

Tillitens stratifiering

**En sociologisk studie om kapitalsammansättningens
betydelse för unga vuxnas tillit till och krav på myndigheter**

Av: Cecilia Davidsson

Handledare: Nikolay Zakharov
Södertörns högskola | Institutionen för samhällsvetenskaper
Kandidatuppsats 15 HP
Sociologi | höstterminen 2018
Programmet för personalvetare



SÖDERTÖRNS HÖGSKOLA | STOCKHOLM
sh.se

Förord

Jag vill rikta ett stort tack till de sex personer som gjort denna studie möjlig genom att ställa upp och låta mig intervjua er. Tack för att ni med stort engagemang och öppenhet delade med er av era erfarenheter och tankar kring ämnet, utan er hade inte denna uppsats varit möjlig. Jag vill även rikta ett tack till de vänner och familjemedlemmar som ställt upp för mig genom att erbjuda sig att korrekturläsa och komma med kritik kring uppsatsens innehåll, ett särskilt tack till Linnéa och Emmy. Sist men inte minst vill jag rikta ett stort tack till min handledare Nikolay Zakharov, tack för att du på ett ödmjukt och mycket insiktsfullt sätt väglett mig och givit mig stöd och råd på vägen i skrivandet av denna uppsats.

Cecília Davidsson

Stockholm, januari 2019

Sammanfattning

Denna uppsats är en kvalitativ intervjustudie som syftar till att undersöka vilka faktorer som påverkar unga vuxnas tillitsnivå till myndigheter, med inriktning på kapitalsammansättning och framförallt kulturellt kapital (utbildning). Dessutom undersöker studien vilka bakomliggande faktorer som påverkar vilka krav unga vuxna upplever att de kan ställa på myndigheter, även detta med fokus på olika typer av kapital. Datamaterialet har samlats in genom sex intervjuer med unga vuxna i åldern 20–30 år som är, eller under det senaste året varit, inskrivna på Arbetsförmedlingen i Stockholms stad. Den referensram som legat till grund för analysarbetet har bestått av Pierre Bourdieus kapitalteori och begreppet *habitus* samt av Max Webers teorier kring status och möjlighetsansamling.

Resultaten av studien visar att kapitalsammansättning korrelerar med tillitsnivå, men att nivån av tillit också har att göra med i vilken utsträckning myndigheter uppfyller de förväntningar som existerar kring deras tjänster. Dessutom visar resultatet att nivån av tillit korrelerar med hur stor risk det innebär för individen att hysa tillit till myndigheten.

Nyckelord: *Tillit, misstro, krav, myndigheter, Arbetsförmedlingen, kapital, möjlighetsansamling, status*

Abstract

This study aims to examine which mechanisms affect young adults' trust in authorities, with a focus on capital composition, and specifically cultural capital (education). Through this focus on capital, the study examines the underlying factors that affect what requirements that young adults feel that they can demand of/put on authorities. The data material has been collected through six interviews with young adults aged 20–30 who are, or during the past year have been, registered at the Public Employment Service (Arbetsförmedlingen) in Stockholm, Sweden. The reference framework that formed the basis for the analysis consists of Pierre Bourdieu's capital theory and the concept of habitus, in addition to Max Weber's theories on status and accumulation of opportunities.

The results of the study shows that capital composition correlates with trust level, but that the level of trust also relates to which extent an authority meets the expectations that exist around their services. Moreover, the results show that the level of trust correlates with the level of risk the young adult must take to trust authority.

Keywords: *Trust, distrust, requirements, authorities, capital, status, Swedish Public Employment Service*

Populärvetenskaplig sammanfattning

Denna uppsats undersöker vilka mekanismer som påverkar unga vuxnas tillitsnivå till myndigheter, och riktar in sig på olika faktorer som utbildningsnivå, ekonomi och socialt nätverk. Dessutom undersöker studien vilka bakomliggande faktorer som påverkar vilka krav unga vuxna upplever att de kan ställa på myndigheter. Datamaterialet har samlats in med hjälp av sex intervjuer med unga vuxna i åldern 20–30 år som är, eller under det senaste året varit, inskrivna på Arbetsförmedlingen i Stockholms stad. Den referensram som legat till grund för analysarbetet har bestått av Pierre Bourdieus kapitalteori och begreppet *habitus* samt av Max Webers teorier kring status och möjlighetsansamling.

Resultaten av studien visar att både utbildning, ekonomisk situation och en individs sociala nätverk korrelerar med tillit till myndigheter, men att tillitsnivån också har att göra med till vilken grad myndigheten uppfyller de förväntningar som finns på deras tjänster samt vilken nivå av risktagande det innebär för en individ att hysa tillit till myndigheten.

Innehållsförteckning

Förord	0
Sammanfattning.....	2
Abstract.....	3
Populärvetenskaplig sammanfattning	4
Innehållsförteckning.....	5
1. Introduktion	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Syfte och frågeställningar.....	2
1.3 En operationalisering av tillitsbegreppet samt en avgränsning	3
1.3.1 Tillit.....	3
1.3.2 En avgränsning.....	3
1.4 Disposition.....	4
2. Tidigare forskning.....	5
2.1 Sverige – en välfärdsstat med hög generell tillit?.....	5
2.2 Tillit hos unga vuxna i Sverige.....	7
2.3 Tillit till institutioner	8
2.3.1 Utbildningsnivå som en faktor	9
2.3.2 Egenkontroll som en faktor.....	10
2.4 Krav på myndigheter	11
2.5 Sammanfattning.....	12
3. Teoretisk referensram.....	13
3.1 Olika former av kapital.....	13
3.2 Status och möjlighetsansamling	14
3.2.1 Status.....	14
3.2.2 Möjlighetsansamling.....	14
4. Metod.....	16
4.1 Metodologisk ansats	16
4.2 Urval	17
4.3 Datainsamlingsmetod	18
4.4 Dataanalys	19
4.5 Trovärdighet och tillförlitlighet.....	20
4.6 Forskningsetiska överväganden.....	21
5. Resultat och analys.....	22

5.1 Socialt och ekonomiskt kapital.....	22
5.2 Kulturellt kapital.....	25
5.3 Bemötande och motstånd.....	26
5.4 Makt/inflytande	27
6. Diskussion	29
6.1 Sammanfattning av resultat samt resultatdiskussion	29
6.2 Metoddiskussion samt bidrag till forskningsfältet.....	32
7. Referenslista	34
7.1 Litteratur	34
7.2 Internetlänkar	35
8. Bilagor	36
8.1 Intervjumall	36

1. Introduktion

1.1 Bakgrund

De senaste decennierna har ett ökat intresse för begrepp som tillit, socialt kapital och förtroende varit föremål för såväl ekonomiska som statsvetenskapliga och sociologiska undersökningar och studier. Alla stora internationella förlag har gett ut böcker om tillit och nästan alla kända sociologer och samhällsvetare har skrivit någonting om tillit (Papakostas 2009: 5). Tillit ses som en nödvändig beståndsdel i samhället och många tillitsforskare är överens om att utan tillit fungerar varken det sociala eller ekonomiska i ett samhälle (se exempelvis Papakostas 2009, Sztompka 1999 och Rothstein 2002). Förutom att det råder en kausalitet mellan tilliten i ett samhälle och samhällets ekonomiska utveckling eller underutveckling menar många tillitsforskare även att människors tillit till varandra är en av grundförutsättningarna för att företag och institutioner i Sverige ska fungera (ibid).

Den forskning som framförallt legat i fokus rörande tillit de senaste åren är den *generella tilliten* (org. *general trust*) samt tillit till politiken. Den generella tilliten, som också brukar kallas för mellanmänniskt förtroende, avser tilliten mellan befolkningen och har legat på stabila nivåer i Sverige över tid (Rothstein 2003: 194). Men samtidigt som Sverige ses som ett av de länder med högst generell tillitsnivå är tilliten till myndigheter fortsatt låg. Myndighetsbarometern är en undersökning som mäter befolkningens syn på landets mest välkända myndigheter och utförs av Nordic Brand som är ett kunskaps- och undersökningsbolag med Stockholms universitet som delägare. I en artikel publicerad i Dagens Nyheter tidigare i år skriver Josef Svenberg om hur Myndighetsbarometerns mätningar visar att tilliten till myndigheter som Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Migrationsverket ligger på extremt låga nivåer medan tilliten till myndigheter som rör säkerhet och trygghet har ökat sedan förra året (Svenberg 2018). Även Tillitsbarometern, som genomförs av Statistiska Centralbyrån på uppdrag av Ersta Sköndal Bräcke högskola, mäter befolkningens förtroende för myndigheter. Resultatet från denna mätning visar tillika att förtroendet för myndigheter som Arbetsförmedlingen och Socialtjänsten är lågt, och lägst förtroende för dessa myndigheter finns hos gruppen unga vuxna (Grosse, 2012).

Enligt Robert Gelmanovski, VD för Nordic Brand, har denna nedåtgående trend gällande anseende och förtroende för myndigheter pågått en längre tid (Andersson 2018). Arbetsförmedlingens generaldirektör Mikael Sjöberg menar att det är allvarligt utifrån ett

samhällsperspektiv när en myndighet har lågt förtroende bland allmänheten (Arbetsförmedlingen 2017). En inte allt för långsökt tanke är att låga tillitsnivåer bland unga vuxna även skulle kunna vara problematiskt då det kan tyda på en negativ framtidsprognos för myndigheternas anseende. Ett flertal tillitsforskare har visat på en korrelation mellan individers utbildningsnivå och deras tillitsnivå (se exempelvis Rothstein och Stolle 2003, Grosse 2012, Wollebæk 2011). Eftersom utbildningsnivån i Sverige blir allt högre (Statistiska Centralbyrån 2018), men de låga tillitsnivåerna hos unga vuxna håller i sig, lämnas således ett glapp i vad de låga tillitsnivåerna beror på. Att Arbetsförmedlingen hamnar i båda mätningarnas bottennotering kan ha ett flertal förklaringar. Negativ publicitet och medial spridning kan vara en faktor till sjunkande tillitsnivåer (Svenberg 2018), men det är knappast den enda förklaringen vilket gör det intressant att undersöka vilka faktorer förutom negativ publicitet som påverkar tillitsnivån som unga vuxna känner för Arbetsförmedlingen.

1.2 Syfte och frågeställningar

Med bakgrund av det som nämnts ovan syftar denna uppsats till att nå en fördjupad förståelse kring vilka mekanismer som påverkar unga vuxnas tillitsnivå till myndigheter, med inriktning på kapitalsammansättning. Denna studie blir således ett försök till att förstå vilka samband som finns mellan olika nivåer av kapital och tillit till myndigheter, snarare än att ge en generell förklaring till vad bristen på allmän tillit beror på. Detta eftersom det finns många faktorer som spelar in i hur människors tillitsnivåer ser ut, och på grund av tids- och platsbegränsning i denna uppsats skulle omfånget för en sådan förklaring ta alldeles för mycket plats. Uppsatsen syftar, förutom att se på vilka samband som finns mellan kapitalsammansättning och tillitsnivå, till att undersöka vilka bakomliggande faktorer som påverkar vilka krav unga vuxna upplever att de kan ställa på myndigheter, även detta med fokus på olika typer av kapital. För att uppfylla det ovan nämnda syftet kommer uppsatsen utgå från följande frågeställningar:

- Vilka samband framträder mellan unga vuxnas utbildningsnivå och deras tillit till myndigheter?
- Vilka andra faktorer finns som påverkar unga vuxnas tillit till myndigheter?
- Vilka krav upplever unga vuxna att de kan ställa på myndigheter beroende på deras kapitalsammansättning?

1.3 En operationalisering av tillitsbegreppet samt en avgränsning

1.3.1 Tillit

Eftersom studier om tillit under de senaste decennierna blivit mycket populära inom ett flertal vetenskapsområden har åtskilliga definitioner av tillitsbegreppet gjorts. Vissa forskare tycks tolka tillit som en slags värdering där en individ innehar ett förtroende för ett tillitsobjekt utan att förvänta sig någonting i utbyte. Anthony Giddens (1999: 29) talar exempelvis om tillit som en mental inställning och ger en existentiell innebörd till begreppet. Han menar att tillit är kopplat till trygghet och att det förutsätter att en ger sig hän åt olika förpliktelser, både sociala och samhälleliga. För många andra tillitsforskare betonas en form av framtidsdimension i tillitsbegreppet där tillit har att göra med kommande handlingar och därmed förväntningar (Grosse 2012). Piotr Sztompka (1999: 25) sammanfattar det så här: "Trust is a bet about the future contingent actions of others." Kopplat till denna aspekt har andra tillitsforskare även talat om risker som en faktor i tillitsdimensionen där det alltid föreligger en sårbarhet i relation till tillitsobjektet (se exempelvis: Weber och Carter 1998: 9 och Baier 1986: 235). Dessa tillitsforskare är överens om att det enbart kan vara en fråga om tillit om ett oönskat utfall skulle kunna få personen att ångra att hen hyst tillit. En inte alltför långsökt tanke, kopplad till risktagandet i tillit, är att individer i socialt utsatta positioner som innehar färre resurser och lägre kapitalsammansättning inte heller kan ta lika stora risker som individer med större resurser. Detta då de har mer att förlora om tillitsobjektet inte möter de förväntningar som är en del av tillitsdimensionen. De befinner sig således inför större utsatthet rörande de eventuella risker som tilliten innebär vilket kan medföra att de inte innehar lika höga tillitsnivåer som personer som befinner sig i mindre utsatta positioner (Sztompka 1999:127).

Sammanfattningsvis går det inte att hitta en klar definition av vad begreppet *tillit* innebär eftersom olika forskare tycks utgå från olika tillitsdimensioner. Men de delar som tycks ha störst betydelse och som kommer tas i beaktning i användandet av tillitsbegreppet i denna uppsats är just framtidsdimensionen och riskdimensionen.

1.3.2 En avgränsning

Då denna studies syfte är relativt brett vill jag också kort betona vad jag ämnar studera. Nämnas bör att min studie rör Sverige och de förhållanden som är aktuella här. Både generella tillitsnivåer samt tillit till demokratin skiljer sig åt i den västeuropeiska staten jämfört med andra delar av världen. Detta kommer beskrivas och diskuteras på ett djupare plan under rubrik 2.1

Sverige - en välfärdsstat med hög generell tillit. Unga vuxnas tillitsnivå till myndigheter kommer i denna uppsats avgränsas till att undersöka unga vuxna som är inskrivna på Arbetsförmedlingen i Stockholms stad. Detta eftersom mätningar gjorda av Tillitsbarometern visar på att unga vuxna besitter lägst tillitsnivåer till myndigheter som Arbetsförmedlingen och Socialtjänsten (Grosse 2012). Dock menar jag att resultaten även skulle kunna gå att generalisera på en nivå som rör tillitsnivån för andra myndigheter som liknar Arbetsförmedlingen, exempelvis Försäkringskassan och Migrationsverket.

1.4 Disposition

Uppsatsen är indelad i sex kapitel exklusive innehållsförteckning och bilagor. I det första kapitlet har en presentation för uppsatsens bakgrund och syfte getts. Här presenteras även olika dimensioner av tillit, en avgränsning för uppsatsens syfte samt dispositionen för uppsatsen. I kapitel två och tre ges en presentation av tidigare forskning samt de teorier som fungerar som referensram för studien och som även kommer fungera som grund i analysen i uppsatsens slutskede. I kapitel fyra beskrivs vilken metodologisk ansats som använts i studien samt hur urval, datainsamling och analysmetoder valts och utförts. I samma kapitel förs även en diskussion kring studiens reliabilitet och validitet samt forskningsetiska överväganden. I kapitel fem presenteras studiens resultat- och analysdel där jag redogör för vad som framkommit av insamlade data. Avslutningsvis först en diskussion i kapitel sex som behandlar resultatens huvuddrag, metodkritik samt hur studien eventuellt bidragit till vidare forskning inom fältet.

2. Tidigare forskning

Detta kapitel syftar till att ge en bild av vilken tidigare forskning som existerar kring tillit och krav hos unga riktat mot myndigheter och sociala institutioner. Eftersom det vid ett flertal tillfällen i denna text nämns hur välfärdsstater med universella program genererar ökad tillit kommer detta kapitel börja med en kort redogörelse för statens roll för medborgarnas tillit. Detta för att ge läsaren en förförståelse för hur relationen mellan stat och generell tillit kan se ut. Vidare fördjupas texten i tre underrubriker som är av relevans för studiens syfte, dessa är *Tillit hos unga vuxna*, *Tillit till institutioner* samt *Att ställa krav på myndigheter*.

2.1 Sverige – en välfärdsstat med hög generell tillit?

Den typ av välfärdsstat som Sverige ofta sägs vara ett typiskt exempel på går under en rad olika beteckningar i litteraturen, exempelvis *universell*. Rothstein (1998) skriver att grundprincipen i en universell välfärdsolitik är att organisera tjänster som hälso- och sjukvård, vård av äldre, etcetera på ett sätt som inte diskriminerar medborgare på grund av ekonomiska skäl. Även sociala försäkringar som ska ge skydd vid eventuell inkomstförlust (på grund av exempelvis arbetslöshet eller sjukdom) är avsedda att gälla hela befolkningen (ibid). Detta gör att det, i ett universellt välfärdssystem, inte är nödvändigt med byråkratiska insatser som exempelvis medelprövningsförfarande, vilket avviker från selektiva och konservativa välfärdsprogram (Rothstein och Stolle 2003: 196). I tabellen nedan beskrivs huvuddragen för välfärdsstater med universella, selektiva och konservativa program:

	Type of welfare state		
	Universal	Selective	Conservative
Main characteristics	Universal programs dominate	Means-tested programs dominate	Programs are mixture between means-tested and universal
Important characteristics for societal divisions	Encompassing Includes ALL citizens Does not create or manifest societal divisions	Divisive Singles out the "needy" and "deserving"	Etatist Singles out the privileged from the unprivileged
Prone to fraud?	Easy rules, everyone gets the same	Desire to "cheat the system" Complicated rules and tests of eligibility (fraud is likely)	Complicated rules (fraud is possible)
Norm of impartiality?	Everyone is treated the same way	Citizens receive very different treatment Stigma	Citizens receive very different treatment
Consequences for trust	Can spread widely	Those singled out will trust less	Compartmentalized trust for one's group, prevents generalized trust

(Bildkälla: Rothstein och Stolle 2003: 196.)

I kapitlet *Mellanmänsklig tillit bygger goda samhällen* skriver Bo Rothstein och Sören Holmberg (2016) om hur människor i socialt utsatta positioner (exempelvis arbetslösa eller personer med sjukersättning) är extra beroende av välfärdssamhället och de institutioner som ansvarar för att hjälpa. En förhoppning, menar de, är att dessa socialt utsatta grupper inte dessutom ska ha problem med en låg social tillit till andra människor eller institutioner. Eftersom grundprincipen i universella välfärdsprogram är att alla ska behandlas lika blir det också naturligare att lita på andra människor samt på de generella åsikter som existerar kring myndigheter. Rothstein (2002: 188) har med hjälp av statistisk sambandsanalys visat på hur personer som utsatts för selektiva och behovsprövade välfärdssystem, som försäkringskassans bedömningar eller socialtjänstens försörjningsstöd, tenderar att ha en lägre nivå av mellanmänskligt förtroende än genomsnittet.

Förutom att en stats utformning av välfärdsprogram tycks påverka den generella tillitsnivån finns även andra faktorer gällande staten som spelar roll. Hernando de Soto skriver i sin bok *Kapitalets mysterium* om hur den fattiga delen av invånarna i tredje världen saknar ett system som representerar deras egendom, de kan äga grödor men ingen dokumentation och företag men inga bolagsstadgar (Papakostas 2009: 29). Detta skiljer sig från den västeuropeiska staten där registrering av medborgares resurser länge varit en av statens mest grundläggande aspekter (ibid). Papakostas menar att detta sätt att se på hur stater ackumulerar sina resurser samt avsaknaden av statliga mekanismer är en av tillitens stora gåtor. Papakostas citerar De Soto som säger att: "Avsaknaden av legal egendom förklarar därmed varför medborgare i utvecklings- och före detta kommunistnationer inte kan upprätta fördelaktiga kontrakt med främlingar, inte kan få kredit, försäkringar eller samhällsservice" (ibid), vilket påverkar både den generella tilliten samt tillit till demokratin. Papakostas skriver att människor i det svenska samhället "har ingen anledning att misstro varandra eftersom mycket av det som skulle kunna vara grund för osämja sedan länge reglerats av staten." (Papakostas 2009). Med detta syftar han exempelvis på dessa sätt registrera människors resurser men även statens våldsmonopol och monopol på skatter som gör att staten kan kontrollera tilliten i samhället (ibid).

2.2 Tillit hos unga vuxna i Sverige

I sin avhandling *Kommer tid kommer tillit? - unga vuxna och medelålders erfarenheter* undersöker Julia Grosse (2012) hur tillitsnivåerna ser ut hos olika åldersgrupper. Hon jämför vilken grad av tillit unga vuxna i åldern 18–29 år uppvisar i jämförelse med personer i medelåldern (30–64 år). Resultatet som presenteras i studien är baserat på datamaterial som samlats in med hjälp av både kvalitativ ansats i form av intervjuer samt kvantitativ ansats i form av enkätundersökningar. I studien lyfter Grosse (2012: 127) fram fyra olika former av tillitsdimensioner, dessa är *social tillit*, *normativa tillitsföreställningar*, *trygghet* och *tillitshandlingar*. Hon betonar att nivån av tillit skiljer sig en aning beroende på vilken tillitsdimension en undersöker men att tillitsnivån hos unga vuxna tenderar att vara lägre generellt sett än hos medelålders inom alla fyra dimensioner (ibid). De normativa tillitsföreställningarna innefattar huruvida en uppfattar människan som ond eller god, och hur man i förlängningen tror att den sociala världen bör eller brukar fungera. Trygghet innefattar framför allt yttre trygghet, exempelvis hur säker en är på att inte bli ofredad i en viss miljö, och tillitshandlingar syftar till vardagliga handlingar som en utgår från att alla människor kan relatera till. Den sociala tilliten innefattar dels tillit till okända och kända människor och dels tillit till institutioner (ibid), vilket kommer vara av störst relevans för denna studie och diskuteras på ett djupare plan senare i denna text.

Resultatet av Grosses studie visar att de tillfrågade ur alla åldersgrupper hade en hög nivå av tillit till personer inom den privata sfären (familj, släkt, vänner, arbetskamrater och grannar) medan tilliten till de som befinner sig i den offentliga sfären var lägre hos de unga vuxna (Grosse 2012:86). Grosse menar att detta kan bero på att individer i medelåldern och övre medelåldern har större erfarenhet av exempelvis studie- och arbetskamrater samt personer i närområdet vilket ökar tilliten till dessa (ibid). Ytterligare en påverkansfaktor till lägre tillitsnivå hos unga vuxna skulle, enligt Grosse, kunna bero på att unga vuxna oftast har en mindre stabil boende- och arbetssituation och därför inte hunnit lära känna grannar och kollegor och på grund av detta har lägre tillitsnivåer till dessa (ibid). Enligt denna hypotes skulle en även kunna tänka sig att tilliten till myndigheter skulle kunna bero på hur mycket och vilken typ av erfarenheter individerna har av myndigheter sedan tidigare. Grosse (2012: 83) visar på att det finns signifikanta skillnader i tillitsnivåerna mellan unga vuxna och medelålders gällande tillit till okända människor, detta är av relevans i denna studie då de personer som är företrädare för

myndigheter (exempelvis handläggare på Arbetsförmedlingen) från början är okända för de som använder sig av myndigheternas tjänster.

Ett flertal författare som behandlar tillitsforskning är inne på generationsrelaterade förklaringar till varför unga vuxna har lägre tillitsnivåer än medelålders och äldre. Putnam (2000: 258) menar att det inte är ålder i sig som är avgörande för tillitsnivån utan att det snarare handlar om att yngre människor är mer präglade av ett individualistiskt tänk medan äldre människor har kvar värderingar från deras uppväxt som är mer präglade av gemenskap. Grosse (2012) menar att om det är så att förklaringen till skillnaderna i tillitsnivå är generationsbunden så lämnas en vetenskapslucka kring förklaringen till varför förhållandet mellan tillit hos yngre och äldre har sett likadant ut över lång tid.

2.3 Tillit till institutioner

Grosse (2012: 19) menar att en vanlig distinktion mellan olika former av tillit görs beroende på om det rör tillit till personer eller andra objekt. En del annan forskning har exempelvis jämfört skillnader i förtroendet för andra människor och förtroendet för system eller institutioner (se exempelvis Norén Bretzer 2005: 19). Rothstein (2003: 194) skriver att i samhällen där den generella tilliten är högre är även den institutionella tilliten högre, men att förtroendet för samhällets institutioner varierar sinsemellan. Anledningen till att den höga generella tilliten korrelerar med en hög tillit till förvaltningsinstitutioner menar Rothstein är på grund av att förvaltningsinstitutioner, som exempelvis Arbetsförmedlingen, kan vara avgörande för en människas livssituation (ibid). En intressant, mer generell, definition av institutionell tillit ges av Devos, Spini och Schwarts (2002: 484):

If someone trusts an institution, it implies that he or she believes that this collective entity, on the whole, is competent, fulfils its obligations, and acts in responsible ways. Trusting an institution entails having confidence that the institution is reliable, observes rules and regulations, works well, and serves the general interest. Thus, the notion of trust goes beyond whether individuals have a positive or negative attitude toward an institution or whether they approve or disapprove of it. Trust refers to a set of beliefs or expectations rather than to a purely affective reaction.

Enligt dem sträcker sig tilliten till institutioner över mer än en individs positiva eller negativa inställning till en institution eller huruvida en godkänner eller inte godkänner den. Devos et al.

menar att tillitsbegreppet även handlar om individers uppfattningar och förväntningar på institutionen, snarare än en rent affektiv reaktion gentemot institutionen (ibid).

Papakostas (2009) är kritisk till att det i tillitsforskning idag läggs ett stort fokus på kultur, normer och socialt kapital som förklaringsverktyg. Han menar att andra dimensioner av tillitsproblem går förlorade på detta sätt, som till exempel hur materiella, organisatoriska och sociala barriärer segmenterar allmänna rum och skapar zoner av tillit och tillitshierarkier. Han tar i sin bok *Misstro, tillit, konsumtion* upp högskolor som ett exempel, där lektorer har tillgång till rum med exklusiva kopieringsapparater som elever inte har tillgång till, samt ägnar en stor del av bokens början till att skriva om hur nycklar fungerar som en mekanism för att skapa divergens mellan människa/människa och människa/resurs. Detta kan kopplas till den tillitshierarki som skapas mellan myndighetsansvariga och individer som söker hjälp via myndigheter. Rothstein (2003: 170) skriver om hur socialt kapital och tillit skapas av hur de offentliga institutionerna fungerar, snarare än att det är det sociala kapitalet som skapar en viss slags institution. Han menar vidare att det sociala kapitalet, och då främst tilliten, både kan byggas upp och förstöras beroende av hur staten organiserar sina institutioner (Rothstein 2003: 189). Detta samstämmer med det Papakostas talar om gällande hur organisatoriska barriärer segmenterar de allmänna rummen och skapar zoner av tillit (Papakostas 2009). Det kommer vara av relevans i denna studie för att se på hur tillit och misstro kan skapas genom hur representanter för myndigheter agerar utifrån sin hierarkiska position.

2.3.1 Utbildningsnivå som en faktor

Enligt resultaten från Grosses studie (2012: 141) korrelerar förtroende för institutioner med grad av utbildning. Personer som har en universitets- eller högskoleutbildning har generellt sett högre förtroende för lokala myndigheter. Detta stämmer överens med annan tidigare forskning, exempelvis skriver Rothstein och Stolle (2003: 206) att högre utbildning är en av de faktorer som är signifikant korrelerade med tillit. Även Wollebæk (2011: 66) diskuterar i ett kapitel i boken *Sosial kapital i Norge* hur de höga tillitsnivåerna i Norden står i samband med att fler unga väljer att genomgå studier på högre nivå, vilket i sig har en hög korrelation till tillit. Eric Uslaner (2002: 34) skriver att utbildning eller kulturellt kapital traditionellt ingår i operationaliseringar av klassbegreppet och är alltså en viktig faktor att ta hänsyn till i de fall då en studerar människors åsikter eller handlingsmönster. Han menar även att genom att skaffa en utbildning ökar ens sociala kapital då en kommer i kontakt med många människor som inte

liknar en själv, vilket skulle kunna leda till att den generella tillitsnivån ökar på ett annat sätt än vad exempelvis endast högre inkomst gör. Detta stämmer överens med annan tidigare forskning (se exempelvis Rothstein och Stolle 2003: 206) och resultatet från Grosses studie som visar att personer som har en universitets- eller högskoleexamen generellt sett har högre tillit till okända än personer som saknar en högre examen (Grosse 2012: 83). Grosse (2012: 138) fann även en positiv korrelation mellan individer som hade låg tillit till okända och de som uppgav att de blivit kränkta av privatpersoner och/eller en företrädare för en myndighet. Av intresse för denna studie blir bland annat därför att undersöka huruvida bemötande och motstånd från Arbetsförmedlingen och representanter för Arbetsförmedlingen påverkar unga vuxnas tillit och förtroende för myndigheter generellt sett.

2.3.2 Egenkontroll som en faktor

Någonting annat som tycks korrelera med tillit till myndigheter är upplevd egenkontroll. Grosse identifierar någonting som hon väljer att kalla för *erfarenhetskapital*, med det menar hon att genom att ha mycket erfarenhet som exempelvis arbetslivserfarenhet eller tidigare kontakt med myndigheter skapas en så kallad *resulterande tillit* som baseras på erfarenheten av olika tillitsobjekt (Grosse 2012: 130). En inte allt för långsökt tanke är att den resulterande tilliten bidrar till en upplevd makt över sin situation då känslan av att veta hur en ska agera i olika situationer ökar ens egenkontroll. Även Sztompka (1999: 31) beskriver en sådan typ av tillitsdimension när han talar om tre olika typer av förtroende gällande hur tillit byggs upp. Han beskriver en av dessa typer som ett bakomliggande förtroende (org. *anticipatory trust*) vilket syftar till det förtroende som på förhand existerar till en människa eller institution grundat på det en individ vet sedan tidigare om tillitsobjektet (ibid). Just bakomliggande förtroende har en betydande del i denna uppsats, där intresset ligger i att undersöka hur unga vuxna ser på myndigheters tjänster utifrån rådande uppfattningar i familj och vänskapskrets och hur detta påverkar graden av egenkontroll och tillit som informanterna känner i relation till myndigheten. Även begreppet erfarenhetskapital blir av vikt att undersöka vidare för att se på vilka erfarenhetsbaserade mekanismer utöver utbildning som eventuellt påverkar unga vuxnas tillit till myndigheter. Genom att undersöka vilka tidigare erfarenheter informanterna har av myndigheter överlag samt i vilken omfattning dessa erfarenheter påverkar informanternas tillitsnivå hoppas jag kunna se på vilka faktorer som ligger bakom eventuella skillnader i tillitsnivå bland unga vuxna, även om det inte går att dra några större slutsatser då det är en liten studie.

Kort sagt skulle en kunna säga att dessa begrepp som nämnts ovan bygger på en logik som baseras på teorin om rationellt tänkande (org. *rational choice theory*). Något jag finner intressant är huruvida det rationella tänkandet skulle kunna fungera negativt för unga vuxnas tillitsnivåer till myndigheter. Rothstein och Stolle (2003: 199) skriver att människor baserar sina generella attityder på observationer om andra medborgare och människor. Eftersom det generella förtroendet för Arbetsförmedlingen och andra myndigheter som Migrationsverket och Försäkringskassan är lågt (Svenberg 2018) skulle en kunna tänka sig att tillitsnivån till dessa myndigheter är låga även i de fall då informanterna inte har haft någon personlig kontakt med myndigheten. Detta eftersom möjligheten finns att de, som Rothstein och Stolle skriver, eventuellt baserar sina attityder på generella uppfattningar och åsikter.

2.4 Krav på myndigheter

I boken *Känslan för det allmänna* skriver Kerstin Jacobsson om hur samhället ofta beskrivs som ett kontrakt med ömsesidiga förpliktelser mellan en stat och dess medborgare. I ett kapitel, som hon rubricerat *Rätten till staden* skriver hon om hur de flesta städers invånare, motsägelsefullt nog, saknar inflytande över staden de bor i medan fastighetsbolag, kommunala bolag och förvaltningar styr och ställer (Jacobsson 2010: 207). Hon menar dock att trots att staden styrs av privata intressen så finns också andra, motsatta, krav på staden från medborgarna som handlar om just "rätten till staden", eller det hon kallar "känslan för det allmänna" (Jacobsson 2010: 208). Genom en serie observationer försöker Jacobsson ringa in vad känslan för det allmänna handlar om, och hon talar om två olika dimensioner som hon kallar för *innehållsdimensionen* (vilka frågor som kan räknas till "det allmänna") och *deltagandedimensionen* som handlar om vilka som "får" delta i det allmänna, samt vilka som gör det och känner sig manade att göra det (Jacobsson 2010: 215). Deltagandedimensionen är den dimension som är av störst vikt i min egen studie då det är av stort intresse att se på om det finns några samband mellan informanternas kapitalsammansättning och vilka krav de känner att de kan ställa på Arbetsförmedlingen och andra myndigheter.

Jacobsson (2010: 215) skriver om hur städer fungerar som en viktig plats för gemensamma erfarenheter och hur allmänna rum som binder samman verksamheter och aktiviteter i staden blir av stor vikt för just "känslan för det allmänna". Ett sådant allmänt rum skulle kunna vara exempelvis Arbetsförmedlingen eller någon annan myndighet vilket gör det relevant för denna

uppsats då känslan för det allmänna och vilka krav individer ställer på myndigheter absolut kan kopplas till huruvida myndigheten i sig lyckas behålla en stark tillitsnivå eller inte.

2.5 Sammanfattning

Mycket av den tidigare forskning som finns rörande tillit är utformad på ett kvantitativt sätt för att mäta graden av tillit, det är exempelvis vanligt med enkätundersökningar tillsammans med experiment för att mäta tillitsnivåer. Desto ovanligare är kvalitativa undersökningar, samt kvalitativa undersökningar i kombination med kvantitativa undersökningar, även om dessa existerar (Grosse 2012: 16). Denna studie har därför för avsikt att addera kunskap kring tillit och krav på en kvalitativ nivå, då mycket av den tidigare forskning som gjorts rörande relationerna mellan stat och medborgare präglas av mestadels kvantitativa eller experimentella studier (Papakostas 2009: 101).

3. Teoretisk referensram

Den teoretiska referensram som fungerar som grund för denna studie är baserad på teorier av Pierre Bourdieu och Max Weber. Jag kommer använda mig av Bourdieus kapitalteori samt begreppen *fält* och *habitus*, samt av Webers teori om möjlighetsansamling, klass och status som grund för denna uppsats.

3.1 Olika former av kapital

Bourdies kapitalteori handlar om förhållandet mellan aktör och struktur, och analysen grundar sig i termer av dominerande och dominerade klasser/grupper, vars grund ligger i den kapitalsammansättning en individ ärvt eller anskaffat sig. Han menar att en viktig aspekt är huruvida strukturer påverkar olika vinstskillnader som exempelvis arbetsmarknaden erbjuder personer beroende på deras kapitalsammansättning (Bourdieu 1986: 47). Detta spelar roll för individers hierarkiska position på marknaden samt i relation till andra människor (ibid). I sin sociologiska teori använde Bourdieu begreppen *fält* och *habitus*. Denna studie kommer främst fokusera på *habitus*-begreppet. En människas *habitus* kan betraktas som ett slags förkroppsligat kapital som grundläggs genom de vanor hon införlivar i familjen och skola. Det fungerar sedan som ett seglivat och ofta omedvetet handlingsmönster. Ett *fält* kan beskrivas som ett speciellt område som utgörs av sociala grupper, exempelvis - som är av vikt för denna studie - en myndighet eller arbetsplats. *Fältet* medför *habitus* och bestämmer alltså vad som är tillåtet och förbjudet, exempelvis hur en ska bete sig, hur en ska tala eller vilken åsikt en ska ha om saker och ting, vilket innebär att individer oftast anpassar sig till korrekt *habitus* inom det *fält* de befinner sig i. Dock finns det maktrelationer och inom ett *fält* råder hierarki. Detta på grund av olika nivåer av individers status. En individs status definieras beroende på den mängd kapital hen besitter. (Bourdieu 1986: 48).

Bourdieu skriver om tre fundamentala former av kapital, *ekonomiskt*, *kulturellt* och *socialt*. Ekonomiskt kapital handlar om inkomst, förmögenhet och materiella resurser. Det ekonomiska kapitalet materialiseras i korta tillgångar i form av lön eller i mer långsiktiga tillgångar i form av aktier eller fastigheter. Det kan även transformeras till tid eller kulturellt kapital i form av utbildning, men även anta en institutionaliserad form genom exempelvis äganderätter. Kulturellt kapital innefattar erfarenheter och kunskap, exempelvis utbildningskapital och vetenskapligt kapital (Bourdieu 1986, 46–50). Socialt kapital består av en individs sociala nätverk. Det sociala kapitalet, skriver Bourdieu, är ett resultat av investeringsstrategier, som

syftar till att skapa sociala relationer som är användbara antingen på lång eller kort sikt. Här är tillit en viktig del, och många tillitsforskare använder socialt kapital synonymt med tillitsbegreppet. Bourdieu skriver vidare om vinsterna som tillkommer genom innehavet av socialt kapital, han nämner bland annat de materiella vinster som individer kan erhålla genom olika typer av tjänster och gentjänster i relationer (Bourdieu 1986: 51–53).

Bourdieu skriver att olika former av kapital kan fungera som en säkerhet i olika situationer i livet, vilket är av intresse i denna studie som intresserar sig för hur olika typer av kapital påverkar unga vuxnas tillit till myndigheter, samt vilka krav de upplever att de kan ställa på myndigheter beroende på deras kapitalsammansättning. Bourdieus kapitalteori kommer fungera som grund för den intervjumall som använts i studien för att inhämta empiriskt material. Fokus ligger framför allt på att se på hur de olika formerna av kapital påverkar eller inte påverkar de unga vuxnas tillitsnivå.

3.2 Status och möjlighetsansamling

3.2.1 Status

Max Weber är en av sociologins kanske mest centrala teoretiker och i hans forskning har han riktat in sig en del på maktfördelning i samhället. När han talar om social skiktning riktar han in sig på tre olika former av maktfördelning: klasser, stånd (eller statusgrupper) och partier (Weber 1987: 35). Gällande status skriver Weber att status bör kallas positiv eller negativ social prestige och att den grundar sig på a) livsstil, b) formell utbildning och c) härkomst eller yrke (Weber 1983: 202). En individ kan exempelvis inneha en hög social status på grund av att hen tillhör ett högre samhällsskikt eller klass, men detta behöver inte vara sant. Ponera att en person kommer från en rik familj med högt anseende men samtidigt har ekonomiska problem och saknar bostad, utbildning och ett socialt nätverk. Detta kan medföra att individen får en lägre statusnivå (Weber 1983: 212–213). Detta blir av hög relevans att ha i åtanke i denna uppsats då personer som befinner sig i arbetslöshet kan befinna sig i en klassposition som står i kontrast med livssituation eller utbildningsnivå, vilket således kan påverka informantens tillitsnivå samt i vilken grad informanten känner att hen kan ställa krav på myndigheter.

3.2.2 Möjlighetsansamling

Weber talar, i likhet med Bourdieu, om hur utbildning kan fungera som en slags möjlighetsansamling och hur denna ansamling påverkar individers chanser på marknaden. Ju

bättre utbildning och kvalifikationer en individ har desto större är möjligheterna på marknaden (Wright 2012, s. 53). Weber skriver även om hur yrkesklasser påverkar makten över det egna arbetet samt dominans och makt över andra. Han menar att desto bättre kapitalsammansättning en person har desto mer kan hen påverka sin situation till det som gynnar henne (Ritzer & Stepnisky 2015). Av intresse för denna uppsats blir således att se på huruvida individernas kapital- eller möjlighetsansamling påverkar hur de blir bemötta i kontakten med representanter för myndigheter och hur detta i så fall påverkar deras tillitsnivå och i vilken grad de upplever att de kan ställa krav på myndighetens tjänster.

4. Metod

I följande avsnitt diskuteras vilken metodologisk ansats som använts för studien, hur urvalet gjorts, hur det empiriska materialet samlats in samt vilka metoder som används för analysen av insamlade data. Vidare förs en diskussion kring studiens validitet och reliabilitet, samt i vilken utsträckning det insamlade materialets kvalitet kan komma att påverka analysmöjligheterna och studiens resultat. Anledningen till att detta diskuteras är för att skapa transparens i studien och på så sätt visa på och öka studiens reliabilitet (Ahrne & Svensson 2015: 25). Avslutningsvis redogörs de forskningsetiska överväganden som tagits i beaktning under studiens gång. Eventuellt metodkritik presenteras i kapitel 6.2 *Metoddiskussion samt bidrag till forskningsfältet*.

4.1 Metodologisk ansats

För att svara på vilka faktorer som ligger bakom unga vuxnas tillitsnivåer till och krav på myndigheter har en kvalitativ metod tillämpats för denna studie. Kvalitativa metoder syftar till att genom praktiskt studerande av fältet komma nära det som ska studeras samt utifrån detta ifrågasätta det som tas för givet (Aspers, 2011: 14). I denna studies fall innebär det att jag genom intervjuer nått djuplodande svar på frågor som via exempelvis enkätundersökningar inte hade varit möjligt.

Studien har genomförts genom att på ett metodiskt sätt växelvis arbeta med empiri och teori. Exempelvis har den teoretiska referensramen förändrats under datainsamlingens gång då teorier visat sig svara i större eller mindre grad mot det empiriska materialet. Dessutom har frågeställning och urval även förändrats under studiens gång, då grundfrågan för studien alltid varit att undersöka kapitalsammansättning och tillit, men tankarna kring metoden för att göra detta på bästa sätt har förändrats vid planeringen av genomförandet. Som nämnt ovan har jag under studiens gång låtit empirin styra teorins relevans och sedan skapat generaliseringar utifrån det. Denna metod kallas för induktiv metod (Bryman 2013: 28). Nämnas bör även att datainsamling och analys således skett genom en så kallad iterativ process vilket innebär att datainsamling och analys bearbetas växelvis för att testa teorierna och för att finna relevant information och svara på frågeställningarna (Bryman 2013: 511).

4.2 Urval

Tidigare forskning visar på att ålder är en betydande faktor där unga vuxna besitter lägst tillitsnivå till institutioner (Grosse 2012: 127). Dock menas därmed inte att unga vuxna är en homogen grupp med exakt lika mycket tillit. Med anledning av detta valde jag att intervjua unga vuxna i åldern 20–30 år med olika utbildningsnivå för att se på det kausala sambandet mellan grad av utbildningsnivå och tillit till institutioner. Urvalet i denna uppsats har bestått av ett strategiskt bekvämlighetsurval där urvalsprocessen skett i flera nivåer. Först och främst har jag styrt urvalet på basis av de kriterier som varit relevanta för uppsatsen, det vill säga att analysenheterna bestått av personer mellan 20–30 år som är, eller under det senaste året varit, inskrivna på Arbetsförmedlingen i Stockholms stad. Därefter har jag utifrån två indelningar rörande analysenheternas utbildningsnivå gjort ytterligare en styrning av urvalet där hälften av analysobjekten fick inneha en lägre utbildningsnivå och hälften en högre utbildningsnivå (Bryman 2013: 350). Informanterna har påträffats på tre olika sätt. Till en början kontaktades Arbetsförmedlingens huvudkontor för att få råd om hur jag kunde gå tillväga för att finna unga vuxna som kunde ställa upp i min undersökning. Men då tidsramen för uppsatsen var relativt begränsad och denna metod tog allt för lång tid fick jag gå tillväga på andra sätt. Jag åkte till två olika kontor som Arbetsförmedlingen har i Stockholms stad, varpå jag hittade två personer som ställde upp på att bli intervjuade. Två informanter kontaktades via Twitter då jag sett att dessa skrivit inlägg om sin arbetslöshet och då jag redan visste att dessa hade en högre utbildningsnivå, och två av informanterna hörde av sig efter att jag skrivit ett inlägg på Facebook där jag sökte deltagare till min undersökning.

Innan jag började mitt sökande efter analysobjekt funderade jag på hur jag skulle gå tillväga för att få tillgång till ett så stort antal intervjupersoner att materialet inte skulle vara beroende av enskilda individers starka uppfattningar samt för att uppnå teoretisk mättnad. Jag funderade på att använda mig av ett så kallat *snöbollsurval*. Det hade inneburit att jag, då jag hittat en person att intervjua som hade relevant erfarenhet för mina forskningsfrågor, skulle låtit hen tipsa om andra personer som hade ytterligare relevanta upplevelser och åsikter som var relevanta för studien (Ahrne & Svensson 2015: 41). Problemet med ett sådant typ av urval hade dock varit att jag i förväg inte skulle kunna säga säkert huruvida intervjupersonerna skulle ha vidare kontakter. Dessutom fanns en risk att fältn materialet inte hade blivit tillräckligt allsidigt då de personer som rekommenderas i snöbollsurval ofta är nära kontakter eller till och med familj med källan och därmed besitter liknande typer av attityder eller erfarenheter som informanten

(ibid). För att öka studiens och analysens reliabilitet och validitet undvek jag på grund av detta att ha med ett snöbollsurval.

4.3 Datainsamlingsmetod

Som nämnt ovan har jag använt mig av semistrukturerade intervjuer, dessa syftar till att skapa en frihet för intervjupersonen att utforma svaren på sitt sätt, samtidigt som en lista av specifika teman och frågor funnits som berörts under alla intervjuer (se bilaga 1) (Bryman 2016: 563). Dessa specifika teman och frågor är baserade på den tidigare forskning samt de tidigare teorier som fungerar som referensram för studien. I stort sätt har frågorna ställts i den ordning som ursprungligen finns i intervjuguiden, med vissa undantag för hur intervjuerna har fortlöpt (ibid). Semistrukturerade intervjuer har varit relevant för denna studie eftersom varit ute efter att ge intervjupersonerna möjlighet att rikta fokus mot det de själva tycker är viktigt att prata om. Detta hade inte hade varit möjligt på samma sätt med en fullt strukturerad intervju, eller med kvantitativ metod (Ahrne & Svensson 2015: 38). Meningen med denna typ av kvalitativa intervjumetod är också att försöka tillskriva mening till det intervjupersonen säger. Det kan vara svårt att behålla en slags neutralitet i sådana typer av intervjuer, vilket har varit av stor vikt för mig att tänka på under studiens och intervjuernas gång (ibid).

En annan sak jag haft i åtanke under intervjuernas gång är att jag inte vet hur informanternas livssituation ser ut eller anledningen till varför de blivit arbetslösa. Detta är också en utav anledningarna till varför jag velat hålla intervjuerna någorlunda öppna - för att själv inte lägga för mycket värderingar i de teoretiska utgångspunkterna samt för att vara beredd på att vissa frågor kan vara känsliga. Nämnas bör dock att jag varit högst medveten om den typ av försiktighet och finkänslighet som krävts av mig som intervjuare i denna situation, men då jag innehaft en stark medvetenhet kring detta, samt varit noggrann med de etiska aspekterna av studien, ser jag inte att det inneburit något större problem. Dessa typer av etiska frågor kommer diskuteras på ett djupare plan senare i denna text.

För att tala lite om förkunskapens betydelse så skriver Patrik Aspers (2011: 37–38) om hur forskarens tidigare erfarenheter speglar hennes vetenskapliga kunskap och är betydelsefull för hur studien kommer te sig. Han skriver vidare att denna typ av teoretisk förkunskap kan vara både positiv och negativ då den teoretiska kunskapen kan ge förförståelse men även höja risken för att forskaren attribuerar teorier och därmed sätter ett bestämt fokus på det hon studerar (ibid). Med anledning av att jag är relativt ny på att genomföra studier av detta slag har jag

upplevt att det varit mycket positivt för mig att använda mig av ett antal förutbestämda teorier för att få ett fokus på intervjuerna samt ha en riktlinje att utgå ifrån. Jag är medveten om att detta kan ha kommit att begränsa eller rikta studien och dess resultat och slutsatser och med anledning av detta har jag försökt att, även om jag haft vissa förutbestämda frågor, ha ett relativt öppet utgångsläge i intervjuerna. Detta för att låta intervjupersonerna själva tala om det de tycker är viktigt och därmed inte begränsa att ytterligare relevanta teman uppstår för studien. Att vara medveten om denna begränsning och hur det kan komma att påverka resultatet, samt att diskutera detta, syftar till att höja reliabiliteten i studien samt öppna upp för vidare diskussion och studie av ämnet (Ahrne & Svensson 2015: (25).

4.4 Dataanalys

För att kunna analysera det empiriska materialet har jag, med intervjupersonernas godkännande, spelat in intervjuerna och sedan transkriberat dem. Efter att det empiriska materialet samlats in och transkriberats har det bearbetats och analyserats. Detta innebär att jag aktivt har sorterat, ordnat och kategoriserat materialet för att få svar på de frågor jag formulerat för studien (Ahrne & Svensson 2015: 23) En aspekt som jag varit medveten om under denna del av studien är att det finns få etablerade och allmänt accepterade metoder för att analysera kvalitativa data (Bryman 2016: 684). Med anledning av detta har stor vikt lagts vid vilka verktyg som använts vid analysen av det insamlade empiriska materialet, och detta kommer diskuteras vidare nedan.

Ett av de vanligaste angreppssätten när det gäller kvalitativa data är, enligt Bryman (2016: 702–704), så kallad *tematisk analys*. Den tematiska analysen har, till skillnad från strategier som exempelvis grundad teori (org. *grounded theory*) eller kritisk diskursanalys, ingen tydlig bakgrund eller teknik. Många författare tolkar exempelvis “tema” och “kod” som samma sak, medan “tema” för andra är större än en kod, och består av en grupp koder (ibid). I stora drag går den tematiska analysen ut på att utforma ett index av centrala teman och delteman. Dessa teman och delteman har framställts genom att via noggrann genomläsning se på likheter och olikheter i de transkriberingar som utgör det empiriska materialet (ibid). En vanlig kritik som riktas mot tematisk analys är att presentationen av hur olika teman utvecklats och identifierats är vag och att temana därav blir betydelslösa för studien (Bryman 2016: 706). Genom att på ett tydligt sätt visa på hur olika teman är relaterade till varandra, är viktiga för studien och vilken koppling de har till annan litteratur är förhoppningen att öka relevansen för den tematiska analysens funktion (ibid).

Då denna studies empiriska material består av ett antal kvalitativa intervjuer blir, på grund av det ovan nämnda, en viktig fråga hur det insamlade materialet indexerats (kodats) för att belysa relevant information. Derek Layder (2005: 52) skriver att ett problem gällande kodning är att kodningen har så pass stor påverkan på hur analysen och tolkningarna av data görs, samt för utvecklingen av teorier och begrepp. Layder skriver om konceptindikatorproblemet (org. *the concept-indicator problem*), det vill säga i vilken utsträckning särskilda begrepp kan sägas “peka på” specifika aspekter av empiriska data, han menar att detta är en viktig aspekt att ha i åtanke när en talar om kodning och generering av teorier från empiriskt material (ibid). Liknande kritik presenteras av Bryman (2016: 705) som skriver att bara för att många intervjupersoner säger liknande saker betyder det inte att detta måste bli ett tema eller en kod. Vidare skriver Bryman (2016: 701) att en annan mycket vanlig kritik mot metoder inom kodning är risken för att den sociala situationens kontext går förlorad då forskaren plockar ut textstycken som hen själv anser vara relevanta. Även Ahrne och Svensson (2015: 228) skriver att en bör vara medveten om att ens övergripande teoretiska perspektiv och “favoritbegrepp” gärna styr sorteringen av teman och koder, och syftet med att reducera ett material är att försöka skapa en god representation av materialet. Detta har jag haft i åtanke under transkriberingar och indexering då jag upplevde att jag, på grund av semistrukturerade intervjuer, fick mycket information som var svårtolkad gällande huruvida den var relevant eller icke relevant för studiens syfte.

4.5 Trovärdighet och tillförlitlighet

Gällande validitets- och reliabilitetsfrågan i denna studie ligger störst vikt att diskutera den externa reliabiliteten. Den interna reliabiliteten spelar ingen roll då endast en person utfört indexering och analys av det insamlade empiriska materialet (Bryman 2013: 352). För att kunna göra analysen av det empiriska materialet på en meningsfull nivå har det krävts av mig att jag varit högst medveten om vilka typer av problem som eventuella brister i intervjuguiden kunnat medföra. Genom att bearbeta materialet flera gånger har jag försökt minimera risken för att det insamlade materialets kvalitet kommit att påverka analysmöjligheterna och studiens resultat samt för att säkerställa reliabilitet och validitet (ibid). För att undvika ett innehållsfattigt empiriskt material har det framför allt varit av stor vikt för mig att ha en väl bearbetad intervjuguide och att vara väl förberedd inför intervjuerna. En fråga som är relevant för denna studie är huruvida den mäter det den avser att mäta. Den externa validiteten har definitivt påverkats av att det inte finns mycket kvalitativa undersökningar gjorda gällande tillit samt att

intervjuguiden eventuellt är bristfällig då den framkom i en induktiv process och vissa frågor lades till i efterhand.

4.6 Forskningsetiska överväganden

Några etiska aspekter har hittills diskuterats, men vidare kommer en något djupare diskussion föras kring de etiska överväganden som varit av relevans gällande val av metod och genomförande av studiens datainsamling och analys. Grundläggande etiska frågor rör framförallt frivillighet, integritet, konfidentialitet och anonymitet för de personer som är inblandade i studien (Bryman 2016: 170). Stor vikt har förstås lagts på *informationskravet*, det vill säga att medvetandegöra för intervjupersonerna vad studien går ut på samt att deras deltagande är helt frivilligt och att de har rätt att avbryta sitt deltagande när de vill, utan att behöva ange skäl till detta (ibid). Då jag, som jag nämnt ovan, i förväg inte kunnat veta huruvida känsliga ämnen eller teman skulle uppkomma under intervjuerna har det också varit av stor vikt för mig att berätta i förväg vilka typer av teman intervjuerna kommer beröra. Jag är medveten om begränsningarna detta kan medföra inför en intervju, men samtidigt tror jag också att det bidragit till att stimulera en tänkandeprocess hos intervjupersonerna som kan vara av nytta för studiens empiriska mättnad. Något annat jag lagt stor vikt vid är *konfidentialitetskravet*, det vill säga att alla uppgifter som rör intervjupersonerna kommer behandlas med stor konfidentialitet. Alla transkriberingar har raderats så fort materialet har kodats och vid innehav av eventuella personuppgifter har dessa hanterats och förvarats så att inga obehöriga kan nå dem (Bryman 2016: 170–171). Det har även varit av stor vikt för mig att berätta för intervjupersonerna att de kommer vara anonyma i presentationen av det empiriska materialet. Detta för att säkerställa att ingen skada sker på deltagarna samt då det är av stor vikt att de känner att de kan dela med sig av sina erfarenheter utan risk för att bli offentliggjorda (Bryman 2016: 172). Med tanke på att jag inte behövt nämna uppgifter rörande informanterna, som exempelvis kön eller ålder, har det varit mycket enkelt att anonymisera dem i presentationen av uppsatsen resultat. Såväl kön som namn och ålder har kunnat anonymiseras utan att det för den sakens skull påverkat analysen av det empiriska materialet.

5. Resultat och analys

I detta kapitel redovisas det empiriska material som framkommit genom sex intervjuer med unga vuxna i åldern 20–30 år som är, eller under det senaste året varit, inskrivna på Arbetsförmedlingen i Stockholms stad. Materialet presenteras utifrån fem kodade teman som identifierats i indexeringen av materialet, dessa är *socialt och ekonomiskt kapital*, *kulturellt kapital*, *bemötande och motstånd* samt *makt/inflytande*. Det empiriska materialet analyseras med stöd i studiens teoretiska referensram med ambitionen att svara på frågeställningarna: *Vilka samband framträder mellan unga vuxnas utbildningsnivå och deras tillit till myndigheter? Vilka andra faktorer finns som påverkar unga vuxnas tillit till myndigheter?* samt *Vilka krav upplever unga vuxna att de kan ställa på myndigheter beroende på deras kapitalsammansättning?* Den teoretiska referensram som presenterats tidigare i studien grundar sig i Pierre Bourdieus teori om fält, habitus och kapital samt Max Webers teori om status och möjlighetsansamling.

De informanter som citeras i detta avsnitt benämns som “Informant [X], [utbildningsnivå]”, detta för att göra det tydligt vem som säger vad och för att behålla deltagarnas anonymitet. I de fall då informanterna nämner tidigare arbetsplatser eller universitet och högskolor benämns dessa som “XXX”, även detta för att bibehålla anonymiteten hos informanterna.

5.1 Socialt och ekonomiskt kapital

Bourdieu (1986: 51–53) skriver att socialt kapital är ett resultat av investeringsstrategier som syftar till att skapa sociala relationer som är användbara antingen på lång eller kort sikt. Informanterna pratade om sådana typer av relationer framför allt i förhållande till vilken uppfattning de haft kring Arbetsförmedlingen innan de själva skrivit in sig där. Flera av informanterna, både högutbildade och lågutbildade, nämnde hur bilden av Arbetsförmedlingen och andra myndigheter påverkats negativt av saker de hört av vänner och bekanta. En av informanterna berättade om en vän som ”blev insatt för att få jobberfarenhet men fick ingen lön” (Informant 4, gymnasieutbildning), vilket hade påverkat hans bild av Arbetsförmedlingen negativt. En annan informant pratade om att hans bild av Arbetsförmedlingen tidigare varit att en går dit för att få ett arbete, men att det nu för tiden handlar mer om en formell process. Denna process går ut på att en går till Arbetsförmedlingen och registrera sig som arbetslös “och då säger de: ‘okej, då vet vi att du är en medborgare som tar ditt ansvar’” (Informant 1, yrkeshögskoleexamen). Analysen av informanternas svar lutar åt att den negativa uppfattningen

av Arbetsförmedlingen är en slags generaliserad bild som skapats av dåliga rykten i informanternas sociala krets. Tre av informanterna upplevde att den negativa bild de hade av Arbetsförmedlingen innan de skrev in sig stämde, medan två med högre utbildningsnivå och en med lägre utbildningsnivå upplevde att deras negativa bild av myndigheten förändrades när de själva skrivit in sig. Även fast vissa informanter upplevde att myndighetens tjänster och representanter var bättre än de förväntat sig så tycktes alla informanter, oavsett utbildningsnivå, ha relativt låga förväntningar på Arbetsförmedlingens och andra myndigheters tjänster. Samma informant som ovan berättade:

Och nu när jag har sökt (jobb) så är det stöd jag fått, det har knappast varit relevant, om jag ska vara lite ärlig. Jag är inskriven men förväntar mig inte något förutom att de ska säga typ: (gör till rösten överdrivet vänligt): 'säg till om du behöver hjälp med att skriva ett CV!'.

- Informant 1, yrkeshögskoleexamen

En annan informant med högskoleutbildning berättade om hur hen upplevde att ” (...) behöver jag hjälp med något som handlar om mitt CV eller vad jag ska skriva i mina ansökningar, ja, då går det snabbare att fråga typ brorsan eller någon kompis...” (Informant 3, universitetsutbildning). Informanten nämner hur hen hellre vänder sig till någon annan än sin handläggare rörande frågor om CV eller hjälp med ansökningar, detta gör hen inte för att hen tror att handläggaren skulle göra ett dåligt jobb, utan för att det, som hen förklarar det, “går snabbare”. Tidsbrist i sig skulle kunna ses som någonting som korrelerar med tillitsbrist, men attityden som Informant 3 och de andra informanterna med hög utbildningsnivå hade gällande att de blev bortprioriterade av handläggare verkade inte påverka informanternas tillitsnivå nämnvärt, de hade alla tre istället hög förståelse för att handläggarna förmodligen har mycket att göra med andra arbetssökande.

Även fast informanterna tycktes ha låg förtroendenivå för myndighetens tjänster svarade alla ”ja” på frågan om de skulle rekommendera andra att skriva in sig på Arbetsförmedlingen om de blir arbetslösa. Argumenten till varför informanterna skulle rekommendera andra att skriva in sig hos myndigheten låg snarare i det praktiska och ekonomiska än i att de upplevde ett starkt förtroende för myndigheten och handläggarna i sig. Bourdieu skriver om ekonomiskt kapital som olika typer av tillgångar, dessa kan vara kortsiktiga eller långsiktiga i form av lön eller exempelvis besparingar och aktier (Bourdieu 1986: 46–50). Som sagt talade alla informanter om ekonomi (a-kassa) som den starkaste anledningen till varför de valt att skriva in sig på

Arbetsförmedlingen. Alla informanter med lägre utbildningsnivå berättade att det första de gjorde när de blev arbetslösa var att skriva in sig i Arbetsförmedlingens system för att kunna få pengar. De informanter som hade högre utbildningsnivå berättade hur de också skrivit in sig på grund av a-kassa, men alla tre påtalade att de av en eller annan anledning inte skrivit in sig direkt när de blivit arbetslösa. En inte alltför långsökt tanke är att detta har mer med vilka ekonomiska förutsättningar informanterna har snarare än deras grad av tillitsnivå.

Förutom att informanternas utbildningsnivå och ekonomiska situation spelar in så tycks även deras sociala nätverk spela stor roll i hur de hanterar sina positioner i förhållande till arbetsmarknaden och myndigheter. Att både hamna utanför det sociala liv som ett arbete medför samt sakna ett socialt nätverk och högre utbildning verkar vara det som påverkar informanternas nivå av tillit till störst del. Detta eftersom dessa faktorer fungerar som ett slags skyddsnet i kontakten med myndigheter och att nivån av risktagande i att förlita sig på en myndighet höjs då informanternas totala kapitalsammansättning är låg. Att individernas livssituation påverkar deras tillit till institutioner syntes, som sagt, även tydligt gällande vad informanterna nämnde kring sitt ekonomiska kapital. En informant berättar om hur han, trots att han varit i stort behov att hitta ett arbete snabbt, blivit rekommenderad andra tjänster av Arbetsförmedlingen:

Jag bor ju liksom hemma, jag är tjugotre bast liksom så jag måste hitta ett jobb snabbt så att jag kan få en egen lägenhet. Jag måste betala hemma liksom för jag bor hemma, morsan säger det att om inte jag betalar hemma då kan inte jag bo kvar där liksom. (...) Så ja, då kände jag bara: 'Men ge mig ett jobb istället, ingen CV-kurs liksom.' - Informant 5, gymnasieutbildning

Även de andra två med lägre utbildningsnivå samt en med högre utbildningsnivå påtalade att de kände att de blivit rekommenderade irrelevanta yrken eller utbildningar. Detta tycktes påverka informanternas attityd och förtroendenivå till myndigheten och en inte allt för långsökt tanke är att det också kan kopplas till en känsla av att myndigheten inte lever upp till de förväntningar som finns, och att detta skapar en frustration och maktlöshetskänsla.

Alla informanter hade haft ett eller flera arbeten efter avslutade studier, det som skiljde de högutbildade från de lågutbildade var vilka typer av anställningsformer de hade haft. Alla intervjupersoner med låg utbildningsnivå berättade att de endast haft timanställningar eller vikariat vilket de upplevde påverkade tilliten till deras handläggare på Arbetsförmedlingen i

arbetsökandeprocessen. Dels upplevde de att kraven på vilka jobb de skulle söka inte stämde överens med vad de själva ville och dels upplevde de att exempelvis Försäkringskassans system var bristfälligt i hanterandet av deras ärenden. En informant säger:

Det var det som var så surt, jag har ju jobbat i sex år men sen när jag går in i väggen och blir sjuk då får jag ingen hjälp, för att jag inte kan visa upp ett exakt schema, bara för att jag har jobbat som timanställd... Jaha, vi som jobbar restaurang då? Eller de här extratimmarna? Då får vi ingen hjälp. Man ba' (gör till rösten argt): 'Jag har betalat skatt i det här jävla landet i sex år!'. – Informant 4, gymnasieutbildning

Upplevelsen av att inte bli korrekt eller värdigt bemött av myndigheter tycks, som sagt, skapa en frustration hos de informanter som påtalar detta. I de fall då informanterna känt sig orättvist behandlade av antingen Arbetsförmedlingen eller andra sociala institutioner tycks olika grader av maktlöshet finnas hos informanterna. Just hur bemötande och motstånd samt graden av makt de unga vuxna känner över sin situation påverkar tilliten till myndigheter kommer diskuteras senare i denna text.

5.2 Kulturellt kapital

Någonting som framkom i analysen av empirin var att upplevelsen av hur smidig kontakten med representanter för myndigheten var skiljde sig åt bland de med hög utbildningsnivå och de med låg utbildningsnivå. En av informanterna med hög utbildningsnivå upplevde att det varit enkelt för hen i kontakt med Arbetsförmedlingen och att hens handläggare varit enkel att ha att göra med då informanten uppvisat en socionomexamen. Detta skiljer sig från vad flera av de informanterna med lägre utbildningsnivå svarade på samma fråga. Informant 4 berättade exempelvis om hur hen, när hen ställde krav på vilka typer av jobb hen ville söka blev motsagd:

När jag gick dit först så sa jag det att: 'jag har gått in i väggen, jag vill inte jobba restaurangjobb, jag vill söka typ kassa och sånt', och då sa dem först: 'ja men du måste förstå att du måste söka alla jobb', typ. Och jag ba: 'ja fast jag mår psykiskt dåligt av att jobba i den branschen, jag klarar inte av det'. Då sa dem att: 'då får du fixa något sjukintyg' (...) – Informant 4, gymnasieutbildning

Informanten upplevde att hen blivit motsagd och misstrodd, hen pratade om en känsla av att bli tillsagd att göra saker hen inte egentligen kommit dit för att göra. Även Informant 6 nämnde detta under sin intervju, hen berättade hur hen blivit uppmanad att gå på kurser för att skriva

CV eller öva på intervjuteknik, trots att hen visste hur man gjorde och hade sökt många jobb tidigare. Detta kan kopplas till det som både Weber och Bourdieu skriver gällande att utbildning fungerar som en slags möjlighetsansamling. Desto bättre kvalifikationer och utbildning en person har desto större är möjligheterna för personen på marknaden (Wright 2012, s. 53). Detta syntes tydligt då de intervjupersoner med hög utbildningsnivå inte hade samma krav på vilka arbeten de skulle söka. Detta verkade, enligt informanterna, leda till en annan behandling som i sig tycks leda till att tilliten till myndigheter ökar.

Weber menar även att yrkesklasser påverkar makten över det egna arbetet samt individers dominans och makt över andra. Han menar att desto bättre kapitalsammansättning en individ har desto mer kan hon påverka sin situation till det som gynnar henne (Ritzer & Stepnisky 2015). Detta är någonting som även tycks påverka till vilken grad informanterna känner att de kan ställa krav på myndigheter. Även fast Informant 4 inte hade en högre utbildningsnivå så arbetar båda hennes föräldrar på arbeten med högt anseende i samhället. Denna form av kulturellt kapital har förmodligen påverkat informantens känsla för rätten till det allmänna och vilka krav hen upplever att hen kan ställa på myndigheter. Informantens upplevelse av självkontroll skiljer sig från vad Informant 5 berättade. Hen hade en gymnasieutbildning och berättade att hen och hens mamma hade det svårt ekonomiskt. Hen tycktes ha en större beroendesituation i förhållande till myndigheten och deras krav, och nämnde inte någon gång under intervjun att hen försökt påverka eller ställa krav på vilka arbeten hen skulle få. Hen sa: "Det spelar ju ingen roll, har jag sökt vad som helst då tar jag ju liksom vad som helst av det jag sökt" (Informant 5, gymnasieexamen). Även Informant 6, som hade ofullständiga betyg från sin gymnasieutbildning, nämnde hur hen var medveten om sin beroendeposition till myndigheten och att hen upplevde att hen skulle haft mer att säga till om med en högre utbildningsnivå, vilket medförde en maktlöshetskänsla.

5.3 Bemötande och motstånd

Syftet med denna studie har bland annat varit att undersöka vilka faktorer, utöver utbildningsnivå, som påverkar unga vuxnas tillit till myndigheter. Under kodningsarbetet återkom koder kring huruvida bemötande och motstånd från Arbetsförmedlingen till viss del påverkar informanternas förtroende för myndigheter generellt sett.

Alla sex intervjupersoner nämnde att de inte hade en särskilt bra bild av Arbetsförmedlingen innan de skrev in sig där. Alla tre intervjupersoner med lägre utbildningsnivå och en med hög

utbildningsnivå talade även om negativa uppfattningar om andra institutioner de haft kontakt med under sin arbetslöshet, som Försäkringskassan och Vårdcentralen. Intressant är dock att även i de fall då informanterna hade negativa erfarenheter av Arbetsförmedlingen talade de generellt sett inte om någon extrem form av misstro till myndigheten i sig. Tillitsbegreppet tycks således innebära mer än bara huruvida individer har en positiv eller negativ inställning till institutionen eller huruvida de godkänner eller icke godkänner den. Dessutom tycks informanternas tillitsnivå avse en samling förväntningar snarare än en rent affektiv reaktion. Bland informanterna syntes ett större missnöje för Arbetsförmedlingen bland de som haft negativa erfarenheter av andra sociala institutioner. Detta skulle en kunna tänka sig samspelar med att de generellt sett har lägre förväntningar på vilken hjälp de kommer få av Arbetsförmedlingen då de blivit dåligt bemötta av representanter för andra institutioner tidigare.

Alla informanter med lägre utbildningsnivå nämnde hur tilliten till Arbetsförmedlingen kunnat vara bättre om det inte vore för omständigheter runt omkring. Med dessa omständigheter syftar de på andra myndigheter och känslan av att ständigt behöva "bevisa sig" för både Arbetsförmedlingen och andra myndigheter. En informant beskrev att det känns som en tävling, "(...) ska man verkligen behöva bevisa att man behöver hjälpen mest och typ föra en kamp för sin egen existens?" (Informant 5, gymnasieutbildning). Flera av informanterna med låg utbildningsnivå talar om liknande erfarenheter som Informant 5 nämnde. Framförallt tycks det vara känslan av att behöva försvara sig mot myndigheter och inte bli tagen på allvar som påverkar informanternas misstro mest.

5.4 Makt/inflytande

En annan sak som tycks korrelera med tillitsnivå är känslan av självkontroll, vilket tycks kunna kopplas till informanternas erfarenhetskaptal. Något som alla informanter har gemensamt är att de upplevde att de hade väldigt lite att säga till om gällande Arbetsförmedlingens upplägg i arbetssökandeprocessen. Även då det fanns saker som informanterna upplevde inte fungerade bra kände alla informanter att Arbetsförmedlingen är en för stor myndighet för att kunna påverka som individ. Intressant här är att ingen av informanterna fått möjlighet att fylla i en utvärderingsenkät från Arbetsförmedlingen vilket flera av informanterna nämnde att de saknade. Några sa även att det inte var någonting de tänkt på, men att det hade varit bra att få fylla i då det fanns saker som flera av informanterna upplevde fungerade dåligt men inte hade möjlighet att förändra.

En av informanterna berättade om hur hen varit aktiv på arbetsmarknaden i sex till sju år, sedan hen slutade gymnasiet. Trots mycket arbetslivserfarenhet och en självsäkerhet i just hur arbetsmarknaden ser ut och fungerar, upplevde hen en stark maktlöshet i kontakt med myndigheter. Detta kan kopplas till det Bourdieu pratar om i termer av habitus. Han menar att erfarenhet varierar i tid och rum och att det finns maktrelationer inom fält som baserar sig på individers status. Statusen i sin tur definieras beroende på den mängd kapital en individ besitter (Bourdieu 1986: 48), vilket syns tydligt då informanterna upplevde att de hade mindre egenkontroll i förhållande till myndighetens handläggare då de saknade en högre utbildning.

6. Diskussion

Denna studie har haft som syfte att undersöka vilka faktorer som påverkar unga vuxnas tillitsnivå till myndigheter, med inriktning på kapitalsammansättning och framför allt kulturellt kapital. Syftet har inte varit att ge en generell förklaring till vad brist på tillit allmänt beror på utan har ämnat att förstå vilka samband som finns mellan olika nivåer av kapital och tillit till myndigheter. Dessutom har uppsatsen syftat till att undersöka vilka bakomliggande faktorer som påverkar vilka krav unga vuxna upplever att de kan ställa på myndigheter, även detta med fokus på olika typer av kapital.

6.1 Sammanfattning av resultat samt resultatdiskussion

Resultaten av studien visar att kapitalsammansättning korrelerar med tillitsnivå till myndigheter, framför allt när det kommer till kulturellt och ekonomiskt kapital. Detta tycks bero på att dessa mekanismer fungerar som ett slags skyddsnät i kontakten med myndigheter och andra sociala institutioner. Detta samstämmer med den riskaspekt gällande tillitsdimensionen som bland andra Weber och Carter (1998: 9) talar om, de menar att det alltid föreligger en sårbarhet i relation till tillitsobjektet och att det enbart kan vara en fråga om tillit om ett oönskat utfall skulle kunna få personen att ångra att hen hyst tillit. Förutom att informanternas utbildningsnivå och ekonomiska situation spelar roll så tycks även deras sociala nätverk spela roll i hur de hanterar sina positioner i förhållande till myndigheter. Att både hamna utanför det sociala liv som ett arbete medför samt sakna ett socialt nätverk, ekonomisk trygghet och högre utbildning verkar vara det som påverkar informanternas nivå av tillit till störst del. För att tala vidare om riskaspekten i tillitsdimensionen är ett rätt tydligt antagande att i de fall då individer har ett större ekonomiskt och socialt kapital har de även mer att falla tillbaka på om myndigheten de hyst tillit till inte lyckas uppfylla förväntningarna på sina tjänster. Även denna aspekt av att uppfylla förväntningar tycks spela roll för vilken grad av förtroendenivå informanterna känner. Dock går det såklart inte att dra några generella slutsatser med ett så litet urval som denna uppsats innehar, men en inte allt för långsökt tanke är att anledningen till att tillitsdimensionerna korrelerar med kapitalsammansättning kan vara eftersom förvaltningsinstitutionerna kan vara direkt avgörande för en individs livssituation, precis som Rothstein (2003: 194) även påpekar.

Gällande informanternas förtroende för myndigheter tycks som sagt deras sociala kapital spela en viss roll för de negativa uppfattningarna som existerade kring Arbetsförmedlingen och andra

myndigheter. Tydligt var att de bilder som fanns av myndigheten i informanternas sociala krets skapade en slags generaliserad bild som påverkade informanternas förtroendenivå. Grosse (2012: 130) skriver om så kallat erfarenhetskaptal och Sztompka (1999: 31) skriver om en tillitsdimension han kallar för ”bakomliggande förtroende” vilket syftar till det förtroende som på förhand existerar till en institution grundat på det individen vet sedan tidigare om tillitsobjektet. Båda tillitsdimensionerna samstämde med vad informanterna berättade om hur de såg på myndigheternas tjänster i förhållande till rådande uppfattningar i familj och vänskapskrets. Rothstein och Stolle (2003: 199) skriver om hur människor baserar sina generella attityder på observationer om andra medborgare och människor. Då det generella förtroendet för Arbetsförmedlingen är lågt (Svenberg 2018) och den mediala bilden är negativ är det inte konstigt att tillitsnivån till Arbetsförmedlingen är låg även bland informanterna, även i de fall då de själva inte haft någon direkt kontakt med myndigheten. De låga tillitsnivåerna hos unga vuxna som syns i denna studie och i tidigare forskning behöver således inte innebära någon större samhällsfara eftersom tillitsnivåerna tycks öka i samband med erfarenhetskaptalet ökar. Ju mer kontakt de unga vuxna har med myndigheter och andra institutioner över tid desto högre skulle en också kunna tänka sig att tillitsnivåerna blir. Det som skulle kunna ses som oroande är snarare de fall där kapitalsammansättningen gör att unga vuxna hamnar i en negativ spiral i kontakt med myndigheter som resulterar i negativa uppfattningar. Detta syntes i två av intervjuerna där problem med vilka krav Arbetsförmedlingen ställde på ansökningar även påverkade informanternas kontakt med andra institutioner som Vårdcentral och Försäkringskassan. Rothstein och Holmberg (2016) skriver om hur människor i socialt utsatta positioner (exempelvis arbetslösa) är extra beroende av välfärdssamhället och de institutioner som ansvarar för att hjälpa, och att en förhoppning är att dessa socialt utsatta grupper inte dessutom ska ha problem med en låg social tillit till andra människor eller institutioner. En tolkning, som jag ser det, är att ens arbetslöshet eller brist på ekonomiskt kapital kan ses som just en negativ erfarenhet av de förvaltningsinstitutioner vars tjänster en måste nyttja, vilket i så fall kan leda till minskad tillit och misstro till dessa.

En skulle kunna tänka sig att anledningen till att tillitsnivån är högre för personer med högre utbildning också beror på ökningen av sociala kontakter en kommer i kontakt med i och med en utbildning. Uslaner (2002: 34) skriver att utbildning eller kulturellt kapital traditionellt ingår i operationaliseringar av klassbegreppet och är alltså en viktig faktor att ta hänsyn till i de fall då en studerar människors åsikter eller handlingsmönster. Han menar även att genom att skaffa en utbildning ökar ens sociala kapital då en kommer i kontakt med många människor som inte

liknar en själv, vilket skulle kunna leda till att den generella tillitsnivån ökar, på ett annat sätt än vad exempelvis endast högre inkomst leder till. Detta stämmer överens med resultaten av denna studie. Även gällande vilka krav informanterna upplevde att de kunde ställa på myndigheten syntes tydligt i det kulturella och det ekonomiska kapitalet. Detta kan relateras till det som Jacobsson (2010: 215) kallar deltagardimensionen som handlar om vilka som "får" delta i det allmänna rummet, vilka som gör det och vilka som känner sig manade att göra det. Två av de informanterna som hade en lägre utbildningsnivå talade inte i några sammanhang om att de ställt krav på Arbetsförmedlingen eller andra myndigheter, medan alla med högre utbildningsnivå och en med lägre utbildningsnivå talade om krav i olika former. Den informanten som inte hade en högre utbildningsnivå men ändå talade om olika typer av krav hen ställt på myndigheter berättade även att båda hens föräldrar var anställda på jobb med högt anseende i samhället. Denna form av kulturellt kapital har förmodligen påverkat informantens känsla för rätten till det allmänna och vilka krav hen upplever att hen kan ställa på myndigheter (ibid).

En annan sak som tycks korrelera med tillitsnivån och som också har att göra med det Grosse (2012: 130) kallar för erfarenhetskaptial är känslan av självkontroll. Grosse menar att genom att ha mycket erfarenhet som exempelvis arbetslivserfarenhet eller kontakt med myndigheter skapas en så kallad resulterande tillit som baseras på erfarenheten av olika tillitsobjekt (ibid). En tanke är att ju mer erfarenhetskaptial en individ besitter desto större egenkontroll och därmed tillit har hen i kontakt med myndigheter. En annan sak som tycktes påverka graden av makt och därmed känslan av självkontroll var längden som informanten varit arbetslös. En inte allt för långsökt tanke är att ju längre tiden går utan att en individ får ett jobb leder till misstro för myndighetens tjänster vilket i sin tur lätt kan påverka tillitsnivån till myndigheten.

Grosses studie (2012: 141) påvisar att i de fall då unga vuxna har positiva erfarenheter av representanter för myndigheter eller kommun uppvisar de också en högre nivå av tillit för dessa, än de som har negativa erfarenheter av myndighetsrepresentanter. Alla informanter med hög utbildningsnivå och en informant med lägre utbildningsnivå hade föräldrar som arbetade inom kommun eller på en myndighet. Informant 3's mamma arbetar på en statlig myndighet, Informant 2's pappa jobbade inom ett kommunalt fastighetsföretag och Informant 1's mamma arbetar på en stor myndighet och hens pappa arbetade som allmänläkare på en Vårdcentral. Detta skulle kunna vara en förklaring, men även en bias, till varför informanterna inte påvisade några extrema känningar av misstro eller tillit. För även i de fall då informanterna hade negativa

erfarenheter av Arbetsförmedlingen talade de generellt sett inte om någon extrem form av misstro till myndigheten i sig. Devos, Spini och Schwarts (2002, s. 484) skriver att om någon litar på en institution innebär det att hen anser att institutionen som helhet är kompetent, uppfyller sina skyldigheter och agerar på ett ansvarsfullt sätt. De menar således att tillitsbegreppet är mer än bara huruvida individer har en positiv eller negativ inställning till institutionen eller huruvida de godkänner eller icke godkänner den och att tillit avser en samling uppfattningar och förväntningar snarare än en rent affektiv reaktion (ibid). Till viss del stämmer detta överens med resultaten av min studie men till viss del stämmer det inte. Flera av informanterna berättade om brister de upplevde i arbetssökandeprocessen och i kontakten med representanten för myndigheten, ändå tycktes de inte känna någon större misstro till Arbetsförmedlingen som helhet. Dock skulle en kunna tänka sig att detta beror på att de, som jag kommer diskutera i metodkritiken, trots allt redan är inskrivna på Arbetsförmedlingen och därmed redan har en slags ”grundtillit” i och med detta. Förmodligen hade jag fått andra svar om jag hade intervjuat personer som inte redan var inskrivna på Arbetsförmedlingen.

Slutligen bör även nämnas att mina resultat inte med säkerhet kan säga någonting om att det skulle finnas entydiga orsakssamband mellan kapitalsammansättning och tillitsnivå. De skillnader som funnits i studien är dels relativt vaga men dessutom är urvalet allt för litet för att kunna dra några generella slutsatser om denna korrelation som helhet. En inte alltför långsökt tanke är att det även finns psykologiska faktorer som påverkar människors tillitsnivåer och att eventuella personlighetsdrag också kan påverka hur informanterna har svarat i intervjun vilket kan ha medfört viss bias i analysen av resultatet. Dessutom har denna studie endast undersökt tilliten till Arbetsförmedlingen så resultaten kan endast svara för tilliten för myndigheter som är snarlika den. Exempelvis kan det skilja sig mycket i huruvida en person litar på myndigheter som Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan jämfört med myndigheter som rör säkerhet och trygghet, som Polismyndigheten.

6.2 Metoddiskussion samt bidrag till forskningsfältet

För det första bör nämnas att de informanter jag intervjuat redan är, eller under det senaste året varit, inskrivna på Arbetsförmedlingen. Detta medför förmodligen att de redan innehar någon slags tillit till myndigheten som sådan. Anledningen till varför jag ändå valde att göra på detta vis var för att jag ville se på skillnaderna i kapitalsammansättningen på informanter som befinner sig under liknande förutsättningar. En annan metod hade kunnat vara att intervju personer som är arbetslösa men inte inskrivna på Arbetsförmedlingen, detta hade dock varit

svårare med tanke på min, i så fall, begränsade tillgång till informanter. För det andra argumenterar Papakostas (2009: 58) för att samtida litteratur om tillit inte tar hänsyn till motsatsordet *misstro*. Han menar att fenomen måste studeras i relation till dess motsats för att förstås på bästa sätt, detta har han även gemensamt med andra forskare (se exempelvis Stinchcombe 2005 och Tilly 2004). Eftersom denna uppsats omfång är begränsat har en sådan plats inte givits åt just misstro, vilket eventuellt har minskat studiens relevans för vidare forskning. Dock menar jag att genom att försöka förstå tillitens kausalitet genom en kvalitativ aspekt kan en grund ändå läggas för vidare forskning på området. Dessutom framkom samtalsämnen i de semistrukturerade intervjuerna som rörde misstro likväl som tillit, även om frågorna var mer riktade mot tillitsbegreppet, vilket jag menar ökade det empiriska materialets kvalitet och möjlighet för vidare analys. För det tredje är en rimlig tanke att olika faktorer både påverkar och påverkas av tillit samtidigt. Eftersom jag endast har tillgång till kvalitativa data har jag inte på ett säkert sätt kunnat testa huruvida olika variabler står i kausalitet mot varandra. Dock har studien haft för avsikt att addera kunskap kring tillit och krav på en kvalitativ nivå då mycket av den tidigare forskning som gjorts rörande relationerna mellan stat och medborgare präglats av mestadels kvantitativa eller experimentella studier (Papakostas 2009: 101). Jag menar att då studien är mikrosociologisk och omfattar ett fåtal analysenheter har kvalitativ metod ändå lämpat sig bäst för undersökningen och gör att den skulle kunna fungera som grund i vidare kvalitativa intervjustudier, men eventuellt då i kombination med enkätundersökning eller experiment.

7. Referenslista

7.1 Litteratur

- Baier, A. (1986). *Trust and Antitrust*. *Ethics*, 96(2), s. 231–260.
- Belanger, F., Hiller, J. S. & Smith, W. J. (2002). Trustworthiness in electronic commerce: the role of privacy, security, and site attributes. *Journal of Strategic Information Systems*, Vol.11(3), pp.245–270.
- Bourdieu, P. (1986). The forms of capital, *Handbook of Theory of Research for the Sociology of Education*. Greenwood press; 241–258.
- Bryman, A. (2013). *Samhällsvetenskapliga metoder* (2 uppl.). Stockholm: Liber.
- Devos, T., Spini, D., & Schwartz, S. H. (2002). Conflicts among human values and trust in institutions. *British Journal of Social Psychology*, 41(4), 481–494.
- Giddens, Anthony (1999). *Modernitet och självidentitet: självet och samhället i den senmoderna epoken*. Göteborg: Daidalos.
- Jacobsson, K. (2010). *Känslan för det allmänna: Medborgarnas relation till staten och varandra*. Boréa bokförlag.
- Kraft, M. & Strandborg, P. (2006). *Samhällskommunikation, NY Strategi För Informatörer i Offentlig Sektor*. Stockholm: Norstedts Akademiska Förlag.
- Luhmann, N. (2000). Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives, i Gambetta, Diego (ed.) *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*, electronic edition, Department of Sociology, University of Oxford, kapitel 6, s. 94–107.
- Norén Bretzer, Y. (2005). *Att förklara politiskt förtroende: betydelsen av socialt kapital och rättvisa procedurer*. (Avhandling för doktorsexamen.) Statsvetenskapliga institutionen. Göteborgs universitet.
- Papakostas, A. (2009). *Misstro, tillit, korruption: och det offentligas civilisering*. (1. uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Rothstein, B., & Stolle, D. (2003). Social capital, impartiality and the welfare state: An institutional approach. I *Generating social capital* (pp. 191-209). Palgrave Macmillan, New York.
- Rothstein, B. (1998). Just institutions matter: the moral and political logic of the universal welfare state. *Cambridge University Press*.
- Rothstein, B. (2002). *Sociala fällor och tillitens problem*. Stockholm: SNS förlag.
- Rothstein, B. & Holmberg, S. (2016). Mellanmänsklig tillit bygger goda samhällen. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 40(4), 544–65.

- Sztompka, P. (1999). *Trust: A sociological theory*. Cambridge University Press.
- Uslaner, E. M. (2002). *The moral foundations of trust*. New York: Cambridge University Press.
- Weber, L. R. & Carter, A. (1998). On Constructing Trust: Temporality, Self-Disclosure, and Perspective-Taking. *International Journal of Sociology & Social Policy*, 18(1), s. 7–26.
- Weber, M. (1983). *Ekonomi och samhälle: förståendesociologins grunder. 1, Sociologiska begrepp och definitioner. Ekonomi, samhällsordning och grupper*. Lund: Argos
- Wright, E. O. (2012). *Att förstå klass: Mot en integrerad analytisk metod*, s. 50–63 i *Fronesis* nr 40–41.

7.2 Internetlänkar

- Andersson, A. (2018). Lågt förtroende för Arbetsförmedlingen: "Behövs inte". *Expressen*. 28 juni. <https://www.expressen.se/nyheter/lagt-fortroende-for-arbetsformedlingen-behovs-inte/> (Hämtad 2018-11-15).
- Arbetsförmedlingen. (2017). *Förtroendet för myndigheter sjunker*. 3 juli. <https://www.arbetsformedlingen.se/Om-oss/Pressrum/Nyheter/Nyheter-Om-Arbetsformedlingen/2017-07-03-Fortroendet-for-myndigheter-sjunker.html> (Hämtad: 2018-11-14)
- Arbetsförmedlingen. (2018). *Aktivitetsrapport*. <https://www2.arbetsformedlingen.se/forarbetssookande/stod-och-ersattning/aktivitetsrapportera> (Hämtad 2018-11-14)
- Statistiska Centralbyrån. (2018). *Utbildningsnivån i Sverige*. 6 november. <https://www.scb.se/hitta-statistik/sverige-i-siffror/utbildning-jobb-och-pengar/utbildningsnivan-i-sverige/> (Hämtad 2018-11-10)
- Svenberg, J. 2018. Svag förbättring av förtroendet för svenska myndigheter. *Dagens Nyheter*. 8 juni. <http://www.dn.se/nyheter/politik/svag-forbattring-av-fortroendet-for-svenska-myndigheter/?forceScript=1&variantType=large> (Hämtad 2018-11-14)

8. Bilagor

8.1 Intervjumall

Startfrågor/kulturellt kapital

- 1) Hur gammal är du?
- 2) Var är du uppvuxen?
- 3) Var bor du nu? Hyreslägenhet/bostadsrätt?
- 4) Om du skulle kunna, skulle du vilja byta lägenhet till annat?
- 5) Vad har/hade dina föräldrar för sysselsättning?
- 6) Vilken är din högst avslutade utbildning?
- 7) Har du arbetat med någonting efter senast avslutad utbildning?
- 8) Hur länge har du varit arbetslös?
- 9) Hur länge har du varit inskriven på Arbetsförmedlingen?

Socialt kapital

- 1) Vilken allmän uppfattning hade du om Arbetsförmedlingen innan du blev inskriven där? Har den bilden förändrats eller är den ungefär likadan som innan?
- 2) Är eller har någon i din familj eller vänskapskrets varit inskrivna på Arbetsförmedlingen? Vad var deras uppfattning om AF?
- 3) Har någon du känner fått arbete via Arbetsförmedlingen?
Nej - Har det påverkat din syn på dina möjligheter att få jobb via arbetsförmedlingen?
Ja - Har det påverkat din syn på dina möjligheter att få jobb via arbetsförmedlingen?
- 4) Vilka förväntningar har du på Arbetsförmedlingens tjänster?
- 5) Sökte du dig till Arbetsförmedlingen som första steg i arbetssökandet, eller har du gått tillväga på andra sätt innan du sökte dig dit?
- 6) Skulle du rekommendera andra att söka jobb via Arbetsförmedlingen?

Makt/inflytande

- 1) Arbetsförmedlingen har vissa krav för att en ska få ta del av deras tjänster och få ekonomiskt stöd osv. Upplever du att dessa krav är rimliga?
- 2) Vilka krav känner du att du kan ställa på Arbetsförmedlingen?
- 3) Känner du att det är den typen av jobb du blir erbjuden av AF som du faktiskt vill ha?
- 4) Kan du berätta om en situation då du blivit erbjuden arbete/utbildning via Arbetsförmedlingen och tackat nej? Vad för typ av jobb/utbildning och varför?
- 5) Känner du att du får vara med och påverka hur just din arbetssökande-process ska gå till? (*Ja - på vilka sätt? Nej - på vilka sätt?*)

Bemötande/motstånd

- 1) AF skriver på sin hemsida att de ska ge stöd och råd på vägen, upplever du att du får det stöd och de råd du behöver? Saknas någonting, vad?
- 2) Upplever du att de handläggare du haft kontakt med på AF varit kompetenta? Kan du berätta lite om hur kontakten med din handläggare ser ut?
- 3) Kan du berätta om någon specifik situation/någon speciell händelse då du känner att du blivit bra bemött av Arbetsförmedlingen?
- 4) Har du upplevt någon typ av motstånd från Arbetsförmedlingen när du har sökt jobb via dem? (*Exempelvis lång väntetid, dåligt bemötande, inte fått den hjälp du behövt, att personalen varit dåligt insatt.*) Känner du att du hade någonting att säga till om i den situationen?