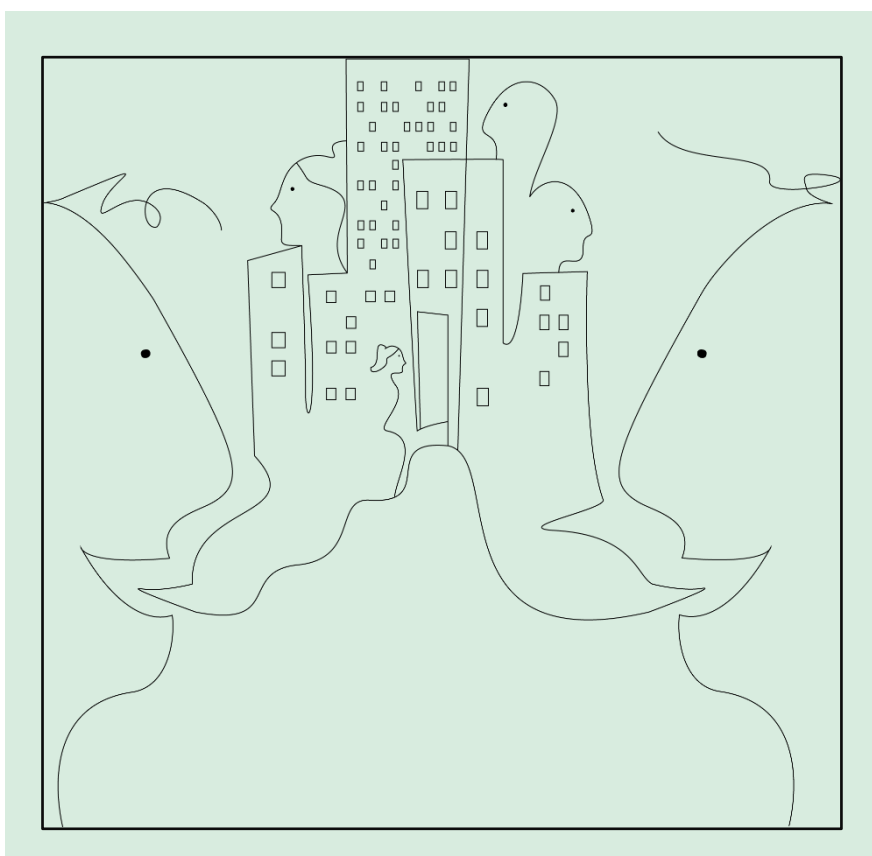


Tillit – ett kunskapsunderlag

Kjerstin Andersson Bruck

Karin Timm Östlund



Tillit – ett kunskapsunderlag

© FoU Nordväst och författarna 2025

ISBN: 978-91-89681-71-2

FoU Nordväst är ett kunskapscentrum för socialtjänsten i nordvästra Stockholms län.

FoU Nordväst is a Research and Development center for the social services of the northwestern municipalities of Stockholm County, Sweden.

För ytterligare information: www.fou-nordvast.se

1. Innehållsförteckning

2.	Exekutiv sammanfattning.....	1
3.	Inledning.....	3
3.1	Syfte, frågor, avgränsning	5
3.2	Genomförande	5
3.3	Rapporten	8
3.4	Sammanställning av forskningen	8
3.5	Principer för att förstå tillitsdefinitioner.....	9
3.6	Sammandrag	14
4.	Olika typer av tillit	15
4.1	Interpersonell tillit	16
4.2	Social tillit	17
4.3	Institutionell tillit.....	19
4.4	Lokalsamhällestillit - <i>Community trust</i>	21
4.5	Sammandrag	21
5.	Tillitsstärkande egenskaper och faktorer	23
5.1	Egenskaper som föregår tillit och situationell sårbarhet	23
5.2	Vad som bygger institutionell tillit	25
5.3	Vad som bygger lokalsamhällestillit	27
5.4	Högkvalitativ styrning - <i>Quality of governance</i>	29
5.5	Samband mellan olika typer av tillit	29
5.6	Sammandrag	31
6.	Demografiska och socioekonomiska variabler.....	32
6.1	Demografiska variabler	33
6.2	Socioekonomiska variabler	34
6.3	Politisk-kulturella variabler.....	36
6.4	Sociodemografiska variabler i lokalsamhället	37
6.5	Sammandrag	40
7.	Bristande tillit och misstro	42
7.1	Skillnaden mellan tillit, bristande tillit och misstro.....	42
7.2	Vad skapar bristande tillit och misstro	44
7.3	Paradoxer och utmaningar.....	46
7.4	Sammandrag	47
8.	Avslutande diskussion.....	49
8.1	Analysera tillitsglappet.....	49
8.2	Jobba inifrån-och-ut.....	52
8.3	Rättssäkra och rättvisa processer	52
8.4	Öka kunskapen om kommunens ansvar och service	52
8.5	Fokusområden	53
8.6	Metodreflektion	56
9.	Tack.....	57
10.	Referenser.....	58
11.	Bilaga 1	61

2. Exekutiv sammanfattning

I alla möten och interaktioner mellan individer samt mellan individer och institutioner finns förutsättningar för att bygga och behålla tillit, och vid varje nytt möte omförhandlas tilliten. Avgörande för tillit är att det råder en kunskapsbrist och en situation där en part är beroende av den andre, vilket innebär en potentiell risk och att den förste parten upplever en sårbarhet. Trots detta har den tillitsgivande parten en positiv förväntan om att tillitsmottagaren kommer agera gynnsamt och är därför villig att ta ett *tillitssprång*. Tillit påverkar inte enbart människors beteenden och attityder utan även deras benägenhet att ta till sig information, att vara delaktiga i gemensamma aktiviteter och att engagera sig för andras bästa.

2.1.1 Fyra former av tillit

Fyra former av tillit har identifierats i forskningen.

- Den *interpersonella tilliten* grundläggs i uppväxten och kan förändras över tid beroende på personliga erfarenheter och i mötet med andra människor
- Den *sociala tilliten* är mer stabil och svårföränderlig. Den etableras i barndomen
- Den *institutionella tilliten* handlar om individers relationer till institutioner och påverkas av om institutioner upplevs vara rättvisa och jämlika. Institutionstillit formas även av andras erfarenheter genom tredjepartstillit. Institutionsrepresentanten har genom sitt bemötande, möjlighet att bygga en institutionell tillit hos individer
- Även *lokalsamhällestilliten* kan snabbt förändras genom att sammansättningen och de lokala förutsättningarna i ett bostadsområde förändras. Homogena områden har generellt högre tillit medan heterogena områden karaktäriseras av lägre tillit. Mest avgörande är inkomstojämlikhet och föreställningen om att andra grupper skiljer sig från de egna normerna och beteendena

Det är viktigt att särskilja på olika former av tillit, då det annars kan vara svårt att tolka resultaten av olika mätningar och att sätta dem i relation till annan forskning.

2.1.2 Tillitsstärkande egenskaper och faktorer

Vissa personliga egenskaper är avgörande vad gäller bemötande och kommunikation för att öka tilliten. *Kompetens*, *välvilja* och *integritet* är viktigt för att öka tilliten både mellan medborgare och institutioner, samt i lokalsamhällen. Därtill är *trovärdighet*, *transparens* och *pålitlighet* utgångspunkter för tillit. Tilliten till institutioner ökar genom att medborgaren upplever rättssäkerhet och jämlik behandling samt att institutionen är transparent. Tillgänglig, tillförlitlig och proaktiv information tillsammans med servicenöjdhet och att få den hjälp som efterfrågas gagnar tilliten. Kommuninvånare behöver känna att de blir lyssnade på, att de har ett gott samarbete med den professionella och att systemet är kompetent. Inom-institutionell tillit sprider sig i organisationen, så om ledningen visar tillit till medarbetarna kommer medarbetarnas tillit till varandra att öka. Om en sorts tillit ökar är chanserna stora att andra former av tillit också ökar vilket framförallt kan kopplas till ökad trygghet. Lokalsamhällestillit främjas genom 1) relationsbyggande och engagemang, 2) trovärdighet, 3) delat beslutsfattande och autonomi. I det främjande arbetet är det viktigt att vara uppmärksam på att sårbarheten varierar från individ till individ. Det är möjligt att skapa positiva spiraler varigenom olika former av tillit kan stärka varandra. Dock behöver det följas upp noggrant över tid då den lokala kontexten kan variera mycket och det som fungerar stärkande i ett område behöver inte nödvändigtvis göra det i ett annat område.

2.1.3 Sociodemografiska faktorer

Forskningen har i huvudsak intresserat sig för hur demografiska och socioekonomiska variabler påverkar social tillit och lokalsamhällestillit. Variablerna påverkar inte på samma sätt den interpersonella och den institutionella tilliten då den är beroende av mötet mellan individer. Demografiska och socioekonomiska variabler är hjälpsamma för att förstå social tillit och lokalsamhällestillit, men inte i lika hög utsträckning de övriga två tillitsformerna.

Demografiska variabler

Tydliga samband men *små* skillnader mellan grupper:

- Män har mer social tillit än kvinnor
- Äldre har mer social tillit än yngre
- Äldre har mer tillit till offentliga institutioner än andra åldersgrupper
- Invånare med invandrarstatus har lägre social tillit än svenskfödda

Socioekonomiska variabler

Tydliga samband och *stora* skillnader mellan grupper:

- Utbildning
- Personer med arbete har mer social tillit än arbetslösa
- Personer med högre yrkesnivå har mer social tillit än lägre yrkesnivåer
- Personer med högre inkomst har mer social tillit än låginkomsttagare
- Personer med politiskt intresse har högre social tillit än politiskt ointresserade

2.1.4 Bristande tillit och misstro

Det är viktigt att skilja på tillit, bristande tillit och misstro. Alla tre utgår från en sårbarhet men medan tillit handlar om en positiv förväntan bygger misstro på en negativ förväntan om den andre partens agerande. Misstro innebär en skepsis och kritik mot styrning i samhället som kan vara positivt i samhället då medborgares naiva tillit innebär att makten i samhället inte granskas. Misstro kan dock också leda till att medborgare drar sig undan myndighetskontakter och är öppna för desinformation och konspirationsteorier. Misstro kan uppstå på grund av faktorer på flera olika nivåer. Bristande interpersonell kommunikation hos en eller båda parter är en avgörande faktor. Det finns också beteenden som kan leda till misstro såsom kontraktsbrott och bedrägeri. Socioekonomisk utsatthet kan öka risken för misstro, liksom alltför stora skillnader i normsystem. Misstro behöver mätas och studeras med specifika mått för att kunna identifieras och monitoreras.

2.1.5 Kommunal insatser för att främja tilliten

Förslag på tillitsfrämjande insatser är

- att erbjuda såväl vuxna som barn utbildning och information om hur kommunen är organiserad. Särskilt viktigt är att höja den allmänna kännedomen om socialtjänsten,
- att stärka kommunens kommunikation, dialog och beteende med kommuninvånare där civilsamhället är en viktig kanal. Av vikt är att kommunikationen är målgruppsanpassad,
- att stärka institutionsrepresentanters bemötande, vilket är hela institutionens ansvar. Utgångspunkten behöver vara sårbarheten hos potentiella tillitsgivare, att tillit genererar tillit och att ord spelar roll. Det är därför viktigt att lyssna aktivt och att bidra till att skapa mening. Missförstånd behöver Uppmärksammas och vara medveten om när det råder misstro respektive låg tillit,
- att etablera rättssäkra rutiner samt kontrollinstanser som är välkända för medarbetare och kommuninvånare,
- att aktivt arbeta mot misstro,
- att försöka täppa till tillitsglappet genom en tillitsfull ledning, högkvalitativ styrning av institutioner och rättvisa processer.

3. Inledning

Tillit utgör grunden för ett demokratiskt samhälle. Ett samhälle med hög social tillit präglas i mindre grad av formaliteter, konflikter och rättsprocesser. Över lag är människor med hög grad av tillit mer benägna att uppfatta att de har större kontroll över sina liv och bättre livschanser (Andreasson 2017). I förarbetet till ny Socialtjänstlag (SOU 2020:47) lyfts tillit fram som en viktig aspekt i omställning till en ny hållbar socialtjänst. Man påtalar där att social hållbarhet handlar om individens upplevelse av delaktighet och tillit till omgivningen, men också att brist på gemensamma normer, social sammanhållning, tillit och samhörighet är ofta lägre i socialt utsatta områden. I internationella mätningar sticker Sverige tillsammans med övriga nordiska länder ut som ett högtillitsland. I Sverige har tilliten länge varit stabil och i den senaste mätningen från SOM-institutet¹ (2025) uppger 56% av de tillfrågade att de har hög tillit medan endast ca 10% av de svarande uppger att de har låg tillit. Forskning från andra länder visar att en lägre tillit i vissa grupper kan orsaka ”grus i maskineriet” (Rotstein och Holmberg 2022). Verksamhet som bedrivs i situationer där tilliten brister tenderar att bli ineffektiv och kräva mycket resurser, något som i sin tur kan skapa en nedåtgående tillitsspiral. Tillit är också en fråga som har uppmärksamats under lång tid i det offentliga Sverige, framför allt genom Tillitsdelegationens arbete (se www.tillitsdelegationen.se; SOU 2019:43). Där lyftes framför allt den tillitsbaserade styrningen och tillitsbaserat ledarskap inom statliga myndigheter upp. Enligt Tillitsdelegationen uppvisar myndigheter med ett tillitsbaserat ledarskap goda resultat med högre effektivitet och förbättrad service till medborgarna.

Tillit, likväl som bristande tillit har en tendens att färga alla typer av relationer och sprida sig i samhället. Ett exempel på när tilliten brister och misstro kan uppstå är den så kallade LVU-kampanjen då det under 2022 spreds en stor mängd desinformation om socialtjänstens arbete med barn och familjer. Både utländska och inhemska aktörer spred falsk, vilseledande och manipulerad information med budskap om att socialtjänsten kidnappar barn eller att de omhändertar barn på lösa grunder (Socialstyrelsen 2025). Myndigheten för vård- och omsorgsanalys (2024) visar i sin rapport att både kunskap om och förtroendet för socialtjänsten är lägre än för andra offentliga institutioner. Det finns en positiv syn på socialtjänstens intentioner men sämre förtroende för socialtjänstens styrning, resurser och kompetens. Med den nya Socialtjänstlagen på plats och en omställning till en mer lätt tillgänglig och förebyggande socialtjänst blir tilliten en viktig möjliggörare. Socialstyrelsen konstaterar att oro och rädsla hindrar barn från att få hjälp men också att det finns goda möjligheter i tillitsskapande möten och arbetssätt.

¹ SOM står för Samhälle, Opinion och Medier.

Mot denna bakgrund inledde Järfälla under våren 2025 samverkansprojektet *Från misstro till tillit – framgångsrika metoder och förhållningssätt*.² I Järfälla har man identifierat att tilliten till offentliga aktörer skiljer sig åt mellan olika grupper av invånare och bostadsområden. I kommunen pågår ett flertal parallella processer där en omställning till ett stärkt tillitsskapande arbete är en del. Järfälla kommun arbetar under 2025 tillsammans med Järfällahus AB med att ta fram en färdplan för att utveckla sitt tillitsfrämjande arbete. Dock saknas ett kommunövergripande perspektiv på hur utmaningarna ser ut och hur de ska hanteras. Genom en bred kunskapssammanställning och organisationsanalys, samt en kartläggning av bakomliggande orsaker till kommuninvånarens bristande tillit till offentliga aktörer syftar förstudien till att identifiera nödvändiga förändringar och åtgärder som kan stärka tilliten till offentlig service och kommunens tjänster. Därtill analyseras organisatoriska hinder och förslag på metoder för att arbeta mer tillitsskapande. En del av förstudien utgörs av ett kunskapsunderlag i form av en forskningsöversikt med fokus på aktuell forskning som beskriver orsaker till brist på tillit till offentliga aktörer samt åtgärder som kan stärka tilliten.

Förstudien tar sin utgångspunkt i tre pågående processer i kommunen. Avstamp tas i Järfälla kommuns **Strategi för att minska socioekonomisk segregation**. För att stärka livsvillkoren i områden med socioekonomiska utmaningar har ett tillitsfrämjande arbete identifierats som en nyckelstrategi. Segregation handlar om att människor lever och verkar separerade från varandra och den uppstår därmed i relationen mellan minst två olika platser och grupper. Segregation är därför ett relationellt fenomen som påverkas av var olika grupper av människor är bosatta. Segregationens negativa effekter är särskilt kännbara i områden med socioekonomiska utmaningar och områden som kategoriseras som utsatta enligt polisens definition. Inte sällan förekommer tystnadskultur och en lägre tillit till myndigheter. Det finns behov att arbeta tillitsskapande, stärka delaktighet och inflytande, i samverkan med olika aktörer.

Under 2024 antog kommunfullmäktige **Program för demokratiutveckling** som syftar till att stärka den lokala demokratin i kommunen, där ett stärkt tillitsskapande arbete är en förutsättning. Det övergripande målet är att alla medborgare har förutsättningar och möjlighet till delaktighet och dialog, både medborgare emellan och mellan medborgare och kommun. I områdena med socioekonomiska utmaningar är delaktigheten i kommundialogen lägre, liksom valdeltagandet.

Samverkansprojektet utgår även från de övergripande målen med den nya **Socialtjänstlagen (2025:400)** som trädde i kraft i juli 2025 med ett fokus på att stärka möjligheterna att arbeta mer främjande och medskapande. Den nya Socialtjänstlagen ställer krav på att socialförvaltningen ska arbeta kunskapsbaserat, förebyggande och vara lätt tillgänglig. Här utgör medborgares tillit till offentliga aktörer en förutsättning. Brist på tillit till och förtroende för det offentliga påverkar i vilken utsträckning medborgare tar del av stöd från kommunen och andra aktörer. Det skulle innebära att kommunen riskerar att inte nå upp till målsättningarna i den nya Socialtjänstlagen: att människor ska leva ett värdigt liv och känna välbefinnande genom ekonomisk och social

² Projektet är en förstudie som genomförs inom SustainGov, ett program finansierat av Vinnova, Formas och Energimyndigheten. Forskningsöversikten har genomförts av FoU Nordväst, som tillsammans med organisationen Famna ingår som perspektivgivare i samverkansprojektet.

trygghet, ha jämlika och jämställda levnadsvillkor och aktivt kunna delta i samhällslivet (Socialtjänstlagen 2025:400, 2 kap. 1§; 2 kap. 3§).

De tre fokusområdena *segregation*, *demokrati* och *nya Socialtjänstlagen* har varit vägledande i arbetet med att utforma kunskapsunderlaget.

3.1 Syfte, frågor, avgränsning

Syftet med detta kunskapsunderlag är att identifiera och beskriva aktuell forskning om tillit för att kunna bidra till Järfällas systemanalys och färdplan för att utveckla det tillitsfrämjande arbetet som beskrivs i inledningen. Forskningsöversikten avser att besvara följande frågor:

- Vilka lärdomar kan dras från aktuell forskning om hur invånarnas tillit till kommunen kan öka?
- Vilka verktyg för att förstå och arbeta med tillitsfrågor beskrivs i aktuell forskning?

3.1.1 Disposition

Rapporten är uppdelad i en inledande del som består av en metodbeskrivning och en mer teoretisk del som beskriver hur tillit kan förstås och beskriver grundläggande definitioner av tillit. Det teoretiska kapitlet syftar till att ge ett stöd i den fortsatta läsningen. Därefter redovisas de fyra teman som kunskapsunderlaget består av och avslutningsvis förs en problematiserande diskussion av fynden i översikten samt en metodreflektion.

Rapporten är skriven så att man ska kunna slå upp exempelvis olika tillitsdefinitioner eller djupdyka i någon av de tematiska beskrivningarna. Därför beskrivs viss forskning på flera ställen, med hänvisning till anknytande beskrivningar eller fördjupande kapitel. Man kan självklart även läsa hela rapporten från början till slut.

3.2 Genomförande

Forskningsöversikten är gjord som en så kallad *scoping review* (Mak & Thomas 2022). Det innebär att vi har gjort en bred sökning inom tillitsfältet i syfte att kartlägga forskningsfältet, även om den inte kan anses vara heltäckande. Därefter har vi gjort en tematisk analys av forskningen med utgångspunkt i förstudiens syfte. En läsgrupp bestående av medarbetare vid FoU Nordväst och Järfälla kommun, under ledning av FoU Nordvästs forskningsledare, har tillsammans tagit fram underlaget till den här rapporten. I flera faser av arbetet har dessutom AI använts, vilket beskrivs nedan.

Tillit är ett omfattande forskningsfält som bedrivs inom flertalet akademiska discipliner, såsom statsvetenskap, sociologi, psykologi, ekonomi, organisationsteori och filosofi. Eftersom fältet är så stort har flertalet avgränsningar och sällningar av artiklar behövt göras.

3.2.1 Litteratursökning

Initialt gjordes flera sökningar i olika databaser. Sökningarna har gjorts med utgångspunkt i förstudiens projektplan. Den första sökningen gjordes med Keenious

som är ett AI-verktyg som tillhandahålls av Stockholms universitet. Verktöget gör det möjligt att göra sökningar med hjälp av text och inte endast nyckelord. Sökningen baserades på förstudiens projektplan och specificerades därefter med hjälp av sökord på engelska. I den första sökningen identifierades sammanlagt 1083 artiklar (se Bilaga 1, tabell 1). Den andra sökningen gjordes i Ebscohost som är en traditionell databas som samlar akademiska publikationer där sökningar görs med hjälp av nyckelord på svenska. I den andra sökningen identifierades sammanlagt 1592 artiklar (se Bilaga 1, tabell 2).

Totalt identifierades 2675 publikationer. Ämnen som sorterades bort efter de båda sökningarna var bland andra översvämningar, historiska studier och alkoholpolicy (se Bilaga 1, tabell 3). Efter bortvalet baserat på ämnen återstod 274 artiklar. Likaså valdes artiklar som publicerades före 2000 bort samt dubletter och icke-tillgängliga publikationer. I samband med en workshop med hela läsgruppen identifierades specifika områden som var av intresse för förstudien, varpå riktade sökningar gjordes i tidskrifter speciellt inriktade på tillit såsom *Journal of Trust Research*. Artiklar som behandlar misstro, tillit och trygghet samt olika typer av sårbarhet hittades då. Slutligen återstod 143 artiklar.

3.2.2 Granskning av forskning

Efter urvalet av artiklarna gjordes en granskning av samtliga 143 artiklar för att kunna göra den slutliga sällningen. Vanligtvis görs den granskningen baserad på titel och sammanfattning (Booth m.fl 2016). Vi valde dock att göra en mer ingående genomgång av samtliga artiklar med hjälp av AI.

3.2.2.1 SVEA-granskning

SVEA är ett AI-verktyg som tillhandahålls av AI Sweden som i en pilotfas erbjuder vissa kommuner. I arbetet med att söka efter relevant forskning har SVEA använts för att göra en första genomläsning och sammanställning av de identifierade artiklarna. Initialt ombads SVEA sammanfatta artiklarna med utgångspunkt i förstudiens projektplan och SVEA användes för att identifiera relevanta frågeområden. SVEA formulerade då 10 frågor att ställa till artiklarna. Dessa var bland annat: 1) Vad är tillit och hur kan den mätas? Hur definieras tillit i olika sammanhang och vilka metoder används för att mäta tillit till offentliga aktörer? 2) Vilka faktorer påverkar tillit till offentliga aktörer? Vilka faktorer, såsom socioekonomisk status, utbildningsnivå, ålder, kön och etnisk tillhörighet, har en påverkan på tillit till offentliga aktörer?

Dessa 10 frågor reviderades och resulterade i följande *prompt* till SVEA:

Sammanfatta artikeln enligt följande:

Ange fullständig referens enligt APA 7.

1. Nyckelord
2. Metod
3. Teori
4. Var är studien genomförd?
5. Har artikeln fokus på kommunal nivå?
6. Beskriver artikeln faktorer som påverkar tillit till offentliga aktörer?
7. Beskriver artikeln hur tillit till offentliga aktörer kan stärkas?
8. Beskriver artikeln vilken betydelse tillit har för medborgarnas delaktighet och inflytande?
9. Beskriver artikeln organisatoriska hinder för tillit till verksamhet?
10. Sammanfatta artikelns slutsatser

Svara på varje fråga för sig. Inkludera inte frågan inom citattecken i ditt svar.

Skriv ingen text på den numrerade raden om information om någon punkt ovan inte framgår i artikeln.

SVEA:s sammanfattning av samtliga 143 artiklar fördes in i ett Exceldokument och ytterligare en bedömning av artiklarnas relevans gjordes och artiklar som inte bedömdes vara relevanta för studien sållades bort. Sällningen resulterade i ett slutligt urval av 96 artiklar som lästes av läsgruppen. Läsningen gjordes enligt nedanstående reviewmall (se bilaga 1, tabell 5). I mallen angavs:

- skattning: 1-3 – tillit är inte huvudfokus i artikeln, men någon eller några av punkterna nedan berörs i artikeln; 4-7 – tillit nämns uttalat och en eller flera av punkterna nedan berörs,
- artikelns syfte,
- definition av tillit,
- vikten av tillit kopplat till samhällets långsiktiga hållbarhet och samhällsliga utmaningar,
- hur den kommunala styrningen, organiseringen och arbetssättet kan påverka invånares tillit till offentliga aktörer,
- vilka sociala faktorer kopplat till människors förutsättningar och samhällsliga utmaningar har en påverkan på invånares tillit till offentliga aktörer,
- slutsats,
- intressanta referenser.

Skattning	Antal
0	1
1-2	28
3-4	33
5-6	23
7	9
Totalt	94

3.2.2.2 Läsgruppen

Läsgruppen skattade hur relevant den lästa artikeln var i relation till förstudien som helhet samt i hur stor omfattning den faktiskt handlade om tillit. Artiklar som skattades lågt, 0-4 hade ofta ett för snävt fokus, var svåra att koppla till kommunal verksamhet eller berörde i låg grad tillit. Skattningen resulterade i följande resultat:

De högst skattade artiklarna, 5-7, har analyserats tematiskt, sammanlagt 32 artiklar. Under analysarbetet har skattningarna i vissa fall reviderats för att bättre passa förstudiens syfte. Den tematiska analysen har bearbetats genom workshops i läsgruppen för att identifiera de frågor som är av störst relevans för förstudien i det fortsatta arbetet vilket resulterat i fyra övergripande teman 1) *Definitioner av tillit*; 2) *Tillitsstärkande egenskaper och samband mellan olika former av tillit*; 3) *Socioekonomiska och demografiska variabler*; 4) *Bristande tillit och misstro*.

3.3 Rapporten

I arbetet med rapporten har AI-verktyget SVEA använts på ytterligare ett sätt. Specifika frågor kring enskilda artiklar har ställts till SVEA som har sammanfattat svaret. Som exempel har frågan: ”hur definierar XXXXX begreppet social tillit i artikeln?” ställts till SVEA. För att undvika att SVEA själv lägger till information har frågan kompletterats med tillägget: ”Lägg inte till egna exempel”. SVEAs sammanfattningar har sedan tillsammans med de manuellt genomförda sammanfattningarna använts som underlag för rapporten.

I rapporten används omväxlande begreppen *medborgare* och *kommuninvånare*. Medborgare är det gängse använda begreppet inom statsvetenskaplig forskning och används för att omtala individer i ett samhälle. Det ska alltså inte förstås som en person som har medborgarskap i ett land utan beskriver relationen mellan staten och invånarna i ett land eller en kommun. Begreppen används likvärdigt i denna rapport. För att öka läsbarheten i rapporten inleds varje tema med en sammanfattning tillsammans med referenser till den forskning som citeras. Därtill har stödlitteratur använts i arbetet och referenser skrivs enligt APA 7 i löpande text. Även avsnitten *Principer för att förstå tillit* inleds med en sammanfattning för att vägleda läsaren.

3.4 Sammanställning av forskningen

De studier som har valts ut till rapporten har hög relevans för att besvara kunskapsunderlagets frågor samt bidra till att uppfylla syftet med förstudien.

Majoriteten av artiklarna behandlar de fem frågor som ställdes till materialet med hjälp av SVEA. 133 av de 141 artiklarna beskriver på något sätt olika faktorer som påverkar tillit till offentliga aktörer, vilket är en av de frågor som förstudien ämnar undersöka. 119 beskriver också vilken betydelse tillit har för medborgarnas delaktighet och inflytande. 110 beskriver organisatoriska hinder för tillit till olika typer av verksamheter. Mer än 90 artiklar beskriver hur tillit till offentliga aktörer kan stärkas respektive har ett specifikt fokus på kommunal förvaltning.

Hur många artiklar beskriver:	
faktorer som påverkar tillit till offentliga aktörer	133
vilken betydelse tillit har för medborgarnas delaktighet och inflytande	119
organisatoriska hinder för tillit till verksamhet	110
hur tillit till offentliga aktörer kan stärkas	98
ett specifikt fokus på kommunalförvaltning	92

Forskningen som ingår i översikten har publicerats från år 2000 och framåt. Endast 32 av artiklarna publicerades under 00-talet, medan ca hälften av studierna, 71 st. har publicerats de senaste fem åren. Den absoluta majoriteten av artiklar, 84 st. har genomförts i och beskriver tillit i Norden, varav 54 st. i Sverige och 19 st. i Norge. 22 st. jämför olika länder och 13 st. har genomförts i USA. Övriga artiklar är inte empiriska utan rent teoretiska och beskriver inte tillit i relation till en plats. Var data har hämtats

Norden	Antal
Sverige	54
Norge	19
Finland	6
Danmark	5

Övriga länder	Antal
USA	13
Tyskland,	3
Nederländerna	3
Australien	2
Belgien	2
Bangladesh,	1
Brasilien,	1
Israel,	1
Japan,	1
Kanada	1
Storbritannien	1
Sydkorea	1

Internationell jmf	22
Teoretiska studier	7

ifrån visar på variationen inom tillitsforskningen. I materialet finns allt från jämförande studier mellan 80 länder, till studier som beskriver stadsdelen Gamlebyen i Oslo eller tilliten på Max Planck institutet för skattejuridik och offentlig finans i Tyskland. Även studier som gjorts i Sverige varierar mycket i forskningsdesignen. Det finns studier som inkluderar samtliga 290 kommuner och andra som beskriver ett sjukhus eller två äldreboenden.

Forskning om tillit bedrivs inom ett flertal olika akademiska discipliner. Forskarna intresserar sig också för olika aspekter av tillit. Vissa forskare är intresserade av att förstå vem tillitsgivaren är; vilka sociodemografiska karaktäristika individer med hög respektive låg tillit till samhällsinstitutioner har. Dessa forskare jobbar företrädesvis med kvantitativa studier och intresserar sig för tillitsgivarens kön, ålder och utbildningsnivå m.m. Det är en svag övervikt av kvantitativa studier i materialet, 53 av 143 studier. De kvalitativa studierna har intresserat sig för processerna kring tillit och att försöka förstå tillitsmottagarens egenskaper och handlande. 42 studier i urvalet har använt en kvalitativ metod, medan 26 st. är en

kombination av kvalitativ och kvantitativ metod och 7 st. är teoretiska artiklar som inte bygger på empiriska data.

3.5 Principer för att förstå tillitsdefinitioner

Sammanfattning

Tillit krävs i riskfyllda situationer med en oviss utkomst där det förekommer en informationsbrist. Det finns alltid minst två parter, en tillitsgivare och en tillitsmottagare, även om mottagaren kan vara en okänd eller ospecificerad person. Tillit kommer ur relationer och kommunikation. Tillit förekommer i såväl horisontella som vertikala relationer och kan vara diffus eller specifik.

Som redan nämnts är tillit ett omfattande forskningsfält. Det innebär också att förståelsen av tillit varierar mellan olika vetenskapliga discipliner och olika forskare. En definition som återkommande hänvisas till i forskningen är hämtad från Denise Rousseau och hennes kollegor, och som i översättning lyder:

Tillit är ett psykologiskt tillstånd bestående av beredvilligheten att acceptera sårbarhet baserat på en positiv förväntan om en annan persons intentioner eller beteenden. (Rousseau m.fl 1989: 395; vår översättning)

Enligt Rousseau m.fl (1989) är utgångspunkten för tillit att en potentiellt riskfull situation förekommer. Risken kan vara liten och ofta tas den förgiven. Till exempel när en förälder lämnar sitt barn på förskolan. Det finns potentiella risker med att lämna bort sitt barn till andra vuxna, barnet kan skadas, komma bort eller hindras i sin utveckling, vilket rapporteras om med jämna mellanrum i media. Trots det skriver de allra flesta föräldrar in sina barn vid en förskola med en förväntan om att institutionen har adekvata pedagogiska kompetenser att tillgodose barnets behov av omvårdnad och att allt kommer gå bra. För majoriteten av barnen går det bra och de flesta föräldrar är tillfredsställda med den omvårdnad barnet får. Tillit handlar alltså om en förväntan om att andra personer kommer att agera på ett sätt som är gynnsamt eller åtminstone inte skadligt för en själv, trots att man är sårbar för deras handlingar. Enligt ekonomisk teori finns också en ömsesidighet i relationen (Sabel 1993) där även förskolepedagogen i exemplet är beroende av att föräldern är nöjd efter dagens slut, och inte av missnöje byter förskola eller klagar hos IVO, vilket medför att förskolepedagogen får ha jobbet kvar. Det handlar således om ett ömsesidigt förtroende för att ingen kommer att utnyttja den andres sårbarhet. Tillit kan förstås som en gradvis och kontinuerlig process som innebär val. Dessa val baseras på en förståelse av att det finns risker involverade i att göra sig sårbar för och/eller beroende av andra. Dock är dessa sårbarheter inte jämnt fördelade bland invånarna i ett visst samhälle. Det innebär att riskerna inte är av samma karaktär för barnet, föräldern och förskolepedagogen. Benägenheten att ta en risk och vara sårbar grundar sig i attityd, tro och beteendemässiga avsikter, inte nödvändigtvis i faktiska beteenden (Lansing m.fl. 2023).

En viktig aspekt av den sårbarhet som tillitsgivaren utsätter sig för, är att risken för skada inte är lika stor hos alla individer. Om exempelvis en kommuninvånare söker stöd hos socialtjänsten kan sårbarheten variera beroende på vilka resurser och erfarenheter individen har. En medelklassmedborgare som ansöker om att få bli god man är mindre sårbar och utsätter sig för mindre risk vid socialtjänstens granskning, än en person som är i behov av en god man för att sköta sin ekonomi. Sårbarheten kan vara reell eller upplevd men den kommer att påverka bedömningen individen gör och därmed påverka individens tillit till en institution (se Hamm m.fl. 2024).

Ytterligare en aspekt på tillit kommer från den tyske sociologen Niklas Luhmann (2005) som menar att tillit är ett sätt att hantera komplexiteten och en allt ökande informationsbrist i samhället. Tillit krävs då en individ inte på förhand kan veta vad utkomsten av någon annans agerande blir. Informationsbristen handlar i huvudsak om att själv inte kunna hantera en komplex situation så som ett sjukdomstillstånd exempelvis. Tilliten ställs då till en part som tillitsgivaren har en förhoppning om besitter den nödvändiga kunskapen. Dock kan tillitsgivaren aldrig på förhand veta om personen som utger sig för att vara läkare har den erforderliga kunskapen att hantera situationen. Då krävs ett så kallat "leap of faith", ett *tillitshopp* vilket innebär att man kastar sig ut i ovissheten med hopp om att inte missgynnas. Luhmann skiljer på *interpersonell tillit* och *systemtillit*. Den interpersonella tilliten uppstår mellan individer medan systemtilliten riktas mot samhällets institutioner och system. Systemtilliten gäller såväl institutionens funktion som dess representanter. Vidare menar Luhmann att tillit är grundläggande för all typ av interaktion och sociala relationer, såväl familjära och välkända som formella. Det inkluderar relationer till okända individer och till institutioner såsom myndigheter, organisationer, företag m.m. Det är i samtalet, mötet och kommunikationen med en individ, känd eller okänd eller

med en institution som tillit uppstår, förstärks eller försvagas. Utan tillit är inte relationer möjliga att etablera eller upprätthålla.

Ett närbesläktat uttryck som fokuserar på sociala relationer, grupperingar och nätverk är socialt kapital. Tillit ses som en komponent i det sociala kapitalet tillsammans med normer, värderingar, ömsesidighet och samarbete. Putnam (1993) definierar socialt kapital som de nätverk, normer och tillit som gör att samhället fungerar. Ytterligare ett begrepp som förekommer i viss tillitsteori är förtroende (på engelska: *confidence*). Skillnaden är att förtroende bygger på en generell och rutinmässig känsla av säkerhet utan att aktivt identifiera risker (Smith, 2001).

3.5.1 Tillitsgivare och tillitsmottagare

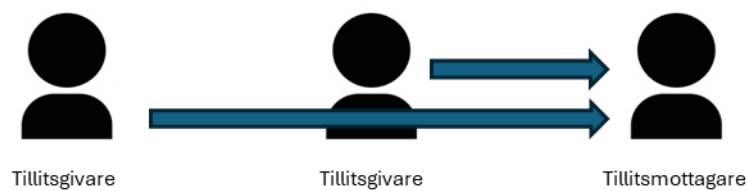
All tillit sker mellan olika parter - 1) den som uppvisar tillit till någon annan, respektive 2) den som tilliten visas mot - oavsett om det gäller individer eller institutioner. Den första parten kallas på engelska för *trustor*. Det är en individ eller institution som är villig att utsätta sig för risken att lita på en annan individ eller institution. I den här rapporten kommer vi att kalla den parten för *tillitsgivaren*. Tillitsgivaren är försatt i en viss grad av underläge då hen saknar avgörande kunskap eller information om något eller inte har kontroll över vad som kommer att hända härnäst. Avgörande för att förstå tillit är aspekten att tillitsgivaren själv fattar beslutet att ta denna risk.

Den andra parten är den som tilliten visas mot och som på engelska kallas för *trustee*. Vi kommer här att kalla denna part för *tillitsmottagare*. Tillitsmottagaren är den aktör som tillitsgivaren tror innehar kunskapen, kompetensen eller legitimiteten som tillitsgivaren är i behov av. Det innebär att tillitsmottagaren i viss mån befinner sig i maktposition i relation till tillitsgivaren och är den part som potentiellt kan utsätta tillitsgivaren för skada eller missgynnande. Tillit uppstår i mötet och i interaktionen mellan tillitsgivare och tillitsmottagare. Om mötet blir gynnsamt kan tilliten öka hos båda parter. Även tillitsmottagaren kan utveckla tillit till tillitsgivaren och på så vis kan en positiv spiral uppstå.

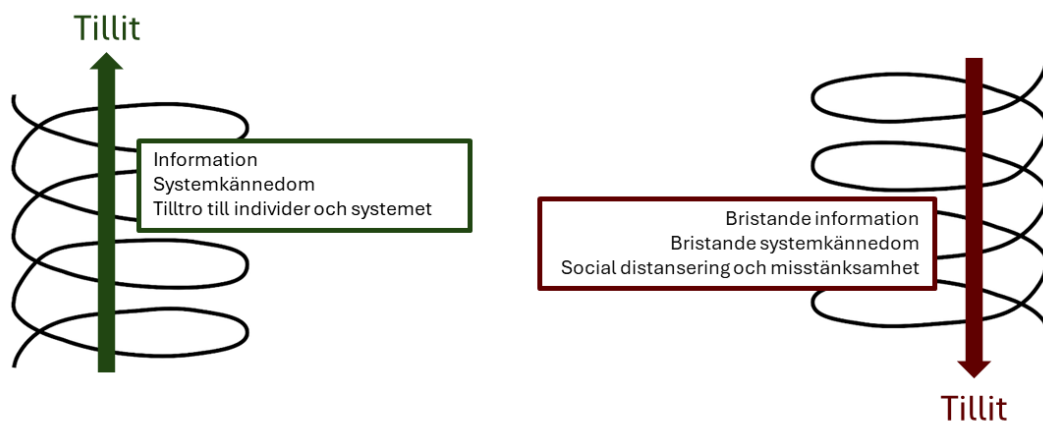


Det är särskilt gynnsamt om tillitsmottagaren är en representant för en institution då det kan leda till att tilliten även kommer omfatta hela institutionen. Dessutom kan tillitsgivaren sprida sin tillit till andra individer varpå *tredjepartstillit* kan uppstå. Ett exempel på när tredjepartstillit kan uppstå är om en person i behov av stöd får ett gott bemötande av den socialsekreterare hen möter. Hen får hjälpsam information och en insats som möter personens behov vilket leder till att personens tillit till institutionen ökar. När den personen berättar för sin familj och sina grannar om vilken bra service socialtjänsten ger, kan det leda till att grannars och övriga familjemedlemmars tillit till

institutionen ökar, då de fått mer information om vad socialtjänsten kan erbjuda och de känner att de också kan vända sig dit.



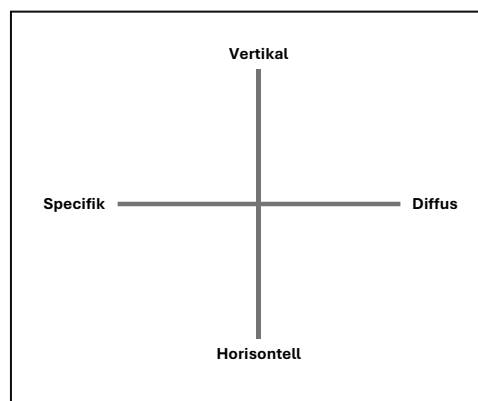
Om mötet mellan medborgare och institutionsrepresentant är positivt kan det leda till att en positiv spiral av tillit skapas. Om den inledande kontakten uppfattas som gynnsam leder det till att tillitsgivaren värderar ny information från tillitsmottagaren som trovärdig och sannolikheten att tillitsgivaren tar till sig informationen ökar. Det leder i sin tur till att personens systemkännedom ökar vilket leder till att tilltron till både individer och systemet som helhet ökar.



Om däremot bemötandet inte blir lika gott, om informationen är svårbegriplig eller obefintlig, och om beslut som fattas missgynnar individen eller uppfattas som orättvisa kommer individens tillit till institutionen att minska. Brist på information leder till att systemkännedomen inte förbättras eller till och med försämras. Det kan i sin tur leda till misstänksamhet och att individen distanserar sig och exempelvis drar sig för att ha kontakt med myndigheter. Minskande tillit till en institution såsom socialtjänsten kan innebära att tillitsgivaren kan vända sig till och vara mottaglig för missvisande information eller till och med desinformation. Detta beskrivs av både Socialstyrelsen och Myndigheten för vård och omsorgsanalys med anledning av den så kallade LVU-kampanjen, eller desinformationskampanjen (Socialstyrelsen 2024; Vård och omsorg 2024).

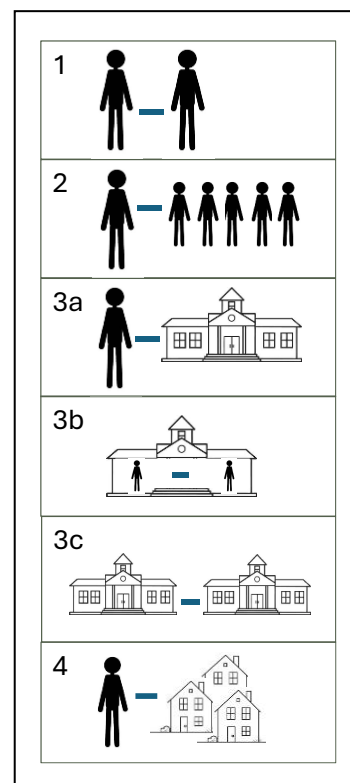
3.5.2 Diffus och specifik tillit respektive horisontell och vertikal tillit

Vidare kan tillit förstås som antingen diffus eller specifik. Den diffusa tilliten innebär att individen har en allmän tillit till samhällssystemet utan att ha en direkt relation till specifika myndigheter eller institutioner. Det kan innebära att individen litar på att skolan gör ett bra jobb att utbilda den yngre generationen utan att hen själv har en direktkontakt med skolan. Den diffusa tilliten är viktig i ett samhälle och kan göra att enskilda misslyckanden från samhällets sida inte påverkar medborgarnas tillit till systemet i stort. Den specifika tilliten däremot är riktad till enskilda



institutioner och funktioner i samhället och innebär att invånaren är nöjd med samhällstjänsterna. De båda typerna av tillit kan stärka varandra vilket innebär att en hög tillit till en enskild institution kan stärka den diffusa tilliten och vice versa. En medborgare kan också ha såväl låg diffus och hög specifik tillit som tvärtom. Om medborgarna däremot har både en låg diffus tillit och en låg specifik tillit innebär det en djup legitimitetskris i ett samhälle. Tilliten kan också vara ambivalent såtillvida att det finns hög tillit gentemot en individ eller institution inom ett område men låg tillit inom ett annat. Exempelvis när en individ har tillit till vården gällande vaccinationsprogram i allmänhet men lägre tillit vid covid-vaccinering. Den andra parametern, horisontell respektive vertikal tillit handlar om graden av makt och maktobalans som karaktäriserar tillitsrelationen. Den vertikala riktningen innebär att en part har mer makt, kunskap, kompetens och/eller legitimitet än den andre. Tilliten där det inte föreligger en hierarkisk skillnad är horisontell och innebär att ingen part har formell makt över den andre. En viss kunskapsobalans kan råda men den är oftast ömsesidig, så att kunskap och information kan utbytas mellan parterna. Dock krävs i relationen att parterna litar på att den andre gör sitt jobb och agerar gynnsamt för det gemensamma bästa.

Här går det att skilja på tilliten mellan 1) individer, som oftast kan beskrivas som horisontell vilket innebär att ingen av individerna har någon väsentlig makt över den andra vilket skulle kunna innebära en större sårbarhet hos den andre parten. Om tilliten inte är riktad till någon speciell är det en så kallad 2) social tillit. Däremot är tilliten mellan 3a) individer och institutioner i huvudsak vertikal där den enskilde individen är den sårbara parten och institutionen är den som kan åsamka skada eller visa välvilja. Institutioner utgörs förstas av 3b) individer som representerar densamme. Mellan individerna inom en institution kan också mer eller mindre tillitsfulla relationer råda. Dessa kan vara både horisontella, mellan medarbetare, och vertikala, mellan medarbetare och chef. Även institutioner emellan 3c) kan tillitsfulla relationer existera. Slutligen finns också tilliten mellan 4) olika institutioner. Om institutionerna verkar inom



olika områden är tilliten horisontell, exempelvis mellan skola och socialtjänst. Men tilliten kan också vara vertikal där den ene har en viss makt över den andre, som exempelvis i relationen mellan den kommunala socialförvaltningen och Socialstyrelsen eller Socialdepartementet. Politiska beslut på alla nivåer i samhället är andra exempel på vertikal tillit.

De två parametrarna *vertikal och horisontell* respektive *diffus och specifik* kommer vi att fortsättningsvis använda för att ställa olika studier i relation till varandra. De är också instrument för att särskilja olika typer av tillit åt.

3.6 Sammandrag

I alla möten och interaktioner mellan individer samt mellan individer och institutioner finns förutsättningar för att bygga och behålla tillit, och vid varje nytt möte omförhandlas tilliten. Sammantaget kan tillit definieras på följande sätt:

Tillit är en parts beslut att i en potentiellt riskfylld situation acceptera den egna sårbarheten baserad på en positiv förväntan om att den andra parten kommer agera gynnsamt trots okunskap om utfallet. Tillit krävs för att individer ska kunna hantera den kunskapsbrist som uppstår i och med det moderna samhällets komplexitet.

Avgörande för tillit är:

- Kunskapsbrist
- Beroendesituation
- Potentiell risk
- Faktisk eller upplevd sårbarhet
- Förväntningar
- Beslut att ta ett *tillitssprång*

Om den potentiellt sårbara parten inte identifierar någon risk eller upplever en sårbarhet har parten förtroende för den andre parten. Det finns flera olika dimensioner av tillit och tillit krävs för att relationer, såväl informella som formella, ska kunna etableras och upprätthållas. Tillit påverkar inte enbart människors beteenden och attityder utan även deras benägenhet att ta till sig information, att vara delaktiga i gemensamma aktiviteter och att engagera sig för andras bästa.

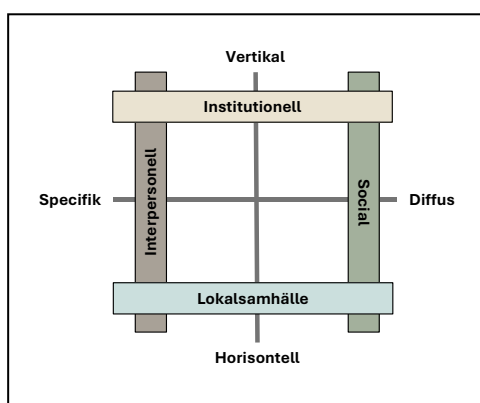
4. Olika typer av tillit

Sammanfattning

Vi har valt att dela in den tillit som presenteras i forskningen i fyra olika typer: 1) Interpersonell, 2) Social, 3) Institutionell, 4) Lokalsamhällestillit. Den interpersonella tilliten förekommer mellan personer som känner varandra. Den sociala tilliten riktar sig till människor i allmänhet och inte till kända personer. Den kallas i forskningen för overall trust. Den institutionella tilliten gäller relationer som individer har till institutioner och dess representanter. Institutionerna kan vara både offentliga aktörer, företag och organisationer. Lokalsamhällestillit kallas på engelska för Community trust och är platsbunden.

För att förstå de forskningsresultat som presenteras i rapporten är det viktigt att ha en förståelse för att de olika studierna intresserar sig för olika typer av tillit, vilket gör att det inte går att dra slutsatser baserade på en allt för förenklad förståelse av tillit. Om man tar sig an forskningen med utgångspunkten att alla studier intresserar sig för samma sorts tillit blir resultatet motsägelsefullt och missvisande. Det är därför av vikt att beskriva de olika formerna av tillit som studeras i forskningen. För att sortera i de olika begrepp som forskare använder för att beskriva samma eller liknande fenomen har vi använt oss av den fyrfältare som presenterades i avsnitt 1.5.2 och kompletterat den med de fyra huvudformer för tillit som vi fokuserar på i den här översikten. De är:

Interpersonell tillit	Den här formen av tillit är i första hand specifik och förekommer i både vertikala och horisontella relationer
Social tillit	Den här formen av tillit är diffus och precis som den interpersonella tilliten förekommer den i både vertikala och horisontella relationer
Institutionell tillit	Den här formen förekommer framför allt i vertikala relationer och kan vara både diffus och specifik
Lokalsamhällestillit	Den här formen av tillit förekommer i huvudsak i horisontella relationer och kan precis som den institutionella tilliten vara både diffus och specifik



Nedan presenteras hur olika forskare har studerat respektive form av tillit och olika varianter inom respektive form.

4.1 Interpersonell tillit

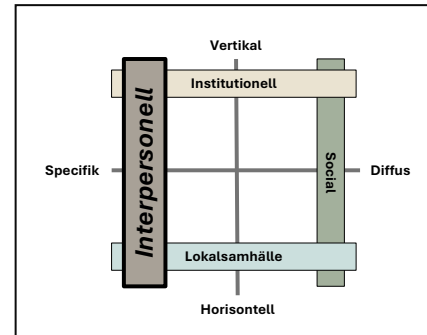
Referenser Charron & Rothstein 2014; Hasche m.fl 2021; Holmberg & Rothstein 2017; Lambright m.fl 2010; Laurian 2009; Saltkjel & Malmberg-Heimonen 2014; Wallman Lunåsen & Wollebæk 2013; Wollebæk, m.fl 2012

Forskningen beskriver interpersonell tillit som den tillit man har till specifika, kända individer. Denna kallas i viss forskning även för partikulär. Den grundar sig i individers levda erfarenheter och uppstår genom mellanmänsklig interaktion i möten mellan individer. Den interpersonella tilliten förekommer alltså i alla möten mellan människor och har studerats både inom institutioner och mellan individer. Tilliten kan alltså förekomma i både horisontella relationer, såsom till vänner och släktingar, och i vertikala relationer såsom

mellan chef och medarbetare. Den är relationell och beror inte på inneboende, psykologiska egenskaper hos individer. Den bygger på upplevda erfarenheter och inte på en allmän attityd eller värdering. Forskningen menar att den interpersonella tilliten utgår från moraliska normer och bygger på den uppväxt och socialisering individen haft. Om individen har växt upp i en familj med hög tillit till andra människor som hen känner, det vill säga hög interpersonell tillit, så kommer hen även att utveckla en stark tillit till okända personer i samhället, det vill säga hög social tillit. Dock omförhandlas den interpersonella tilliten i varje möte och kan snabbt förändras beroende på den aktuella situationen.

Tillit krävs då det finns en kunskapslucka som gör att någon behöver lita på en annan person och bygger på att man har goda skäl att lita på personen. Ett exempel är den inneboende risk som finns i att lita på en läkare. Interpersonell tillit kan också vara avgörande för att en individ ska utveckla en systemtillit genom att en medborgare utvecklar en relation och tillit till en institutionsrepresentant, vilket sedan leder till att hen får tillit till institutionen som sådan. Viktigt att notera är att den interpersonella tilliten mellan tillitsgivare och tillitsmottagare är dubbelriktad. Så även om A litar på B, krävs även att B litar på A för att relationen ska vara helt tillitsfull.

Interpersonell tillit mäts i en artikel från 2013 genom frågor om tillit till familj, släkt och vänner. Den visar att den specifika tilliten påverkas negativt av att ha blivit utsatt för ett brott, vilket innebär att den interpersonella tilliten minskar liksom lokalsamhällestilliten (se nedan avsnitt 2.5). Däremot påverkas den inte av hur stor mångfalden är i bostadsområdet, storleken på kommunen eller medianinkomsten i området. I en svensk studie från 2021 undersöktes den interpersonella tilliten i offentlig verksamhet både i vertikala och horisontella relationer och som en tvåvägsrelation. Alltså att tillitsgivaren också är en tillitsmottagare. I studien påtalas att tillit i vertikala relationer är mer komplexa än i horisontella, då de bygger på makt och kontroll och påverkar den som är underordnad i hög grad.

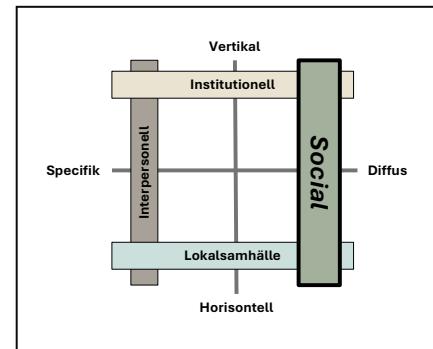


4.2 Social tillit

Referenser: Christensen m.fl 2020; Charron & Rothstein 2014; Holmberg & Rothstein 2017; Martinangeli m.fl. 2024; Saltkjel & Malmberg-Heimonen 2014; Ward 2017; Wallman Lundåsen & Trägårdh 2016; Wollebæk, m.fl 2012

Mycket forskning intresserar sig för vad som kallas *social tillit*. På engelska förekommer såväl uttrycket *social trust* som *generalized trust* och *overall trust* för att beskriva individers tillit till andra människor och institutioner i allmänhet. Exempel på frågor och påståenden som ställs för att studera social tillit är:

- I hur hög grad litar du på de flesta människor?
- Man bör lita på sina medmänniskor utan att ha säkra bevis för att man verkligen kan göra det
- Det är rätt att lita på andra människor även om man inte känner dem så väl



Forskarna intresserar sig alltså för en tillit till människor som är okända för individen i fråga. Det är en form av tillit som inte är begränsad till specifika individer eller grupper, utan handlar om en allmän tillit till människor i samhället. Hur människor besvarar frågan *"i hur hög grad litar du på de flesta människor?"* tolkar forskare på litet olika sätt, men oftast som att det handlar om ett moraliskt ställningstagande där de som deltar i studien gör en allmän bedömning av hur hög moralen är i det samhälle de lever. Den sociala tilliten ska alltså förstås som en horisontell mellanmänsklig tillit som baseras på moraliska normer och en övertygelse om att världen är en god och trygg plats. Det handlar alltså om till vilken grad människor tror att man kan lita på andra, utan att det kräver tidigare personliga interaktioner eller sociala likheter. Den sociala tilliten är i stabil över tid och anses utgöra en värdestruktur som formas tidigt i livet, främst genom socialisation i familjen och den kan påverkas av faktorer som utbildning och socioekonomisk bakgrund. Det handlar om att interpersonell tillit generaliseras över tid till att forma en tillit till människor i allmänhet. Social tillit har en positiv effekt på individers benägenhet att ta ett *tillitssprång* i vardagslivet och visar tillit till och samarbetar med främlingar. Detta beskrivs som en kollektiv tillgång, både för individen och samhället. Social tillit skapas och upprätthålls genom olika mekanismer, såsom

- ömsesidighet
- kommunikation
- delat ansvar

Avgörande för en hög social tillit är rättvisa och välfungerande institutioner, något som också kan definieras som avsaknad av korrupktion. En hög nivå av social tillit leder till starkare stöd för offentlig service och tvärtom: ett starkt stöd för offentlig service bidrar till en högre social tillit (se vidare diskussion under avsnitt 3.2 och 3.4). En svensk studie från 2012 visar att skolnärvaro och utbildning inverkar positivt på den sociala tilliten och är mindre känslig för kontextuella faktorer, såsom etnisk mångfald och socioekonomisk ojämlikhet än andra former av tillit (se vidare diskussion i kapitel 4).

Forskning har visat att social tillit är låg i de flesta länder, med en genomsnittlig nivå på 46% i etablerade demokratier och 23% i nya demokratier och auktoritära regimer. I studien lyfts fram att endast i ett fåtal länder i världen, såsom Norge, Nederländerna,

Sverige, Finland, Nya Zeeland, Australien och Schweiz litar en majoritet av medborgarna på andra människor. Det finns tydliga gruppdiffenser i social tillit, där medborgare med hög utbildning, god hälsa och som är sysselsatta tenderar att lita mer på andra människor än medborgare med låg utbildning, dålig hälsa och som är arbetslösa. Differensen är särskilt tydlig i etablerade demokratier, där medborgare med hög utbildning och som är sysselsatta tenderar att lita betydligt mer på andra människor än medborgare med låg utbildning och som är arbetslösa. Se vidare om socioekonomiska och demografiska variabler, i kapitel 4.

4.2.1 Overall trust

En särskild form av social tillit kallas i forskningen för *overall trust* och beskriver en diffus tillit till samhällssystemet snarare än till människor i allmänhet och som kommer sig av den institutionella kvaliteten som ett samhälle erbjuder. Det kan också definieras som *tillit till okända institutioner*. Här har man ställt frågan till forskningsdeltagarna:

- I hur hög grad litar du på den lokala styrningen och dess ledare?

Forskningen visar på två olika typer av *overall trust*. Den ena är en diffus tillit där människor av ideologiska skäl litar på en regering eller ett lokalt styre. Det förekommer särskilt i auktoritära samhällssystem och kan inte härledas till möten och interaktioner mellan samhällsrepresentanter och medborgare. Den andra formen beskriver tilliten baserad på instrumentell och strukturell legitimitet som kan härledas till välfungerande processer och roller i det politiska systemet samt utkomsterna av det politiska systemet. Denna mer specifika form av *overall trust* går tillbaka till hur problem och lösningar hanteras, hur kompetenta politiker och tjänstemän upplevs vara samt hur deltagande de som påverkas av beslutet är. Hur nöjda medborgarna är med utbudet av offentlig service är den mest avgörande faktorn för overall trust. Det handlar om servicenöjdhet som "kund" i skola, vård, äldreboende osv, men också om medborgarnöjdhet på en samhällsnivå där jämlikhet och rättvisa är viktiga aspekter.

4.2.2 Socialt kapital

Forskare menar att den sociala tilliten är en viktig komponent i det som också kallas för socialt kapital och att den spelar en avgörande roll för att främja samarbete, kollektivt handlande och demokrati. Med socialt kapital menas social tillit tillsammans med ett aktivt engagemang i civilsamhället. Invånarnas engagemang i föreningslivet innebär en skolning i demokratisk styrning och ledning, samtidigt som man träffar andra personer och utökar sitt sociala nätverk. Medborgarnas aktiva engagemang i lokalsamhället och politiken leder till en ökad kunskap om den kommunala styrningen och leder till att kollektiva normer och värderingar accepteras bland medborgarna. En orsak till att ett aktivt engagemang bidrar till socialt kapital, lokalsamhälle och demokrati handlar om att lokalpolitiker ofta engagerar sig i det lokala civilsamhället, och att kontakter mellan föreningsliv och politiker eller det offentliga skapar relationer som bygger tillit. Det bör dock tas i beaktande att det inte finns ett automatiskt och direkt samband mellan ett aktivt civilsamhälle och social tillit. Det framgår också i forskningen att deltagande i föreningslivet inte sker på lika villkor, utan att det ofta kräver utbildning.

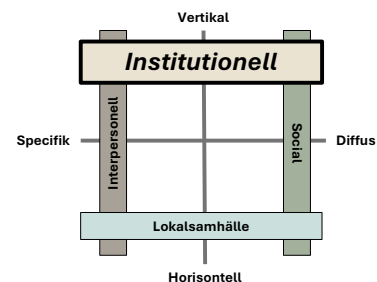
Kritik har riktats mot idén om att ett aktivt föreningsliv per automatik leder till ett stärkt socialt kapital vilket i sin tur stärker demokratin. Organisationer i ett civilsamhälle kan ha en *bridging eller bonding-funktion*. *Bonding* innebär att grupper

sluter sig samman med gelikar medan *bridging* överbryggar skillnader mellan individer och grupper. Kritiken handlar om att människor engagerar sig i grupper och organisationer där man främst möter personer som är relativt lika en själv och att det därmed inte bidrar till integration.

4.3 Institutionell tillit

Referens: Abdelzadeh & Lundberg 2024; Albertini Frù m.fl. 2017; Bentzen 2019; Fuglsang & Jagd 2015; Hasche m.fl. 2021; Martinangeli m.fl. 2024; Spadaro m.fl. 2020

En form av tillit som mycket forskning intresserar sig för kallas för *institutionell tillit*. Den är alltid vertikal då tillitsgivaren är underordnad systemet som institutionen utgör, men kan både vara specifik och diffus. Den specifika institutionella tilliten handlar om tillit till specifika myndigheter och offentliga verksamheter såsom Arbetsförmedlingen eller vårdcentralen. Den diffusa institutionella tilliten å sin sida handlar om myndigheter i allmänhet, exempelvis rättssystemet. Begreppet ”demokratisk tillit” är en sådan diffus institutionell tillit, det vill säga tilliten till det demokratiska systemet som sådant och som idé. Den institutionella tilliten, både den diffusa och den specifika, kan även handla om andra samhällsinstitutioner än just myndigheter, såsom organisationer och företag. Politisk tillit handlar om tillit till partipolitiska institutioner, såsom riksdagen, regering, statschef och politiska partier och är en särskild sorts institutionell tillit.



Institutionell tillit bygger på institutionella arrangemang, såsom lagar, normer och regler och avser medborgarnas förtroende för de lokala institutioner och organisationer som tillhandahåller tjänster och beslutar om frågor som påverkar deras dagliga liv. Exempel på hur institutionell tillit mäts är att fråga om respondenternas förtroende för institutioner i deras kommun, det styrande partiet, äldreomsorgen, arbetsförmedlingen, hälso- och sjukvården, grundskolan och förskolan m. m. Respondenterna får sedan ange sitt förtroende för varje institution på en skala.

Institutionell tillit kan också bygga på konkreta erfarenheter av hur man blivit bemött av representanter för en specifik institution och om man upplevde att man blev rättvist och jämlikt behandlad. På så sätt är den anställda på institutionen (myndigheten, vårdcentralen, skolan etc) en representant för systemet och den tillitsmottagare som invånaren möter i sin roll som tillitsgivare. Det innebär att den anställda som möter invånaren är den yttersta utposten och representanten för det institutionella systemet och bidrar därmed till att upprätthålla, förbättra eller försämma den institutionella tilliten. Precis som i andra relationer byggs en positiv (eller negativ) spiral av ökande (eller minskande) tillit. Beroende på bemötande av tillitsgivaren kan institutionell tillit byggas eller skadas. Ett exempel är när en invånare söker försörjningsstöd och därmed visar sig sårbar och beroende av offentligt stöd. Invånaren är i detta fall tillitsgivare. Även socialsekreteraren behöver i sin roll som tillitsmottagare ta ett *tillitssprång* och lita på att invånaren är ärlig och kommer att använda biståndet på ett tillbörligt sätt. Socialsekreterarens bemötande kommer i det här fallet att påverka uppfattningen av och tilliten till socialtjänsten som institution och i förlängningen en allmän institutionell tillit.

4.3.1 Tillit inom och mellan institutioner

En annan gren av forskningen om institutionell tillit fokuserar på ledarskap och organisationsutveckling, alltså tilliten *inom* en institution, exempelvis ett företag eller en organisation. För att inte blanda ihop den med stycke ovan kallar vi den här för *inom-institutionell tillit*. Den vertikala inom-institutionella tilliten handlar om tilliten mellan chef och medarbetare, den horisontella handlar om tilliten mellan medarbetare. Den diffusa inom-institutionella tilliten handlar om tilliten till företaget, organisationen eller myndigheten som sådan och som idé. Inom-institutionell tillit definieras som "den institutionella miljön i vilken ett tillitsförhållande är inbäddat". Detta innebär att institutionella arrangemang, såsom lagar, regler och normer, kan reducera risken för missbruk av tillit genom att skapa en ram för beteende och beslutsfattande. Det handlar således om hur organisationer och ledare skapar en miljö som främjar tillit genom att etablera och upprätthålla strukturer och processer som är transparenta, rättvisa och konsekventa. Strukturerna och processerna kan i sin tur både stödja och motverka interpersonell tillit. Om de fungerar väl kan strukturer och processer leda till att medarbetare känner tillit till organisationen och dess ledning, och därmed är mer benägna att ta initiativ, samarbeta och bidra till organisationens mål.

I en forskningsstudie undersöktes den inom-institutionella tilliten, med anledning av en satsning på ökad tillit i Köpenhamns stad. I studien jämförs ett tillitsbaserat ledarskap jämfört med mer kontrollerande ledarskap. Studien visar att en större frihetsgrad hos medarbetare inte alltid får den utkomst som är tänkt och inte alltid leder till en ökad känsla av tillit. Det kan handla om huruvida medarbetaren tror att chefen stöttar och hjälper om något blir fel. Det kan också handla om att en förändring i frihet i praktiken inte går att nyttja och därmed inte realiteten innebär någon skillnad. Då kan förändringen istället få motsatt effekt, och leda till minskad tillit.

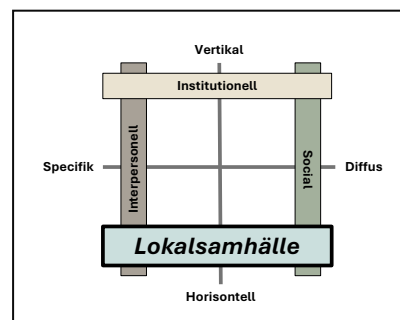
4.3.1.1 Mellan-institutionell tillit

Den tillit som finns mellan institutioner som aktörer i ett samarbete kallas för *mellan-institutionell tillit* och handlar om relationen mellan olika institutioner och dess representanter. Den förekommer både i horisontella och vertikala relationer och är mer eller mindre interpersonell. I vilken mån institutioner har etablerade och tillitsfulla relationer kan påverka beslutsfattande som är till fördel eller nackdel för medborgare. Studier visar att mellan-institutionell tillit är mer effektiv i situationer där institutionella strukturer är relativt stabila, bekanta och entydiga, men att meningsskapande kan vara en viktig strategi för att skapa tillit i situationer där de institutionella strukturerna är osäkra, okända eller tvetydiga. Institutionell tillit är beroende av socialt skickliga personer som bidrar till den kollektiva processen att skapa mening.

4.4 Lokalsamhällestillit - *Community trust*

Referenser: Hansson 2018; Wallman Lundåsen & Wollebæk 2013; Wollebæk, m.fl 2012

I den internationella forskningen är *community trust* ett vanligt förekommande uttryck som är svåröversatt till svenska. I den här rapporten kommer vi att använda uttrycket *lokalsamhällestillit*. Det handlar om hur individen upplever de sociala omständigheter som hen befinner sig i och är bundet till den plats individen bor och lever på. Lokalsamhällestilliten skiljer sig från den sociala, institutionella och interpersonella tilliten då den är platsbunden och beskriver en tillit till en lokal gemenskap. Den fråga som forskare brukar ställa till forskningsdeltagare är:



- I hur hög grad litar du på grannar, de som bor i ditt område och i kommunen?

Lokalsamhällestilliten varierar mer inom Sverige och mellan bostadsområden i olika kommuner, än den sociala tilliten gör. Lokalsamhällestillit byggs upp av både personliga erfarenheter och kollektiva minnen. Lokalsamhällestilliten är mer beroende av och påverkas av faktorer i den lokala omgivningen. Stora och snabba förändringar i sammansättningen i ett lokalsamhälle påverkar lokalsamhällestilliten negativt, exempelvis vid en snabb in- eller utflyttning i ett bostadsområde.

Ju mer lika boenden i ett område är desto högre är lokalsamhällestilliten i området. En svensk studie från 2012 visar att heterogena samhällen uppvisar mindre tillit. Lokalsamhällestilliten påverkas negativt av inkomstojämlikhet. Inkomstojämlikhet innebär att det är stora skillnader mellan de som bor i området vad gäller inkomst mellan de boende. Det handlar alltså inte om vilken medelinkomst de boende har utan hur stor skillnad det är i inkomst. Om de boende i området har en känsla av att ojämlik behandling och orättvisa och att asymmetriska normer och asymmetrisk information florerar, kan det leda till lägre lokalsamhällestillit, främst i de mest diversifierade samhällena. I områden med många olika etniska grupper kan olika sociala normer innebära att etniska grupperingar uppstår, vilket också kan påverka benägenheten att samarbeta och att lokalsamhällestilliten blir lägre. Det förklaras med att om det skapas negativa bilder av den andre och stereotypa föreställningar så påverkar det inställningen till andra boenden och lokalsamhällestilliten.

En bristande lokalsamhällestillit innebär trygghetsbrister som riskerar att påverka framför allt kvinnors, barns och äldres tillgång till den lokala platsen. Enligt forskning kan denna form av tillit förutspå om medborgare är benägna att arbeta för att lösa lokala problem i exempelvis ett bostadsområde.

4.5 Sammandrag

När vi nu jämför de fyra formerna av tillit går det att utläsa att de har väldigt olika karaktär. Ur ett kommunperspektiv är det relevant att kunna särskilja på olika former av tillit, då det annars kan vara svårt att tolka resultaten av olika mätningar och sätta dem i relation till annan forskning.

Den *interpersonella tilliten* grundläggs i uppväxten och kan förändras över tid beroende på personliga erfarenheter och i mötet med andra människor. Den kan också variera mellan olika individer som man har olika slags relation till.

Den *sociala tilliten* däremot är mer stabil och svårföränderlig. Den etableras i barndomen och genom socialisering i familjen. Den påverkas av vilken idé eller föreställning man har om andra människor och samhället i stort. En individ som utgår ifrån att andra människor agerar enligt lag och ordning tenderar att ha hög social tillit. Om individen däremot tror att det förekommer hög grad av korruption och att andra agerar enbart i egenintresse kommer individen ha en lägre social tillit.

Den *institutionella tilliten* i samhället påverkas av om institutioner upplevs vara rättvisa och jämlika. Den här formen av tillit formas även av andras erfarenheter genom tredjepartstillit samt av individens sociala och interpersonella tillit. I mötet med en ny institution kan det ta tid att bygga tillit och institutionsrepresentanten är avgörande för att genom interpersonell tillit bygga en tillit till institutionen som helhet. Den institutionella tilliten kan snabbt raseras genom negativa erfarenheter och bemötande. Den inom-institutionella tilliten baseras på procedurer, regler, normer och kultur inom en institution. Den mellan-institutionella tilliten gagnas av tydliga roller och meningsskapande riktning.

Även *lokalsamhällestilliten* kan snabbt förändras genom att sammansättningen och de lokala förutsättningarna i ett bostadsområde förändras. Homogena områden har generellt högre tillit medan heterogena områden karaktäriseras av lägre tillit mellan de boende. Mest avgörande är inkomstojämlikhet och föreställningen om att andra grupper skiljer sig från de egna normerna och beteendena. Det är dock ett komplext samband som diskuteras vidare i kapitel 4, om socioekonomiska och demografiska variabler.

	Stabilitet	Etablering/stärkande	Påverkas av vad
Interpersonell	Kan förändras över tid	I mötet med andra och genom interaktion med människor	Personlig erfarenhet och upplevelser
Social	Stabilt över tid och påverkar övriga tillitstyper	Etableras i barndomen genom primär socialisering inom familjen	Föreställningen om andras ageranden och ett demokratiskt samhälle, där andra förväntas agera på samma sätt som individen själv
Institutionell	Kan ta lång tid att bygga upp men snabbt att riva ner	Personlig erfarenhet och upplevelser samt genom tredje part	Sociala kulturer och normer. Bemötande, rättvisa institutioner
Lokalsamhälle	Kan snabbt förändras i och med förändrade förutsättningar i den lokala omgivningen	Stark i homogena bostadsområden med låg inkomstojämlikhet	Förändring/avsaknad av förändring i bostadsområdet. Upplevelsen av rättvis behandling

5. Tillitsstärkande egenskaper och faktorer

Sammanfattning

Tillit föregås av att tillitsmottagaren uppvisar vissa egenskaper: kompetens, välvillighet, integritet, trovärdighet, transparens och pålitlighet. Olika tillitsgivare är mer sårbara och upplever en större utsatthet än andra, vilket påverkar tilliten. I relation till institutioner är det följande faktorer som ökar medborgarnas tillit: rättssäkerhet, rättvis och jämlik behandling, transparens, tillgänglig, tillförlitlig och proaktiv information, servicenöjdhet, att få den hjälp som efterfrågas, att bli lyssnad på, ett gott samarbete med den professionelle, att systemet uppfattas som kompetent. Lokalsamhällestilliten stärks av relationsbyggande och engagemang, trovärdighet samt ett delat beslutsfattande.

Forskning visar att olika former av tillit stärker varandra och att det finns en så kallad spill-over effekt. Särskilt social tillit är svår att bygga separat utan är beroende av de andra formerna av tillit för att uppstå.

Att bygga tillit handlar mycket om att tillitsmottagaren, oavsett om det är en individ, en institution eller ett lokalsamhälle, behöver uppvisa vissa egenskaper och behöver agera i enlighet med tillitsgivarens förväntningar. Forskningen har identifierat vilka värderingar, principer och beteenden som en individ eller organisation behöver ge uttryck för som genererar tillit hos andra. Detta gäller särskilt för institutions- och samhällsrepresentanter som har möjlighet att inte endast bygga interpersonell tillit i relation till den hen möter utan även institutionell tillit hos medborgaren.

5.1 Egenskaper som föregår tillit och situationell sårbarhet

Referens: Goldfinch m.fl 2023; Hamm m.fl 2024; Hasche m.fl 2021; Lambright m.fl 2010; Lansing m.fl 2023; Wollebæk m.fl. 2012

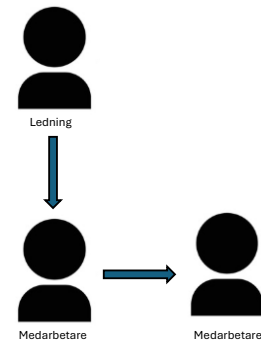
Inom forskningen har man studerat vad som föranleder tillit, vilka egenskaper tillitsmottagaren behöver uppvisa eller förutsättningar som behöver råda för att tillitsgivaren ska vara villig att ta ett *tillitssprång*. Forskningen är relativt samstämmig i att de egenskaper hos en tillitsmottagare som gör att givaren känner tillit är:

- kompetens
- välvillighet
- integritet
- trovärdighet
- transparens
- pålitlighet

Kompetens handlar om att tillitsmottagaren ska uppfattas ha förmågan och kapaciteten som krävs i situationen samt besitta den kunskap som tillitsgivaren förväntar sig. *Välvilja* handlar om att tillitsgivaren uppfattar att tillitsmottagaren vill sin motpart väl och *integritet* om att tillitsgivaren uppfattar att tillitsmottagaren är ärlig i sitt uppsåt och i sitt handlande. *Trovärdighet* uppstår när tillitsmottagarens handlingar stämmer

överens med hens ord. *Transparens* innebär att vara öppen och tydlig i sina handlingar och beslut och *pålitlighet* att vara stabil och konsekvent i sina handlingar och beslut.

I en svensk studie av inom-institutionell tillit inom offentlig verksamhet från 2021 undersökte forskarna skillnaderna i tillit baserad på *kompetens*, *välvilighet* och *integritet* i vertikala respektive horisontella relationer. Studien fokuserade alltså på om medarbetare och ledning ansåg att andra i organisationen hade rätt kompetens och om de därmed kände tillit till andra inom organisationen. Välvilighet handlade om ifall medarbetare och ledning ansåg att andra ville dem och organisationen väl och arbetade för allas bästa. Integritetsbaserad tillit innebär att medarbetarna och ledning litar på varandras ord och att de agerar som förväntat eller inte. De kom fram till att både inom vertikala



och horisontella relationer baserades tillit främst på kompetens. Ledningens benägenhet att visa tillit till medarbetare baserades i högre grad på kompetens än välvilja och integritet. Tillit baserades i liten grad på välvilja i såväl horisontella som vertikala relationer, vilket enligt forskarna kan vara ett problem då det kan påverka den respekt som ledning visar medarbetarna. Bristande respekt sprider sig i sin tur till de horisontella relationerna mellan medarbetare. Slutsatsen i studien är dock att kompetens är en förmåga som lätt kan förändras, eftersom den inte är knuten till känslor eller personliga relationer. Genom träning eller utbildning kan såväl medarbetarnas som ledningens kompetens öka vilka kan vara en strategi för att öka tilliten inom institutionen. Avgörande för tilliten i både vertikala och horisontella relationer är tydliga kommunikationsvägar och att informationen är utformad för en väldefinierad mottagare. Intressant nog visar studien också att om informationen från ledningens håll är bristfällig kan den kompetensbaserade tilliten mellan medarbetare öka.

5.1.1 Situationell sårbarhet

En studie från 2024 har uppmärksammat att alla tillitsgivare inte upplever sårbarhet på samma sätt. Sårbarhet utgör anledning till att tillit är nödvändig och i studien påtalas att sårbarheten till för det första måste upplevas av tillitsgivaren. Det innebär att om individen inte upplever någon form av sårbarhet i situationen så handlar det inte om att relationen baseras på tillit utan, som beskrevs ovan, på förtroende. Enligt forskarna är det viktigt att skilja på objektivt möjlig skada och den subjektiva upplevelsen. Det innebär att det alltså är skillnad på om situationen faktiskt är riskfylld och att känna sig utsatt för en risk. Vissa individer kan känna sig mer utsatta i en situation än andra gör under samma omständigheter. För det andra är sårbarheten relationell, alltså kopplad till en specifik relation eller situation. Det innebär att tillitsgivaren uppfattar det som att tillitsmottagaren har ett ansvar för situationen. Det gäller oavsett om individen som mottar tilliten faktiskt har möjlighet att påverka situationen eller inte. Som exempel kan tas en socialsekreterare som fattar beslut om att avslå en biståndsansökan från en kommuninvånare. Det är inte otroligt att individen som ansökt om biståndet tolkar beslutet som ett uttryck för ovilja från socialsekreterarens sida och håller hen ansvarig för beslutet, trots att kommuninvånaren inte uppfyllde kriterierna för att beviljas bistånd. För det tredje behöver sårbarheten upplevas i stunden. Det innebär att riskbedömningar kan skifta i relation till samma tillitsmottagare. En viktig tanke här är

att den upplevda sårbarheten inte nödvändigtvis beror på något som tillitsmottagaren har kontroll över. Det kan handla om att tillitsgivaren upplever att tillitsmottagaren borde kunnat förhindra att en tredje part åsamkar tillitsgivaren skada.

5.1.2 Relationen mellan tillitsgivare och tillitsmottagare inom institutioner

Viss forskning har intresserat sig för vad som karaktäriserar tillitsfulla relationer mellan individer inom institutioner. Forskning visar att det är en framgångsfaktor om tillitsgivare och tillitsmottagare sedan tidigare har samarbetat och motparten upplevs som tillförlitlig. Frekventa interaktioner ökar tilliten och effekten går åt båda håll. Människor tenderar att interagera mer med personer som de redan litar på. Det gäller även för tredjepartsrelationer. Om andra aktörer interagerar med och litar på tillitsmottagaren ökar chanserna att tillitsgivaren även litar på denne. Det innebär att då tillitsgivare A inleder en ny kontakt med en okänd person B, är sannolikheten större att A kommer känna tillit till B om A:s kollega C som tidigare arbetat med och känner tillit till B ger uttryck för detta till A.

Forskning visar att tillit är centralt för nätverksbyggande och möjliggör samarbete, speciellt om det inte finns någon hierarkisk styrning i relationen. Tillit bygger på relationella erfarenheter. Tidigare samarbeten och delade nätverksband är viktiga för att bygga tillit i nya nätverk. Tillit främjar framtida samarbete vilket skapar en positiv kedjereaktion som mynnar ut i högre grad av tillit. Externa aktörer kan skynda på tillitsprocessen genom att underlätta för samarbeten mellan aktörer som inte har en redan existerande relation.

5.2 Vad som bygger institutionell tillit

Referens: Abdelzadeh & Lundberg 2024; Albertini Frü m.fl. 2017; Bentzen 2019; Christensen m.fl 2020; Fairbrother m.fl. 2024; Fuglsang & Jagd 2015; Hansson 2018; Hasche m.fl 2021; Martinangeli m.fl. 2024; Spadaro m.fl. 2020; Vento 2024

Som tidigare beskrivits intresserar sig mycket forskning för institutionell tillit. I relationen mellan medborgare och institution byggs tillit dels genom servicenöjdhet, det vill säga att man som invånare och ”kund” får en bra skola, vård etc.; dels av en instrumentell eller processinriktad syn. Det innebär att invånare upplever att de blir behandlade på ett rättvist, rättssäkert och likvärdigt sätt. Verktyg för kontroll för att motverka exempelvis korruption är viktiga för att säkerställa rättvisa processer. Slutligen är också medborgarperspektivet viktigt, där inte enbart servicen till den enskilda individen är betydelsefull utan också samhällsperspektivet. Det handlar om att alla personer i samhället ska få tillgång till samma rättigheter och möjligheter.

Forskningen anger olika verktyg för att bygga den institutionella tilliten, som att systematiskt och

Vad som ökar medborgares tillit till institutioner:

- Rättssäkerhet
- Rättvis och jämlik behandling
- Transparens
- Tillgänglig, tillförlitlig och proaktiv information
- Servicenöjdhet
- Att få den hjälp som efterfrågas
- Att bli lyssnad på
- Ett gott samarbete med den professionelle
- Systemet uppfattas som kompetent

proaktivt informera om rättigheter och att invånare som söker stöd eller är i behov av hjälp faktiskt tilldelas nödvändiga resurser. Det har också visat sig vara framgångsrikt med "hjälpare" i systemet som kan hjälpa invånare att navigera och hitta rätt stöd i systemet och få tillgång till de resurser de behöver och har rätt till. Det stärker tilliten att invånarna upplever systemet som kompetent men också känslan av att bli lyssnad på och att ha ett gott samarbete med den professionelle. Öppenhet och transparens, rättvisa och jämlika processer och frånvaron av korruption bygger institutionell kvalitet och har en positiv effekt på den institutionella tilliten - som i sin tur påverkar också den sociala tilliten positivt. En studie visar att institutionell tillit är beroende av att institutionsrepresentanten i egenskap av tillitsmottagare har förmåga att skapa mening och förklara den institutionella kontexten på ett begripligt sätt. Det kan gälla i mötet med medborgaren eller i mötet mellan ledning och medarbetare. Avgörande här är representantens sociala förmåga att i interaktion förmedla ett meningsfullt budskap. Personer som har tillit till en institution har ofta tillit till fler. Till exempel ett kontaktcenter dit kommuninvånarna kan vända sig för att slussas vidare i välfärdssystemet.

Eftersom den komplexa, moderna staten kombinerar traditionella strukturer med nya former av beslutsfattande för att försöka uppnå en effektiv och legitim demokratisk styrning, ställer det höga krav på samhällsrepresentanten, som ska hantera olika motstridiga förväntningar och krav. För att uppfylla kraven på objektivitet, likabehandling, effektivitet, transparens och reflexivitet kan samhällsrepresentanten behöva göra svåra avvägningar med motstridiga mål, något som visar vikten av tjänstepersonens värderingar, attityder och handlingar. Vad gäller tillit mellan kommunala tjänstepersoner och kommuninvånare visar forskning dessutom att tjänstepersonens tillit till medborgaren påverkar tjänstepersonens benägenhet att bjuda in medborgare att delta i exempelvis utvecklingsprojekt. Medborgares inflytande och möjlighet att påverka beslutsfattande är helt beroende av vilken tillit samhällsrepresentanten har för medborgarnas förmåga att delta. Samhällsrepresentanter som värderar samarbete och den legitimitet som det medför är mer benägna att arbeta för medborgarinflytande.

När det gäller politisk tillit så visar forskning att en politisk styrning som bygger på en positiv uppfattning om processer och servicenöjdhet leder till högre politisk tillit. Det vill säga att politiska och tjänstemannabeslut fattas i enlighet med lagar och riktlinjer - och att medborgarna är nöjda med den service de får.

5.2.1.1 Inom-institutionell tillit

Studier beskriver att inom-institutionell tillit skapas genom att regler och riktlinjer uppfattas som legitima, ändamålsenliga och stödjande. Detta kan åstadkommas då kontroll och reglering uppfattas som berättigade och rimliga, snarare än onödiga eller

Inom-institutionell tillit skapas genom:

- Legitima, ändamålsenliga och stödjande regler och riktlinjer
- Strukturer som minimerar detaljstyrning
- Grundläggande värderingar och strategisk styrning
- Informella och nära relationer mellan ledning och medarbetare
- Medarbetare involveras och delaktiggörs i strategisk planering och beslutsfattande
- Tillgängliga resurser och stöd så att medarbetare har möjlighet att utföra uppgifterna på ett tillfredsställande sätt
- Vertikala relationer påverkar tilliten även i horisontella relationer

hindrande. Inom-institutionell tillit skapas genom strukturer som minimerar detaljstyrning. Istället blir grundläggande värderingar och strategisk inriktning styrande för beslutsfattande.

Informella och nära relationer mellan den som utövar kontroll och den som kontrolleras kan skapa bättre förutsättningar för att bygga institutionell tillit. Tillitsskapande sker också då medarbetare involveras i utveckling, implementering och det dagliga arbetet med organisatorisk kontroll. Det kräver också att tillgängliga resurser och stöd finns så att medarbetare har möjlighet att utföra sina uppgifter på ett tillfredsställande sätt. Medarbetarnas delaktighet i strategisk planering och beslutsfattande och delegering av budgetansvar är andra sätt. Inom-institutionell tillit är en subjektiv uppfattning som kan variera mellan olika medarbetare och grupper inom en organisation.

Andra studier påpekar att vertikala och horisontella relationer är sammanflätade inom institutioner och att hög tillit i vertikala relationer kan påverka tilliten i horisontella relationer positivt. På motsvarande sätt

påverkas de horisontella relationerna negativt av bristande vertikal tillit. Forskning visar också att tilliten inom en institution och medarbetares nöjdhet och tillit till sin egen arbetsplats, också påverkar institutionens förmåga att bygga tillitsfulla relationer till medborgare och individer som söker stöd.

5.3 Vad som bygger lokalsamhällestillit

Referenser: Lansing m.fl 2023; Wallman Lundåsen & Trägård 2016; Wollebæk m.fl 2012

Lokalsamhällestillit (*community trust*) uppstår mellan personer som känner varandra eller är sammanbundna genom platsbundenhet i ett särskilt område. Den uppstår när det finns social interaktion mellan grannar, vilket bidrar till att skapa en känsla av samhörighet och ömsesidig förståelse. Den stärks av känslan av delad identitet, samhörighet, tillhörighet och gemensamma värderingar i den lokala gemenskapen, men även att den lokala gemenskapen bygger på rättvisa och jämlikhet vilket i sin tur skapar en känsla av trygghet och tillit. Förutsättningarna för att skapa lokalsamhällestillit är att det finns en social interaktion mellan grannar, och att grannar har möjlighet att träffas och umgås, vilket bidrar till att skapa sociala band. Då stärks känslan av ägande, ansvar och engagemang för den lokala gemenskapen. Kontakten mellan inte bara grannar utan olika grupper i området är viktigt för att stärka lokalsamhällestilliten. Det kan göras genom att bygga broar mellan olika grupper och

genom att skapa mötesplatser där människor kan träffas och skapa nya relationer. Det kan även resultera i att isolering och segregation bryts. Ett annat sätt att stärka lokalsamhällestilliten är att bygga nätverk mellan människor genom yrkesarbete vilket kan etablera relationer mellan människor med olika bakgrund.

Forskning har visat att lokalsamhällestilliten påverkas negativt av faktorer som ökad diversitet och olikhet i den lokala gemenskapen, samt upplevelser av orättvisa och ojämlikhet i den lokala gemenskapen. Det kan skapa känslor av frustration och osäkerhet vilket kan leda till bristande tillit. Forskningen gör skillnad på *bridging* och *bonding* när det gäller engagemang i organisationer och sociala grupperingar och socialt kapital. *Bonding* innebär att grupper sluter sig samman med gelikar, separat åtskilda från andra grupperingar, och ibland även i motsättning till eller i konflikt med andra grupper. *Bridging*, å sin sida, överbryggar skillnader mellan individer och grupper. Särskiljande för utsatta områden i Sverige är att det finns en mångfald av olika etniciteter, vilket minskar risken för separata sammanslutningar av större etniska grupper, likt Chinatowns i andra länder.

En amerikansk studie från 2023 har djupdykt i vilka aktiviteter och insatser från offentlig verksamhet som stärker lokalsamhällestillit. Studien kom fram till att denna typ av tillit i huvudsak byggs genom tre olika faktorer:

- 1) relationsbyggande och engagemang
- 2) trovärdighet
- 3) delat beslutsfattande och autonomi

Relationer byggs genom att skapa trygga miljöer och att aktivt lyssna till de boendes önskemål och viljor. Det innebär att ett gemensamt språk och en tvåvägskommunikation kan utvecklas. För institutionsrepresentanter innebär det att möta de boende i deras situation, att vara flexibel och öppen för mångfald. Institutionsrepresentantens personliga förmåga att visa empati och sårbarhet, respekt och skapa en känsla av trygghet i det tillitsfrämjande arbete. Genom att visa tillit skapas tillit hos andra.

Trovärdighet handlar om att vara konsekvent och hålla löften. Vidare behöver representanten uppvisa integritet genom att uppfattas som äkta, genuin, personlig, transparent och ärlig. Representanten behöver också uppvisa kompetens och expertis samt välvilja.

Delat beslutsfattande och autonomi innebär att de boende och institutionsrepresentanter behöver ha gemensamma mål och dela på beslutsfattandet. Det stärker i sin tur boendes upplevelse av att ha valmöjligheter och självbestämmande; att deras röster spelar roll. Avslutningsvis behöver existerande ojämlikheter och orättvisor adresseras då de lätt kan leda till misstro. Detta behöver göras med ödmjukhet och bygga på interkulturell kompetens. Enligt studien behöver tillitsbyggande vara en integrerad del av den organisatoriska kulturen. Om exempelvis en kommun vill jobba med att öka lokalsamhällestilliten i ett område räcker det inte med att skapa en mötesplats för de boende. Det krävs enligt studien att de boende får möjlighet att vara delaktiga i beslut, att genuina relationer skapas mellan de boende och kommunen och att eventuell misstro eller bristande tillit lyfts upp och tas på allvar. Det tar tid och tålamod att bygga lokalsamhällestillit vilket behöver ske kontinuerligt. För att tillit mellan boenden och samhällsrepresentanter ska stärkas krävs avsiktligt och

förtroendeskapande handlande från alla inblandade, såväl politiker, ledning och medarbetare.

5.4 Högkvalitativ styrning - *Quality of governance*

Referens: Charron & Rothstein 2014

Redan på 1980-talet påtalade Världsbanken behovet av att organisationer och institutioner styrs på ett sätt som är transparent, ansvarsskyldigt, effektivt och inkluderande, med målet att leverera resultat som möter samhällets behov och använder resurserna på ett hållbart sätt. I internationella jämförelser har Sverige en mycket hög social tillit. Tillit tenderar dock att variera inom länderna och administrativa gränser tycks sammanfalla med olika grad av tillit. En studie från 2014 jämför 189 regioner i 25 europeiska länder för att förstå de regionala skillnaderna. I studien framkommer att god kvalitet i styrning är avgörande för tilliten på regional och lokal nivå. God kvalitet i styrning mäts som institutionell kvalitet, där man mäter huruvida offentlig sektor tillhandahåller service jämlikt och utan korruption. En högkvalitativ styrning är den enskilt starkaste och mest tillförlitliga förklaringen till hög social tillit regionalt och lokalt. I regioner med ekonomisk ojämlikhet och/eller etnisk mångfald, som enligt forskning generellt uppvisar en lägre tillit, väger en god kvalitativ styrning upp så att den sociala tilliten blir högre trots ekonomisk ojämlikhet och/eller etnisk mångfald. Inte heller har ett aktivt civilsamhälle lika stor betydelse för den sociala tilliten vid god kvalitativ styrning.

Demografiska variabler (se mer i kapitel 4) såsom kön och ålder innebär generellt en lägre tillit men i regioner med god kvalitativ styrning försvinner skillnaderna i tillit mellan äldre och yngre, män och kvinnor. Högkvalitativ styrning innebär ett mer jämlikt och jämställt styre som gör att inneboende variabler hos individen inte får lika stor betydelse. Däremot får prestationsorienterade variabler, det vill säga socioekonomiska faktorer, såsom utbildning, arbete och inkomst, en större betydelse i områden med god kvalitativ styrning. Socioekonomiska variabler ger i områden med god kvalitativ styrning en högre social tillit. Det innebär alltså ett större tillitsgap mellan högutbildade och lågutbildade, höginkomsttagare och låginkomsttagare i regioner med god kvalitativ styrning. I regioner med dålig kvalitet på styrningen minskar tillitsgapet, då både högutbildade och lågutbildade ha lägre social tillit. Egna erfarenheter av korruption förstör tilliten allra mest i regioner med god kvalitativ styrning, eftersom själva definitionen av högkvalitativ styrning innebär att korruption inte förekommer utan styrning och service sker jämlikt och transparent. Uppfattningen att korruption förekommer skadar inte bara den institutionella tilliten utan också den sociala tilliten för personer i allmänhet.

5.5 Samband mellan olika typer av tillit

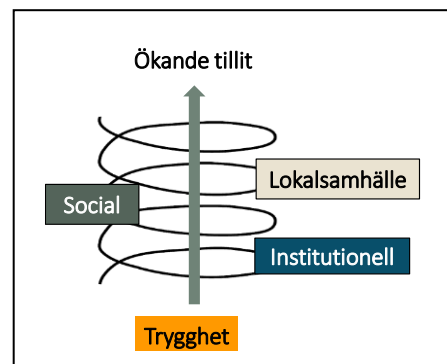
Referenser: Abdelzadeh & Lundberg 2024; Berg & Johansson 2016; Fairbrother m.fl. 2024; Hasche m.fl. 2021; Spadaro m.fl. 2020

En hel del forskning intresserar sig för om och i så fall hur olika former av tillit påverkar varandra. Eftersom olika former av tillit beror på olika parter egenskaper och sociodemografiska variabler är det inte en självklarhet att en individ med exempelvis

hög lokalsamhällestillit också har en hög grad av diffus institutionell tillit. Dock visar forskningen att det finns vissa samband. Bland annat visar forskning att en person som har hög tillit till en institution tenderar att även ha hög tillit till andra institutioner och till sociala rörelser. En studie har undersökt sambandet mellan politisk tillit och tillit till miljörörelsen och kvinnorörelsen och fann att individer som har mer tillit till politiska institutioner också tenderar att ha mer tillit till sociala rörelser. Forskarna tolkar detta som att politisk tillit är en bredare orientering mot hela det politiska systemet, snarare än en specifik utvärdering av regeringens prestationer.

Att olika former av tillit påverkar varandra kallas också för *spill-over effects*. En longitudinell studie från Sverige publicerad 2024 visar bland annat att det finns en sådan effekt mellan tilliten till människor i allmänhet (i denna rapport kallad social tillit) och till lokal institutionell tillit och att effekten går åt båda håll. I studien undersöktes fyra olika antaganden om relationen mellan de två formerna av tillit. Två mätningar 2017 och 2020, gjordes för att mäta eventuella förändringar. Resultaten visar på en signifikant och positiv korrelation mellan de två formerna av tillit. Enligt artikeln hänger dock graden av tillit samman med individens utbildning, livstillfredsställelse och religiositet samt om individen är extrovert, samarbetsvillig och öppen.

En annan svensk studie har undersökt sambanden mellan olika former av tillit, särskilt institutionell tillit, känslan av trygghet och social tillit. Enligt artikeln stärks institutionell tillit och social tillit av varandra, vilket innebär att personer som har förtroende för institutioner som myndigheter, regeringen och rättsväsendet också tenderar att ha förtroende för andra människor i allmänhet. Denna korrelation är dock inte universell och kan variera beroende på sammanhang och grupp. I studien jämfördes ett socioekonomiskt utsatt område i en specifik stad med en urvalsgrupp från staden i övrigt. Resultaten visar att tillit till institutioner har en positiv effekt på social tillit, men att denna effekt är indirekt och medieras av känslan av trygghet i segregerade och socioekonomiskt utsatta områden. I områden med högre socioekonomisk status är effekten av tillit till institutioner på social tillit mer direkt. Resultaten från de två svenska studierna stöds av en multinationell studie som undersökt 16 europeiska länder. Studien visar att institutioner som upplevs som pålitliga och effektiva kan skapa en känsla av trygghet och säkerhet, vilket i sin tur kan leda till ökad tillit till andra människor. Enligt studien kvarstår sambandet även när man kontrollerar för andra variabler som kan påverka tillit, såsom ålder och utbildning. Institutionell tillit kan också ha en positiv effekt på social tillit även i situationer där människor inte har personlig erfarenhet av varandra. Institutionell tillit stärker även interpersonell tillit visar en studie från 2020. I en svensk studie från 2024 visas också att lokalsamhällestillit och institutionell tillit kan positivt påverka varandra. I den longitudinella studien framgår att om den institutionella tilliten ökar genom att medborgare får ökad tillit till lokala institutioner och deras representanter kommer även medborgarnas tillit till grannar och bekanta att öka. Detsamma gäller också omvänt.



5.6 Sammandrag

Vissa karaktäristika är återkommande vad gäller bemötande och kommunikation för att öka tilliten. Forskning visa att kompetens, trovärdighet och transparens är viktigt för att öka tilliten både mellan medborgare och institutioner, samt i lokalsamhällen. Den empiriska forskningen stödjer också de teoretiska antagandena om att relationer och kommunikation är grunden för att tillit ska existera. Därtill är välvilja och integritet värdebaserade och moraliska utgångspunkter för tillit.

Personlighetsdrag hos tillitsmottagaren		
Kompetens	Välvilja	Integritet
Trovärdighet	Transparens	Pålitlighet
Vad som ökar medborgares tillit till institutioner		
Rättssäkerhet	Rättvis och jämlik behandling	Transparens
Tillgänglig, tillförlitlig och proaktiv information	Ett gott samarbete med den professionelle	Systemet uppfattas som kompetent
Att bli lyssnad på	Servicenöjdhet	Att få den hjälp som efterfrågas
Vad som bygger lokalsamhällestillit		
Relationsbyggande och engagemang	Trovärdighet	Delat beslutsfattande och autonomi

Den sårbarhet som tillitsmottagare upplever varierar mellan olika individer och kan upplevas starkare av vissa än av andra. Sårbarheten behöver inte handla om en reell risk för skada utan kan handla om en känsla eller upplevelse av potentiell skada. Tillitsgivaren tillskriver också tillitsmottagaren ett ansvar för situationen oavsett om den individuella tillitsmottagaren har möjlighet att påverka situationen eller inte. Inom-institutionell tillit sprider sig i organisationen. Om ledningen visar tillit till medarbetarna kommer medarbetarnas tillit till varandra att öka. Vidare visar forskning att om en sorts tillit ökar är chanserna stora att andra former av tillit också ökar vilket framför allt kan kopplas till ökad trygghet. I allmänhet ökar andra former av tillit om en av dem stärks. Exempelvis kan den interpersonella tilliten stärkas av att den institutionella tilliten ökar. Dock är det viktigt att betänka att dessa *spill-over* effekter inte självskrivet följer av varandra, utan beror på omständigheterna. Kausala samband mellan förändringar är svåra att studera och kausalitetens riktning är också svår att bekräfta empiriskt.

I det konkreta tillitsfrämjande arbetet inom kommunen är det möjligt att jobba både på individ och gruppnivå med att stärka de beteenden och bemötande som verkar tillitshöjande, samt att i planering av projekt ta fasta på vad som kan stärka lokalsamhällestilliten. I det främjande arbetet är det viktigt att vara uppmärksam på att sårbarheten varierar från individ till individ. Det är möjligt att skapa positiva spiraler varigenom olika former av tillit kan stärka varandra. Dock behöver det följas upp noggrant över tid då den lokala kontexten kan variera stor och det som fungerar stärkande i ett område behöver inte med nödvändighet göra det i ett annat.

6. Demografiska och socioekonomiska variabler

Sammanfattning

Vissa grupper i samhället har högre tillit än andra. Generellt sett har män högre tillit än kvinnor, äldre har högre tillit än yngre och högutbildade har högre tillit än lågutbildade. Dessutom finns samband mellan bristande tillit och immigrantstatus, problem under uppväxten och fattigdom. I områden med svag samhällelig styrning är skillnaderna mellan olika grupper större.

Forskning kring etnisk mångfald visar inte ett tydligt samband mellan lägre tillit och etnisk mångfald. Bakomliggande orsaker kan vara upplevelsen av orättvisa eller att man har en negativ attityd gentemot mångfald. Även bristen på sociala kontakter som leder till segregation kan vara en orsak till att områden med hög mångfald kan ha lägre tillit. God styrning och en stödjande offentlig politik ger goda förutsättningar för att öka tilliten även i heterogena lokalsamhällen.

Forskning på demografiska och socioekonomiska variabler i förhållande till tillit lutar sig till stor del mot World Value Survey (WVS). WVS är ett världsomspännande nätverk av forskare som studerar värderingar och deras inverkan på det sociala och politiska livet. Nätverket samlar in uppgifter om människors värderingar via enkäter bland representativa urval av nära 90 procent av jordens befolkning (www.iffs.se/world-values-survey). Genom det stora datamaterialet har forskare möjlighet att genomföra omfattande regressionsanalyser³ och göra jämförelser mellan länder, jämförelser mellan regioner, men även fokusera på enstaka länder. I World Value Survey ställs 250 frågor men den huvudsakliga frågan om tillit uttrycks på följande sätt:

- På engelska: "Generally speaking, would you say that most people can be trusted or that you need to be very careful in dealing with people?"
- På svenska blir det: "Anser du att det går att lita på de flesta människor eller behöver du vara väldigt vaksam när du möter andra människor?"

Forskningen visar att betydelsen på den sociala tilliten av de demografiska och socioekonomiska variablerna varierar mellan olika länder och regioner, beroende på huruvida det är en väl etablerad demokrati eller en mer auktoritär regim och i regioner beroende på kvaliteten på styrningen. På övergripande samhällsnivå beskrivs faktorer såsom ekonomisk jämlikhet och demokratisk mognad och på individnivå skapar ett aktivt engagemang i horisontella interaktioner ömsesidig tillit.

³ En regressionsanalys är en statistisk metod som används för att undersöka och kvantifiera sambandet mellan en beroende variabel och en eller flera oberoende variabler. Med hjälp av analysen skapas en matematisk modell som beskriver hur förändringar i de oberoende variablerna är relaterade till förändringar i den beroende variabeln, vilket möjliggör prediktioner och förståelse av underliggande trender.

6.1 Demografiska variabler

Referenser: Baroudi et al 2022; Edlund & Lindh 2013; Holmberg & Rothstein 2017; Saltkjel & Malmberg-Heimonen 2014; Trädgårdh et al 2013;

World Value Survey och SOM-institutet använder till stora delar samma demografiska variabler. Forskning visar att det finns ett samband mellan demografiska variabler och social tillit men att sambandet är relativt svagt.

Demografiska variabler som vanligen används, bland annat i svenska SOM⁴-institutets undersökningar vid Göteborgs universitet är:

- kön, ålder, civilstånd, boendeform, geografisk hemvist t.ex. kommun, födelseland och medborgarskap.

6.1.1.1 Ålder

När det gäller ålder så undersöker olika studier något olika åldersintervall. Även om en studie anger yngre personer i åldersspannet 18-29 år och en annan 18-34 år så kommer de fram till samma slutsats, nämligen att yngre har något lägre social tillit än äldre. I en jämförande studie mellan 206 regioner i Europa uppmättes sannolikheten för att en person över 65 år ska lita på andra som en tredjedel högre än yngre respondenter.

När det gäller unga personer så är tilliten som mest instabil vid 13–15 års ålder och stabiliseras vid 16–18 år. Tillitsnivåerna är alltså som mest påverkbara under de tidiga tonåren. 18–34-åringar har låg tillit medan 35–54-åringar har hög tillit. Unga har också mer tillit till marknadsinstitutioner, såsom privata företag än andra åldersgrupper. Forskning visar att det finns en nedåtgående trend gällande *lokalsamhällestilliten* hos den unga befolkningen. En studie från 1999 visar dock en positiv samhällsupplevelse hos ungdomar som känner sina grannar och en större trygghet hos ungdomar på landsbygden än i urbana samhällen.

I regioner med gott styre det som på engelska kallas *good quality of governance*, minskar skillnaden i social tillit mellan åldrarna och är obetydlig.

Tydliga samband men *små* skillnader mellan grupper:

- Män har mer social tillit än kvinnor
- Äldre har mer social tillit än yngre
- Äldre har mer tillit till offentliga institutioner än andra åldersgrupper
- Invånare med invandrarstatus har lägre social tillit än svenskfödda

6.1.1.2 Kön

När det gäller skillnad i social tillit mellan könen visar flera forskningsstudier att män har en högre social tillit än kvinnor. I en studie som jämförde 77 länder uppmättes en skillnad på fem procentenheter. En annan undersökning av 206 europeiska regioner visar en skillnad på 13 procentenheter mellan könen i regioner med dålig styrning, medan skillnaden var försumbar i regioner med god styrning. Ytterligare en studie visar

⁴ SOM står för Samhälle, Opinion och Medier.

att män har större tillit till offentliga institutioner men det finns ingen skillnad i tillit till marknadsinstitutioner (företag).

6.1.1.3 *Utrikesfödda*

När det gäller immigranter så använder forskningen flera olika begrepp såsom immigrantstatus, ”personer som inte har svenska som modersmål”, tillhör en etnisk minoritet, att vara utlandsfödd. De olika begreppen används på ett likvärdigt sätt fastän de faktiskt beskriver grupper som inte nödvändigtvis är exakt samma. Trots detta kommer forskningen fram till att utlandsfödda, etniska minoriteter och personer med immigrantstatus generellt har något lägre social tillit än inrikes födda. Enligt en norsk studie är orsaken till att immigranter och flyktingar har lägre tillit att de tidigare blivit utsatt för negativa traumatiska upplevelser som påverkar den sociala tilliten negativt.

Forskarna menar att slutsatsen om lägre tillit bland immigranter behöver hanteras varsamt då flera andra studier visar att en individs etniska tillhörighet inte i sig kan förklara en lägre tillit. Forskning visar också att personer som immigrerar från lågtillits- till högtillitssamhällen ökar sin sociala tillit och att den avgörande faktorn är om de uppfattar att de offentliga institutionerna i det nya landet bemöter dem på ett rättvist sätt eller ej. Forskning visar att immigranternas sociala tillit är kontextuell och då kommer andra faktorer in som förklaring till en ofta lägre tillit. (Se vidare under avsnitt 4.2.)

6.1.1.4 *Övriga demografiska variabler*

Andra demografiska variabler som nämns i forskningen handlar även om att vara gift, vilket leder till högre social tillit. I en norsk studie ifrågasätts dock sambandet mellan hög social tillit och att vara gift, då andra socioekonomiska variabler tycks påverka orsaken till ett synbart samband. Även storlek på bostadsort kan påverka: hög lokalsamhällestillit finns ofta i små kommuner med minskande befolkningsmängd, låg andel industrijobb och små inkomstskillnader. Dessa samhällen bidrar till trygghet, gemenskap och medborgaransvar där man uppmärksammar varandra. Lokalsamhällestilliten är ofta lägre i storstadsområden, även om den kan variera mellan olika bostadsområden. I större kommuner är lokalsamhällestilliten ofta något lägre, då samhället är mer komplext och beslutsfattare och tjänstemän inte lika nära, kända och tillgängliga.

6.2 Socioekonomiska variabler

Referenser: Holmberg & Rothstein, 2017; Saltkjel & Malmberg-Heimonen 2014; Christensen et al 2020; Charron & Rothstein 2013; Wallman Lundåsen & Wollebæk 2013; Spink m.fl. 2021; Wollebæk m.fl. 2012

World Value Survey och SOM-institutet använder till stora delar samma socioekonomiska variabler. Forskning visar att det finns tydliga samband mellan socioekonomiska variabler och social tillit. Det blir också uppenbart att det finns stora möjligheter att genom god styrning stärka tilliten.

Vanliga socioekonomiska variabler är utbildningsnivå, yrke/sysselsättning, inkomstnivå, samhällsgrupp (socioekonomisk status), hushållstyp, bostadsortens storlek.

Forskningen visar att det finns en tydlig skillnad i social tillit mellan personer med olika utbildningsnivå, hälsa, anställning och om de är infödda eller utlandsfödda. I absoluta tal, i en studie om 77 länder med siffror från World Value Survey, är skillnaden mellan personer med hög tillit och låg tillit mellan 6-10 procentenheter. Om man fokuserar enbart på väletablerade demokratier är skillnaderna ännu större, 9-24 procentenheter. Invånare med universitetsutbildning, god hälsa och anställning tenderar att lita mer på andra människor än invånare med lägre utbildning, sämre hälsa och arbetslösa.

Tydliga samband och stora skillnader mellan grupper:

- Utbildning
- Personer med arbete har mer social tillit än arbetslösa
- Personer med högre yrkesnivå har mer social tillit än lägre yrkesnivåer
- Personer med högre inkomst har mer social tillit än låginkomsttagare
- Personer med politiskt intresse har högre social tillit än politiskt ointresserade

6.2.1.1 *Utbildning*

Det starka sambandet mellan högre utbildning och högre social tillit bekräftas bland annat i en norsk studie. Individer med högre utbildning har mer social tillit än individer med enbart gymnasium eller grundskola. Studien tar upp humankapital (där utbildning är en del) som något som blivit än mer nödvändigt i dagens välfärdssamhällen. Även socialt kapital är beroende av utbildningsnivå, vilket visar att medborgerligt engagemang och deltagande inte är lika tillgängligt för alla.

Högre utbildning ger dock inte automatiskt högre social tillit, enligt en jämförande studie mellan Japan och Norge. Det kan bero på "critical citizen"-argumentet, nämligen att personer med högre utbildning har bättre möjligheter att förstå och ha insikt i kommunal politik men också ser det mer komplexa, kan vara medvetna och mer ifrågasättande till kommunpolitiken (se vidare diskussion i kapitel 5). Att människor med högre utbildning litar mer på byråkrater än politiker kan bero på att byråkraterna är det stabila elementet som människor kommer i kontakt med och fokuserar på professionell kompetens.

6.2.1.2 *Arbete*

En studie från 2017 visar olika stor skillnad i tillit mellan arbetande och arbetslösa i olika länder. I Spanien och Sydafrika var skillnaden i tillit liten och stabilt över tid. Skillnaderna var mycket större i USA och Sverige. I USA är skillnaderna stabila över tid men i Sverige har skillnaden ökat något. Skillnaderna i social tillit mellan arbetslösa och anställda (eller egenföretagare) ligger på i genomsnitt 7 procentenheter i en jämförande studie mellan 206 regioner i Europa – i regioner med "god styrning" (*good quality of governance*). Däremot finns ingen skillnad i regioner med låg kvalitet på styrningen, där nästan alla respondenter har relativt låg tillit.

En annan variabel som kan påverka är om du är offentligt anställd eller inte. Man skulle kunna tänka sig att offentligt anställda skulle vara mer positiva till den offentliga sektorn och därmed lita mer på offentlig sektor. Det kan dock bero på erfarenheterna av att arbeta i offentlig sektor och påverkas av exempelvis neddragningar och arbetsmiljö. En norsk undersökning visar att offentligt anställda i Japan har lägre tillit till politiker än byråkratin – något som inte återfinns i Norge.

6.2.1.3 Klasskillnader

Utsatta grupper tenderar att ha lägre socialt kapital, som inkluderar både lägre social tillit och sämre tillgång till sociala nätverk och socialt stöd. Samtidigt som tillgången och möjligheterna till stöd är mindre är ofta behoven större. Det gör att besvikelser och bristande stöd blir värre än för privilegierade grupper. Det handlar om en större sårbarhet. Flera studier påpekar detta, dock finns studier som visar att klasskillnader gällande tillit till offentliga institutioner är obetydliga och man inte kan visa ett orsakssamband mellan socioekonomiska förutsättningar och social tillit. En faktor kopplad till social tillit särskilt i socioekonomiskt utsatta grupper kan vara om det finns en grundläggande trygghet eller ej.

Även egenupplevd fattigdom, låg relativ inkomst, problem i uppväxten och hälsoproblem är variabler som påverkar den sociala tilliten negativt. När flera socioekonomiska variabler samvarierar till en komplex utsatthet är tilliten som allra lägst, jämfört med andra grupper, särskilt jämfört med privilegierade grupper som har hög utbildning, god hälsa och hög inkomst. Vid låga nivåer av tillit finns också en känsla av maktlöshet kring sin egen situation, vilket ytterligare förstärker sårbarheten och utsattheten – och riskerar därmed att hamna i en dålig spiral med ytterligare lägre tillit.

6.3 Politisk-kulturella variabler

Referenser: Baroudi et al 2022; Charron & Rothstein 2014; Christensen et al 2020; Holmberg & Rothstein, 2017; Nilsson & Landstedt 2022; Wollebæk m.fl. 2012

Politisk-kulturella variabler handlar om frågor som demokrati, ideologi, partipolitiska attityder och engagemang i politiska aktiviteter. En variabel som beforskats handlar om politiskt intresse och visar att mer politiskt intresserade har större social tillit än medborgare med litet politiskt intresse. I etablerade demokratier är skillnaden i social tillit mellan personer med och utan politiskt intresse drygt 11 procentenheter och stabilt vid en undersökning över tid i Sverige, USA och Spanien, men ingen skillnad i Sydafrika. Den högre sociala tilliten hos politiskt mer intresserade är signifikant och relativt stor i alla länder jämfört med andra politiska variabler. Politisk tillhörighet innebär generellt högre tillit än hos personer som inte vet var de står på vänster-högerskalan. Alla politiska tillhörigheter har högre tillit i områden med god styrning förutom extremhögern som har lägre tillit i områden med god styrning än i områden med dålig styrning. Undersökningen visar också att personer som är vänsterorienterade och personer som stödjer det regerande partiet har högre tillit än högerorienterade och personer som stödjer oppositionen.

6.3.1 Personliga erfarenheter

Erfarenhet av negativa upplevelser kan minska den sociala tilliten. Exempelvis gäller det när en person blivit utsatt för brott och särskilt när en blivit utsatt för korruption. Att ha blivit utsatt för brott har ett starkt samband till låg *social tillit* och likaså till låg *lokalsamhällestillit*.

Vid korruption fungerar den offentligt anställda som representant för hela systemet och för samhällets moral, något som tydliggörs då korruption från offentligt anställd spiller över på social tillit till människor i allmänhet. Erfarenhet av korruption minskar tilliten

mycket mer i områden med god kvalitet i styrning än i områden med sämre kvalitet på styrningen, eftersom förväntan i områden med god kvalitativ styrning är att ingen korruption ska förekomma. God kvalitativ styrning innebär ju motsatsen till ett korrupt samhälle, nämligen en rättvis, transparent och öppen process. En jämförande studie mellan Rumänien och Sverige - som representerar för låg- respektive högtillitsland - visar att upplevd korruption hos polis eller vården på främmande ort minskar tilliten både till det offentliga och också till människor i allmänhet. Icke-ärliga tjänstemän bidrar således till lägre institutionell och social tillit. Notera att lägre tillit återfinns också när man har en generell uppfattning om korruption i samhället, inte enbart vid egen erfarenhet.

6.3.2 Socialtjänsten och vården

En studie med särskilt fokus på hälsovården i norra Sverige tydliggjorde sambandet mellan hög tillit till hälsovården (institutionell tillit) och de demografiska variablerna kön, ålder, utlandsfödd, boende på mindre ort samt de socioekonomiska variablerna utbildning och ekonomisk stress. Den visar att män, äldre och högutbildade hade mer tillit till vården än personer som är utlandsfödda, lever i ekonomisk stress eller bor på mindre orter. Till skillnad från annan forskning som visar att personer med lägre inkomst har lägre tillit, visar studien att personer med lägre inkomst hade en högre tillit till just sjukvården i norra Sverige. Studien uppvisade också lägre tillit på mindre orter, något som skiljer sig från forskning om social tillit som i allmänhet är högre på mindre orter. Detta kan vara specifikt för norra Sverige som har stora avstånd och flera nedlagda kliniker. Ett starkt samband uppmättes mellan högt socialt kapital (där social tillit är en delfaktor) och tillit till vården.

Brukarundersökningar hos individ- och familjeomsorgen visar generellt att de flesta brukare är nöjda med relationen till sin socialsekreterare. En svensk studie från 2022 som undersöker tilliten till socialarbetare hos personer i ekonomiskt och utbildningsmässigt svagare grupper noterar dock en lägre tillit till socialarbetare hos dessa grupper än hos mer privilegierade grupper – även om majoriteten hade hög eller neutral tillit till socialarbetare. Ingen skillnad i tillit kunde uppmätas beroende på ålder och kön. Ju lägre inkomst och utbildningsnivå, desto större andel som rapporterar låg tillit. Detta är särskilt allvarligt eftersom det ofta är personer med lägre inkomst och utbildningsnivå som faktiskt behöver stöd från socialtjänsten och risken att de avstår från att söka hjälp ökar med låg tillit. Låg tillit var ungefär dubbelt så vanlig hos brukare eller nära anhöriga jämfört med övriga. Att vara anhörig gav ännu starkare samband med låg tillit än att vara brukare, något som innebär en risk att brukaren påverkas på ett negativt sätt. Studien undersökte tilliten till socialarbetare, det vill säga interpersonell tillit till kända personer – som i sin tur är representerar för socialtjänsten.

6.4 Sociodemografiska variabler i lokalsamhället

Referenser: Baroudi m.fl. 2022; Charron & Rothstein 2014; Christensen m.fl. 2020; Holmberg & Rothstein 2017; Saltkjel & Malmberg-Heimonen 2014; Wallman Lundåsen 2022; Wallman Lundåsen & Wollebæk 2013; Wollebæk m.fl. 2012

Forskning visar att social tillit varierar, inte bara mellan länder utan också inom ett land och mellan olika geografiska områden. Dessa geografiska områden sammanfaller med

politiskt-administrativa gränser. Orsaken till variation kan handla om allt från kvaliteten på styrningen, ekonomisk ojämlikhet, aktivt engagemang i samhället, etnisk heterogenitet och i vilken mån politiken är splittrad. En annan regional variabel handlar om hur tätbefolkat det är, och undersökningar visar att tätbefolkade regioner samt huvudstäder uppvisar lägre tillit, när allt annat är lika. De sociodemografiska variablerna visar sig dessutom ge större skillnad på lokalsamhällestilliten, både gällande tillit till lokala politiker och tjänstemän, än på den sociala tilliten i allmänhet eller den interpersonella tilliten. Det blir särskilt betydelsefullt då lokal då en högre lokalsamhällestillit kan möjliggöra samarbete för att lösa problem i närområdet.

6.4.1.1 *Ekonomisk ojämlikhet*

När det gäller jämlikhet och ojämlikhet nämns begreppet social jämlikhet som avser både ekonomisk jämlikhet och jämlika möjligheter. Utifrån detta perspektiv kan sociala program skapa ekonomisk jämlikhet och jämlika möjligheter vilket ger en känsla av samhörighet i befolkningen. Enligt Uslaner (2002) är ekonomisk ojämlikhet särskilt skadlig för social tillit. Flera studier nämner också att socioekonomisk ojämlikhet har en stark koppling till tillit.

I en norsk studie framgår att en jämlik inkomst är en bland flera faktorer som förklarar hög social tillit. Notera att jämlik inkomst är viktigare än medelinkomsten i befolkningen. Övriga faktorer som samvarierar är frånvaro från korruption och en mogen demokrati. En jämförande studie mellan 77 länder visar att i områden med god kvalitet på styrning innebär inkomstojämlikhet fortfarande en lägre tillit men att skillnaderna i tillit i regioner med större inkomstjämlikhet och god styrning är marginella.

6.4.1.2 *Aktivt civilsamhälle*

Flera studier visar att de skandinaviska länderna uppvisar en hög social tillit. Studier visar att länder med höga offentliga sociala utgifter också har både hög social tillit och ett aktivt deltagande i civilsamhället. Ett aktivt deltagande i civilsamhället visar på organisationers kollektiva kraft och är därmed viktiga för demokratin. Betydelsen av aktivt deltagande i civilsamhället för en hög social tillit minskar dock i områden med god styrning, då tilliten redan är relativt hög.

6.4.1.3 *Etnisk mångfald*

Till skillnad från den individuella variabeln att vara utrikesfödd eller immigrant så beskriver begreppet *etnisk mångfald* etniskt ursprung på gruppnivå inom ett geografiskt avgränsat område (region eller land och även kommun eller bostadsområde).

En forskningsöversikt som handlar om etnisk mångfald och dess påverkan på social tillit inkluderar 480 empiriska resultat från 172 studier visar att forskningen kommer fram till olika slutsatser. Studier i ekonomiska tidskrifter tenderar att i högre omfattning visa att etnisk mångfald påverkar social tillit mer negativt än i statsvetenskapliga eller sociologiska tidskrifter. En artikel visar att sambandet mellan etnisk mångfald och social tillit inte är applicerbar i europeisk kontext, en annan att lägre social tillit i etniskt heterogena områden är försumbar vid god kvalitativ styrning. Ytterligare en annan studie anger att etnisk mångfald påverkar lokalsamhällestilliten mer negativt än den generella sociala tilliten – som dock kan påverkas negativt på längre

sikt vid låg lokalsamhällestillit. Forskningen kan med andra ord inte bevisa att etnisk mångfald leder till lägre social tillit eller tvärtom.

Även då vissa studier kommer fram till att samhällen med etnisk mångfald tenderar att ha låg social tillit så pekar man på att etnisk mångfald inte behöver vara orsaken till låg social tillit och att sambandet behöver hanteras varsamt. Låg tillit i områden med etnisk mångfald kan handla om andra underliggande faktorer, exempelvis segregation och en känsla av orättvisa. I den mån etnisk mångfald bidrar till låg social tillit så förklaras det med att man i allmänhet tenderar att lita på människor som man uppfattar vara av liknande etnisk identitet, men har lägre tillit till människor som man uppfattar som etniskt annorlunda.

6.4.1.4 *Heterogent eller segregerat*

Både när det gäller ekonomisk ojämlikhet och etnisk mångfald, som kan påverka lokalsamhällestilliten negativt, har faktorn "*känsla av orättvisa*" en viktig roll i att underminera *lokalsamhällestilliten*. Både uppfattningen att vissa etniska grupper diskrimineras, men också att de förfördelas – i heterogena områden - har en negativ effekt på lokalsamhällestilliten. Uppfattningen att det är alltför stor ekonomisk ojämlikhet påverkar också lokalsamhällestilliten negativt. Den sociala och den interpersonella tilliten påverkas dock inte på samma sätt. Lokalsamhällestilliten handlar om kapaciteten i lokalsamhället att agera kollektivt, därav kan lokalsamhällestilliten anses vara en kollektiv tillgång. *Att ha negativa uppfattningar om mångfald* är betydelsefull för *lokalsamhällestilliten*, särskilt i områden präglade av mångfald, liksom uppfattningen att immigranter behandlas olika.

Studier har också lyft fram att det är segregering och avsaknaden av kontakter och sociala band, snarare än mångfald i sig, som påverkar *lokalsamhällestilliten* negativt. Områden med hög mångfald är ofta segregerade och präglade av en högre grad av arbetslöshet och social utsatthet. Segregation kan både handla om etnisk mångfald och om sociala klyftor. Särskilt i områden med etnisk mångfald och sociala klyftor är den goda, kvalitativa styrningen viktig. En god styrning och offentlig politik kan öka den sociala tilliten i segregerade områden. Och tvärtom.

I en studie om civilsamhällets betydelse för tillit i områden med stor etnisk mångfald efter 2015 års migrationsvåg i Sverige visar på betydelsen av engagemang i civilsamhället för lokalsamhällestilliten och tilliten till andra grupper utanför den egna ("outgroups trust"), men inget eller svagt samband med social (generell) tillit. Studien visar att tilliten till andra grupper var stabil hos personer involverade i civilsamhället, när en stor förändring skedde i lokalsamhället genom omfattande immigration, till skillnad från personer som inte engagerade sig i civilsamhället. Orsakerna kan både handla om att personer med högre tillit från början engagerade sig under migrationsvågen men också att personer med lägre tillit till andra grupper lämnade under perioden och undvek därmed både gruppträck och tillitsskapande förståelse för de människor som anlät.

En studie som jämför 36 kommuner och 12 grannskap med olika andel immigranter visar att mycket kontakt mellan grupper inom civilsamhället ger högre tillit, särskilt hos infödda (svenskfödda) i områden med stor etnisk mångfald. Det gäller dock bara om kontakterna uppfattas som positiva. Negativa kontakter och erfarenheter överdrivs och bidrar i högre grad än positiva erfarenheter till synen på den andre och tilliten till andra grupper. Här finns dock ett dilemma: mötet mellan grupper är viktigare för tilliten i

områden med hög mångfald, samtidigt som engagemanget i civilsamhällets organisationer och grupper är lägre i dessa områden. Den högre tilliten gäller dock främst hos infödda, och bland immigranter är det främst personer med hög socioekonomisk status som engagerar sig i civilsamhället.

6.5 Sammandrag

De mest vanliga och särskiljande demografiska och socioekonomiska variablerna som beskrivits i texten ovan är i tabellen nedan inordnade under de fyra tillitsformerna. Då den mesta forskningen som berör sociodemografiska variablers påverkan på tillit handlar om social tillit så är den kolumnen ifylld för de flesta variabler medan andra sorters tillit enbart är ifylld när det finns någonting i texten som forskningen säger om dessa.

INTERPERSONELL TILLIT			
HÖGRE		LÄGRE	
		Ingen korrelation mellan immigrant-relaterad mångfald och lägre interpersonell tillit	Utsatthet för personbrott resulterar i lägre interpersonell tillit
SOCIAL TILLIT			
HÖGRE		LÄGRE	
Män något högre tillit än kvinnor	Äldre något högre tillit än yngre	Inkomstjämlighet ger lägre tillit	Dålig kvalitet på offentlig styrning ger lägre tillit. Demografiska variabler får större betydelse för tilliten
Högutbildade tydligt högre tillit än lågutbildade	God hälsa tydligt högre tillit	Stor skillnad mellan privilegierade och icke-privilegierade grupper. Särskilt stor skillnad i välutvecklade, demokratiska länder	Etnisk mångfald ingen eller liten korrelation till tillit. Däremot litar man mer på människor som liknar en själv
Flytt från lågtillits- till högtillits-länder ökar den sociala tilliten		Utsatthet för personbrott resulterar i lägre social tillit	
INSTITUTIONELL TILLIT			
HÖGRE		LÄGRE	
Äldre något högre tillit till offentliga institutioner	Yngre något högre tillit till marknadsinstitutioner	Förekomst av korruption resulterar i lägre tillit	
LOKALSAMHÄLLESTILLIT			
HÖGRE		LÄGRE	
Ett aktivt civilsamhälle med god dialog med lokala politiker och tjänstemän	Arbetsmarknadsinsatser stärker sociala nätverk och socialt kapital (inkl social tillit) hos människor som annars står långt från arbetsmarknaden	Uppfattning att immigranter behandlas olika och negativa uppfattningar om mångfald påverkar lokalsamhällestilliten negativt	Känslan av orättvisa påverkar lokalsamhällestilliten negativt
		Avsaknad av kontakter och sociala band påverkar lokalsamhällestilliten negativt	Tendens till lägre lokalsamhällestillit bland yngre
		Immigrationsrelaterad mångfald har i vissa undersökningar stark korrelation till lägre lokalsamhällestillit	Brottsutsatthet ger starkt lägre lokalsamhällestillit

I tabellen ovan framgår att forskningen i huvudsak har intresserat sig för hur socioekonomiska och demografiska variabler påverkar social tillit och lokalsamhällestillit. Det kan också vara så att dessa variabler inte på samma sätt påverkar den interpersonella då den är mer beroende av mötet mellan individer, kommunikation och relation. Detsamma bör kunna vara giltigt för institutionell tillit som till hög grad påverkas av interpersonella variabler. Det är viktigt att som kommun betänka att socioekonomiska och demografiska variabler är hjälpsamma för att förstå social tillit och lokalsamhällestillit, men inte i lika hög utsträckning de övriga två tillitsformerna.

7. Bristande tillit och misstro

Sammanfattning

Det finns skillnad mellan tillit, bristande tillit och misstro. Det är inte samma sak även om det ofta behandlas så i viss forskning. Misstro förutsätts ofta vara motsatsen till tilltro men såväl teoretiska som empiriska studier visar att det inte stämmer. De kan nämligen förekomma samtidigt i samma relation. Misstro handlar om att ha negativa förväntningar på den andres agerande, dock kan det faktiskt vara positivt i ett samhälle att medborgarna uppvisar viss misstro istället för blind tillit. Dock kan misstro leda till ökad mottaglighet för desinformation och konspirationsteorier.

Tillit i sig är fyllt av paradoxer och självmotsägelser.

För att förstå hur tillit fungerar har forskningen uppmärksammat vad som även leder till låg och bristande tillit och till misstro. Forskningen om misstro är inte lika utvecklad och har inte samma långa tradition som tillitsforskningen. Dock finns det här viktiga lärdomar att dra och områden för utveckling att lära framåt.

7.1 Skillnaden mellan tillit, bristande tillit och misstro

Referenser: Hansson 2018; Horning m.fl. 2024; Six & Latusek 2023; Laurian 2009; Spink m.fl. 2021; Van de Walle & Six 2014; Verhoest m.fl. 2024; Wallman Lundåsen & Wollebæk 2013

Viktiga begrepp i sammanhanget är *bristande tillit* och *misstro* som enligt flera forskare inte betyder samma sak.

Tillit	innebär en parts beslut att i en potentiellt riskfylld situation acceptera den egna sårbarheten baserad på en positiv förväntan om att den andra parten kommer agera gynnsamt trots okunskap om utfallet. Tillit krävs för att individer ska kunna hantera den kunskapsbrist som uppstår i och med det moderna samhällets komplexitet
Misstro	innebär en parts beslut att i en potentiellt riskfylld situation inte riskera den egna sårbarheten, utifrån en förväntan om att den andre parten kommer att agera missgynnsamt eller till och med skadligt
Bristande tillit	innebär att det finns en svag tillit men att tillitsgivaren har bristfällig information och därför inte underlag för att fatta beslut om att ta <i>tillitssprånget</i> . I grunden har tillitsgivaren dock en förväntan om att den andre kommer att agera gynnsamt eller åtminstone inte missgynnsamt

Flera teoretiska studier argumenterar för att tillit och misstro inte ska ses som varandras motsatser utan att de är separata fenomen. Det handlar om att båda företeelserna bygger på en risk och ett informationsunderskott, men medan tillit förstås som att individen har positiva förväntningar, innebär istället misstro att individen har negativa förväntningar om att den andre kommer att agera skadligt. Misstro innebär att individen aktivt väljer att inte göra ett *tillitssprång*. Misstro är inte bara en attityd som färgar hur en individ ser på livet utan påverkar också individens beteende. Samma situation kan bemötas med antingen tillit eller misstro, beroende på individens generella benägenhet att lita på eller misstro andra. En aktiv misstro mot exempelvis statlig styrning eller myndigheter kan leda till att individen undviker myndighetskontakter eller misstolkar information.

Ett annat tecken på att tillit och misstro inte ska förstås som varandras motsatser är att studier har visat att tillit och misstro kan förekomma samtidigt i samma relation. Enligt forskning beror det på att tillitsgivaren gör olika bedömningar av tillitsmottagaren i olika sammanhang eller att hen värderar olika aspekter av tillitsmottagarens prestation. Exempelvis kan A lita på att B alltid kommer i tid, men A misstror att B kommer att avsluta ett projekt i tid.

Forskare argumenterar för att bristande systemtillit i vissa sammanhang kan vara helt förståeligt då samhället inte kan kräva av alla medborgare att de har tillräcklig insikt om alla delar av samhällsapparaten för att de ska kunna ha tillit. Även ett visst mått av misstro är att föredra i ett demokratiskt samhälle då medborgares misstro innebär att de uttrycker missnöje, mobiliserar sig och för demokratiska processer framåt. En blind eller naiv tilltro till samhällssystemet är okritisk och helt enkelt skadligt för samhället. En kombination av tilltro och misstro är att föredra i ett demokratiskt välfungerande samhälle, där det finns utrymme för kritik och missnöje, vilket i vissa studier kallas för *reflexiv tillit*. Ett svenskt nationellt exempel på misstro är det civila engagemang som uppstod i och med flyktingkrisen 2015 då privatpersoner engagerade sig för att hjälpa de som anlände till Sverige. Engagemanget grundades i en kritik mot hur situationen hanterades av regering och en misstro mot att myndigheterna hade kompetensen och välviljan att sörja för det stora antal människor som kom till Sverige under en kort tidsperiod. Misstro ledde i sin tur till att medborgarna byggde upp egna organisationer och infrastystem.

Vissa forskare har utvecklat teoretiska modeller för att förstå misstro på samma sätt som det finns teorier om tillit. En modell för universell misstro beskriver hur misstro etableras genom fem steg.

1. Information (giltiga skäl) till misstro. Det kan handla om egenskaper hos den misstroende parten eller den som misstros, eller omständigheter som rör relationen eller en specifik situation
2. Förväntningar om att motparten har skadliga avsikter och inte är tillförlitlig
3. Beslut att misstro, vilket innebär att individen inte är beredd att ta risken eller utsätta sig för osäkerheten som skulle följa av att lita på motparten
4. Handlingar baserade på misstro innebär att individen vidtar åtgärder för att skydda sig mot den förväntade skadan eller negativa konsekvenserna av motpartens handlande. Dessa handlingar kan vara ett sätt att hantera osäkerhet och minimera risker
5. Återkoppling. Den process genom vilken individens misstro uppdateras och revideras. Misstron kan antingen förstärkas eller försvagas beroende på vilken återkoppling som sker

För att kunna arbeta för att motverka misstro är det viktigt att se misstron som ett aktivt sätt att skydda sig från en förväntad skada. Här är den så kallade LVU-kampanjen, eller desinformationskampanjen, ett exempel på hur en grupp i samhället med bristande information om socialtjänstens uppdrag och lagens utformning beslutar sig för att skydda sig om de eventuella negativa konsekvenserna som kontakt med socialtjänsten i deras mening skulle innebära. Skyddsmekanismen innebär att information som syftar till att korrigera denna uppfattning antingen avfärdas eller omtolkas till att bekräfta den upplevda risken och sårbarheten.

Misstro kan vara svår att övervinna och det kan krävas betydande ansträngningar för att återupprätta tillit när den en gång har skadats. En skillnad mellan tillit och misstro är att tillit kan motbevisas i handling, genom att tillitsmottagaren kan agera på ett sätt som gör att tillitsgivaren förlorar sin tillit. Det är svårt att återskapa tillit i situationer

där misstro uppstått eftersom människor ofta undviker att skapa eller upprätthålla relationer till personer eller institutioner som de misstror.

7.2 Vad skapar bristande tillit och misstro

Referenser: Hansson 2018; Van Prooijen m.fl 2022; Wallman Lundåsen & Wollebæk 2013; Ward 2017

Misstro är ofta en mer emotionell process jämfört med tillit då den präglas av känslor som rädsla, ilska och misstänksamhet. Misstänksamhet leder oftare till misstro än till tillit och beror på bristande information vilket leder till försiktighet. Forskning visar att det finns en tydlig koppling mellan tillit och socioekonomisk trygghet, och att människor som upplever låg socioekonomisk otrygghet också tenderar att ha lägre tillit till institutioner och myndigheter. Socioekonomisk trygghet handlar om tillgången till grundläggande resurser som hälsovård, utbildning, boende och sysselsättning, och människor som upplever brist på dessa resurser kan också uppleva en känsla av osäkerhet och otrygghet. Detta kan i sin tur leda till en lägre tillit till institutioner och myndigheter, eftersom människor kan känna att de inte har kontroll över sin egen situation eller att de inte kan lita på att institutionerna kommer att hjälpa dem. Detta hänger ihop med att människor som upplever låg socioekonomisk trygghet också upplever stress, ångest och andra negativa känslor, som kan ha en negativ inverkan på hälsan. Det kan leda till att en bristande kommunikationsförmåga hos någon eller båda parter kan tolkas som att den andre har en bristande tillit eller misstro. Bristande tillit och misstro kan alltså vara resultatet av missförstånd.

Agerande som kan leda till misstro är:

- kontraktsbrott
- uppfattad oärlighet eller bedrägeri
- att parterna har olika värderingar eller principer
- otillräcklig kompetens eller förmåga
- ohövlighet

Hur misstro i institutionella relationer kan uppstå:

- Känslan av att vara övergiven
- Social distans mellan invånarna och institutioner
- Dialoger och löften som inte infrias
- Bristande lyssnande till invånarnas intressen och behov
- Avsaknad av transparens och kommunikation i planeringsprocessen
- Top-down planering där invånarnas röster inte hörs
- Bristande tillit till myndigheternas avsikt och handlingar.

En studie från 2017 av tillit till allmänna hälsoprogram beskriver hur en bristande tillit till institutioner och experter i kombination med ökad tillgång till information via internet och sociala medier kan skapa osäkerhet och tvivel. Tillsammans med erfarenheter av ett negativt eller otillfredsställande bemötande kan det leda till misstro, framför allt i socioekonomiskt svaga grupper. I studien visas att en orsak till bristande tillit och misstro ofta är bristande kommunikation, otillräcklig information och bristande transparens, vilket kan leda till att människor inte deltar i screening- eller vaccinationsprogram. En svensk studie från 2012 framhåller att misstro till lokalsamhället kan uppstå när människor har olika sociala normer och värderingar, och när de upplever att de inte har tillräckligt med information om andra grupper i samhället kan detta leda till att människor blir mer misstänksamma och mindre benägna att lita på varandra. Studien visar hur misstro mellan människor är större i bostadsområden med hög mångfald. När människor från olika kulturer och bakgrunder bor tillsammans, kan det leda till en känsla av misstro och otrygghet bland invånarna. Detta beror på att människor tenderar att föredra att umgås med personer som är lika dem själva, och när de möter personer som är olika, kan det skapa en känsla av osäkerhet och misstro.

Forskarna menar att tre mekanismer leder till misstro i diversifierade samhällen:

1. Olikhet: När människor från olika kulturer och bakgrunder bor tillsammans, kan det skapa en känsla av olikhet och misstro.
2. Uppfattningar om orättvisa: När människor upplever att de behandlas orättvist eller att andra grupper får fördelar, kan det skapa en känsla av misstro.
3. Asymmetriska normer och informationsinhämtning: När människor har olika tillgång till information och har olika normer och värderingar, kan det skapa en känsla av misstro och otrygghet.

Som tidigare lyft i den här rapporten är det inte det etniska ursprunget som är orsaken till den potentiella misstron utan att olika grupper skiljer sig från varandra, vilket kan leda till en svårighet att tolka och förstå den andra gruppens agerande. Enligt studien kan misstro vara en mer relevant indikator för att mäta samhällsengagemang och social sammanhållning än social tillit. Även andra studier trycker på behovet av att mäta misstro snarare än att utgå ifrån att negativa resultat i tillitsmätningar är detsamma som misstro. Det finns en föreställning om att tillit alltid är bra vilket gör att fokus just läggs på tillit istället för att studera och diskutera bristande tillit och misstro.

7.2.1 Vad misstro kan leda till och övervinnas

Forskning har visat att misstro mot institutioner kan leda till att människor är mer mottagliga för information som stöder deras negativa förväntningar, desinformation och konspirationsteorier. Detta kan i sin tur underminera sociala relationer på olika

nivåer, från interpersonella relationer till relationer mellan grupper och samhällen. I en studie definieras konspirationsteorier som: ”konkreta övertygelser om att institutioner eller enskilda aktörer samverkar i hemlighet för att uppnå onda mål”. Konspirationsteorier kan minska människors benägenhet att ta till sig officiell information, att samarbeta och engagera sig i prosociala aktiviteter. Misstro minskar offentliga institutioners legitimitet och gör att människor vänder sig mot dem. Misstro kan även leda till att människor väljer att inte delta i utvecklingsprocesser. Andra studier visar att institutionsrepresentanters misstro mot medborgare kan leda till att de väljer att begränsa medborgares delaktighet och inflytande.

Institutionella faktorer, såsom regler och procedurer, är viktiga för att reducera misstro, men också att använda sig av en tredje part, såsom en medlare eller förmedlare, kan hjälpa till att återupprätta tillit. Framför allt är det viktigt att förstå de underliggande orsakerna till misstron och att adressera dessa orsaker för att kunna övervinna misstron.

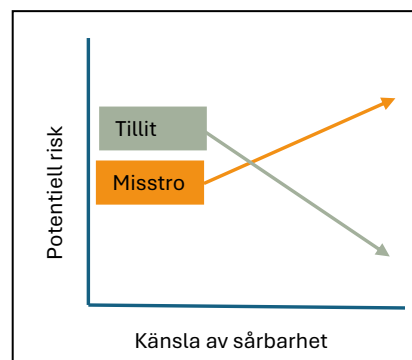
7.3 Paradoxer och utmaningar

Referenser: Christensen m.fl. 2020; Laurian 2009; Spadaro m.fl. 2020; Verhoest m.fl. 2024

Tillit är som påpekats i rapporten ett svårfångat fenomen. Dessutom finns en rad inneboende motsättningar. Det moderna samhället kräver en hög grad av tillit. Västerländska, demokratiska välfärdssamhällen kännetecknas av pluralism, hög arbetsdelning och social fragmentering. För att dessa samhällen ska fungera krävs tillit för att möjliggöra samordning och samarbete, samtidigt som samhället karaktäriseras av låg grad av övervakning och social kontroll. Representativ demokrati, som bygger på tillit till valda ombud har samtidigt sitt ursprung i misstro mot regeringsmakten. Detta skapar en spänning mellan tillit och misstro, där medborgare förväntas lita på sina valda ombud, men samtidigt också vara medvetna om risken för maktmissbruk. I en relation präglad av tillit kan man tycka att kontroll inte skulle behövas och att kontroller är ett tecken på misstro. Men på systemnivå kan kontrollfunktioner mot exempelvis korruption innebära att medborgarna inte behöver misstro statsapparaten. Offentligt tillkännagivna kontrollinstanser kan alltså borga för att medborgare kan ha tillit till systemet.

Viss forskning lyfter upp den så kallade ”distansparadoxen” som handlar om geografisk distans och som är relativt vanlig i västerländska länder. Den innebär att invånare tenderar lita på politiker och tjänstemän som finns nära då de har goda personliga erfarenheter på individnivå medan politiker och tjänstepersoner som befinner sig på ett större geografiskt avstånd (nationell eller transnationell nivå) uppfattas som mer inkompetenta och oärliga. Men det kan också fungera tvärtom, nämligen att det är lättare att lita på institutioner och aktörer som är långt borta än de som är nära. Närhet kan lättare visa inkompetens och orättvis politik.

En annan paradox är att situationer som kräver tillit innebär att tillitsgivaren som, objektivt sett, utsätter sig för en potentiell skada, genom tilliten känner sig mindre sårbar än vad den faktiskt är. Den sårbarhet som tillit medför är inte heller alltid tydligt definierad eller förstådd. På motsvarande sätt tenderar misstro, som också innebär en potentiell risk, att öka upplevelsen av sårbarhet, vilket leder till ett ökat behov av distansering och oberoende. Tillit kan också vara svår att uppnå i situationer där sårbarheten är hög, eftersom individer kan vara ovilliga att acceptera riskerna och göra sig sårbara. Samtidigt som tillit är nödvändig för att hantera och minimera sårbarheten. Det är viktigt att ha i åtanke att sårbarhet är subjektiv och beroende av individens perspektiv och upplevelse, vilket kan göra det svårt att definiera och mäta sårbarhet, och därmed också tillit.



Tillit är en dynamisk process som påverkas av olika faktorer, såsom kontext, relationer och individens egenskaper. Detta kan skapa utmaningar när det gäller att förstå och hantera tillit i olika situationer. Vissa forskare diskuterar också den så kallade "tillitsfällan", som innebär att en person kan bli fast i en relation där tilliten är hög, men inte nödvändigtvis berättigad. Tilliten riskerar då bli blind eller naiv, vilket kan leda till att personen blir mer sårbar för bedrägeri eller andra former av exploatering.

En utmaning som diskuteras i forskningen är att tillit och misstro kan vara självförstärkande. Tillit kan leda till mer tillit, medan misstro kan leda till mer misstro. Detta kan skapa en god eller ond cirkel där tilliten eller misstron förstärks över tid. En annan utmaning är att tillit kan vara asymmetrisk, det vill säga att vissa aktörer eller intressenter förväntas ha mer tillit till andra än vice versa. Detta kan skapa ojämlika maktrelationer och försvåra samarbetet och koordinationen. Det kan också vara svårt att skilja på äkta tillit och manipulativ tillit, där vissa aktörer kan försöka skapa tillit genom att manipulera eller köpa sig till den, snarare än att bygga den genom ömsesidighet och kommunikation. Detta kan leda till att tilliten undergrävs och att samverkansprocesser blir mindre effektiva.

7.4 Sammandrag

Tillit	Misstro	Bristande tillit
- Sårbarhet	- Sårbarhet	- Sårbarhet
- Positiv förväntan	- Negativ förväntan	- Positiv förväntan
- Tillitssprång		

Det är viktigt att skilja på tillit, bristande tillit och misstro.

Misstro innebär en skepsis och kritik mot styrning i samhället som kan vara positivt i samhället då medborgares naiva tillit innebär att makten i samhället inte granskas. Misstro kan dock också leda till att medborgare drar sig undan myndighetskontakter och är öppna för desinformation och konspirationsteorier.

Misstro uppstår på följande sätt:

- Information som innebär giltiga skäl till misstro
- Negativa förväntningar om utfallet
- Individen accepterar inte sin sårbarhet
- Individen skyddar sig om den potentiella risken

- Individen kommer ta till sig information som stödjer misstron.

Misstro kan uppstå på grund av faktorer på flera olika nivåer. Bristande interpersonell kommunikation hos en eller båda parter är en avgörande faktor som kan leda till misstro. Det finns också beteenden som kan leda till misstro såsom kontraktsbrott, bedrägeri etc. Socioekonomisk utsatthet kan öka risken för att misstro utvecklas, liksom allt för stora skillnader i normsystem.

Misstro behöver mätas och studeras med specifika mått för att kunna identifieras och monitorernas.

8. Avslutande diskussion

Den här översikten över aktuell forskning visar tydligt att tillit är ett komplext och oerhört viktigt fenomen. Graden av tillit i samhället, må det vara mellan människor, i samhället, i relation till grannar eller institutioner, är avgörande för att en demokratisk välfärdsstat ska fungera. I den här avslutande diskussionen kommer vi att peka ut några utgångspunkter i det fortsatta tillitsfrämjande arbetet samt lista konkreta insatser som forskningen pekar på är avgörande i arbetet med att stärka tilliten, särskilt med fokus på det kommunala perspektivet.

De fyra olika tillitsformerna som vi har uppmärksammat - *interpersonell*, *social*, *institutionell* och *lokalsamhällestillit* - behöver särskiljas för att effektivt kunna arbeta tillitsfrämjande. Det kan annars vara svårt att tolka resultaten av olika mätningar och förstå hur de ska tolkas för vidare verksamhetsutveckling.

- Den institutionella tilliten är både en utkomst av interpersonella möten mellan kommun-invånare och institutionsrepresentanter och rättvisa och rättssäkra processer. Den interpersonella tilliten i mötet med institutionsrepresentanten påverkas av det interna arbetet inom institutionen, där tillitsfulla relationer mellan ledning och medarbetare sprider sig i horisontella relationer mellan medarbetare och i vertikala relationer när medarbetare möter kommuninvånare.
- Lokalsamhällestillit kan arbetas med direkt genom att bjuda in och engagera boenden i områdena, att möjliggöra delat beslutsfattande och dialog. Det offentliga sätter strukturen och förutsättningarna för civilsamhällets aktivitet och delaktiggörande. Även här är det viktigt att säkerställa rättssäkra rutiner och processer.
- Den sociala tilliten som handlar om tillit till människor i allmänhet och till samhället i stort stärks i hög grad av att andra tillitsformer ökar. Den sociala tilliten är mindre förändringsbenägen, vilket gör att man behöver se till mer långsiktiga trender. Ett sätt att öka den sociala tilliten på sikt är att fokusera särskilt på barn och unga, då grunden läggs för den sociala tilliten under generationer framåt.

Det är viktigt att notera att det ofta tar lång tid att bygga och återställa tillit. Därför behöver tillitsfrämjande arbete vara långsiktigt och strategiskt.

Tillit är något som behöver genomsyra organisationen, verksamheten och arbetssättet, då tillit inom institutioner påverkar människors tillit till institutioner och i förlängningen den sociala tilliten i samhället. Tillit är inte ett mål som går att checka av utan är ett ständigt pågående arbete som byggs steg för steg, i varje möte och relation, genom dialog. Det finns ingen quick-fix utan man behöver låta det ta tid. Den främsta framgångsfaktorn är en god kvalitet på styrning. Och så finns det några särskilda områden som man utifrån forskningen kan dra slutsatsen är viktiga att satsa på. Det handlar om fokus på barn och unga; kommunikation både genom särskilda informationsinsatser, dialog och bemötande; samarbete med och förutsättningar för civilsamhället; samt att stärka invånarnas socioekonomiska förutsättningar.

8.1 Analysera tillitsglappet

Hänsyn behöver tas till varje lokalt sammanhang för att förstå relationerna och tilliten mellan människor respektive till institutionerna i kommunen och samhället, för att förstå var kommunen kan sätta in verkningsfulla åtgärder. Exempelvis kan känslan av

diskriminering eller orättvisa behöva adresseras och hanteras i de fall vissa grupper i samhället förfördelas. Det är också av vikt att uppmuntra ett autonomt civilsamhälle som stärker tilliten, samtidigt som behov finns att säkerställa delaktighet från samtliga grupper och tillitsskapande interaktion mellan grupper.

I denna rapport utforskas vissa möjliga tillitsglapp som kan användas som vägledning när kommunens förutsättningar och situation jämförs med forskningen och analyseras för att formulera långsiktiga strategier:

Institutionella tillitsglappet:

Moderna västerländska demokratier kräver en hög grad av tillit av sina medborgare på grund av hög specialisering, arbetsfördelning och individualism. I Sverige finns många myndigheter och offentliga verksamheter som på olika sätt är utformade för att tillgodose invånares och statens behov. Men att orientera sig som enskild medborgare kan var svårt, i allt från att ansöka bygglov till att söka stöd vid skilsmässa. Det kan också finnas ett glapp mellan förväntningarna och den faktiska stöd och service som invånarna erbjuds.

Mellan-institutionella tillitsglappet:

Kraven ökar också ju mer teknologiskt och systemorienterat samhället blir, då enskilda kommuninvånare kan behöva ha många institutionella kontakter samtidigt. Här är det viktigt att institutioner hjälps åt och drar åt samma håll. Tilliten mellan institutioner, till exempel mellan skola och socialtjänst är viktig då den bidrar till att stärka medborgares tillit till respektive institution i sig men också till andra institutioner i samhället. När institutioner har tydliga roller och ramar underlättas tillitsfulla samarbeten men i komplexa situationer och när uppdragen går utanför ordinarie ramar så behövs ett övergripande och samlande mål. Ett gemensamt mål som utgår från en delad förståelse för problembilden är en förutsättning för att skapa en gemensam riktning, skapa bättre förutsättningar för att agera tillsammans och stärka tilliten.

Det inom-institutionella tillitsglappet:

Den inom-institutionella tilliten är ett viktigt led för att åstadkomma ett gott bemötande och att invånare ska känna tillit till det offentliga. Det finns en uppsjö av forskning och managementlitteratur i ämnet tillitsfullt ledarskap och liknande, inklusive Tillitsutredningens rapporter (se SOU 2018:38, SOU 2018:47, SOU 2019:43) för vidare läsning.

Potentiellt glapp hos nyinflyttade

Individer som kommer till Sverige från lågtillitsländer kan hamna i ett tillitsglapp. Det svenska välfärdssamhället kräver en viss grad av tillit av sina invånare för att institutioner och offentlig verksamhet. Det kan bli en utmaning och kulturkrock för individer som kommer från lågtillitsländer, särskilt då den sociala tilliten etableras under uppväxtåren. Här blir det extra viktigt med bemötandet i interpersonella möten, samt att genom utbildning och information om hur kommunen och dess välfärdsservice fungerar stärka individers kunskap och trygghet. Särskilt viktigt är att immigrantens möte med institutionsrepresentanter, såsom Migrationsmyndigheten och kommunen, upplevs som rättvisa och rättssäkra. Varje möte blir också en utbildning i hur samhälle och relationer fungerar där förståelsen för både process och beslut blir avgörande för tilliten. Notera dock många nyanlända har en högre tillit till sitt nya land, något som i allmänhet sjunker efter att ha bott i Sverige några år.

Även nyinflyttade från andra delar av Sverige behöver veta och förstå hur det fungerar i just den här kommunen, få kontaktuppgifter och etablera relationer och tillit i den nya kommunen.

Potentiellt glapp beroende på sociodemografiska variabler

I kommuner och regioner med god styrning suddas skillnader i tillit beroende på ålder, kön och ursprung ut. Däremot ökar tillitsgapet mellan hög- och låginkomsttagare, hög- och lågutbildade el dyl. Sammantaget är dock tilliten högre i områden med god kvalitet på styrningen. De socioekonomiska variablerna är också något som genom politiska insatser kan påverkas, såsom fortbildningsinsatser, arbetsmarknadsåtgärder, sociala trygghetssystem med mera. Det kan vara viktigt, eftersom inkomstojämlikhet är en variabel som kan bidra till en lägre tillit. Enligt forskningen kan etnisk mångfald ibland, men inte alltid, bidra till lägre social tillit. Även här är det inte den demografiska variabeln utlandsfödd eller att tillhöra en etnisk minoritet som har ett direkt samband med tilliten. Istället handlar det, återigen, om rättvisa processer. Både diskriminering och positiv särbehandling kan minska tilliten i områden med hög etnisk mångfald. Socioekonomiskt och kulturellt stärkande insatserna tillsammans med förklarande och utbildande kommunikation behöver således ges till majoritet av invånarna.

8.1.1 Skillnaden mellan låg tillit och misstro

Som redan påtalats finns det ett stort behov av att uppmärksamma, identifiera och mäta misstro. Misstro är inte detsamma som bristande tillit, utan innebär risken att medborgare drar sig undan myndighetskontakter och att officiell kommunikation avvisas. Det krävs också andra strategier för att arbeta med misstro än tillit.

Vi rekommenderar att kommunen utvecklar mätinstrument och ställer frågor kring kommuninvånares misstro och misstänksamhet för att kunna göra sig en bild av hur utbredd den är. Misstro och bristande tillit är viktigt att ta på allvar tidigt så det inte utvecklas och sprids. Det kan utgöra en viktig pusselbit för att förstå hur kommunen kan förbättra och utveckla verksamheten. Ett sätt att hantera misstro är att jobba med dialogen, för att ta misstro och misstänksamhet på allvar, försöka förstå motparten och genom kunskap och kompetensöverföring reducera orsakerna till misstron och initiera en positiv tillitsspiral.

8.1.2 Uppföljning och mätning

Kunskapsöversikten blir en grund för att förstå de siffror och mätningar som görs inom kommunen och förståelsen ger underlag för strategiska vägval vidare.

Kunskapsöversikten kan också bidra till att förfina fortsatta mätningar kring tillit och misstro i kommunen så att man bättre kan följa det arbete som görs och vilket utfall det får på tilliten, särskilt den lokala institutionella tilliten och även lokalsamhällestilliten. Särskild uppföljning görs förslagsvis mer frekvent när nya insatser prövas för att testa utfallet, lära och vidareutveckla utifrån egen lokal kunskap om vad som fungerar i just det här området.

Även den inom-institutionella tilliten bör följas upp och mätas för att säkerställa en organisationskultur som bygger tillit, exempelvis genom att integrera tillitsfrågan i medarbetarundersökningar eller mätning särskilt fokuserad på organisationskulturen, exempelvis genom SIQ:s kvalitetskulturstyrindex.

8.2 Jobba inifrån-och-ut

Forskningen är tydlig med att det är i mötet med institutionsrepresentanten som tillitsskapande med invånaren sker. Medarbetare inom kommunen är de som i det mellanmänniskliga mötet bidrar till högre eller lägre tillit. Den inom-institutionella tilliten, mellan chefer och medarbetare och mellan olika medarbetare påverkar i sin tur varandra. I de nordiska länderna finns en trend att arbeta med tillitsbaserad styrning som det är viktigt att fortsätta utveckla.

Tillit finns i relationer, relationer är ömsesidiga och bygger på kommunikation och beteende. För att tillitsgivaren ska våga ta tillitssprånget är det viktigt att tillitsmottagaren tänker på att visa: kompetens, välvillighet, integritet, trovärdighet, transparens och pålitlighet. Som arbetsgivare handlar det om att lägga fokus inte bara på mål och resultat utan lika mycket på *hur*:et, alltså på hur processer och rutiner kan utvecklas likväl som den institutionella kulturen. Ett sätt är att vidareutveckla och förfinas den värdegrunden som vägleder arbetssätt och möten med kommuninvånare. Ett öppet förhållningssätt som möjliggör en god dialog kräver också autonomi och trygghet hos medarbetare. Rädslan att göra fel motverkar ett öppet tillitsfullt förhållningssätt. En kultur med hög tillit mellan chefer och medarbetare är därför viktigt. Ett tillitsfullt ledarskap har möjlighet att forma medarbetarskapet så att det kan bidra till ett tillitsfullt möte och beteende, som bidrar till en interpersonell tillit, som bygger den institutionella tilliten, och som på sikt även stärker den sociala tilliten i samhället.

8.3 Rättssäkra och rättvisa processer

Den mest avgörande faktorn för att kommuninvånare ska känna social tillit till samhällssystemet, det som vi i rapporten kallar för *overall trust*, är att de är nöjda med kommunens och välfärdssystemets utbud av service samt att de upplever att systemet är rättvist och jämlikt. God kvalitet i det kommunala tjänsteutbudet samt en transparent och högkvalitativ styrning av samtliga delar i kommunal verksamhet är avgörande.

Tillit till institutioner och samhällsorgan bygger till stor del på att det finns rättssäkra och tydliga rutiner och processer. Dessa behöver vara transparenta och tydligt förankrade i hela institutionen. Därtill behöver rutiner och processer vara välkända för medborgarna så att de kan lita på att beslut fattas på ett korrekt och likvärdigt sätt. Det är viktigt att det finns kontrollinstanser som har till uppgift att se till att institutioner följer uppsatta rutiner och processer och dit medarbetare och kommuninvånare kan vända sig ifall det råder osäkerhet kring beslut som fattats. Dessa kontrollinstanser behöver också vara välkända bland medborgare och medarbetare för att minska behovet av misstänksamhet och misstro i befolkningen. Ett arbete mot korruption och för säkerhet är andra områden som i förlängningen blir tillitsstärkande.

8.4 Öka kunskapen om kommunens ansvar och service

Utbildningsinsatser riktade till såväl barn som vuxna kommuninvånare fungerar tillitsfrämjande. Att informera och utbilda om hur offentlig verksamhet fungerar är viktigt för att väga upp det tillitsunderskott som annars kan uppstå när vissa grupper inte har lika hög utbildningsnivå som andra.

Det finns många lärdomar att dra av den så kallade desinformationskampanjen som visar vad som kan hända när misstron mot en institution får fäste och stor spridning. Särskilt viktigt är att förbättra och förändra invånares kunskap om och inställning till socialtjänsten. Invånares institutionskontakter med socialtjänsten innebär generellt en hög risk och en hög grad av sårbarhet för individer. Om individens kunskap om socialtjänst är låg, informationen bristfällig eller svårförståelig och bemötandet negativt, är det troligt att individens tillit kommer vara låg, kanske till och med tippa över till misstro. Därför är det viktigt att den generella kännedomen om socialtjänsten behöver bli bättre i samhället i stort och i lågtillitsgrupper specifikt. Här är instanser som MVC, BVC och Familjecentraler förslag på fortsatta arenor för utvecklingsområden för information, kunskap och stöd riktade till föräldrar/vårdnadshavare.

8.5 Fokusområden

Utöver grunden för kommunens tillitsstärkande arbete ovan, är det möjligt att dra slutsatser om några särskilt viktiga fokusområden, som i sig kräver ett långsiktigt arbete med strategiska prioriteringar utifrån förutsättningar och möjligheter i kommunen och behoven hos målgruppen.

8.5.1 Fokus barn och unga

I forskningen blir det uppenbart att den höga sociala tillit som vi i Sverige vant oss vid och som är en förutsättning för vårt välfärdssamhälle är stabilt men att det finns en nedåtgående trend särskilt hos unga. Särskilt tydligt är detta gällande lokalsamhällestilliten, som dock varierar mellan olika områden i Sverige och inom kommunerna. Eftersom den sociala tilliten etableras genom socialisering under barndomen kan barn och unga vara en viktig målgrupp att fokusera på i ett tillitsskapande arbete som förebygger misstro och bevarar en stabilt hög social tillit. Tilliten är generellt extra låg i ungdomsåren, men sedan stabiliseras.

Utöver den socialisering som sker i familjen är det därför viktigt att få tillitsfulla lärdomar och erfarenheter i såväl skola, fritidsaktiviteter som lokalsamhället. Det handlar om att som barn känna vuxensamhällets ansvar för att skapa trygghet för att utveckla en långvarig social tillit. Här är instanser som MVC, BVC och Familjecentraler viktiga arenor för att möta både barn och deras föräldrar, med information, kunskap och riktade stöd. Att barn i skolan tidigt får kunskap om vilken hjälp och stöd som erbjuds, hur kommunen styrs samt på vilket sätt kommuninvånare kan vara delaktiga i beslutsfattande och demokratiska processer är tillitsskapande. En långsiktigt tillitsfrämjande insats är att utbilda skoleleverna om olika kommunala processer och tjänsteutbud.

8.5.2 Fokus kommunikation

En målgruppsanpassad kommunikation innebär att anpassa sig till den person som man försöker att nå. Det kan handla om att tillhandahålla information på andra språk eller med ett bildstöd baserad på en interkulturell förståelse. En målgruppsanalys möjliggör att undersöka var individen befinner sig och när hen är mottaglig för informationen. Här kan det vara bra att uppmärksamma att yngre befinner sig i andra sociala media-kanaler än medelålders. Andra grupper kanske inte alls nås av skriftlig eller digital

kommunikation, utan behöver nås genom möten i exempelvis skola, bostadsområdet eller föreningslivet. I flera lokalsamhällen har kommunen skapat mötesplatser i bostadsområden för att möjliggöra informationsmöten, utbildningar och dialoger. I polariserande frågor är den fysiska dialogen med möten en bra form. Att som institutionsrepresentant synas, möjliggöra dialog och att vara närvarande är viktiga delar för att engagera och mobilisera och skapa en känsla av delaktighet i samhället.

Forskningen visar att vid etnisk mångfald är det skillnad i värderingar och normer liksom uppfattningen om diskriminering eller känslan av orättvisa som minskar tilliten. Här kan det vara av vikt att skapa en förståelse för varför satsningar i specifika områden görs. Ett medvetet strategiskt arbete för att minska utsatthet och skapa delaktighet hos alla är inte nödvändigtvis känt hos kommuninvånarna i allmänhet utan det behöver kommuniceras. Även vid specifika insatser behöver påverkan på hela kommunens hela befolkning tas i beaktande.

8.5.3 Fokus bemötande

Eftersom tillit är baserat på relation och interaktion, är bemötandet av kommuninvånare avgörande för att tillit ska kunna byggas och behållas. Det handlar om att man som institutionsrepresentant behöver ha förutsättningar för att kunna bemöta, informera och kommunicera med kommuninvånare på bästa sätt. Följande konkreta punkter föreslås för att arbeta med att främja tillit:

- **Vara medveten om och respektera sårbarheten hos potentiella tillitsgivare.** Det är viktigt att som institutionsrepresentant vara medveten om att personer som söker stöd och hjälp befinner sig i en sårbar situation och att de utsätter sig för en viss grad av risk genom att ta kontakt. Det behöver respekteras för att bygga och behålla tillit.
- **Tillit genererar tillit.** Att uppvisa en tillitsfull inställning i det interpersonella mötet är viktigt då det är grunden för att etablera en positiv spiral, som bland annat innebär att kommuninvånaren har lättare att ta till sig information och respektera beslut som fattas. Här är det också viktigt hur olika institutioner kommunicerar om varandra. Om skolan talar väl om socialtjänsten och vice versa ökar tilliten till systemet som helhet.
- **Ord spelar roll.** Hur kommunikation sker är viktigt dels i det individuella mötet, dels i den formella externa kommunikationen. Här kan och bör arbetsgivare ta en aktiv roll i att stödja medarbetare i hur exempelvis negativa beslut kommuniceras. Allmänt skrivna, generiska avslagsbeslut är inte tillitsfrämjande då de inte signalerar att relationen till kommuninvånaren är viktig. Här är det också viktigt att kommunikationen är anpassad efter kommuninvånarens kulturella och språkliga förutsättningar.
- **Att lyssna och skapa mening.** Den som söker stöd från en institution behöver känna att hen blir lyssnad på och att institutionens agerande upplevs meningsfullt och begripligt. I annat fall riskerar beslut att uppfattas som felaktiga och orättvisa. Detta gäller inte bara i klientmöten där många medarbetare har såväl god utbildning som stor erfarenhet av professionella samtal. Framför allt gäller det att institutionen som sådan signalerar ett aktivt lyssnande i sin kommunikation och interaktion med kommuninvånare, från första till avslutad kontakt.
- **Uppmärksamma missförstånd.** Det föreligger alltid en risk för missförstånd och misskommunikation. Det viktiga är att uppmärksamma om något gått snett i

kommunikationen då det annars riskerar leda till bristande tillit eller till och med misstro.

- **Var medveten om när det råder misstro respektive låg tillit.** Ge medarbetare redskap och utbildning för att förstå och bemöta de olika situationerna på relevant sätt. Vid misstro behövs kompetensöverföring, vid låg tillit handlar det mer om välvilja och respekt.

Bemötande är hela institutionens ansvar och medarbetare behöver ges möjlighet att bygga och behålla tillit genom att det exempelvis ges utbildning i bemötande, och att tydliga riktlinjer och strukturer för exempelvis kommunikation finns.

8.5.4 Fokus civilsamhället

Forskningen om socialt kapital visar att det inte nödvändigtvis finns ett direkt samband mellan ett aktivt civilsamhälle och tillit per se. För att stärka det sociala kapitalet i ett samhälle krävs att civilsamhället får vara autonomt, som en röst och kanal för medborgarna. Men om det offentliga drar sig undan kontakt med civilsamhället eller tvärtom, när organisationerna isolerar sig från övriga samhället, riskeras parallella strukturer som inte stärker det gemensamma samhällsbygget.

Ett samhälle med god kvalitet på styrning ger goda förutsättningar för ett aktivt och självständigt civilsamhälle. Eftersom det är vanligt att civilsamhället samlar personer med högre utbildning och socioekonomisk status kan det vara av vikt att uppmuntra en större bredd av invånarna för delaktighet i civilsamhällets organisationer. Eftersom det ofta finns en tendens att samlas i grupperingar med människor som är lika en själv så kan det vara viktigt att uppmuntra rekrytering från andra grupper eller stödja personer med lägre socioekonomisk status att engagera sig. Man bör också vara vaksam på om organisationer sluter sig samman i starka grupper utan kontakt med andra, vilket kan bidra till segregation. I så fall behöver kommunen arbeta uppmuntrande och stödja ett civilsamhälle som fungerar brobyggande. Exempelvis när kommunen skapar mötesplatser och arenor där olika grupper möts och som är tillgängliga för invånare från olika områden och sociodemografiska grupper.

Civilsamhällets arenor och dialog kan också vara ett ställe där det offentliga kan möta medborgare och invånare på deras egna villkor, där de känner större trygghet och kan visa en större tillit. Ett civilsamhälle som sammanlänkar både olika grupper och det offentliga och invånarna skapar större social tillit och minskar segregationen. Även inom det här området är det viktigt att arbeta rättssäkert och rättvist, jämlikt och jämställt.

8.5.5 Fokus stärkt socioekonomi

Forskningen visar att demografiska variabler som kön, ålder och boendeort minskar i betydelse i områden med god kvalitet på styrning. Det är en fördel för kommunen, som inte styr över dessa variabler. I områden med sämre styrning är den sociala tilliten generellt lägre, i områden med god styrning högre. Men ojämlikhet inom kommunen bidrar till en större skillnad i tillit mellan grupperna och kan påverka så att tilliten på totalen minskar. Det här är ett område som skulle behöva beforskas ytterligare. Om man jämför med frågan om etnisk mångfald ligger det nära till hands att tänka att det handlar om känslan av orättvisa och att bli förfördelad när satsningar sker i utsatta områden som inte får motsvarande insatser i områden med höginkomsttagare.

En slutsats som man kan dra av forskningen är att stärka de socioekonomiska förutsättningarna för invånarna också stärker tilliten och därmed förutsättningarna för en effektiv välfärd och stabil demokrati. Det kan handla om att uppmuntra och stödja invånarnas fortbildning, arbete, hälsa och engagemang i civilsamhället.

8.6 Metodreflektion

Att genomföra en systematisk forskningsöversikt över ett vetenskapligt fält som är så omfattande som tillitsforskning är en utmaning. Det finns alltid grader av godtycklighet då sökningar sällan blir heltäckande. Materialet som den här rapporten bygger på är dock så pass omfattande att en viss teoretisk mättnad har uppnåtts i form av att samma resultat och resonemang angående tillit återkommer i litteraturen. Den skriftliga rapporten har ambitionen att vara så lätt tillgänglig och lättläst som möjligt, vilket har inneburit att vi har försökt undvika att skriva den sedvanligt referenstunga text som forskningsöversikter brukar utgöras av.

Användningen av AI har underlättat arbetet med det omfattande materialet. I jämförelse har det varit en stor överensstämmelse mellan de sammanfattningar AI gjort och de som har gjorts manuellt. Den stora fördelen har varit att AI snabbt kunnat bearbeta en stor mängd artiklar. SVEA är ett verktyg som är under uppbyggnad och som inte är kopplat till det övriga nätet. Det gör bland annat att det är förhållandevis långsamt, men också att information inte hämtas från andra källor än de som vi har försett verktyget med. Dock har det visat sig att SVEA precis som andra chatverktyg har haft tendensen att lägga till egen information. Vi har då ställt motfrågan om SVEA själv kommit med exempel, varpå SVEA har svarat jakande. Därav har alla prompter haft tillägget "Lägg inte till egna exempel" eller "Lämna raden tom om informationen inte finns". Det har gjort att SVEA kunnat svara nej på vissa frågor om informationen inte funnits i den granska artikeln.

9. Tack

Ett stort tack till alla som har bidragit till arbetet med kunskapsunderlaget, framför allt till Nora Talts Ellertsen, FoU Nordväst som bidragit med körningar i SVEA och läst och sammanfattat den största delen av artiklarna. Tack också till den övriga läsgruppen: Sofia Quell, Lisa Lorentzi Wall, Sanna Falk och Helena Wiberg, Järfälla kommun. Tack till Jörgen Larsson och Anna Gärdegård båda vid FoU Nordväst för hjälpen att bearbeta materialet. Tack också till Jenny Muhonen, master i Barn- och ungdomsvetenskap, vars masteruppsats *”Det är inte bara ett barn. Det är en människa som du och jag”*. En intervjustudie om ungdomars inställningar till anmälningsskyldigheten, från Stockholms universitet (2024) har bidragit till den teoretiska förståelsen av tillit.

10. Referenser

10.1.1 Referenslitteratur

- Andreasson, U. (2017). *Tillit—Det nordiska guldets*. Nordic Council of Ministers.
<https://doi.org/10.6027/ANP2017-731>
- Booth, A., Sutton, A., & Papaioannou, D. (2016). *Systematic approaches to a successful literature review* (Second edition). Sage.
- Hamm, J. A., Möllering, G., & Darcy, K. (2024). Integrating focal vulnerability into trust research. *Journal of Trust Research*, 14(2), 237–255. <https://doi.org/10.1080/21515581.2024.2375802>
- Järfälla kommun (2024) *Från misstro till tillit – framgångsrika metoder och förhållningssätt*. Projektbeskrivning
- Järfälla kommun (2024) *Program för demokratiutveckling*
- Järfälla kommun (2024) *Strategi för att minska socioekonomisk segregation*
- Luhmann, N. (2005). *Förtroende: en mekanism för reduktion av social komplexitet*. Daidalos.
- Mak, S., & Thomas, A. (2022). Steps for Conducting a Scoping Review. *Journal of Graduate Medical Education*, 14(5), 565–567. <https://doi.org/10.4300/JGME-D-22-00621.1>
- Putnam, R. (1993) *Making democracy work. Civic traditions in modern Italy*. Princeton: Princeton University Press
- Rothstein, B. & Holmberg, S. (2022): *Social tillit i höglitarlandet Sverige*. SOM-institutets temaserie 2022:1. [Social tillit i höglitarlandet Sverige.pdf](https://www.som-institutet.se/temaserie/2022/1/social-tillit-i-hoglitaret-sverige)
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so Different After All: A Cross-Discipline View of Trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 393–404.
<https://doi.org/10.5465/AMR.1998.926617>
- Sabel, C. F. (1993). Studied Trust: Building New Forms of Cooperation in a Volatile Economy. *Human Relations*, 46(9), 1133–1170. <https://doi.org/10.1177/001872679304600907>
- SFS 2025:400. *Socialtjänstlag* https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2025400_sfs-2025-400/
- Smith, C. (2001). Trust and Confidence: Possibilities for Social Work in “High Modernity.” *The British Journal of Social Work*, 31(2), 287–305.
- Socialstyrelsen (2024) *Hur motverkar vi desinformation och ryktesspridning om socialtjänsten tillsammans?* <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/dokument-webb/ovrigt/hur-motverkar-vi-desinformation-och-bygger-tillit-tillsammans-presentation-februari-2024.pdf>
- Socialstyrelsen (2025) *Kunskapsguiden - Om att öka tilliten till socialtjänstens arbete med barn och familjer* <https://kunskapsguiden.se/omraden-och-teman/barn-och-unga/oka-tilliten-till-socialtjanstens-arbete-med-barn-och-familjer/om-att-oka-tilliten-till-socialtjanstens-arbete-med-barn-och-familjer/>
- Vård och omsorg (2024) *Väl förtrogen. Befolkningens förtroende för socialtjänstens arbete med barn, unga och familjer*. Rapport 2024:2 <https://www.vardanalys.se/rapporter/val-fortrogen/>
- SOM-institutet. (2025). *Demokrati och trygghet 2024*. SOM-rapport 2025:30. Göteborgs universitet
- SOU 2020:47. *Hållbar socialtjänst: En ny socialtjänstlag*. <https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/statens-offentliga-utredningar/2020/08/sou-202047/>
- SOU 2019:43 *Med tillit följer bättre resultat – tillitsbaserad styrning och ledning i staten*. <https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/statens-offentliga-utredningar/2019/10/sou-201943/>

10.1.2 Artiklar som har granskats i rapporten

- Abdelzadeh, A., & Lundberg, E. (2024). The longitudinal link between institutional and community trust in a local context—Findings from a Swedish panel study. *Local Government Studies*, 1–21. <https://doi.org/10.1080/03003930.2024.2399200>
- Albertini Fröh, E., Lidén, H., & Kvarme, L. G. (2017). Tillit til velferdstjenester? Innvandrereforeldre med barn med spesielle behovs møter med hjelpeapparatet. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 20(3), 191–208. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2017-03-02>
- Baroudi, M., Goicolea, I., Hurtig, A.-K., & San-Sebastian, M. (2022). Social factors associated with trust in the health system in northern Sweden: A cross-sectional study. *BMC Public Health*, 22(1), 881. <https://doi.org/10.1186/s12889-022-13332-4>
- Bentzen, T. Ø. (2019). The birdcage is open, but will the bird fly? How interactional and institutional trust interplay in public organisations. *Journal of Trust Research*, 9(2), 185–202. <https://doi.org/10.1080/21515581.2019.1633337>
- Berg, M., & Johansson, T. (2016). Trust and Safety in the Segregated City: Contextualizing the Relationship between Institutional Trust, Crime-related Insecurity and Generalized Trust. *Scandinavian Political Studies*, 39(4), 458–481. <https://doi.org/10.1111/1467-9477.12069>
- Charron, N., & Rothstein, B. (2014). *Social trust, quality of government and ethnic diversity. An empirical analysis of 206 regions in europe*. QoG Working Paper Series: 20
- Christensen, T., Yamamoto, K., & Aoyagi, S. (2020). Trust in Local Government: Service Satisfaction, Culture, and Demography. *Administration & Society*, 52(8), 1268–1296. <https://doi.org/10.1177/0095399719897392> Edlund Lindh 2013;
- Edlund, J., & Lindh, A. (2013). Institutional trust and welfare state support: On the role of trust in market institutions. *Journal of Public Policy*, 33(3), 295–317. <https://doi.org/10.1017/S0143814X13000160>
- Fairbrother, M., Penker, M., & Hadler, M. (2024). Trust, social movements, and the state. *Journal of Trust Research*, 14(2), 157–187. <https://doi.org/10.1080/21515581.2024.2391385>
- Fuglsang, L., & Jagd, S. (2015). Making sense of institutional trust in organizations: Bridging institutional context and trust. *Organization*, 22(1), 23–39. <https://doi.org/10.1177/1350508413496577>
- Goldfinch, S., Yamamoto, K., & Aoyagi, S. (2023). Does process matter more for predicting trust in government? Participation, performance, and process, in local government in Japan. *International Review of Administrative Sciences*, 89(3), 842–863. <https://doi.org/10.1177/00208523221099395>
- Hamm, J. A., Möllering, G., & Darcy, K. (2024). Integrating focal vulnerability into trust research. *Journal of Trust Research*, 14(2), 237–255. <https://doi.org/10.1080/21515581.2024.2375802>
- Hansson, S. (2018). The role of trust in shaping urban planning in local communities: The case of Hammarkullen, Sweden. *Bulletin of Geography. Socio-Economic Series*, 40(40), 83–99. <https://doi.org/10.2478/bog-2018-0016>
- Hasche, N., Höglund, L., & Mårtensson, M. (2021). Intra-organizational trust in public organizations – the study of interpersonal trust in both vertical and horizontal relationships from a bidirectional perspective. *Public Management Review*, 23(12), 1768–1788. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1764081>
- Holmberg, S., & Rothstein, B. (2017). Trusting other people. *Journal of Public Affairs*, 17(1–2), e1645. <https://doi.org/10.1002/pa.1645>
- Horning, A., Jordenö, S., Stevens, C., & Dejanova, T. (2024). Swedish civil society mobilises in response to refugees' 'bare life'. *European Journal of Social Work*, 27(2), 248–266. <https://doi.org/10.1080/13691457.2023.2191162>
- Lambright, K. T., Mischen, P. A., & Laramée, C. B. (2010). Building Trust in Public and Nonprofit Networks: Personal, Dyadic, and Third-Party Influences. *The American Review of Public Administration*, 40(1), 64–82. <https://doi.org/10.1177/0275074008329426>
- Lansing, A. E., Romero, N. J., Siantz, E., Silva, V., Center, K., Casteel, D., & Gilmer, T. (2023). Building trust: Leadership reflections on community empowerment and engagement in a large urban initiative. *BMC Public Health*, 23(1), 1252. <https://doi.org/10.1186/s12889-023-15860-z>

- Laurian, L. (2009). Trust in Planning: Theoretical and Practical Considerations for Participatory and Deliberative Planning. *Planning Theory & Practice*, 10(3), 369–391.
<https://doi.org/10.1080/14649350903229810>
- Martinangeli, A. F. M., Povitkina, M., Jagers, S., & Rothstein, B. (2024). Institutional Quality Causes Generalized Trust: Experimental Evidence on Trusting under the Shadow of Doubt. *American Journal of Political Science*, 68(3), 972–987. <https://doi.org/10.1111/ajps.12780>
- 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>
- Saltkjel, T., & Malmberg-Heimonen, I. (2014). Social inequalities, social trust and civic participation—The case of Norway. *European Journal of Social Work*, 17(1), 118–134.
<https://doi.org/10.1080/13691457.2013.789004>
- Six, F. E., & Latusek, D. (2023). Distrust: A critical review exploring a universal distrust sequence. *Journal of Trust Research*, 13(1), 1–23. <https://doi.org/10.1080/21515581.2023.2184376>
- Spadaro, G., Gangl, K., Van Prooijen, J.-W., Van Lange, P. A. M., & Mosso, C. O. (2020). Enhancing feelings of security: How institutional trust promotes interpersonal trust. *PLOS ONE*, 15(9), e0237934.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0237934>
- Spink, P., Lotta, G., & Burgos, F. (2021). Institutional vulnerability and trust in public agencies: Views from both sides of the street. *Governance*, 34(4), 1057–1073. <https://doi.org/10.1111/gove.12574>
- Van De Walle, S., & Six, F. (2014). Trust and Distrust as Distinct Concepts: Why Studying Distrust in Institutions is Important. *Journal of Comparative Policy Analysis: Research and Practice*, 16(2), 158–174. <https://doi.org/10.1080/13876988.2013.785146>
- Van Prooijen, J.-W., Spadaro, G., & Wang, H. (2022). Suspicion of institutions: How distrust and conspiracy theories deteriorate social relationships. *Current Opinion in Psychology*, 43, 65–69.
<https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2021.06.013>
- Vento, I. (2024). Trust, collaboration, and participation in governance: A Nordic perspective on public administrators' perceptions of citizen involvement. *Public Administration Review*, 84(5), 870–887.
<https://doi.org/10.1111/puar.13833>
- Verhoest, K., Latusek, D., Six, F., Maman, L., Papadopoulos, Y., Schomaker, R. M., & Trondal, J. (2024). Trust and distrust in public governance settings: Conceptualising and testing the link in regulatory relations. *Journal of Trust Research*, 14(2), 127–156.
<https://doi.org/10.1080/21515581.2024.2383918>
- Wallman Lundåsen, S. (2022). Intergroup contacts in civil society organizations and trust: How neighbourhood diversity moderates the role of intergroup contacts. *Journal of Civil Society*, 18(1), 23–48. <https://doi.org/10.1080/17448689.2022.2061547>
- Wallman Lundåsen, S. (2022). Engagement in Civil Society and Different Forms of Social Trust in the Aftermath of the European Refugee Crisis. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 52(1), 243–259.
<https://doi.org/10.1177/08997640221077143>
- Wallman Lundåsen, S., & Trägårdh, L. (2016). *Civilsamhälle, social sammanhållning och tillit: Rapport till Kommissionen för ett socialt hållbart Stockholm*. Stockholms stad
- Wallman Lundåsen, S., & Wollebæk, D. (2013). Diversity and Community Trust in Swedish Local Communities. *Journal of Elections, Public Opinion & Parties*, 23(3), 299–321.
<https://doi.org/10.1080/17457289.2013.808201>
- Ward, P. R. (2017). Improving Access to, Use of, and Outcomes from Public Health Programs: The Importance of Building and Maintaining Trust with Patients/Clients. *Frontiers in Public Health*, 5.
<https://doi.org/10.3389/fpubh.2017.00022>
- Wollebæk, D., Lundåsen, S. W., & Trägårdh, L. (2012). Three Forms of Interpersonal Trust: Evidence from Swedish Municipalities. *Scandinavian Political Studies*, 35(4), 319–346.
<https://doi.org/10.1111/j.1467-9477.2012.00291.x>

11. Bilaga 1

Tabell 1

Projektplan	173
Projektplan + Sweden AND municipality	436 st
Projektplan + Sweden AND democracy	467 st
Projektplan + Sweden AND democracy AND municipality	7 st
Totalt	1083

Tabell 2

	389 st
Tillit + förtroende	11 st
Tolerans	1001 st
Tolerans AND offentlig, Tolerans AND medborgare OR invånare	1 st
Misstro	10 st
Fusk	13 st
Socialt kapital	17 st
Civilsamhälle	10 st
Medskapande	1 st
Relation AND medborgare OR invånare	15 st
Delaktighet" OR "delaktiggör*	109
participation" AND "medborgar* OR invånar*	15 st
Totalt	1592

Tabell 3

- Medicin, cancer
- Internationella sammanhang
- Översvämning
- Historiska studier
- Sampi
- Miljö och klimat
- Gamla studier 1900-tal
- Demokrati på riksdagsplanet
- Böcker, monografier (ej avhandlingar)
- Alkoholpolicy
- IKEA
- Religion och kyrka
- Book reviews
- Konferensbidrag
- Turism
- Äldrevård
- Covid-19 hantering

Tabell 4

6. Vad är tillit och hur kan den mätas? Hur definieras tillit i olika sammanhang och vilka metoder används för att mäta tillit till offentliga aktörer?
7. Vilka faktorer påverkar tillit till offentliga aktörer? Vilka variabler, såsom socioekonomisk status, utbildningsnivå, ålder, kön och etnisk tillhörighet, har en påverkan på tillit till offentliga aktörer?
8. Hur kan tillit till offentliga aktörer stärkas? Vilka strategier och metoder har visat sig vara effektiva för att stärka tillit till offentliga aktörer, såsom medborgardialog, medskapande processer och transparent kommunikation?
9. Vilken roll spelar organisatoriska hinder för tillit? Hur kan organisatoriska hinder, såsom byråkrati, korruption och brist på transparens, påverka tillit till offentliga aktörer och hur kan dessa hinder övervinnas?
10. Hur kan tillit till offentliga aktörer påverka hälsa och välbefinnande? Finns det en korrelation mellan tillit till offentliga aktörer och hälsa och välbefinnande, och i så fall, hur kan denna korrelation förklaras?
11. Vilken betydelse har tillit för medborgarnas delaktighet och inflytande? Hur kan tillit till offentliga aktörer påverka medborgarnas delaktighet och inflytande i beslutsprocesser och hur kan tillit stärkas för att främja medborgarnas delaktighet?
12. Hur kan tillit till offentliga aktörer mätas och utvärderas i olika sammanhang? Vilka metoder och verktyg kan användas för att mäta och utvärdera tillit till offentliga aktörer i olika sammanhang, såsom i kommuner, regioner och nationella myndigheter?
13. Vilken roll spelar ledarskap och ledarstil för tillit? Hur kan ledarskap och ledarstil påverka tillit till offentliga aktörer och hur kan ledare främja tillit genom sitt ledarskap?
14. Hur kan tillit till offentliga aktörer påverkas av desinformation och fake news? Hur kan desinformation och fake news påverka tillit till offentliga aktörer och hur kan dessa effekter motverkas?
15. Vilken betydelse har tillit för samhällets långsiktiga hållbarhet? Hur kan tillit till offentliga aktörer påverka samhällets långsiktiga hållbarhet och hur kan tillit stärkas för att främja en hållbar utveckling?

Tabell 5

Skattning

Hur intressant/relevant anser du att artikeln är? Utgå från din egen bedömning av hur väl du tycker artikeln stämmer överens med projektet. Skala 1-7

1-3 - tillit är inte huvudfokus i artikeln, med någon eller några av punkterna nedan berörs i artikeln

4-7 - tillit nämns uttalat och en eller flera av punkterna ned berörs.

Syfte

Kopiera ordagrant från texten oavsett om det är på svenska eller engelska

Huvudinnehåll i relation till projektet

Beskriv om och hur den aktuella artikeln relaterar till någon eller några av följande frågor. Troligen kommer artikeln fokusera på en eller några av följande aspekter:

Definitioner av tillit

- Hur definieras tillit i olika sammanhang till offentliga aktörer, samt vilka metoder och verktyg kan användas för att mäta och utvärdera tillit till offentliga aktörer i olika sammanhang, såsom i kommuner, regioner och nationella myndigheter?

Vikten av tillit kopplat till samhällets långsiktiga hållbarhet och samhälleliga utmaningar

- Hur kan tillit till offentliga aktörer påverka medborgarnas delaktighet i samhället, valdeltagande och inflytande i beslutsprocesser och hur kan tillit stärkas för att främja medborgarnas delaktighet?
- Hur kan tillit till offentliga aktörer påverka segregation/integration, utanförskap/inkludering och diskriminering? Samt hur tilliten kan stärkas för att främja integration och inkludering?
- Hur kan tillit till offentliga aktörer påverka samhällets långsiktiga hållbarhet och hur kan tillit stärkas för att främja en hållbar utveckling?

Hur den kommunala styrningen, organisationen och arbetssätten kan påverka invånares tillit till offentliga aktörer?

- Vilka strategier och metoder har visat sig vara effektiva för att stärka tillit till offentliga aktörer, såsom medborgardialog, medskapande processer och transparent kommunikation?
- Hur kan organisatoriska hinder, såsom byråkrati, korruption och brist på transparens, påverka tillit till offentliga aktörer och hur kan dessa hinder övervinnas?
- Hur den kommunala styrningen påverkar tilliten till offentliga aktörer och hur politiker och tjänstemän främjar tillit genom kommunikation, bemötande, relation, transparens, öppenhet etc.?

Vilka sociala faktorer kopplat till människors förutsättningar och vilka samhälleliga utmaningar har en påverkan på invånares tillit till offentliga aktörer?

- Vilka faktorer, såsom socioekonomisk status, utbildningsnivå, ålder, kön och etnisk tillhörighet, har en påverkan på medborgares tillit till offentliga aktörer?
- Hur tillit till offentliga aktörer relaterar till medborgarnas ekonomiska och sociala trygghet, jämlika och jämställda levnadsvillkor, och aktiva deltagande i samhällslivet?
- Hur tillit till offentliga aktörer relaterar till medborgarnas självbestämmande och integritet, dvs. utvecklande av individers och grupper egna resurser med hänsyn till eget ansvar för social situation, och/eller att individen får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande?

Slutsats

Andra intressanta slutsatser som inte redan nämnts under ovanstående rubrik.

Intressanta referenser

Ange om du hittar intressanta referenser i artikeln som kan vara värda att kolla upp. OBS, kolla att de inte redan finns med i nuvarande urval av artiklar. Det kan också handla om tillgängliga databaser eller undersökningar som man refererar till. Kopiera in referenserna från referenslistan