



INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

”OM DU VET ATT VARA NÖJD, DÅ ÄR DU RIK ÄVEN OM DU ÄR FATTIG...”

En studie av socioekonomiska faktorer och
nöjdhet hos klienter i Backa

SQ4562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp

Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits

Kandidatnivå

Termin: ht 2015

Författare: Alexandra Pettersson Lindberg och Noradin Kadir

Handledare: Inger Kjellberg

Abstract

Titel: “Om du vet att vara nöjd, då är du rik även om du är fattig...” - En studie av socioekonomiska faktorer och nöjdhet hos klienter i Backa.

Författare: Alexandra Pettersson Lindberg och Noradin Kadir

Nyckelord: Brukarenkäter, Backa, Nöjdhet, Ekonomiskt bistånd.

Vi har gjort en komparativ analys av nöjdhet hos klienter inom ekonomiskt bistånd i stadsdelen Backa under åren 2001, 2003 och 2008. Vi har använt oss av resultat från brukarenkäter samt statistik. Syftet var att se om socioekonomiska faktorer kan förklara skillnader i nöjdhet. Våra frågeställningar var 1. Har resultatet i brukarenkäten förändrats i de tre resultaten från brukarenkäten år 2001, 2003 och 2008 och i så fall hur? 2. Vilka förändringar har skett i Backa vid samma år gällande socioekonomiska faktorer? 3. Vilka möjliga förklaringar går att finna i statistik för skillnader i nöjdhet? Resultatet visar att Backa förändrats gällande utbildningsnivå och inkomstskillnader. Den största skillnaden fann vi mellan år 2001 och 2003. Då sjönk betyget i brukarenkäterna samtidigt som den öppna arbetslösheten sjönk mer än vad vi förväntat oss. Vår slutsats är att dessa har ett samband. Antingen genom att arbetslöshet påverkar människors nöjdhet, eller genom att socialtjänstens krav har förändrats. Detta menar vi leder till missnöje som visar sig i resultatet från brukarenkäterna. Vi tror inte att det räcker med att socialtjänsten förändrar sin organisering för att få mer nöjda klienter, utan att även samhället måste förändras för att minska skillnader och ojämlikhet.

Innehållsförteckning

1. Inledning och bakgrund.....	1
2. Problemformulering.....	2
2.1 Syfte	3
2.2 Frågeställningar	4
3. Tidigare forskning och kunskapsläge.....	4
3.1 Brukarenkäter	4
3.2 Forskning om kvalitet och utvärdering.....	5
3.3 Backa	6
3.4 Forskning om nöjdhet och missnöje.....	9
4.1 Socialt kapital	13
4.2 Social hälsogradient	17
5. Metod	19
5.1 Förförståelse	19
5.2 Urval	20
5.3 Tillvägagångssätt vid insamling	20
5.4 Litteratursökning	20
5.5 Analys.....	21
5.6 Etiska reflektioner	21
5.7 Svårigheter och begränsningar med studien.....	23
5.8 Metodreflektion	24
5.9 Validitet och generaliserbarhet.....	25
5.10 Arbetsfördelning	25
6. Resultat	26
6.1 Utdelning av brukarenkäten.....	26
6.2 Nöjdhet i Brukarenkät för Backa 2001, 2003 och 2008:	27
6.3 Socioekonomiska faktorer för Göteborgs stad och Backa under perioden 2001, 2003 och 2008:.....	28
6.3.1 Socialbidragstagare	29
6.3.2 Befolkningen	29
6.3.3 Inkomst.....	30
6.3.4 Ohälsotal	31
6.3.5 Utbildning och öppet arbetslösa	32
6.3.6 Brott	34

6.3.7 Medborgarskap och födelse-land	34
6.4 Komparationsmatriser.....	36
7. Analys och diskussion.....	37
7.1 Brukarenkäterna	37
7.2 Ekonomisk ojämlikhet	40
7.3 Utbildning.....	41
7.4 Brottslighet och medias rapportering	43
7.5 Etnicitet	44
7.6 Arbetslöshet	45
8. Slutsatser och avslutande diskussion	47
Referenser.....	51
Bilagor	57
Bilaga 1 Nöjdkund index 2001	57
Bilaga 2 Nöjdkund index 2003.....	58
Bilaga 3 Nöjdkund index 2008.....	59
Bilaga 4 Anmälda brott.....	60
Bilaga 5 Frågeformuleringar för NKI.....	61

1. Inledning och bakgrund

Den här uppsatsen kommer att handla om nöjdhet hos klienter inom ekonomiskt bistånd i stadsdelen Backa i Göteborg. Administrativt består Göteborg i dagsläget av 10 stadsdelsnämnder. Till och med 2010 var dessa 21 till antalet. En av dessa ursprungliga stadsdelar var Backa, som numera ingår i SDN Norra Hisingen. Backa är en stadsdel i förändring och fångade därför vårt intresse när vi skulle avgränsa vår studie. Eftersom många tidigare studier fokuserat på socialsekreterarens bemötande har vi istället också valt att försöka se den socioekonomiska bakgrunden hos klienterna.

Arbetet med ekonomiskt bistånd utgår från Socialtjänstlagen (2001: 453). År 1980 antogs den första Socialtjänstlagen, men denna ändrades till sin nuvarande form år 2001. I Socialtjänstlagens portalparagraf (1 kap 1§) anges att arbetet ska “främja människors ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor samt aktiva deltagande i samhällslivet”. Här läggs även tyngd på “respekt för självbestämmanderätt och integritet”. Arbetet ska utgå från individen och frigörandet av dennes egna resurser. Ekonomiskt bistånd beviljas utifrån 4 kap 1§ Socialtjänstlagen: “Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt (...). Den enskilde ska genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Biståndet ska utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv”. Vidare beskrivs vad bistånd ska utgå till (4 kap 3§ Socialtjänstlagen) och att krav kan ställas på att den enskilde ska delta i “praktik eller kompetenshöjande verksamhet” (4 kap 4-6§ Socialtjänstlagen).

Klienters upplevelser av bemötandet inom socialtjänsten har fokuserats av flera forskare. Den största undersökningen vi kunnat finna har Annika Puide (1985) stått för i Socialtjänstprojektet, då hon intervjuat 650 klienter. Det ökade intresset för klienters syn på socialtjänsten har sedan lett fram till utvecklingen av mätinstrument för att granska socialtjänsten ur klienternas perspektiv. Bemötande

är en central del under socionomutbildningen, och är också det som ligger till grund för en professionell relation. Relationen framhålls som det viktigaste för ett lyckat samarbete och goda resultat. Detta gör att bemötandet i sig är en viktig del av socialt arbete. Eftersom socialsekreteraren är den representant för socialtjänsten som klienten har mest kontakt med är vi av den åsikten att socialsekreterarens bemötande är en av de aspekter som ligger till grund för hur nöjd klienten blir. Dock tror vi inte att det är så lätt att förklara nöjdhet, som att den enbart skulle bero på socialsekreteraren i sig. Skulle detta vara fallet skulle det vara lätt att sätta fingret på vilka socialsekreterare som gör ett bra arbete, och vilka som inte gör det. Det förklarar inte heller varför vissa klienter är nöjda med sin socialsekreterare, medan andra är missnöjda med samma person. Som så mycket annat i socialt arbete torde nöjdhet vara ett komplext samspel mellan olika faktorer, där till exempel socioekonomisk situation hos klienten är något som lyfts fram som orsaksfaktor (Soss 1999). Vi ville anamma ett bredare perspektiv på de faktorer som samspelar för att göra klienter nöjda, respektive missnöjda. Vår förhoppning är att ett bredare perspektiv kan ge nya infallsvinklar som i slutändan förbättrar situationen för de vi är till för. Vi är medvetna om att det finns en mängd faktorer som påverkar nöjdhet, men i denna uppsats har vi valt att studera några socioekonomiska faktorer för att se om dessa kan ge en förklaring till nöjdhet.

2. Problemformulering

Varje år skickas enkäter ut till klienter och brukare inom Göteborgs stad, så kallade brukarenkäter. Syftet med dessa är att undersöka hur nöjda individerna är med det stöd de mottagit. Under åren 2001-2010 var det Statistiska centralbyrån som hade detta uppdrag. Enkäterna delas ut av personal och det ankommer sedan på den enskilde att fylla i enkäten och skicka in den. Resultatet från enkäterna ska sedan ligga till grund för hur arbetet organiseras och vad de olika enheterna inom socialtjänsten ska förbättra. Förutom att användas för att organisera verksamheterna har just dessa enkäter inte undersökts djupare, vad vi kunnat finna. Enkäterna i sig har inte problematiserats och det har heller inte framkommit

någon förklaring till resultaten. Däremot har nöjdhetsundersökningar generellt såväl problematiserats som kritiserats (se t ex Dahler-Larsen 2008 eller Lindgren 2008). Att lyssna till åsikter från de organisationerna är till för för att förbättra sitt arbete är visserligen bra, men vi menar att förändringar i nöjdhet också måste ses ur ett större perspektiv. Om organisationen förbättrats utifrån klienternas åsikter - hur kommer det sig att nöjdheten ändå varierar över tid? Om nöjdheten enbart beror på verksamheternas organisering borde väl nöjdheten vara konstant efter förbättringarna?

2.1 Syfte

Syftet med vår uppsats är att jämföra resultaten i brukarenkäten åren 2001, 2003 och 2008 i stadsdelen Backa. Vi har därför valt att använda statistik från dessa år. Vi vill även undersöka hur stadsdelen Backa förändrats under denna period gällande befolkning och socioekonomiska faktorer; arbetslöshet, andel med ekonomiskt bistånd, utbildning, etnisk mångfald, antal brott och ohälsotal. Anledningen är att vi vill förstå hur klienters upplevelse av socialtjänsten påverkas av socioekonomisk bakgrund. Vi har valt att studera brukarenkäterna inom ekonomiskt bistånd utifrån helhetsbetyg, nöjdhet med bemötande och hur delaktig klienten ansett sig vara. Orsaken till detta är att vi båda har erfarenhet från ekonomiskt bistånd och därför är bättre insatta i hur arbetet fungerar. En annan anledning är att klienterna inom ekonomiskt bistånd varierar i allra högsta grad. Ekonomiskt bistånd brukar ofta beskrivas som den typ av hjälp som alla kan komma att behöva, på grund av till exempel arbetslöshet. Klienterna varierar därför gällande kön, ålder och klass. Biståndet är "frivilligt" (även om alla behöver pengar för att överleva) och vi undviker på så sätt klienter som är missnöjda på grund av tvingande, lagstadgade ingrepp i deras liv. Anledningen till att vi valt att studera nöjdhet och socioekonomiska faktorer över tid är att vi vill se om det kan finnas samband mellan dessa. Tidigare forskning har traditionellt fokuserat på den enskilde socialsekreteraren och verksamheternas organisation som de främsta faktorerna för nöjdhet. Vi vill se nöjdhet ur ett bredare perspektiv med socialt kapital och social hälsogradient som teoretiska verktyg för att se hur dessa kan påverka attityder och nöjdhet hos klienter.

2.2 Frågeställningar

Har resultatet i brukarenkäten förändrats i de tre resultaten gällande helhet, bemötande och delaktighet i brukarenkäten år 2001, 2003 och 2008 och i så fall hur?

Vilka förändringar har skett i Backa vid samma år gällande socioekonomiska faktorer?

Vilka möjliga förklaringar går att finna i statistik för skillnader i nöjdhet?

3. Tidigare forskning och kunskapsläge

Här kommer vi att presentera kunskapsläget utifrån fyra olika rubriker: brukarenkäter, forskning om kvalitet och utvärdering, forskning om Backa samt forskning om nöjdhet och missnöje. I det första avsnittet presenteras bakgrunden till denna typ av enkäter. Därefter ges en genomgång av forskning om hur kvalitetsundersökningar används och genomförs. Avsnittet om Backa handlar om de studier som gjorts av området. Det sista avsnittet handlar om den forskning som finns om nöjdhet och missnöje.

3.1 Brukarenkäter

På initiativ av Stiftelsen Råd och Rätt, som består av olika brukar- och klientorganisationer, uppkom frågan om att skapa ett instrument för att lyfta fram brukarnas perspektiv och formulera deras egna intressen. Uppgiften att utveckla instrumentet för granskning lades på forskare och arbetet kom därför att göras av Institutionen för socialt arbete vid Stockholms universitet samt Sköndalsinstitutet (Eriksson 1999). Syftet var att skapa en extern kvalitetsgranskning av socialtjänst och frivilligt socialt arbete och var tänkt att komplettera annat granskningsarbete. Insatserna i socialtjänsten ska, enligt Socialtjänstlagen (SoL), “vara av god kvalitet” (3 kap 3 § SoL) och “bygga på människors självbestämmanderätt och integritet” (1 kap 1 § SoL). Brukarutvärdering är ett sätt att lyfta fram det sociala

arbetets ideal och ställa det emot hur det sociala arbetet faktiskt utförs - skillnaderna mellan förutsättningar och föreställningar. (Thörnquist 2004). Värderingen av resultatet och hur verksamheterna sedan väljer att använda det är dock upp till socialtjänsten själv (Eriksson 1999). Lindgren (2008) skriver att syftet med utvärderingar ofta är oklart, och att organisationerna inte alltid vet vad resultatet ska användas till. Brukarutvärdering, menar Thörnquist (2004), är alltid utvärdering på maktavarnas villkor.

Flindt Pedersen (1994) menar att socialtjänsten alltid varit duktiga på att ge sina klienter medinflytande, men att klientundersökningar inte är rätt väg att gå. Uppfattningar och upplevelser styrs i hög grad av erfarenheter, värderingar och attityder. Detta gör det svårt att bara "samla in" klienternas upplevelser, eftersom vi aldrig kan förstå en människa fullt ut. Både tidigare erfarenheter, och även allmänna föreställningar, till exempel i bostadsområdet, påverkar klientens upplevelse. Dessa tidigare erfarenheter ger förväntningar som kommer att styra klientens värderingar av den hjälp hen får (Oxenstierna 1997).

3.2 Forskning om kvalitet och utvärdering

Utvärdering har blivit något som inte får ifrågasättas, och som bara antas göra offentliga verksamheter mer effektiva och ger insyn. Denna typ av information är viktig för att medborgare ska få kunskap om prestationer för att veta vad våra skattepengar går till. Det är dessutom ett sätt att som brukare få information om kvaliteten. (Lindgren 2008). Soss (1999) menar att skillnader i kvalitet väcker funderingar kring jämlikhet och medborgarskap. Det finns tre aktörer för vilka utvärdering har betydelse: uppdragsgivarna för socialtjänsten, användarna av socialtjänsten samt de anställda (Thörnquist 2004). Samhället har alltmer fokuserat på effektivitet och prestationer, vilket gjort att det arbete socialtjänsten utför ska kunna mätas, ekonomiskt och resultatmässigt, för att synliggöra resultat (Flindt Pedersen 1994; Thörnquist 2004; Lindgren 2008). Lindgren (ibid.) menar dock att kostnader och prestationer visserligen är viktiga för verksamhetsansvariga, men att de inte säger något om hur målgruppen påverkats på det sätt som insatsen

avser. Hon menar att de förändringar som sker hos ett objekt är svåra att kausalt relatera till det som sker inom en verksamhet. Dessa förändringar behöver med andra ord inte bero på prestationer inom verksamheten, utan kan också bero på yttre faktorer, och dessutom är tjänster i allmänhet svåra att mäta eftersom människor fortsätter att påverkas även långt efter att de tagit del av tjänsten (Lindgren 2008).

Thörnquist (2004) menar att socialtjänsten alltmer börjat styras av "förbättringstänkande" där resultat måste vara mätbara och kunna utvärderas. Detta ställer han mot socialarbetarnas fokus på relationer, som dock hotas av förändring, avbrott och osäkerhet. Vid arbete inom socialtjänsten, som ytterst styrs av politiska beslut, finns det mycket som hotar stabiliteten inom arbetet; till exempel budget, reformer och arbetslöshet. Förbättringstänkandet skiftar fokus från relation-förändring till metod-förändring (ibid.). När måluppfyllelse mäts används ofta kvantitativa mått, vilket leder till att bara det som lätt går att kvantifieras mäts (Lindgren 2008). Kvantitativa mått förutsätter att många människor deltar i studierna för att resultatet ska bli tillförlitligt. Persson (1998) beskriver att ett ökat demokratiskt deltagande ses som en stor fördel då resultatet blir tillförlitligare och att ett lokalt deltagande även ökar deltagandet på nationell nivå. Dock menar han att det även finns nackdelar med ett ökat deltagande. Han framhåller att det inte nödvändigtvis behöver vara socioekonomiskt svaga grupper som väljer att delta, och att detta i så fall gör demokratin svagare. Persson framhåller också att de socioekonomiskt svaga grupper som aktiveras kan ha andra ideal och tankar än de som styr, vilket i så fall ruckar på samhällets grundläggande värderingar. Lindgren (2008) menar till exempel att klienter inom socialtjänsten ofta kan vara missnöjda med de beslut de får, även om besluten i sig är korrekta.

3.3 Backa

Gabriella Sandstig (2013) har i sin SOM-rapport (Samhälle-opinion-medier) funnit ett samband mellan svarsfrekvens och resurser, där hon visar att människor

i resurssvaga områden är mindre benägna att svara i undersökningar. Backa klassas som ett medelresurssvagt område. Här finns en blandad bebyggelse - hyresrätter blandas med både bostadsrätter och egna hus. I sin undersökning påpekar Sandstig (ibid.) att Backaborna i hennes undersökning är få, varför resultaten tenderar att sakna statistisk signifikans och undersökningen bygger därför på trendanalyser. Vidare menar hon att tidigare insatser i stadsdelen främst syftat till att "släcka bränder" och inte tagit hänsyn till strukturella förhållanden som utanförskap och segregation. Av den anledningen bildades projektet "Backa i fokus" för att arbeta med flera olika insatser i stadsdelen.

Det finns också ett samband mellan att lita på människor i sin omgivning och att lita på representanter för olika institutioner (Rothstein 2003). Efter år 2006 finns en trend som pekar mot att Backaborna har sämre tillit till andra människor, jämfört med åren 1994-2005, då Backa följde samma mönster som Göteborg och landet i sin helhet (Sandstig 2013). Denna skillnad är också statistiskt signifikant. Skillnaden i tillit gäller såväl människor i allmänhet, som andra människor i området (ibid.). Vidare menar Sandstig att den största utmaningen i Backa är den bristande tilliten. Hon skriver att detta kan få allvarliga konsekvenser för såväl det sociala livet i området som för känslan av trygghet. Även under åren 2002-2009, när tilliten varit förhållandevis hög, har den ändå legat under genomsnittet för Göteborg och för landet i stort. De år när tilliten varit låg har den legat på samma nivå som de stadsdelar i Göteborg där tilliten är som lägst (ibid.). Hon skriver att om tilliten till andra människor brister får det konsekvenser för såväl den enskilde som för sammanhållningen människor emellan. Låg tillit kan leda till att Backaborna inte vågar samarbeta med varandra, vilket minskar chanserna för utveckling i stadsdelen (ibid.). Under åren 1994-2011 har de boende i Backa haft lägst förtroende för politiker, journalister och socialarbetare. Dock har förtroendet för socialarbetare ökat sedan 2006, även om det fortfarande ligger under nivån för Göteborgs stad. Detta förtroende för enskilda tjänstemän kan hänga samman med förtroendet för institutionen de arbetar för (ibid.). Vidare menar Sandstig att detta förtroende också kan hänga samman med nöjdhet med demokrati. Backa har ökat i nöjdhet, men inte lika mycket som Göteborg och Sverige (ibid.). Andelen i Backa som uppger sig vara nöjda med socialtjänsten är 5 %. De låga siffrorna

följer staden som helhet, och attityden verkar därmed finnas i hela Göteborg och inte bara i detta område (ibid.).

Nylander och Braide Eriksson (2011) upptäckte i sin undersökning om bostadsområdet Backa Röd att 2009 var ett kritiskt år, då många boende i området (framför allt människor med svensk bakgrund) valde att flytta någon annanstans. Detta på grund av de gäng som fanns i Backa under denna period. Wallenlind Nuvunga (2015) visar några år senare i tidningen Faktum att hyresgäster flyttat från Backa men pekar istället på de omfattande renoveringar som gjorts i vissa hus i området. Renoveringarna gjorde att hyran höjdes med 60 %, vilket fick till följd att många helt enkelt inte hade råd att bo kvar. Hyresgäster som uttalar sig i artikeln menar att bostadsbolagen gör onödiga renoveringar för att kunna "förvisa" människor till andra områden. De som oftast får flytta är låginkomsttagare.

Backa har länge varit ett område av intresse för såväl polis som media. I en rapport från polisen framställs Backa som ett område där våldet eskalerat och ungdomarna som aggressiva mot polisen, varför det inte går att samtala med dem. Backa i sig beskrivs som ett område som inte är så segregerat, utan det är främst de kriminella i Backa som är ett bekymmer (Axnäs & Nord 2012). Till exempel så återkommer både dags- och kvällstidningar till att det finns gäng i Backa som har rivalitet till andra gäng i staden. Bandidos och X-team är de som ofta nämns i samband med Backa. (AB 2007-11-14; GT 2007-09-07; GP 2007-02-22). Göteborgsposten rapporterade 2008 att polisens speciella satsning i Backa lades ned efter bara 14 månader, eftersom den varit så effektiv och fått ordning på problemen (GP 2008-08-23). Några år senare rapporterade GT åter igen om oroligheter i stadsdelen, i form av bilbränder och våld (GT 2011-04-22).

3.4 Forskning om nöjdhet och missnöje

Oxenstierna (1997) skriver att klienter ser socialtjänsten "utifrån", och pekar där på tre olika områden: praktiska förhållanden, relation till socialsekreteraren samt biståndsutbud. Nöjdhet och missnöje kan bero på såväl personens anspråksnivå som på dennes bedömning av situationen, vilket gör det svårtolkat (Persson 1998; Eriksson & Välijeesiö 2010). Staerklé, Likki & Scheidegger (2012) skriver att människor med liknande socioekonomisk bakgrund tenderar att ha liknande värderingar och tyst kunskap. De ger som exempel att människor med låg status upplever mer social orättvisa än vad människor med hög status gör. Människor med liknande utbildningsbakgrund har liknande värderingar menar de, och fortsätter med att hävda att lägre utbildning ger sämre tillit. Även om materiell standard påverkar tilliten så ser de ett starkare samband mellan utbildning och grad av tillit. Bouckaert, Van de Walle, Maddens & Kampen (2002) menar att attityder gentemot myndigheter alltid ska betraktas med varsamhet eftersom de är just subjektiva erfarenheter. Bedömningen beror på de erfarenheter personen har, samt på dennes möjlighet att påverka verksamheten; människor med egna erfarenheter av verksamheten tenderar att göra mer positiva bedömningar och har också en uppfattning om vad som är möjligt att påverka (Persson 1998). Till exempel fann Puide (1985) att två tredjedelar av klienterna uppgav sig kunna framföra sina önskemål, och hälften ansåg att socialtjänsten tagit hänsyn till dessa. Bilden av socialtjänsten är negativ i samhället, vilket kan bero på att få människor faktiskt har kontakt med denna myndighet (Elliot 1998; Eriksson & Välijeesiö 2010; Flindt Pedersen 1994). "Ett problem uppstår när det definieras som ett problem" påpekat Bouckaert et al (2002) och syftar på att undersökningar om nöjdhet eller tillit kan medföra att anledningar till missnöje uppmärksammas mer.

Oxenstierna (1997) har i sin forskning kommit fram till tre olika faktorer som påverkar nöjdheten hos klienterna:

- Att klienten får insatser; här menar han även att anspråksnivå bör spela roll. Är problemen mer konkreta, till exempel ekonomi eller bostad, tror klienten oftare att socialtjänsten kan hjälpa till.

- Makt och inflytande; utformas hjälpen tillsammans med klienten är det större chans att klienten blir nöjd.
- Hur klienten har det; här menar han att ju bättre klienten har det, desto större möjlighet har klienten att få hjälp.

Han menar vidare att den tilltro klienten har till en viss verksamhet kan påverka hur nöjd hen blir, och att det antagligen har stor betydelse för nöjdheten vem det var som tog initiativet till kontakten. Bouckaert et al (2002) menar att kulturella och nationella skillnader kan spela roll för vilka förväntningar som finns. Om ett gott utförande ses som självklart är det endast upplevelser som avviker från detta som kommer att påverka nöjdheten.

Elliot (1998) menar att högre utbildning tenderar att ge en mer kritisk och ifrågasättande befolkning, vilket gör att förtroendet minskar. Soss (1999) håller till viss del med om detta, då han funnit att människor med medelklassbakgrund är mer missnöjda med bemötandet inom socialtjänsten. I hans studie framkommer röster från "fattiga" människor som säger att de förväntar sig ett dåligt bemötande, eftersom de hört skräckhistorier från sin omgivning. Soss (ibid.) menar dock att skillnader i bemötandet inte enbart kan förklaras utifrån klientens bakgrund, utan att det sannolikt finns skillnader inom socialtjänsten. De som var mest nöjda i hans studie var dels de som blivit positivt överraskade, till exempel genom att de fått en tid snabbt, och dels de som fick berätta om sin situation med egna ord. Klienterna menade även att deras egen inställning hade betydelse, då de som uppträtt icke-krävande och varit tacksamma generellt fått ett bättre bemötande (ibid.). En annan förklaring kommer från Bouckaert et al (2002) som menar att människor med stort förtroende i allmänhet också utvärderar kontakten med myndigheten som bättre. Puide (1985) skriver att de som beviljats bistånd oftare gjorde positiva utvärderingar, men att också en majoritet av dem som inte fått bistånd var nöjda med möjligheten att framföra egna önskemål. En annan aspekt som framhålls av Bouckaert et al (2002) är huruvida klienten anser sig ha blivit rättvist och opartiskt bemött.

De som, på grund av tidsbrist och förutbestämda intervjufrågor, inte fick möjlighet att berätta sin egen historia var också de som var mest missnöjda. De kände att socialarbetarna kategoriserade dem och att deras synpunkter inte togs på allvar. Detta ledde till en upplevelse av att ha blivit "processad" snarare än felaktigt behandlad (Soss 1999). Hydén (2001) menar att frågorna som ställs i dessa möten är legitima och begripliga för socialarbetare, men inte för klienter då de inte har erfarenhet eller kunskap om varför frågorna behöver ställas. Om socialarbetaren inte förmår förklara syftet med informationsinsamlingen kan klienten komma att uppfatta utfrågningen som okänslig eller kränkande. Dock kan flera av de problem som klienterna tar upp kan hänga samman med organisationens förutsättningar, som till exempel arbetsbelastning, personalomsättning och resursfördelning (Eriksson 1999; Andersson & Monzón 2009; Soss 1999).

Flindt Pedersen (1994) har i sin forskning mött ett stort antal klienter som uttalar sig negativt om socialtjänsten. I första hand är det mellanmänskliga samspel som får kritik, och inte att bidraget är torftigt. Enligt flera forskare (Flindt Pedersen 1994; Eriksson 1999) upplever klienter att de har kontakt med en person, och inte med en organisation. Därför spelar det stor roll vilken socialsekreterare klienten får, om denne har en möjlighet att förstå individen eller inte. När bedömning av åtgärder görs är det i första hand relationen till socialsekreteraren som utvärderas av klienterna. Hydén (2001) menar att hur ett bemötande upplevs handlar om huruvida skälen till bemötandet uppfattas som legitima. Om socialarbetaren inte kan, eller inte vill, legitimera sitt bemötande uppkommer ett bemötandeproblem. Detta blir särskilt besvärligt om två personer saknar gemensam social och kulturell grund. Vidare skriver Hydén att bemötandeproblem är vanliga och oundvikliga i socialt arbete, eftersom representanter för myndigheten möter medborgare. Eftersom relationen redan är asymmetrisk blir det än viktigare att kunna legitimera sitt handlande med vardagliga resonemang. I mötet professionell-medborgare finns ingen gemensam kulturell grund, vilket gör att sammanhanget kan framstå som obegripligt för klienten. När de professionella mötena bygger på formella och organisatoriska regler istället för på vardagliga normer leder detta till svårigheter att förstå den professionelles handlande (ibid.).

Elliot (1998) pekar på att de representanter för olika institutioner som medborgarna möter i sitt vardagliga liv kommer att påverka hur människor ser på samhället i stort. Dock har Soss (1999) i sin studie funnit att de klienter han talat med tenderar att se på det tvärtom. Den negativa upplevelse klienterna hade skyldes i första hand på systemet, även om det var socialsekreterarens bemötande som var negativt. Socialarbetaren sågs då som påverkad av systemet, och som någon som gjorde sitt bästa utifrån förutsättningarna. Klienterna hade en tendens att tro att bra socialarbetare var ett undantag, och att de kunnat få en sämre.

Det framkommer även att det är negativt i sig att vara beroende av socialtjänsten och att själva systemet uppfattas som kränkande. En gemensam faktor för klienter i flera undersökningar är att de vill klara sig själva och ha kontroll över sitt liv (Eriksson 1999; Eriksson & Välijeesiö 2010). Puide (1985) skriver dock att klienten måste ha vissa baskunskaper om socialtjänsten för att vilja, och kunna, påverka vad som sker i det egna ärendet. I ett område med hög arbetslöshet och stor andel befolkning med utländsk bakgrund sågs diskriminering på arbetsmarknaden som det största hindret för att klara sig själv. Detta problem hänger samman med samhällets struktur och måste därför också angripas på denna nivå (Eriksson 1999). Även Puide (1985) visar på att klienterna själva främst ser strukturella orsaker till sitt biståndsbehov, som till exempel arbetslöshet och höjda hyror. I sin kandidatuppsats har Andersson & Monzón (2009) funnit att befolkningens sammansättning kan påverka rättssäkerheten, till exempel genom att klienter med utländsk bakgrund kan ha svårare att överklaga sina beslut på grund av språk och kunskap. Puide (1985) skriver att klienten måste ha kännedom om var besluten fattas för att kunna överklaga dem, och visar på att ungefär hälften av respondenterna i hennes undersökning inte vet detta.

4. Teori och begrepp

Här presenteras teoretiska begrepp vi valt för att förklara våra resultat. Vi inleder med begreppet socialt kapital, främst inriktat på tillit, och därefter följer social hälsogradient. Sist under varje rubrik presenteras en sammanfattning av begreppen och hur de kan användas praktiskt.

4.1 Socialt kapital

Socialt kapital, enligt Robert Putnam (2001) handlar om att sociala nätverk har ett eget värde, med en ömsesidighet människor emellan. Bo Rothstein (2003) väljer att bryta ned begreppet för att kunna definiera det och landar i att socialt kapital handlar om en tillgång på relationer mellan människor; hur många relationer en person har men också kvaliteten i form av tillit. Detta kan finnas på såväl individ-, grupp- och samhällsnivå, och i ett land där de flesta litar på andra kan det ändå finnas en stor grupp människor som inte gör det (ibid.). Vidare presenterar Rothstein forskning som visat på att länder och städer med högt socialt kapital också har fungerande demokrati och låg brottslighet. Dessa skillnader finns också på individnivå, då människor med högt socialt kapital är friskare, högre utbildade och i större utsträckning litar på andra människor. Putnam (2001) menar att socialt kapital har ett starkt samband till hälsa. Social isolering ger upphov till sjukdom, medan social samvaro verkar stressdämpande och stärker immunförsvaret. Skillnaderna är alltså inte bara psykosociala, utan även fysiska. Om individer i ett område har mer ohälsa och lägre utbildning kan det alltså innebära att det sociala kapitalet också är lågt. Detta speglar sig också i hög brottslighet i städer.

Enligt Rothstein (2003) är mellanmännisklig tillit det viktigaste för socialt kapital. Anledningen är att nätverk och normer inte alltid ger positiva förändringar och ett bättre mående. Som exempel på detta lyfter han fram Hells Angels. Vidare menar Rothstein också att tillit inte enbart handlar om normer utan snarare om en bedömning av den information som finns, vilket leder till förväntningar på hur

andra aktörer kommer att uppträda. Tillit definierar Rothstein (ibid.), i likhet med Piotr Sztompka, som “en förhoppning om andra aktörers framtida pålitlighet”, och kopplar även detta till trovärdighet.

Rothstein (2003) pekar på forskning där det framkommit att tillit hänger samman med utbildning, ekonomi och sociala nätverk. En lägre nivå av utbildning och ekonomi hos människor skulle alltså innebära att tilliten är låg. Även Putnam (2001) tar upp att högre utbildning vanligen är en indikator för social samvaro av olika former. Dock säger denna forskning ingenting om kausaliteten - om individer litar mer på andra för att de har en hög utbildning, eller om individer utbildar sig för att de litar på andra. Oavsett kausalitet kan slutsatsen dras att tillit och utbildning följs åt. Detta innebär att samhällen med högre utbildningsnivå har högre tillit. Initialt trodde forskare att det var arbetarklassen som hade hög tillit, men numera har forskningen alltså visat att hög utbildning och god ekonomi tenderar att göra folk mer tillitsfulla (Rothstein 2003). Dels har människor med sämre ekonomi inga extra pengar att spendera på sociala aktiviteter, men även de kostnadsfria umgängesformerna tenderar att minska. En anledning kan vara att sämre ekonomi ger upphov till mer oro, vilket får människor att dra sig undan (Putnam 2001). Detta innebär att klienter inom ekonomiskt bistånd har sämre tillit eftersom de har sämre ekonomi. I så gott som alla samhällen finns samma trend: människor ur högre samhällsklasser har högre tillit än människor ur lägre samhällsklasser. Putnam (ibid.) föreslår att det kan bero på att människor ur högre samhällsklasser oftare bemöts med respekt och ärlighet. Annan forskning visar på att misstro leder till mer misstro, och att förtroende leder till mer förtroende (Rothstein 2003).

Sociala kontakter, som bidrar till social tillit, behöver arenor där personer kan möta andra människor (Rothstein 2003). Detta kan politiker bättra på genom att till exempel skapa offentliga rum för naturliga möten. Forskning visar även att det är viktigt att möta människor som är av “annan sort” än en själv, gällande socioekonomisk bakgrund, varför samhället bör arbeta för integrering snarare än segregering (ibid.). Eftersom klienter inom ekonomiskt bistånd sällan har extra

pengar till aktiviteter krävs kostnadsfria sociala arenor, och dessa kan politiker bidra till att skapa. I ett område med gängbildningar och skottlossning minskar viljan att vistas på de offentliga platserna i närområdet. Även här har politiker en roll att spela för att öka viljan att besöka torg och gator.

Rothstein (2003) presenterar forskning om samband mellan tillit för samhällets institutioner och tillit till medmänniskor. Hans slutsats är att de som har förtroende för institutionerna också har tillit till sina medmänniskor. Dock låter han det vara osagt vilken faktor som påverkar den andra. Det finns också ett samband mellan social tillit och institutionernas kvalitet. Inom ekonomiskt bistånd skulle kvaliteten på socialtjänsten alltså påverka den sociala tilliten. Utöver detta menar Rothstein (ibid.) att känslan av rättvisa är synnerligen central. Människor bedömer inte bara huruvida de fick hjälp, utan också om processen var rättvis. Denna bedömning kan innehålla såväl bemötande som delaktighet. Om tjänstemännen är kända i samhället för att vara orättvisa kommer detta leda till känslan av att du generellt inte kan lita på människor. Denna bild av tjänstemännen behöver inte nödvändigtvis vara sann, men kommer ändå att ge individerna en bild som de sedan drar slutsatser av. Förutom socialtjänstens kvalitet är alltså bedömningarna gjorda utefter delaktighet och bemötande. Rothstein (ibid.) pekar på att behovsprövande instanser, såsom ekonomiskt bistånd, lättare ses som godtyckliga och diskriminerande eftersom de prövar varje fall för sig. Detta påverkar hur människor ser på tjänstemännen, och även hur de ser på människor i allmänhet. Personer som har beviljats selektiva bidrag (försörjningsstöd och förtidspension) har lägre tillit till andra människor. Denna skillnad kvarstod även när det bortsågs från faktorer som utbildning och ekonomi.

Blennberger (2009) menar att medier har en roll att spela i människors tillit. Skildringar av våldsbrott spelar roll för människors allmänna sociala tillit, och personer kan få en känsla av misstro gentemot främlingar utan att egentligen ha några egna negativa erfarenheter. Om media rapporterar mycket om gängbildningar och brott i närområdet kommer detta att påverka de boendes tillit.

Lundåsen & Pettersson (2009) lyfter fram tre perspektiv för att förklara variationer i tillit:

- Individuella faktorer: här ingår individens resurser, såväl materiella som kunskapsmässiga. De menar att tillgång på dessa ger mer social tillit. Detta skulle kunna bero på att människor som har mer resurser har mindre att förlora på att lita på folk och vice versa. Det är också så att människor med sämre tillgång till resurser oftare bor i områden med olika former av problem, vilket i sig kan påverka tilliten till andra människor.
- Faktorer i den sociala omgivningen: här presenteras underlag för att områden med etnisk mångfald också har lägre tillit. Problemet är inte mångfalden i sig, utan snarare att gränser mellan olika etniciteter ibland kan vara ganska fasta. Tilliten ökar i takt med kontakter mellan grupperna. I ett längre tidsperspektiv ger etnisk mångfald också positiva effekter. En annan förklaring som ges är ekonomisk ojämlikhet och relativ fattigdom. Båda dessa faktorer tros ge en mer splittrad befolkning och försvagad sammanhållning, vilket leder till sämre tillit.
- Faktorer hos de samhällsliga institutionerna: här är det främst så kallade "genomförande institutioner" som verkar påverka den sociala tilliten. Exempel på dessa är polis, skola och socialtjänst. Anledningen är att en tro på att dessa är partiska också kan innehålla idéer om att det finns många som utnyttjar dem. Därmed dras slutsatsen att det inte går att lita på sina medmänniskor.

Sammanfattningsvis så återfinns hos människor med högre utbildning och god ekonomi ett större socialt kapital. Ett sätt att mäta socialt kapital skulle därför kunna vara att se till utbildning och ekonomi. Där klasstillhörigheten är högre kommer också högre socialt kapital återfinnas. Även hälsa tas upp som en viktig faktor. Är hälsan god i ett område förväntas ett högre socialt kapital, och tvärtom. Etnisk mångfald och ekonomisk ojämlikhet är andra påverkansfaktorer. Områden med högre etnisk mångfald har till en början lägre socialt kapital. Att se till den etniska mångfalden blir därför också ett sätt att uppskatta mängden socialt kapital. Även ekonomisk ojämlikhet tenderar att ge lägre socialt kapital, vilket gör att om

ett område uppvisar hög ekonomisk jämlikhet förväntas också det sociala kapitalet vara lågt. Eftersom socialt kapital och tillit hänger samman kommer förändringar i socialt kapital också att speglas i tilliten. Socialt kapital hänger också samman med hälsa, som presenteras härnäst.

4.2 Social hälsogradient

Michael Marmot (2006) presenterar vad han kallar för statussyndromet. Med det menar han att alla människors hälsa följer en social gradient - ju högre upp du är i rangordningen, desto friskare är du. Det som påverkar hälsan, om personer inte lever i extrem fattigdom, är autonomi och deltagande. Därför kommer samhällets organisering inverka på människors hälsa, och det är främst sociala skillnader som påverkar (ibid.). I Sverige är risken för att leva i extrem fattigdom låg, om ens befintlig. Socialförsäkringssystemen har som mål att förhindra detta. Social hälsogradient blir därför en fråga om autonomi och delaktighet. När det gäller klienter inom ekonomiskt bistånd är autonomin begränsad. Anledningen är att kontakten med socialtjänsten är förenat med krav. Den ekonomiska situationen gör också att klienten inte kan ta sig friheter, utan även här är ganska begränsad. Delaktigheten är beroende av hur väl handläggaren ger inflytande och möjlighet att bestämma. Även delaktigheten i samhället begränsas av ekonomin, då möjligheten att delta i aktiviteter inte finns i lika stor utsträckning som för andra.

Marmot (2006) menar att det går att finna variationer i samhällen som tyder på att social samhörighet är bra för hälsan. Han påpekar att en viktig hälsofaktor är i vilken grad individen känner ansvar inför gruppen och att detta varierar mellan olika samhällen. Som exempel tar han Japan, där brottsligheten är mycket låg, skolresultaten höga och inkomstskillnaderna låga i förhållande till västvärlden. Marmot (ibid.) menar att detta beror på social sammanhållning vilket ger tillit och socialt kapital. Detta skulle alltså innebära att låg brottslighet och ekonomisk jämlikhet är ett tecken på social samhörighet och därmed också god hälsa. Tvärtom borde också dålig hälsa vara ett tecken på ekonomisk ojämlikhet, då personer också har fler att jämföra sig med. Alla är inordnade i den sociala hierarkin, och få är på samma nivå.

En rapport om socialt kapital och hur personer påverkas av var de bor visar på att miljön är viktig för hälsan (Marmot 2006). Som exempel ges unga män i England som förstör i området de bor i: invånarna förlorar trygghet, vilket minskar tilliten och begränsar umgänget grannar emellan. Gällande detta menar Marmot (ibid.) att sjukdomsfrekvensen ändras när personer flyttar. Hälsan är bättre i rikare samhällen. Han tar även upp omflyttningar: om rika människor flyttade till fattiga områden skulle den genomsnittliga hälsan förbättras, men inte för att alla skulle må bättre, utan för att de rika skulle dra upp snittet. De i fattiga områden som blir rikare har möjlighet att flytta därifrån, vilket också kan ge bättre hälsa för de flyttande människorna, men genomsnittet i området sjunker. Marmot (ibid.) skriver att fattiga områden har en "dubbel risk": låg status påverkar hälsan, samtidigt som det påverkar hälsan att bo i ett sämre område. Att dra slutsatsen att förbättrad genomsnittlig hälsa innebär bättre hälsa för alla blir alltså felaktigt. Det är istället viktigt att se till omflyttningar - om det är dessa som påverkar den genomsnittliga hälsan.

Marmot (2006) kopplar samman bostadsområde och socialt kapital och visar hur detta påverkar hälsan. Han menar att människors hälsa påverkas av de som finns runt omkring och hur ojämlikt bostadsområdet är. Hälsan påverkas även av hur stämningen är i grannskapet, gällande till exempel tillit och engagemang. Marmot (ibid.) anser att människor med lågt socialt kapital har större chans att bo i ett område med lågt socialt kapital. Som tidigare nämnts så ger detta en dubbel risk för ohälsa.

Enligt Marmots teori kommer alltså hälsan att påverkas av autonomi, delaktighet, social samhörighet, ekonomisk jämlikhet och socialt kapital. Om det i ett område finns hög brottslighet och ekonomisk ojämlikhet kan det antagligen också ses en ökad ohälsa jämfört med andra områden. Eftersom socialt kapital och social hälsogradient hänger samman kan ökad ohälsa hos befolkningen påvisa ett lägre socialt kapital. Ett sätt att mäta social hälsogradient kan alltså vara att se till dessa

olika påverkansfaktorer. Eftersom hälsogradient och socialt kapital följs åt kommer det också att finnas högre socialt kapital.

5. Metod

Vi har valt att använda oss av en komparativ metod eftersom vi ville få möjlighet till en systematisk jämförelse. Här nedan beskrivs metoden och vårt eget tillvägagångssätt. Vi har valt att presentera metoden mer utförligt då vi upplevt att den är relativt okänd inom socialt arbete.

Enligt Charles Ragin (2014) är komparativ analysmetod fall-orienterad, vilket betyder att fokus ligger på jämförelse av fall och att dessa fall behandlas som helheter. Fallens olika delar ses i kontexten av den helhet de formar tillsammans. Således kommer förändringar i delarna att påverka helheten och tvärtom. Ragin (ibid.) menar att när det gäller socialt samspel finns det sällan en enda orsak till ett resultat. Istället finns det ofta olika kombinationer av kausala förhållanden. Ibland kan en orsak också ha en annan effekt, beroende på vilken kontext den finns i.

5.1 Förförståelse

Vårt intresse för bemötande har uppkommit under studietiden, men kanske främst under vår VFU-termin. Vi har båda gjort vår verksamhetsförlagda utbildning på socialkontor och handlagt ekonomiskt bistånd, men med olika inriktning och i olika stadsdelar. En av oss var på ett kontor för arbetssökande där miljön var öppen, personalomsättningen låg och nöjdheten bland klienterna hög (enligt tidigare brukarenkäter). Den andra var på ett kontor avsett för den första kontakten med klienterna, en så kallad mottagningsgrupp, samt i rehabgruppen där hen mötte olika klienter. Några av dem visste precis vad de behövde och var inte alls nöjda, medan några var tacksamma. Detta ledde oss mot att vilja undersöka vad det är som gör att klienterna är nöjda, men ur ett bredare perspektiv än bara den enskilde socialsekreterarens bemötande.

5.2 Urval

Vi valde Backa som stadsdel för att det är ett område i förändring. Att Backa figurerat mycket i media under 2000-talet var en annan påverkansfaktor. För att kunna göra jämförelse över tid valde vi statistik från tre årtal: 2001, 2003 och 2008. Då vi inte ansåg att alla socioekonomiska faktorer var relevanta för vår uppsats begränsade vi dem till... Vi valde också att använda statistik från Göteborg som helhet där vi ansåg att det var nödvändigt. Anledningen var att vi ville ställa viss statistik från Backa i relation till staden i stort. Andra gånger ansåg vi det inte vara lika relevant och därför utelämnade vi Göteborg vid dessa tillfällen. Vi valde resultat från brukarenkäter under samma år. Även här begränsade vi oss genom att välja områden: helhet, delaktighet och bemötande. Anledningen var att vi i tidigare forskning kunnat se att delaktighet och bemötande är de faktorer som främst påverkar nöjdhet.

5.3 Tillvägagångssätt vid insamling

Enligt Thomas Denk (2012) är det lämpligt att använda befintligt material så länge hänsyn tas till bland annat hur fullständigt materialet är samt vem som har skapat materialet och hur trovärdigt det är. Eftersom vi valde att inte genomföra någon egen datainsamling utan att istället använda befintligt material var insamlingen ganska lätt. Brukarenkäterna presenteras i sin helhet på Göteborgs stads hemsida. Statistisk årsbok finns att finna i bokform på biblioteket, och vissa utgåvor finns även i sin helhet på internet. Det största problemet med resultaten från brukarenkäterna är att svarsfrekvensen genomgående varit under 50 %. Detta medför problem då vi saknar åsikter från hälften av de klienter som fått enkäten.

5.4 Litteratursökning

När vi sökte litteratur till vår uppsats gjorde vi det i Universitetsbibliotekets söktjänst Supersök. Vi kombinerade sökorden ekonomiskt bistånd, försörjningsstöd och socialbidrag med nöjdhet och utvärdering samt sökte efter material om Backa. Vi använde även de engelska motsvarigheterna. Efter att ha

funnit intressant material studerade vi referenslitteraturen som fanns i dessa. Vissa studier sökte vi även på i Google Scholar för att hitta andra studier som hänvisat till dessa. Vi har även sökt i Social services abstracts och i Mediearkivet.

5.5 Analys

Denk (2012) presenterar två former av traditionell komparation som utvecklats av John Stuart Mill: Most different systems design (MDSD) och Most similiar systems design (MSSD). I MDSD jämförs fall som är så olika som möjligt, gällande bakgrundsfaktorer, för att försöka hitta en likhet som skulle kunna förklara en annan likhet. I MSSD å andra sidan jämförs så lika fall som möjligt för att kunna hitta en skillnad som kan förklara en annan skillnad. Problemet med båda dessa är dock att samspel mellan faktorer kan missas och det antas att det endast är en faktor som påverkar en annan. Båda dessa kan kombineras med temporal analys, där ett fall studeras över tid (Denk 2012).

I komparativ metod används en komparationsmatris för att strukturera sitt insamlade material. I en komparationsmatris kombineras fall, aspekter att jämföra samt egenskaper hos aspekterna (ibid.). Till grund för vår analys ligger två komparationsmatriser som vi skapat. Utifrån dessa kunde vi se att statistiken följde samma trend och såg ungefär likadan ut, varför vi valde att använda oss av MSSD. En regel när denna typ av analysmetod används är att "skillnad förklarar skillnad". Därför valde vi att försöka hitta en skillnad i vår statistik och därefter ytterligare en skillnad. Vi har även tittat på olika faktorer som är viktiga för socialt kapital, tillit och social hälsogradient. Dessa har vi analyserat var för sig och därefter tittat på alla faktorer tillsammans för att försöka se en skillnad.

5.6 Etiska reflektioner

Här presenteras de etiska aspekter vi tagit hänsyn till under vårt arbete med uppsatsen. Även om kandidatuppsatser inte är forskning anser vi ändå att det är relevant att utgå från Forskningsetiska principer inom humanistisk-

samhällsvetenskaplig forskning. Anledningen är att dessa är allmänt vedertagna inom samhällsvetenskapen och innehåller nyttiga råd även vid uppsatsskrivande. Eftersom vi använt oss av redan insamlat och numera offentliggjort material har vi inte funnit vår undersökning problematisk ur ett etiskt perspektiv. Dock har vi ändå reflekterat över etiska aspekter och vill här lyfta fram några som är särskilt relevanta för vår uppsats.

Eftersom vi valt en särskild stadsdel och beskrivit denna råder det inga tvivel om vilken det handlar om. Dock har vi valt årtal som ligger några år bakåt i tiden varför de människor som bodde där då kan ha flyttat, eller fått en förändrad livssituation (de kanske inte längre har ekonomiskt bistånd exempelvis). Inga enskilda personer pekas ut i vår studie, utan vi presenterar enbart siffror från offentlig statistik. Risken finns dock att Backa som område pekas ut och att vi bidrar till en negativ bild av stadsdelen. Dock är Backa en blandad stadsdel och även om den ibland ligger under snittet för Göteborgs stad placerar den sig ändå i mitten av alla stadsdelar gällande de flesta faktorer. Vi upplever inte att vi framställt Backa på ett problematiskt eller utpekande sätt. Individkravet innebär att människor inte utsätts för kränkning eller förödmjukelse på grund av forskningen (Vetenskapsrådet 2002). I vårt arbete har detta främst kommit att handla om hur vi beskriver de vi valt att undersöka. Att som akademiker beskriva utsatta grupper kräver alltid ett mått av hänsyn för att inte kränka människor utifrån till exempel etnicitet. Även om vi valt att studera etnicitet som en faktor har vi försökt lyfta fram positiva aspekter, istället för att lyfta fram etnisk heterogenitet som ett problem. Begreppet etnicitet kan givetvis anses problematiskt i sig, men då detta begrepp används av exempelvis Trägårdh et al (2009) är det ändå det vi valt att använda.

Vår undersökning handlar om två aktörer: klienter och socialtjänst. Förhållandet dem emellan är inte på något sätt jämlikt. Detta ställer krav på hänsyn till hur den svagare parten presenteras - i det här fallet klienterna. Att ha kontakt med socialtjänsten och att tvingas söka ekonomiskt bistånd kan upplevas som en kränkande process av individer. Vi vill därför inte bidra till ytterligare känslor av

underlägsenhet. Vår tanke med uppsatsen har aldrig varit att lägga över bemötandeproblematiken på individerna själva, utan istället att försöka se samhälleliga faktorer till svårigheterna i mötet klient-socialtjänst.

5.7 Svårigheter och begränsningar med studien

Ursprungligen valde vi Backa för att det är ett område i förändring. När vi skulle finna statistik mötte vi dock ett antal svårigheter. Brukarenkäten utformades under tio års tid av Statistiska centralbyrån, men de senaste åren har detta gjorts av Scandinfo. Då designen skiljer sig åt försvårar det jämförelse mellan äldre och nyare resultat. Eftersom brukarenkäterna började användas år 2001 finns inga resultat innan dessa år, vilket begränsade vårt urval. Resultatet av brukarenkäterna skiljer sig också åt. År 2008 presenteras resultatet för både Försörjningsenheten och Arbetsmarknadstorget tillsammans. De tidigare åren är dessa två separerade. Betygen från Arbetsmarknadstorget är generellt lägre än de från Försörjningsenheten, varför betyget år 2008 kan vara lägre på grund av sammanslagningen.

År 2011 skedde dessutom en omorganisering i Göteborgs Stad och 21 stadsdelar blev 10. Således presenteras statistiken för Backa istället inom stadsdelen "Norra Hisingen" från och med Statistisk årsbok 2010. Någon jämförelse av material innan och efter omorganisationen är därför inte möjlig eftersom siffrorna inte är jämförbara. I Norra Hisingen ingår också Tuve och Säve, som har en annan socioekonomisk situation än vad Backa har. Detta kan innebära att såväl medelinkomst som utbildningsnivå är högre i Norra Hisingen, trots att den är stabil i Backa. Att jämföra Norra Hisingen skulle bara vara möjligt åren 2011-2014 då statistik för 2015 ännu inte sammanställts. Vi ansåg att detta var en för kort tidsperiod för att kunna se några förändringar.

Utifrån dessa svårigheter valde vi att välja tre årtal innan omorganisationen och den nya designen på brukarenkäterna. Åren blev 2001, 2003 och 2008. Anledningen till detta är att brukarenkäterna började skickas ut 2001. Den sista

statistiken för Backa som stadsdel fanns för år 2008. Vi ville också ha ett år mellan dessa två, men även här stötte vi på svårigheter med statistiken. I vissa utgåvor av Statistisk årsbok blandas statistik från olika år. Vi valde därför att använda år 2003 som var någorlunda enhetlig. Då etnisk mångfald är ett återkommande intresseområde inom forskning kring socialt kapital och tillit var detta en aspekt vi ville undersöka närmare. Även här stötte vi på problem med statistik, då vissa år presenterar utländskt medborgarskap istället för utländsk bakgrund, som var det vi ville undersöka. För att få med en bild av etnisk mångfald har vi ändå valt att använda den statistik som finns att tillgå.

5.8 Metodreflektion

När vi påbörjade uppsatsen kunde vi inte förutse de svårigheter vi skulle stöta på med statistiken. Med det i backspeglens skulle vi kanske istället valt att jämföra två stadsdelar vid en tidpunkt istället för att välja en stadsdel vid flera tidpunkter. Hade vi istället valt att jämföra exempelvis Bergsjön med Askim hade vi även där kunnat få ett svar på vilka socioekonomiska faktorer som påverkar nöjdheten med socialtjänsten.

Studien hade också kunnat genomföras genom exempelvis intervjuer med socialtjänstpersonal. Dessa hade kunnat ge svar på vilka förändringar som skett inom organisationen, och i viss mån även med Backa under vald tidpunkt. Problemet med detta hade varit att det åter igen skulle ha varit socialtjänstens bild av klienterna som framkom.

Eftersom statistik är just kvantitativt var det svårt för oss att få svar på många av de frågor vi ställde oss under uppsatsens gång. Siffror visar hur många som har ekonomiskt bistånd - men vilka är dessa människor? Är de representativa för Backa som stadsdel? Även statistik om arbetslöshet och medelinkomst är svårt att tyda. Att arbetslösheten minskat, betyder det att fler fått arbete eller att befolkningen ändrats under tiden? Har människor utan arbete flyttat därifrån och människor med arbete flyttat in?

5.9 Validitet och generaliserbarhet

Validitet handlar om huruvida den undersökning som gjorts ger svar på alla sökta frågor: om det som avsetts att mätas verkligen mäts (Thurén, 2007). Vår studie syftar till att jämföra resultaten i brukarenkäten åren 2001, 2003 och 2008 i stadsdelen Backa. Vidare vill vi undersöka hur stadsdelen Backa förändrats under denna period gällande befolkning och socioekonomiska faktorer. Eftersom vi använt redan insamlat material blir detta en fråga om huruvida vi valt rätt material och om materialet i sig är tillförlitligt. Statistik är alltid beroende av hur många som väljer att svara. I Statistisk årsbok finns statistik för hela Göteborgs stad och denna är därför inte beroende av antal respondenter. Problemet här är snarare förändringar i hur de valt att presentera materialet. Vi hade antagligen fått högre validitet om det funnits möjlighet att jämföra resultat som presenterades på exakt samma sätt gällande till exempel medborgarskap. Vi har ändå undersökt statistiken noga och gjort vårt bästa utifrån rådande förutsättningar. Brukarenkäten är däremot i allra högsta grad beroende av hur många som svarar. Vi har utgått från det resultat som finns, även om tillförlitligheten kan ifrågasättas utifrån svarsfrekvens. Eftersom vi undersökt en stadsdel i Göteborg gör vi inga anspråk på att kunna generalisera detta till hela staden eller resten av landet. Detta har inte heller varit vårt mål. Backa är ett medelresurssvagt område som ofta figurerat i media som ett problemområde med gängbildningar och våldsbrott. Det är dessutom ett område som har blandad bebyggelse och blandad befolkning. Detta gör att vissa av våra resultat skulle kunna generaliseras till liknande områden. Vi kan dock inte med säkerhet säga något om detta, då det är många faktorer som samverkar. Antagligen är det kombinationer av dessa som påverkar nöjdhet och samma kombinationer kan också få annorlunda verkningar beroende på kontext.

5.10 Arbetsfördelning

Idén att använda brukarenkäter kom från Noradin, och vi vidareutvecklade sedan denna. Syfte och problemformulering har vi arbetat fram tillsammans. Vi har båda läst tidigare forskning, men valt att läsa olika böcker för att inte arbeta dubbelt. Noradin har haft huvudansvaret för att presentera resultatet i tabeller medan

Alexandra främst ansvarat för textens struktur. Analys och diskussion har vi gjort tillsammans. Även om vi delat upp en del av arbetet mellan oss har vi ändå haft tät kontakt och varit insatta i varandras arbetsuppgifter. Vår upplevelse är att vi arbetat ungefär lika mycket med uppsatsen.

6. Resultat

Resultaten har delats i två delar för att ge en tydlig bild om vilka förändringar som har skett under dessa år. Samtidigt blir det tydligare när olika variabler jämförs med varandra under olika år. Den ena delen är nöjdhetsfaktorer, där vi jämför olika svar från brukarenkäter. Detta för att se hur svaren angående kvalitetsfaktorer förändrats under år 2001, 2003 och 2008 för IFO- ekonomiskt bistånd. Den andra delen är socioekonomiska faktorer, där vi jämför olika variabler om befolkningen: socialbidragstagare, arbetslöshet, medelinkomst, utbildning, antal brott och ohälsotal för stadsdelen Backa och Göteborgs stad samt hur det förändrats under år 2001, 2003 och 2008. Sist presenteras de komparationsmatriser som ligger till grund för vår analys.

6.1 Utdelning av brukarenkäten.

Enligt Statistisk årsbok Göteborg under 2001 fanns det i stadsdelen Backa 2197 socialbidragstagare. Enligt resultaten av brukarenkäten i Göteborgs stad under 2001 var antal utdelade enkäter i Backa 533 stycken, varav 245 personer besvarade den. Under 2003 fanns 1660 socialbidragstagare. 483 stycken fick enkäten och 222 besvarade den. År 2008 var det 1596 socialbidragstagare och 346 stycken utdelade enkäter. Av dem svarade 142 personer.

6.2 Nöjdhet i Brukarenkät för Backa 2001, 2003 och 2008:

Analysmodellen Nöjd-kund-index som används av SCB, utgår från att först mäta total nöjdhet och sedan ett ”antal faktorer som speglar olika aspekter av den undersökta verksamheten”. I denna analysmetod NKI mäts varje faktor med flera olika frågor. Enkäten som delades ut till klienter innehåller åtta kvalitetsfaktorer (se bilaga 1). Klienterna har svarat på frågor inom dessa olika områden. De har fått bedöma de olika faktorerna på en skala 1-10 och därefter har ett medelvärde räknats ut. Indexberäkningen görs genom att omforma resultaten till en ny skala som går från 0 till 100. ”Ju högre indexvärde desto nöjdare är kunderna med respektive faktor” (se bilaga 1).

Tabell 1. Klientens bedömning av hjälp från Backa försörjningsenheten, år 2001, 2003 och 2008.

Brukarenkät Backa	Nöjd-kund-index (NKI) , Medelvärde		
	NKI Helheten	Bemötande	Delaktighet
2001	63	73	67
2003	59	69	64
2008	59	68	66

Källa: Göteborg Stads - enkätundersökningar, Backa 2001, 2003 och 2008 (se bilaga 1,2 och 3)

Helhetsbetyget innebär hur nöjd klienten är med hjälpen i sin helhet. Bemötande innebär betyget klienten satt avseende om denne känner sig väl emottagen, respekterad, lyssnad på och hur trivsamma lokalerna är. Delaktighet är betyget för frågor som rör hur lång tid som ges vid besök, huruvida socialsekreteraren involverar en i processen och om hänsyn tas till klientens förslag. Som framgår i tabell 1 är medelvärdet för klienters nöjdhet näst intill konstant. Vi kan se att medelvärde på helheten, bemötande och delaktighet inte skiljer sig så mycket. Dock finns en nedgång under år 2003 som avviker från mönstret.

Tabell 2. Antal och svarsfrekvens i brukarenkät för Ekonomiskt bistånd i stadsdelen Backa, år 2001, 2003 och 2008.

Antal svarande			Brükarenkät, Backa	Svarsfrekvens i procent (%)		
2001	2003	2008		2001	2003	2008
254	222	142		46	46	41

Källa: Göteborgs Stad - enkätundersökningar, Backa 2001, 2003 och 2008.

Antal svarande är hur många klienter som svarat på enkäten. Svarsfrekvens är hur många klienter, procentuellt sett, som svarat på enkäten av alla som fått den.

Tabell 2 visar att andelen svarande är nästan lika under åren 2001, 2003 och 2008. Det skiljer sig 4 procentenheter mellan år 2003 och 2008. Antal svarande skiljer sig mellan 2001 och 2003 med 32 personer samt mellan 2003 och 2008 med 80 personer.

6.3 Socioekonomiska faktorer för Göteborgs stad och Backa under perioden 2001, 2003 och 2008:

Under socioekonomiska faktorer kommer vi att visa hur många som är socialbidragstagare och hur befolkningen har förändrats, samt hur in- och utflyttning ser ut i både Backa och i Göteborg som helhet. Vidare vill vi se hur inkomst, utbildningsnivå och arbetslöshet har förändrats i både Göteborgs stad och i stadsdelen Backa. Anledningen är att vi vill se om Backa följer samma mönster som Göteborg gällande dessa faktorer. Antal brott, medborgarskap och födelse land är andra socioekonomiska faktorer som vi kommer utgå från.

6.3.1 Socialbidragstagare

Tabell 3. Andel socialbidragstagare av antalet invånare för Göteborgs stad och stadsdelen Backa år 2001, 2003 och 2008.

Andel socialbidragstagare i procent(%) avrundat till heltal					
Göteborg			Backa		
2001	2003	2008	2001	2003	2008
11	9	7	10	7	7

Källa: Statistisk årsbok Göteborg (2003) tabell 186 socialbidragstagare för 2001. (2005) tabell 182 för 2003. (2010) tabell 16,59 för 2008.

Socialbidragstagare innebär att någon mottagit ekonomiskt bistånd någon eller flera gånger under året. Enligt tabellen ovan har andelen socialbidragstagare minskat för Göteborgs stad med 2 procentenheter och för stadsdelen Backa med 3 procentenheter under 2003 jämfört med 2001. Vidare ser vi att andelen socialbidragstagare har minskat för Göteborgs stad med 2 procentenheter under 2008 jämfört med 2003. Stadsdelen Backa har minskat med 3 procentenheter under 2008 jämfört med 2001.

6.3.2 Befolkningen

Enligt Statistisk årsbok Göteborg har befolkningen ökat i stadsdelen Backa varje år. Statistiken visar att år 2001 befolkningen var 22 886, under 2003 befolkningen var 23 088 och under 2008 befolkningen var 24 010. Även befolkningen i Göteborgs stad har ökat. Enligt Statistisk årsbok Göteborg har befolkningen ökat i Göteborgs stad varje år. Andel inflyttade till Göteborg har ökat från 6 till 7 procentenheter mellan år 2001 och år 2008. Andel utflyttade är nästan konstant under 2001, 2003 och 2008 för Göteborgs stad med ungefär 5 procentenheter årligen.

Tabell 4. Befolkning i stadsdelen Backa samt in- och utflyttade under 2001, 2003 och 2008.

Inflyttade (%)			Backa	Utflyttade (%)		
-----	-----	-----		-----	-----	-----
2001	2003	2008		2001	2003	2008
8	8	11		8	8	10

Källa: Statistisk årsbok Göteborg (2003) tabell 49 folkmängd och tabell 71 flyttningar för 2001. (2005) tabell 49 folkmängd och tabell 71 flyttningar för 2003 och (2010) tabell 4.17 folkmängd och tabell 16.23 flyttningar för 2008.

Andel inflyttade respektive utflyttade är hur stor andel av Backas befolkning som flyttat in, respektive ut ur, stadsdelen under året. I tabell 4 visas att andelen inflyttade till stadsdelen Backa har ökat under 2008 med 3 procentenheter jämfört med 2003. Vidare visas att andelen utflyttade har ökat under 2008 med 2 procentenheter.

6.3.3 Inkomst

Tabell 5. Andel inkomsttagare per inkomstklass i tusenkronor (tkr) under perioden 2001, 2003 och 2008 för Göteborgs stad och stadsdelen Backa.

Andel i procent (%) (%), avrundat till heltal	Göteborg			Backa		
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	2001	2003	2008	2001	2003	2008
0	6	6	6	4	4	6
1-79	16	11	10	14	9	8
80-158	23	24	18	25	25	19
160-239	26	26	20	31	31	24
240-359	20	23	27	20	24	29
360-	9	11	18	6	7	14
Antal inkomsttagare	370 142	375 804	393 407	17 678	17 854	18 826

Källa: Göteborgsbladet 2004,2005 och 2010 från Göteborgs stadskansli.

Andel inkomsttagare innebär hur många procent av inkomsttagarna som tillhör en viss inkomstklass. Det som framkommer i tabell 5 är att antalet inkomsttagare har ökat både i stadsdelen Backa och i Göteborgs stad under 2001, 2003 och 2008.

Andel inkomsttagare med 0 (tkr) har varit konstant i Göteborgs stad under 2001, 2003 och 2008 samt ökat i stadsdelen Backa med 2 procentenheter. Under 2008 har andel inkomsttagare med 80-159 (tkr) samt 160-239 (tkr) har minskat i både Göteborgs stad och stadsdelen Backa. Andel inkomsttagare med 360- (tkr) har ökat med 2 procentenheter för Göteborgs stad och 1 procentenhet för stadsdelen Backa under 2003. Ökningen är ännu större under 2008 då andelen ökat till 18 procent för Göteborgs stad och fördubblats för stadsdelen Backa.

Tabell 6. Medelinkomst i tusen kronor (tkr) hos befolkning 25-64 år för Göteborgs stad och Backa under år 2001, 2003 och 2008.

Göteborg			Medelinkomst	Backa		
2001	2003	2008		2001	2003	2008
245	252	275	234	239	257	

Källa: Statistiska centralbyrån medelinkomst 1992-2008 xls.

Tabellen ovan visar att medelinkomsten för Göteborgs stad och stadsdelen Backa har ökat gradvis under åren 2001, 2003 och 2008.

6.3.4 Ohälsotal

Tabell 7. Ohälsotal (OH-tal) 16-64 år för Göteborgs stad och stadsdelen Backa år 2001, 2003 och 2008.

Göteborg			OH-tal	Backa		
2001	2003	2008		2001	2003	2008
57,0	42,2	31,3	72,6	54,2	39,4	

Källa: Statistisk årsbok Göteborg (2003) tabell 200 ohälsotal för 2001. (2005) tabell 195 för 2003. för 2008 uppgift från Statistiska centralbyrån på internet.

Ohälsotal är ett mått på hur statliga socialförsäkringar utnyttjas. Sjukdagar som arbetsgivaren utbetalar är ej med i statistiken. Ohälsotal är en kvot där dagar med sjukpenning, rehabiliteringsersättning, förebyggande sjukpenning och förtidspension delas med befolkningsantalet. Från och med 2002 räknas ohälsotal fram på ett nytt sätt jämfört med tidigare år, varför jämförelser bakåt i tiden ej kan göras. Ohälsotal kan påverkas av administrativa åtgärder, och är därför inte ett mått på enbart hälsa. I tabellen ovan visas att ohälsotal i stadsdelen Backa är högre än Göteborg stad under alla dessa år. 2001 skiljer sig ohälsotalen med 16 enheter, 2003 med 12 enheter och 2008 med 8 enheter.

6.3.5 Utbildning och öppet arbetslösa

Tabell 8. Utbildningsnivå för Göteborg stad och stadsdelen Backa under åren 2001, 2003 och 2008.

Högsta utbildning Andel i procent (%) avrundat till heltal	Göteborg			Backa		
	2001	2003	2008	2001	2003	2008
Grundskola	17	16	13	24	22	17
Gymnasie -2 år	25	24	20	33	31	27
Gymnasie 3 år	17	17	18	18	19	21
Eftergymnasial -2 år	16	16	16	13	13	14
Eftergymnasial 3- år	24	25	31	12	13	18
Samtliga	259 592	262 962	279 331	12 160	12 197	12 594

Källa: Göteborgsbladet 2003, 2004 och 2009 från Göteborgs stadskansli.

Högsta utbildning innebär avslutad utbildning från någon av ovanstående.

Tabellen ovan visar att andelen med högst grundskoleutbildning har minskat för Göteborgs stad med 2 procentenheter under 2008 jämför med 2001. I Backa är minskningen 7 procentenheter. Även andelen människor med högst tvåårig gymnasieutbildning har minskat i såväl Göteborg som i Backa. Andelen människor med högst avslutad gymnasieutbildning har ökat i Göteborg stad med 1 procentenhet och i Backa med 3 procentenheter under 2008 jämfört med 2001.

Eftergymnasial utbildning upp till två år har ökat i stadsdelen Backa med 1 procentenhet under 2008 jämfört med 2001. Andelen invånare med mer än tre års eftergymnasial utbildning har ökat i Göteborgs stad med 6 procentenheter och i Backa med 5 procentenheter under 2008 jämfört med 2003.

Tabell 9. Andel öppet arbetslösa av antalet invånare i Göteborgs stad och stadsdelen Backa, 18-64 år under år 2001, 2003 och 2008.

Öppet arbetslösa i procent (%)					
Avrundat till heltal					
Göteborg			Backa		
2001	2003	2008	2001	2003	2008
4	5	2	3	5	2

Källa: Statistisk årsbok Göteborg (2001/2002) tabell 200 öppen arbetslöshet för 2001. (2004) tabell 144 för 2003. För 2008 uppgiften kommer från nätet.

Öppet arbetslös innebär att en person saknar sysselsättning. Från och med 2007 räknas andelen öppet arbetslösa efter EU-standard, vilket innebär att arbetssökande studenter och arbetslösa personer som ej pensionerat sig vid 65 räknas med. Att vara öppet arbetslös innebär att du helt saknar sysselsättning, vilket gör att dessa siffror kan skilja sig något från hur många som redovisas av Arbetsförmedlingen. Tabell 9 visar att andelen öppet arbetslösa invånare har ökat för Göteborgs stad med 1 procentenhet och för stadsdelen Backa med 2 procentenheter under 2003 jämfört med 2001. Vidare visas att andelen öppet arbetslösa människor har minskat för Göteborgs stad med 3 procentenheter och för stadsdelen Backa med 3 procentenheter under 2008 jämfört med 2003. År 2007 införde Arbetsförmedlingen nya regler och insatser, bland annat Jobb- och utvecklingsgarantin, samtidigt som SCB bytte mått för öppen arbetslöshet (Harkman 2014; Samuelsson & Näsén 2014). Detta kan ha påverkat statistiken.

6.3.6 Brott

Enligt brottsstatistik från Brottsförebyggande rådet har antal brott/100 000 invånare för Göteborgs stad under 2003 varit 18968 och för 2008 varit 17098. Antal brott i Göteborgs stad har minskat under 2008 med 4180. Antal brott för stadsdelen Backa under 2003 har varit 14788 och för 2008 har det varit 14597. Det visar en minskning av brott för stadsdelen Backa under 2008 med 2501 jämfört med 2003 per 100 000 invånare.

6.3.7 Medborgarskap och födelse land

Tabell 10. Antal medborgarskap och födelse land för stadsdelen Backa under 2001, 2003 och 2008 i procent av folkmängd.

Medborgarskapsland	Andel i procent (%) av folkmängden		
	2001	2003	2008
utländska medborgare född i Sverige	8	8	8
född i utlandet	2	1	1
	7	6	7
Svensk medborgare född i utlandet	16	17	20

Källa: Göteborgsbladet 2002, 2004 och 2009 från Göteborgs stadskansli.

Utländska medborgare innebär alla de som har ett utländskt medborgarskap. Här redovisas även var dessa är födda. Längst ned redovisas de människor som är svenska medborgare och födda i utlandet. Tabellen ovan visar att antal utländska medborgare född i utlandet har ökat under 2008 med 1 procentenheter jämför med 2003. I stadsdelen Backa har andelen svenska medborgare som är födda i utlandet ökat med 3 procentenheter under 2008 jämfört med 2003.

Tabell 11. Antal svenska och utländska medborgare efter land, stadsdelen Backa, 2001, 2003 och 2008 i procent av folkmängden.

Svensk och utländska medborgare efter födelseland	Andel i procent av folkmängden		
	2001	2003	2008
Finland	3	3	2
Norge,Danmark,Island	2	1	1
Polen	1	1	1
Tyskland	-	1	1
Storbritannien	-	0,2	0,2
Bosnien-Herceg.	1	2	2
Övr fd Jugosl.	4	4	4
Övr Europa	-	2	3
Iran	3	3	3
Irak	1	1	2
Turkiet	1	1	1
Övr Asien	2	2	3
Etiopien	-	0,4	-
Somalia	0,1	0,1	0,2
Övr Afrika	1	1	2
Nordamerika	-	0,2	0,3
Syd/Mellanamerika	-	1	-
Övriga länder	1	0,1	0,1
Samtliga	20,1	23,8	26,8

Källa: Göteborgsbladet 2002, 2004 och 2009 från Göteborg stadskansli.

Här redovisas andelen av Backas befolkning som är född i annat land än Sverige, oberoende av vilket medborgarskap de har i dagsläget. Tabellen ovan visar att nordens invånare har minskat i stadsdelen Backa under 2008. Vidare visar att personer från Asien och övriga Europa har ökat i stadsdelen Backa och personer från Nordamerika har ökat med 0,1 procentenheter. De två största grupperna är människor födda i Iran samt människor födda i före detta Jugoslavien.

6.4 Komparationsmatriser

Backa år	2001	2003	2008
NKI	63	59	59
Bemötande	73	69	68
Delaktighet	67	64	66
Ohälsotal	72,6	54,2	39,4
<Gymnasial utbildning	74 %	72 %	66 %
Eftergymnasial utbildning	24 %	27 %	33 %
Antal brott/100 000 invånare	-	14788	14597
Andel inkomstagare 0 tkr	4 %	4 %	6 %
Andel inkomstagare 1-79 tkr	14 %	9 %	8 %
Andel inkomstagare 80-159 tkr	25 %	25 %	19 %
Andel inkomstagare 160-239 tkr	31 %	31 %	24 %
Andel inkomstagare 240-359 tkr	20 %	24 %	29 %
Andel inkomstagare 360- tkr	6 %	7 %	14 %

Backa år	2001	2003	2008
Antal svarande	245	222	142
Andel svarande	46%	46%	41%
Antal utdelade	533	483	346
Socialbidragstagare	10 %	7 %	7 %
Öppet arbetslösa	3%	5 %	2 %
Medelinkomst tkr	234,4	239,4	256,5
Antal inkomstagare	17678	17853	18826

7. Analys och diskussion

Eftersom vi främst studerat brukarenkäterna är det dessa vi kommer att börja analysera. Därefter presenterar vi vår analys av olika faktorer som är viktiga för socialt kapital och tillit. Som vi såg i teorin om socialt kapital och tillit är brottslighet, etnisk mångfald, ekonomisk ojämlikhet och medias förmåga att skapa misstro viktiga faktorer. Om dessa är höga så är tilliten låg. Även utbildning kopplas till såväl tillit som nöjdhet i allmänhet. Hälsa är en viktig faktor för social hälsogradient och presenteras innan vi avslutar med våra slutsatser.

7.1 Brukarenkäterna

Brukarenkäterna skapades för att ge klienter möjlighet att föra fram sina åsikter och påverka hur arbetet organiserades. Dock får vi bilden av att detta inte alltid stämmer överens med hur verkligheten ser ut. Som vi kunde se i resultatet har antalet utdelade enkäter varierat under olika år. Eftersom det är socialsekreterarna som delar ut enkäterna kommer antalet utdelade enkäter att bero på dem. Vid jämförelse av antalet utdelade enkäter och antalet biståndstagare i stadsdelen under samma år ser vi tydligt att alla inte fått enkäten. Vi tror att detta kan bero på flera olika saker. För det första så delas enkäten ut under en viss period varje år. Detta gör att endast de som besöker sin handläggare under denna period kommer att få enkäten. Alla socialsekreterare skickar antagligen inte hem enkäten till alla sina klienter. För det andra finns det en mänsklig faktor: även om klienten kommer på besök under denna period kan socialsekreteraren glömma att dela ut enkäten, eller så fanns det inte möjlighet att göra det. Om socialarbetaren haft ett känslomässigt svårt samtal med sin klient kan det kännas besvärligt att avsluta mötet med “ja, just det, kan du svara på den här innan du går?”. Eftersom det är upp till varje enskild socialsekreterare att dela ut enkäterna finns det även en möjlighet att urvalet blir något selektivt. Vi hoppas naturligtvis att det inte är så, men självklart existerar möjligheten. Det finns då en risk att enkäten främst delas ut till de klienter socialsekreteraren anser att den har en god kontakt med.

Svarsfrekvensen har också varierat under åren, vilket beror på klienterna som fått enkäten. Varför klienter väljer att inte svara kan bero på olika saker. Då det är förknippat med skam att besöka socialtjänsten kan det vara en anledning att skynda sig därifrån när mötet är slut. Det kan också vara så att en förälder har ett litet barn med sig och inte vill försöka fylla i en enkät medan barnet ska roas. Även här kan det finnas orsaker som ligger hos socialtjänsten, till exempel om det finns möjlighet att få hjälp av tolk när enkäten besvaras. Är det krävande att fylla i enkäten och hjälp inte erbjuds kan det vara så att klienten helt enkelt struntar i det.

Som tidigare forskning visat är det svårt att bara "samla in" åsikter och uppfattningar. Eftersom enkäten delas ut under en vecka gör det att personer som är nya inom socialtjänsten kanske ännu inte bildat sig någon uppfattning. De kan göra en överdrivet bra eller dålig utvärdering beroende på vilka förväntningar de hade inför det första mötet. Resultatet kan också påverkas av hur klienten upplevt kontakten just den veckan. Exempelvis kan uppfattningen färgas negativt om hen just fått ett avslag. Beslut är en av de saker vi upplever påverkar klienter mest. Detta är ganska självklart, då ett avslagsbeslut en månad leder till stark oro kring hur hyran ska betalas, hur familjen ska ha råd med mat och så vidare. Forskning visar att klienter ofta är missnöjda med beslut även om besluten i sig är korrekta. Vi tror att det finns stora skillnader i hur socialtjänsten och klienterna ser på de krav som ställs. Trots allt är det klientens liv som påverkas, så alldeles oavsett om socialtjänst och klient har olika värderingar eller inte har vi inte svårt att förstå starka reaktioner från klientens sida.

Som nämnts säger inte heller brukarenkäter något om ifall målgruppen påverkats på det sätt som insatsen avser, och att förändringen kan ske långt efter att insatsen är avslutad. Inom ekonomiskt bistånd kan detta innebära att det som värderas negativt av klienten just då är något som senare upplevs som positivt eftersom det var den insatsen som gav ett arbete. Kompetenshöjande verksamheter är ett sådant exempel som kan upplevas som ett tvång, men som senare visar sig vara det som gav ett arbete.

När resultat och måluppfyllelse ska redovisas blir det, som tidigare forskning visar, ofta så att bara det som går att kvantifiera mäts. I brukarenkäterna ställs alltså frågor som går att kvantifiera och räkna om till ett index. Det är därför svårt att veta om resultatet av brukarenkäterna speglar vad klienterna egentligen tycker. Frågor och ord kan tolkas olika av olika personer och när en enkät besvaras är personen så att säga "utlämnad till sig själv" – det finns ingen som kan svara på frågor som uppstår. Vi ställer oss frågan om brukarenkäter verkligen mäter det de säger sig mäta?

Frågan är också om de som svarat är representativa för alla biståndstagare inom stadsdelen. Som forskning visat så har människor i resurssvaga områden mindre benägenhet att svara i denna typ av undersökningar. Utifrån detta verkar resursstarka människor svara på enkäter i högre grad än resurssvaga. Eftersom ekonomiskt bistånd har klienter med olika socioekonomisk bakgrund finns här människor ur olika klasser, med olika utbildning och med olika svårigheter. Om det är så att resursstarka människor har större benägenhet att svara skulle detta kunna innebära att det främst är deras åsikter som framkommit i enkäten. I så fall är svaren inte representativa för någon större andel av biståndstagarna, utan främst för biståndstagare med ungefär samma socioekonomisk bakgrund. Som visats i forskning har människor med liknande socioekonomisk bakgrund ofta liknande värderingar. Detta gör att det har stor betydelse vilka det är som svarat på enkäten, och vilka som inte har det.

Det vi trots allt kan se i brukarenkäten är att de flesta faktorer följer samma trend. En skillnad framträdde dock: år 2003 sänktes betyget i brukarenkäten mer drastiskt än vad vi väntat oss, jämfört med övriga år. Som vi kan se skiljer sig NKI fyra poäng mellan år 2001 och 2003, men sedan sker ingen förändring år 2008. Även bemötande skiljer sig fyra poäng mellan år 2001 och 2003 för att sedan minska med endast en poäng år 2008. Gällande delaktighet gick denna ned tre poäng för att sedan öka igen år 2008.

7.2 Ekonomisk ojämlikhet

Ekonomisk ojämlikhet framhålls som en viktig aspekt när det gäller tillit. Ju mer ojämlikt samhället är, desto mindre tillit kommer befolkningen att ha. I Backa har andelen inkomstagare ökat i tre inkomstklasser: den lägsta och de två högsta. Det innebär att såväl de allra fattigaste som de allra rikaste blivit fler. I den bästa av världar skulle ökningen i de högsta inkomstklasserna bero på att människor med lägre inkomst eller arbetslöshet hade fått jobb och en bra inkomst. Dock tror vi inte att det är så enkelt. Eftersom utbildningsnivån inte ökat i samma takt som Göteborg och det är svårt för en lågutbildad person att tjäna över 360 000 kronor om året (30 000 kronor/månad) kan ökningen istället bero på att befolkningen har förändrats. De flyttningsmönster vi kan se visar att Backa har en högre in- och utflyttning än Göteborg som helhet. Att ekonomiskt bistånd och arbetslöshet minskat samtidigt som medelinkomsten ökat kan bero på ett samspel mellan att människor fått arbete och att befolkningen flyttat. Samtidigt som andelen invånare i de två högsta inkomstklasserna har ökat så har även de allra fattigaste ökat. Detta tyder på att ojämlikheten blivit större. Skillnaden mellan att tjäna 0 kronor om året och att tjäna 360 000 kronor om året menar vi är enorm.

Tilliten i ekonomiskt ojämlika samhällen tenderar att vara lägre. Eftersom människor med god ekonomi och människor med sämre ekonomi verkar ha olika förutsättningar för att delta i sociala aktiviteter kan detta innebära att dessa två grupper sällan möts. De kan därför inte utveckla sociala band till varandra. Tilliten kommer då att minska, eftersom personer inte känner till människorna ur den andra gruppen. Eftersom det inte finns någon social samhörighet kommer detta även att påverka hälsan. Om personen inte känner till de andra människorna i området kommer hen antagligen inte heller att känna något ansvar för gruppen som helhet. Detta leder till att såväl hälsa som tillit och socialt kapital minskar. Som forskning visat har Backaborna genomgående haft lägre tillit än Göteborg i sin helhet. Hälsan påverkas även av stämningen i grannskapet. Här kan tänkas att stämningen blir sämre när kontakt med grannarna saknas.

Den sociala hälsogradienten visar också att hälsan är sämre i områden med mer ekonomisk ojämlikhet. En anledning är att personer jämför sig med de som är högre upp i statusordningen. Finns det mer ojämlikhet kommer de med lägre socioekonomisk status att jämföra sig med de med högre socioekonomisk status och därmed påverkas hälsan. Som vi kan se i resultatet så har Backa genomgående legat på en lägre nivå gällande hälsa än Göteborgs stad i sin helhet. Eftersom ojämlikheten ökat i Backa kan det också betyda att hälsan skulle blivit sämre. Här uppkommer frågan om hur vi ska se på statistiken. Ohälsotal är som sagt inte jämförbara över tid, varför vi inte kan se om hälsan blivit bättre eller sämre. Backa har kommit närmare Göteborg, men frågan är om detta beror på att Backa fått bättre hälsa eller att Göteborg fått mer ohälsa. Göteborg är en segregerad stad med stora sociala skillnader - inte minst ekonomisk ojämlikhet. Detta talar för att det snarare skulle kunna vara så att Göteborgs ohälsa ökat och att detta är förklaringen till att Backa och Göteborg kommit närmare varandra i ohälsotal. Som teorin om social hälsogradient visat är det också så att inflyttning av människor med bättre ekonomi, och därmed också hälsa, kommer att avspegla sig i statistiken. Den genomsnittliga hälsan kommer att öka, men inte för att hälsan hos alla blivit bättre utan för att människor med bättre ekonomi drar upp snittet. Detta kan vara ytterligare en orsak till att Backa och Göteborg närmat sig varandra. Andelen människor i den högsta inkomstklassen har ökat mer i Backa än i Göteborg, vilket vi tror har påverkat den genomsnittliga hälsan och ger en mer positiv bild av hälsa i statistiken.

7.3 Utbildning

I såväl Backa som i Göteborg har utbildningsnivån ökat. Anledningen till detta tror vi står att finna i förändringar i samhället. Antalet människor som enbart går grundskola eller tvåårig gymnasieutbildning har minskat. För att få arbete idag kräver många arbetsgivare att arbetstagaren har gymnasieutbildning, och det har också blivit mer självklart att fortsätta med gymnasieutbildning efter grundskolan. Att få arbete vid femton-sexton år är inte möjligt i samma grad i dagens samhälle. Det har alltså blivit nödvändigt och självklart med gymnasieutbildning vilket speglar sig i statistiken. Det finns inte heller arbeten för lågutbildade i samma

utsträckning som förr, vilket har gjort att de som har möjlighet fortsätter till eftergymnasial utbildning. Många högskolor har också utökat antalet utbildningsplatser vilket ger fler människor möjlighet att komma in på olika utbildningar.

Trots att både Backa och Göteborg följer samma mönster finns ändå skillnader att uppmärksamma. Andelen med eftergymnasial utbildning är betydligt högre i Göteborg som helhet än i Backa. I Backa har ungefär var tredje invånare eftergymnasial utbildning, medan andelen i Göteborg är nästan hälften av alla invånare. Skillnaden i utbildningsnivå har funnits under alla de tre år vi studerat. Majoriteten i Backa har högst gymnasieutbildning. Även om andelen människor med högst gymnasieutbildning har minskat så är andelen fortfarande högre än i Göteborgs stad. Utbildning är en av de faktorer som påverkar socialt kapital och tillit. Människor med högre utbildning tenderar att ha högre socialt kapital och större tillit till omgivningen. Anledningarna till detta är att hög utbildning ger högre lön och därmed större möjligheter att kosta på sig fritidsaktiviteter. Detta leder till att nätverket blir större och därmed också det sociala kapitalet. Det har också lagts fram en teori om att högre utbildning påverkar det bemötande någon får av andra människor, vilket ger mer tillit till att hen kommer att bemötas på ett respektfullt sätt även i framtiden. I andra änden har vi de personer som har en låg utbildning och eventuellt också sämre ekonomi. Om någon ständigt måste oroa sig för ekonomin och hur hen kommer att bli bemött kommer det leda till att tilliten till andra försvagas.

Som tidigare forskning visat påverkas nöjdheten av makt och inflytande hos klienten samt hur klienten har det gällande sitt liv i övrigt. Om människor med högre utbildning blir bemötta med mer respekt kan det göra att de får mer makt och inflytande över insatsen, vilket i sin tur leder till att de blir mer nöjda. Att kunna ställa krav är också nära förknippat med kunskap. Den som har mer kunskap om hur socialtjänsten arbetar kan också ställa fler krav. Denna typ av kunskap kan förvärfvas genom utbildning, personliga erfarenheter eller genom sekundära källor. I ett område där många haft kontakt med socialtjänsten finns också en kunskap om hur kontakten kan komma att se ut. Krav som ställs utifrån

att "min granne fick det" kan dock vara lättare att vifta undan med att det är en individuell prövning. Om klienten har en utbildning och kan hänvisa till lagparagrafer är det troligare att kravet tas på allvar. Människor med högre utbildning, och mer socialt kapital, kan också bli mer nöjda eftersom de i övrigt har ett mer välordnat liv än den som inte har något socialt skyddsnät. Utbildning i sig påverkar också sannolikheten för att den enskilde ska vara beroende av ekonomiskt bistånd. Om en person har lägre utbildning är konkurrensen om jobben större och lönen är oftast lägre. Det är därför större risk att ha ekonomiskt bistånd även om hen har ett arbete eftersom lönen kan vara för låg för en familj att leva på.

7.4 Brottslighet och medias rapportering

På platser med högt socialt kapital återfinns också låg brottslighet. I Backa har brottsligheten legat på en ganska konstant nivå under år 2008 jämfört med 2003. Dock måste hänsyn tas till att de brott som hamnar i statistiken endast är de brott som begåtts i Backa. Det kan mycket väl vara så att brott begås på andra platser av kriminella hemmahörande i Backa.

Samtidigt fick Backa mycket uppmärksamhet i media under dessa år. Det skrevs om bilbränder, stenkastande ungdomar och kriminella gäng som styrde stadsdelen. Väljer vi ett annat perspektiv på detta ser vi att statistiken inte ger samma bild som media. Det har inte varit någon dramatisk ökning i antalet brott, vilket kan antas att det skulle ha varit om "gängen styrde Backa". Medias förmåga att skapa tillit eller misstro behöver alltså inte stämma överens med statistik. Trots detta är media en viktig aktör när det gäller att skapa misstro eller tillit bland befolkningen. Om det bara skrivs negativa saker som skapar rädsla hos befolkningen kommer detta leda till misstro. Medias bild av gängen som styr Backa ger bilden av att de flesta inte är att lita på, och att "vanligt folk" dessutom inte kan få någon hjälp av myndigheter. Hade myndigheterna gjort sitt jobb så hade de ju satt stopp för gängen.

I Backa har media presenterat en bild av de gäng som varit aktuella där - bland annat Bandidos och X-team. En tillhörighet till dessa kan visserligen ge en känsla av samhörighet och mening, men det ger inte den form av socialt kapital som producerar högre tillit. Tvärtom kan tilliten istället bli sämre, då det blir en tydlig skillnad mellan vi och de.

7.5 Etnicitet

Som forskning visat kan orsaker till hög respektive låg tillitsgrad återfinnas i den sociala omgivningen. Det lyfts fram att etnisk mångfald påverkar tilliten negativt, i alla fall till en början. I Backa är andelen invånare med utländsk bakgrund inte särskilt hög jämfört med andra delar av Göteborg. Dock menar vi att det är problematiskt att endast se till andelen människor med utländsk bakgrund då det är skillnad på att komma från Iran och att komma från Finland. Vi kan se att invånarna i Backa kommer från en mängd olika länder. Det finns därför anledning att tala om etnisk mångfald i Backa. Att tilliten minskar beror på att det till en början kan vara svårt att umgås utanför sin egen etniska grupp. Eftersom invånarna i Backa kommer från en mängd olika länder kan gränserna mellan dessa människor blir ganska statiska. Det behöver inte nödvändigtvis vara så, utan givetvis finns det människor som inte bryr sig om etnicitet och umgås alldeles oavsett var någon kommer ifrån. Tilliten minskar också till en början för att sedan öka allt eftersom människor börjar umgås med varandra. Vi vet inte hur det sett ut tidigare i Backa gällande etnisk mångfald. Det kan vara så att Backa haft etnisk mångfald under en längre period och att tilliten därför börjat öka. Samtidigt ser vi att omflyttningen i Backa varit högre än i Göteborg. Det innebär att det hela tiden är nya människor som flyttar dit samtidigt som andra flyttar därifrån. De etniska grupperna kan därför variera i storlek och form, vilket kan göra att tilliten återigen sjunker.

I teorin om social hälsograd återfinns inte etnicitet som en påverkansfaktor. Däremot är social hälsograd och socialt kapital kopplade till varandra. Vi tror

därför att etnisk mångfald ändå kan påverka hälsan eftersom det sociala kapitalet och tilliten påverkas av detta.

7.6 Arbetslöshet

När vi använde oss av komparationsmatriserna såg vi att de flesta faktorer följer samma trend. År 2003 skedde dock en förändring i de socioekonomiska faktorerna: andelen öppet arbetslösa ökade från 3 % till 5 %. Denna sjönk sedan till 2 % år 2008. Eftersom dessa är de främsta skillnaderna vi kan se i vårt material tycker vi att de är intressanta att analysera vidare.

Öppet arbetslös innebär att en person är aktivt arbetssökande och ej i sysselsättning. Att andelen öppet arbetslösa ökat under denna period innebär förmodligen att fler skrivit in sig på Arbetsförmedlingen. Samtidigt ser vi att andelen socialbidragstagare minskat under samma period. Detta skulle kunna tyda på att färre fått försörjningsstöd, eller att färre har haft behov av det. Om fler haft kontakt med socialtjänsten då de är öppet arbetslösa, men utan att få försörjningsstöd skulle detta i sig kunna leda till mer missnöje då individen inte fått den hjälp hen önskat. Arbetslöshet tror vi också kan leda till att människor är mer missnöjda överlag. I dagens samhälle finns mycket fokus på arbete - både som ett bidrag till samhället i sig men också som en social arena för att träffa människor och känna sig behövd. Saknas detta finns det risk för mer missnöje.

Eftersom socialt kapital påverkas av ekonomi leder arbetslöshet förmodligen också till minskat socialt kapital. Eftersom ekonomin försämras påverkar det möjligheterna att fortsätta med de aktiviteter någon tidigare ägnat sig åt. Socialt kapital är beroende av det antal relationer en person har. Vid arbete ges dagligen möjlighet till social samvaro med kollegor. Även om relationerna inte är speciellt nära så blir det ändå en stor skillnad om en person förlorar sitt arbete. Även social hälsogradient är beroende av ekonomi. De med god ekonomi är också friskare.

Eftersom ekonomi och arbete ger människor högre status i den sociala hierarkin kommer den sociala hälsogradienten att minska vid förlust av arbete.

En annan viktig förändring har skett under åren 2001-2003: Socialtjänstlagen förändrades. Även om den utfärdades 2001 så tror vi att det tog ett tag innan den implementerades fullt ut. Idag finns det krav på att den enskilde, vid behov, ska delta i kompetenshöjande verksamhet såsom till exempel praktik eller jobbsökarverksamhet. Detta krav fanns även tidigare, men var främst begränsat till ungdomar. I Socialtjänstlagen från 2001 finns inga sådana begränsningar i vem som kan anvisas kompetenshöjande verksamhet. Vi tänker oss att vuxna människor med livs- och arbetserfarenhet kan ha mer åsikter om sådana verksamheter. Om någon arbetat i femton år inom ett yrke och sedan ställs inför krav på att skriva CV eller göra praktik känns det förmodligen inte lika meningsfullt som det kan göra för någon som saknar CV eller arbetslivserfarenhet. Detta menar vi kan leda till missnöje med socialtjänsten som ställer dessa krav. Enligt teorin om social hälsogradient är autonomi och delaktighet viktiga påverkansfaktorer. De krav socialtjänsten ställer på klienter gällande kompetenshöjande verksamhet kan begränsa dessa. Även om klienten har möjlighet att komma med önskemål måste det vara "rätt" önskemål, annars kommer delaktigheten begränsas kraftigt. Frågan är om det egentligen handlar om delaktighet, eller bara framställs som det? Som vi tidigare nämnt begränsas också autonomin i kontakt med socialtjänsten. Själva anledningen till att någon uppstår ekonomiskt bistånd är ju att denne inte klarar sig ekonomiskt. Autonomin kommer därför också att vara begränsad och leda till sämre hälsa.

I Socialtjänstlagen står att " Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt(...) Biståndet ska utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv". Detta finns även att läsa i den tidigare Socialtjänstlagen. Vi tror att det i detta fall snarare handlar om att *tolkningen* har förändrats. I kontakten med socialtjänsten nämns ofta att den enskilde ska göra allt den kan för att bidra till sin försörjning. Detta har av socialtjänsten tolkats som att inskrivning på

Arbetsförmedlingen ofta är en nödvändighet. Om tolkningen har förändrats betyder detta att den ökade öppna arbetslösheten till viss mån kan bero på att socialtjänsten numera ställer krav på att klienterna ska vara inskrivna på Arbetsförmedlingen. Kontakten med myndigheter kan ofta vara krånglig och att då behöva ha kontakt med två myndigheter kan leda till missnöje. Vi tror att missnöjet då vänds mot den myndighet som ställer kravet - socialtjänsten.

8. Slutsatser och avslutande diskussion

Vårt syfte var att studera nöjdhet och socioekonomiska faktorer över tid för att försöka se ett samband mellan dessa. Vi ville försöka se en koppling mellan den socioekonomiska statusen i området och klientens upplevelse av socialtjänsten. Detta för att försöka se nöjdhet ur ett bredare perspektiv utifrån socialt kapital och social hälsogradient för att se om dessa kunde kopplas till nöjdhet.

Vi kunde se att antalet utdelade brukarenkäter varierat över tid och att det inte var alla klienter inom ekonomiskt bistånd som fått besvara den. Andelen svarande har dock legat på en jämn nivå. Resultaten i våra tre valda områden, helhet, bemötande och delaktighet, har varierat under åren. Den största skillnaden vi kunde se i alla tre områden var att nöjdheten minskat mer än förväntat mellan år 2001 och 2003.

De socioekonomiska faktorerna har också förändrats under vår undersökta period. Den ekonomiska ojämlikheten har ökat. Ökningen har varit större i Backa än i Göteborgs stad. Av detta drog vi slutsatsen att socialt kapital och hälsa minskat, då nivån på dessa är beroende av ekonomisk jämlikhet. Utbildningsnivån har ökat i Backa, men ligger fortfarande på en mycket lägre nivå än Göteborg i sin helhet. Då utbildning är en viktig påverkansfaktor för socialt kapital menar vi att detta gör att det sociala kapitalet ligger på en lägre nivå i Backa än i andra stadsdelar med högre utbildningsnivå. Brottsligheten har legat på en ganska konstant nivå även om medias rapportering har varit mer omfattande under vissa perioder. Av

detta drog vi slutsatsen att medias rapportering påverkar tilliten även om brottsligheten i sig inte ökat.

Etnicitet är ytterligare en faktor som påverkar det sociala kapitalet. Då Backa haft invånare från många olika länder talar vi om etnisk mångfald, vilket påverkar det sociala kapitalet negativt. Anledningen är att gränser mellan grupper kan bli statiska och tilliten minskar då eftersom individer inte möter människor med annan etnisk bakgrund. Tilliten tenderar att öka över tid men eftersom omflyttningen i Backa gör att befolkningen byts ut tror vi inte att tilliten har möjlighet att öka. Arbetslösheten har varierat i Backa och ökade mer än förväntat mellan år 2001 och 2003 för att sedan sjunka år 2008. Eftersom andelen människor med ekonomiskt bistånd minskade mellan år 2001 och år 2003 tror vi att förklaringen snarare står att finna i att fler skrev in sig som öppet arbetslösa på Arbetsförmedlingen.

Enligt vår valda metod där skillnad förklarar skillnad valde vi att ta fasta på de förändringar i nöjdhet och socioekonomiska faktorer vi kunde se men inte förväntat oss. Dessa skillnader är minskningen i nöjdhet mellan år 2001 och år 2003 samt ökningen i andelen öppet arbetslösa under samma period. En del av förklaringen till ökningen i öppet arbetslösa är förmodligen att arbetslösheten faktiskt ökade under denna period. Dock har även en förändring i nöjdhet skett under samma period. Eftersom Socialtjänstlagen förändrades vid samma tidpunkt och gav socialtjänsten större möjlighet att kräva deltagande i kompetenshöjande verksamheter tror vi att detta kan förklara skillnaderna i nöjdhet. Det är möjligt att socialtjänstens krav på inskrivning på Arbetsförmedlingen förändrades samtidigt, vilket i så fall är den ökning vi kan se i statistiken. Samma ökning mellan år 2001 och 2003 finns att finna i Göteborgs stad, så denna ökning är inte unik för Backa. Under år 2007 förändrade Arbetsförmedlingen sina regler. Jobb- och utvecklingsgarantin infördes, vilket antagligen påverkat inskrivning på Arbetsförmedlingen. Idag kan du inte vara inskriven i programmet samtidigt som du har en heltidssysselsättning. Arbetsförmedlingen gör då bedömningen att du

ska skrivas ut. Detta kan vara en del av förklaringen till att andelen öppet arbetslösa minskat mellan år 2003 och år 2008.

Eftersom socialt kapital, tillit och social hälsograd hänger samman påverkas dessa av samma faktorer och de påverkar också varandra. Dessa påverkar i sin tur vilken tillit någon har till samhällets institutioner och hur hen kommer att uppfatta socialtjänsten. Vi menar att när det sociala kapitalet är lågt, på grund av socioekonomiska faktorer, kommer detta också att visa sig i attityder till socialtjänsten och hur nöjd personen är med kontakten där. Då Backa är ett område med blandad befolkning, och såväl utbildningsnivå som andel med högst inkomst har ökat är det även möjligt att missnöjet beror på ett samspel mellan flera olika faktorer. Det skulle behövas fler studier för att fastställa sambandet.

Eftersom Backa förändras skulle vi gärna se en undersökning om några år där hänsyn tas till detta. Fortsätter utvecklingen åt samma håll kan en studie om Backa och till exempel gentrifiering vara intressant. Hur kommer invånarna påverkas när Backa inte längre är vad det varit? Hur kommer nöjdheten att påverkas? Vi skulle också gärna se en jämförande studie med två stadsdelar i Göteborg. Gärna med olika socioekonomisk bakgrund för att se hur exempelvis klass påverkar hur klienter ser på socialtjänsten.

Klienternas åsikter är något vi tycker att socialtjänsten ska ta hänsyn till. Finns problem i organisationen gällande exempelvis delaktighet så tycker vi att resurser ska läggas på att rätta till detta. Samtidigt är det problematiskt att bara "samla in" dessa åsikter genom enkäter. Att som i Socialtjänstprojektet kombinera detta med intervjuer med klienter tycker vi är en fördel för att få en mer beskrivande bild av vad klienterna faktiskt tycker. Som vi sett är det inte bara socialtjänstens organisering som påverkar vad människor tycker. Här har samhället en roll att spela för att utjämna olikheter och göra människor mer delaktiga. Att arbeta för ekonomisk och social jämlikhet tror vi är ett första steg för att göra människor mer nöjda överlag. Denna nöjdhet kan sedan smitta av sig på samhällsanda och attityder mot myndigheter. Att tro att det enbart räcker med att förändra

socialtjänstens organisering tycker vi är naivt och lägger för stort ansvar på verksamheter och enskilda socialsekreterare. Om det inte är hos dessa problemet ligger kan det inte heller begäras att de ska stå för lösningen.

“Om du inte vet att vara nöjd, då är du fattig även om du är rik. Men om du vet att vara nöjd, då är du rik även om du är fattig” lyder ett ordspråk. Frågan är i vilken mån nöjdhet kan krävas av samhällets mest utsatta?

Referenser

Andersson, A & Monzón, S (2009) *Logiken säger att man borde få samma, man borde bli behandlad på samma sätt eftersom det är samma lagstiftning, samma kommun och samma riktnivå men så är det inte...* Kandidatuppsats, Institutionen för socialt arbete. Göteborg: Göteborgs Universitet.

<http://hdl.handle.net/2077/20926>

Axnäs, N & Nord, A (2012) Utvärdering av samverkan för att förebygga social oro i Järvaområdet - Del 1/3 i Projektet "Metodhandbok för samverkan i segregerade områden för ökad integration". Stockholm: Polismyndigheten.

Blennberger, E (2009) Att tolka tillit - begrepp och grundfrågor. I Trägårdh, L (red.) *Tillit i det moderna Sverige: den dumme svensken och andra mysterier*. Stockholm: SNS förlag

Bouckaert, G, Van de Walle, S, Maddens, B & Kampen, J (2002) *Identity vs performance: An overview of theories explaining trust in government - Second report "Quality and trust in government"*.

Brottsförebyggande rådet: <http://statistik.bra.se/solwebb/action/index> (2015-11-09)

Dahler-Larsen, P (2008) *Kvalitetens beskaffenhet*. Odense: Syddansk Universitetsforlag

Denk, T (2012) *Komparativa analysmetoder*. Lund: Studentlitteratur

Elliot, M (1998) Förtroendet och vårt dagliga möte med samhället. I Nilsson, L (red.): *Mångfald - bilder av en storstadsregion*. Bokserien nr 21. Göteborg: SOM-Institutet, Göteborgs universitet

Eriksson, A-L & Välijeesiö, M (2010) *Bemötandet inom socialtjänsten*. Kandidatuppsats, Akademin för juridik, psykologi och socialt arbete. Örebro: Örebro Universitet. URN: [urn:nbn:se:oru:diva-11517](http://nbn.se/oru.diva-11517)

Eriksson, B (1999). *Klientbaserad kvalitetsgranskning av socialtjänsten: utveckling av ett instrument för att granska socialtjänstens individ- och familjeomsorg ur klientperspektiv*. Rapport i socialt arbete nr. 90 1999. Stockholm: Institutionen för socialt arbete.

Ewert L & Elander L (2003, 2005, 2010) Statistisk årsbok Göteborg 2003, 2005 och 2010, Göteborg: Göteborgs stadskansli. *Statistisk årsbok Göteborg (2003) tabell 53 folkmängd, tabell 71 flyttningar för 2001. (2005) tabell 53 folkmängd tabell 71 flyttningar för 2003 och (2010) tabell 4.16 folkmängd, tabell 4.26 och 4.27 flyttningar.*

Flindt Pedersen, J (1994). *Yrkesetik. Hur klienten upplever socialtjänsten*. Stockholm: Fritzes.

Göteborgsbladet 2002, 2003, 2004, 2005, 2009 och 2010 Stadskansliet om inkomsttagare, utbildning och medborgarskap för år 2001, 2003 och 2008 (2015-11-08)

Göteborg Stads - enkätundersökningar: <http://www.enkater.goteborg.se/> (2015-10-10)

2001: Brukarna om individ- och familjeomsorg, Backa (T1820090100) Bilaga 1

2003: Brukarna om individ- och familjeomsorg, Backa (T1820090102) Bilaga 2

2008: Brukarna om individ- och familjeomsorg, Backa (T1820090100) Bilaga 3

Harkman, A (2014) *Jobbchansens utveckling*

(http://www.arbetsformedlingen.se/download/18.3c32af54143d88b8ff23d74/1401114583446/Working+paper2014_1_Rapport1.pdf) 2015-12-08

Hydén, L-C (2001). Att bemöta och bemötas. I *Utan fast punkt: om förvaltning, kunskap, språk och etik i socialt arbete*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Lindgren, L (2008) *Utvärderingsmonstret - kvalitets- och resultatmätning i den offentliga sektorn*. Lund: Studentlitteratur

Lundåsen, S & Pettersson, T (2009) Att mäta tillit - teori och metodproblem. I Trägårdh, L (red.) *Tillit i det moderna Sverige: den dumme svensken och andra mysterier*. Stockholm: SNS förlag

Marmot Michael (2006) *Statussyndromet*. Stockholm: Natur och kultur

Medelinkomst: <http://www4.goteborg.se/prod/g-info/statistik.nsf/34f4087fac810b1ac1256cdf003efa4b/16b979c931405ac1c12576d40048526a!OpenDocument> (2015-11-04)

Nilsson, L. (1998) ”Medborgarna, brukarna och kommunens service 1992–1997. En översikt” I Nilsson, L (red.): *Mångfald - bilder av en storstadsregion*. Bokserien nr 21. Göteborg: SOM-Institutet, Göteborgs universitet

Nylander, O & Braide Eriksson, A (2011) *Nya svenskar - så använder vi vår bostäder. En bostadsstudie i miljonprogramsområdet Backa Röd, Göteborg.* Stockholm: Svensk byggtjänst

Ohälsotal 2008: <http://www4.goteborg.se/prod/g-info/statistik.nsf/34f4087fac810b1ac1256cdf003efa4b/773119cce8b2efa2c125759e00414d5f!OpenDocument> (2015-11-05)

Oxenstierna, G (1997). *Socialtjänstens förutsättningar för barnavårdsarbete. En studie om villkor, påfrestningar och resultat.* Stockholm: Stockholms universitet, Institutionen för socialt arbete.

Persson, J (1998) Vem ska delta mer? I Nilsson, L (red.): *Mångfald - bilder av en storstadsregion.* Bokserien nr 21. Göteborg: SOM-Institutet, Göteborgs universitet

Puide, A (1985) *Klienterna och socialtjänsten.* Rapport i socialt arbete nr 26 1985. Stockholm: Stockholms universitet, Socialhögskolan

Putnam, R (2001) *Den ensamme bowlaren.* Stockholm: SNS Förlag

Ragin, C (2014) *The comparative method. Moving beyond qualitative and quantitative strategies: with a new introduction.* Berkeley, California: University of California Press

Rothstein, B (2003) *Sociala fällor och tillitens problem.* Stockholm: SNS Förlag

Samuelsson, D & Näsén K (2014) Arbetslös – inte samma sak hos SCB och Arbetsförmedlingen [http://www.scb.se/sv /Hitta-statistik/Artiklar/Arbetslos--inte-samma-sak-hos-SCB-och-Arbetsformedlingen/](http://www.scb.se/sv/Hitta-statistik/Artiklar/Arbetslos--inte-samma-sak-hos-SCB-och-Arbetsformedlingen/) 2015-12-08

Sandstig, G (2013). *Backabornas samhällsanda 1994-2011*. SOM-rapport nr 2013:2. Göteborg: SOM-Institutet, Göteborgs universitet

Socialtjänstlag (2001:453) Stockholm: Socialdepartementet

Soss, J (1999) *Welfare application encounters: subordination, satisfaction and the puzzle of client evaluations*. *Administration & Society*, 03/1999, Volym 31, Nummer 1. ss 50-94

DOI: 10.1177/009539999400935493

Staerklé, C, Likki, T & Scheidegger, R (2012) A normative approach to welfare attitudes. I Svallfors, S (red.) *Contested welfare states - welfare attitudes in Europe and beyond*. Stanford: Stanford University Press

Thurén, Torsten (2007): *Vetenskapsteori för nybörjare*. Stockholm: Liber.

Trägårdh, L (red.) (2009) *Tillit i det moderna Sverige: den dumme svensken och andra mysterier*. Stockholm: SNS förlag

Törnquist, A (2004). *Mellan relation och resultat: utvärdering och kunskapsbildning på socialkontor*. Göteborg: Institutionen för socialt arbete.

Vetenskapsrådet. (2002). Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning. <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf> 2015-11-09

Wallenlind Nuvunga, A (2015) (*För*) *Hög standard*. Faktum, 156/2015.

Öppen arbetslöshet 2008: <http://www4.goteborg.se/prod/g-info/statistik.nsf/34f4087fac810b1ac1256cdf003efa4b/90b51618935fced7c12577e3003b2731!OpenDocument> (2015-11- 12)

Bilagor

Bilaga 1 Nöjdhetsindex 2001

Tabell 1A	Kundernas/klienternas bedömning av hjälpen.				Försörjningsenheten			
INDIVID- OCH FAMILJEOMSORG	Antal svarande:	245			Andel svarande i %:	46		
BACKA								
Medelvärden och svarsfördelning för kvalitetsindikatorerna i enkäten "Hur nöjd är du med oss?" Socialtjänstens Individ- och familjeomsorg.								
På en skala 1-10 har klienterna för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är med olika delar.								
Med versaler finns kvalitetsfaktorer och NKI (Nöjd-Kund-Index) angivna med respektive indexvärde.								

Fråga	KVALITETSAKTOR Delfråga	Egna	Samtliga		Andel svar efter klienternas bedömning				Partiellt bortfall Procent	
		enheten	Medelvärde	Lägsta värde	Högsta värde	lågt (1 - 4)	mellan (5 - 7)	høgt (8 - 10)		Summa
	NKI, HELHETEN	63	60	42	89					
Fr 9:a	Hur nöjd är du med hjälpen/ rådgivningen som helhet?	6,8	6,6	4,9	9,3	22	29	49	100	2
Fr 9:b	Hur väl har hjälpen/rådgivningen uppfyllt dina förväntningar på den?	6,7	6,4	4,7	9,4	23	29	48	100	3
Fr 9:c	Tänk dig den bästa hjälp/rådgivning man kan få. Hur nära eller långt ifrån en sådan hjälp är den hjälp du fått?	6,5	6,2	4,5	8,9	27	30	44	100	5
	TILLGÅNGLIGHET									
	<i>Hur nöjd är du med...</i>	71	65	47	85					
Fr 1:1	- möjligheten att få kontakt med socialarbetare i telefon?	6,8	6,3	3,3	8,8	23	28	49	100	2
Fr 1:2	- öppettiderna?	7,6	7,0	4,3	8,9	12	29	59	100	3
Fr 1:3	- hur snabbt du kan få komma in vid besök?	7,0	6,5	4,9	9,2	19	24	57	100	2
Fr 1:4	- hur lätt det är att ta sig till lokalerna?	8,3	7,7	6,0	9,3	7	18	76	100	2
	EFFEKTIVITET									
	<i>Hur nöjd är du med...</i>	70	64	37	90					
Fr 2:1	- hur väl socialarbetarna håller tider för möten?	7,8	7,6	6,0	9,8	13	20	67	100	1
Fr 2:2	- hur snabbt du får besked om beslut?	7,3	6,6	2,9	8,6	16	28	56	100	0
Fr 2:3	- hur snabbt du får hjälp?	7,1	6,5	3,5	9,0	19	27	55	100	1
Fr 2:4	- hur socialarbetarna samarbetar när det behövs för att hjälpa dig?	7,1	6,6	3,8	9,4	19	25	56	100	2
	INFORMATION									
	<i>Hur nöjd är du med...</i>	66	65	52	93					
Fr 3:1	- hur lätt det är att förstå den skriftliga informationen?	7,3	7,1	5,5	9,0	17	23	60	100	1
Fr 3:2	- hur lätt det är att förstå den muntliga informationen?	7,4	7,3	6,2	9,8	13	29	58	100	2
Fr 3:3	- informationen om vad du kan få hjälp med?	6,3	6,2	4,5	9,4	28	26	46	100	2
	BEMÖTANDE									
	<i>Hur nöjd är du med...</i>	73	69	52	92					
Fr 4:1	- hur väl du tas emot?	7,6	7,3	6,0	10,0	16	22	63	100	2
Fr 4:2	- hur man respekterar dig?	7,5	7,2	5,3	9,6	17	19	64	100	1
Fr 4:3	- hur man lyssnar på dig?	7,6	7,2	5,5	9,6	18	17	65	100	0
Fr 4:4	- hur trivsamma lokalerna är?	7,5	7,1	4,2	9,0	13	26	60	100	2
	INTEGRITET									
	<i>Hur nöjd är du med...</i>	76	73	58	96					
Fr 5:1	- möjligheten att i lugn och ro kunna tala med socialarbetarna?	7,7	7,5	5,8	9,5	17	18	65	100	1
Fr 5:2	- möjligheten att få tala med samma socialarbetare varje gång?	7,7	7,2	5,4	10,0	13	22	65	100	1
Fr 5:3	- hur socialarbetarna håller sin tystnadsplikt?	8,2	8,0	6,1	9,9	9	17	75	100	9
Fr 5:4	- socialarbetarnas diskretion och hänsyn till dig?	7,6	7,4	5,1	9,6	15	20	65	100	5
	RÄTTSSÄKERHET									
	<i>Hur nöjd är du med...</i>	65	62	44	93					
Fr 6:1	- hur rättvist du blir behandlad?	7,0	6,7	5,3	9,4	21	27	52	100	2
Fr 6:2	- dina möjligheter att klaga om du är missnöjd?	6,5	6,2	4,6	9,1	27	26	47	100	3
Fr 6:3	- hur man kan lita på vad socialarbetarna säger?	7,0	6,8	4,9	9,7	23	21	56	100	2
	DELAKTIGHET									
	<i>Hur nöjd är du med...</i>	67	63	50	96					
Fr 7:1	- hur socialarbetarna lyssnar på vad du tycker?	7,1	6,7	5,1	9,8	22	23	55	100	2
Fr 7:2	- hur socialarbetarna tar hänsyn till dina förslag?	6,7	6,4	4,9	9,6	23	28	49	100	2
Fr 7:3	- hur socialarbetarna diskuterar olika möjligheter med dig?	6,7	6,4	4,6	9,6	26	23	51	100	3
Fr 7:4	- hur lång samtalstid du får vid besök?	7,4	7,2	5,9	9,6	15	26	59	100	2
	KOMPETENS									
	<i>Hur nöjd är du med...</i>	65	62	40	90					
Fr 8:1	- socialarbetarnas kunnsighet?	7,3	7,0	5,0	9,7	18	22	60	100	2
Fr 8:2	- hur väl socialarbetarna förstår hur du har det?	6,5	6,3	4,4	9,1	27	22	50	100	2
Fr 8:3	- hur väl socialarbetarna förstår vad du vill ha hjälp med?	6,7	6,5	4,6	9,3	24	24	52	100	1
Fr 8:4	- möjligheten att ta upp känsliga frågor?	6,7	6,4	4,3	9,3	25	22	53	100	4

Bilaga 2 Nöjdhetsindex 2003

Tabell 1 Kundernas/klienternas bedömning av hjälpen. Egna enheten i undersökningen		Försörjningsenheten	
Antal svarande: 222		Andel svarande: 46	
januari/februari 2003. Exklusive gemensamma verksamheter.			
Medelvärden och svarsfördelning för kvalitetsindikatorerna i enkäten "Hur nöjd är du med oss?"			
På en skala 1-10 har klienterna för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är med olika delar.			
Med versaler finns kvalitetsfaktorer och NKI (Nöjd-Kund-Index) angivna med respektive indexvärde.			

Fråga	KVALITETSAKTÖR Delfråga	Egna enheten Medelvärde	Samtliga enheter			Andel svar efter klienternas bedömning				Partiellt bortfall Procent
			Medel- värde	Lägsta värde	Högsta värde	lågt (1 - 4)	mellan (5 - 7)	høgt (8 - 10)	Summa	
	NKI, HELHETEN	59	60	34	93					
Fr 9:a	Hur nöjd är du med hjälpen/ rådgivningen som helhet?	6,6	6,6	4,4	9,6	22	33	46	100	1
Fr 9:b	Hur väl har hjälpen/rådgivningen uppfyllt dina förväntningar på den?	6,3	6,4	4,0	9,3	28	28	45	100	2
Fr 9:c	Tänk dig den bästa hjälp/rådgivning man kan få. Hur nära eller långt ifrån en sådan hjälp är den hjälp du fått?	6,2	6,3	3,7	9,3	26	32	42	100	3
	TILLGÄNGLIGHET									
	<i>Hur nöjd är du med...</i>	67	65	48	93					
Fr 1:1	- möjligheten att få kontakt med personalen i telefon?	6,6	6,4	4,4	9,8	27	24	49	100	1
Fr 1:2	- öppetiderna?	7,1	7,0	4,8	9,6	17	33	51	100	2
Fr 1:3	- hur snabbt du kan få komma in vid besök?	6,6	6,5	4,7	9,8	21	32	47	100	3
Fr 1:4	- hur lätt det är att ta sig till lokalerna?	7,9	7,6	5,8	9,3	8	25	67	100	4
	EFFEKTIVITET									
	<i>Hur nöjd är du med...</i>	67	65	37	93					
Fr 2:1	- hur väl personalen håller tider för möten?	7,9	7,7	5,7	9,7	10	22	68	100	1
Fr 2:2	- hur snabbt du får besked om beslut?	6,9	6,7	3,6	9,4	23	21	56	100	1
Fr 2:3	- hur snabbt du får hjälp?	6,6	6,5	3,4	9,4	26	26	48	100	1
Fr 2:4	- hur personalen samarbetar när det behövs för att hjälpa dig?	6,8	6,7	4,5	9,9	23	25	51	100	2
	INFORMATION									
	<i>Hur nöjd är du med...</i>	65	65	50	96					
Fr 3:1	- hur lätt det är att förstå den skriftliga informationen?	7,1	7,1	5,5	9,4	19	28	53	100	2
Fr 3:2	- hur lätt det är att förstå den muntliga informationen?	7,2	7,3	6,1	9,9	14	33	53	100	1
Fr 3:3	- informationen om vad du kan få hjälp med?	6,4	6,4	4,1	9,6	25	31	44	100	1
	BEMÖTANDE									
	<i>Hur nöjd är du med...</i>	69	69	52	97					
Fr 4:1	- hur väl du tas emot?	7,3	7,3	5,4	9,8	18	24	58	100	3
Fr 4:2	- hur man respekterar dig?	7,2	7,3	5,6	9,9	19	24	57	100	1
Fr 4:3	- hur man lyssnar på dig?	7,2	7,2	5,6	9,8	19	23	58	100	1
Fr 4:4	- hur trivsamma lokalerna är?	7,2	7,1	4,6	9,5	17	28	55	100	2
	INTEGRITET									
	<i>Hur nöjd är du med...</i>	74	72	52	95					
Fr 5:1	- möjligheten att i lugn och ro kunna tala med personalen?	7,7	7,4	5,0	9,6	14	21	66	100	1
Fr 5:2	- möjligheten att få tala med samma person varje gång?	7,4	7,1	5,8	9,8	15	26	59	100	2
Fr 5:3	- hur personalen håller sin tystnadsplikt?	8,0	7,9	6,2	9,9	12	18	70	100	6
Fr 5:4	- personalens diskretion och hänsyn till dig?	7,5	7,4	5,8	9,7	15	23	61	100	3
	RÄTTSSÄKERHET									
	<i>Hur nöjd är du med...</i>	63	63	43	96					
Fr 6:1	- hur rättvist du blir behandlad?	6,8	6,8	4,7	10,0	21	26	52	100	1
Fr 6:2	- dina möjligheter att klaga om du är missnöjd?	6,4	6,4	4,4	9,5	29	26	45	100	3
Fr 6:3	- hur du kan lita på vad personalen säger?	6,8	6,9	5,0	9,5	20	26	54	100	2
	DELAKTIGHET									
	<i>Hur nöjd är du med...</i>	64	64	43	94					
Fr 7:1	- hur personalen lyssnar på vad du tycker?	6,9	6,8	4,9	9,7	22	22	56	100	1
Fr 7:2	- hur personalen tar hänsyn till dina förslag?	6,5	6,5	4,5	9,7	24	32	44	100	3
Fr 7:3	- hur personalen diskuterar olika möjligheter med dig?	6,5	6,6	4,6	9,5	27	24	50	100	2
Fr 7:4	- hur lång samtalstid du får vid besök?	7,3	7,2	4,2	9,5	16	27	58	100	2
	KOMPETENS									
	<i>Hur nöjd är du med...</i>	65	62	40	93					
Fr 8:1	- personalens kunnsighet?	7,2	7,0	4,6	9,6	18	25	58	100	3
Fr 8:2	- hur väl personalen förstår hur du har det?	6,5	6,4	4,1	9,2	27	26	48	100	1
Fr 8:3	- hur väl personalen förstår vad du vill ha hjälp med?	6,8	6,6	4,7	9,6	25	24	51	100	1
Fr 8:4	- dina möjligheter att ta upp känsliga frågor?	6,8	6,5	4,6	9,4	20	30	50	100	3

Bilaga 3 Nöjdhetsindex 2008

Tabell 1	Kundernas/klienternas bedömning av hjälpen. År 2008	Ekonomiskt bistånd
Verksamhet 09	Antal svarande: 142	Andel svarande: 41 %
Backa		
Medelvärden och svarsfördelning för kvalitetsindikatorerna i enkäten "Hur nöjd är du med oss?"		
På en skala 1-10 har klienterna för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är med olika delar.		
Med versaler finns kvalitetsfaktorer och NKI (Nöjd-Kund-Index) angivna med respektive indexvärde.		

Fråga	KVALITETSAKTOR Delfråga	Egna enheten Medelvärde	Samtliga enheter				Andel svar efter klienternas bedömning				Partiellt bortfall Procent
			Medel- värde	Lägsta värde	Högsta värde	Summa	låg (1 - 4)	melan (5 - 7)	hög (8 - 10)	Ingen åsikt	
NKI, HELHETEN		59	62	31	93						
Fr 9:a	Hur nöjd är du med hjälpen/ rådgivningen som helhet?	6,5	6,7	3,8	9,6	23	35	42	100	0	1
Fr 9:b	Hur väl har hjälpen/rådgivningen uppfyllt dina förväntningar på den?	6,2	6,5	3,8	9,5	26	33	40	100	0	1
Fr 9:c	Tänk dig den bästa hjälp/rådgivning man kan få. Hur nära eller långt ifrån en sådan hjälp är den hjälp du fått?	6,1	6,4	3,9	9,1	28	37	35	100	0	1
TILLGÅNGLIGHET											
Hur nöjd är du med...		68	68	42	98						
Fr 1:1	- möjligheten att få kontakt med personalen i telefon?	6,5	6,8	4,5	9,9	24	35	40	100	4	1
Fr 1:2	- öppettiderna?	7,4	7,2	4,9	9,8	10	37	53	100	4	3
Fr 1:3	- hur snabbt du kan få komma in vid besök?	6,9	6,9	4,3	9,9	16	34	50	100	11	3
Fr 1:4	- hur lätt det är att ta sig till lokalerna?	8,0	7,8	3,8	9,9	13	18	70	100	3	2
EFFEKTIVITET											
Hur nöjd är du med...		66	67	33	99						
Fr 2:1	- hur väl personalen håller tider för möten?	7,7	7,7	5,7	10,0	14	23	63	100	7	0
Fr 2:2	- hur snabbt du får besked om beslut?	7,0	6,9	3,3	9,8	22	26	53	100	5	1
Fr 2:3	- hur snabbt du får hjälp?	6,7	6,8	3,2	9,8	24	27	49	100	5	3
Fr 2:4	- hur personalen samarbetar när det behövs för att hjälpa dig?	6,8	6,9	4,2	10,0	21	28	51	100	11	1
INFORMATION											
Hur nöjd är du med...		70	68	43	95						
Fr 3:1	- hur lätt det är att förstå den skriftliga informationen?	7,5	7,3	5,4	9,7	15	27	58	100	3	1
Fr 3:2	- hur lätt det är att förstå den muntliga informationen?	7,5	7,5	5,0	9,6	13	25	62	100	6	1
Fr 3:3	- informationen om vad du kan få hjälp med?	6,8	6,7	3,4	9,7	21	28	52	100	6	2
BEMÖTANDE											
Hur nöjd är du med...		68	71	45	96						
Fr 4:1	- hur väl du tas emot?	7,2	7,5	4,6	10,0	16	29	55	100	4	1
Fr 4:2	- hur man respekterar dig?	7,1	7,4	5,1	9,9	21	25	54	100	5	2
Fr 4:3	- hur man lyssnar på dig?	7,0	7,3	5,0	9,9	20	26	54	100	4	2
Fr 4:4	- hur trivsamma lokalerna är?	7,2	7,3	5,6	9,3	13	35	52	100	12	3
INTEGRITET											
Hur nöjd är du med...		74	73	51	99						
Fr 5:1	- möjligheten att i lugn och ro kunna tala med personalen?	7,4	7,5	5,4	9,8	15	30	55	100	6	1
Fr 5:2	- möjligheten att få tala med samma person varje gång?	7,3	7,5	5,5	10,0	18	25	56	100	6	2
Fr 5:3	- hur personalen håller sin tystnadsplikt?	8,2	7,9	5,2	10,0	10	15	74	100	24	2
Fr 5:4	- personalens diskretion och hänsyn till dig?	7,7	7,5	5,3	9,9	14	23	63	100	18	3
RÄTTSSÄKERHET											
Hur nöjd är du med...		66	65	33	97						
Fr 6:1	- hur rättvist du blir behandlad?	6,9	6,9	4,4	9,8	20	30	50	100	8	1
Fr 6:2	- dina möjligheter att klaga om du är missnöjd?	6,6	6,5	3,9	9,7	27	26	47	100	17	1
Fr 6:3	- hur du kan lita på vad personalen säger?	7,2	7,0	3,0	9,8	16	31	53	100	15	1
DELAKTIGHET											
Hur nöjd är du med...		66	66	42	95						
Fr 7:1	- hur personalen lyssnar på vad du tycker?	7,0	7,0	4,8	9,4	20	31	49	100	8	1
Fr 7:2	- hur personalen tar hänsyn till dina förslag?	6,6	6,7	4,0	9,4	23	36	41	100	12	3
Fr 7:3	- hur personalen diskuterar olika möjligheter med dig?	6,7	6,8	4,7	9,9	22	27	51	100	12	1
Fr 7:4	- hur lång samtalstid du får vid besök?	7,4	7,4	5,3	9,9	16	23	61	100	11	4
KOMPETENS											
Hur nöjd är du med...		62	65	38	94						
Fr 8:1	- personalens kunnskap?	6,8	7,1	4,9	9,7	21	25	53	100	13	1
Fr 8:2	- hur väl personalen förstår hur du har det?	6,4	6,6	3,8	9,6	28	28	44	100	11	3
Fr 8:3	- hur väl personalen förstår vad du vill ha hjälp med?	6,7	6,8	4,3	9,8	24	30	46	100	6	2
Fr 8:4	- möjligheten att ta upp känsliga frågor?	6,5	6,8	3,8	9,5	27	28	45	100	14	3

Bilaga 4 Anmälda brott

Anmälda brott

Brottsförebyggande rådet

	År	År	År
	2001	2003	2008
	/100 000 inv	/100 000 inv	/100 000 inv
Göteborg kommun			
Totalt antal brott	20298	18968	17098
Göteborg kommun			
Backa stadsdel (upphörde 2011-01-01)			
Totalt antal brott	0	14788	14597

Bilaga 5 Frågeformuleringar för NKI

4 BEMÖTANDE	Inte alls nöjd										I allra högsta grad nöjd
Hur nöjd är du med...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
- hur väl du tas emot?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- hur man respekterar dig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- hur man lyssnar på dig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- hur trivsamma lokalerna är?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7 DELAKTIGHET	Inte alls nöjd										I allra högsta grad nöjd
Hur nöjd är du med...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
- hur personalen lyssnar på vad du tycker?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- hur personalen tar hänsyn till dina förslag?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- hur personalen diskuterar olika möjligheter med dig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- hur lång samtalstid du får vid besök?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9 HJÄLPEN I SIN HELHET	Inte alls nöjd										I allra högsta grad nöjd
Hur nöjd är du med hjälpen/ rådgivningen som helhet?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur väl har hjälpen/rådgivningen uppfyllt dina förväntningar på den?	Inte alls										I allra högsta grad
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tänk dig den bästa hjälp/rådgivning man kan få. Hur nära eller långt ifrån en sådan hjälp är den hjälp du fått?	Mycket långt ifrån										Mycket nära
<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>