



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

”Socialtjänsten är ett stort lotteri, ibland blir det rätt.”

- En internetbaserad, kvalitativ innehållsanalys om attityder och social tillit till socialtjänsten.

Cecilia Fall och Amanda Tegnér

Kandidatuppsats SOPA 63, 15 HP

Hösttermin 2017

Handledare: Jan Magnusson

Abstract

Authors: Cecilia Fall och Amanda Tegnér

Title: "Socialtjänsten är ett stort lotteri, ibland blir det rätt." – En kvalitativ innehållsanalys om attityder och social tillit till socialtjänsten.

Supervisor: Jan Magnusson

Assessor: Åsa Ritenius Manjer

This study is a content analysis which examines how attitudes and the social trust towards social services looks on the social network "Flashback Forum". Sweden is known for being a country with high trust, thus having high trust towards the state and its associated agencies. We have investigated if this high trust is correct through selected relevant comments on Flashback Forum. These comments have been written without any sort of filter of significance and the opinions and thoughts are written without ameliorate which have given us the opportunity to read how the trust is being portraied. By dint of the themes distrust and trust we have analyzed our collected material, we have been discussing these themes through the categories competence, power/governance and questioning distrust. The outcome of this study was that the high trust that Sweden is known for was not reflected at all when it comes to the social services. The comments turned out to show a high distrust and only a few people felt that social services was a reliable authority.

Keywords: Social services, social worker, social trust, attitudes

Förord

Vi vill rikta ett stort tack till vår handledare Jan Magnusson som har bidragit med ett värdefullt stöd under processens gång.

Innehållsförteckning

ABSTRACT	2
FÖRORD	3
INNEHÅLLSFÖRTECKNING	4
PROBLEMFÖRMULERING	5
SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR.....	6
BAKGRUND.....	6
KUNSKAPSLÄGE	8
SOCIALTJÄNST.....	8
TILLIT	11
DISKUSSIONSFORUM	12
TEORI OCH BEGREPP	15
METOD	16
METODOLOGISKA ÖVERVÄGANDEN	16
ARBETSFÖRDELNING	18
AVGRÄNSNINGAR	18
URVAL	19
FORSKNINGSETISKA ÖVERVÄGANDEN.....	20
METODENS TILLFÖRLITLIGHET	21
RESULTAT OCH ANALYS	23
KOMPETENS – MISSTRO.....	23
KOMPETENS – TILLIT	30
MAKT – MISSTRO.....	32
MAKT – TILLIT	35
PASSIV MISSTRO	37
AVSLUTANDE DISKUSSION	38
FÖRSLAG PÅ FRAMTIDA FORSKNING	40
REFERENSLISTA	43

Problemformulering

”Socialtjänsten är en cancerfläck i samhället som inte borde finnas!!” ”Samhället i Sverige är ett enda skådespeleri.” “Kärringarna som arbetar på socialtjänsten är ett stort skämt. Socialtjänsten är den största lagliga maffiamyndigheten.” ”Den svenska staten och dess tentakler är en fiende och det är omöjligt att vinna en kamp mot soc.” “Dem som inte kan bete sig rätt eller har de rätta kontakterna förlorar i kampen mot socialtjänsten!!” Detta är några få av de attityder och uppfattningar som cirkulerar på internet gällande en av Sveriges mest betydelsefulla myndigheter - socialtjänsten.

Det är varje år ca 800 000 personer som blir berörda av insatser från socialtjänsten. Dessa insatser är fördelade på tre olika grenar i form av äldreomsorg, funktionsnedsättning samt individ- och familjeomsorg (Socialstyrelsen 2015, ss. 7, 11). De insatser som erbjuds från samhället till enskilda individer ska bygga på den bästa kunskapen som finns tillgänglig och målet med insatserna är att de ska vara till nytta för brukaren och aldrig skada denne (Socialstyrelsen 2012). Socialtjänstens insatser ska enligt SoL 3 Kap 3 § (SFS 2009:596) vara av god kvalitet som fortlöpande ska utvecklas och säkras och i SoL 1 Kap 1 § (SFS 2001:453) framkommer det bland annat att socialtjänsten ska bygga på respekt för människans integritet och självbestämmande. Med tanke på detta anser vi det vara relevant att ta reda på vilka attityder som finns om ämnet. Anses insatserna vara av god kvalitet, är inställningen att man får behålla sin integritet och sitt självbestämmande och anses insatserna vara till nytta eller anses de göra större skada?

Félix Junior och Calherios (2017, s. 74) skriver om att man måste vilja bli hjälpt för att kunna bli hjälpt. Författarna skriver att om den enskilde inte vet att denne behöver hjälp eller inte anser att det finns möjlighet till förändring så kommer heller inte behandlingen eller hjälpen att fungera. Man kan därför tänka sig att arbetet som görs innan man tar steget att få hjälp av socialtjänsten samt inställningen till hjälpen är av stor betydelse. För att socialtjänsten ska kunna utföra sitt arbete är det därför viktigt att individer är villiga till att söka hjälp. Om viljan att bli hjälpt är otillräcklig kan man tänka att individer går miste om insatser som hade varit välbehövliga för att tillförsäkra en så kallad skälig levnadsnivå. Något som för oss till hur tilliten till socialtjänsten kan påverka förmågan och villigheten till att kunna bli hjälpt.

Putnam (1993, s. 201) tar upp begreppet socialt kapital i sin bok *Den fungerande demokratin*. Detta begrepp innefattar vilket förtroende och tillit individer har för varandra. Det sociala kapitalet samlar man på sig på olika vis genom att man rör sig i sociala sammanhang, exempelvis inom idrottsklubbar, vilket sedan kan förbättra samhällseffektiviteten. Det finns alltså informella band som bidrar till samhörighet som sedan skapar tillit mellan individer. Denna tillit kan i sin tur användas som smörjmedel när man samspekar med andra och det underlättar i olika situationer. Begreppet socialt kapital har flera olika grenar och Putnam (1993, s. 173) menar att det finns olika typer av tillit, två exempel är något som han benämner som horisontell och vertikal tillit. Den horisontella tilliten handlar om människors benägenhet att lita på andra medmänniskor och den vertikala handlar om förtroendet uppåt, alltså hur tilliten ser ut till samhällets olika system och myndigheter. Som vi tidigare nämnde så behöver man vara villig till att ta emot hjälp och då är ett starkt socialt kapital att föredra för att på så sätt kunna ha en tillit till att socialtjänsten faktiskt kan vara till hjälp i den kris man befinner sig i. Förtroendet för myndigheter kan därav anses ha en avgörande roll för individens benägenhet att vilja få hjälp. Vi är därför intresserade av att undersöka hur detta ter sig på diskussionsforum, hur attityderna och tilliten till socialtjänsten ser ut.

Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att undersöka vilka attityder som finns till socialtjänsten på ett öppet diskussionsforum på nätet samt att analysera hur den sociala tilliten uttrycks på forumet.

- Vilka attityder kan urskiljas gällande socialtjänsten och dess insatser?
- Hur ser den sociala tilliten ut till socialtjänsten?
- Hur uppfattas möjligheten att få behålla sin integritet och sitt självbestämmande i kontakten med socialtjänsten?

Bakgrund

Internet var tidigare en plats som dominerades av vita, universitetsutbildade, unga män i medelklassen från Nordamerika, något som inte alls stämmer idag då det har blivit en allt större variation gällande kön, utbildning, etnicitet och ålder. Det som tidigare beskrevs som något mystiskt som var parallellt från det etablerade samhället har nu börjat förlora sin mystik, då internet har blivit allt mer vanligt och tillhör en del av vardagen för många i samhället (Bromseth 2002, ss. 33-34). Under det första kvartalet av år 2016 så menar

Statistiska centralbyrån att det i Sverige är fyra av fem i åldrarna 16-85 (vilket motsvarar cirka 6,3 miljoner människor) som använder sig av internet näst intill varje dag, detta är en ökning med 4% sedan år 2015 (SCB 2016, s. 4). Till en början ansågs internet vara en låtsasvärld som var en dålig kopia av den verkliga världen, åsikter som till viss del lever kvar. Detta fick dock mycket motstånd genom att en del människor ansåg att det var tvärt om. De menade att internet var den verkliga och rena världen där tankar och åsikter fick vara fria utan de begränsningar som kroppen och bundenheten till den geografiska platsen innebär (Sveningsson, Lövheim & Bergquist 2003, ss. 22-23) Sveningsson, Lövheim och Bergquist (2003, ss. 26, 28) skriver att en del internetanvändare menar att det är på internet som man är sitt sanna jag och de kan vara sig själva fullt ut. Författarna skriver även att man tidigare trott att det har varit vanligt att internetanvändare ljuger om sig själva och använder olika identiteter, vilket senare har visat sig vara mycket ovanligt.

Just denna ökade användning av internet och funderingarna kring att det är där de sanna tankarna och åsikterna uttrycks gör att vi tycker det är en arena som är intressant att undersöka samt ett område som är ytterst relevant med tanke på att det är där många spenderar mycket tid av sin vardag. Det har enligt Baym (2010, s. 12) aldrig tidigare funnits fler sätt att kommunicera på än just nu. Ett nytt fenomen som har bidragit till dessa ökade kommunikationsmöjligheter är just sociala forum på internet. Vi vet dock inte vad dessa sociala forum har för effekter på oss människor och våra relationer, om denna typ av kommunikation endast är positiv eller om det även finns negativa aspekter. I detta grundar sig vår tro om att internet fortfarande är relativt oupptäckt med tanke på dess ständiga utveckling.

Sveningsson, Lövheim och Bergquist (2003, ss. 11-12) skriver att internet har lett till en helt ny typ av anonymitet. Det går inte att läsa av social tillhörighet genom exempelvis röst, hudfärg eller klädstil som det går att göra när människor möts i verkliga livet. Denna anonymitet öppnar dock upp för att mötas på ett oberoende sätt och genom det skapa nära relationer och närma sig människor som vi i vanliga fall troligtvis inte ens skulle komma i kontakt med. Författarna menar att detta även har lett till en ny typ av intimitet. Sveningsson, Lövheim och Bergquist (2003, s. 27) skriver dock att det språket man använder på internet speglar vår identitet och grupp tillhörighet mer än vad vi tror. De menar att det mentala bagaget vi har med oss följer med in i internetvärlden och den språkstil som vi är uppväxta med kommer även att visas på internet och på så sätt antyda vilken social status vi besitter. Samtidigt skriver de att de internetanvändare som tillhör en låg status och inte brukar yttra sig

i verkliga livet vågar uttrycka sig och föra vidare sin åsikt på internet på ett sätt som de inte skulle göra utanför internet som följd av anonymiteten. Vi tänker att det mentala bagaget ständigt är i rörelse och man tar med sig detta in i internetvärlden men åsikter och uppfattningar som cirkulerar på internet kan även följa med utanför internet. Det vi menar är att det finns en människa bakom internetanvändaren och den människan samlar på sig bagage både i internetvärlden och i det verkliga livet. Vi tänker även utifrån detta att fler människor kommer till tals på internet, även människor som sällan yttrar sig i vanliga fall och på så sätt kan alla människor med olika typer av bagage både dela sina tankar och åsikter men även ta del av andras. Att studera vad som kan urskiljas på internet och diskussionsforum har alltså många fördelar som kan gagna vår undersökning angående socialtjänsten.

Kunskapsläge

För att få en inblick gällande vårt forskningsområde har vi sökt information om hur det aktuella kunskapsläget ser ut genom att ta del av tidigare forskning. För att hitta denna tidigare forskning har vi använt oss av sökmotorerna LUBsearch och Lovisa där vi har använt oss av sökorden diskussionsforum, virtual communities, Flashback, helping relationship, socialtjänst, socialt arbete, internet, social work, perceptions och social trust. Sökorden har även använts i olika kombinationer med varandra. Nedan redovisas den tidigare forskning som är av intresse för oss då den ligger nära vårt valda forskningsområde, både när det gäller tidigare forskning om tillit och internet men även gällande uppfattningar om socialtjänsten.

Socialtjänst

Carlsson (2005, ss. 211, 214) skriver i *Hjälpprocesser i socialt arbete* om klienters och socialsekreterares upplevelser angående hjälp i kontakt med socialtjänsten. De som anser att de har blivit hjälpta menar att de viktigaste inslagen i en relation är förhandlingarna och medinflytandet. Relationen i sig är också viktig i form av bemötande, i detta innefattas exempelvis empati och stöd. Socialsekreterarnas uppfattning beskrivs vara detsamma men det framkommer även att socialsekreterare anser att hjälphandlingar är betydelsefulla för att kunna visa att de står på klientens sida. De klienter som inte upplevde att de har blivit hjälpta beskriver att det till största del beror på att deras huvudproblematik inte har berörts, utan

fokus har istället hamnat på annat. Socialsekreterare och klient kan med andra ord ha olika åsikter om vad som är viktigast och var man bör starta.

För att kunna förstå varför individer har olika uppfattningar om socialtjänsten så anser vi att det krävs kunskap om önskvärda egenskaper men även om mötets dynamik. Kullberg (1994, ss. 48-49) menar att ett möte mellan en medborgare och en myndighetsperson inte är ett förutsättningslöst möte. Det finns två viktiga aspekter i detta möte. Det ena är att samtalen många gånger är av ojämn karaktär och det andra är att det finns etablerade förväntningar i samhället på struktur och innehåll i samtalet. Medborgare har med andra ord förväntningar i hur ett samtal går till med en socialsekreterare. I Ribner och Knei-Pazs (2002, ss. 379, 382) artikel beskrivs deras studie som handlar om framgångsrika relationer. I studien har elva kvinnor intervjuats från familjer med multipla problem. En kvinna beskrev sin relation med sin socialsekreterare som en vänskaplig relation där det inte kändes som att hon pratade med en socialarbetare. Socialarbetaren gav inte en känsla av att hon var på en högre nivå än kvinnan. Vi resonerar utifrån detta att den ojämna karaktären i mötet kan ha olika påverkan beroende på bemötandet från socialarbetaren men troligtvis också beroende på vilka ämnen som berörs.

För att kunna bygga på kunskapen ytterligare så vill vi att socialarbetares utsagor angående deras uppfattning om önskvärda egenskaper och andra kvalitéer ska framkomma. Perlinski (2010, ss. 113, 126) beskriver i boken *Att vara socionom - från utbildad till erfaren* om sin studie där han har haft kontakt med tre olika kommuner i Sverige och där 249 personer har medverkat i undersökningen. Gällande frågan om relationen är avgörande för att uppnå resultat så svarade 72% av socialarbetarna instämmande. På följdfrågan vad som har betydelse i relationen så framgick det bland annat att trygghet, tillit, förtroende och att skapa en allians med klienten var det primära. Perlinski (2010, ss. 127, 130) skriver även att klienter har en tendens till att se sina socialarbetare som privata vänner. I den forskning vi hittat så tycker vi oss finna flera gemensamma tankar mellan socialarbetare och klient vilket kan vara bra att ha i åtanke, då de uppenbarligen har liknande preferenser kring vad som utgör ett bra möte.

Carlsson (2005, s. 222) skriver om det första mötet. Detta är något som ingen kommer ifrån när det handlar om kontakten med socialtjänsten och detta möte är betydande för en framtida relation. I den inledande förhandlingen så startar ett samspelsmönster, som sedan kommer

genomsyra det som komma skall. Klientens roll och position bestäms vilket har samband med klientens möjlighet och utrymme att få gehör för sina åsikter. Om klienten får det stöd som behövs och ett bra bemötande så uppstår positiva förväntningar. I de fallen där klienterna inte upplever stöd så väljer de istället att undanhålla information och skydda sig. Uppfattningen om socialtjänsten kan alltså påverka på olika vis och brist på stöd redan i starten av en kontakt kan ha förödande konsekvenser.

Något vi blev förvånade över när vi sökte tidigare forskning är att det finns mycket få publicerade studier gällande upplevelser av socialtjänsten samt dess insatser, framför allt på nivåer högre än kandidatuppsats. Detta är något som Sundell och Stensson (2010, ss. 9, 11) nämner i en rapport från Socialstyrelsen, då de menar att det generellt råder en brist på kunskap gällande framförallt insatser och dess effekt. De skriver dock att detta inte bara gäller socialtjänstens insatser utan även när det kommer till exempelvis kriminalvård och psykiatri. Det framkommer även att de studier som finns på ämnet till stor del är genomförda på ett sådant sätt att säkra slutsatser inte kan dras. Författarna konstaterar att det är en brist att det inte finns forskning på insatsers effekter med tanke på att regeringen strävar efter att socialtjänsten ska bedrivas evidensbaserat vilket förutsätter att det finns effektutvärderingar på deras arbete. Att arbeta evidensbaserat innebär att man väger samman brukarens erfarenheter, den professionelles expertis samt den bästa vetenskapliga kunskap som finns tillgänglig för att utforma det sociala arbetet (Ibid, ss. 8, 23).

Med tanke på de näst intill obefintliga studierna kring uppfattningar och attityder gällande socialtjänsten och dess insatser så anser vi oss ha stött på en kunskapslucka, något som förvånade oss med tanke på hur det har blivit allt större fokus kring brukarmedverkan, brukarinflytande, evidensbaserat socialt arbete samt att brukarnas kunskaper och åsikter är något som anses eftersträvat för kunskapsutvecklingen (Socialstyrelsen 2003, s. 7). Något som vi generellt har uppmärksammat vid våra sökningar av studier kring socialtjänsten är att det till största del är socialsekreterarnas åsikter och upplevelser som undersöks. Ett exempel på detta är bland annat Perlinskis (2010, s. 113) studie som vi nämnde ovan. Detta är enligt oss inte är så konstigt då det är mindre problematiskt att få information från just socialsekreterarna, både ur ett etiskt perspektiv men även rent praktiskt. Vi anser dock att det även är önskvärt att få en vidare bild av vad omvärlden har för attityder till en så central verksamhet i det svenska samhället som socialtjänsten och ämnar därför att försöka få en klarare bild av denna kunskapslucka.

Tillit

För att närma oss begreppet tillit har vi tagit del av tidigare forskning på ämnet där bland annat Putnam och Rothstein är framstående. Putnam (1993, s. 7) genomförde en studie om varför institutioner i Italiens olika regioner fungerar på olika vis. Resultatet blev att det är det civila samhället som gör skillnaden. När invånarna var mer involverade i frivilliga organisationer fungerade demokratin och samhället bättre. Invånarna var dessutom bättre på att förstå helheten och "allas bästa" när man har ett helt nät av frivilliga sammanslutningar. Han drar även slutsatsen att den ekonomiska tillväxten har med medborgaranda att göra. Denna medborgaranda förklaras genom deltagandet i organisationslivet och att det genom detta skapas tillit. Tilliten i sin tur gör det enklare att skapa kontakter på andra vis på grund av sin positiva inställning, detta förklaras som socialt kapital. Den sociala tilliten innefattas även i det sociala kapitalet. Detta begrepp beskrivs som att man har tillit till de flesta människor som man träffar, den sociala tilliten skapas genom det sociala kapitalet och har därmed också samband med frivilliga organisationer (Putnam 2001, ss. 143-144).

Rothstein (2003, ss. 166-167) skriver i sin bok *Sociala fällor och tillitens problem* om den kritik som Putnam har fått för sin forskning om socialt kapital. Han skriver att alla frivilliga nätverk inte bidrar till ett ökat socialt kapital och en högre tillit. Det kan istället vara tvärt om, att dessa nätverk existerar för att skapa misstro i samhället. Rothstein (Ibid.) exemplifierar dessa nätverk genom bland annat maffian och olika mc-gäng och menar att dessa grupper inte bidrar till att öka det sociala kapitalet och tilliten i samhället utan de bidrar istället med det osociala kapitalet. Han skriver även att det i vissa fall kan bli för mycket av det sociala kapitalet och tilliten. Med detta menar Rothstein (Ibid.) bland annat alla människor som under andra världskriget gick med nazisterna frivilligt och hade en så pass stark tillit till dem att de var delaktiga i den då önskvärda utrensningen, vilket många i efterhand ångrade. Rothstein (Ibid.) har istället en egen teori gällande skapandet av det sociala kapitalet och den sociala tilliten. Han menar precis som Putnam att det kan finnas ett samband mellan deltagandet i frivilliga organisationer och den sociala tilliten men i motsats till Putnams teori så anser Rothstein (Ibid.) att den sociala tilliten redan existerar och att det är just denna som gör att man engagerar sig frivilligt. Rothstein (Ibid.) föreslår att den sociala tilliten formas redan i unga år och är något som föräldrar bidrar med i sin uppfostran. Medan Putnam menar att individer skapar social tillit genom sitt frivilliga engagemang och att det sedan leder till ett

bättre samhälle och en bättre demokrati menar Rothstein (ibid, ss. 169-170) istället att det är ett stabilt och pålitligt demokratiskt samhälle som gör att den sociala tilliten byggs upp hos individer.

Abdelzadeh och Lundberg (2016, s. 207) har skrivit en artikel om social tillit och hur det har utvecklats genom åren. Deras artikel grundar sig i att framförallt skandinaviska länder har hög nivå av social tillit. De har studerat litteratur om den sociala tilliten är ett kulturellt drag eller om den har skapats genom erfarenhet och därav kan förändras i livet. Datamaterialet är insamlad från fem olika orter i Sverige och åldern på de medverkande är mellan 13-28 år. Resultatet i studien visar instabilitet i större grad gällande den sociala tilliten i åldern 13-15 år och sedan stabiliseras den med åren.

Diskussionsforum

För att få en överblick i hur diskussionsforum fungerar och vad det kan tillföra för människor så har vi tagit fram forskning angående detta. Seliaman (2013) har gjort en undersökning av ett populärt diskussionsforum i Sudan. Han skriver att diskussionsforum på internet har blivit en viktig arena där människor från olika geografiska platser kan anslutas och diskutera olika problem och intressen. Dessa forum kan ha en viktig roll i kunskapsdelning och forumen innehåller en stor mängd olika ämnen. Förutom förmedling av kunskap så bidrar även diskussionsforumen med att ge stöd, sociala relationer samt en känsla av tillhörighet. Dessa virtuella forum ger även forskare en möjlighet att observera sociala interaktioner genom att följa de konversationer som pågår på forumet. Ridings och Gefen (2004) har gjort en studie där de undersöker varför man går med i ett diskussionsforum. För att få svar på denna fråga så ställde de den öppna frågan på anslagstavlan i olika diskussionsforum. Det vanligaste svaret de fick var att man går med för att byta information och kunskap. Därefter var socialt stöd den största orsaken till ett medlemskap. Det finns även en annan dimension av användandet av diskussionsforum. Westerlund, Hadlaczky och Wassermans (2015, s. 476) har forskat kring självmord på Flashback Forum. De påpekar vikten av att anonymt kunna uttrycka sina innersta känslor och fritt diskutera ett sådant "förbjudet" ämne och diskussionerna av det som kan anses privat har ökat med hjälp av diskussionsforum. De kan dock inte konstatera ifall detta ger bra möjligheter i form av att kunna få stöd eller om det snarare har en negativ inverkan.

Ridings, Gefen och Arinze (2002, ss. 273, 275) har gjort en undersökning om diskussionsforum, eller virtuella samhällen som de kallar det i sin studie. De har undersökt hur tilliten ser ut och vilken påverkan den har i de virtuella samhällena. Författarna skriver att medlemmarna i dessa virtuella samhällen ofta har olika sociala egenskaper så som kön, etnicitet och socioekonomisk status men med liknande inställningar. De skriver att tilliten på diskussionsforumen kan hindras på grund av att dessa sociala egenskaper maskeras bakom anonymiteten på internet. De menar dock att dessa egenskaper inte behöver vara så viktiga då medlemmarna finner varandra på andra sätt och att tilliten då ökar genom det gemensamma intresset som diskuteras, exempelvis då de har varit med om liknande kriser i livet. Författarna har en hypotes gällande tilliten om att när medlemmarna på diskussionsforum öppnar upp sig med personlig information så visar de att de har tillit till de andra medlemmarna och de tenderar att inte ses som en främling då de litar på att andra ska respektera den känsliga informationen som delas. Ridings, Gefen och Arinze (2002, ss. 276, 278) skriver även om vikten av välvilja i de virtuella samhällena. Trådarna på diskussionsforum handlar ofta om livshändelser eller oro för något och där är det viktigt att välviljan finns bland de som kommenterar och att de vill hjälpa trådskaparen på bästa sätt. Författarna menar att utan denna välvilja skulle inte de virtuella samhällena existera. Något som ligger nära välviljan är även ärlighet och integritet, detta gör att medlemmarna inte sprider lögnen och det virtuella samhället fortsätter att fungera korrekt. Det virtuella samhället hålls även samman genom att välviljan och integriteten har blivit en norm. De skriver att hela existensen av de virtuella samhällena är beroende av trådar och kommentarer och om det inte finns någon välvilja, integritet eller sanning i dessa trådar och kommentarer så skulle medlemmarna sluta att använda forumet och det virtuella samhället skulle sluta existera.

En annan dimension som vi upplever vara central i den mer nypublicerade forskningen gällande diskussionsforum är beteendet på internet. Exempelvis har Chih, Hsu och Liou (2017, ss. 997, 1004) gjort en studie angående beteenden i virtuella samhällen. Studien bygger på 422 insamlade frågeformulär från Facebookanvändare. De skriver att utvecklingen av internet har skapat nya kommunikationsmönster och en ny livsstil. Även dessa författare skriver om tilliten och förtroendet på det virtuella samhället och att det är viktigt för att människor ska delta och engagera sig på plattformen genom att dela med sig av sina erfarenheter till andra medlemmar. Även Tsai och Bagozzi (2014, s. 150) har gjort en undersökning gällande beteenden. De samlade in data om en plattform i Taiwan genom enkäter och frågeformulär. Författarna skriver att de virtuella samhällenas överlevnad är

beroende av medlemmarnas beteende kring vad de bidrar med och deras engagemang är det viktiga för ett framgångsrikt forum. Tsai och Bagozzi (2014, ss. 143-144) skriver att det finns en begränsad kunskap kring hur beteendet på internet ser ut i dagsläget. Även Bravo, Ferreyra och Libaque-Saenz (2017, ss. 28-29) har forskat kring beteende på diskussionsforum och de menar att en individ i det virtuella samhället har minst två beteende. Man är både konsument och leverantör, med detta menas det att man både bidrar och tar emot information från andra medlemmar. Inom ett virtuellt samhälle finns det olika roller. Man kan bland annat vara aktiv genom att dela information men man kan även söka information och kunskap för att lösa ett problem eller ha en att vilja lära sig.

Kustriyanti, Astuti och Kusumawati (2017, ss. 153, 158) har gjort en studie där de har skickat ut frågeformulär till medlemmar på Facebook där de fick 116 svar. Författarna undersöker vilka faktorer som påverkar kontinuerligt deltagande hos medlemmarna i virtuella samhällen. De menar att deras undersökning är viktig för att just den kontinuerliga användningen av ett diskussionsforum gör att det blir framgångsrikt. Författarna skriver att det är olika faktorer som påverkar det kontinuerliga användandet beroende på vad forumet inriktar sig på. Fokuserar forumet på fritidsintressen så är njutningen en av anledningarna till att medlemmarna använder det medan andra forum fokuserar på information och då är det kunskapsvärde och hjälp med problemlösning som är anledningen till fortsatt användning.

Efter våra sökningar gällande kunskapsläget kring internet och diskussionsforum har vi kunnat se att det är något som är populärt att undersöka. Något som vi upplever dock är att den nutida forskningen skiljer sig något från den senare publicerade. Vi upplever att den äldre forskningen fokuserar mer på varför man blir medlem på ett forum och att den nyare forskningen istället fokuserar på hur beteendet yttrar sig på forumen och vi upplever att det är mer självklart med ett medlemskap. Kanske är detta inte så konstigt då det precis som Bromseth (2002, ss. 33-34) skriver är en del av vardagen för många att använda internet. Han menar att internet från början var en mystisk företeelse och att detta nu har förändrats, vilket kan vara en förklaring till vår upplevelse om att forskningen ser så pass annorlunda ut och att denna företeelse tas för givet i den senare forskningen.

Teori och begrepp

För att förstå och analysera vårt resultat i denna studie har vi använt oss av begreppet social tillit. Blennberger (2009, ss. 28-29) förklarar begreppet som den benägenhet människor har att lita på andra. Det kan vara den sociala tilliten mellan människor som känner varandra, de som inte känner varandra eller tilliten till institutioner. I vår studie är begreppet relevant gällande hur den sociala tilliten och benägenheten att tro på socialtjänsten yttrar sig i det insamlade materialet. Trädgårdh (2009, s. 200) skriver att tilliten är ett "kitt" som håller ihop samhället. Han menar dock att all tillit inte är bra, den ska inte vara blind då det istället kan bli naivt och leda till en sårbarhet. Ett visst mått av ifrågasättande är alltså inte helt fel. Sverige är tillsammans med de andra nordiska länderna kända för att vara så kallade högtillitsländer, de har alltså en stor tilltro till staten och dess institutioner. En hög social tillit till institutionerna uppkommer genom att medborgarna upplever att det demokratiska samhället fungerar. Misstänks det fusk och korruption är den sociala tilliten istället svag (Grosse 2009, ss. 73, 75). Valfärdsstatens kritiker beskriver dock ofta svenskar som emotionellt avtrubbade, alienerade och som enbart ett kugghjul i en maskin som består av socialingenjörer som styrs av statens byråkratier. Det är dock inte denna bild som Berggren och Trädgårdh (2006, s. 56) menar kännetecknar svensken. Utan svensken kännetecknas av den drivande frivilligheten i förhållande. Sverige står starkt i sitt civilsamhälle trots välfärdsstaten och svensken tar hand om vänner och anhöriga som i många andra västerländska samhällen.

I *Den svala svenska tilliten* beskriver författarna att det finns tillit som är föränderlig på grund av olika utomstående faktorer, exempel på detta är ökad ojämlikhet och etnisk mångfald. Den ökade socioekonomiska ojämlikheten och etniska mångfalden i Sverige ger en mörkare bild av den svenska tilliten. Det finns dock en annan bild av detta hela, en bild där de "sega" strukturerna som genomsyrat den svenska tilliten vinner (Trädgårdh et al. 2013, ss. 180-181, 183).

Vi kan alltså konstatera att Sverige står i framkant när det gäller den sociala tilliten till institutioner. I vår studie har vi undersökt hur den sociala tilliten ser ut gällande socialtjänsten. Frågan är då om det går att utläsa den starka sociala tilliten som svenskarna är kända för eller inte - och om den inte går att utläsa, vad kan då det bero på?

Metod

I metodkapitlet kommer vi att inleda med att beskriva metodologiska överväganden, där tillvägagångssättet beskrivs samt varför vi har valt den aktuella metoden. Vidare förklarar vi hur urvalsprocessen har gått till och hur tillförlitlig metoden är. Vi avslutar metodkapitlet med att diskutera forskningsetiska överväganden.

Metodologiska överväganden

För att genomföra vår studie har vi undersökt individens attityder till socialtjänsten genom textmaterial inhämtat på diskussionsforumet Flashback Forum. Det finns många skäl till att undersöka texter och en av de mest påtagliga är att texterna påverkar människors föreställningar av samhället och kring hur samhället borde vara (Boréus 2015, s. 157). Vi valde att göra en kvalitativ studie för att på så sätt kunna fördjupa oss i betydelsen av varje mening. Till skillnad från en kvantitativ undersökning som fokuserar på kvantifieringen, så lägger en kvalitativ studie istället fokus på orden i det insamlade materialet. Kvalitativa forskare tar upp mer detaljer eftersom det är av relevans för att beskriva miljön och kontexten som människor uttalar sig utifrån (Bryman 2011, ss. 340, 363). Eftersom vi fördjupar oss kring människors attityder i denna undersökning så var valet av en kvalitativ studie det mest fördelaktiga för att på så sätt kunna fördjupa oss i innebörden av vårt inhämtade textmaterial.

Vid inhämtningen av vårt material har vi läst och analyserat trådar och kommentarer på Flashback Forum. Flashback startade som en tryckt tidning 1983 och har sedan 1995 även varit tillgängligt på internet (Flashback Forum u.å. A). "Yttrandefrihet på riktigt!" är den slogan som Flashback Forum använder sig av och de är tydliga med att de värnar om åsiktsfrihet och yttrandefrihet, vilket gör att alla kan berätta, sprida och mottaga åsikter och tankar utan censur och förhandsgranskning (Flashback Forum u.å. C). Målet är att alla ska få komma tills tals, vilka åsikter man än besitter (Flashback Forum u.å. A). Denna åsiktsfrihet på forumet är något som vi märkte tydligt under vår datainsamling då det var flera kommentarer som var ytterst frispråkiga. Att denna censur är näst intill obefintlig kan innebära både för- och nackdelar. Det kan innebära att det blir mycket smutskastning mellan olika kommentarsförfattare och som följd av den anonymitet som finns. Det kan vara kommentarer som inte är helt sanna utan endast åsikter som är tagna från luften utan belägg. Samtidigt ser vi denna åsiktsfrihet som en fördel för vår studie, även om det har inneburit att många

kommentarer har blivit bortsållade i vårt urval då de endast har handlat om smutskastning eller sådant som har varit för långt ifrån våra frågeställningar. När det kommer till åsikter utan belägg så är detta dock något som är relevant i vår studie då vi söker attityder gällande socialtjänsten och även om dessa åsikter har uppkommit genom exempelvis media eller rykten på stan så är det ändå attityder som är värdefulla för vår undersökning. Då vi inte vet vem som står bakom kommentarerna på Flashback Forum kan resultatet inte heller räknas som representativt. Detta är dock en avgränsning vi har gjort och med Flashbacks idag (2017-12-14) 1 139 232 medlemmar (Flashback Forum u.å. B) så är det ändå en relativt stor del av Sveriges befolkning som har ett konto på forumet. En annan anledning till att vi valde att analysera kommentarer på diskussionsforumet istället för att ha exempelvis intervjuer är att vi har en tanke om att vi dels hade fått andra och troligtvis förfinade svar men även att vi inte hade hittat intervjupersoner som har något att säga om ämnet. Vi tänker att det hade funnits en risk med intervjuer att intervjupersonerna inte vågat svara ärligt fullt ut men även att dessa personer heller inte hade valt att ställa upp i en intervju. Vi har också svårt att se hur vi hade kunnat söka upp de människor som har något att berätta gällande vårt ämne och samtidigt göra det på ett etiskt försvarbart sätt. Hade vi dock lyckats hitta dessa intervjupersoner så skulle troligtvis vår studie blivit djupare med tanke på möjligheten att ställa följdfrågor och på så sätt få en bredare bakgrund till upplevelser och attityder, vilket inte är möjligt i vårt valda tillvägagångssätt.

Till en början var vår tanke att använda oss av en kvalitativ diskursanalys i vårt analysarbete. Detta innebär att man fokuserar på hur olika versioner av verkligheten produceras genom språket. Diskursanalysen är en metod som är flexibel och som inte bara fokuserar på förekomsten av olika företeelser utan även hur diskursen är med och formar dessa. Diskursanalysen kan alltså förklara hur vi talar om verkligheten men den är också delaktig i dess uppbyggnad (Bryman 2011, s. 474). Denna metod valde vi dock bort och istället valde vi att analysera vårt material med ett angreppssätt som Bryman (2011, s. 505) kallar för en kvalitativ innehållsanalys. Den kvalitativa innehållsanalysen gör det möjligt för oss att lägga fokus på kommentarernas meningsskapande och budskap istället för att se hur olika diskurser skapas och är med och formar företeelser. May (2013, s. 246) skriver att den kvalitativa innehållsanalysen betonar flödet och innehållet i texten som undersöks för att kunna tolka vad som sägs till skillnad från den kvantitativa innehållsanalysen som fokuserar på återkommande mönster och repetitioner i texten. Detta tillvägagångssätt var enligt oss passande då det enligt Bryman (2011, s. 505) handlar om att hitta bakomliggande teman i texten. Inledningsvis i

undersökningen är de olika kategorier och variabler som styr men andra kategorier och variabler förväntas framkomma under processens gång. Detta beskriver hur vi har gått till väga genom att från början leta efter olika attityder till socialtjänsten på Flashback Forum. Inledningsvis var det framför allt “misstro” och “tillit” som var de aktuella temana som styrde vår insamling, vilket senare under processens gång utökades och sedan sållades bort. I slutändan blev våra huvudteman enbart tillit och misstro men med kategorierna makt, kompetens och passiv misstro. Passiv misstro hjälpte oss med kommentarerna som varken kunde placeras i tillit eller misstro. Kompetens och makt var naturliga kategorier då det var återkommande i de allra flesta kommentarerna.

Arbetsfördelning

För att arbetet skulle bli så välarbetat som möjligt så valde vi att arbeta med alla delar tillsammans. Detta innebär att vi dels har skrivit tillsammans i de delar det har känts nödvändigt men även att vi har bytt av varandra. Vi har använt oss av Google drive när vi har skrivit arbetet vilket har gett oss möjligheten att i realtid kunna samarbeta i samma dokument och i samma del av dokumentet, trots att vi har befunnit oss på olika platser. Vi har alltså inte haft olika ansvarsområden utan vi har varit lika delaktiga i alla delar båda två.

Avgränsningar

Som vi nämnde ovan så har vi valt att använda oss av Flashback Forum. På internet idag finns det många olika sätt att få fram sina åsikter och kommunicera med varandra. Ett populärt sätt är genom internetforum. Idag finns det stora variationer av internetforum, allt ifrån dator/teknik, motor eller underhållning. Efter letande på internet är vår upplevelse att det inte finns ett bättre alternativ än att använda Flashback Forum för att få fram det material vi önskade. Flashback Forum är ett anonymt allmänt diskussionsforum med 18-årsgräns (Flashback Forum u.å. C). Forumet har även många medlemmar vilket gör att mängden kommentarer ökar, detta har gjort att vi har kunnat få en variation av upplevelser och attityder.

För att minska risken att det är en viss målgrupp som använder sig av ett forum så kan man använda sig av två olika. Detta var något vi planerade att göra då det finns två stora forum i Sverige som är så kallat icke specificerade forum, alltså forum som inte är kopplade till något

specifikt ämne eller intresse. De forumen vi tänkte använda var Flashback Forum och Familjeliv. Vid noggrannare sökning så upptäckte vi att Familjeliv inte hade policyn att medlemmarna ska vara anonyma vilket gjorde att vi ansåg det vara oetisk att använda dessa kommentarer. Många kommentarsförfattare har ändå valt att vara anonyma även på detta diskussionsforum. Vi insåg dock att diskussionerna såg liknande ut på båda forumen och vi avgränsade oss därför till ett av dem eftersom vi tyckte oss få tillräckligt med empiri för att kunna besvara våra frågeställningar med ett forum när diskussionerna ändå var så pass lika gällande socialtjänsten. Vi vet inte med säkerhet vilka målgrupper som finns på Flashback Forum men vi vet heller inte om valet att använda två forum hade ökat variationen.

Urval

Vår urvalsprocess startade med att hitta trådar på Flashback Forum, detta gjorde vi genom att söka på “soc”, “socialarbetare”, “socialtjänst”, “socialförvaltning” och “socialsekreterare”. Dessa sökningar ledde till att vi hittade många trådar där socialtjänsten hade en central roll och kunde se kommentarer om det aktuella ämnet. Eftersom vi inte kunde läsa igenom allt material så valde vi att avgränsa oss genom att enbart använda oss av trådar som har varit aktiva under 2017, det betyder inte att tråden startat under 2017 men att de hade pågått under det aktuella året. Vissa trådar var även aktiva under vår datainsamling. Vidare valde vi kommentarer som vi tyckte var relevanta för vår studie. Detta urvalssätt kallas målstyrt urval eftersom vi utefter en kategori (socialtjänst) valde ut relevanta ord som vi sedan gjorde en sökning på. Kommentarererna valdes sedan ut i sex olika trådar utifrån en teoretisk samplingsmetod som även här handlar om att vi valde ut relevanta kommentarer tills vi var teoretisk mättade och kunde få förståelse för de sociala företeelser som vi studerade (Bryman 2011, s. 434). Vi fick fram väldigt mycket material vilket gjorde att vi läste igenom det upprepade gånger för att sedan kunna sålla bort kommentarer vi inte såg någon nytta med längre. I slutändan använde vi oss inte av allt insamlat material, detta på grund av att det fortfarande var väldigt mycket material men även att en del kommentarer var väldigt lika varandra och därför inte tillförde något nytt till analysen. Denna urvalsmetod som vi har använt oss utav gör att vi inte har kunnat få fram ett generaliserbart resultat men vi fick istället material som var relevant och fördjupningsbart (Ibid. s. 392). Eftersom vi har använt oss av diskussionsforumet Flashback Forum så är kommentarsförfattarna anonyma då det är deras policy (Flashback Forum u.å. C). För att få ett så korrekt resultat som möjligt har vi haft i åtanke att samla in tillräckligt med material och gjort det på ett objektivt sätt. Bryman (2011,

ss. 356-357) skriver om äkthet och begreppet "rättvis bild". Detta begrepp innebär att undersökningen ska ge en rättvis bild av de deltagandes uppfattningar och åsikter. För oss innebar detta att vi inte aktivt bara valde ut de trådar där de diskuterade det negativa med socialtjänsten utan att vi försökte hitta olika variationer för att få en så bred och rättvis bild som möjligt.

Forskningsetiska överväganden

Svedmark (2012, s. 102) skriver om hur människor på internet öppnar upp sig på ett sätt som aldrig tidigare skådats. Hon skriver att internetanvändarna tenderar att skriva helt öppet om sina tankar och åsikter gällande exempelvis självskaðebeteenden och problem i hemmet. Författaren menar att denna öppenhet på internet ställer höga krav på forskningsetiska ställningstaganden när det gäller forskning och det är viktigt att göra medvetna val angående hanteringen av hur materialet bör utformas. Det kan vara känslig information som vi har tagit del av, vilket är viktigt att ha i beaktning trots att de frivilligt skrivit deras tankar och åsikter. När kommentarsförfattarna skrev sina åsikter och tankar var det inte i syfte att delta i en studie. Vetenskapsrådet (u.å., ss. 5-6) skriver att man som forskare alltid ska ta hänsyn till forskningskravet och individskyddskravet när man bedriver forskning. Detta innebär att forskaren alltid ska göra en avvägning gällande vad forskningen förväntas bidra med gentemot de möjliga riskerna och negativa konsekvenserna som kan uppkomma för respondenterna, både kortsiktigt och långsiktigt.

Det är även viktigt att fundera över på vilket sätt forskningen bedrivs. För att kunna reflektera över detta finns därför ett antal etiska principer som man som forskare bör utgå ifrån (Vetenskapsrådet u.å., ss. 5-6). Bryman (2011, ss. 131-132) skriver om dessa principer som bland annat innefattar nyttjandekravet, informationskravet, samtyckeskravet, och konfidentialitetskravet. Nyttjandekravet innebär att uppgifterna som vi har samlat in enbart används till vår studie. Informationskravet handlar om att de berörda individerna ska vara informerade om studiens syfte och att de är frivilligt att delta och därför kan de även hoppa av när de vill. Denna princip är en svårighet i vår studie eftersom kommentarsförfattarna är anonyma. Deltagarna vet därför inte om att de är med i studien vilket gör att de inte heller har kunnat hoppa av. Det samma gäller även med samtyckeskravet som innebär att deltagarna ska bestämma över sin egen medverkan, vilket av samma anledning som ovan inte har fungerat i vår studie. Konfidentialitetskravet innebär att personuppgifter ska hanteras konfidentiellt

(Ibid. s. 132). Kommentarsförfattarna på Flashback Forum är som nämnt anonyma vilket även är anledningen till att vi har valt att använda oss av detta forum. Det är ett tillvägagångssätt som är etiskt försvarbart eftersom det kan tänkas vara känslig information som skrivs. Vi har även hanterat användarnamnen konfidentiellt för att ta ytterligare säkerhetsåtgärder för kommentarsförfattarna.

Ytterligare en aspekt vi har tagit hänsyn till i valet av att utföra denna studie är vad Nyström (2012, s. 82) skriver om utsatthet. Deltagare kan anses vara utsatta efter publicering av en studie vilket gör att man bör ha det i åtanke och möjligtvis göra åtgärder. Detta är applicerbart i vår studie eftersom deltagarna inte vet om att de är med i studien. Utsattheten ifall kommentarsförfattarna läser studien kan därför tänkas vara hög om de uppmärksammar sitt deltagande.

Vi har inte varit i kontakt med någon ansvarig på Flashback Forum för att få ett godkännande till att använda kommentarer från forumet. Anledningen är att det i nuläget inte finns något krav på att göra det även om det diskuteras om ett införande. Vårt resonemang till att inte kontakta någon ansvarig är att de inte hade försett kommentarsförfattarna med informationen att de är med i en studie, vilket vi anser gör att det kvarstår en utsatthet för kommentarsförfattarna. Med tanke på våra svårigheter att uppfylla flera av de etiska principerna har vi istället tagit ytterligare försiktighetsåtgärder för att skydda våra respondenter. Det har inneburit att vi har ändrat vissa detaljer i de citat vi använder för att göra dem mindre sökbara på internet och på så sätt svårare att hitta. Dessa detaljer har varit att vi har bytt ut vissa ord till andra synonymer eller bytt form eller ordning på orden. Vi har även ändrat stavfel i citaten vilket även det gör dem mindre sökbara. Vi har dock varit noggranna med att inte ändra innebörden i kommentarerna då detta hade riskerat att vi ändrat resultatet i vår studie.

Metodens tillförlitlighet

För att diskutera metodens tillförlitlighet är begreppen validitet och reliabilitet relevanta att utgå ifrån. Bryman (2011, ss. 351-352) skriver att dessa begrepp har ifrågasatts utifrån den kvalitativa forskningen då de är mer anpassade till den kvantitativa. Det finns dock olika uppfattningar om att man även kan applicera dessa begrepp på den kvalitativa forskningen. Reliabiliteten, alltså i vilken utsträckning som studien kan upprepas är något som ofta är svårt

att redogöra för i en kvalitativ forskning. Även i denna studie har vi svårt att uppfylla detta kriterium eftersom vårt valda ämne ständigt är i rörelse och beroende på när studien skulle upprepas är det svårt att veta om resultatet skulle bli det samma. Bryman (2011, s. 352) menar även att det kan finnas utrymme för olika sätt att tolka undersökningen på och det krävs därför att den nya forskaren som upprepar studien går in med samma synsätt som den första vilket annars förhindrar att studierna kan jämföras.

Validitet eller närmare bestämt den externa validiteten innebär i hur stor uträkning resultatet är överförbart till en annan social miljö. Detta kan tolkas vara ett problem för kvalitativa forskare på grund av deras begränsade urval (Bryman 2011, s. 352). Eftersom Flashback Forums användare är anonyma kan man tänka att urvalet är begränsat. Vi har inte haft möjlighet att ta reda på variationerna hos respondenterna exempelvis gällande ålder, etnicitet, kön och klasstillhörighet vilket kan anses vara en begränsning.

Bryman (2011, ss. 353-355) skriver att en av anledningarna till att det finns en viss skepsis till att använda begreppen reliabilitet och validitet i en kvalitativ forskning är att de är anpassade till tanken att det endast finns en absolut sanning av hur verkligheten är. I en kvalitativ forskning finns dock inställningen att det kan finnas många olika beskrivningar av denna verklighet och att det därför inte kan finnas någon absolut sanning. Det finns därför förslag på alternativa begrepp att diskutera kvaliteten utifrån, där bland respondentvalidering som är en motsvarighet till den interna validiteten. Respondentvalidering innebär att forskaren återkopplar resultatet till sina respondenter för att få en bekräftelse på att forskaren uppfattat respondenternas upplevelser på ett korrekt sätt. Detta är tyvärr inte möjligt i vår studie, då våra respondenter är anonyma även för oss. Detta är en nackdel för oss då vi inte kan få det bekräftat att vi har förstått innebörden i kommentarerna på så sätt som kommentarsförfattaren kan ha menat att det ska förstås och vi har därför, precis som vi nämnde tidigare varit noggranna med att citaten återges med samma innebörd som i originalet även om orden har bytts ut.

Resultat och analys

I detta avsnitt presenteras vår empiriinsamling i form av citat inhämtade från Flashback Forum. Vi framför dessa citat med hjälp av olika teman, där huvudtemana är misstro och tillit som är återkommande genom hela avsnittet. Dessa huvudteman framförs med hjälp av rubrikerna och kategorierna kompetens, makt och passiv misstro.

Kompetens – misstro

Hur vet vi att de som arbetar på socialtjänsten är kompetenta nog för sitt arbete?

Uppfattningen av socialsekreterares kompetens är något som diskuteras flitigt på Flashback Forum och det kan bli relevant vid bristfälliga utredningar och beslut, vilket inte är omöjligt att det händer eftersom den mänskliga faktorn alltid är närvarande i socionomernas arbete. Kullberg (1994, ss. 48-49) skriver om att ett möte inte är förutsättningslöst och att man måste vara medveten om den ojämna karaktären. Konsekvenserna om man inte förstår hur ett möte bör vara och klienten inte vill öppna upp sig kan bli stora eftersom socialsekreterare har ett stort ansvar och de kan göra misstag som är svåra att reparera. Skadan kan också bli mindre om socialsekreteraren är medveten och har kompetensen att se vad som krävs. I en utredning ska allt relevant finnas med men man ska inte utreda mer än nödvändigt (SFS 2012:776). Det kan alltså vara en svår gräns att avgöra vad som är relevant för utredningen och vad som inte är, vad som kan vara till skada och vad som kan vara till nytta. Som socialsekreterare förväntas du kunna avgöra detta och det krävs en viss kompetens för att lyckas avväga vad som är rätt, samtidigt kan man inte lyckas varje gång eftersom alla ärenden är unika. Att tro på att socialsekreterare kan sitt yrke och kommer att ta ett beslut som är rättfärdigt är med andra ord det som Grosse (2009, s. 73) beskriver som att ha tillit till institutioner, vilket hon menar Sverige har.

Alla klienter kommer dock inte att vara nöjda med sin kontakt med socialtjänsten, men den sociala tilliten kan göra att den neutrala bilden av socialtjänsten är god. Att man går in med en okej inställning till en kontakt och sedan bygger vidare på den. Félix Junior och Calherios (2017, s. 74) skriver om nödvändigheten att vilja ta emot hjälp och ha tron och tillit till att den kan hjälpa. En negativ och avig inställning redan innan kontakt, om den sociala tilliten är låg försvårar arbetet genom att parterna inte fokuserar på samma mål. Den sociala tilliten kan dock inte vara hög om man inte tror på att socialtjänsten vill hjälpa till och att

socialsekreterarna finns till för att kunna förverkliga det arbetet. I kommentarerna ser man en stark misstro vilket exempelvis kan göra att de inte söker hjälp som de behöver och har rätt till. En del kommentarer nämner även socialsekreterarnas unga ålder som problematisk då de har brist på erfarenhet, detta är ett exempel där den sociala tilliten inte nödvändigtvis är låg till en hel institution utan till en specifik grupp som arbetar.

Nedan kan ni se misstro angående kompetens i olika aspekter. En del visar en tydlig skepsis till socionomers verklighetsförankring, en del till bemötande och så vidare. De som är negativa till socialtjänsten menar ofta att socialarbetaren har agerat helt utan grunder eller i ren illvilja som kommentarsförfattaren nedan benämner det. Kanske är det så kommentarsförfattaren upplever situationen.

Socialtjänsten är ett stort lotteri, ibland blir det rätt. Det kan också bli fel. Ett par som jag kände mycket bra, bröts ner av socialtjänsten. De flyttade till en annan kommun, socialtanten flyttade efter, det var bara ren illvilja rakt igenom. Jag läste alla socialens handlingar och var även kallad till rättegångar. Socialtjänsten sa vilka lögner de ville, som rätten helt okritiskt köpte.

Det är dock högst troligt att socialsekreteraren har fortsatt sin utredning även efter att familjen flyttat till en annan kommun, då socialtjänsten enligt 11 Kap 4 § SoL är skyldiga att slutföra utredningen även om familjen har bytt vistelsekommun (SFS 2003:407), vilket kan ha uppfattats som att "socialtanten" flyttade efter som kommentarsförfattaren benämner det. Detta är dock inget som framkommer i kommentaren utan fokuset ligger på den illvilja som "socialtanten" hade. Ovanstående kommentarsförfattare är inte ensam om sin misstro gällande socialsekreterares kompetens. Även nedanstående kommentarer fortsätter i samma spår och man kan i de flesta kommentarer utläsa en orättvisa på något sätt. Kommentaren ovan menar att rätten helt okritiskt köpte vad socialtjänsten sa, vilket antyder att kommentarsförfattaren upplever en orättvisa i systemet. Nedanstående kommentar är liknande och menar att det är de rätta kontakterna som krävs i kampen mot socialtjänsten.

Dem som inte kan bete sig rätt eller har de rätta kontakterna förlorar i kampen mot socialtjänsten! Socialsekreterarna är stridsfittor som gör allt i deras makt för att stjälp livet för en man!

Carlsson (2005, s. 222) beskriver att klientens möjlighet att få gehör och uttrycka sina åsikter har ett samband med att skapa positiva förväntningar. Detta görs redan i första mötet och medför en bra relation. Ovanstående kommentarsförfattare upplever att man måste vara på ett visst sätt för att ha en bra kontakt med socialtjänsten. Alla får alltså inte chansen att få gehör för sina åsikter enligt hen. I detta fall har det inte skapats några positiva förväntningar utan inställningen har istället gått åt motsatt håll vilket försvårar arbetet för båda parter. Inställningen som denna kommentarsförfattare har visar tydligt att hen inte tycker att socialtjänsten gör nytta utan snarare skadar med sin makt. Om hen fått medinflytande och upplevt respekt för sitt självbestämmande och integritet som socialsekreterare enligt SoL 1 Kap 1 § (SFS 2001:453) ska arbeta efter så hade inställningen kunnat ändras.

En annan typ av orättvisa som går att utläsa i en del kommentarer är den orättvisan mot människor som inte är födda i Sverige. Kommentarsförfattarna uttalar inte denna orättvisa rakt ut men det går tydligt att urskilja den upplevda orättvisan, ilskan och hatet, både den rasistiska aspekten men även ilskan och misstron mot socialsekreterarna. Nedanstående kommentar är ett exempel på detta. Kommentarsförfattaren nedan visar även direkt misstro till socialtjänstens insatser angående bidrag. Det går dock inte att urskilja om hen anser att insatsen gör mer skada än nytta eftersom hen vill exkludera en viss grupp.

Socialsekreterare är ofta skotträdde batikhäxor och det är olämpligt att de ska få bevilja bidrag till lyxturister. Om man beviljar bidrag av rädsla är det dags att gå hem för alltid. Att ge bort skattemedel till hitresta brottslingar borde inte bara anses vara tjänstefel utan även ekonomisk brottslighet.

Här tycker vi oss kunna se en egoism och en missunnsamhet. Trädgårdh et al. (2013, ss. 180-181) nämner att etnisk mångfald är något som påverkar den sociala tilliten. Vad detta kan bero på beskrivs inte närmare men det kan ha ett samband med pengar. Om mer pengar går till individer som inte varit i Sverige och betalt skatt i hela sitt liv så kan ilska skapas. Man unnar alltså inte nyanlända de pengarna utan tycker att det tillhör och bör spenderas på svenska medborgare. Kanske vill man lägga mer pengar på sjukvården eller äldreomsorgen istället för de nyanlända. Upplevelsen av att de svenska medborgarna väljs bort och att de nyanlända prioriteras tänker vi kan vara orsaken till en lägre social tillit. Grosse (2009, ss. 73, 75) skriver att en hög social tillit till institutionerna uppkommer genom att medborgarna upplever att det demokratiska samhället fungerar. Hon skriver att om upplevelsen är att

samhället är korrumpert så är den sociala tilliten längre. Om demokratin inte fungerar och besluten inte förankras hos medborgarna kommer alltså tilliten avta. Att känna ilska mot nyanlända kan därför förklaras genom att ett demokratiskt beslut inte förekommit, eller ansetts ha förekommit, man känner sig alltså inte delaktig i beslutet om vart skattepengarna ska gå vilket påverkar den sociala tilliten.

Ovanstående kommentarsförfattare antyder även att bidrag blir beviljade på grund av rädsla. Under empiriinsamlingen stötte vi på många kommentarer gällande socialsekreterares rädsla och hur den påverkar den grundläggande kunskapen. Socialsekreterarnas kompetens och utbildning ska finnas till för att rädsla ska förhindras. En professionell stabil yrkesverksam socionom ska ha de medel och verktyg som krävs, både utåt och inåt sätt. Det så kallade "tjocka glaset" som en kommentarsförfattare nämner nedan är ett exempel på vad vi menar med verktyg utåt sätt. Även om det tjocka glaset inte är något som måste användas så är det ändå ett verktyg som kan användas vid behov.

Vad är det för rädda små fega arbetare som sitter på socialkontoren egentligen?

Vad fan är svårigheten? Dom sitter väl skyddade bakom tjockt glas dessutom?

Flera kommentarsförfattare är skeptiska till att socialsekreterare och socionomer besitter rätt kompetens för sitt arbete. Nedanstående kommentarer skriver att socialsekreterarnas arbete styrs av tyckande och känslor, precis som de två ovanstående kommentarerna menar att arbetet styrs av rädsla.

Så här går det när samhället är styrt av sockärringar, deras tyckande och känslor.

Socionomer är obegåvade vänstervridna kärringar utan verklighetsförankring.

Du är ett perfekt exempel på en vänstertönt som kunnat arbeta på socialstyrelsen.

Trädgårdh (2009, s. 205) menar att den sociala tilliten är hög hos människor när det finns etablerade lagar och ett trovärdigt rättssystem som är lika för alla. I kommentarerna ovan kan vi läsa att socialsekreterarna arbetar efter sitt tyckande och deras känslor. Är kommentarsförfattarna medvetna om de lagtexter som socialsekreterarna arbetar efter och grundar sina beslut i? Om de nu är medvetna om lagtexterna så verkar de å andra sidan inte ha

någon tilltro till dem och att lagen skulle vara lika för alla verkar inte vara uppfattningen. Socialtjänstlagen, en av de lagar som socialsekreterarna arbetar efter, är i huvudsak är en målinriktad ramlag och den kanske helt enkelt inte uppfattas som en etablerad och trovärdig lag eftersom upplevelserna av besluten utifrån den är att de är byggda på magkänsla och tyckande, vilket gör den sociala tilliten till myndigheten låg.

Det går även att diskutera skillnader i kommuner och vilken attityd det kan ge. Vad som exempelvis är en skälig levnadsnivå är något som ständigt förändras och det skiljer sig även mellan kommunerna. I en kommun kan det tillhöra en skälig levnadsnivå att ha en dator och i en annan kommun inte, med andra ord är det inte lika för alla och upplevelsen kan vara att det är socialsekreterarens tyckande som formar ett beslut.

Flera kommentarsförfattare skriver även om en annan aspekt, nämligen om problemen att socialsekreterarna inte har någon erfarenhet och att de är för unga för att kunna ta de beslut som krävs som vi nämnde tidigare. Exempel på sådana kommentarer är dessa två nedanstående.

Det är svårt genom kommentarerna att urskilja om åldersaspekten är något man upplevt själv eller något som har blivit en fördom genom andras berättelser eller media. Känslan vi får är dock att uppfattningen är utbredd.

Problemet är som jag ser det (av egen erfarenhet), att många av de (till exempel socialsekreterarna) som jobbar med ärenden själva saknar kompetens och/eller erfarenheter i sådant de anförtrotts att övervaka.

Mina vänner berättar själv hur avgörande det är att få "rätt" handläggare. Oftast har de unga, nya och oerfarna kollegorna tydligen en viss tendens till att ta hastiga beslut som tar sönder familjer i onödan.

Vi vet redan att misstron bland kommentarsförfattarna är hög, vi tycker oss dock se olika typer av misstro. En del kommentarer är fulla med ilska och fula ord medan andra är lugna, sakliga och beskrivande, som ovanstående. De sistnämnda kommentarerna är nödvändiga på grund av dess ifrågasättande. Berggren och Trädgårdh (2006, s. 56) har skrivit att svenskar ofta blir beskrivna av välfärdsstatens kritiker som avtrubbade och kontrollerade av statens

byråkratier. Att blint lita på myndigheter menar Trädgårdh (2009, s. 200) inte är nyttigt. Blind tillit blir naiv och leder till sårbarhet. Det lugna och sakliga sättet att ifrågasätta myndigheter är alltså något som är bra i ett visst mått. Vi vill inte vara kontrollerade av statens byråkratier och vi vill även att myndigheter ska vara tvingade att utvecklas till det bättre. Om ingen ifrågasätter myndigheterna finns det risk att denna utveckling hade stannat av.

Nedanstående kommentar innehåller även den en negativitet till de låga åldrarna. Denna kommentarsförfattare föreslår dock att åldern skulle räknas in i antagningen och att det då skulle bli bättre socionomer. Kommentarsförfattaren föreslår en lösning på det hen upplever vara det huvudsakliga problemet.

Men tyvärr är åldern för intagning på socionomutbildningen alldeles för låg. Det borde vara ett krav på att man ska fyllt 30 år eller dylikt. Då har man fått lite erfarenhet i livet, möjligen fått egna barn och även fått lära sig lite om hur samhället och alla samhällsfunktioner fungerar. Det är en katastrof att direkt från gymnasiet kunna utbilda sig till ett så viktigt yrke där man har ansvarar och tar beslut över hela människors liv och framtid.

Ribner och Knei-Paz (2002, s. 382) har genom sin studie visat resultat på att klienter som är nöjda med sin kontakt i socialtjänsten anser att de har en liknande vänskaplig relation med sina socialsekreterare. Med detta synsätt kan man diskutera om ovanstående kommentarsförfattare inte har tillit till unga socionomer på grund av hen har mer gemensamt med äldre.

En mer generell misstro till socialtjänstens kompetens visas i nedanstående kommentar. Kommentarsförfattaren ifrågasätter hela myndigheten och verkar tycka att den är ett skämt genom sin jämförelse med en bilhandlare.

Det är mycket vanligt att socialtjänsten har en förvrängd och avig inställning till normala människor. Oftast prat och sällan redogörelse med adekvata uppgifter. En bilhandlare verkar ha bättre ordnade papper och avtal än socialnämnden.

En stark misstro till både socialtjänsten och dess kompetens går att utläsa i nedanstående kommentar då denne menar att man kan bete sig hur illa som helst när man arbetar på en svensk myndighet.

Tyvärr. Arbetar man på en svensk myndighet får man bete sig hur illa man vill utan att få någon skuld. Jag tror de firar med tårta när de lyckas med att få någon till att begå självmord och spara några kronor åt staten.

Carlsson (2005, s. 211) beskriver att bemötande är viktigt i relationen mellan en klient och socialsekreterare, i bemötande innefattas empati och stöd. Även om vi inte vet att ovanstående kommentar har egna erfarenheter så kan man tydligt se att hens uppfattning inte är att empati och stöd är två viktiga faktorer för en socialsekreterare.

En stark misstro går även att utläsa i nedanstående kommentar. Kommentarsförfattaren skriver om sina egna erfarenheter och utifrån denna kommentar kan man verkligen undra vilken kompetens som hens socialsekreterare besitter när det handlar om ett bra bemötande.

Socialtanten som jag hade när jag var barn var hemsk. Hon satt i vår soffa med benen korsade och armar i kors över bröstet i ett fullständigt stängt kroppsspråk. Jag avskyr fortfarande henne av hela mitt hjärta och en del saker hon sa sitter inpräglad i mitt minne. Stjälp, istället för hjälp!

Att känna sig respekterad och väl bemött förtjänar alla i sin kontakt med socialtjänsten. Inte minst på grund av hur känsligt det kan vara att ha kontakt med myndigheten. Att vara missnöjd med ett bemötande behöver inte kopplas ihop med att vara missnöjd med vilket beslut som tagits. Det betyder att bemötandet alltid kan anses vara bra, och klienten ska vara nöjd med detta. Upplevelsen av detta dåliga bemötande går även att sammankoppla med integritet. Det går tydligt att urskilja att hens integritet inte har varit i behåll i sin kontakt med socialtjänsten som socialtjänsten ska respektera enligt 1 Kap 1 § (SFS 2001:453). Den sista delen i ovanstående kommentar "Stjälp, istället för hjälp" tyder även på uppfattningen om att insatsen gör mer skada än nytta och alltså inte av god kvalitet som lagtexten säger (SFS 2009:596).

Nedanstående kommentarsförfattare upplever inte sig respekterad och har heller inte fått gehör för sina åsikter eller fått medinflytande som Carlsson (2005, ss. 211, 222) beskriver vara grunderna för ett möte.

Varje människa ska behandlas med empati och respekt, tyvärr är det just det som saknas. Jag var tvungen att under en kortare period träffa en sådan fitta och hon började genast ifrågasätta min rätt att ha åsikter, hon trodde hon var någon slags expert på livet och jag som ensam mamma tog jävligt illa vid mig av hennes bjäbbande.

I ovanstående kommentar kan vi även konstatera att kommentarsförfattaren inte anser sig ha fått behålla sin integritet och sitt självbestämmande som lagen (SFS 2001:453) säger.

Kompetens – tillit

Under empiriinsamlingen så hittade vi enbart två kommentarer som visade en tydlig tillit till socialsekreterares kompetens. Detta är en enormt liten andel, men dock så viktig. Dessa två kommentarer skapade diskussion samtidigt som det visade en annan sida, en sida där man inte bara läser negativa åsikter. Vi vill lyfta detta eftersom vi tycker att det visar att det finns människor som har en så stark tro på socialsekreterares kompetens att de väljer att gå emot hundratals kommentarer. Den sociala tilliten kan som Blennberger (2009, ss. 28-29) beskriver det, vara hög till människor som de känner, människor som de inte känner och till hela institutioner.

Nedanstående kommentar menar att socionomutbildningen för med sig både kompetens och magkänsla.

De som jobbar på socialtjänsten och tar beslut om omhändertagande är högutbildade socionomer! Socionomutbildningen är en av de svåraste utbildningarna och kräver i stort sätt maxbetyg för att komma in på! Socialtjänstemän och kvinnor är mycket kompetenta och har en fantastisk magkänsla när det kommer till omhändertagande. De ser saker som människor utan socionomexamen inte kan se.

Med andra ord så har inte alla negativa fördomar kring socionomer. Kommentarsförfattaren försvarar och lyfter upp alla socionomer, även om hen inte träffat alla. Här finns en stark tro att socionomer gör rätt och vill väl. Ovanstående kommentarsförfattare får även medhåll från nedanstående som även hen menar att socionomer är kompetenta nog att fatta de beslut som krävs. Kommentaren nedan visar även en irritation till diskussionen gällande socialsekreterares kompetens och anser att de “utbildade lekmännen” som kritiserar socionomerna bör inse att de inte besitter samma kompetens.

Precis! Utbildade socionomer har utvecklat rätt magkänsla för att kunna avgöra när man ska omhänderta barn. Att som utbildad lekman tro att man förstår bättre än dem framstår ju löjligt. Låt de som har utbildning inom det området fatta besluten, punkt!

Resonemanget angående “utbildade lekmän” anser vi vara sammankopplat med att ha tillit till olika yrkesgrupper. Blennberger (2009, ss. 28-29) skriver att man kan ha social tillit till människor man inte känner, vilket även kan vara okända yrkesgrupper. Alla människor besitter alltså inte all kunskap vilket kan göra det svårt att förstå varför socionomer agerar som de gör på samma sätt som alla inte förstår varför exempelvis försäkringskassan eller migrationsverket agerar som de gör. Tillit är dock inte alltid bra. Trädgårdh (2009, s. 200) menar att tillit inte ska vara blind då den istället kan bli naiv och leda till en sårbarhet. Det är alltså bra att till viss mån ifrågasätta sin egen tillit. I ovanstående kommentarer kan man urskilja mycket stark tillit, frågan är om detta är en så pass stark tillit så den blir blind.

I dessa två kommentarer under denna rubrik kan man specifikt urskilja att de tycker att socionomer är kompetenta nog för att ta beslut om omhändertagande. Det framkommer dock inte i kommentarerna vad de anser om omhändertagande och om insatsen är till nytta eller skada, vilket är målet med insatser inom socialtjänsten (Socialstyrelsen 2012). Det enda som framkommer är att socionomerna besitter rätt kunskap för att ta dessa beslut. Samtidigt skriver den första kommentarsförfattaren om socialsekreterarnas fantastiska magkänsla när det kommer till omhändertagande, vilket kan tolkas som att dessa beslut tas i situationer när omhändertagandet gör mer nytta än skada.

Makt – misstro

Att ha kompetens nog att inte missbruka makten man besitter som socialsekreterare kräver mycket reflektionsarbete. Det är en hårfin linje mellan rätt och fel beslut i en del situationer vilket är en del av arbetet som socialsekreterare. Att ta hjälp av medarbetare är en underlättande faktor, dock gör detta inte att uppfattningen angående maktmissbruk blir annorlunda. Många kommentarsförfattare skriver om det maktmissbruk som de anser att socialsekreterarna utövar men varför tycker så många det? Sådana upplevelser kan exempelvis skapas när man är missnöjd med ett beslut som socialtjänsten tagit, även om det är legitimt. Upplevelsen av maktmissbruk kan även uppstå om makten används på fel sätt, eller inte förklaras på rätt vis. Detta går att koppla ihop med vad Carlsson (2005, s. 211) fått fram för resultat i sin studie angående hjälpande möte med socialsekreterare. Två av de viktigaste delarna för klienterna i en relation var förhandlingar och medinflytande. Det är påtagligt att en del kommentarsförfattare tycker att socialsekreterare sitter högre upp än klienten. Om socialsekreteraren undviker att förmedla känslan av att sitta högre än klienten är det enligt Ribner och Knei-Paz (2002, s. 382) bra för relationen. Detta är en diskussion som är oerhört viktig eftersom socialsekreterare finns till för att hjälpa människor.

Genom kommentarerna kan man utläsa att upplevelsen av maktmissbruk är något som är ett utbrett gällande hela socialtjänsten, inte bara en viss individ. Denna syn på en statlig myndighet medför problematik eftersom socialtjänsten ingår i välfärdssystemet och om de inte vill individer väl, vem vill då väl? För det är just tryggheten som vårt välfärdssystem ska bidra med. Den sociala tilliten till myndighetspersoner, institutioner, medborgare och företag, med andra ord benägenheten att lita på att andra människor har en hjälpande hand (Blennberger 2009, ss. 28-29). Trädgårdh (2009, s. 200) beskriver den sociala tilliten och dess effekter som ett "kitt" som håller ihop samhället.

Vi har alltså stött på många som menar att denna makt som socialsekreterarna besitter inte hanteras på ett korrekt sätt och de visar en stark misstro till myndigheten, exempelvis nedanstående kommentarer som anser att socialtjänsten använder makten till att jävlas med människor och förstöra deras liv.

Många som arbetar på socialtjänsten utnyttjar sin makt genom att i flera år jävlas med människor som är utsatta.

Socialtjänsten, de minns inte de som behöver hjälp på riktigt, de fördärvar livet i onödan för andra och tänker inte på barnets bästa.

Trädgårdh (2009, s. 194) nämner att bräckligheten när det kommer till social tillit skulle kunna bero på individualiseringen. Han skriver om att det i det traditionella samhället fanns trygga gemenskapsband och tillitsrelationer men att detta har förändrats i det moderna samhället som istället präglas av anonymitet. Utifrån detta kan integriteten hos många individer vara betydligt starkare idag och det kan därför vara obehagligt att öppna upp sig och ta emot hjälp från samhället. I ovanstående kommentarer kan man urskilja just detta. Integriteten anses inte vara i behåll när socialtjänsten har insyn vilket kan ha ett samband med dagens anonyma samhälle. Att uppleva att makt missbrukas som denna kommentarsförfattare uttrycker kan även sammankopplas med självbestämmande, om hen upplevt medinflytande och att besluten tagits gemensamt hade upplevelsen om maktmissbruk varit annorlunda.

Både ovanstående och nedanstående kommentarer tycker att makten missbrukas. De anser alltså inte att socialtjänsten bidrar med att hjälpa människor som har behov eller att skydda barn som är utsatta. Det är dock oklart om kommentarsförfattarna tycker att socialtjänsten inte bör omhänderta barn eller om det går till på fel vis. I nedanstående kommentar kan man urskilja låg tillit till insatser, deras sätt att handskas med barn ifrågasätts samtidigt som det påtalade maktmissbruket konstaterar en uppfattning om respektlöshet till både självbestämmande och integritet.

Socialtjänsten missbrukar sin makt i de flesta kommuner, emellanåt undrar man hur de kan få lov att fortsätta arbeta med barn.

Kommentarsförfattaren nedan påpekar maktlösheten för en klient. Även om man som klient har rättigheter så går det inte att förneka att det är svårt att tänka att man har lika mycket makt, det är trots allt socialsekreterarna som tar beslut. I detta fall kan man applicera vad som Ribner och Knei-Paz (2002, s. 382) fått för resultat angående nöjda klienter, om att det vore önskvärt att skapa en så kallad vänskaplig relation där socialsekreteraren inte är på en högre nivå.

Kärringarna på socialtjänsten är ett stort skämt. Socialtjänsten är den största lagliga maffiamyndigheten. Några sura tanter tillsammans sina lärlingar bildar ett gäng och gör vad de vill. En stackars människa står där helt utan makt.

Ovanstående kommentar skriver "sura tanter" vilket vi tolkar som att de arbetande skulle vara äldre, även nedanstående kommentar nämner detta i form av "gamla kärringar". Finns det ett samband mellan upplevelsen av maktmissbruk och ålder? Det framkommer dock inga anledningar. Dessa kommentarer påvisar även att det inte bara är yngre socialsekreterare som måste bevisa sig i det enskilda mötet utan även äldre.

De som jobbar på socialtjänsten är framför allt gamla kärringar. Dessa gamla kärringar orkar självklart inte ta tag i de seriösa och svårhanterade ärendena utan plockar med gott självförtroende endast åt sig "lätthanterade" ärende där de kan ha all makt så att de själv slipper arbeta onödigt mycket, samtidigt ser det ut som att de arbetar jättemycket och gör bra saker.

Som vi tidigare nämnt under denna rubrik så går en upplevelse av maktmissbruk hand i hand med respekten för självbestämmande och integritet. Självbestämmande gör att man upprätthåller sin integritet och känslan av maktmissbruk upplevs inte i samma uträkning vid medinflytande. Denna respekt ska upprätthållas enligt lag av alla socialsekreterare (SFS 2001:453). Om detta inte görs så följer de alltså inte socialtjänstlagen, som har en central roll i arbetet.

Under denna rubrik ställer vi frågan vem som vill väl om människor har uppfattningen att socialtjänsten inte vill det. Berggren och Trädgårdh (2006, s. 56) skriver om den sociala tilliten i civilsamhället och dess styrka i Sverige. Trots att Sverige inte kännetecknas av att man tar hand om anhöriga och vänner så menar de att man gör det i mycket stor utsträckning. Att man är ensam och otrygg om man inte tror på att socialtjänsten är ett skyddsnät behöver alltså inte vara aktuellt, vid ett starkt socialt nätverk med människor i sin närhet som vill väl så kan tryggheten finnas hos dem istället för till myndigheter. Hur stort socialt nätverk kommentarsförfattarna har kan vi inte utläsa men vi kan konstatera att de har stort medhåll i form av varandra och står inte i ensamma i forumet, de för stöd och rådgivande ord.

Makt – tillit

Mitt i all misstro som flödar på Flashback Forum så är det lätt att glömma bort det positiva. En kommentarsförfattare menar att någon måste ha rollen som socialtjänsten har. Det finns inget annat yttre skyddsnät som kan skydda barn från olika svåra situationer. Ännu en gång hamnar man i en diskussion för vem som annars skulle tagit detta ansvar? Det som verkar vara gemensamt för alla under denna rubrik är att det inte finns någon annan i vårt samhälle. Vi vill dock påpeka att i “makt - tillit” så handlar alla kommentarer om att omhänderta barn, inte om andra situationer man kan befina sig inom med socialtjänsten. Det kan alltså betyda att uppfattningen inte är likadan när det gäller andra områden.

Den tillit som blir synlig när det handlar om makt gäller ofta en tilltro till att makten förvaltas på ett bra sätt och att socialtjänsten finns till för att ta dessa svåra beslut och då behöver sin makt. Exempelvis visar nedanstående kommentar att socialtjänsten har använt sin makt i ett ärende där det troligtvis krävdes. Med andra ord var insatsen av stor nytta för detta barn, så som Socialstyrelsen (2012) beskriver att insatserna ska vara.

Jag känner exempelvis privat till ett ärende där en förälder hävdar att socialtjänsten “snott” ett barn på helt uppbyggda grunder, samtidigt som jag även privat känner till att denna förälder som påstår detta faktiskt missbrukar friskt och far med osanning.

Nedanstående kommentar visar en tillit till socialtjänsten, även om den inte är tydlig. Vi tolkar det som att kommentarsförfattaren menar att hen har en tillit till att makten som socialtjänsten besitter används på ett korrekt sätt. Kommentarsförfattaren upplevs ha varit trygg i sin interaktion med socialtjänsten även om hen poängterar att förväntningarna inte var alldeles för höga.

Jag har enbart haft “bra” erfarenheter av socialtjänsten i samband med barn. Dock var jag mycket medveten om jag kunde förvänta mig.

Kommentarsförfattaren nedan menar att makten krävs för att kunna ge barnet en chans att växa upp under trygga förhållanden i de fall där det inte finns möjlighet att få det i hemmet. Hen menar dock i slutet av kommentaren att detta inte alltid fungerar.

Alla kan inte ta hand om ett barn och ge den allt som behövs, så som trygghet, kärlek och en fin uppväxt. På grund av detta behöver socialtjänsten kunna omhänderta barn som inte har det bra. Det är ju bra att barnen får möjlighet till en trygg och kärleksfull uppväxt trots att föräldrarna inte kan ge det? (Sen att detta inte alltid fungerar är något helt annat).

För att hitta de människor som inte är lämpliga som föräldrar händer det även att bra föräldrar hamnar under utredning. Vi tolkar det som att kommentarsförfattarna ser detta som en konsekvens som måste finnas för att kunna komma åt de olämpliga föräldrarna. Denna typ av tillit till socialtjänstens makt är något som flera kommentarsförfattare diskuterar. De menar att socialtjänsten gör en god insats genom att skydda barnen från misär och en problematisk framtid och menar på så sätt att insatsen är till nytta för barnet. Exempel på kommentarer som följer detta spår är dessa nedanstående kommentarer.

Jag är glad att socialtjänsten finns så vi inte behöver ha barn som växer upp i missförhållanden som sedan kan resultera i psykiska besvär och att de fastnar i kriminalitet och missbruk för resten av livet.

Det är bara att bita i det sura äpplet, att ha barn är inte som att köpa ett djur och det är bra att socialtjänsten kan skydda barn från föräldrar som inte kan ta hand om dem.

Alla passar inte som föräldrar kort sagt. Det är bra att det finns en hel institution som kan och vill göra en bättre insats.

Enligt dessa kommentarförfattarna är makten som finns hos socialsekreterare nödvändig och den sociala tilliten till institutioner är hög. En hög tillit kan bero på att man inte har misstankar om fusk och korruption (Grosse 2009, s. 75), vilket man kan utläsa genom att de upplever att insatserna både skyddar och gör nytta för barnen.

Passiv misstro

Det finns en tredje dimension som vi kallar "passiv misstro". Under insamlingen av empiri stötte vi på några kommentarer som inte visade samma typ av misstro till socialtjänsten utan hade en mer passiv inställning. Dessa kommentarsförfattare framförde ofta en ny synpunkt än vad de i tråden diskuterade, de instämde alltså inte med någon av de tidigare kommentarerna. Ett återkommande mönster vi såg angående dessa kommentarer var att kommentarsförfattarna tyckte att socialtjänsten ingrep för lite, i detta fall gällande tvångsomhändertagande av barn.

Det skulle även gå att tolka nedanstående kommentarer som "Misstro - kompetens", anledningen till att vi inte har valt att ha kommentarerna där är på grund av att vi inte vet var deras misstro ligger. Det behöver nämligen inte vara så att misstron ligger hos socialtjänsten eller socialsekreterarna utan i de svenska lagarna, om att själva processen för att få igenom ett omhändertagande är för svår. Den sociala tilliten till myndigheten anser vi inte var låg i detta fall, dock anser vi att den är låg till denna specifika avdelning som har hand om omhändertaganden, oavsett orsaken till varför de inte ingriper mer. Man kan beskriva detta genom Trädgårdhs (2009, s. 200) resonemang om att det är bra att ifrågasätta tillit och i detta fall tilliten till en specifik avdelning inom socialtjänsten.

Nedan är två exempel där man tydligt kan se att det sker för lite ingripande i deras mening. Insatsen angående tvångsomhändertagande av barn är alltså något de tycker gör skada i form av att det inte sker när det bör ske. Den andra av dessa två kommentarer påvisar även att det kan vara dåligt både att bo kvar hos föräldrarna och att vara med om ett omhändertagande. Detta visar på en medvetenhet kring vilket stort och kritiskt beslut det är med ett omhändertagande och att det är svårt att veta innan vad som kommer att vara det bästa för barnet när inget av alternativen är helt ultimata. Sundell och Stensson (2010, s. 9) skriver att det råder brist på kunskap gällande insatser och dess effekt, vilket även detta tyder på svårigheter att i förväg veta den bästa utgången.

Det finns säkert några fall där de går in och flyttar barn på felaktiga grunder, jag är dock övertygad om att det omvända är ett större problem, alltså där barn bor kvar hos opassande och dåliga föräldrar.

Allvarligt, det ska riktigt mycket till innan socialtjänsten tvångsomhändertar ett barn. Förmodligen är problemet oftast att man inte ingriper alls eller försent. Det är alltid mycket traumatiskt för barnen, men om droger, psykiska besvär, grov vanskötsel eller misshandel är aktuellt så kan det vara den minst lika dåligt att vara kvar. Ibland måste samhället ingripa. Visst, självfallet kan missbedömningar också förekomma.

Nedanstående kommentar är endast informativ och den visar ingen tydlig åsikt. Vi har dock ändå valt att tolka detta som för lite ingripande på grund av ordval som “väldigt mycket” och “otroligt mycket” i samband med sista meningen i kommentaren.

Min bror är familjeutredare och det krävs väldigt mycket för att dom ens ska börja titta på en familj och sedan krävs det otroligt mycket för att man ska kunna/behöva omhänderta ett barn. Det är i princip enbart vid grava psykiska besvär eller väldigt mycket droger där barnet ser ut att vara i farorisk som detta händer.

Avslutande diskussion

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att vårt resultat visar på en tydlig misstro till socialtjänsten och dess insatser. Svaret på vår första frågeställning om vilka attityder som går att urskiljas gällande socialtjänsten och dess insatser är således i första hand denna höga misstro. Vi har dock kunnat urskilja några få kommentarer som tyder på en positiv attityd och som anser att socialtjänsten måste bedriva sitt arbete på det sättet som de gör. De kommentarerna som har en positiv attityd till socialtjänsten menar att någon måste ha det ansvaret som socialtjänsten har i samhället för att barn inte ska växa upp i misär. Bland de positiva attityderna framhävs även inställningen till socionomernas utbildning där de menar att utbildningen bidrar med de verktyg som är nödvändiga för att kunna ta de beslut som krävs.

De attityder som istället visar på en misstro ifrågasätter bland annat socialsekreterarnas kompetens och ålder. Attityderna är blandade och vissa menar att socialsekreterarna är för unga och saknar kompetens och erfarenhet medan andra menar att socialsekreterarna är gamla kärringar som är lata och endast väljer att hantera enkla ärenden. Det finns även attityder om

att socialsekreterare agerar i ren rädsla och beviljar bidrag på felaktiga grunder och glömmer bort de människor som verkligen behöver hjälp. De menar också att beslut tas efter känslor och tyckande från socialsekreterarna och att de gör precis som de vill. En annan attityd handlar om det sätt som socialsekreterarna använder sin makt på. Det finns attityder gällande att socialsekreterarna missbrukar sin makt och att de lägger sig i sådant som de inte ska, agerar i ren illvilja och ljuger i sina utredningar. De menar att man som individ står helt maktlös i kontakten med socialtjänsten. För att återkoppla till hur attityderna är gällande om socialtjänstens insatser är till nytta eller skada kan vi efter att ha tagit del av alla kommentarer om maktmissbruk konstatera att majoriteten inte anser att insatserna är till nytta utan snarare till större skada, trots att det enligt Socialstyrelsen (2012) ska vara tvärt om. Upplevelserna verkar heller inte präglas av den goda kvalitet som ska råda (SFS 2009:596). Det finns dock en annan sida när det kommer till attityderna om vad socialtjänsten ska lägga sig i och inte, då det även finns de som menar att socialtjänsten lägger sig i alldeles för lite och att de ingriper för sällan.

På vår andra frågeställning om hur den sociala tilliten ser ut till socialtjänsten kan vi genom all misstro se att tilliten är låg till myndigheten, trots att Sverige är kända för att ha en hög tillit till staten och dess myndigheter (Grosse 2009, s. 73). Den sociala tilliten påverkar benägenheten att lita på andra människor, även om man inte känner dem (Blennberger 2009, ss. 28-29). En del visar hög social tillit medan man i de flesta kommentarer kan utläsa låg social tillit. Detta visar sig genom ifrågasättande av både socialsekreterarnas kompetens men även deras vilja att göra gott i samhället. I kommentarerna går det även att utläsa en hel del ilska, kommentarsförfattarna upplevs många gånger så upprörda att de tar socialtjänstens brister ytterst personligt. Detta gör att man kan diskutera om den sociala tilliten inte bara är frånvarande utan saknad av kommentarsförfattarna. Om så är fallet så finns viljan men inte förutsättningarna till att bygga upp den sociala tilliten. Slutsatsen är med detta sagt är att den sociala tilliten är låg till myndigheter och att man utifrån dessa kommentarer inte kan säga att det "kitt" av social tillit och dess effekter som Trädgårdh (2009, s. 200) beskriver håller ihop samhället är komplett.

Frågeställning tre som lyder "Hur uppfattas möjligheten att få behålla sin integritet och sitt självbestämmande i kontakten med socialtjänsten?" är begrundad från lagtexten SoL 1 Kap 1 § där det framkommer att man i kontakt med socialtjänsten ska få behålla sin integritet och sitt självbestämmande (SFS 2001:453). Utefter kommentarerna kan vi ifrågasätta om detta är

något som man rättar sig efter. Med tanke på det maktmissbruk som upplevs och att socialtjänsten lägger sig i sådant som de inte har att göra med verkar det onekligen inte som de anser sig få behålla sin integritet och sitt självbestämmande. Detta är dock inget som kommentarsförfattarna skriver rakt ut utan något man kan läsa av utifrån deras missnöje och misstro. Enligt Carlsson (2005, s. 2011) är medinflytande ett åtråvärt inslag i en kontakt med socialtjänsten, enligt klienterna. Om medinflytande och bemötande som flera av kommentarsförfattarna nämner haft en central roll i alla möten hade upplevelsen inte varit densamma. Vår slutsats är att kommentarsförfattarnas uppfattning är att de inte får behålla sin integritet och sitt självbestämmande i kontakten med socialtjänsten trots att detta ska respekteras enligt lagtexten (SFS 2001:453).

Förslag på framtida forskning

Under vår studie har det väckts en hel del nya frågor hos oss som vi tyvärr inte har kunnat svara på i den här undersökningen. Vi tänker därför att detta skulle kunna vara något för den framtida forskningen. Dessa nyväckta frågor handlar framförallt om vad som hade kunnat öka den sociala tilliten. En tanke som vi har haft sedan ett tidigt stadiet i studien är att många av kommentarsförfattarna inte verkar ha någon aning om hur den juridiska aspekten fungerar kring socialtjänsten. De delarna kring hur ett beslut byggs på lagtexter och möjligheterna att överklaga dessa beslut är inget som uppmärksammas och diskuteras, vilket gör att vi ifrågasätter hur vetskapen om detta ser ut i samhället. Kan det vara så att de är alldeles för lite information om hur arbetet går till? Vår tanke är därför att ovissheten kring hur processen går till skapar en stor osäkerhet och att man därför kan inta en negativ inställning till socialtjänsten. Vi tror det skulle kännas tryggare för många om de hade en större vetskap kring vad socialtjänsten arbetar med och hur processen går till. På samma sätt som att det är en trygghet att veta sina rättigheter och skyldigheter när det gäller annat i samhället, exempelvis hur det fungerar vid ett övergångsställe. Sådana detaljer som hur lång tid en utredning får ta, hur sekretessen fungerar och hur en anmälan hanteras kan vara lugnande att känna till, men som sagt framförallt vilka rättigheter och vilka skyldigheter som finns. Vi tänker även att detta skulle kunna utjämna den maktobalansen som många kommentarsförfattare tar upp. Vi tänker att om man är medveten om vilken makt en socialsekreterare besitter och vilka beslut denne kan ta så skulle det kanske inte uppfattas som maktmissbruk på samma sätt utan makten skulle bli synlig och brukaren skulle då veta vad som kan förväntas. Med detta som grund tänker vi att en framtida forskning skulle kunna

undersöka hur medvetna människor är gällande de juridiska grunderna i socialtjänstens arbete och hur detta kan påverka kontakten med socialtjänsten och då även den sociala tilliten till myndigheten.

Varje situation för en socialsekreterare är en ny sådan. Att arbeta med människor gör att man aldrig kommer att kunna förutse och veta hur det kommer att urarta sig, varje klient och situation är unik och individuell. Som socialsekreterare ska du ha en personkännedom och en känsla för detaljer, även om det är något du aldrig sett förut. Bland kommentarerna diskuteras det frekvent om socialsekreterarna verkligen kan sitt arbete, rädsla och för mycket känslostyrt arbete är två exempel på svagheter som poängteras. För att kunna utföra sitt arbete så ska socialsekreterarna ha lärt sig alla verktyg som behövs för att kunna ta rätt beslut i en helt ny situation och inte styras av varken rädsla eller för mycket känslor. Frågan är om socionomutbildningen gör att man får alla verktyg. Utbildningen är nämligen till största del teoretiskt lagd och inte praktisk. Att få stor erfarenhet genom att man varit delaktig i många olika situationer under utbildningen kan vara en fördel eftersom teori och praktik skiljer sig otroligt mycket åt. Praktik gör även att man får möjlighet att se hur någon annan arbetar som har mer erfarenhet än du själv. I nuläget ser dock inte socionomutbildningen ut så utan den praktiska erfarenheten är ytterst begränsad. Just brist på erfarenhet är något som tagits upp i flera kommentarer vilket gör att man kan fråga sig om det borde vara mer praktik och om detta gett en större lärdom. I samband med att studera socionomutbildningens teori och praktik hade man även kunnat titta på tilliten till yrkesgruppen. Vi tänker att detta måste förbättras, vilket möjligtvis en legitimation skulle kunna göra. Många yrkesgrupper har legitimation vilket vi anser stärker tron på deras kunskap genom att deras kompetens legitimeras. Ett annat förslag på framtida forskning kan således vara hur och om en legitimation hade kunnat öka tilliten för socionomer.

En uppfattning som blir tydlig i kommentarerna på Flashback Forum är den om att socialsekreterare är unga och oerfarna. Vi kan förstå att detta är något som man som brukare reagerar på i sin kontakt med socialtjänsten. Om det handlar om exempelvis ekonomiskt bistånd så vill man kanske inte ha en socialsekreterare som knappt har flyttat hemifrån och vet vilka utgifter som finns i ett hem. Eller om det handlar om ett omhändertagande av ens barn så skulle man troligtvis vilja ha en socialsekreterare som själv har barn och som på så sätt kan sätta sig in i situationen ur ett föräldraperspektiv. En av kommentarsförfattarna på Flashback Forum skriver att det borde finnas en åldersgräns på att söka in till socionomutbildningen.

Kanske är det inte en så dum tanke att det ska finnas en viss erfarenhet och åldersgräns. När har man då tillräckligt med erfarenhet för att kunna ta dessa beslut och går det verkligen att sätta en ålder när alla har olika mognad? En tanke som vi har är att det skulle kunna finnas någon typ av lämplighetsprövning. Exempelvis en intervju i samband med ansökan till socialhögskolan. Samtidigt kan man tänka att man inte borde få jobbet som socialsekreterare om man inte är lämplig och att det därför inte behövs någon prövning på detta innan utbildningen. Frågan vi ställer oss är dock hur det fungerar i ett samhälle där det råder en stor brist på denna yrkesgrupp och kanske skulle tilliten till myndigheten därför öka om det fanns en lämplighetsprövning eller åldersgräns på utbildningen. Detta gällande ålder och lämplighet är något som verkligen har fångat vårt intresse under studien och vi anser inte att det finns några enkla svar eller lösningar. Vi tänker därför att detta skulle kunna vara något för den framtida forskningen. Finns det något samband mellan låga åldrar och missnöjdheten mot socionomer och skulle ålder och lämplighet kunna vara en aspekt redan vid intagningen?

Referenslista

Abdelzadeh, Ali & Lundberg, Erik (2016). Solid or Flexible? Social Trust from Early Adolescence to Young Adulthood. *Scandinavian Political Studies*. 40(2), pp. 207-227.

Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2015). Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen. I Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber, ss. 8-16.

Baym K, Nancy (2010) *Personal Connection in the Digital Age*. Cambridge: Polity Press.

Berggren, Henrik & Trädgårdh, Lars (2006). *Är svensken människa? Gemenskap och oberoende i det moderna Sverige*. Stockholm: Nordstedts Förlag.

Blennerger, Erik (2009). Att tolka tillit - begrepp och grundfrågor. I Trädgårdh, Lars. (red.) *Tillit i det moderna Sverige. Den dumme svensken och andra mysterier*. Stockholm: SNS Förlag, ss. 19-58.

Boréus, Kristina (2015). Texter i vardag och samhälle. I Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber. ss. 157-175.

Bravo R, Edgardo., Ferreyra, Karina & Libaque-Saenz, Christian (2017). Consumer and provider: roles to understand continued use behavior in virtual communities. *Issues in Information Systems*. 18(4), pp. 27-36.

Bromseth C.H, Janne (2002). Public places – public activities? Methodological approaches and ethical dilemmas in research on computer-mediated communication contexts. In Morrison, Andrew. (ed.) *Researching ICTs in context*. Oslo: Unipub forlag. pp. 33-62.

Bryman, Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.

Carlsson, Bengt (2005). *Hjälpprocesser i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur

Chih, Wen-Hai., Hsu, Li-Chun & Liou, Dah-Kwei (2017). Understanding virtual community members' relationships from individual, group, and social influence perspectives. *Industrial Management & Data Systems*. 117(6), pp. 990-1010.

Esaiasson, Peter., Gilljam, Mikael., Oscarsson, Henrik & Wängnerud, Lena. (2012) *Metodpraktikan – konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Vällingby: Elander Sverige AB.

Félix Junior, Itamar José & Calheiros, Paulo Renato Vitória (2017). Motivation for change among drugs users and justice: a literature review. *Psicologia: Teoria e Prática*. 19(2), pp. 73-85.

Flashback Forum (u.å. A) *Kontakt*. <https://www.flashback.org/kontakt> (Hämtad 2017-12-14).

Flashback Forum (u.å. B) *Om Flashback*. <https://www.flashback.org/fl82> (Hämtad 2017-12-14).

Flashback Forum (u.å. C) *Regler*. <https://www.flashback.org/regler> (Hämtad 2017-12-14).

Grosse, Julia (2009). Forskning om tillit i Norden - innehåll, särart och tomrum. I Trädgårdh, Lars. (red.) *Tillit i det moderna Sverige. Den dumme svensken och andra mysterier*. SNS Förlag: Stockholm, ss. 59-89.

Holtz, Peter., Kronberger, Nicole & Wagner, Wolfgang (2012). Analyzing internet forums: A practical guide. *Journal of Media Psychology: Theories, methods and applications*. 24(2), pp. 55–66.

Kullberg, Christian (1994). *Socialt arbete som kommunikativ praktik – samtal med och om klienter*. Linköpings universitet: Tema Kommunikation.

Kustriyanti, Sri., Astuti, Endang Siti & Kusumawati, Andriani (2017). Analysis on continuous participation behavior of virtual community member based on the usability and sociability perspective. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*. 67(7), pp. 153-159.

May, Tim (2013). *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur AB.

Nyström, Anne-Sofie (2012). Mellan empati och kritisk granskning? Forskningsdeltagande som risk. I Kalman, Hildur & Lövgren, Veronica (red.) *Etiska dilemman*. Malmö: Gleerups. ss. 71-86.

Perlinski, Marek (2010) Att känna in klienten. Om kunskapsanvändning i klientarbete inom individ- och familjeomsorg. I Sandström, Gunbritt (red) *Att vara socionom- från utbildad till erfaren*. Lund: Studentlitteratur. ss. 113-131.

Putnam D. Robert (1993). *Den fungerande demokratin*. Malmö: SNS Förlag.

Ribner S, David & Knei-Paz, Cigal (2002). Client's View of a Successful Helping Relationship. *National Associations of Social Workers*. 47(4), pp. 379-387.

Ridings M, Catherine & Gefen, David (2004). Virtual Community Attraction: Why People Hang Out Online. *Journal of computer-mediated communication*. 10(1).

Ridings M, Catherine., Gefen, David & Arinze, Bay (2002). Some antecedents and effects of trust in virtual communities. *Journal of strategic information systems*. 1(3), pp. 271-295.

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

Seliaman E, Mohamed (2013). Exploring the adoption of online discussion forums for knowledge sharing and social relations among virtual communities. *World Congress on Computer and Information Technology (WCCIT)*. Sousse, Tunisia 22-24 June 2013.

SFS 2012:776. *Socialtjänstlag*. Stockholm: Socialdepartementet.

SFS 2011:328. *Socialtjänstlag*. Stockholm: Socialdepartementet.

SFS 2009:596. *Socialtjänstlag*. Stockholm: Socialdepartementet.

SFS 2003:407. *Socialtjänstlag*. Stockholm: Socialdepartementet.

SFS 2001:453. *Socialtjänstlag*. Stockholm: Socialdepartementet.

Socialstyrelsen (2015). *Socialtjänsten. Förutsättningar för kunskapsstyrning*. Tillgänglig: <http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/19694/2015-1-43.pdf> [Hämtad 2017-10-16].

Socialstyrelsen (2012). *Att leda evidensbaserad praktik - en guide för chefer i socialtjänsten*. Tillgänglig: <http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/18844/2012-10-4.pdf> [Hämtad 2017-10-16].

Socialstyrelsen (2003). *Brukarmedverkan i socialtjänstens kunskapsutveckling*. Tillgänglig: http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/10634/2003-110-10_200311010.pdf [Hämtad 2017-10-16].

Statistiska centralbyrån (2016). *Privatpersoners användning av datorer och internet 2016*. Stockholm: Statistics Sweden. Tillgänglig: http://www.scb.se/Statistik/_Publikationer/LE0108_2016A01_BR_00_IT01BR1601.pdf [Hämtad 2017-11-21].

Sundell, Knut & Stensson, Einar (2010). *Effektutvärderingar i doktorsavhandlingar*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Svedmark, Eva (2012). Att skydda individen från skada. En forskningsetisk balansakt. I Kalman, Hildur & Lövgren, Veronica (red.) *Etiska dilemman*. Malmö: Gleerups. ss. 101-116.

Sveningsson, Malin., Lövheim, Mia & Bergquist, Magnus. (2003) *Att fånga nätet: kvalitativa metoder för Internetforskning*. Lund: Studentlitteratur.

Svensson, Peter (2015). Teorins roll i kvalitativ forskning. I Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber. ss. 208-219.

Trädgårdh, Lars (2009). Den dumme svensken och allemansrättens magi. I Trädgårdh, Lars. (red.) *Tillit i det moderna Sverige. Den dumme svensken och andra mysterier*. Stockholm: SNS Förlag, ss. 193-221.

Trädgårdh, Lars., Lundåsen Wallman, Susanne., Wollebaek, Dag & Svedberg, Lars (2013). *Den svala svenska tilliten. Förutsättningar och utmaningar*. Stockholm: SNS Förlag.

Tsai, Hsien-Tung & Bagozzi P, Richard (2014). Contribution Behavior in Virtual Communities: Cognitive, Emotional, and Social Influences. *MIS Quarterly*. 38(1), pp. 143-163.

Vetenskapsrådet (u.å) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Tillgänglig: <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf> [Hämtad 2017-10-16].

Westerlund, Michael., Hadlaczky, Gergö & Wasserman, Danuta (2015). Case study of posts before and after a suicide on a Swedish internet forum. *The British Journal of Psychiatry*. 207(6), pp. 476–482.