (jfr. Pfeffer, 1981) kan det låga förtroende för socialtjänsten som identifierades i delstudie II ses som en indikation på legitimitetsbrist. Förtroendet för socialtjänsten är dessutom lägre än förtroendet för många andra offentliga verksamheter, exempelvis polisen och hälso-och sjukvården (se ex. Holmberg & Weibull, 2020; SKR, 2023). En sådan tolkning styrks vidare av socialsekreterarnas upplevelser av att allmänheten har en kritisk inställning gentemot dem. Vidare erfar de, som beskrivits ovan, att individer undviker att söka

hjälp från socialtjänsten på grund av rädsla och skamkänslor (delstudie III). Detta får konsekvenser i såväl arbets- som i privatlivet som socialsekreterarna utvecklar strategier för att hantera. Gemensamt för dessa är att de syftar till att motarbeta de fördomar om socialtjänsten som socialsekreterarna upplever finns (delstudie IV). Det handlar, till stora delar om att etablera en positiv organisationsideologi (jfr. Ashforth & Kreiner 1999;2014) hos allmänheten som tar sin utgångspunkt i att socialtjänsten är en hjälpande verksamhet. I relation till legitimitet kan denna strävan beskrivas som en ambition att etablera socialtjänsten som en *moraliskt legitim* (Schuman, 1995, s. 579) verksamhet, det vill säga som hederlig, samhällsnyttig och altruistisk. Även om socialsekreterarnas egna ansträngningar är centrala för att det ska ske menar jag, likt socialsekreterarna själva, att skapandet av ett kunskapsbaserat och fördomsfritt narrativ av socialtjänsten behöver understödjas av olika aktörer på flera nivåer i samhället. En etablering och konsolidering av moralisk legitimitet är därtill beroende av att socialtjänsten fungerar effektivt, att de processer som sker inom verksamheten är befogade, sakliga och målenliga samt att verksamheten får de förutsättningar som krävs för att klara sitt uppdrag (jfr. Meyer & Rowan, 1991; Scott, 2014).

Sammantaget kan sägas att socialtjänstens legitimitet förutsätter att socialsekreterare bedriver ett kvalitativt och effektivt socialt arbete där den hjälpsökandes behov och önskemål står i centrum. Flertalet av de aspekter som är nödvändiga för att legitimitet ska skapas och upprätthållas ligger dock utanför såväl socialtjänstens som den enskilde socialsekreterarens kontroll. Politiken är exempelvis ansvarig för att bistå med de förutsättningar som krävs för att socialtjänsten ska klara sitt uppdrag på ett sådant sätt som lagstiftningen (SFS 2001:453) anger. Delstudie IV indikerar en upplevd brist på tid för att för att arbeta med negativa uppfattningar och misstro gentemot dem, vilket försvårar deras möjligheter att erbjuda adekvat stöd. För att de ledord – hederlighet, altruism och samhällsnytta – som signifierar moralisk legitimitet intuitivt ska associeras med socialtjänsten av både allmänheten och klienter, kan således en översyn av resursfördelning, samverkan och tidsanvändning utgöra en värdefull utgångspunkt (jfr. Lundström et al., 2021; Tham & Lynch, 2021), något jag återkommer till.

## 6.6 Är arbetet inom socialtjänsten Dirty work?

De kvalitativa resultaten indikerar att arbetet inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg kan betraktas som socialt och moraliskt befläckt (delstudie III och IV). Skillnader återfinns samtidigt mellan de olika inriktningarna ekonomiskt bistånd, missbruksvård och barnavård. Upplevelser beskrivna av socialsekreterare som arbetar med barn-och unga tangerar utgångspunkterna för social och moralisk befläckning (se. Ashforth et al. 2007; Ashforth & Kreiner, 1999, 2014; Hughes, 1958,1962) i högre utsträckning än inom andra områden. De konsekvenser som ofta associeras med social och moralisk befläckning är också tydligare för de socialsekreterare som arbetar inom barnavården. Trots det tycks det handla om nivåer av ”dirt” snarare än att vissa områden inom socialtjänsten kan betraktas som ”dirty” och andra inte. Det illustreras av att socialsekreterarna, oavsett område, etablerat strategier i såväl yrkes- som privatlivet för att hantera besvärande allmänna uppfattningar, ifrågasättanden, osäkerheter, misstro och rädslor gentemot såväl socialtjänsten som deras roll som socialsekreterare (delstudie IV).

Ur ett förtroendeperspektiv sammanfaller utgångspunkterna för dirty workers till stor del med Sztompkas (1999) resonemang om *förtroende för sociala roller* (trust in social roles). Likt Hughes (1958) menar Sztompka att vissa roller i samhället omfattas av en grundläggande misstro utifrån deras karakteristika, där offentliga tjänstemän utgör ett exempel. Misstron för tjänstemännen utgår ofta ifrån en möjlighet att realisera sanktioner i kombination med en osäkerhet avseende deras kompetens att avgöra hur, när, och i relation till vilka, sanktionerna är nödvändiga (se också. Hasenfeld, 2010; Lipsky, 2010). Som framkommer i delstudie III är det aspekter som socialsekreterarna menar är av betydelse för allmänhetens uppfattningar och misstro gentemot dem. Speciellt framhåller de sina möjligheter att aktualisera tvångsåtgärder samt de osäkerheter som präglar beslutsprocesserna. Dessa delar infogar en ”obehaglig osäkerhet”, vilket inte minst illustreras genom socialsekreterarnas tveksamheter till att ha kontakt med socialtjänsten i privatlivet (delstudie IV). I linje med Sztompkas (1999) resonemang är det möjligt att dessa aspekter bidrar till att människor sammankopplar

socialsekreterarrollen med obehag och osäkerhet snarare än förtroende. En del av förklaringen till att vissa uppger ett lågt förtroende (delstudie I och II) kan återfinnas här.

Som nämnts ovan dominerar socialsekreterarnas strategier för att hantera allmänhetens föreställningar av försök att omforma människors inställning till socialtjänsten (införa en positiv organisationsideologi). Även defensiva strategier (Ashforth & Kreiner, 1999, 2014) framträder som vanligt förekommande. Dessa inkluderar att i privatlivet undvika diskussioner om yrket, undanhålla yrkestillhörighet eller dra en skiljelinje mellan yrkesliv och privatliv, samt att i yrkeslivet acceptera effekter av negativa allmänna uppfattningar och distansera sig ifrån dem. Försök att skapa positiva uppfattningar om socialtjänsten innebär till stor del att belysa yrkets positiva sidor, tona ned de negativa och förmedla vad som bedöms vara en mer korrekt bild av verksamheten. I yrkesrollen är det i många fall avgörande för att minimera farhågor hos den hjälpbehövande samt skapa en fruktsam allians, medan det i privatlivet främst handlar om försök att omforma människors förutfattade meningar. Samtidigt betraktas inte dessa strategier som de mest framgångsrika för att hantera negativa allmänna uppfattningar. Från socialsekreterarnas perspektiv hade det optimala varit användandet av det jag benämner som *proaktiva strategier*, det vill säga att genom kunskapshöjande insatser förebygga negativa uppfattningar om det myndighetsbaserade sociala arbetet (jfr. Spångberg Weitz & Hagström, 2022; Spångberg Weitz, 2024).

Resultaten om att socialsekreterare, trots god kunskap och insyn, själva har vissa fördomar (se delstudie IV) tyder dock på att det finns aspekter utöver kunskapsbrist som bidrar till negativa och stereotypa allmänna uppfattningar. I likhet med tidigare forskning (Hasenfeld, 2010; Rothstein, 2003) visar resultaten att yrkets komplexitet, otydliga beslutsprocesser, möjligheten att initiera repressiva åtgärder och neka människor stöd samt maktobalansen mellan socialsekreterare och klienter kan bidra till negativa föreställningar om socialtjänsten och dess personal. Det är möjligt att socialsekreterarnas egen skepticism grundas i kunskap och erfarenhet av just dessa aspekter.



## 6.7 Fyndens tvetydighet: Förtroende och uppfattningar från olika perspektiv

Fynden från de fyra delstudierna påtalar att det finns en diskrepans mellan allmänhetens förtroende för socialtjänsten och socialsekreterares tolkningar av allmänna uppfattningar. Framförallt blir det tydligt vid en jämförelse mellan fynden från delstudie I och II respektive III och IV. För såväl socialtjänsten som dess personal utgör den del av allmänheten som uttrycker lågt förtroende en minoritet medan socialsekreterarna framhåller att negativa uppfattningar och lågt förtroende dominerar. Som nämnts ovan är en trolig förklaring till socialsekreterarnas uppfattningar det som brukar beskrivas som negativitetsbias (Vaish et al., 2008). Förmodligen utgör komplexiteten kring vad eller vem allmänheten är en ytterligare dimension som behöver tas i beaktning. Det är inte osannolikt att känslan av att allmänheten är negativt inställd till viss del stammar från vad hjälpsökande och deras anhöriga uttrycker. Med andra ord att socialsekreterarna konfronteras med en brist på uppskattning för det jobb de gör och negativitet av dem som berörs (jfr. Hasenfeld, 2010). Även om socialsekreterarna är tydliga med att varken de eller klienterna är en del av allmänheten i den professionella kontexten finns det glidningar i distinktionen kopplat till uppfattningar. Framförallt i den process då människor övergår från allmänhet till klient. Särskilt påtagligt blir detta i relation till hur de menar att nya ”klienter” bär med sig negativa uppfattningar som socialsekreterarna inledningsvis behöver ägna tid åt att hantera och i bästa fall förändra (delstudie IV).

Att socialsekreterarnas föreställningar om allmänna uppfattningar skiljer sig från hur det allmänna förtroendet ser ut kan vidare förstås i relation till första respektive andra ordningens perspektiv beträffande uppfattningar. Det vill säga att hur något uppfattas vara inte alltid motsvarar hur det faktiskt är (Marton, 1981). Socialsekreterarnas upplevelser och erfarenheter begränsas dels till de åsikter de får till sig av andra, dels till hur de tolkar och förstår dessa. Båda dessa aspekter riskerar att leda till ”logiska felslut” genom att erfarenheterna generaliseras på ett sätt som går utöver vad som är möjligt (jfr. Walton, 1995). Att negativa uppfattningar existerar och

framförs och att socialsekreterare upplever att misstro och skepticism dominerar, är inte nödvändigtvis representativt för hur de allmänna uppfattningarna ser ut. Kontrasten mellan fynden i delstudie I och II respektive III och IV påtalar detta.

En ytterligare aspekt av relevans för att fynden skiljer sig mellan de kvantitativa och de kvalitativa delstudierna är att de undersöker allmänna uppfattningar och förtroende från olika perspektiv och utifrån olika empiriska material. Logiken bakom detta är, som tidigare påtalats, att skapa kunskap om såväl uppfattningar hos allmänheten (i termer av förtroende) som hur dessa erfars och hanteras av dem som berörs. Kombinationen av perspektiv gör det möjligt att undersöka både mönster i allmänhetens förtroende och förstå socialsekreterares upplevelser, men den innebär också att olika dimensioner av uppfattningar och förtroende undersöks (jfr. Creswell, 2022). Vid läsning av resultaten blir det därigenom centralt att ta i beaktning att socialsekreterarnas resonemang är en produkt av deras erfarenheter och inte en representation av hur allmänheten uppfattar dem generellt sett.

## **6.8 Metodologiska överväganden och reflektioner**

Trots att tillvägagångssätten i delstudierna i avhandlingen har valts utifrån bedömningen att de kunnat bistå med insikter kopplade till syfte och forskningsfrågor, kräver vissa metodologiska aspekter en mer ingående diskussion. Det är i första hand dessa som detta avsnitt berör

### ***SOM-undersökningen, Värmland och Sverige***

SOM-institutets förtroendeundersökningar, såväl de regionala som nationella, har uppenbara fördelar i termer av exempelvis deras slumpmässiga urval, omfattande frågebatteri och rigida datainsamlingsprocedur. Vidare möjliggör deras långa tidsserier undersökningar av förändringar gällande en rad förtroenderelaterade aspekter på ett nationellt plan och över tid (se ex. Holmberg & Weibull, 2020). I relation till förtroende för socialtjänsten och dess personal gäller dock inte det. Återkommande frågor om detta saknas i de nationella undersökningarna. I de regionala undersökningarna, såsom den västsvenska och den värmländska SOM-undersökningen studeras

emellertid förtroendet för socialtjänstens personal återkommande. Som framgår av metodkapitlet är det också värmländska data som analyserats i delstudie I. Det framgår därtill att denna data betraktas som en *proxy* för Sverige, vilket i korthet innebär att Värmland behandlas som en illustration av Sverige då nationella data saknas (jfr. McNeeley, 2012). Huruvida det är möjligt att dra slutsatser om nationella förtroendetrender utifrån liknande data beror på hur representativa de är för en nationell population kopplat till de aspekter som undersöks (jfr. Kalin, 2024). Avseende de prediktorer som inkluderats i de logistiska regressionerna är urvalet av den värmländska populationen till stora delar en avspeglning av den svenska befolkningen under de undersökta åren. Könsfördelningen i Värmland och urvalet låg omkring 50 procent kvinnor och 50 procent män vilket också gällde för Sverige som helhet. Gällande ålder fanns däremot en överrepresentation av personer över 65 år på i genomsnitt cirka 14 procentenheter över de undersökta åren. De med en utbildning på universitetsnivå var något underrepresenterade – cirka 20 procent i urvalet och 25 procent i riket. I analyserna kategoriserades inkomstnivåerna på ett sådant sätt att de representerade de motsvarande nivåerna i Sverige under de undersökta åren med en medeldifferens på 4 procentenheter. Angående erfarenhet genom kontakt med socialtjänsten för egen del eller till förmån för nära anhörig saknas jämförbara data. För de ingående prediktorer där signifikans uppnåddes och där jämförbara data finns på nationellnivå avviker således urvalet inte i någon större utsträckning utöver för ålder, vilket är förväntat då äldre som grupp tenderar att svara på enkätundersökningar i högre utsträckning än yngre (Gigliotti & Dietsch, 2014). En sammanlagd bedömning blir därmed att de fynd och slutsatser som presenteras i delstudie I kan betraktas som generaliserbara till en nationell nivå men att en generalisering bör göras med ovan nämnda skillnader i urval kontra population i åtanke.

### ***Att analysera redan existerande data: frågeformuleringar och mått***

Såväl den nationella som de regionala SOM-undersökningarna används återkommande i forskning inom en rad discipliner, men främst inom det samhällsvetenskapliga fältet. Frågeformulären är omfattande och ingående frågor valideras löpande (SOM-institutet,

2024). Samtidigt är det en utmaning att som enskild forskare inte ha kontroll över de ingående måtten eller hur olika frågor formuleras. Ett potentiellt validitetsproblem beträffande mätning av förtroende gentemot socialtjänstens personal bör i sammanhanget framhållas. Enkätfrågans formulering förändrades mellan de undersökta åren, från förtroende gentemot *socialarbetare* till förtroende för *personal inom socialtjänsten*. Även om socialarbetare i form av socialsekreterare vanligtvis utgör majoriteten av de anställda inom socialtjänsten, kan en socialarbetare arbeta inom andra organisationer. Därtill omfattar personal inom socialtjänsten andra yrkesgrupper än socialarbetare, t.ex. administratörer och/eller chefer. När allmänhetens förtroende studeras är det dock befogat att ta störst hänsyn till hur allmänheten kan tänkas tolka begrepp snarare än hur de definieras (OECD, 2017b). Det är rimligt att socialarbetare och anställda inom socialtjänsten uppfattas som likvärdiga, dels för att en majoritet av de svenska socialarbetarna är anställda inom socialtjänsten (SKR, 2019), dels för att socialarbetare i form av socialsekreterare är socialtjänstens kärnprofession (Svensson, 2008). Värt att belysa är också den förändring i förtroende som noterats mellan de inkluderade undersökningsåren. Även om det inte går att helt utesluta att det är en effekt av den förändrade terminologin i enkäterna är det troligare att det är ett uttryck för att förtroende gentemot offentliga verksamheter tenderar att fluktuera över tid. Att så är fallet är väl belagt i såväl Sverige som internationellt (Holmberg & Weibull, 2017, 2020; Rölle, 2017).

### ***Statistisk sambandsanalys***

En utmaning för all samhällsvetenskaplig forskning som avser att statistiskt modellera verkliga fenomen är att skapa modeller med hög förklaringsgrad. De fenomen som studeras är i regel komplexa vilket gör det svårt att fånga alla aspekter och faktorer som kan tänkas vara av betydelse (Field, 2018; Hagquist & Stenbeck, 1998). Detsamma gäller i relation till allmänhetens förtroende för socialtjänstens personal respektive socialtjänsten. I såväl delstudie I som II har valet av prediktorer grundat sig på vad tidigare forskning pekat ut som centrala faktorer för såväl förtroende i relation till socialt arbete(are) specifikt, offentliga verksamheter i bredare bemärkelse samt institutionellt förtroende i allmänhet. Generellt har dessutom enbart

variabler som under analysförfarandet visat sig ha ett bivariat samband med förtroende i ojusterade modeller och/eller haft en betydande inverkan på oddskvoter/koefficienter inkluderats i de justerade modellerna. Förfarande bidrar till att relevanta prediktorer inkluderas samtidigt som risken för överanpassning begränsas (Babayk, 2004). Parallellt har detta inneburit att aspekter som inte identifierats som centrala i tidigare studier samt ojusterade modeller utelämnats. Två exempel är politisk orientering (se ex. Skivenes & Benbenishty, 2022) och utomeuropeiskt ursprung (se ex. Dinesen, 2014) som ingick i analysprocesserna i delstudie I och II men som uteslöts på grund av statistiskt icke signifikanta samband med utfallet.

Inkluderingsförfarandet för prediktorerna kan således ha bidragit till att faktorer som är centrala för förtroendet har utelämnats. Inte minst påtalar modellernas förklaringskraft att så är fallet. Modellen i delstudie II förklarar 17 procent av variansen i förtroende för socialtjänsten och måtten för pseudo  $R^2$  för modellen(erna) i delstudie I indikerar att aspekter som inte är inkluderade är av betydelse för förtroende för socialtjänstens personal. Bedömningen är trots det att modellerna är rigida då värdena för såväl Cox & Snell som Nagelkerke befinner sig på det på det som traditionellt brukar betraktas som en godtagbar respektive god nivå<sup>13</sup> och Omnibus  $\chi^2$  påvisar att modellen(erna) är signifikant bättre på att predicera utfall än en ”nollmodell”. Det bör också framhållas att avsikten med skapandet av modellerna inte primärt varit att få så hög förklaringskraft som möjligt, även om det är intressant i sig. Snarare har det övergripande syftet med dem varit att undersöka om vissa aspekter som tidigare forskning pekat ut som centrala för förtroende är det även i en svensk kontext då de kontrollerar för varandra. Modellernas totala förklaringsgrad blir i ett sådant avseende underordnat (Hagquist & Stenbeck, 1998; King, 1986).

### ***Förtroende och medelvärdesanalys***

I avhandlingens två första delstudier framgår att en relativt hög andel anger att de känner varken ett högt eller lågt förtroende för socialtjänstens personal (mellan 35 och 40 procent) respektive

---

<sup>13</sup> Även om de tolkas med den försiktighet som generellt rekommenderas för såväl Nagelkerke som Cox & Snell (se ex. Menard, 2002; Pampel, 2000)

socialtjänsten (cirka 52 procent). Eftersom ”varken högt eller lågt” utgör mittenvärdet på den femgradiga Likert-skala som mäter förtroende centreras medelvärdet till centrum på skalan. Medelvärdena i respektive delstudie illustrerar vidare att förtroendet för socialtjänsten tycks vara lägre än förtroendet för dess personal. I delstudie I är avsikten därtill att undersöka en potentiell ökning av relativ risk för lågt förtroende<sup>14</sup> för socialtjänstens personal, därav har ”ganska lågt” respektive ”lågt” förtroende kodats som ”effekt” och övriga värden, inkluderat varken högt eller lågt förtroende, som ingen effekt. Det gjordes för att i största möjliga mån undvika skensamband men det innebär också att det i analysen varit av mindre betydelse att många angett ”varken högt eller lågt förtroende” (jfr. Ranganathan et al., 2017). I tillägg indikerade diagnostik av modellerna i såväl delstudie I som II att antagandena för binär logistisk regression (delstudie I) och linjär regression (delstudie II) var uppfyllda (se sid. 44 samt 49), vilket antyder att centreringsen av data inte utgjort något större hot mot resultaten ur ett statistiskt hänseende.

Trots ovanstående är det betydelsefullt att beakta vad andelen med varken högt eller lågt förtroende illustrerar i relation till att mäta förtroende för socialtjänsten och dess personal i en bred allmänhet. Det är en verksamhet som relativt få personer kommer i kontakt med och kan bilda sig en uppfattning om, eller ett förtroende för, utifrån direkta erfarenheter (se. resonemanget om generell respektive partikulär tillit, s. 28). I urvalen för de olika delstudierna är det som högst 3,5 procent som anger att de varit i kontakt med eller nyttjat socialtjänsten för egen räkning under det senaste året och andelen anhöriga uppgår som högst till cirka 8 procent. Den stora majoriteten har således ingen erfarenhet och har inte haft någon kontakt, det är möjligt att det spelat roll för att många angett ett ”neutralt” förtroende. Å andra sidan indikerar resultaten, framförallt delstudie I, att det tycks finnas grupper i samhället där förtroende för socialtjänstens personal är lägre än vad som gäller för allmänheten som helhet, exempelvis de med lägre utbildningsnivå och inkomster. Eftersom fokus i avhandlingens delstudie I och II riktas mot allmänheten som helhet, snarare än vissa segment, har stratifieringar eller ingående grupp-specifika analyser trots det inte prioriterats. Även om bedömningen är att det inte

---

<sup>14</sup> Jag använder denna beskrivning för läsbarhetens skull även om relativ risk och odds inte alltid kan betraktas som synonyma (se ex. Ranganathan et al., 2015)

undergräver de fynd som gjorts tar det inte heller hänsyn till att förtroendet för socialtjänsten och dess personal förmodligen kan variera i olika delar av allmänheten. Centralt är därför att ta i beaktning att de medelvärden som presenteras i delstudierna är på en aggregerad, snarare än gruppsspecifik, nivå (jfr. Johnson & Wichern, 2007)

### ***Kvalitetskriterier i kvalitativ forskning***

Användningen av fokusgrupper som metod för datainsamling har sina fördelar, då den gruppeffekt som uppstår tenderar att generera en mer mångfacetterad bild jämfört med enskilda intervjuer. Fokusgruppen ger också en möjlighet att upptäcka var konsensus respektive meningsskiljaktigheter finns och den underlättar diskussioner kring dessa aspekter. Detta kan bidra till centrala insikter, speciellt inom områden där den tidigare kunskapen är begränsad (Krueger & Casey, 2014; Morgan, 1996). Dessa fördelar är dock avhängiga av att datainsamlingen samt den efterföljande transkriberingen och analysen av det empiriska materialet genomförs på ett adekvat sätt. Avseende det blir begrepp som  *trovärdighet*,  *pålitlighet* och  *överförbarhet* samt åtgärder som stärker dessa delar centrala.

I delstudie III och IV har en rad åtgärder vidtagits för att stärka trovärdigheten i de resultat och slutsatser som presenteras relaterat till avhandlingens övergripande syfte och frågeställningar. Det första har varit att formera fokusgrupperna på ett sådant sätt att deltagarna med största sannolikhet haft de erfarenheter som varit i fokus (jfr. Tursunovic, 2002). Socialsekreterare bedömdes som en lämplig yrkesgrupp då det är rimligt att de har erfarenheter av hur allmänheten uppfattar dem samt de konsekvenser det kan få för dem. De är dessutom att betrakta som såväl personal inom socialtjänsten som socialarbetare vilket gör att de faller inom ramen för de kategoriseringar som gjorts i delstudie I och II. Samtidigt är socialtjänsten en verksamhet som inrymmer en rad olika områden (barnavård, missbruksvård, ekonomiskt bistånd etcetera) som rimligen har olika konnotationer hos allmänheten vilket skulle kunna vara av betydelse för socialsekreterarnas erfarenheter. För att fånga denna aspekt var ett centralt antagande att det var nödvändigt med deltagare som representerade olika delar av socialtjänstens myndighetsutövande enheter. Att kunskapen är begränsad om hur socialsekreterare inom andra områden än barnavården erfar allmänna

uppfattningar utgjorde ett ytterligare skäl (jfr. Linhorst, 2002). Trots denna diversifiering är det centralt vid läsning av resultaten i delstudie III och IV att beakta att de socialsekreterare som deltagit hade anställning inom antingen barnavården, missbruksvården eller ekonomiskt bistånd. Deras erfarenheter tar således sin utgångspunkt inom dessa områden.

En risk med fokusgrupper som datainsamlingsmetod, som inte existerar vid exempelvis enskilda intervjuer, är att deltagarna kan komma att förstärka varandras uttalanden utan större eftertanke. Det vill säga att de kan göra gemensamma ställningstaganden på grundval av att någon i gruppen framfört en ståndpunkt snarare än utifrån egna individuella åsikter (Hennink et al., 2020; Silverman, 2011). I grupper som består av personer ur samma samhällsgrupp eller yrkeskår kan det också ske utifrån en strävan efter att förmedla en gemensam och distinkt position (Silverman, 2012). Även om det som forskare är svårt att ha kontroll över huruvida denna typ av förstärkningar förekommer framhåller Hennink et al. (2012) att ett sätt är att notera när konsensus respektive oenighet råder, något som gjorts i detta fall (se sid. 51). Uppfattningen är därtill att samtliga grupper präglades av diskussioner där deltagarnas upplevelser och åsikter varierade mellan att vara samstämmiga och skilda. Trots det bör ovanstående dimension tas i beaktning i relation till de fynd som fokusgrupperna genererat.

Under fokusgrupperna sågs det vidare som centralt att låta deltagarnas diskussioner få vara i centrum. Min uppgift som moderator var därför främst att introducera de teman och frågeställningar som skulle avhandlas samt skapa ett diskussionssammanhang där deltagarna kände sig motiverade att dela med sig av sina erfarenheter (Morgan, 1996; Tursunovic, 2001). I de allra flesta grupper begränsades rollen till enbart dessa delar då diskussionerna fortgick utan att någon annan inblandning krävdes. Vid ett fåtal tillfällen var det dock nödvändigt att även fördela ordet mer aktivt. En fördel i relation till det likväl som i termer av att ställa vissa fördjupande frågor eller be om förtydliganden var att vi var två forskare som deltog under fokusgrupperna varav den ena agerade aktiv bisittare. Det vill säga att denne hade mandat att ställa frågor eller liknande vid behov. Utöver att det underlättade modereringen av gruppen gjorde det att inga centrala frågeställningar förbisågs (jfr. Tursunovic, 2001). Eftersom bisittaren förde vissa anteckningar om vem som uttryckte vad samt



noterade vem som satt var förenklades även den efterföljande transkriptionsprocessen avsevärt (se delstudie III för en närmare redogörelse).

Trovärdighet ansluter inte enbart till datainsamlingsproceduren, även om det är en central aspekt. Hur trovärdiga resultat kan betraktas vara är snarare en produkt av hur noggrant genomförd, och hur transparent rapporterad, forskningsprocessen är som helhet (Kvale & Brinkmann, 2014; Miles et al., 2014). Det har varit min ambition att beskriva forskningsprocessen noggrant och transparent från början till slut, både i relation till de kvantitativa som de kvalitativa delstudierna. Det framgår inte minst i metodkapitlet i denna kapp där varje steg i forskningsprocessen beskrivs – från urval och datainsamling till analys. Mot bakgrund av analysförfarandets betydelse för pålitlighet av kvalitativa studiers resultat (Mason, 2002), har det setts som särskilt centralt att detaljerat beskriva hur analysen genomförts. Samtliga steg i den kvalitativa innehållsanalys som använts har genomförts på det systematiska sätt som rekommenderas av Graneheim och Lundman (2004). De abstraktioner som gjorts har därtill tillkommit genom en iterativ process där de kontrolleras gentemot det empiriska materialet för att säkerställa deras rimlighet (jfr. Yin, 2011).

För kvantitativa studier är generaliserbarhet centralt, det vill säga att de fynd som görs i ett urval ska kunna överföras till en population (Creswell & Creswell, 2022). I kvalitativa studier är det rimligare att diskutera huruvida fynd är *överförbara* från en kontext till en annan eller från en grupp till en annan (Mason, 2002; Miles et al. 2014). Resultaten i delstudie III och IV grundar sig på erfarenheter från ett antal socialsekreterare som arbetar inom specifika delar av socialtjänstens verksamhet. Deras erfarenheter är tydligt präglade av detta, det visade sig inte minst genom de skillnader i erfarenheter som framkom utifrån yrkesområde (se delstudie III och IV). Det är därigenom också osäkert hur överförbara resultaten är till socialsekreterare inom områden som inte undersökts, såsom våld i nära relation, socialpsykiatri eller familjerätt. På samma sätt är det osäkert huruvida de som traditionellt brukar benämnas som biståndsbedömare besitter liknande erfarenheter. Däremot är det troligt att resultaten är överförbara till andra socialsekreterare inom de områden som har undersökts. Som framgår i metodkapitlet (se sid. 50) har även vissa åtgärder vidtagits för att stärka en sådan möjlighet.

Framförallt handlar det om att de socialsekreterare som ingår arbetar i kommuner av varierande storlek lokaliserade i olika län.

En ytterligare aspekt som talar för att möjligheten att överföra resultaten till andra socialsekreterare inom liknande områden är av mer teoretisk art. I delstudie III och IV framkommer att socialsekreterarnas erfarenheter på en rad punkter tangerar varandra även om de verkar inom olika områden. Det innebär att deras erfarenheter kan förstås ur ett bredare perspektiv där gemensamheter snarare än kontextuella variationer kan utgöra en referensram (Mason, 2002), såsom att de är överens om att negativa allmänna uppfattningar tycks dominera (se delstudie III). Eftersom socialsekreterare inom barnvården, missbruksvården och ekonomiskt bistånd har ett liknande uppdrag oavsett var i Sverige de arbetar är det rimligt att anta även andra socialsekreterare inom dessa områden besitter liknande erfarenheter. Samtidigt bör ett sådant antagande utsättas för ytterligare empirisk prövning.

## 7. Slutsatser och implikationer

I detta kapitel presenteras de övergripande slutsatserna samt avhandlingens forskningsmässiga bidrag och praktiska implikationer.

### 7.1 Slutsatser

Generellt behöver allmänhetens uppfattningar om, och förtroende för, socialtjänsten och hur dessa erfars av verksamhetens personal förstås i relation till vilken dimension av verksamheten som avses, individers materiella såväl som sociokulturella resurser och erfarenheter samt sociohistoriska föreställningar om socialtjänstens uppdrag, målgrupper och praktik. Även om fynden illustrerar en komplex bild avseende dessa aspekter går följande konkreta slutsatser att dra med utgångspunkt i avhandlingens syfte:

- Förtroendenivån för socialtjänsten hos allmänheten varierar beroende på om det är organisationen eller personalen som står i fokus. Förtroendet för personalen är högre (ca: 40 procent) än förtroendet för socialtjänsten som organisation i en bredare bemärkelse (ca: 17 procent).
- En hög andel av befolkningen rapporterar en neutral hållning vilket indikerar att få har den erfarenhets- och uppfattningsmässiga grund som är nödvändig för att skapa förtroende.
- Socialsekreterare, i synnerhet de som är verksamma inom den sociala barnavården, upplever att negativa allmänna uppfattningar och lågt förtroende präglar allmänhetens syn på dem och socialtjänsten. Förtroendenivåerna hos allmänheten indikerar att situationen inte är så allvarlig som de föreställer sig och bekräftar således inte socialsekreterarnas upplevelser på ett entydigt sätt även om de inte heller kan betraktas som tillfredställande.
- Kontextuella, relationella och tidsmässiga aspekter har betydelse för socialsekreterares förståelse för vem allmänheten utgörs av – samtidigt som allmänheten betraktas inkludera ”alla” så utesluts ibland, men inte alltid, både de själva och klienter.

- I likhet med fynden avseende allmänhetens förtroende menar socialsekreterare att negativa allmänna uppfattningar påverkas av strukturella, praktikrelaterade och sociodemografiska faktorer.
- Tidigare erfarenhet av socialtjänsten och utbildningsnivå är relaterat till förtroende för personalen men inte för verksamheten som istället samvarierar med attitydmässiga aspekter relaterade till exempelvis demokrati och tillit.
- Inkomstnivå är av betydelse för såväl personalen som verksamheten men på olika sätt. Lägre inkomster har ett samband med lägre förtroende för personalen medan högre inkomster har ett samband med lägre förtroende för verksamheten.
- Betydelsen av massmediala representationer av socialtjänsten för forandet av uppfattningar och förtroende är mångfacetterad. Socialsekreterare bedömer att sådana representationer har stor betydelse för de i huvudsak negativa uppfattningar de upplever finns hos allmänheten samtidigt visar fynden att konsumtion av nyhetsmedia inte är avgörande för allmänhetens förtroende.
- Socialsekreterare erfar att negativa uppfattningar om socialtjänsten får såväl professionella som privata konsekvenser. Deras flytande distinktioner kring vem som är allmänhet i olika situationer kan förstås som en grund för dessa erfarenheter.
- Socialsekreterare har utvecklat strategier för att hantera de konsekvenser de upplever av allmänna uppfattningar om dem och socialtjänsten. Strategierna inbegriper dels att konfrontera uppfattningar, dels att undvika dem. Från socialsekreterares perspektiv vore dock det mest fördelaktiga att proaktivt motverka etablerandet av negativa uppfattningar.
- Utifrån socialsekreterarnas uppfattningar och upplevelser kan socialtjänstens individ- och familjeomsorg förstås som dirty work då upplevelserna tangerar flertalet av de dimensioner som utgör social och moralisk befläckning. De strategier de anammar för att hantera detta sammanfaller därtill med sådana som ofta används av dirty workers.

- Skillnader avseende nivåer av upplevd dirt finns samtidigt mellan de olika områdena där de anställda inom den sociala barnvården upplever allmänheten som mer negativt inställd än de inom missbruksvården och ekonomiskt bistånd.
- Socialsekreterare uppmärksammar att insatser för att förebygga negativa uppfattningar skulle gynna såväl individer i behov av stöd som socialtjänstens personal.

## 7.2 Forskningsmässiga bidrag

Vad gäller forskningsfältets *fokus* bidrar avhandlingen med insikter om förtroende för socialtjänsten och personalen som tidigare varit begränsade till den sociala barnvården. Det samma gäller i relation till erfarenheter och upplevda konsekvenser av allmänna uppfattningar för de anställda och deras strategier för att hantera dem. Till skillnad mot tidigare studier utvidgas perspektivet eftersom anställda inom såväl barnvården, missbruksvården och ekonomiskt bistånd ingått.

Avseende *kontext* är denna avhandling och de ingående delstudierna de första som tar sig an frågor om allmänna uppfattningar, förtroende och relaterade konsekvenser på ett brett plan i Sverige. Det innebär att den tillfogar kunskap om dessa områden som tidigare främst genererats i välfärdskontexter som skiljer sig från den nordiska i allmänhet och den svenska i synnerhet.

Eftersom en rad av de antaganden som finns kring förtroende och allmänna uppfattningar (se ex. Franklin & Parton, 2015; Kagan, 2023; Worthington & Scourfield, 2024) undersöks ger avhandlingen empiriska insikter till dessa antagandens validitet. Det vill säga att den bistår med en viss *empirisk förankring* avseende dem som tidigare saknats. Särskilt tydligt är detta i relation till antagandet om den potentiella kopplingen mellan massmedia och lågt förtroende för socialtjänsten som inte kunnat beläggas.

Att socialsekreterares definition av allmänheten undersöks ger vidare en ingång till hur begreppet kan förstås i allmänhet och utifrån deras perspektiv i synnerhet (jfr. Carrigan & Fatsis, 2021). Med andra ord bistår det med en tidigare saknad utgångspunkt för att förstå socialsekreterarnas syn på det "allmänna" när de diskuterar allmänna uppfattningar och konsekvenser av dem. Tillsammans med att

teoretiska resonemang förts i såväl delstudierna som kappan gör det att avhandlingen är *teoretiskt situerad* på ett sätt som är ovanligt i tidigare forskning. Dessutom ger den ett bidrag på övergripande metodologiskt plan då den ansluter sig till den minoritet av studier inom socialt arbete som anammar en mixad metod (Kurten et al., 2022).

### 7.3 Implikationer för forskning

Även om det i avhandlingen tagits ett relativt brett empiriskt grepp där olika material analyserats med hjälp av olika metoder har vissa frågor uppkommit under vägens gång som varken denna avhandling eller tidigare studier kan ge några empiriskt grundade svar på. En av dessa frågor kan hänföras till att förtroendet hos allmänheten undersökts på en aggregerad nivå. Det vill säga att det varit förtroendet för socialtjänsten inkluderat personal som helhet snarare än förtroendet för specifika verksamhetsområden (ex. barnavård, missbruksvård, ekonomiskt bistånd) som undersökts. Framtida kvantitativa studier skulle med fördel kunna undersöka det förtroende som finns gentemot de olika områdena då det skulle ge insikter om huruvida det finns skillnader mellan dem. Detsamma gäller i relation till de aspekter som kan tänkas ha ett samband med förtroende respektive misstro. Centralt är att dessa studier inte enbart fokuserar på den sociala barnavården då en övervägande del av de studier som finns har uppmärksammat området (se ex. Berrick et al., 2023; Loen & Skivenes, 2023; Skivenes & Benbenishty, 2022). Det gör att kunskapen om det allmänna förtroendet, och aspekter av vikt för det, i relation till de övriga är begränsat. Detsamma gäller för de inriktningar inom det sociala området som traditionellt hänförs till vård och omsorg, såsom äldreomsorg och stöd till de med funktionsnedsättning. En angelägen fråga att undersöka vidare är också hur personer ser på att söka hjälp vid eventuella behov samt hur stor påverkan förtroende och uppfattningar har i ett sådant avseende.

De kvantitativa delstudierna I och II har fokuserat på allmänheten i bred bemärkelse. Samtidigt kan det vara så att det finns undergrupper som delar liknande mönster vilka kan vara av betydelse för förtroendet för socialtjänsten respektive dess personal. För att utreda det närmare

skulle framtida studier med fördel kunna inkludera *personcentrerade analyser* då de i allmänhet är anpassade för att identifiera subgrupper och hur de exempelvis relaterar till olika utfall (Howard & Hoffman, 2018). I tillägg vore longitudinella studier som mäter förtroendet över tid värdefulla för att undersöka om de negativa förändringar som identifierats i delstudie I är en del av en naturlig fluktuation eller om det är en sjunkande trend som identifierats (jfr. Rölle, 2017).

Kvalitativa studier med fokus på allmänheten behövs för att nå en fördjupad kunskap. Sådana studier skulle med fördel kunna behandla frågor om vilket förtroende och vilka uppfattningar som finns om socialtjänsten på detaljnivå och varför människor tänker som de gör. En väg att gå skulle kunna vara att ta fasta på de kontextuella, relationella och tidsmässiga aspekter av allmänheten som framkommit här. Det vill säga att undersöka hur klienter och deras anhöriga, närstående till socialsekreterare samt de utan direkt eller indirekt koppling till socialtjänsten uppfattar verksamheten samt jämföra mellan grupperna. Med hjälp av digitala plattformar, exempelvis i sociala medier, skulle det dessutom vara möjligt att nå relativt många personer och på så vis få en spridning i perspektiv (jfr. Berg, 2015).

Med utgångspunkt i att förtroendet för personalen identifierats som högre än för verksamheten (delstudie I kontra II) vore det också av värde att empiriskt utreda närmare vad som kan tänkas ligga bakom skillnaden. Framtida kvalitativa studier bör därtill undersöka vilka källor människor bedömer som betydelsefulla för deras uppfattningar av socialtjänsten och dess personal (jfr. Staniforth et al., 2016). Då det i avhandlingen framkommit att det finns faktorer som tycks ha ett samband med lägre förtroende samt att socialsekreterarna påtalar att det finns grupper med mer negativa uppfattningar är det angeläget att studera detta vidare. Kvalitativa studier inriktade på individer med lägre inkomster och utbildningsnivå (delstudie I), höga inkomster (delstudie II och III) samt migrantbakgrund (delstudie III) skulle kunna ge insikter om hur uppfattningarna ser ut i dessa grupper och varför.

Avslutningsvis vill jag framhålla värdet av att undersöka allmänna uppfattningar och förtroende gentemot socialtjänsten utifrån ett tvärvetenskapligt perspektiv. Ett exempel skulle kunna vara att forskare från socialt arbete, psykologi och statsvetenskap gör gemensam sak i att undersöka hur personella och samhällseliga faktorer

kan tänkas samspela för skapandet av uppfattningar och förtroende. En möjlig väg att gå är att ta teoretisk utgångspunkt i det som brukar benämnas som betydelsystem (eng. belief systems), som har en tradition i samtliga ämnen (se ex. Brandt & Slegers, 2021; Levine & Lightburn, 1989; Rothstein, 2003). Ett sådant tvärvetenskapligt angreppssätt skulle troligen ge ytterligare insikter om den dynamik mellan individuella faktorer och samhällsliga aspekter som framträtt i avhandlingen i relation till uppfattningar och förtroende för socialtjänsten och dess personal.

#### **7.4 Implikationer för policy och praktik**

Förtroendenivåerna hos allmänheten och socialsekreterarnas erfarenheter indikerar att insatser behövs. Förutom att underlätta socialsekreterarens situation skulle det potentiellt gynna individer som är i behov av stöd. Fynden pekar också på var insatser med fördel kan riktas och hur dessa kan struktureras.

#### ***Vägen framåt: uppfattningar, förtroende och ett tillgängligt socialt arbete***

Avhandlingens resultat är av relevans för den aktuella frågan om en tillgänglig socialtjänst och omställningen till ny socialtjänstlag (Lagrådsremiss, 2024; SOU 2020:47). I såväl förarbeten som konkret lagrådsremiss (Lagrådsremiss, 2024) framhålls betydelsen av att socialtjänsten ska vara lätt tillgänglig för människor när de är i behov av stöd och hjälp. Tillgänglighet beskrivs som utökade kontaktvägar, förbättrad information och att sänka trösklarna in i verksamheten, exempelvis genom att vissa insatser ska kunna erbjudas utan föregående behovsprövning (SOU 2020:47). Jag menar dock att sänkta trösklar in i verksamheten inte enbart handlar om att reducera organisatoriska hinder som begränsar tillgänglighet. Det handlar även om att agera i relation till de uppfattnings- och förtroendemässiga hinder som kan begränsa människors benägenhet att söka stöd och hjälp (jfr. Franklin & Parton, 2015; Lipsky, 2010).

Även om denna avhandling inte ger något generellt svar på hur en mer tillgänglig socialtjänst skulle kunna struktureras ger den vissa



insikter i de utmaningar som allmänna uppfattningar och nivåer av förtroende skulle kunna skapa när större tillgänglighet eftersträvas. Fynden indikerar också var insatser för att riva potentiella uppfattningsmässiga barriärer skulle kunna göra särskild nytta. För att höja förtroendet för socialtjänstens personal handlar det om att försöka nå personer med lägre inkomst- och utbildningsnivå samt att fånga upp de med tidigare erfarenheter av socialtjänsten och deras anhöriga. För socialtjänsten som verksamhet verkar det istället som att bredare uppfattningsmässiga aspekter behöver adresseras, så som hur nöjda människor är med hur Sverige fungerar som demokrati eller vilken nivå av generell tillit de känner (jfr. Rothstein, 2003, 2023).

Störst vägledning om vad som skulle kunna bidra till en mer tillgänglig socialtjänst återfinns i socialsekreterarnas resonemang om att socialsekreterare exempelvis skulle behöva bli bättre på att delta i offentliga diskussioner om socialt arbete, något även Lundälv (2019) tidigare konstaterat. Spridning av korrekt information om vad socialtjänsten är och gör är ett annat, gärna tidigt i människors liv och i särskilt centrala kontexter så som skolan. Sådana insatser i skolmiljö har visat sig effektiva tidigare, dels för att öka ungas kunskap, och dels för att minimera negativa attityder (Spångberg Weitz & Hagström, 2022; Spångberg Weitz, 2024). Det är sannolikt att liknande insatser skulle ha positiva effekter generellt då de skulle kunna minska den andel som mest troligt inte har kunskap nog att avgöra om de har förtroende för socialtjänsten och dess medarbetare eller inte (delstudie I och II). Riktade kunskapshöjandeinsatser i exempelvis skolmiljö kan med fördel också kombineras med bredare informationskampanjer. Här kan nationella aktörer som Socialstyrelsen och Sveriges kommuner och regioner utgöra viktiga samarbetspartners. Att sprida korrekt och nyanserad information på ett nationellt plan ter sig särskilt centralt i ljuset av den desinformationskampanj mot socialtjänsten som pågått sedan 2022 (se ex. Ranstorp & Ahlerup, 2023)

Resultaten från fokusgrupperna med socialsekreterare indikerar även att yrkesrelaterade aspekter behöver adresseras för att nå målet om en mer tillgänglig socialtjänst utifrån ett uppfattnings- och förtroendemässigt perspektiv. Tre aspekter är särskilt centrala: 1) den stigmatisering som kan bli aktuell till följd av kontakt med, och stöd från, socialtjänsten (jfr. Ashforth & Kreiner, 1999, 2014), 2) socialtjänstens möjligheter att bortse ifrån ett upplevt behov (avslå en

ansökan om stöd) samt 3) möjligheten att implementera insatser för "icke-upplevda" behov där tvångslagstiftningen inom barnavården och missbruksvården utgör de allra tydligaste exemplen. Förslag avseende icke-behovsprövade insatser (Lagrådsremiss, 2024; SOU 2020:47) kan ses som ett steg men de tar troligtvis inte bort den oro som möjligheten till tvingande åtgärder skapar hos människor (delstudie III; Jansson & Gunnarsson, 2024; Trevithick, 2011). Här handlar det istället rimligtvis om att dels förmedla att frivillighet utgör norm, dels försäkra människor om att tvång enbart används i de fall där det är absolut nödvändigt (SFS 1988:870; SFS 1990:52)<sup>15</sup>. Dessutom kan det vara av värdefullt att resonera om, och mer detaljerat staka ut, hur och när socialtjänstens befogenheter kan och bör användas<sup>16</sup> samt specificera på ett tillgängligt sätt vad som krävs för att ha rätt till olika typer av stöd. För den sociala barnavården finns webbplatsen "Koll på soc" där information presenteras på ett tillgängligt sätt. Liknande initiativ skulle med fördel kunna implementeras inom socialtjänstens övriga områden.

Personalresursfördelningen och fokus inom yrket behöver också uppmärksammas. Socialsekreterarna i delstudie III och IV påtalar att negativa uppfattningar kan bidra till hög personalomsättning inom yrket, något som hotar den kontinuitet som klienter framhåller som avgörande för förtroende (Grefve, 2017). Deltagarna upplevde även att de dels behövde ägna omfattande arbete på att motivera och vända negativa uppfattningar hos människor innan det praktiska arbetet kunde påbörjas och dels att tiden för sådant arbete är begränsad. Denna upplevelse bekräftas av en tidigare undersökning som visar att socialsekreterarna inom den sociala barnavården spenderar cirka två procent av sin tid i direkt kontakt med enbart de berörda barnen och cirka 13 procent med barn och närstående vuxna gemensamt. För att skapa bättre förutsättningar för kontinuitet och förtroende, och därigenom ett tillgängligare, effektivare och mer legitimt arbete, kan således omprioriteringar behövas.

---

<sup>15</sup> Det är emellertid inte helt givet att en minskad oro, positivare uppfattningar och en ökad tillgänglighet är enbart positivt. Socialtjänsten är ansträngd och ett allt för stort inflöde skulle kunna ha besvärande konsekvenser.

<sup>16</sup> Ett exempel är här att det saknas konkreta nationella riktlinjer för i vilka fall 6§ LVU bör användas eller inte.

## **English summary**

### **Introduction**

Public trust in, and perceptions of, social services and their staff have implications for the legitimacy, effectiveness and accessibility of the organisation. In addition, they may have implications for the working environment and well-being of staff. Previous research has pointed out that negative perceptions and low trust can have disturbing consequences in relation to all these aspects. In addition, criticism of social work organisations by the mass media and the news media is often identified as the most important factor in the establishment of negative public perceptions. At the same time, research is limited as the number of studies is relatively low. Moreover, the findings in relation to both perceptions and trust and how these affect social workers vary between countries. In a Swedish context, research in this area is almost non-existent and only a few studies focusing on child welfare in a Nordic context exist. Knowledge of the general level of trust in social services and their employees and the implications of trust and perceptions for those who work there is thus limited.

### **Objective**

The overall aim of this thesis is, with a particular focus on individual and family care, to create in-depth knowledge about the public's perceptions of, and trust in, the social services and its employees, what shapes these and how they are perceived and experienced by the professional group that makes up the majority of employees: social workers. The thesis does this from two different perspectives. Firstly, by looking outwards, towards the public, and secondly by looking inwards, into the social services as an organisation.

### **Methods**

The thesis consists of four empirical studies, two of which are based on quantitative data and two on qualitative data. Each study constitutes a component of the mixed methods approach used in the thesis as a whole. Study I is based on empirical material collected in Värmland between 2010 and 2018 comprising almost 5000 individuals. Study II analyses a representative sample for Sweden comprising around 1700 individuals. Different types of regression analysis constitute the main

analyses in both studies. The qualitative studies, III and IV, are based on empirical material collected via focus groups with social workers. A total of 27 social workers participated in a total of six focus groups. In both studies, the empirical material is analysed via qualitative content analysis.

## **Results**

The results show that around 40 per cent trusts the social services staff and that this has remained relatively stable between 2010 and 2018, although a slight decrease in trust is indicated between 2010 and 2014. Certain demographic factors such as lower income and education levels appear to increase the risk of lower trust, as does earlier contact with social services, especially for those who are close relatives of a client. For the social services as an organisation, the results indicate that trust is lower than for the staff. Around 17 per cent report that they trust the organisation. Differences are also found in relation to the factors that seem to be of importance for trust. For the social services as an organisation, attitudinal aspects, such as how satisfied people are with Swedish democracy or how trusting they are in general, seem to play a greater role than demographic aspects. There may also be a need to re-evaluate how central the news media are to the creation of negative public perceptions. The findings illustrate no significant results between higher consumption of news on the main Swedish media channels, including social media, and lower trust in social services. Furthermore, the proportion of people who have neither high nor low trust in the social services and their staff appears to be relatively high - around 50 per cent.

From the perspective of social workers, low general knowledge, negative perceptions and low trust seem to characterise public perceptions towards them and the social services. Critical, negative and often inaccurate mass media reports and public narratives, for example on social media, about their work are identified as the main reason for this. However, they also point out that other aspects are likely to be important, such as people's level of education and income or where they live. Confidentiality legislation is also perceived as an aggravating factor as it prevents open communication about all aspects of the profession. The findings further illustrate that social workers feel that they are negatively affected by critical public perceptions, both at work

and in their private lives, but that there are some differences depending on the field of activity. Those working in child welfare services seem to encounter negative perceptions to a greater extent than those working in substance abuse services and financial assistance. At the same time, social workers have developed strategies to deal with negative perceptions regardless of where they work. The social workers also argue that efforts are needed to reduce negative public perceptions, increase trust and broaden public knowledge of the profession.

### **General conclusions**

The above findings are discussed in relation to results from previous studies and the theoretical framework of the thesis. The overall conclusion is that social workers seem to perceive that public trust and perceptions of them and the social services are worse than they actually are. At the same time, public trust is at such a level that there is a need for trust-building measures. These are necessary to improve the legitimacy and effectiveness of social services as well as social workers situation. They are also an important contribution to achieving the ambition of a more accessible social services agency as stated in the preparatory work for the new Social Services Act. The findings in this thesis also provide guidance on how similar initiatives could be designed and where they could be of great benefit.

## Referenser

- Alvesson, M., & Sköldbberg, K. (2017). *Tolkning och reflektion: Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod* (Vol. 3). Studentlitteratur.
- Amadsun, S. (2020). Public perceptions of social work in Nigeria: Does the profession has what it takes to adress Nigerias social problems? *British Journal of Social Work*, 51(1), 259-278. <https://doi.org/doi.org/10.1093/bjsw/bcaa057>
- Andersson, U. (2022). Användning och värdering av medier – Om sociala mediars betydelse och public services starka stöd. I U. Andersson, H. Oscarsson, B. Rönnerstrand & N. Theorin (Red.), *Du sköra nya värld*. SOM-institutet.
- Andersson, U., Rönnerstrand, B., & Carlander, A. (2024). Förord. I U. Andersson, B. Rönnerstrand, & A. Carlander (Red.), *Inferno* (ss. 9-11). SOM-Institutet.
- Archer, M. (1995). *Realist theory: The morphogenic approach*. Cambridge university press.
- Argüello, T. M., Baiocchi, A., & Wolf, J. P. (2018). Social work matters: Californians' perceptions of social welfare. *Social Work*, 63(4), 305-316. <https://doi.org/10.1093/sw/swy032>
- Asher, J. A. (2014). *Dirty work and courtesy stigma: Stigma management techniques among professionals who work with juvenile sex offenders* [Doktorsavhandling, University of Cincinnati]. ProQuest. <https://www.proquest.com/openview/247dode9305d8222aeb610056c6e0b8c/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Ashforth, B. E., & Kreiner, G. E. (1999). "How can you do it?": Dirty work and the challenge of constructing a positive identity. *The Academy of Management Review*, 24(3), 413-434. <https://doi.org/10.2307/259134>
- Ashforth, B. E., & Kreiner, G. E. (2014). Dirty work and dirtier work: Differences in countering physical, social, and moral stigma. *Management and Organization Review*, 10(1), 81-108. <https://doi.org/10.1111/more.12044>
- Ashforth, B. E., Kreiner, G. E., Clark, M. A., & Fugate, M. (2007). Normalizing dirty work: Managerial tactics for countering

- occupational taint. *The Academy of Management Journal*, 50(1), 149-174. <http://www.jstor.org/stable/20159845>
- Ayre, P. (2001). Child protection and the media: Lessons from the last three decades. *The British Journal of Social Work*, 31(6), 887-901. <https://doi.org/10.1093/bjsw/31.6.887>
- Babyak, M. A. (2004). What you see may not be what you get: A brief, nontechnical introduction to overfitting in regression-type models. *Psychosomatic Medicine*, 66(3). [https://journals.lww.com/psychosomaticmedicine/fulltext/2004/05000/what\\_you\\_see\\_may\\_not\\_be\\_what\\_you\\_get\\_\\_a\\_brief,.21.aspx](https://journals.lww.com/psychosomaticmedicine/fulltext/2004/05000/what_you_see_may_not_be_what_you_get__a_brief,.21.aspx)
- Bae, S. (2017). Intersubjectivity. I J. Matthes, C. S. Davis, & R. F. Potter (Red.), *The International Encyclopedia of Communication Research Methods*. Wiley. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/9781118901731.iecrm0123>
- Baier, A. (1986). Trust and antitrust. *Ethics*, 96(2), 231-260. <http://www.jstor.org/stable/2381376>
- Bashkar, R. (1975). *A realist theory of science*. Leeds books Ltd.
- Becker, H. (1963). *Outsiders: Studies in the sociology of deviance*. Simon & Schuster.
- Beddoe, L., Staniforth, B. L., & Fouché, C. B. (2019). 'Proud of what I do but often ... I would be happier to say I drive trucks': Ambiguity in social workers' self-perception. *Qualitative Social Work*, 18(3), 530-546. <https://doi.org/10.1177/1473325017725801>
- Beresford, P., Croft, S., & Adshead, L. (2008) 'We don't see her as a social worker': A service user case study of the importance of the social worker's relationship and humanity. *The British Journal of Social Work*, 38(7), 1388-1407, <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcm043>
- Berg, M. (2015). *Netnografi: Att forska om och med internet*. Studentlitteratur.
- Berrick, J.D., Skivenes, M., & Roscoe, J. (2023). Public perceptions of child protection, children's rights, and personal values: An assessment of two states. *Children and Youth Services Review*, 150, Artikel 106960. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2023.106960>

- Blind, P. K. (2006). *Building trust in government in the twentieth-first century: Review of literature on emerging issues*. United Nations Department of Economic and Social affairs.
- Blomberg, H. (2019). "We're not magicians!" On the use of rhetorical resources in Swedish news media narratives portraying the social services and social workers. *Qualitative Social Work*, 18(2), 229-246. <https://doi.org/10.1177/1473325017710324>
- Bolgün, C., & Şahin, F. (2019). Public perception and attitudes about social work in Turkey. *International Social Work*, 62(5), 1329-1342. <https://doi.org/10.1177/0020872818774105>
- Bourdieu, P. (1990). *In other words: Essays towards a reflexive sociology*. Stanford university press.
- Brandt, M. J., & Slegers, W. W. A. (2021). Evaluating Belief System Networks as a Theory of Political Belief System Dynamics. *Personality and Social Psychology Review*, 25(2), 159-185. <https://doi.org/10.1177/1088868321993751>
- Brener, L., Caruana, T., Cama, E., Gilford, C., Crawford, S., Capell-Hattam, T., & von Hippel, C. (2024). Stigma by association among alcohol and other drug and harm reduction workers: Implications for workplace outcomes. *Drug and Alcohol Review*. Förhandspublicerad online. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/dar.13861>
- British association of social workers [BASW]. (2023). *BASW annual survey of social workers and social work 2023*. <https://basw.co.uk/policy-and-practice/resources/basw-annual-survey-social-workers-and-social-work-2023>
- Brottsförebyggande rådet. (2020). *Nationella trygghetsundersökningen*.
- Brunnberg, E. (2001). Media och socialt arbete: En explorativ studie av medierapporteringen som påverkansfaktor inom socialtjänsten i Sverige och England. *Nordicom Information*, 23(2), 31-43. [https://www.nordicom.gu.se/sites/default/files/kapitel-pdf/17\\_031-044.pdf](https://www.nordicom.gu.se/sites/default/files/kapitel-pdf/17_031-044.pdf)
- Burns, K., Halvey, O., O Suilleahain, F., O'Callaghan, E., & Coelho, G. (2024). The social media, online and digital abuse and harassment of social workers, probation officers and social work students in Ireland: A national survey. *British Journal of*



- Social Work*. Förhandspublicerad online.  
<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcae091>
- Bunge, M. (1959). *Meta scientific Queries*. Charles C Thomas.
- Bunge, M. (1997). Mechanism and Explanation. *Philosophy of the Social Sciences*, 27(4), 410-465.  
<https://doi.org/10.1177/004839319702700402>
- Butler, I. (2002). A code of ethics for social work and social care research. *The British Journal of Social Work*, 32(2), 239-248.  
<http://www.jstor.org.bibproxy.kau.se/stable/23716761>
- Carr, W. (2000). Partisanship in educational research. *Oxford Review of Education*, 26(3-4), 437-449.  
<https://doi.org/10.1080/713688539>
- Carrigan, M., & Fatsis, L. (2021). *The public and their platforms: Public sociology in an era of social media*. Bristol University Press. <https://doi.org/10.51952/9781529201062>
- Christensen, T., & Læg Reid, P. (2005). Trust in government: The relative importance of service satisfaction, political factors, and demography. *Public Performance & Management Review*, 28(4), 487-511.  
<https://doi.org/10.1080/15309576.2005.11051848>
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2011). *Research methods in education* (7 uppl.). Routledge.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9780203720967>
- Condie, C. D., Hanson, J. A., Lang, N. E., Moss, D. K., & Kane, R. A. (1978). How the public view social work. *Social Work*, 23(1), 47-53. <https://doi.org/10.1093/sw/23.1.47>
- Cooley, C. (1902,1983). *Human nature and the social order*. Transaction publishers.
- Cordoba, P. S. (2017). Representations of social work in the Australian news media. *Australian Social Work*, 70(4), 453-464. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2017.1324886>
- Creswell, J. W., & Creswell, J.D. (2022). *Research design: qualitative, quantitative, & mixed methods approaches* (6 uppl.). Sage publications.
- Danemark, B., Ekström, M., Jakobsen, L., & Karlsson, J. C. (2003). *Att förklara samhället* ( 2 uppl.). Studentlitteratur.
- Davidson, S., & King, S. (2005). *Public knowledge of and attitudes to social work in Scotland*. Scottish executive social research

- <https://www.webarchive.org.uk/wayback/archive/20170701074158/http://www.gov.scot/Publications/2005/09/15142511/25324>
- Dennison, S. T., Poole, J., & Qaqish, B. (2007). Students' perceptions of social work: Implications for strengthening the image of social work among college students. *Social Work, 52*(4), 350-360. <https://doi.org/10.1093/sw/52.4.350>
- Dewey, J. (1927). *The public and its problems*. Holt.
- Dhanani, L. Y., & Franz, B. (2020). The Role of news consumption and trust in public health leadership in shaping COVID-19 knowledge and prejudice. *Frontiers in Psychology, 11*. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.560828>
- 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. <http://www.jstor.org/stable/23357109>
- Djerf-Pierre, M., & Shehata, A. (2017). Still an agenda setter: Traditional news media and public opinion during the transition from low to high choice media environments. *Journal of Communication, 67*(5), 733-757. <https://doi.org/10.1111/jcom.12327>
- Douglas, H. E. (2009). *Science, policy, and the value-free ideal*. University of Pittsburgh Press. <https://doi.org/10.2307/j.ctt6wrc78>
- Dubois, M. (2015). Ideology, sociology of. I J. D. Wright (Red.), *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences* (2 uppl., ss. 573-578). Elsevier. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.32069-4>
- Edmonds, W., & Kennedy, T. (2017). Explanatory-sequential approach. I W. Edmonds & T. Kennedy (Red.), *An applied guide to research designs: Quantitative, qualitative, and mixed methods* (2 uppl., ss. 196-200). SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781071802779>
- Elgabsi, N. (2023). Vad är objektivitet i human- och socialvetenskaperna. I J. Ahlskog & H. Strandberg (Red.),

- Philosophy as forms of life: Essays in honor of Olli Lagerspetz on his sixtieth birthday* (ss. 90–100). Åboakademiens förlag.
- Elster, J. (2015). Mechanisms. I J. Elster (Red.), *Explaining social behavior: More nuts and bolts for the social sciences* (2 uppl., ss. 23-39). Cambridge University Press. <https://doi.org/DOI:10.1017/CBO9781107763111.004>
- Fairclough, N. (1995). *Media discourse*. Edward Arnold.
- Falk, E. (2020a). *Svenska förtroendetrender 1986–2020*. SOM-institutet, Göteborgs universitet.
- Falk, E. (2020b). *Vård & Omsorg 2019*. SOM-Institutet.
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM spss statistics* (5 uppl.). Sage publications.
- Franklin, B., & Parton, N. (2015). Media reporting of social work: A framework for analysis. I B. Franklin & N. Parton (Red.), *Social work, the media and public relations* (ss. 7-55). Routledge Revivals. (Original publicerat 1991)
- Gaughan, L., & Garrett, P. M. (2012). The ‘most twisted and unaccountable force in the state’? Newspaper accounts of social work in the Republic of Ireland in troubled times. *Journal of Social Work*, 12(3), 267-286.  
<https://doi.org/10.1177/1468017310383269>
- Gerbner, G. (1970). Cultural indicators: The case of violence in television drama. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 388(1), 69-81.  
<https://doi.org/10.1177/000271627038800108>
- Gibelman, M. (2004). Television and the public image of social workers: Portrayal or betrayal? *Social Work*, 49(2), 331-334.  
<https://www.jstor.org/stable/23721145>
- Gigliotti, L., & Dietsch, A. (2014). Does age matter? The influence of age on response rates in a mixed-mode survey. *Human Dimensions of Wildlife*, 19(3), 280-287.  
<https://doi.org/10.1080/10871209.2014.880137>
- Goffman, E. (2014). *Stigma - den avvikandes roll och identitet* (4 uppl.). Studentlitteratur.
- Graneheim, U.H., Lindgren, B-M., & Lundman, B. (2017). Methodological challenges in qualitative content analysis: A discussion paper. *Nurse Education Today*, 56, 29-34.  
<https://doi.org/10.1016/j.nedt.2017.06.002>

- Graneheim, U. H., & Lundman, B. (2004). Qualitative content analysis in nursing research: Concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse education today*, 24(2), 105-112. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2003.10.001>
- Graziano, L., Schuck, A., & Martin, C. (2010). Police misconduct, media coverage, and public perceptions of racial profiling: An experiment. *Justice Quarterly*, 27(1), 52-76. <https://doi.org/10.1080/07418820902763046>
- Grefve, C. (2017). *Barnets och ungdomens reform – förslag för en hållbar framtid*. Socialdepartementet. <https://www.regeringen.se/rapporter/2017/12/barnets-och-ungdomens-reform--forslag-for-en-hallbar-framtid/>
- Hagquist, C., & Stenbeck, M. (1998). Goodness of fit in regression analysis – R<sup>2</sup> and G<sup>2</sup> reconsidered. *Quality and Quantity*, 32(3), 229-245. <https://doi.org/10.1023/A:1004328601205>
- Hamilton, S., Cleland, D., & Braithwaite, V. (2019). ‘Why can’t we help protect children too?’ Stigma by association among community workers in child protection and its consequences. *Community Development Journal*, 55(3), 452-472. <https://doi.org/10.1093/cdj/bsz004>
- Handler, J. F., & Hasenfeld, Y. (2006). *Blame welfare, Ignore poverty and inequality*. Cambridge University Press. <https://doi.org/DOI:10.1017/CBO9780511511493>
- Happer, C., & Philo, G. (2013). The role of the media in the construction of public belief and social change. *Journal of Social and Political Psychology*, 1(1), 321-336. <https://doi.org/10.5964/jspp.v1i1.96>
- Hasenfeld, Y. (2010). The attributes of human service organizations. I Y. Hasenfeld (Red.), *Human services as complex organizations* (2 uppl., ss. 9-33). SAGE Publications.
- Hennink, M., Hutter, I., & Bailey, A. (2020). *Qualitative research methods* (2 uppl.). Sage publications.
- Hicks, S. (2015). Social work and gender: An argument for practical accounts. *Qualitative Social Work* 14(4), 471-487. <https://doi.org/10.1177/1473325014558665>
- Hobbs, E. K., & Evans, N. (2017). Social work perceptions and identity: How social workers perceive public and professional attitudes towards their vocation and discipline. *Aotearoa New*

- Zealand Social Work*, 29(4), 19-31.  
<https://doi.org/10.11157/anzswj-vol29iss4id378>
- Holmberg, S., & Weibull, L. (2017). Långsiktiga förändringar i svenskt institutionsförtroende. I U. Andersson, J. Ohlsson, H. Oscarsson, & M. Oskarsson (Red.), *Larmar och gör sig till*. SOM-institutet, Göteborgs universitet.
- Holmberg, S., & Weibull, L. (2020). *Institutionsförtroende bygger samhällen*. SOM-institutet.
- Holmes, A. G. (2020). Researcher positionality – A consideration of its influence and place in qualitative research – A new researcher guide. *Shanlax International Journal of Education*, 8(4), 1-10. <https://doi.org/10.34293/education.v8i4.3232>
- Howard, M.C., & Hoffman, M.E. (2018). Variable-Centered, Person-Centered and Person-Specific approaches: Where theory meets the method. *Organizational Research Methods* 24(1), 846-876. <https://doi.org/10.1177/1094428117744021>
- Hughes, E. C. (1951). Work and the self. I J. H. Rohrer & M. Sherif (Red.), *Social psychology at the crossroads* (ss. 313-323). Harper & Brothers.
- Hughes, E. C. (1958). *Men and their work*. The free press of Glenoce.
- Hughes, E. C. (1962). Good people and dirty work. *Social Problems*, 10(1), 3-11. <https://doi.org/10.2307/799402>
- Jansson, P., & Gunnarsson, V. (2024). Working with emotions in social work practice. A pride-building model for institutional care of young people. *Children and Youth Services Review* 161. Artikel: 107610.  
<https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2024.107610>
- Johansson, S., Dellgran, P., & Höjer, S. (2023). Inledning. I S. Johansson, P. Dellgran, & S. Höjer (Red.), *Människobehandlande organisationer: Villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete* (2 uppl., ss. 28-51). Natur & Kultur.
- Johnson, R., & Wichern, D. (2007). *Applied multivariate statistical analysis*. Pearson.
- Juhasz, I., & Skivenes, M. (2017). The population´s trust in the child protection system – A survey study of England, Finland, Norway and the United States (California). *Social Policy &*

- Administration* 51(7), 1330-1347.  
<https://doi.org/10.1111/spol.12226>
- Jägervi, L. (2016). *Villiga stödjare och motvilliga offer: Självrepresentationer och identitetsskapande hos stödjare och brottsoffer* [Doktorsavhandling, Lunds universitet]. Lunds universitet.
- Järvinen, M. (1998). Om Bourdieus reflexiva sociologi. *Sociologisk forskning*, 35(2), 5-20. <http://www.jstor.org/stable/20850295>
- Kagan, M. (2016). Public attitudes and knowledge about social workers in Israel. *Journal of Social Work*, 16(3), 322-343.  
<https://doi.org/10.1177/1468017315572937>
- Kagan, M. & Lissitsa, S. (2023). Generation X,Y,Z: Attitudes towards social workers in the age of media technologies. *Technology in Society* 75, Artikel: 102353.  
<https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2023.102353>
- Kagan, M., Orkibi, E., & Zychlinski, E. (2018). ‘Wicked’, ‘deceptive’, and ‘blood sucking’: Cyberbullying against social workers in Israel as claims-making activity. *Qualitative Social Work*, 17(6), 778-794. <https://doi.org/10.1177/1473325017694952>
- Kagan, M., & Zychlinski, E. (2016). Factors predicting the likelihood of seeking help from social workers in Israel. *Social Work Research*, 40(3), 147-158. <https://doi.org/10.1093/swr/svw009>
- Kalin, T. (2024). *Om upptäckt och sortering till social barnavård - Longitudinella perspektiv på barn som far allvarligt illa* [Doktorsavhandling, Jönköping University]. .  
<https://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1857503&dswid=-9114>.
- Kam, P. K. (2020). ‘Social work is not just a job’: The qualities of social workers from the perspective of service users. *Journal of Social Work*, 20(6), 775-796.  
<https://doi.org/10.1177/1468017319848109>
- Kim, Y., Sommet, N., Na, J., & Spini, D. (2022). Social clas – not income inequality – predicts social and institutional trust. *Social and Psychological and Personality Science* 13(1), 186-198. <https://doi.org/10.1177/1948550621999272>
- King, G. (1986). How not to lie with statistics: Avoiding common mistakes in quantitative political science. *American Journal of*

- Political Science*, 30(3), 666-687.  
<https://doi.org/10.2307/2111095>
- Kligler-Vilenchik, N., Tsfati, Y., & Meyers, O. (2014). Setting the collective memory agenda: Examining mainstream media influence on individuals' perceptions of the past. *Memory Studies*, 7(4), 484-499.  
<https://doi.org/10.1177/1750698014523443>
- Knežević, M., & Butler, L. (2003). Public perceptions of social workers and social work in the Republic of Croatia. *International Journal of Social Welfare*, 12(1), 50-60.  
<https://doi.org/10.1111/1468-2397.00002>
- Kollind, A-K. (2016). Kvinnor och socialt arbete – Vid övergången från filantropi till profession. *Socialvetenskaplig tidskrift* 10(2-3), 172-192. <https://doi.org/10.3384/SVT.2003.10.2-3.2660>
- Kreiner, G. E., Ashforth, B. E., & Sluss, D. M. (2006). Identity dynamics in occupational dirty work: Integrating social identity and system justification perspectives. *Organization Science*, 17(5), 619-636. <https://doi.org/10.1287/orsc.1060.0208>
- Krueger, R., & Casey, M. (2014). *Focus groups: A practical guide for applied research* (5 uppl.). Sage.
- Krumer-Nevo, M., & Barak, A. (2007). Service users and personal social services in Israel. *Journal of Social Service Research*, 34(1), 27-42. [https://doi.org/10.1300/Jo79v34n01\\_03](https://doi.org/10.1300/Jo79v34n01_03)
- Kurten, S., Brimmel, N., Klein, K., & Hutter, K. (2022). Nature and extent of quantitative research in social work journals: A systematic review from 2016 to 2020. *British Journal of Social Work* 52(4), 2008-2023.  
<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab171>
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun* (3 uppl.). Studentlitteratur.
- Laclau, E., & Mouffe, C. (1985). *Hegemony and socialist strategy: towards a radical democratic politics*. Verso.
- Lagrådsremiss (2024, 4 juli). *En förebyggande socialtjänstlag – för ökade rättigheter, skyldigheter och möjligheter*.  
<https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/lagradsremiss/2024/07/en-forebyggande-socialtjanstlag--for-okade-rattigheter-skyldigheter-och-mojligheter/>

- Larsson, S. (2011). *Kvalitativ analys - exemplet fenomenografi*. Studentlitteratur.
- LeCroy, C. W., & Stinson, E. L. (2004). The public's perception of social work: Is it what we think it is? *Social Work, 49*(2), 164-174. <https://doi.org/10.1093/sw/49.2.164>
- Lee, T. (2005). The liberal media myth revisited: An examination of factors influencing perceptions of media bias. *Journal of Broadcasting & Electronic Media, 49*(1), 43-64. [https://doi.org/10.1207/s15506878jobem4901\\_4](https://doi.org/10.1207/s15506878jobem4901_4)
- Legood, A., McGrath, M., Searle, R., & Lee, A. (2016). Exploring how social workers experience and cope with public perception of their profession. *The British Journal of Social Work, 46*(7), 1872-1889. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcv139>
- Levi, M. (1998). *Consent, dissent and patriotism*. Cambridge university press.
- Levine, K.G., & Lightburn, A. (1989). Belief systems and social work practice. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services 70*(3), 139-145. <https://doi.org/10.1177/104438948907000302>
- Lincoln, Y., & Guba, E. (2000). Paradigmatic controversies: Contradictions and emerging confluences. I N. Denzin & Y. Lincoln (Red.), *Handbook of qualitative research* (2 uppl.). Sage.
- Lindgren, B.-M., Lundman, B., & Graneheim, U. H. (2020). Abstraction and interpretation during the qualitative content analysis process. *International Journal of Nursing Studies, 108*, Artikel: 103632. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2020.103632>
- Linhorst, D. M. (2002). A review of the use and potential of focus groups in social work research. *Qualitative Social Work, 1*(2), 208-228. <https://doi.org/10.1177/1473325002001002620>
- Lipsky, M. (2010). *Street Level Bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. Russell Sage Foundation. (Original publicerat 1980)
- Loen, M., & Skivenes, M. (2023). Legitimate child protection interventions and the dimension of confidence: A comparative analysis of populations views in six European countries.



- Journal of Social Policy*. Förhandspublicerad online.  
<https://doi.org/10.1017/S004727942300003X>
- Lundström, T. (1995). Frivilligt socialt arbete under omprövning. *Socialvetenskapligtidskrift*, 2(1), 39-59.  
<https://doi.org/10.3384/SVT.1995.2.1.3026>
- Lundström, T. (2004). Mellan vardag och dramatik: pressens bevakning av socialt arbete med utsatta barn och unga. I H. Blomberg, C. Kroll, T. Lundström, & H. Swärd (Red.), *Sociala problem och socialpolitik i massmedier* (ss. 223-255). Studentlitteratur.
- Lundström, T., & Andersson, G. (2004). Socialarbetare om massmedier. *Nordisk socialt arbeid*, 24, 2-18.  
<https://doi.org/10.18261/ISSN1504-3037-2004-01-02>
- Lundström, T., Pålsson, D., Sallnäs, M., Shanks, E. (2021). A crisis in Swedish child welfare? On risk, control and trust. *Social Work & Society* 19(1) <https://ejournals.bib.uni-wuppertal.de/index.php/sws/article/view/707/1310>
- Löwe, C., Mark, P., Sommer, S., & Weltermann, B. (2022). Collaboration between general practitioners and social workers: A scoping review. *BMJ Open* 12, Artikel: e062144.  
<https://doi.org/10.1136/bmjopen-2022-062144>
- Markström, C., Ljuslinder, K., & Sjöström, S. (2011). Konsensus och personifierade konflikter: Problembeskrivningar av äldreomsorgen i svensk dagspress. *Sociologisk forskning*, 48(1), 5-23. <https://www.jstor.org/stable/41203046>
- Martinsson, J., & Andersson, U. (2022). *Svenska trender 1986-2021*. SOM-institutet.
- Marton, F. (1981). Phenomenography – Describing conceptions of the world around us. *Instructional Science*, 10(2), 177-200.  
<https://doi.org/10.1007/BF00132516>
- Marton, F., & Svensson, L. (1978). *Att studera omvärldsuppfattningar*. Göteborgs universitet.
- Mason, J. (2002). *Qualitative researching*. Sage publications.
- McNeely, S. (2021). Sensitive issues in surveys: Reducing refusals while increasing reliability and quality of responses to sensitive survey items. I L. Gideon (Red.), *Handbook of survey methodology for the social sciences*, (ss.377-397). Springer.

- McCulloch, T., & Webb, S. (2020). What the public think about social services: A report from Scotland. *British Journal of Social Work*, 50(4), 1146–1166. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bczo90>
- Meisenbach, R. J. (2010). Stigma management communication: A theory and agenda for applied research on how individuals manage moments of stigmatized identity. *Journal of Applied Communication Research*, 38(3), 268-292. <https://doi.org/10.1080/00909882.2010.490841>
- Menard, S. (2002). *Applied logistic regression analysis* (2 uppl.) <https://doi.org/10.4135/9781412983433>
- Meyer, J.W., & Rowan, B. (1991). Institutionalized organizations: Formal structure as myth and ceremony. I W. Powell & P.J. DiMaggio (Red.), *The new institutionalism in organizational analysis* (ss. 41-62). University of Chicago Press.
- Miles, M. B., Huberman, M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: a methods sourcebook* (3 uppl.). Sage publications.
- Milton, L. P. (2009). Creating and sustaining cooperation in interdependent groups: Positive relational identities, identity confirmation, and cooperative capacity. I M. Roberts & J. E. Dutton (Red.), *Exploring positive identities and organizations: Building a theoretical and research foundation* (ss. 289-317). Taylor & Francis.
- Mood, C. (2010). Logistic regression: Why we cannot do what we think we can do, and what we can do about it. *European Sociological Review*, 26. <https://doi.org/10.2307/40602478>
- Morgan, D. L. (1996). Focus groups. *Annual Review of Sociology*, 22, 129-152. <https://doi.org/10.1146/annurev.soc.22.1.129>
- Myndigheten för vård och omsorgsanalys. (2024). *Väl förtrogen? Befolkningens förtroende för socialtjänstens arbete med barn, unga och familjer*. <https://www.vardanalys.se/rapporter/valfortrogen/>
- Nationalencyklopedin (u.å.). Allmänhet. I *Nationalencyklopedin*. <https://www.ne.se/uppslagsverk/ordbok/svensk/allm%C3%A4nhet>
- Nord, L. W. (2007). The Swedish model becomes less Swedish. I B. Negrine, P. Mancini, C. Holtz-Bacha, & S. Papathanassopoulos (Red.), *The professionalisation of political communication* (3 uppl., ss. 81–96). Intellect Books.

- OECD. (2017). *Trust and public policy - How better governance can help rebuild public trust*.  
<https://doi.org/10.1787/9789264268920-en>
- Ortiz-Ospina, E., Roser, M., & Arriagda, P. (2024). *Trust - How does interpersonal trust differ across societies and what role does it play in shaping economic development*.  
<https://ourworldindata.org/trust>
- Pampel, F. (2000). *Logistic Regression*. Sage Publications.  
<https://doi.org/10.4135/9781412984805>
- Peirce, C.S. (1934). *Collected papers of Charels Sanders Peirce: Vol.5, Pragmatism and pragmatism and Vol. 6 Scientific metaphysics*. Harvard university press.
- Pettersson, U. (2001). *Socialt arbete, politik och professionalisering - Den historiska utvecklingen i USA och Sverige*. Natur & Kultur.
- Pfeffer, J. (1981). Management as symbolic action: The creation and maintenance of organizational paradigms. I L. Cummings & B. M. Staw (Red.), *Research in organizational behavior*, (uppl. 13., ss. 1-52). JAI Press.
- Phillips, R., & Benoit, C. (2013). Exploring stigma by association among front-line care providers serving sex workers. *Health Policy*, 9, 139-151.  
<http://dx.doi.org/10.12927/hcpol.2013.23597>
- Phillips, R., Benoit, C., Hallgrimsdottir, H., & Vallance, K. (2012). Courtesy stigma: a hidden health concern among front-line service providers to sex workers. *Sociology of Health & Illness*, 34(5), 681-696. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1467-9566.2011.01410.x>
- Potter, J. W. (2012). *Media Effects*. Sage publications.  
<https://doi.org/10.4135/9781544308500>
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon & Schuster.
- Ranganathan, P., Aggarwal, R., & Pramesh, C. S. (2015). Common pitfalls in statistical analysis: Odds versus risk. *Perspectives on Clinical Research*, 6(4), 222-224.  
<https://doi.org/10.4103/2229-3485.167092>
- Ranganathan, P., Pramesh, C. S., & Aggarwal, R. (2017). Common pitfalls in statistical analysis: Logistic regression. *Perspectives*

- in *Clinical Research*, 8(3), 148-151.  
[https://doi.org/10.4103/picr.PICR\\_87\\_17](https://doi.org/10.4103/picr.PICR_87_17)
- 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*. Myndigheten för psykologiskt försvar.
- Reid, W., & Misener, E. (2003). Social work in the press: A cross-national study. *International Journal of Social Welfare*, 10, 194-201. <https://doi.org/10.1111/1468-2397.00172>
- Rothstein, B. (2003). *Sociala fällor och tillitens problem*. SNS förlag.
- Rothstein, B., & Stolle, D. (2008). The State and Social Capital: An Institutional Theory of Generalized Trust. *Comparative Politics*, 40(4), 441-459.  
<http://www.jstor.org/stable/20434095>
- Rothstein, B., & Uslaner, E. M. (2005). All for all: Equality, corruption, and social trust. *World Politics*, 58(1), 41-72.  
<https://doi.org/10.1353/wp.2006.0022>
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Introduction to the special topic forum: Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *The Academy of Management Review*, 23(3), 393-404.  
<https://www.jstor.org/stable/259285>
- Rölle, D. (2017). Mass media and bureaucracy-bashing: Does the media influence public attitudes towards public administration? *Public Policy & Administration*, 32(3), 232-258.
- Rönnerstrand, B., & Solevid, M. (2021). Förtroende och tillit i en segregerad stad. I B. Rönnerstrand, M. Solevid, & H. Oscarsson (Red.), *Hög tid för Göteborg* (ss. 115-131). SOM-institutet.
- Sahlin, I. (1996). *På gränsen till bostad: Avvisning, utvisning, specialkontrakt*. [Doktorsavhandling, Lunds universitet]. Arkiv förlag.
- Schuman, M. (1995). Managing legitimacy: Strategic and institutional approaches. *The Academy of Management Review* 20(3), 571-610. <https://doi-org.bibproxy.kau.se/10.2307/258788>
- Scott, R.W. (2014). *Institutions and organizations: Ideas, interests and identities*. SAGE publications.

- SFS 1990:52. *Lag med särskilda bestämmelser om vård av unga*.  
[https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-199052-med-sarskilda-bestammelser-om-var\\_d\\_sfs-1990-52/](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-199052-med-sarskilda-bestammelser-om-var_d_sfs-1990-52/)
- SFS 2001:453. *Socialtjänstlagen*.  
[https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453\\_sfs-2001-453](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453_sfs-2001-453)
- SFS 2003:460. *Lag om etikprovning av forskning som avser människor*. [https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2003460-om-etikprovning-av-forskning-som\\_sfs-2003-460/](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2003460-om-etikprovning-av-forskning-som_sfs-2003-460/)
- Shoemith, S. (2016). *Learning from baby P: The politics of blame, fear and denial*. Jessica Kingsley publishers.
- Silverman, D. (2011). *Interpreting qualitative data* (4 uppl.). Sage publications.
- Sim, J., & Waterfield, J. (2019). Focus group methodology: some ethical challenges. *Quality & Quantity*, 53(6), 3003-3022.  
<https://doi.org/10.1007/s11135-019-00914-5>
- Sjöström, S., & Öhman, A. (2018). What if an investigative journalist calls? Media relations in social work. *The British Journal of Social Work*, 48(7), 2077-2095.  
<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcx148>
- Skivenes, M., & Benbenishty. (2022). Population trust in the child protection system: A cross-country comparison of nine high-income jurisdictions. *Journal of European Social Policy*, 32(4), 422-435. <https://doi.org/10.1177/09589287221088172>
- Social work task force. (2009). *Building a safe, confident future: The final report of the social work task force*.  
<https://lx.iriss.org.uk/sites/default/files/resources/Building%20a%20safe.pdf>
- SOM-institutet. (2020). *Metod*. <https://www.gu.se/som-institutet/som-undersokningarna/metod>
- Sotirovic, M. (2003). How individuals explain social problems: The influences of media use. *Journal of Communication*, 53(1), 122-137. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.2003.tb03009.x>

- SOU 2020:47. *Hållbar socialtjänst - en ny socialtjänstlag*.  
<https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/statens-offentliga-utredningar/2020/08/sou-202047/>
- Spångberg Weitz, Y. & Hagström, M. (2022). Barn och ungas uppfattningar av socialtjänsten: Erfarenheter av en riktad undervisningsinsats. *Socialvetenskaplig tidskrift* 29(1), 71-90.  
<https://doi.org/10.3384/SVT.2022.29.1.4415>
- Spånberger Weitz, Y. (2024). Changing children's public perception of social work: A narrative evaluation of an educational intervention about social services. *Journal of Social Work*. Förhandspublicerad online.  
<https://doi.org/10.1177/14680173231225427>
- Stang, E. (2016). Barnevern på sosiale medier - Offentlig deltakelse og utøvelse av medborgerskap. *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 57(4), 371-396. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-291X-2016-04-02>
- Stang, E. (2018). Resistance and protest against Norwegian child welfare services on Facebook - Different perceptions of child-centering. *Nordic Social Work Research*, 8(3), 273-286.  
<https://doi.org/10.1080/2156857X.2018.1427139>
- Stang, E. (2020). Ethical decision-making in internet research – Investigating protest groups against child welfare services on Facebook. *Qualitative Social Work*, 19(2), 301-317.  
<https://doi.org/10.1177/1473325018796120>
- Staniforth, B., Deane, K. L., & Beddoe, L. (2016). Comparing public perceptions of social work and social workers' expectations of the public view. *Aotearoa New Zealand Social Work*, 28(1), 13-24. <https://doi.org/10.11157/anzswj-vol28iss1id112>
- Staniforth, B., Dellow, S. C., & Scheffer, C. (2022). What creates the public's impression of social work and how can we improve it? *Qualitative Social Work*, 21(2), 242-259.  
<https://doi.org/10.1177/1473325021992104>
- Staniforth, B., Fouché, C., & Beddoe, L. (2014). Public perception of social work and social workers in Aotearoa New Zealand. *Aotearoa New Zealand Social Work*, 26(2-3), 13-48.  
<https://doi.org/10.11157/anzswj-vol26iss2-3id42>

- Statistiska centralbyrån (2022). *Arbetskraftsbarometern 2022 – vilka utbildningar ger jobb?*  
<https://www.scb.se/publikation/47679>
- Steel, D. (2008). Repeated cross-sectional design. I P. Lavarkas, J. (Red.), *Encyclopedia of survey research methods* (ss. 714-716). Sage publications.
- Sunesson, S. (2003). Socialt arbete - en bakgrund till ett forskningsämne. I B. Bergseth (Red.), *Socialt arbete: en nationell genomlysning av ämnet* (ss. 75-133). Högskoleverket.
- Svedberg, L., & Wollter, F. (2013). Att benämna de socialt utsatta: från fattigdom till utanförskap. I L. B. Karlsson, K. Kuusela, & U. Rantakeisu (Red.), *Utsatthet, marginalisering och utanförskap* (ss. 45-75). Studentlitteratur.
- Sveriges kommuner och regioner. (2023). *Kommungruppsindelning: Sveriges kommuner och regioners kommungruppsindelning 2023*.  
<https://skr.se/skr/tjanster/kommunerochregioner/faktakommunerochregioner/kommungruppsindelning.2051.html>
- Sveriges kommuner och regioner. (2021). *Hälso- och sjukvårdsbarometern - Befolkningens attityder till, förtroende för och uppfattningar om hälso- och sjukvården*.  
<https://webbutik.skr.se/bilder/artiklar/pdf/7585-916-3.pdf>
- Sveriges television (2022). Detta har hänt: Kampanj om att myndigheter kidnappar barn.  
<https://www.svt.se/nyheter/inrikes/detta-har-hant-kampanj-om-att-myndigheter-kidnappar-barn>
- Swedberg, R. (2020). Exploratory Research. I C. Elman, J. Gerring, & J. Mahoney (Red.), *The Production of Knowledge: Enhancing Progress in Social Science* (ss. 17–41). Cambridge University Press.
- Sztompka, P. (1999). *Trust: A sociological theory*. Cambridge University Press.
- Teater, B., Devaney, J., Forrester, D., Scourfield, J., & Carpenter, J. (2017). *Quantitative research methods for social work: Making social work count*. Bloomsbury Publishing.
- Tham, P., & Lynch, D. (2021). 'Perhaps I should be working with potted plants or standing at the fish counter instead?': Newly educated social workers' reflections on their first years in

- practice. *European Journal of Social Work*, 24(3), 541-553.  
<https://doi.org/10.1080/13691457.2020.1760793>
- Timmermans, S., & Tavory, I. (2012). Theory construction in qualitative research: From grounded theory to abductive analysis. *Sociological Theory*, 30(3), 167-186.  
<https://doi.org/10.1177/0735275112457914>
- Tipple, F., & Weissenbilder, M. (2019). *SOM-undersökningen i Värmland 2018 - en metodöversikt*. Göteborgs universitet.  
<https://www.gu.se/sites/default/files/2020-02/5.%20Metodrapport%20SOM-unders%C3%B6kningen%20i%20V%C3%A4rmland%202018.pdf>
- Trevithick, P. (2011). Understanding defenses and defensiveness in social work. *Journal of Social Work Practice*, 25(4), 389-412.  
<https://doi.org/10.1080/02650533.2011.626642>.
- Trice, H. M. (1993). *Occupational subcultures in the workplace*. ILR Press.
- Trägårdh, L., Wallman Lundåsen, S., Wollebæk, D., & Svedberg, L. (2013). *Den svala svenska tilliten*. SNS förlag.
- Tummers, L. L. G., Bekkers, V., Vink, E., & Musheno, M. (2015). Coping during public service delivery: A conceptualization and systematic review of the literature. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(4), 1099-1126.  
<https://doi.org/10.1093/jopart/muu056>
- Turner, D., Bennison, G., Megele, C., & Fenge, L.-A. (2016). Social work and social media: Best friends or natural enemies? *Social Work Education*, 35(3), 241-244.  
<https://doi.org/10.1080/02615479.2016.1164283>
- Tursunovic, M. (2002). Fokusgruppsintervjuer i teori och praktik. *Sociologisk forskning*, 39(1), 62-89.  
<https://doi.org/10.37062/sf.39.19429>
- Uljens, M. (1989). *Fenomenografi - Forskning om uppfattningar*. Studentlitteratur.
- Vaish, A., Grossmann, T., & Woodward, A. (2008). Not all emotions are created equal: The negativity bias in social-emotional development. *Psychological bulletin*, 134(3), 383-403.  
<https://doi.org/10.1037/0033-2909.134.3.383>



- Van de Walle, S., Van Roosbroek, S., & Bouckaert, G. (2008). Trust in the public sector: Is there any evidence for a long-term decline? *International Review of Administrative Sciences*, 74(1), 47-64. <https://doi.org/10.1177/0020852307085733>
- Vetenskapsrådet. (2024). *God forskningsred 2024*. <https://www.vr.se/analys/rapporter/vara-rapporter/2024-10-02-god-forskningssed-2024.html>
- Wakefield, M. A., Loken, B., & Hornik, R. C. (2010). Use of mass media campaigns to change health behavior. *The Lancet*, 376(9748), 1261-1271. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(10\)60809-4](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(10)60809-4)
- Walton, D. (1995). *A pragmatic theory of fallacy: Studies in rhetoric and communication*. University of Alabama Press.
- Warner, J. (2021). Social work legitimacy: democratising research, policy and practice in child protection. *British Journal of Social Work* 51(4), 1168-1185. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab021>
- Weissenbilder, M. (2019). *Förtroendet för försäkringskassan*. SOM-institutet.
- Weissenbilder, M. (2021). *Förtroendet för försäkringskassan*. SOM-institutet.
- Whetsell, T. A. (2023). What is the public? A pragmatic analysis of a core concept in public administration. *Perspectives on Public Management and Governance*, 7(1-2), 27-36. <https://doi.org/10.1093/ppmgov/gvad011>
- Worthington, J., & Scourfield, J. (2024). The impact of political stance on UK newspaper coverage of child and family social work. *The British Journal of Social Work*. Förhandspublicerad online. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcae154>
- Yin, R. K. (2011). *Qualitative research: from start to finish*. The Gullford press.
- Zugazaga, C. B., Surette, R. B., Mendez, M., & Otto, C. W. (2006). Social worker perceptions of the portrayal of the profession in the news and entertainment media: An exploratory study. *Journal of Social Work Education*, 42(3), 621-636. <http://www.jstor.org/stable/23044198>



## I allmänhetens ögon

Allmänhetens förtroende för socialtjänsten kan tänkas påverka verksamhetens legitimitet, effektivitet och tillgänglighet och de anställdas välmående, men kunskapen är begränsad. Därav syftar denna avhandling till att skapa fördjupad kunskap om allmänhetens uppfattningar och förtroende för socialtjänsten och dess personal, vad som formar dem och hur de uppfattas och erfars av socialsekreterare. Avhandlingen består av fyra delstudier.

Studie I och II är baserade på kvantitativa empiriska material medan studie III och IV bygger på fokusgrupper med socialsekreterare. Resultaten visar att cirka 40 procent har förtroende för personalen och att cirka 17 procent har förtroende för organisationen. Vidare tycks vissa demografiska och attitydmässiga aspekter ha ett samband med förtroende. Socialsekreterare upplever att låg kunskap, negativa uppfattningar och misstro präglar allmänhetens syn, något de utvecklat strategier för att hantera.

Sammantaget visar avhandlingen att socialsekreterare bedömer allmänhetens förtroende och uppfattningar som sämre än de är. Trots det är förtroendenivåerna inte tillfredsställande. Insatser för att öka förtroende och kunskap samt minska negativa uppfattningar skulle därför vara fördelaktiga och resultaten i avhandlingen påtalar hur de skulle kunna utformas.

ISBN 978-91-7867-536-4 (tryck)

---

ISBN 978-91-7867-537-1 (pdf)

---

ISSN 1403-8099

---

DOKTORSAVHANDLING | Karlstad University Studies | 2025:5

---