

Teoretiska och empiriska förklaringar
kring förtroendet för Socialstyrelsen



Förtroende för Socialstyrelsen

Denna rapport undersöker förtroendet för Socialstyrelsen och utgår till stora delar från den samlade litteraturen om komponenter av förtroende. Empiriskt kommer merparten av data från den nationella SOM-undersökningen 2023 (SOM-institutet, 2024a), och kompletterar de enklare och mer beskrivande resultaten om förtroende för Socialstyrelsen (SOM-institutet, 2024b). Det övergripande syftet med rapporten är att undersöka svenskarnas generella förtroende för Socialstyrelsen, samt hur delkomponenter av förtroende hänger samman med det generella förtroendet. Rapporten kan sannolikt också bidra till vidareutvecklingen av empiriska instrument för att mäta förtroende för myndigheter och dess delkomponenter samt förstå hur förtroendet kan förändras och påverkas av yttre omständigheter.

Litteratur om tillit och förtroende

Graden av tillit och de flesta typer av förtroende är för närvarande generellt högt i Sverige och har så varit under mycket lång tid (Rothstein och Holmberg, 2022; Trägårdh m fl, 2013). Tillit har föreslagits vara en grundbult för sammanhållning och samarbete och som kan påverka allt från mellanmännsliga relationer till synen på offentliga institutioner. I ett globalt perspektiv har tilliten setts som en tillgång som ibland jämförs med andra typer av kapital. Bland de nordiska länderna beskrivs denna tillit ofta som ett "nordiskt guld" (Andreasson, 2017). I sin kärna kan tillit förstås genom det som uppstår mellan åtminstone två människor, ofta kallat mellanmännslig eller social tillit, vilket avser i vilken utsträckning människor i största allmänhet litar på andra människor. Ett närbesläktat begrepp för tillit är förtroende, som i stället handlar om hur mycket människor litar på grupper, institutioner, företag eller myndigheter. I denna rapport används begreppet social tillit när det handlar om tillit mellan människor, och begreppet förtroende när det kommer till hur mycket människor litar på myndigheter. Det har emellertid saknats ett bredare intresse för att undersöka specifika komponenter gällande förtroende för myndigheter i Sverige. Tills nu.

I internationell forskning har tillit och förtroende delats upp i flertalet, men i allra högsta grad, liknande komponenter. Morton Deutsch (1960) skrev i mitten av 1900-talet att tillit vilar på en övertygelse om att andra har rätt förmåga och intention för att kunna bli litade på. Det förekommer också en relativt basal uppdelning på kognitiv (medveten och kalkylerande) och emotionell (omedveten och känslostyrd) tillit (t ex Lewis och Weigert, 1985; McAllister, 1995). Vidare, en av de mest citerade vetenskapliga artiklarna när det kommer till vad tillit består av är Mayer m fl (1995) som rapporterar om tre viktiga komponenter: kompetens, välvilja och integritet. I skrivande stund är den här modellen en av de mest använda som fungerar relativt väl mellan olika ämnesområden och tillämpningar samt över tid.

I likhet med de komponenter som framgår i Mayer m fl (1995) visar OECD:s ramverk (Brezzi m fl, 2021) att förtroende för myndigheter kan förstås i termer av två komponenter: i) kompetens (lyhördhet samt pålitlighet) och ii) värderingar (öppenhet, integritet samt rättvisa). Skatteverkets analysenhet publicerade nyligen en litteraturöversikt (Källström, 2024), som konstaterade att det förvisso finns kunskapsluckor när det kommer till specifikt förtroende för enskilda myndigheter, men slutsatserna är att myndighetsförtroende förklaras till största delen av den mer generella sociala tilliten, att myndigheten upplevs som kompetent samt ett gott bemötande. Därtill pekades även graden av kommunikation ut att spela roll, då avsaknad av kommunikation kunde ses som en lägre grad av transparens och i förlängningen riskerade att urholka informationsunderlaget för förtroendebedömningen.

Gällande komponenter av förtroende för specifika institutioner i Sverige finns det ett fåtal empiriska mätningar. Myndigheten för vård och omsorgsanalys (Vårdanalys, 2018) publicerade en rapport som behandlar förtroende för sjukvården och visade för det första att förtroendet för vården var högre

bland personer som hade haft mer kontakt med vården, exempelvis som patient. För det andra, högre förtroende för sjukvården var främst kopplat till uppfattningar om bemötande och omhändertagande samt kompetens och styrning. Omvänt, lägre förtroende var i huvudsak associerat med upplevelsen av brister i väntetider, kontakt och kontinuitet, men också av personliga erfarenheter. En nyligen publicerad studie, som baserade sin analys på en modell där förtroende för svenska myndigheter består av bedömningar av myndigheternas grad av kompetens (förmåga och kunskap), motivation (intentioner och drivkrafter) och möjligheter (yttre förutsättningar och resurser) (Ryden m fl, 2024), indikerade att kompetens verkar ha störst genomslagskraft, men även till viss del motivation. Möjligheter spelade marginell roll. Samma studie visade också att de olika komponenterna skiljde sig åt mellan sex olika myndigheter (Försäkringskassan, Polismyndigheten, Konsumentverket, Folkhälsomyndigheten, Naturvårdsverket och Jämställdhetsmyndigheten). Motivation var den viktigaste komponenten för Jämställdhetsmyndigheten, medan kompetens hade störst utslag i relation till Polismyndighetens generella förtroende. Sammantaget innebär det sannolikt att den specifika myndighetens roll och ämnesdomän spelar roll för vilka komponenter förtroendet består av.

Hur Socialstyrelsen anses sköta sin uppgift

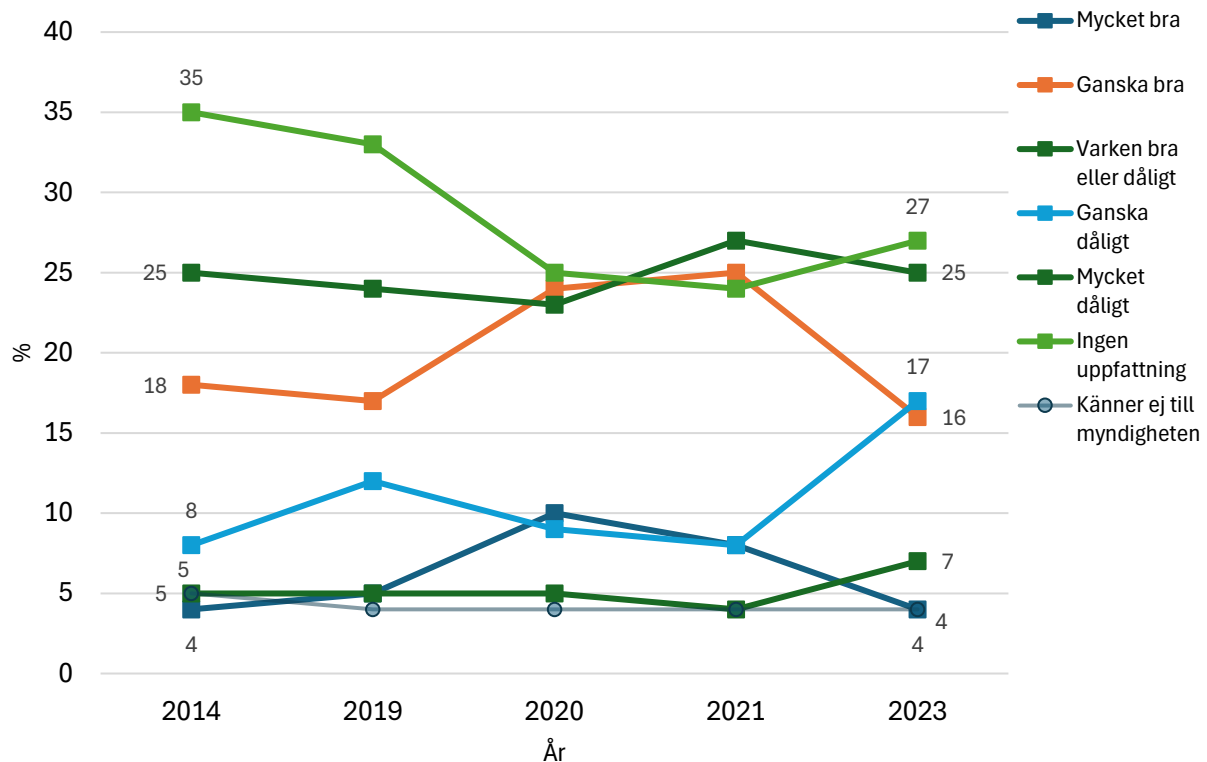
Som framgår av figur 1 har SOM-institutet vid ett flertal tillfällen ställt en fråga som angränsar till förtroende, nämligen en bedömning om hur Socialstyrelsens sköter sin uppgift. Frågan korrelerar i hög utsträckning med frågan om det generella förtroendet för Socialstyrelsen,¹ vilket innebär att personer som ansåg att Socialstyrelsen skötte sin uppgift bra också hade ett stort förtroende för dem. Trenden över de fem mätpunkterna, spridda över år, är marginellt men signifikant² negativt lutande, vilket innebär att allt färre personer instämde i påståendet att Socialstyrelsen skötte sin uppgift bra mellan år 2014 (första året frågan ställdes) och 2023³. Det kan även tilläggas att antalet personer som har en åsikt om Socialstyrelsens arbete ökat de senaste åren, där omkring var fjärde rapporterar ingen uppfattning 2023 jämfört med lite mer än var tredje 2014.

¹ Spearman-Rank = $\rho_s = 0,72$, $p < .001$

² Kruskal-Wallis H test = $\chi^2(4) = 139.60$, $p < 0.0001$

³ Dunns test för parvisa jämförelser (Bonferroni)

Figur 1 Bedömning av Socialstyrelsens arbete, 2014–2023 (procent)



Kommentar: Frågan löd: "Hur anser du att följande myndigheter sköter sin uppgift? 'Socialstyrelsen'"

Källa: Den nationella SOM-undersökningen 2014, 2019, 2020, 2021, 2023

Vad förklarar förtroendet för Socialstyrelsen?

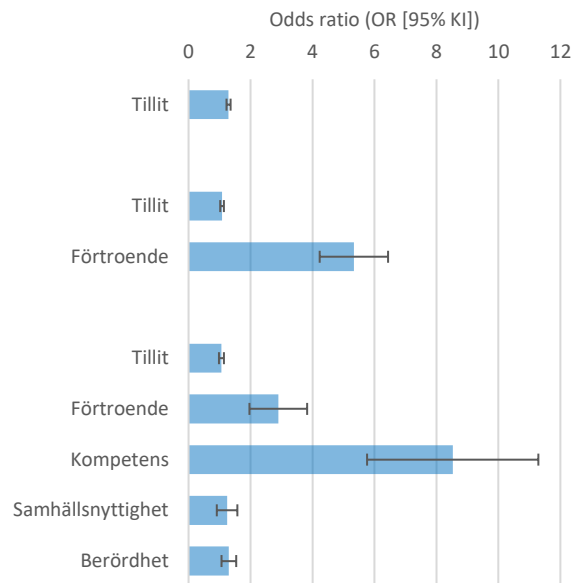
I nästa steg försöker vi förklara frågan om det totala förtroende för Socialstyrelsen med hjälp av andra frågor utifrån litteraturgenomgången ovan. I modell 1 av tabell 1 nedan ser vi att det fanns ett signifikant samband mellan social tillit och förtroende för Socialstyrelsen. Modellen förklarade emellertid väldigt lite, endast omkring 3 procent av förtroendet för Socialstyrelsen kan tillskrivas den sociala tilliten. I modell 2 lägger vi till en fråga om generellt förtroende för myndigheter i Sverige, som visade sig vara en bättre förklaring, då modellen nu kunde förklara omkring 13 procent av förtroendet för Socialstyrelsen. Vidare kan vi också konstatera att relationen mellan det generella förtroende för myndigheter i Sverige och förtroende för Socialstyrelsen var signifikant och väsentligt starkare jämfört med social tillit.

I modell 3 inkluderar vi också de några av de teoretiska komponenter av förtroende som ofta har rapporterats i tidigare litteratur. Det är uppenbart att bedömningen om Socialstyrelsens kompetens är den fråga som hade starkast effekt jämte det generella förtroende för myndigheter i Sverige. Frågorna om Socialstyrelsen är en samhällsnyttig myndighet och om man känner sig berörd av Socialstyrelsens arbete hade ytterst små effekter på det totala förtroendet för Socialstyrelsen. Värt att notera är att modell 3 förklarade relativt mycket av förtroendet för Socialstyrelsen, där modellen indikerade att omkring 34 procent av förtroendet kan tillskrivas främst bedömningen om kompetens samt det generella förtroendet för myndigheter i Sverige. Resultaten bekräftar tidigare forskning i att

kompetens oftast är den starkast bidragande förklaringen till förtroende (Brezzi m fl, 2021; Källström, 2024; Mayer m fl, 1995; Ryden m fl, 2024). Däremot verkar det som att det samband som tidigare har rapporterats för vård, där patienter ofta har högre förtroende för sjukvården (Vårdanalys, 2018), inte riktigt applicerar på samma sätt när frågan formuleras som grad av "berördhet".

Tabell 1 Regressionstabell för komponenter i relation till förtroendet för Socialstyrelsen 2023 (oddskvoter, signifikansnivå, och konfidensintervall [KI])

	OR	95% KI	
		Nedre	Övre
Modell 1			
Tillit	1,29***	1,23	1,36
Pseudo R ² = ,03			
Modell 2			
Tillit	1,08**	1,02	1,14
Förtroende _{myndigheter}	5,34***	4,34	6,56
Pseudo R ² = ,13			
Modell 3			
Tillit	1,06	0,98	1,14
Förtroende _{myndigheter}	2,90***	2,10	3,99
Kompetens	8,53***	6,17	11,79
Samhällsnyttighet	1,24	0,95	1,62
Berördhet	1,30*	1,08	1,56
Pseudo R ² = ,34			



* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$

Kommentar: Frågorna löd: "Vilket förtroende har du för följande institutioner? 'Socialstyrelsen'", "Enligt din mening i vilken utsträckning går det att lita på människor i allmänhet?", "Allmänt sett, hur stort förtroende har du för svenska myndigheter?", "Här följer ett antal påståenden om Socialstyrelsens verksamhet. Vilken är din åsikt om vart och ett av dem? 'Socialstyrelsen har kompetens att sköta sitt arbete', 'Socialstyrelsen är en samhällsnyttig myndighet', 'Jag känner mig berörd av det arbete Socialstyrelsen gör'".

Källa: Den nationella SOM-undersökningen 2023

Utöver de teoretiskt grundade komponenterna i analysen ovan inkluderade vi i nästa steg ett antal kontrollfrågor som vi antingen bara vill konstanthålla (kön, ålder, utbildning, hushållsinkomst, självskattad hälsa, politisk ideologi) eller studera individuellt, då det kan finnas anledning att tro att olika yrkeskategorier inom vården har olika grad av förtroende för Socialstyrelsen, men också genom att inkludera en sammanvägd variabel som innehåller medieanvändning. Detta, för att Socialstyrelsen inte har direktkontakt med svenska folket jämfört med många andra myndigheter. Resultaten i tabell 2 visar att modell 2 inte förbättrades nämnvärt genom att inkludera kön, ålder, utbildning, hushållsinkomst, yrkeskategori, självskattad hälsa, medievanor samt politisk hemvist i form av identifiering till vänster eller höger. Vidare var de allra flesta frågor inte signifikant relaterade till förtroendet för Socialstyrelsen när vi samtidigt beaktade generellt förtroende för myndigheter i Sverige och bedömningen om kompetens för Socialstyrelsen. Kvinnor rapporterar ett lite högre

förtroende och det finns även ett svagt positivt samband som indikerar att den som läser mycket nyheter också har ett lite högre förtroende för Socialstyrelsen. Det är värt att notera att det är vissa skillnader mellan yrkeskategorier där läkare och sjuksköterskor indikerade ett högre förtroende. Det är emellertid mycket små grupper och varianserna mellan grupperna var inte homogena och skillnaderna är av allt att döma inte signifikanta när vi tar hänsyn till avvikelserna från normalitet⁴.

Tabell 2 Regressionstabell för komponenter i relation till förtroendet för Socialstyrelsen 2023 samt bakgrundsfaktorer (oddskvoter, signifikansnivå, och konfidensintervall [KI])

	OR	95% KI	
		Nedre	Övre
Modell 1			
Tillit	1,06	0,98	1,14
Förtroendemyndigheter	2,90***	2,10	3,99
Kompetens	8,53***	6,17	11,79
Samhällsnyttighet	1,24	0,95	1,62
Berördhet	1,30*	1,08	1,56
Pseudo R ² = ,34			
Modell 2			
Tillit	,99	,91	1,08
Förtroendemyndigheter	2,94***	2,06	4,19
Kompetens	8,37***	5,82	12,02
Samhällsnyttighet	1,18	,87	1,60
Berördhet	1,23	1	1,5
Kön (kvinna)	1,45*	1,01	2,07
Ålder	1	,99	1,02
Utbildning	1,15	,96	1,38
Hushållsinkomst	1,13	,86	1,49
<i>Vårdpersonal (ref. övriga yrken)</i>			
Övrig vård- & omsorgspersonal	,86	,50	1,50
Undersköterskor	,13	,01	1,30
Läkare/sjuksköterskor	1,78	,93	3,41
Självskattad hälsa	1,04	,94	1,14
Medievanor	1,30*	1,02	1,66
Vänster-höger	,91	,78	1,05
Pseudo R ² = ,35			

* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$

Kommentar: Frågorna löd: "Vilket förtroende har du för följande institutioner? 'Socialstyrelsen'", "Enligt din mening i vilken utsträckning går det att lita på människor i allmänhet?", "Allmänt sett, hur stort förtroende har du för svenska myndigheter?", "Här följer ett antal påståenden om Socialstyrelsens verksamhet. Vilken är din åsikt om vart och ett av

⁴ Kruskal-Wallis H test = $\chi^2(3) = 1.25$, $p = 0.740$



dem? 'Socialstyrelsen har kompetens att sköta sitt arbete', "Socialstyrelsen är en samhällsnyttig myndighet", 'Jag känner mig berörd av det arbete Socialstyrelsen gör'", "Är du:" "Vilket år är du född", "Vilken är din högsta skolutbildning?", "Vilken är den ungefärliga sammanlagda årsinkomsten i kronor för samtliga personer i ditt hushåll före skatt (pension, studiemedel etc. ska räknas in)", "Vilket är/var ditt senaste yrke?", "Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?", Medievanor är en konstruerad variabel (medelvärdesindex) som baseras på hur ofta respondenten tar del av nyheter från ["Ekonyheter från SR", "P3 Nyheter från SR", "Aktuellt/Rapport från SVT", "TV4 Nyheterna", "Morgontidningar", "Aftonbladet", "Expressen/GT/Kvällsposten", "Dagens Nyheter", "Svenska Dagbladet", "Lokala morgontidningar"], "Man talar ibland om att politiska åsikter kan placeras in på en vänster-högerskala. Var någonstans skulle du placera dig själv på en sådan skala?"

Källa: Den nationella SOM-undersökningen 2023

Slutsatser

Enligt den nationella SOM-undersökningen 2023 är det 16 procent som rapporterade ett ganska eller mycket stort förtroende för Socialstyrelsen. Frågan om generellt förtroende för svenska myndigheter i allmänhet indikerade närmast att det är strax över 57 procent som har ett ganska eller mycket högt förtroende. Vidare visar resultaten att förtroendet för Socialstyrelsen till stora delar kan antas bygga på det generella förtroendet för myndigheter i Sverige. Det vill säga, den som hyser ett högt förtroende för samtliga myndigheter i Sverige gör det i relativt stor utsträckning även för Socialstyrelsen. Vidare indikerar resultaten att bedömningen om Socialstyrelsens kompetens är den teoretiskt grundade komponenten som har starkast samband. Med andra ord, bland de inkluderade frågorna är det i huvudsak det generella förtroende för myndigheter i Sverige samt bedömningen om graden av kompetens som kan antas påverka förtroendet för Socialstyrelsen. Genom att belysa den betydelse som kompetens har för det allmänna förtroende bidrar rapporten till ökad kunskap om hur empiriska instrument för att mäta delkomponenter av myndighetsförtroende bör utformas. Framtida kartläggningar och forskning bör fokusera på att utveckla och mäta andra delkomponenter av förtroende grundat i teori och tidigare forskning om förtroendebegreppets dimensionalitet.

Referenser

- Andreasson, U. (2017). *Tillit – det nordiska guldet*. Nordiska Ministerrådet.
<https://doi.org/10.6027/ANP2017-731>
- Brezzi, M., González, S., Nguyen, D., & Prats, M. (2021). *An updated OECD framework on drivers of trust in public institutions to meet current and future challenges*. OECD Working Papers on Public Governance. <https://doi.org/10.1787/19934351>
- Deutsch, M. (1960). The effect of motivational orientation upon trust and suspicion. *Human Relations*, 13(2), 123-139. <http://dx.doi.org/10.1177/001872676001300202>
- Källström, J. (2024). Vad skapar förtroende för myndigheter? – En forskningsöversikt. Solna: Skatteverket. Rapportnummer 2024:2.
- Lewis, J. D., & Weigert, A. (1985). Trust as a social reality. *Social Forces*, 63(4), 967–985.
<https://doi.org/10.2307/2578601>
- Mayer, R. C., Davis, J. H. & Schoorman, D. F. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734. <https://doi.org/10.2307/258792>
- McAllister, D. J. (1995). Affect- and Cognition-Based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations. *The Academy of Management Journal*, 38(1), 24–59.
<https://doi.org/10.2307/256727>
- Rydén, O., de Fine Licht, K., Harring, N., Rönnerstrand, B., & Jagers, S. (2024). Exploring the measurement of political trust A multilevel observational analysis of six Swedish public agencies. *Social Sciences & Humanities Open*, 10, 100885.
<https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2024.100885>
- Rothstein, Bo & Holmberg, Sören (2022). *Social tillit i höglitarlandet Sverige*. Göteborg: SOM-institutet vid Göteborgs universitet. ISBN: 978-91-89673-53-3.
- SOM-institutet. (2024a). Den nationella SOM-undersökningen 2023 - En metodöversikt. Göteborg: SOM-institutet vid Göteborgs universitet. SOM-rapport nr 2024:4.
- SOM-institutet. (2024b). Förtroende för och bedömning av Socialstyrelsen 2023. Göteborg: SOM-institutet vid Göteborgs universitet. SOM-rapport nr 2024:13.
- Trägårdh, Lars, Wallman Lundåsen, Susanne, Wollebæk, Dag & Lars Svedberg (2013). *Den svala svenska tilliten*. Stockholm: SNS Förlag.
- Vårdanalys. (2018). *Förnuft och känsla*. Stockholm, Vårdanalys. Rapport 2018:4.

SOM-institutet vid Göteborgs universitet genomför årligen nationella och lokala frågeundersökningar och anordnar seminarier på temat Samhälle, Opinion och Medier.

SOM-institutet | Seminariegatan 1B | Box 710, 405 30 Göteborg
031 786 3300 | info@som.gu.se | www.gu.se/som-institutet

