



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

Framställningar och Attityder -

En studie av TikTok-användares porträttering av
socialtjänsten

Alva Bobeck & Selin Svedentoft

Kandidatuppsats SOPB63

HT 2023

Handledare: Johan Cronhed

Abstract

Authors: Alva Bobeck and Selin Svedentoft

Title: *Representations and Attitudes - A study on TikTok users' portrayal of social services*

[Translated title]

Supervisor: Johan Cronehed

This study aimed to analyze how users on TikTok portrayed social services by identifying themes and patterns in their representations. Furthermore, the study searched to identify users' attitudes towards these portrayals, intending to understand how attitudes towards social services could be understood and constructed. Applying a perspective grounded in social constructivism and moral panic, this study explored current representations and attitudes on the internet, considering that the internet is constantly evolving and changing. We used a qualitative thematic content analysis to identify themes and patterns in our empirical material, focusing on posts about the Swedish social services and comments written in Swedish. Using netnography as our method, we aimed to comprehend and describe the social and cultural dynamics evolving on, with, and in relation to the internet. The main findings of the study highlighted that people's attitudes towards social services were socially constructed through their individual perceptions and interactions. The predominant themes and patterns identified included negative portrayals, distrust, skepticism regarding the proper functioning of social services, and concerns about the unjustified removal of children by social services. Regarding attitudes towards these portrayals, negative attitudes, mistrust, and fear of becoming victims of social services were common.

Key words: *social service, attitudes, mistrust, social media*

Nyckelord: *socialtjänst, attityder, misstro, sociala media*

Förord

Att ta fasta på en nuvarande samhällsdebatt och undersöka ett pågående fenomen har varit både intressant och utmanande. Vi önskar att uttrycka vår tacksamhet till både vår kursansvarige, Teres Hjärpe och vår handledare, Johan Cronehed, för ert ovärderliga stöd genom konstruktiv feedback och givande diskussioner. Ni har varit avgörande för att hjälpa oss att övervinna de utmaningar som vi har ställts inför. Slutligen vill vi även tacka varandra.

December 2023, Alva Bobeck och Selin Svedentoft

Innehållsförteckning

1 Inledning.....	1
1.1 Problemformulering.....	1
1.2 Syfte.....	3
1.3 Frågeställningar.....	3
1.4 Disposition.....	3
2 Kunskapsläget.....	4
2.1 Bakgrund.....	4
<i>Socialtjänsten</i>	4
<i>Mediala kampanjer</i>	4
2.2 Tidigare forskning.....	5
<i>Förtroendet för socialtjänsten</i>	5
<i>Offentligt maktmissbruk</i>	6
<i>Misinformation och desinformation</i>	7
<i>TikToks algoritmer</i>	8
Sammanfattning av tidigare forskning.....	9
3 Teori.....	10
3.1 Val av teorier.....	10
<i>Socialkonstruktivism</i>	10
<i>Moralpanik</i>	11
4 Metod.....	13
4.1 Litteratursökning.....	13
4.2 Metodval.....	13
4.3 Metodologiskt förhållningssätt.....	14
4.4 Urval och urvalsprocess.....	15
4.5 Tillförlitlighet.....	16
4.6 Bearbetning av materialet.....	18
4.7 Forskningsetiska överväganden.....	19
<i>Informationskravet och samtyckeskravet</i>	19
<i>Konfidentialitetskravet och nyttjandekravet</i>	20
4.8 Arbetsfördelning.....	20
5 Resultat och analys.....	22
5.1 Misstro till socialtjänsten.....	22
5.2 Moralpanik som förståelse för misstron gentemot socialtjänsten.....	24
<i>Aktivt ingripande och social kontroll</i>	25
<i>Hörsägen och objektivism</i>	26
<i>Överdrivna exempel och konsensus</i>	27
5.3 Bekräftandet av tidigare åsikter.....	29
5.4 Egna berättelser som skapande av en sanningar.....	30

5.5 Positiva attityder gentemot socialtjänsten.....	32
5.6 Sanning på sociala medier.....	34
<i>Sammanfattning</i>	34
6 Slutdiskussion.....	35
Referenser.....	37

1 Inledning

1.1 Problemformulering

Medborgarnas stöd till socialtjänsten och övriga samhällsinstitutioner är beroende av tilltro och förtroende för att institutionerna ska erbjuda insatser av hög kvalitet på en rättvis basis. Stöd till välfärden grundas på att det finns tillit bland medborgarna, men deras samtycke är villkorligt. Ifall det finns ett bristande förtroende för att institutionen hanterar en insats, på vad de anser vara korrekt sätt, kan de motsätta sig insatsen (Edlund, 2011). I en studie av Nilsson och Landstedt (2022) tyder resultaten på att förtroendet för den svenska socialtjänsten är bristfälligt och att tilliten till att socialsekreterare utför sitt arbete korrekt är markant lägre än till anställda inom andra statliga institutioner. Det bristande förtroendet kan i längden innebära att individer som är i behov av stöd avstår från att söka hjälp från socialtjänsten.

Flera nyhetsreportage har dokumenterat förekomsten av desinformationskampanjer riktade mot socialtjänsten. Ett reportage i Dagens nyheter "*Våld, vanvård och heder - därför togs 389 barn från sina familjer*" (Hedberg et al. 2023, s. 6) belyser en incident vid en demonstration i Stockholm där spridning av desinformation om den svenska socialtjänsten identifierades. Den pågående LVU-kampanjen har tillskrivits som en av flera faktorer som påverkat säkerhetsläget i Sverige negativt. Regeringskansliet (2023) beskriver LVU-kampanjen som en desinformationskampanj och proteströrelse grundat på konspirationsteorier om att den svenska socialtjänsten missbrukar Lagen om särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU) för att tvångsomhänderta muslimska barn utan rättsligt stöd. Kampanjen förklaras rikta sig bakåt till december 2021 där det rapporteras att landet attackeras på sociala medier med konspirationsteorier gällande att svenska socialtjänsten kidnappar muslimska barn. Den andra februari 2022 tog myndigheten för psykologiskt försvar beslut om att Sverige är utsatt för en otillbörlig informationskampanj (Bodin & Alnahhal 2023, s. 29). Den förhöjda terrornivån i landet höjdes från tre till fyra under året 2023 och tillsammans med LVU-kampanjen beskrivs det vara en anledning till att förtroendet för statens legitimitet har ifrågasatts (Hedberg et al. 2023, s. 6). Ett nyhetsreportage från SVT pekar på att desinformationen om socialtjänsten har fått fäste på sociala medieplattformar, särskilt på TikTok (Nyberg 2022). Socialstyrelsens officiella webbplats framhåller att

myndigheten aktivt arbetar för att bekämpa spridningen av desinformation. Åtgärden är motiverad av de negativa konsekvenser som felaktig information har på barn och föräldrar, då det kan resultera i en rädsla för att ta kontakt med socialtjänsten (Socialstyrelsen 2023).

I sammanhang med socialt arbete refererar desinformation till spridning av felaktig, vilseledande och manipulerande information som kan påverka beslutsfattande, uppfattningar, samt handlingar inom socialt arbete. Det kan bilda ett missförstånd hos klienter som kan påverka deras förmåga att dra nytta av resurser. Desinformation kan även bidra till spridning av fördomar och stigmatisering gentemot vissa grupper eller samhällsfrågor. Det här skapar ytterligare hinder för socialt arbete genom att försvåra skapandet av förtroendefulla relationer och för socialarbetare att effektivt hantera och stödja individer och samhällen vid kriser och nödsituationer. Desinformation är därför ett relevant ämne för socialt arbete. Sedan hösten 2022 har Socialstyrelsen (2023) i samverkan med andra myndigheter och civilsamhället gjort flera insatser för att motverka desinformation och öka tilliten till socialtjänsten. I de insatserna betonas vikten för att socialtjänsten, andra myndigheter och civilsamhället aktivt ska se över och bemöta rykten om socialtjänsten, samt att korrekt information sprids i kanaler där felaktig information cirkulerar. Kontinuerlig dialog förespråkas med myndigheter, kommuner, trossamfund, och frivilligorganisationer. Dessutom nämns undersökning av möjligheten att använda så kallade brobyggare och kulturtolkare som ett sätt att bygga förtroende. Det belyses att desinformationens former förändras och samhällsaktörer uppmanas att samarbeta och kommunicera med civilsamhället. Efter att desinformationen ökade i omfattning förra året har Socialstyrelsen utarbetat informationsmaterial på flera olika språk för att stödja dem inom socialtjänsten som har kontakt med kommuninvånare.

Utifrån ovanstående finns ett intresse att undersöka hur socialtjänsten porträtteras och vilka teman och mönster som framträder, samt förstå attityder och hur de konstrueras och vilka teman och mönster som framträder. Med stöd av tidigare forskning belyser studien den pågående samhällsdebatten om människors attityder till socialtjänsten. Tidigare forskning uppmärksammar huvudsakligen förtroendet till socialtjänsten, desinformationskampanjer till samhällsfunktioner (Nyberg 2022), samt spridning av desinformation på sociala medieplattformar (Dastgeer & Thapaliy 2023). Nilsson och Landstedt (2022) förklarar att människor känner låg tillit till socialtjänsten och till följd av det blir studiens ämne relevant. Med bakgrund av att det finns en känsla av misstro till socialtjänsten, avser den här studien att bidra till en ökad förståelse för hur känslor för socialtjänsten förstärks. Insamlat material

är från TikTok i form av inlägg om socialtjänsten och relevanta kommentarer till inläggen med hög interaktion.

1.2 Syfte

Syftet med studien är att analysera hur användare på TikTok porträtter socialtjänsten genom att identifiera dominerande teman och mönster i framställningarna. Vidare strävar studien till att utläsa användarnas attityder gentemot inläggen, således ämnar sig studien för att förstå hur attityder gentemot socialtjänsten kan förstås och konstrueras.

1.3 Frågeställningar

För att uppnå syftet vill vi besvara följande frågeställningar:

- På vilket sätt kan vi förstå hur attityder gentemot socialtjänsten konstrueras?
- Vilka dominerande teman och mönster kan identifieras i framställningar om socialtjänsten?
- Vilka dominerande teman och mönster framträder i människors attityder till framställningarna om socialtjänsten?

1.4 Disposition

Det här arbetet är strukturerat med ett inledande stycke som inkluderar problemformulering, syfte och frågeställningar. Sedan skildrar vi kunskapsläget med bakgrund och tidigare forskning av betydelse för forskningsproblemet. Vidare presenteras teoriavsnittet, vilka inkluderar *socialkonstruktivism* och *moralpanik*. Efter det redogör vi för studiens metod, följt av studiens resultat och analys. Avslutningsvis sammanfattas och diskuteras de teman som framkommit genom tolkning av empirin och hur attityder konstrueras.

2 Kunskapsläget

Det här avsnittet ämnar att ge en översikt av den tidigare forskning som finns, relaterat till studiens undersökningsområde. Avsnittet börjar med att ge en sammanfattande bakgrund om socialtjänsten och mediala kampanjer för att den tidigare forskningen som följer ska vara mer begriplig för läsaren. Tidigare forskning i det här arbetet är hämtad från vetenskapliga artiklar och avhandlingar som beskriver hur det har forskats kring misinformation, desinformation, TikToks algoritmer, samt människors förtroende till socialsekreterare på socialtjänsten. Den tidigare forskningen har delats upp i olika teman som är relaterade till studiens syfte och frågeställningar i rubriker. Teman berör förtroendet för socialtjänsten, misinformation och desinformation, samt TikToks algoritmer.

2.1 Bakgrund

Socialtjänsten

Socialtjänsten är en kommunal myndighet som regleras genom lag och finns i samtliga kommuner i Sverige. Ansvaret som tilldelats en kommun är omfattande enligt Socialtjänstlagen. En av hörnstenarna i 2 kap. 2§ SoL innefattar principen om kommunens yttersta ansvar, vilket innefattar kommunens ansvar för att den enskilde individen får det stöd och hjälp som personen är i behov av (Hollander 2014, s. 115). När det gäller barn och unga syftar socialtjänstens insatser till att underlätta för familjen. Det innebär att tillgodose behov av stöd och hjälp gällande vårdnad, boende eller umgänge (ibid, s. 128). Det är kommunernas ansvar att genom sina specifika socialtjänster tillhandahålla skydd och stöd för invånare i samhället som behöver hjälp från organisationen. Socialtjänsten i Sveriges kommuner har som sitt uppdrag att aktivt verka för samhällets medborgare enligt de ramar som fastställs av ramlagen (Socialtjänstlagen 2001:453). Det innebär att socialtjänsten är kärnan i samhällets stödsystem och arbetar för att säkerställa välfärd och trygghet för individer och familjer genom olika åtgärder och insatser.

Mediala kampanjer

Ett exempel på ett svenskt kriminalfall som uppmärksammades i media år 2020 är "Lilla hjärtat" som handlar om flickan Esmeralda som omhändertogs vid födseln enligt Lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU) på grund av de biologiska föräldrarnas psykiska ohälsa och missbruk. Efter cirka tre år fick de biologiska föräldrarna tillbaka

vårdnaden och drygt ett år efter det hittades Esmeralda avliden i de biologiska föräldrarnas lägenhet och föräldrarna greps som misstänkta gärningsmän. Den tragiska händelsen motiverade framväxten av ett lagförslag, känt som Lex Lilla Hjärtat (Gustafsson et al. 2020, s. 672). Fallet fick omfattande medial uppmärksamhet. Vid rapportering om brott mot barn strävar medier efter att väcka känslor hos läsarna, vilket åstadkoms genom att sätta fokus på offret och skapa sympati hos läsarna. Artiklar likt Lilla hjärtat belyser behovet av ökade samhällsinsatser och socialtjänstens roll för att förhindra upprepning av brott och skydda barn från övergrepp. I de här framställningarna porträtteras socialtjänsten ibland som överdrivet benägen att stödja föräldrarna, vilket skapar en diffus fördelning av ansvar (Davies 2011, s. 47).

En framträdande händelse som genererade intensiv mediebevakning är fallet Yara. Enligt Aftonbladet sändes Yara till Sverige år 2013 för att övervinna trauman från krigets Gaza. Han bodde hos sin morbror och hans fru i Sverige. Trots inkommande orosanmälningar till socialtjänsten om Yaras situation hos morbrodern bedömde socialtjänsten att inga hinder förelåg för att han skulle bo kvar och morbrodern blev officiellt hans vårdnadshavare. Senare mottog socialtjänsten en orosanmälan från polisen om Yaras hemförhållanden men den förblev obemärkt och han avled senare till följd av grov misshandel. Medierna kritiserade socialtjänsten och dess bristande åtgärder trots tidigare orosanmälningar, och frågan "Hur kunde det gå så fel?" blev föremål för samhällsdebatt (Tagesson 2015).

2.2 Tidigare forskning

Förtroendet för socialtjänsten

I undersökningen *Public trust of social workers in Sweden: A repeated cross-sectional study* (Nilsson & Landstedt 2022) granskades förtroendet hos ungdomar och vuxna i Värmland till socialsekreterare. Resultatet visade att personer med lägre inkomst och begränsad utbildning hade lägst förtroende för socialtjänsten, samt att de som själva var klienter eller hade nära anhöriga som var klienter till socialtjänsten visade lågt förtroende. Jämfört med andra statliga institutioner var förtroendet för socialsekreterare relativt lågt, där endast 40% av deltagarna uttryckte högt förtroende för att socialsekreterare utförde sitt arbete korrekt, medan 68% hade ett högt förtroende för hälso- och sjukvården (ibid, s. 1379). Vidare förklarar skribenterna att det här skapar utmaningar inom socialtjänsten och samhället i stort. Resultaten visar också att det är troligt att personer med låg tillit till socialsekreterare undviker att söka stöd från

socialtjänsten (ibid. s. 1385). I enlighet med Nilsson & Landstedt (2022) beskriver Dellgran (2016) att den allmänna åsikten om socialt arbete är präglad av en låg förtroende- och tillitsnivå gentemot socionomyrket i jämförelse med andra yrken inom människovård. Brist på förtroende menar Dellgran (ibid) har sina rötter i en skepsis om socialarbetarens yrkeskompetens och rädslan för socialtjänsten härstammar från människors spridning av rykten på sociala nätverk. Samtliga rykten, såväl positiva som negativa, gällande socialtjänsten grundar sig främst på människors egna tidigare erfarenheter av socialtjänstens insatser (Edling & Liljeros 2016).

Studien *The unfinished democratisation of family service systems: parental consent and children's viewpoints on receiving support in child and family welfare in Sweden* (Heimer 2023, s. 312) granskar föräldrars samtycke och påverkan av föräldrarnas icke-samtycke på barns möjligheter att få skydd och stöd inom svenska socialtjänsten. 263 stycken barnutredningar, slumpmässigt utvalda från 12 kommuner i Sverige, analyserades. Resultatet visade att enbart 2% av utredningarna slutade med omplacering av barnet utanför hemmet. I 38% av fallen fanns en hög oro för barnet och att barnet blev fysiskt misshandlat, varav enbart 9% av vårdnadshavarna polisanmälde. Om barnet blev utsatt för misshandel blev familjen vanligtvis erbjudna familjestöd (ibid, s. 319). Vidare visade resultaten att nästan hälften av föräldrarna avböjde stöd från socialtjänsten, vilket i sin tur påverkade att barnen inte fick tillgång till socialtjänstens insatser (ibid, s. 315).

Offentligt maktmissbruk

Offentligt maktmissbruk kan definieras till situationer där personer i offentliga befattningar eller myndighetsutövande positioner missbrukar den makt och auktoritet de har till sitt förfogande. Det innebär en överträdelse av det grundlagsskyddade kravet på objektivitet i den offentliga förvaltningen och maktutövningen. Det kan inkludera handlingar eller beslut som strider mot lagar, regler eller etiska normer och som skadar allmänhetens intressen (Bergh m.fl. 2013, s. 47, 54, 138). Bergh m.fl. (ibid, s. 78) refererar till en europeisk social undersökning som genomfördes 2004 av European Social Survey (ESS) där frågor som berör medborgarnas förtroende för det allmänna inkluderades. Resultaten från undersökningen visade att 18% av de svenska deltagarna hade misstro eller stark misstro till att offentliga tjänstemän skulle handla ärligt gentemot dem. Bergh m.fl. (ibid) menar att utifrån den europeiska sociala undersökningen är det av central betydelse att bekämpa och förebygga offentligt maktmissbruk för att säkerställa medborgarnas förtroende och upprätthålla

integriteten inom den offentliga sektorn. Ett transparent och ansvarsfullt förvaltningsarbete med tydliga etiska riktlinjer utgör viktiga verktyg för att hantera och motverka dessa problem och främja en sund förvaltning.

Misinformation och desinformation

Dastgeer och Thapaliy (2023) beskriver att desinformation och misinformation gällande kriget mellan Ryssland och Ukraina har fått stor spridning på sociala medier. Tiktok, Twitter och Instagram har blivit aktuella plattformar för att diskutera konflikten (ibid, s. 95). På plattformarna kom oriktig information att spridas. Det innebar exempelvis att inläggen som påstods utspela sig i konflikten men kom att visa sig vara videos tagna från videospel eller militära övningar (ibid, s. 96). Studien visar att människor till större del tror på information på sociala medier om den överensstämmer med individens egna ideologier (ibid, s. 98).

I artikeln *The Relationship Between Social Media Use and Beliefs in Conspiracy Theories and Misinformation* (Enders et al. 2023, s. 789) studeras det om det finns ett sammanhang mellan tron på konspirationsteorier och misinformation genom användningen av sociala medier. Studien fann att de som använder sociala medier som sin primära källa för nyheter i större utsträckning tenderar att tro på konspirationsteorier. Att använda sociala medier generellt sett ökar tro på konspirationer, däremot varierar korrelationen beroende på plattformarna. Ett samband identifierades även mellan tron på misinformation och användande av sociala medier. Vid analys av hur epilepsi berättas om på TikTok visade det sig att 39% av de inlägg som analyserades innehöll misinformation (Jiang, Nordli & Galan 2023, s. 29).

Joel Best (1987) undersöker i sin artikel *Rhetoric in Claims-Making: Constructing the Missing Children Problem* hur retorik konstruerar sociala problem. Under 80-talet uppmärksammades försvinnande barn. Människor fick dagligen tydliga påminnelser om försvunna barn oftare än för något annat socialt problem, exempelvis på mjölkpaket och i tidningar (ibid, s. 103). Det förklaras att vid uppmärksammanden av sociala problem blir skräckhistorier om ett fenomen referenspunkter om problemet i allmänhet. Exempelvis framfördes kidnappningar av främlingar som den vanligaste orsaken till försvunna barn, som egentligen var det minst vanliga försvinnandet (ibid, s. 106). Säkerhetstips och förebyggande kampanjer uppstod för att förebygga kidnappningar av främlingar. Fallbeskrivningar av främlingskidnappningar, tillsammans med uppskattningar om att det fanns två miljoner

försvunna barn per år, övertygade många människor om att problemet inte kunde ignoreras. Människor agerade empatiskt på de fasor som framfördes. Best (ibid, s. 114) beskriver att de som framför påståenden om ett fenomen använder rutinmässiga exempel eller fallbeskrivningar för att forma uppfattningen om ett socialt problem.

TikToks algoritmer

Grandinetti och Bruinsma (2023, s. 276) beskriver att TikToks flöde är anpassat för att rekommendera användarens personliga innehåll. Algoritmerna baseras på användarens interaktioner. Det innefattar gillningar, delningar, konton som följs och kommentarer från användaren. Om användaren inte gillar ett inlägg är det troligt att användaren går vidare till nästa inlägg. Grandinetti och Bruinsma (ibid, s. 288) beskriver fortsättningsvis att algoritmerna tenderar att förstärka användarens åsikter. Forskarna har studerat att algoritmerna möjliggör att misinformation och konspirationsteorier får fäste hos användare. Personanpassade algoritmer medför att användare hålls engagerade samtidigt som algoritmerna medför spridningen av konspirationer och desinformation.

Användningen av TikTok är mer utbredd än tidigare och har en stor påverkan på användarnas liv utanför internet. Den självuppfattade identiteten och de personliga värderingarna påverkar användarnas algoritmer. Ionescu och Licu (2023, s. 3) förklarar hur algoritmer påverkar användarnas självupplevda identiteter och personliga värderingar. Likt det förklarar Pitre (2023, s. 71-72) att användarens uppfattning om ett skräddarsytt flöde medför en användarlojalitet. På plattformen skildras allt från musik och underhållning till kontroverser kring hälsorådgivning, nyheter och politik.

Issar (2023) berättar att individer är medvetna när de interagerar i algoritmiska system. En aktiv konsumtion av ett inlägg innebär att engagera sig i innehållet genom att kommentera, gilla eller dela inlägget. En passiv konsumtion innebär att användaren endast ser på inlägget utan att interagera med den på något sätt (ibid s. 2). Likt Issar förklarar Jago (2022, s. 159) att när individer fortsätter använda en sociala medieplattform hämtas mer information från individens onlinevanor som loggas, arkiveras och tillämpas på individen baserat på en modell som skapats för den specifika individen.

Sammanfattning av tidigare forskning

Förtroendet för att socialsekreterare utför sitt arbete korrekt är jämfört med andra statliga institutioner lågt. Bristen på förtroende grundar sig i en skepsis om socialsekreterares yrkeskompetens. Misstron till offentliga tjänstemän kan medföra att personer med låg tillit avstår från att söka stöd från offentliga institutioner. För att säkerställa medborgarnas förtroende är det av betydelse att bekämpa och förebygga offentligt maktmissbruk, som innefattar situationer där personer i offentliga befattningar missbrukar den makt och auktoritet de har till sitt förfogande. Det finns även en rädsla för socialtjänsten härstammat från rykten som sprids av människor på sociala medier. Det är mest förekommande att ryktena grundar sig på människors tidigare erfarenheter av socialtjänstens insatser. Fenomen som konstrueras till sociala problem har en tendens att lyfta fram skräckhistorier som referenspunkt för problemet i allmänhet. Den tidigare forskningen visar att det förekommer desinformation och misinformation på sociala medier, där användare på plattformarna uppvisar en ökad benägenhet att tro på konspirationsteorier och felaktig information. TikToks algoritmer spelar en central roll genom att användarnas åsikter och självuppfattade identiteter påverkas på så sätt att befintliga åsikter påverkas och spridning av konspirationer och desinformation möjliggörs.

3 Teori

3.1 Val av teorier

Utgångspunkten för valet av teorier och begrepp har varit det mönster vi funnit i vår empiri, utifrån ett induktivt förhållningssätt. Därför beslutade vi oss för att använda oss av teorierna *socialkonstruktivism* och *moralpanik*. Enligt vår bedömning är de relevanta för hur vi väljer att analysera vårt empiriska material för att svara på våra frågeställningar. Nedan följer beskrivningar av *socialkonstruktivism* och *moralpanik*.

Socialkonstruktivism

Vi har baserat analysen på socialkonstruktivism, då den syftar till att förklara hur vetandet, kunskapen och upplevelser formas genom sociala processer, individuella uppfattningar och interaktioner i samhället (Berger & Luckmann 1991, s. 14). Kunskap och verklighet betraktas som resultatet av sociala konstruktioner, påverkade av mänskliga interaktioner, språk, kultur och historiska sammanhang. Socialkonstruktivismen fungerar som ett ramverk som tillåter oss att utforska och förstå hur människors vetande och sociala normer bildas och upprätthålls. Genom att analysera hur människor konstruerar bilden av socialtjänsten på TikTok kan vi bilda oss en förståelse av hur socialtjänsten och olika fenomen uppfattas och tolkas inom en social kontext. Det här synsättet är särskilt relevant när vi undersöker internetbaserade representationer och attityder, där sociala konstruktioner och gemensamma förståelser kontinuerligt utvecklas genom digitala interaktioner och kulturella påverkansfaktorer (ibid).

Begreppet *kunskapssociologi* myntades främst av sociologen Émile Durkheim i början av 1900-talet och blev återupptäckt och tillämpad till vardagslivet av Berger och Luckmann (1991, s. 14) i *The Social Construction of Reality*. Durkheims ursprungliga arbete har fokus på att förstå hur samhällsstrukturer formar och påverkar individens tänkande och beteende. Upprätthållandet och anpassningen av de här idéerna av Berger och Luckmann i deras banbrytande arbete har varit av stor betydelse för att tillämpa teorin på vardagslivet, samt för förståelsen av hur människor gemensamt skapar och upprätthåller sina sociala verkligheter. *The Social Construction of Reality* ger insikter om hur vårt sätt att förstå och tolka världen är resultatet av samhälleliga överenskommelser och gemensamma konstruktioner. Det här ramverket har blivit en central komponent inom sociologin och kunskapssociologin och

används vidare för att analysera hur människor formar sin verklighet genom sociala interaktioner och kollektiva normer (ibid).

Kunskapssociologin är fortfarande central för metoder med en kvalitativ förståelse av mänskligt samhälle. Genom att interagera med andra och delta i sociala aktiviteter bildar människor mening och förståelse för omgivningen. Den här synen på kunskap betonar att vår förståelse inte endast är en individuell process, utan att förståelse påverkas av sociala sammanhang och gemensamma upplevelser. Genom att interagera med andra konstrueras och delas meningar, följt av att individernas uppfattningar påverkas och formas av de sociala sammanhang de är i (Berger & Luckmann 1991, s. 61). Kritiker menar att socialkonstruktivism kan resultera i relativism där alla perspektiv och sätt att förstå verkligheten betraktas som lika giltiga. Det här ifrågasätts för att det tycks bortse från eller underminera idén om en objektiv verklighet som existerar oavsett individuella uppfattningar. Den här kritiken utmanar grundläggande antaganden inom socialkonstruktivismen och lyfter fram oro om att en överdriven betoning på social konstruktion kan leda till att sanning och objektivitet förloras i analysen av samhällliga fenomen (ibid, s. 22, 28). Det innebär att socialtjänsten är kärnan i samhällets stödsystem och arbetar för att säkerställa välfärd och trygghet för individer och familjer genom olika åtgärder och insatser. Genom att erbjuda adekvat hjälp och stöd syftar socialtjänsten till att bidra med att främja och upprätthålla en balanserad och välfungerande gemenskap i samhället.

Moralpanik

Begreppet moralisk panik myntades år 1972 av forskaren Stanley Cohen (Cohen 2011 s. vii). I den här studien kommer Gustafsson och Arnbergs (2013) beskrivning av teorin främst att föreligga utifrån att skribenterna framför en mer begriplig och tydlig förklaring. Gustafsson och Arnberg (ibid) beskriver moralpanik i enlighet med Cohen (2011, s. 2) som mycket kraftfulla samhällliga reaktioner på personer, grupper eller fenomen som uppfattas som hot mot samhällets grundläggande värderingar och intressen. Gustafsson och Arnberg (2013, s. 14) beskriver att moralpanik används för att förstå hur avvikande fenomen konstrueras som hot mot majoritetssamhällets moraliska värderingar. Det innebär en process där det avvikande pekas ut som sedan bekräftar och återskapar samhällsnormerna. Termen betonar reaktionens styrka och intensitet där signaler av panik indikerar känslomässiga och sociala reaktioner. Gustafsson och Arnberg (ibid, s. 15) beskriver att kritik riktats mot begreppet moralpanik eftersom det kan betraktas som nedvärderande. Det beror på att begreppet har använts för att

avfärda kritik som en känslobaserad reaktion, snarare än en åsikt baserad på fakta. Cohen (2011, s. 7) beskriver att moralpanik inte menar att ett fenomen inte existerar eller att känsloreaktioner är hysteriska, utan han beskriver att betydelsen innefattar att ett fenomen blivit överdrivet i förhållande till andra mer allvarliga problem.

Moralpanik kan förklaras agera likt ett drama, där en rad aktörer samt processer tillsammans initierar, upprätthåller och avslutar det, som en cykel. Gustafsson och Arnberg (2013, s. 20) beskriver likt Cohen (2011, s. 9) att en av de mest betydelsefulla aktörerna är massmedia. Massmedia har kapaciteten att sända ut ett budskap på ett effektivt sätt. Ett fenomen som startats som en moralpanik har tendensen att genom olika kampanjer utvecklas till rörelser. I flera fall ses ungdomar eller användare av det diskuterade fenomenet som offer i moralpaniker (Gustafsson & Arnberg, s. 25). Det är av vikt att visa respekt för oros känslor istället för att fördöma dem som irrationella eller överdrivna (ibid, s. 26).

Gustafsson och Arnberg (2013, s. 21) beskriver att moralpanikens aktörer är *moralentreprenörer*, *missbrukare* och *folkdjävlar*. Moralentreprenörer är de som framställs, antingen av sig själva eller av andra som experter på det kritiserade fenomenet. De här personerna beskrivs ha tillträde till det offentliga rummet och kan genom sin expertroll få tolkningsföreträde över det uppfattade problemet. Missbrukare av fenomenet beskrivs vara brukarna av de lågt kulturella produkterna, det kan exempelvis vara barn eller ungdomar. De beskrivs som offer till det utpekade fenomenet. Folkdjävlar är de individer, grupper eller media i sig som stereotypiseras och pekas ut att vara fienden i samhället (ibid, s. 22).

Moralpaniken involverar fem mekanismer, vilka är aktivt ingripande och social kontroll, disproportionalitet, hörsägen, objektivism samt överdrivna exempel (Gustafsson & Arnberg 2013, s. 22). De här förklaras mer djupgående i avsnittet *resultat och analys*. Goode och Ben-Yehuda (2009, s. 49) benämner mekanismerna med andra ord: oro, fientlighet, konsensus, obalans och volatilitet. De här mekanismerna utgör grundläggande aspekter av moralpanikens dynamik och bidrar till att förstå hur samhället reagerar på och konstruerar moralpanik i olika sammanhang. Mekanismerna illustrerar hur överdrivna reaktioner och snedvridna perspektiv kan forma och förstärka samhällets uppfattningar och reaktioner på fenomen som anses vara hotfulla eller avvikande.

4 Metod

Följande avsnitt redogör för metoden som vi använt oss av för att utforska teman och mönster i hur socialtjänsten porträtteras och människors attityder gentemot framställningarna samt hur attityderna konstrueras. För att uppnå studiens syfte användes en kvalitativ tematisk innehållsanalys för att hitta teman och mönster i det insamlade materialet. Avsnittet kommer att redogöra för metodval, urval och urvalsprocess, tillförlitlighet, bearbetning av materialet, forskningsetiska överväganden samt arbetsfördelning.

4.1 Litteratursökning

Forskning av vetenskaplig litteratur har utförts i databasen LUBsearch och Google Scholar med nyckelorden: *social services*, *social worker*, *child protection*, *misinformation*, *desinformation* och *conspiracy*. Vi har även granskat tidigare vetenskapliga studier med motsvarande termer på svenska. All använd forskning i studiens kunskapsunderlag är granskad av experter inom området. I vissa fall har vi hänvisat till vetenskapliga publikationer som vi först hittade med hjälp av nyckelorden och sedan refererat till den forskning som är utvald på grund av dess högre relevans för studien.

4.2 Metodval

För att besvara våra frågeställningar har vi analyserat inlägg och kommentarer på den sociala medieplattformen TikTok med sökord relevanta för studien, vi nämner sökorden i avsnittet *urval och urvalsprocess*. Metoden är en kvalitativ tematisk innehållsanalys av inläggs framställningar av socialtjänsten och människors attityder i kommentarsfälten. Vi har strävat efter att fördjupa vår kunskap inom forskningsproblemet genom att analysera medias representation och samhällets attityder, vad människor tänker och vilka attityder de har. Därför anser vi att en kvalitativ forskningsansats är mest adekvat och ändamålsenlig (Boréus & Kohl 2018, s. 51). Syftet med metodvalet har varit att skapa insikt i hur socialtjänsten porträtteras och få en förståelse för hur människors attityder konstrueras, samt vilka teman och mönster som identifieras i det insamlade materialet.

För att undersöka fenomenet öppet och explorativt använde vi en induktiv ansats vid bearbetning av materialet som tillät oss att samla in data utan redan utvalda teorier. Vi lät istället mönstren och insikterna växa fram naturligt från materialet och vi fick nya insikter

och perspektiv genom studiens gång. Den induktiva ansatsen var behjälplig då vi hade begränsad tidigare kunskap inom området. Det potentiellt riskabla med att använda en induktiv metod, där teorier och analytiska begrepp utvecklas från empiriskt material snarare än tvärtom, är att bearbetningen av materialet riskerar att inte bli lika tydlig som i mer strukturerad forskning (Bryman 2018, s. 30). Det är i den här kontexten som en kvalitativ ansats framstår som mest fördelaktig, eftersom den erbjuder en djupgående och nyanserad insikt i de attityder som utgör fokus för studien.

4.3 Metodologiskt förhållningssätt

Studien baseras på det metodologiska förhållningssättet *netnografi*. Berg (2015, s. 10) förklarar att begreppet netnografi bildas av en sammanslagning av orden internet och etnografi. Etnografi, som i sin tur är en sammanslagning av greklands ethnos (folk) och grafein (skriva), kan beskrivas som en vetenskaplig metod där det dokumenteras om människor, deras sociala och kulturella liv. Netnografi kan således förklaras som en vetenskaplig metod som syftar till att förstå och beskriva internet som en artefakt, ett verktyg och en social plats, samt till att förstå och beskriva det sociala och kulturella livet som utvecklas på, med och i relation till internet.

I den här studien vill vi skildra en förståelse över hur socialtjänsten framställs och vilka attityder människor har till framställningarna. Därav är det av relevans att förstå och beskriva sammanhanget på internet och använda internet som ett verktyg. I studien dokumenteras framställningen av socialtjänsten och människors interaktion på internet gällande framställningarna. Studiens frågeställningar syftar till att se hur teman och mönster i framställningar av socialtjänsten och i attityder till framställningar, samt förstå hur attityderna konstrueras. Det här utgör grunden för att forma en förståelse för hur framställning och attityder kan uppenbara sig om och mot socialtjänsten, baserat på analysen med internet som verktyg. Vidare framhäver Berg (2015, s. 117) att olika typer av material kräver olika typer av analystekniker. Materialinsamlingen i den här studien består av både text och videos med ljud. Likt Berg (ibid) förklarar Fors och Bäckström (2015, s. 79) att bruket av visuellt material kan fånga de sociala aspekter, som annars kan gå miste om. I den här studien används visuellt material i form av videoinlägg, som skildrar framställningen av socialtjänsten. Författarna (ibid, s. 157) berättar att många människor nuförtiden har en

kamera i sina telefoner och att det är mycket vanligt att de fotograferar och filmar i sitt vardagsliv samt sprider det på sociala medier.

Sociala medier har växt fram som en ny form av social interaktion och det har bildats nya innebörder av spridningen av bilder, videos och visuell kultur (Fors & Bäckström, s. 159). Sociala medier som en form av social interaktion är väsentligt för den här studien då en social media valts ut som verktyg. Netnografi som undersökningsmetod används i studien för att bilda en förståelse och beskriva det sociala och kulturella livet som utvecklas på, med och i relation till internet (Berg 2015, s. 10). Många människor använder sociala medier för att framföra bland annat information eller egna berättelser i form av text, bild och video. Plattformarna kan även vara ett forum för att bilda gemenskap men utvecklingen har inte bara medfört förändrade förutsättningar, utan även försvagat skillnaden mellan privat och offentligt innehåll. Berg (ibid, s. 45-46) förklarar att det blivit mer komplicerat än tidigare att bilda en förståelse av sociala händelseförlopp, interaktion, samhällsprocesser eller något annat som relaterar till mänskligt liv utan att ta hänsyn till internet.

4.4 Urval och urvalsprocess

Studiens målgrupp är användare på TikTok och deras framställning samt attityder gentemot den svenska socialtjänsten. TikTok är en global plattform där användare publicerar innehåll på en mängd olika språk. Studien fokuserar på den svenska kontexten eftersom intresset är att analysera föreställningar av och attityder gentemot socialtjänsten i Sverige. På grund av det det insamlade materialet på svenska och riktat mot den svenska socialtjänsten. Det krävs en tydlig urvalsprocess och datainsamlingsmetodik för att genomföra en grundlig och informativ analys av människors föreställningar om samhället och socialtjänsten. För att samla in lämpligt innehåll har vi använt oss av ett *målstyrt urval* på TikTok gällande socialtjänsten, hur den framställs och debatten kring den. Innehåll har valts ut strategiskt för att säkerställa relevansen för forskningsfrågorna. Material med mest interaktion har valts ut för att få fram mönster av den generella framställningen av socialtjänsten och attityder mot den (Bryman 2018, s. 499). Sökmotorn har brukats med de utvalda sökorden *omhändertagande*, *socialtjänsten*, *myndighetsutövning*, *LVU* och *socionom* för att materialet ska vara relevant för studiens syfte. Materialet ska uppfylla kraven att ha 10 000 visningar eller mer vilket indikerar att videon nått en bredare publik och därmed haft potential att generera mer interaktion och respons. De utvalda kommentarerna är de med mest gillningar vid

insamlingens tidpunkt jämfört med resterande kommentarer. För att undersöka om sökträffarna som genererade mindre popularitet såg annorlunda ut gjordes en andra sökning på TikTok med sökordet *socialtjänsten* med minst 8000 visningar, istället för minst 10 000 visningar.

Boréus och Kohl (2018, s. 86) framhåller vikten av att studera ett varierat urval av texter för att skapa en meningsfull förståelse för människors perspektiv. Det är därför nödvändigt att analysera flertalet inlägg och kommentarer för att kunna identifiera återkommande mönster. För att säkerställa att studien är tidsenlig och speglar nutida åsikter och uttryck om socialtjänsten har urvalet begränsats till inlägg som publicerats under år 2023. Beslutet grundar sig i den ökade uppmärksamheten kring ämnet i andra medier under tidsperioden och för att studien är intresserad av nutidens framställningar och attityder om socialtjänsten. Äldre innehåll exkluderas medvetet då det har mindre relevans för att förstå aktuella diskurser och attityder. Insamlingen av materialet avslutades när upprepning och mönster framträtt tydligt och en mättnadsnivå uppnått. Urvalsmetoden har varit gynnsam för att samla in vårt empiriska material med syfte att undvika förutfattade idéer eller teorier.

4.5 Tillförlitlighet

För att analysera och förtydliga studiens tillförlitlighet delar vi upp det här avsnittet i fyra aspekter som omfattar trovärdighet, pålitlighet, överförbarhet, äkthet samt att styrka och konfirmera studien (Bryman 2018, s. 467). *Trovärdigheten* syftar till att det insamlade materialet har analyserats korrekt, vilket exempelvis kan innebära genom ett flertal teoretiska perspektiv. För att öka trovärdigheten i beskrivningarna beskriver Eidevald (2015, s. 125) att det är fördelaktigt att flera personer granskar materialet. Bryman (2018, s. 209) benämner det med begreppet *interbedömarreliabilitet* vilket innebär att minska risken för att materialet tolkas på olika sätt. Genom att båda forskarna tillsammans ser över materialet minskar man risken för feltolkning av materialet.

Vid insamling av material brukades TikToks sökmotor för att det skulle främja studiens *pålitlighet* (Bryman 2018, s. 468). Tidigare forskning (Grandinetti & Bruinsma 2023, s. 276) visar att algoritmerna på TikTok är anpassade till användarens tidigare interaktioner vilket i sin tur påverkar innehållet som kommer i användarens flöde. För att minimera att urvalet påverkas användes sökmotorn för att hitta material. I studiens analysavsnitt kommer inläggen

att förklaras skriftligt och kommentarerna citeras. De inlägg och kommentarer vi väljer är de som demonstrerar studiens dominerande mönstren och teman. Vid insamling av inlägg sker en observation av oss och det bör beaktas att beskrivningar i skrift inte kan återge situationen videon skildrar fullt ut (Eidevald 2015, s. 125). Forskare behöver styrka och konfirmera för att undvika påverkan av egna värderingar i undersökningen (Bryman 2018, s. 76). I en innehållsanalys är tolkning oundviklig därför är det viktigt att argumentera för och förklara tolkningarna. Vid insamling av material har vi fokuserat på inlägg och kommentarer med högst interaktion för att urvalet inte ska vara subjektivt.

Inom kvalitativ forskning kan *överförbarheten*, som mäter möjligheten att applicera resultaten på andra sammanhang, påverkas och minskas när studien baseras på ett begränsat antal data. Då studien endast beaktar attityder hos människor som interagerar i appen genom att publicera inlägg eller kommentera, kan resultaten inte representera människors attityder gentemot socialtjänsten i stort (Bryman 2018, s. 467). Under arbetsprocessen har risken att vår tidigare kunskap om det undersökta fenomenet kan påverka studiens resultat beaktats. Vi vill undvika att våra personliga erfarenheter och värderingar ska påverka studien och har därför agerat i *god tro* för att säkerställa objektivitet och opartiskhet. För att öka studiens *äkthet* ska studien ge en tillräckligt rättvis bild av de olika attityder och åsikter som finns i materialet (ibid, s. 471). Studien beaktar inte alla attityder som uttrycks om socialtjänsten, istället fokuserar den på att identifiera dominerande mönster som framträder i materialet. Vid bedömningen av studiens äkthet är det nödvändigt att beakta att användare på sociala medieplattformar ibland kan uttrycka åsikter som inte är sanningsenliga, överdrivna eller förvrängda. Den virtuella naturen av sociala medier möjliggör användning av anonyma eller figurerade användarnamn, vilket i sin tur kan underlätta uttryck av åsikter utan rädsla för ansvarstagande. Studien kan således inte verifiera den faktiska sanningshalten i inläggen eller kommentarerna. Trots det förblir studien relevant för att den syftar till att analysera hur inlägg och kommentarer konstruerar och framställer socialtjänsten. I det här sammanhanget blir frågan om sanningshalten i det undersökta materialet mindre relevant då materialet i sig utgör en del av processen i hur socialtjänsten framställs.

Som tidigare beskrivits i urvalet analyserades inlägg med minst 10 000 visningar och mer för att selektera bort inlägg med mindre interaktion. Genom att analysera inlägg som nåtts av fler användare har också fler individer haft chansen att integrera med inlägget. Det kan diskuteras att en viss typ av innehåll genererar popularitet vilket medför att studien inte beaktar andra

videos som möjligtvis skildrar andra attityder. Därför gjorde vi en andra insamling av material med inlägg med minst 8000 visningar och kommentarerna till dessa. Vi gjorde den andra insamlingen för att undersöka om mönstret såg annorlunda ut med färre visningar jämfört med första insamlingen.

4.6 Bearbetning av materialet

För att bearbeta det insamlade materialet dokumenterades de utvalda inläggen och tillhörande kommentarer med flest gilla-markeringar. I avsnittet *resultat och analys*, förklarar vi övergripligt utvalda inlägg och citerar kommentarer. Vi skriver inte datum för när var och en är inhämtad då vi samlade in materialet under dagen 2023-10-30, förutom inlägget under rubriken *Positiva attityder gentemot socialtjänsten* som är inhämtad 2023-11-28. Innan materialinsamlingen upprättades kategorierna gentemot socialtjänsten: negativa attityder, positiva attityder, neutrala attityder, satir, användares egna berättelser som positiva respektive negativa. Kategorierna upprättades utifrån de flera attityder som kunde tänkas existera på plattformen men dessa kom att ändras något under insamlingen av empirin. Kriterier för kategorierna upprättades och materialet markerades med färger som representerade kategorierna. I kategorin negativa attityder tilldelades inlägg med misstro eller kritik till socialtjänsten samt klagomål om bristande kompetens eller utförande av arbetsuppgifter. Positiva attityder innefattar förtroende för socialtjänstens förmåga att hjälpa. I den neutrala kategorin samlade vi kommentarer som varken uttrycker positiva eller negativa attityder, eller är objektiva beskrivningar av upplevelser utan känslomässiga laddningar. Satir innefattar inlägg eller videos med ironisk tonalitet, eller sarkasm för att uttrycka missnöje eller kritik gentemot socialtjänsten. Användarberättelser omfattar konkreta exempel från användare om deras interaktion med socialtjänsten, eller beskrivningar av känslor och upplevelser i samband med socialtjänsten.

För att identifiera återkommande teman och mönster såsom känslor och ordval använde vi oss av kodning. Vi har använt ett öppet förhållningssätt till kodning som innebär att kategorierna har haft möjlighet att justeras under bearbetningen (Rennstam & Wästerfors 2015, s. 222). Ordval beaktades vid sorteringen av kommentarerna och därefter dokumenterade vi de utvalda inläggens innehåll och färgkodade innehållet tillsammans. Vid vissa tillfällen kunde inläggen förstås som neutrala men kombinerat med texten till inläggen kunde inläggens attityd utläsas. Efter att materialet hade genomgått kodningen selekterade vi

bort kategorierna "satir om socialtjänsten" och "användarnas positiva personliga berättelser" eftersom det insamlade materialet inte motsvarade någon av kategorierna. Med andra ord har texterna organiserats utifrån hur de framställer socialtjänsten, antingen i en positiv eller negativ kontext. Efter kodningen kunde dominanta mönstren utläsas som kodades ytterligare genom att dela upp inläggen respektive kommentarerna i teman för att göra det tydligare i redovisningen av resultaten. De nya temana för inläggen om socialtjänsten bestod av: negativa inlägg, positiva inlägg, misstro, egna berättelser, barn som skildras bli felaktigt omhändertagna, samt att socialtjänsten kidnappar barn. De nya temana för kommentarerna till de utvalda inläggen bestod av: negativa kommentarer, positiva kommentarer, misstro, egna berättelser, neutrala kommentarer samt kommentarer som menar på att socialtjänsten omhändertar barn utan grunder.

4.7 Forskningsetiska överväganden

Kontakt med myndigheter kan vara känsligt för olika människor och därför är det något vi har varit medvetna om genomgående när vi skrivit resultat och analys. Det har varit betydelsefullt för oss att visa respekt för människors integritet, samtidigt har det varit viktigt för oss att behålla inläggens och kommentarernas budskap. Vår studie har baserats på fyra grundläggande krav som avser *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *konfidentialitetskravet* och *nyttjandekravet* (Vetenskapsrådet 2002, s. 6). Nedan förklarar vi dessa i samband med vår studie.

Informationskravet och samtyckeskravet

Netnografisk forskning utmanar relationen till och inverkan på den personliga integriteten. Netnografin väcker komplexa frågor gällande skydd av individens integritet och personuppgifter. Komplexiteten beror på hur internet ständigt utvecklas och därmed utvecklas ständigt även förutsättningarna för netnografisk forskning. Individens integritet vid forskning måste beaktas, men däremot medför forskning på nätet inte några exakta riktlinjer för tillvägagångssättet. Vidare innebär netnografisk forskning att materialet är lättillgängligt för allmänheten och sällan producerat för att utgöra underlag för forskning. Det ger en möjlighet att observera naturligt förekommande kommunikation och interaktion, däremot finns det svårigheter med samtyckeskravet med material från internet (Berg 2015, s. 130). För att minimera etiska risker i insamlingsmetoden har vi valt fiktiva könsneutrala användarnamn vid citering för att skydda individers integritet och personuppgifter (Bryman 2018, s. 180).

Dessutom har små ändringar av citatet gjorts för att citaten ska bli ytterligare mindre spårbara, däremot har ändringarna anpassats för att budskapet i inläggen och kommentarerna ska vara oföränderliga. Att omformulera texter som citeras beskrivs av Berg (2015, s. 132) vara en fördelaktig metod för att förhindra att användarna blir igenkända av sökmotorer. Vid övervägandet av forskningsetiska principer är det relevant att beakta att texter publicerade på internet vanligtvis är publicerade i syftet att bli lästa.

Konfidentialitetskravet och nyttjandekravet

Modifiering av citat för att sökmotorer inte ska kunna lokalisera användarna har gjorts för att beakta konfidentialitetskravet. Kravet på konfidentialitet innebär att deltagare i forskningen bör ges maximal konfidentialitet och att personuppgifter bör lagras på ett sätt som förhindrar obehöriga från att få tillgång till dem (Èlden 2020, s. 33). I kvantitativ forskning är det relativt enkelt att skydda respondenternas anonymitet tillsammans med deras åsikter men utmaningen ökar i kvalitativa undersökningar (Bryman 2018, s. 174). Principen har observerats och det insamlade materialet har förvarats på en säker plats där externa parter inte kan nå informationen. Vid dokumentering av det insamlade materialet har personlig information som kan spåra individer uteslutits. Kravet på användning innebär att de insamlade uppgifterna om individer endast får användas för forskningsändamål (ibid). Informationen från materialet har inte använts i andra syften än för den aktuella studien.

4.8 Arbetsfördelning

Det har funnits en strävan att genomföra arbetet tillsammans i så hög grad som möjligt och vid insamlingen av empiri har båda bidragit med ungefär hälften var. Insamlingen har genomförts separat, däremot har bearbetningen och kodningen genomförts ihop. Vi har strävat efter att upprätthålla en tydlig kommunikation mellan oss under arbetsprocessen med målet att säkerställa att vi har en gemensam förståelse och följer en enhetlig arbetsprocess, där vi reflekterat kring de aspekter som vi har upplevt som oklara eller tveksamma. Vår samverkan har även bidragit till att vi följt den angivna tidsplanen för genomförandet av studien. När en av oss inte har kunnat delta har texten som skapats i efterhand blivit granskad och diskuterad av parten. Vi har samarbetat om att utforma varje avsnitt i studien för att främja en gemensam arbetsprocess. Däremot har det främsta ansvaret för olika avsnitt varierat något mellan oss för att effektiviteten ökade genom denna metod. Istället har vi kommunicerat om hur ett specifikt ämne bör beskrivas i analysen samt vilken tidigare

forskning som är relevant för ett visst ämne i kunskapsläget. Vår öppna kommunikation har medfört att vi är delaktiga i varandras skrivande och har en förståelse för den andra personens riktning, även om vi inte själva arbetar med samma del vid samma tidpunkt. Det har resulterat i att vi även om vi inte arbetat med alla delar exakt vid samma tidpunkt, har vi tillsammans kunnat skapa en samstämmighet genom samtliga avsnitt.

5 Resultat och analys

I det här avsnittet presenteras resultatet och analysen av studiens insamlade material i förhållande med tidigare forskning och teori. För att besvara våra frågeställningar och tydliggöra resultatet och analysen har avsnittet delats in i fem rubriker, varav fyra rubriker som utgör de mest dominanta mönstren i studien. Första rubriken har vi betecknat som *misstro till socialtjänsten* där misstro förklaras vara ett återkommande tema som framkommit i vårt empiriska material. I efterföljande del tar en mer ingående analys plats där vi förklarar vad som konstrueras genom framställningar och attityder, där rubriken är benämnd som *moralpanik som förståelse för misstron gentemot socialtjänsten*. Den tredje rubriken har vi benämnd som *bekräftandet av tidigare åsikter* som inriktar sig på hur människor socialt konstruerar en verklighet utifrån deras egna uppfattningar och hur algoritmerna påverkar deras tidigare åsikter. Den fjärde rubriken benämns som *egna berättelser som skapande av sanningar* där vi lyfter människors egna berättelser och upplevelser av socialtjänsten samt deras skapande av en sanning. Den sista och femte delen utgör det avstickande mönstret i studien och benämns *positiva attityder gentemot socialtjänsten*.

5.1 Misstro till socialtjänsten

Tidigare forskning tyder på att förtroendet för den svenska socialtjänsten är bristfällig, samt att tilliten till att socialsekreterare utför sitt arbete korrekt är avsevärt lägre än till andra statliga institutioner (Nilsson & Landstedt 2022). Utifrån Nilsson och Landstedts (ibid) studie kan vi förstå att det finns en låg tillit till att socialtjänsten och socialsekreterare utför sitt arbete korrekt. Känslan av misstro till socialtjänsten och socialsekreterare är något som framgår i elva av tolv av de utvalda inläggen och i 16 av 42 av de utvalda kommentarerna. Inläggen i form av videos som framställer känslan misstro visar barn som blir omhändertagna av socialtjänsten samt föräldrar och barn som gråter och skriker. I de här inläggen framgår inte någon kontext eller bakgrundsinformation. Elva av tolv inlägg använder hashtags där det går att utläsa användarens åsikter som att socialtjänsten tar barn, kidnappar barn och är lögnare. Hashtags som “#stoppasocialtjänsten” “#socialtjänstenlögnare” “#socialtjänstenkidnapparbarn” förekommer och det framgår att det finns en skepsis om huruvida socialtjänsten sköter sitt arbete på ett korrekt sätt. Inläggen tilldelas i flera fall även text där det förmedlas att barn tas emot deras vilja som bland annat “Ännu en familj förstörd av socialtjänsten” och “Socialtjänsten kidnappar barn”. I förhållande till Nilsson och

Landstedt (ibid) kan det i studiens resultat styrkas finnas en misstro till att socialsekreterare utför sitt arbete korrekt. Berg m.fl (2013, s. 78) fann att 18% i sin studie hade misstro eller stark misstro till att offentliga tjänstemän skulle handla ärligt gentemot dem. Den tidigare forskningen indikerar att mönstret om misstro som funnits i denna studie är överförbar till samhällets åsikter.

Ett inlägg ur empirin visar en video när ett barn, som varken ser glad eller ledsen ut, leds till en bil av två personer. En person i videon säger "Det här ska ju vara för barnets bästa, vad anser ni?". Barnet blir iväggkörd av två personer och efteråt syns personerna som står kvar gråta. Videon avslutas med en videotext "Ännu en familj förstörd av skvaller". Det framgår inte att de två personerna är socialarbetare som hämtar barnet men inläggets hashtags pekar mot att det är socialtjänstens ingripande. Frågan om ingripandet är för barnets bästa kan utläsas ifrågasätta om socialarbetarna utför sitt arbete korrekt då socialtjänstens arbete ska präglas av ett barnrättsperspektiv. Misstron till socialtjänsten framgår ytterligare i kommentarer till utvalda inlägg där barn blir vad som förklaras bortförda av myndigheter. Den här typen av representationer på sociala medier kan påverka allmänhetens bild av socialtjänsten och bidra till ökad skepsis mot myndighetens ingripanden. Utifrån följande kommentarer visar sig misstro till socialtjänsten och tro till att socialarbetare inte utför sitt arbete korrekt:

"Socialtjänsten tar barn för ingen anledning, vilken jävla slöseri på skattepengar"

- Alex

"Hur kan en myndighet bryta mot barnkonventionen som är en lag i lagen, förstår inte"

- Charlie

"Skvaller och hämnd, anmälarens röst väger oftast tyngre än barnets och föräldrarnas."

- Aden

Användarnas attityder gentemot socialtjänsten är negativa gentemot myndigheter och kommentarerna menar att socialtjänsten inte utför sitt arbete korrekt. Med hjälp av socialkonstruktivismen kan vi förstå att fenomenet uppstår genom vårt vetande och kunskap, som i sin tur formas genom socialt interagerande processer. Att sättet vi upplever omvärlden på konstrueras socialt genom våra individuella uppfattningar och interaktioner i samhället

(Berger & Luckmann 1991, s. 14). Det är troligt att användarna som interagerar redan har en befintlig uppfattning om fenomenet. Socialkonstruktivismen förklarar att människor skapar mening och förståelse för sin omgivning genom sociala aktiviteter. Interaktionerna inkluderar delning av åsikter, diskussioner och tolkningar, som bidrar till att upprätthålla och förstärka individernas uppfattningar. Vidare blir sociala medieplattformar som TikTok forum för social konstruktion av verklighet, där användarnas gemensamma deltagande formar och bevarar deras tolkningar och uppfattningar om olika ämnen, däribland framställningen av socialtjänsten (ibid, s. 61). Genom det kan vi förstå hur användare på TikTok skapar mening och förståelse av socialtjänsten genom interaktion med varandra i kommentarsfälten. Vidare betonar författarna att människors tolkning och förståelse av världen är resultatet av påverkan från sociala och kulturella faktorer, snarare än att vara baserad på objektiva och oberoende realiteter. Det här betonar vikten av att analysera vilka uppfattningar om socialtjänsten som formuleras och sprids på sociala medieplattformar. Insikt av det bidrar till en fördjupad förståelse av hur digitala sammanhang bildar och speglar våra gemensamma uppfattningar och attityder gentemot samhällsliga institutioner (ibid).

Med hjälp av begreppet *kunskapssociologi* kan vi förstå att människor har olika uppfattningar om vad som är sant respektive verkligt. Kunskap och verklighet är kontextberoende och skiljer sig åt i olika sociala sammanhang. Exempelvis beskriver Berger och Luckmann (1991, s. 13) att en tibetansk munk har en annan verklighet och kunskap än en amerikansk affärsman. Genom det kan vi förstå att användarna på TikTok har en kunskap och verklighet om socialtjänsten utifrån sina egna erfarenheter. Verkligheten kan skilja sig åt i jämförelse med socialsekreterares kunskap och civilas verklighet om socialtjänsten. Uppfattningar kan vara formade av individuella interaktioner, kulturella påverkansfaktorer och personliga erfarenheter. Vidare är det viktigt att erkänna de olikheter som finns i uppfattningar då användarnas perspektiv på socialtjänsten kan variera avsevärt och inte nödvändigtvis återspegla det perspektiv som socialsekreterare har. Att bilda en förståelse av de skilda verkligheterna bidrar till en nyanserad och kontextuell tolkning av hur socialtjänsten porträtteras och förstås på plattformen.

5.2 Moralpanik som förståelse för misstron gentemot socialtjänsten

Med hjälp av *moralpanik* kan det förstås hur socialtjänsten och dess insatser blivit en uppmärksammas samhällsdebatt. Moralpanik kan ses som kraftfulla samhällsliga reaktioner

på fenomen som uppfattas som hot mot samhällets grundläggande intressen (Gustafsson & Arnberg 2013, s. 14). De som pekats ut som offer i en moralpanik är vanligtvis barn eller ungdomar (ibid, s. 22). I det insamlade materialet pekats barn och föräldrar ut för att vara offer för socialtjänsten. Massmedia beskrivs vara en betydelsefull aktör i upprätthållandet av moralpaniken då massmedia har möjligheten att effektivt sända budskap (ibid, s. 20). I den här studien är TikTok den betydelsefulla aktören i upprättandet av moralpaniken. TikTok möjliggör att användare effektivt kan sända ut sitt budskap. Det insamlade materialet i studien har nått minst 10 000 användare i första insamlingen och minst 8000 i andra insamlingen. De personer som driver frågan framåt benämns med begreppet *moralentreprenörer*. De här personerna tilldelas en ledarroll i frågan, däremot är ledarrollen sällan verklig eftersom det sällan finns en enhetlig rörelse. Det är inte ovanligt att fenomen som startas som en moralpanik bildar rörelser eller kampanjer (ibid, s. 19).

För att veta om ett fenomen är en moralisk panik måste fenomenet innehålla fem mekanismer: aktivt ingripande och social kontroll, disproportionalitet, hörsägen, objektivism, och överdrivna exempel (Gustafsson & Arnberg 2013, s. 22). Till skillnad från Gustafsson och Arnberg (ibid) benämner Goode och Ben-Yehuda (2009, s. 49) de fem mekanismer för oro, fientlighet, konsensus, obalans och volatilitet. I analysen kommer både Goode och Ben-Yehudas samt Gustafssons och Arnbergs förklaringar av mekanismerna att användas.

Aktivt ingripande och social kontroll

Aktivt ingripande och social kontroll innebär krav på att en förändring behöver ske för att stoppa fenomenet (Gustafsson och Arnberg 2013, s. 22). Det insamlade materialet kan förstås genom begreppet. I samtliga negativa videos gentemot socialtjänsten har det förekommit faktorer som tyder på att en förändring behöver ske. Det innefattar exempelvis hashtags till inlägg i form av “#stoppasocialtjänsten” och “#stoppaskräcktjänst. När moralpanik uppstår är det inte ovanligt att kampanjer uppstår för att motverka hotet (ibid, s. 25). De trendande hashtagsen till inläggen kan utläsas ha skapats en onlinekampanj för att motverka fenomenet. Även följande kommentar visar på en missnöjdhet och önskan till förändring:

“Stoppa skräcktjänst, maffian NU! Våra BARN är ingen handelsvara!”

- Nasim

Ovanstående citat visar på en missnöjdhet och en vilja att få en förändring i den aktuella situationen. Citatet är ett utdrag av flera kommentarer i samma genre. Fenomenet kan därför anses innehålla kravet *aktivt ingripande och social kontroll* i enlighet med Gustafsson och Arnberg (2013, s. 22) som för ett liknande resonemang. Goode och Ben-Yehuda (2009, s. 49-50) beskriver att det måste finnas en fiendlighet mot fenomenet för att det ska kunna benämnas som moralpanik. De beskriver att fenomenet ses som skadligt eller hotande mot samhället och dess värderingar. Användaren av citatet använder ordet "skräcktjänst" för att benämna socialtjänsten. I enlighet med Goode och Ben-Yehuda (ibid) kan fenomenet som utspelar sig på medieplattformen beskrivas uppnå mekanismen *fiendlighet*.

Disproportionalitet

Disproportionalitet innebär att det finns tendenser till att överdriva antalet personer som drabbas av fenomenet och dess konsekvenser (Gustafsson och Arnberg 2013, s. 22). När 263 stycken barnutredningar analyserades från tolv olika kommuner visade det sig att enbart 2% av utredningarna avslutades med placering utanför hemmet (Heimer & Pettersson 2023, s. 312). Utifrån Heimer och Petterssons (ibid) studie är det enbart ett fåtal barn som blir omhändertagna. Sju av tolv inlägg som samlats in skildrar barn som blir felaktigt omhändertagna av socialtjänsten. Inlägget i kombination med kommentarerna skapar en föreställning om att flertalet barn som blir placerade utanför hemmet utan giltiga grunder. Budskapen i inläggens framställningar förstärks av kommentarer som förklarar att de har egna liknande erfarenheter av socialtjänsten. I förhållande till Heimer och Pettersson (ibid) kan fenomenet på TikTok beskrivas vara disproportionellt.

Hörsägen och objektivism

Den tredje mekanismen i moralpanik är *hörsägen*, vilket innebär att kritikerna oftast inte fördjupar sig i fenomenet utan baserar sina åsikter på andras bedömningar (Gustafsson och Arnberg 2013, s. 22). För att applicera det här på det aktuella sammanhanget kan kritikerna betraktas som användarna på TikTok som kritiserar socialtjänsten. De publicerade inläggen fungerar då som fenomenet där de som kommenterar saknar bakgrundsinformation om videon. Eftersom inläggen utger sig för att skildra en sanning är det möjligt att många som interagerar tror på att det är sant. *Objektivism* är den fjärde mekanismen som syftar till att kritikerna lägger vikt på ytliga manifestationer istället för att utforska och förstå

bakomliggande faktorer till fenomenet (ibid). Det är få användare som ifrågasätter sanningshalten i inläggen eller efterfrågar mer information om situationen inläggen visar. Människor tenderar att till större del tro på informationen på sociala medier om den överensstämmer med individens egna ideologier (Dastgeer & Thapaliy 2023, s. 98). Även om det utgör en minoritet visar en av de insamlade kommentarerna ifrågasättande till ett inlägg som skildrar att ett barn blir omhändertaget av socialtjänsten utan grunder. Följande citat visar att användaren ställer sig kritiskt till informationen. Enligt Gustafsson och Arnberg (2013, s. 22) uppfyller därför inte den här kommentaren mekanismen *hörsägen* och *objektivism*:

“Hur vet ni att barnet inte är utsatt av föräldrar bara för att mamman gråter och skriker?”

- Noor

Överdrivna exempel och konsensus

Den femte mekanismen är *överdrivna exempel* som innebär att de mest negativa exemplen lyfts fram och presenteras som om de vore typiska för hela situationen eller gruppen (Gustafsson & Arnberg 2013, s. 22). Av de insamlade inläggen gällande socialtjänsten skildrar sju av tolv inlägg att barn blivit placerade utanför hemmet på felaktiga grunder. Två inlägg och en kommentar beskriver att socialtjänsten kidnappar barn. En samstämmighet i att socialtjänsten agerar felaktigt går att uppmärksamma. Det kan förstås genom att människor tenderar att tro på information på sociala medier som överensstämmer med individens egna ideologier (Dastgeer & Thapaliy 2023, s. 98). Den här samstämmigheten kan uppfylla Goode och Ben-Yehudas (2009, s. 50) kriterium *konsensus* som beskriver att det måste finnas en enighet av grupper i samhället om hotet är verkligt. Nedanstående citat symboliserar ett kraftfullt uttryck som indikerar att civilsamhället är ett *offer* för socialtjänsten:

“NÄSTA KIDNAPPADE BARN KAN VA DITT BARN VAKNA FOLKET”

- Kim

Ovanstående citat visar på en oroskänsla över att få sitt barn kidnappad. Oro beskrivs vara en mekanism för moralpanik. Oron definieras utifrån rädsla för fenomenets konsekvenser. Goode och Ben-Yehuda (2009, s. 49) beskriver att oron ska kunna mätas konkret för att uppnå kriteriet. Det kan exempelvis innebära att fenomenet får en stor medieuppmärksamhet.

I och med att tio av tolv inlägg utläses skapats i syfte att sprida sina åsikter och oro gentemot socialtjänsten kan fenomenet betecknas genererat en stor medieuppmärksamhet. 12 av 28 negativa kommentarer visar på oro och i enlighet med Goode och Ben-Yehuda (ibid) kan mekanismen oro förklaras vara återkommande och således uppfylld. Vid analys av användares kommentarer med hjälp av begreppet moralpanik är det av vikt att belysa maktmissbruk. Maktmissbruk innebär de situationer där myndighetsutövande institutioner använder sitt förfogande på sådant vis att det strider mot lagar och etiska normer (Bergh m.fl. 2013, s. 47, 54, 138).

Med hjälp av Bests studie (1987) kan det förstås hur sociala problem konstrueras. Best (ibid) beskriver i sin studie från 80-talet att försvunna barn förklarades som ett socialt problem. Exempelvis framfördes kidnappningar av främlingar som den vanligaste orsaken till försvunna barn fast att det var den mest sällsynta orsaken (ibid, s. 106). Best (ibid, s. 114) beskriver att de som framför påståenden om ett fenomen använder rutinmässiga exempel eller fallbeskrivningar för att forma uppfattningen om ett socialt problem. Det förklaras att vid uppmärksammanden av sociala problem blir skräckhistorier om ett fenomen referenspunkter för problemet i allmänhet. I det insamlade materialet presenteras skräckhistorier och skildringar av socialtjänsten som det allmänna. Säkerhetstips och förebyggande kampanjer uppstod för att förebygga kidnappningar av främlingar (ibid, s. 114). Likt fenomenet under 1980-talet har kampanjer för att motverka socialtjänsten skildrats i det insamlade materialet. De trendande hashtagsen “#stoppasocialtjänsten” och “#stoppaskräcktjänst kan som tidigare nämnts, utläsas som en onlinekampanj för att stoppa socialtjänsten. Med hjälp av Bests studie kan resonemangen som förts gällande moralpanik och socialtjänsten styrkas.

Med hjälp av Goode och Ben-Yehuda (2009) och Gustafsson och Arnberg (2013) har det analyserats hur vidare socialtjänstens mediefokus kan förstås som en moralpanik. Ovanstående stycken bekräftar att flera av de mekanismer som en moralpanik innehåller återfinns i det insamlade materialet. Begreppet moralpanik har kritiserats för att avfärda kritik som en känslobaserad reaktion (Gustafsson & Arnberg 2013, s. 15). Cohen (1972, s. 7) förklarar att beskriva ett fenomen som en moralpanik inte betyder att fenomenet inte existerar eller att reaktionen är baserad på hysteri, utan att betydelsen innebär att fenomenet blivit överdrivet i förhållande till andra mer allvarliga problem.

5.3 Bekräftandet av tidigare åsikter

Människors självuppfattade identitet och personliga värderingar påverkar deras algoritm på sociala medier och vice versa, det vill säga att algoritmen påverkar människorna. Tidigare forskning förklarar hur TikToks algoritmer påverkar användarnas självupplevda identiteter och personliga värderingar (Ionescu & Licu 2023, s. 3). I det insamlade materialet relaterar 5 av 42 kommentarer till inläggen. Att inlägg med liknande åsikter och erfarenheter kommer upp i flödet är inte en slump, utan anpassat till vad individen troligen vill se. I tidigare forskning beskriver Grandinetti och Bruinsma (2023, s. 276) att TikToks flöde är anpassat för användaren genom att algoritmerna baseras på tidigare interaktioner på plattformen. Om användaren inte gillar ett typ av innehåll är det troligt att användaren snabbt går vidare till nästa inlägg och resultatet av det är att liknande inlägg inte fortsätter att visas. Det är av relevans för studien att undersöka hur föreställningar och attityder är socialt konstruerade utifrån människors egna uppfattningar (Berger & Luckmann 2007, s. 14). Utifrån insamlat material blir det märkbart hur människor socialt konstruerar en verklighet utifrån sina egna uppfattningar. Genom att analysera användares inlägg och interaktioner på plattformen blir det möjligt att bilda en fördjupad förståelse för hur sociala konstruktioner om socialtjänsten formas och uttrycks. Den här insikten belyser hur användarna aktivt bidrar till att upprätthålla och förstärka gemensamma uppfattningar och attityder om socialtjänsten.

Vidare finns det något som kallas för användarlojalitet på sociala medier och tidigare forskning (Pitre 2023, s. 71-72) förklarar att algoritmerna får individen att känna hur applikationen har ett flöde som individen vill se. Nackdelen med att algoritmen är anpassad till individen gör att flödet inte visar andra perspektiv som i sin tur gör att individen inte ifrågasätter sin bild av till exempel socialtjänstens arbete. Istället förstärker det individens åsikter och föreställningar. Det belyser en viktig aspekt av användarupplevelsen på sociala medier där algoritmer skräddarsyr innehållet för varje individ baserat på deras tidigare interaktioner. Vidare kan det här bilda en avgränsning där användarna mest exponeras för information och perspektiv som överensstämmer med deras befintliga åsikter, vilket kan leda till en ensidig förståelse av ämnen som socialtjänsten. Det är av vikt att vara medveten om den här aspekten vid analys på digitala plattformar.

5.4 Egna berättelser som skapande av en sanningar

Socialkonstruktivismen förklarar att kunskap och verklighet anses vara resultat av sociala konstruktioner påverkat av mänskliga interaktioner, språk, kultur och historiska sammanhang (Berger & Luckmann 1991, s. 14). I fem av de insamlade inläggen berättar personer om sina upplevelser och erfarenheter av socialtjänsten eller insatser där de blivit placerade av socialtjänsten. Framställningarna i inläggen är negativt gentemot socialtjänsten och socialtjänstens insatser. Tidigare forskning visar att personer som själva är eller har varit klienter på socialtjänsten, eller personer som har nära anhöriga som är eller har varit klienter har lågt förtroende gentemot socialtjänsten (Nilsson & Landstedt 2022, s. 1379). Utifrån Nilsson och Landstedts studie ser vi hur personer som själva varit klienter hos socialtjänstens insatser visar på lågt förtroende gentemot socialtjänsten. I två olika inlägg berättar två personer om sina tidigare placeringar på SiS-hem, vilket är *Statens institutionsstyrelse* som bedriver individuellt anpassad tvångsvård för bland annat ungdomar med allvarliga psykosociala problem (Statens institutionsstyrelse 2022).

Tiden på SiS-hemmen beskrivs som utmanande vistelser av personerna likt följande: Den ena personen beskriver att hen blivit omplacerad ett flertal gånger, blivit fasthållen, isolerad och “nakenvisiterad” av personalen på SiS-hemmet. Den andra personen berättar att hen blivit fasthållen, “nakenvisiterad”, tvingats ta medicin, samt utsatts för kränkande kommentarer från personalen. Vidare berättar personen att hen flyttats mellan olika SiS-hem, bevittnat våld, varit isolerad, att det fanns droger, samt att det fanns sexuella relationer mellan personalen och de intagna. Personen berättar att hen inte har fått någon hjälp av psykolog eller någon annan hjälp att hantera sin problematik.

I en annan video blir ett barn frågad ja och nej-frågor av personen bakom kameran. Frågorna handlar om barnets omhändertagande och sin tid på familjehem. Barnet svarar på att hen har blivit utsatt för våld i form av örfilar, blivit erbjuden att dricka alkohol och tvingad att äta gris trots att hen inte vill på grund av sin religiösa tro. Hen fick inte vara på dagis och fick inte heller besöka tandläkare eller sjukvård.

Personerna berättar om sina tidigare erfarenheter av socialtjänstens insatser och hur illa de blivit behandlade. Tidigare forskning (Bergh m.fl. 2013, s. 47) visar att personer i offentliga befattningar eller myndighetsutövande positioner kan missbruka den makt och auktoritet de

förfogar över. Maktmissbruk inkluderar lagar, regler eller etiska normer som skadar allmänhetens intressen. Det personerna i den insamlade empirin beskriver skulle med Berghs m.fl. (ibid) formulering av maktmissbruk indikera på att de myndighetsutövande positionerna utövar sin makt på ett inkorrekt sätt gentemot klienterna. Utifrån det empiriska material vi har samlat in kan vi inte veta om framställningarna är sanningsenliga men vad vi vet är att det finns en misstro till att offentliga tjänstemän skulle handla ärligt gentemot dem (ibid, s. 78). Om vi ser tillbaka på Nilsson och Landstedt (2022, s. 1379) förklaring om att personer som varit klienter inom socialtjänsten eller dess insatser tidigare har ett lågt förtroende till socialtjänsten, ser vi samband med deras forskning och vår analys av de två personernas framställningar av socialtjänstens insatser. Det här sambandet kan indikera att tidigare erfarenheter och interaktioner med socialtjänsten kan påverka individers förtroende för socialtjänsten. Att identifiera och förstå sambanden är viktigt för att tolka människors åsikter om och framställningar av socialtjänsten. Det belyser behovet av att kontextualisera de ytliga framställningarna genom att ta hänsyn till individens tidigare erfarenheter av socialtjänsten.

Som förklarat i början under den här rubriken anses kunskap och verklighet vara resultat av sociala konstruktioner ur ett socialkonstruktivistiskt perspektiv påverkat av bland annat mänskliga interaktioner (Berger & Luckmann 1991, s. 14). Det blir relevant i sammanhanget med framställningar av socialtjänsten där människors interaktioner och tolkningar formar en verklighet kring ämnet. Genom att applicera ett socialkonstruktivistiskt perspektiv kan en djupare förståelse för fenomenet formas för hur dessa konstruktioner påverkar användarnas attityder och uppfattningar om socialtjänstens insatser. Kommentarsfälten till dessa tre inlägg där personerna berättar om sina negativa erfarenheter av socialtjänsten och dess insatser har ett övervägande tema av ett medhållande till framställningarna. Likt följande finns det kommentarer som håller med framställningarna genom att, som de skriver, själva ha varit i liknande situationer:

“Man kommer aldrig över något sånt här. Jag var också med om liknande som tonåring...”

- Iben

“Hen liknar mitt syskon som varit med om samma visa, staten blundar för maskrosbarn”

- Billie

Berger och Luckmanns (1991, s. 14) förklaring av *socialkonstruktivismen* är att människors kunskap och verklighet är påverkat av bland annat våra individuella uppfattningar och mänskliga interaktioner, vilket är märkbart i kommentarsfälten till de utvalda inläggen. Den första utvalda kommentaren ovan är till en av inläggen där en person berättar om sin vistelse på SiS-hem. I kommentaren relaterar någon till det negativa om socialtjänsten som personen i inlägget berättar om. Personerna som kommenterar bidrar till att skapa en verklighet genom att samspeja och interagera med andra, vilket är idén om social konstruktion ur ett socialkonstruktivistiskt perspektiv (ibid). Tidigare forskning förklarar att rädslan för socialtjänsten härstammar från spridningen av rykten inom individens sociala nätverk (Edling & Liljeros, 2016). Genom det förstår vi hur inlägg och kommentarer på sociala nätverk kan skapa en rädsla om socialtjänsten. När ett inlägg framställer ett fenomen och får bekräftelse av kommentarer gör det att berättelserna blir mer trovärdiga. Forskningen (ibid) visar att rykten gällande socialtjänsten främst grundar sig på tidigare erfarenheter av myndigheten. I de utvalda inläggen och kommentarerna under den här rubriken, *Egna berättelser som skapande av en sanning*, ser vi hur berättelserna grundar sig på personernas tidigare erfarenheter av socialtjänsten och dess insatser.

5.5 Positiva attityder gentemot socialtjänsten

Hittills har föregående stycken fokuserat på de negativa attityderna gentemot socialtjänsten utifrån att det var det dominanta mönstret som studien fann. Däremot har även positiva attityder gentemot socialtjänsten identifierats. Av de tolv inlägg som samlades in kodades två inlägg som positiva. En av de inlägg som kodades positivt var en informativ tecknad video som förklarar grunderna för att ett barn ska bli omhändertaget av socialtjänsten. Videon beskriver att de flesta familjer får hjälp av socialtjänsten och att barnet kan fortsätta bo hemma. Inlägget hade en tillhörande videotext i form av "Tar soc muslimska barn". Vid insamlandet av inlägget hade videon 44 000 visningar och 300 gilla-markeringar. Det skiljer sig från de inläggen som kodades till negativa attityder som hade mer interaktioner i förhållande till visningarna. Nedanstående citat visar på tre utav sex positiva kommentarer:

"Du får hjälp, inte kidnappad"

- Adel

"Vet ni hur mycket hjälp och åtgärder föräldrar får innan man ingriper såhär????"

- Robin

“Du tog själv initiativet till hjälp och nu anklagar du myndigheten för kidnappning?”

- Malak

De kommentarer som uttrycker positiva attityder hade gemensamt att de försvarade socialtjänsten i förhållande till de inlägg som framställde socialtjänsten som ett hot. För att undersöka ifall det spreds positiva attityder gentemot socialtjänsten men att anledningen till att de inte återfanns i materialet berodde på att de inte gagnade popularitet testades det att sänka kravet på 10 000 visningar till 8000 visningar. Här återfanns övervägande fortsatt negativa attityder gentemot socialtjänsten. Det andra inlägget skildrar en person som uttrycker att hen inte tror att socialtjänsten tar barn om det inte finns en anledning. Personen beskriver att hen snarare tror att människor orosanmälan för sent vilket kan få förödande konsekvenser. Personen i inlägget beskriver att hon kanske kommer få negativa kommentarer för det hon uttryckt i videon. Inlägget hade 8200 visningar, 261 gilla-markeringar och 116 kommentarer. Tillhörande kommentarer består främst av användare som håller med åsikterna inlägget. Det tycks att inlägg med en viss åsikt, främst når ut till personer med liknande åsikter. Vilket återigen bekräftar Grandinetti och Bruinsmas (2023, s. 276) studie om att TikToks algoritmer medför att liknande åsikter och erfarenheter når användare. Följande två citat visar på kommentarer till sistnämnde inlägget:

“Tack för dina ord, från en anställd som arbetar på socialtjänsten. Visst finns det alltid skäl!”

- Kiran

“Det man inte tänker på är att socialtjänsten måste se till barnens behov och inte de vuxnas”

- Nour

Ovanstående citat visar på positiva attityder gentemot socialtjänsten. Citaten menar sammantaget på att socialtjänsten inte tar barn utan anledning, utan att det finns skäl. Två av kommentarerna beskriver att de arbetar inom socialtjänsten. Deras syn på situationen skiljer sig från många av de negativa attityderna som återfunnits i materialet. Enligt Berger och Luckmann (1991, s. 13) varierar individens verklighet och kunskap beroende på deras omgivning och erfarenheter. Inom kunskapsociologin är det således rimligt att förklara att attityder gentemot en situation kan variera baserat på individens kunskap. Utifrån Berger och Luckmann och (ibid) kan det förstås att de som i kommentarerna uttrycker att de arbetar

inom socialtjänsten besitter en specifik kunskap och erfarenhet inom ämnet, vilket formar deras syn på situationen.

5.6 Sanning på sociala medier

“Jag arbetar på socialtjänsten och information som sprids just nu på TikTok är desinformation”

- Mio

Ovanstående citat är hämtat från inlägget med 8000 visningar och antyder att desinformation sprids i förhållande till socialtjänsten. Det är svårt att fastställa vad som är sanningsenligt och vad som är desinformation på sociala medier. I en studie om kriget mellan Ryssland och Ukraina, utförd av Dastgeer och Thapaliy (2023), fick desinformation stor spridning på sociala medier, inklusive på TikTok. Likt konflikten mellan Ryssland och Ukraina har TikTok blivit en plattform för att diskutera socialtjänsten. Dastgeer och Thapaliy (ibid) fann att felaktig information om kriget spreds vilket inkluderade inlägg som påstods vara autentiska men visade sig vara bilder eller videor från videospel eller militära övningar. Studien av Jiang, Nordli och Galan (2023) visar att risken för desinformation eller felaktig information är hög vid användning av sociala medier. Till exempel visade det sig att 39% av inläggen på TikTok som handlade om epilepsi innehöll felaktig information och med tanke på bland annat de här studierna finns därför en risk att det insamlade materialet om socialtjänsten kan innehålla desinformation eller felaktig information.

Sammanfattning

Sammanfattningsvis kan vi se en övervägande trend av negativa framställningar av socialtjänsten och negativa attityder gentemot framställningarna. Vi kan förstå hur framställningarna och attityderna socialt konstruerats genom människors individuella uppfattningar och interaktioner med varandra (Berger & Luckmann 1991, s. 14). I sin tur kan det enligt vår tolkning riskera att studien tappar perspektiv av framställningarna gällande socialtjänsten på TikTok då alla inte väljer att interagera offentligt. Även när den andra insamlingen av inlägg med färre visningar gjordes framträdde liknande resultat som i den första insamlingen.

6 Slutdiskussion

I det här avsnittet sammanfattar vi de mest betydande delarna av analysen och besvarar våra frågeställningar. Vi uppmärksammar hur människor konstruerar attityder gentemot socialtjänsten samt vilka teman och mönster som identifierats i framställningarna av socialtjänsten och människors attityder till framställningarna. Vi besvarar våra tre frågeställningar i den ordning som presenterats i studiens inledning för att tillföra en tydlig struktur för läsaren. Som avslutning har vi skrivit en slutreflektion med våra tankar om fortsatt forskning av ämnet.

- På vilket sätt kan vi förstå hur attityder gentemot socialtjänsten konstrueras?

Utifrån socialkonstruktivismen kan vi förstå att människors attityder gentemot socialtjänsten på TikTok konstrueras socialt genom deras individuella uppfattningar och interaktioner på plattformen. Genom att undersöka interaktionerna och gemenskaperna på plattformen kan vi bilda en förståelse av hur användare tillsammans skapar och delar meningar om socialtjänsten och dess framställningar samt därigenom bidra till en rikare förståelse av fenomenet (Berger & Luckmann 1991, s. 14). Utifrån moralpanik har vi bildat oss en uppfattning för hur fenomen som uppfattas som hot gentemot samhället konstrueras och framställs (Gustafsson & Arnberg 2013, s. 14). Det blir även märkbart att algoritmen på TikTok påverkar människors konstruerande av en verklighet utifrån deras egna uppfattningar då algoritmerna är anpassade av individens intressen (Pitre 2023, s. 71-72).

- Vilka teman och mönster kan identifieras i framställningar om socialtjänsten?

För att identifiera teman och mönster användes kodning, vilket innebär att kategorierna haft möjlighet att justeras under bearbetningen. Det dominerande temat som identifierades var negativ framställning gentemot socialtjänsten. I det här temat urskiljdes ett framträdande mönster av misstro. Det innefattar en skepsis om att socialtjänsten utför sitt arbete korrekt och en tro om att socialtjänsten omhändertar barn utan grunder.

- Vilka teman och mönster framträder i människors attityder till framställningarna om socialtjänsten?

De dominerande teman och mönster som framträtt i människors attityder till framställningarna av socialtjänsten är negativitet. De negativa kommentarerna skildrar likt inläggen en misstro för att socialtjänsten utför sitt arbete korrekt. Det finns märkbart en föreställning om att socialtjänsten tar barn av eget intresse. Kommentarererna skildrar även en oro för att *falla offer* för socialtjänsten. Det innebär en rädsla för myndigheten och att få sitt barn kidnappat av socialtjänsten. Att socialtjänsten uppfattas som ett hot mot samhället och dess värderingar av användarna har vi genererat förståelse för genom Gustafssons och Arnberg (2013) och Goode och Ben-Yehudas (2009) beskrivning av moralpanik.

Slutreflektion

Den här studien har tagit fasta på den nutida samhällsdebatten gällande socialtjänsten, det vill säga år 2023. Under insamlingen av materialet blev vi förvånade över hur tidigt dominerande teman och mönster framträdde. Däremot går det inte att avgöra vad som är sant respektive falskt av det material som samlats in eftersom bilden av sanningen alltid är subjektiv.

Teorierna som brukats har varit behjälpliga för oss att bilda en förståelse för fenomenet och studiens syfte. Att starka känslor gentemot socialtjänsten identifieras är däremot inte oväntat eftersom myndighetsutövningar påverkar samtliga parter i en familjekonstellation och det är naturligt att en sådan situation medför starka känslor. Den misstro som identifierats mot myndigheten kan tänkas medföra stora utmaningar i samhället för både socialtjänsten som möjligtvis får det svårare att stödja människor och för civila som känner rädsla för myndigheten. Slutligen skulle det vara intressant att studera vidare om hur människors föreställningar och åsikter om socialtjänsten förändrats över tid, från år 1973 till år 2023, det vill säga de senaste 50 åren. Syftet skulle i sådana fall kunna handla om att bidra till en förståelse av människors föreställningar och åsikter om socialtjänsten påverkats av medias och kulturens utveckling.

Referenser

Berg, Martin (2015) *Netnografi: att forska om och med internet*. Lund: Studentlitteratur.

Berger Peter L. & Luckmann, Thomas (1991) *The Social Construction of Reality – A Treatise in the Sociology of Knowledge*. Sjätte uppl. London: Penguin Books.

Bergh, Andreas, Gissur Ó Erlingsson, Mats Sjölin & Richard Öhrvall (2013) *Allmän nytta eller egen vinning? En ESO-rapport om korruption på svenska*. Stockholm: Regeringskansliet.

Best, Joel (1987) Rhetoric in Claims-Making: Constructing the Missing Children Problem. *Social Problems*, 34(2), pp. 101–121.

Bodin, Anna & Alnahhal, Saeed (2023) Papporna som hamnade mitt i hatstormen mot Sverige. *Dagens Nyheter*, den 28 oktober 2023, reportagebilagan, s. 29.

Boréus, Kristina & Kohl, Sebastian (2018) Innehållsanalys. I: Kristina Boréus & Göran Bergström (red.) *Textens mening och makt*. Fjärde uppl. Lund: Studentlitteratur.

Bryman, Alan (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Andra uppl. Malmö: Liber.

Cohen, Stanley (2011) *Folk devils and moral panics: the creation of the Mods and Rockers*. Abingdon, Oxon: Routledge.

Dastgeer, Shugofa & Thapaliya, Rashmi (2023) Information and Disinformation about the Ukraine War on Social Media. *Essachess*, 16(1): 93–113.

Davies, Pamela (2011) *Gender, crime and victimisation*. London ; Thousand Oaks, Calif.

Dellgran, Peter (2016) Socionomer som profession. I: Anna Meeuwisse, Hans Swärd, Sune Sunesson & Marcus Knutagård (red.) *Socialt arbete : En grundbok*. Stockholm: Natur & Kultur.

Edling, Christofer & Liljeros, Fredrik (2016) Social skiktning. I: Christofer Edling & Fredrik Liljeros (red.) *Ett delat samhälle - makt, intersektionalitet och social skiktning*. Andra uppl. Stockholm: Liber AB.

Edlund, Jonas (2011) Litar medborgarna på samhällets institutioner?

[<https://www.umu.se/forskning/projekt/litar-medborgarna-pa-samhallets-institutioner/>].

Hämtat: 2023-11-10.

Eidvald, Christian (2015) Videoobservationer. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Andra uppl. Stockholm: Liber.

Eldén, Sara (2020) *Forskningsetik: vägval i samhällsvetenskapliga studier*. Lund: Studentlitteratur.

Enders, Adam M., Joseph E. Uscinski, Michelle Seelig, Casey A. Klofstad, Stefan Wuchty, John R. Funchion, Manohar N. Murthi, Kamal Premaratne & Justin Stoler (2023) The Relationship Between Social Media Use and Beliefs in Conspiracy Theories and Misinformation. *Political Behavior*, 45(2), pp. 781–804.

Fors, Vaïke & Bäckström, Åsa (2015) *Visuella metoder*. Lund: Studentlitteratur AB.

Goode, Erich & Ben-Yehuda, Nachman (2009) *Moral panics: the social construction of deviance*. Andra uppl. Malden, MA: Wiley-Blackwell.

Grandinetti, Justin & Bruinsma, Jeffrey (2023) The Affective Algorithms of Conspiracy TikTok. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 67(3), pp. 274–293.

Gustafsson, Håkan, Sebastian Wejedal & Allison Östlund (2020) “Lex Lilla hjärtat” – Om rättsprocesserna och den politiska pendeln. *Förvaltningsrättslig tidskrift*, (4), pp. 671–709.

Gustafsson, Tommy & Arnberg, Klara (2013) Moralpanik som analytiskt verktyg i mediehistorisk forskning. I: Tommy Gustafsson & Klara Arnberg. *Moralpanik och lågkultur: genus- och mediehistoriska analyser 1900-2012*. Stockholm: Atlas.

Hedberg, Kristina, Carl Cato, Marina Ferhatovi & Saeed Aknahhal (2023) Våld, vanvård och heder - därför togs 389 barn från sina familjer. *Dagens nyheter*, den 2 november 2023, nyhetsbilaga, s. 6.

Heimer, Maria & Pettersson, Camilla (2023) The unfinished democratisation of family service systems: parental consent and children's viewpoints on receiving support in child and family welfare in Sweden. *European Journal of Social Work*, 26(2), pp. 310–322.

Hollander, Anna (2014) Socialtjänst. I: Lotta Lerwall (red.) *Makt, myndighet, människa*. Uppsala: Författarna och Iustus Förlag AB.

Howarth, David (2007) *Diskurs*. Stockholm: Liber.

Ionescu, Claudiu G. & Licu, Monica (2023) Are TikTok Algorithms Influencing Users' Self-Perceived Identities and Personal Values? A Mini Review. *Social Sciences*, 12(465), p. 465. doi:10.3390/socsci12080465

Issar, Shiv (2023) The social construction of algorithms in everyday life: Examining tiktok users' understanding of the platform's algorithm. *International Journal of Human-Computer Interaction*, pp. 1–15.

Jago, Ethan (2022) Algorithmic Manipulation: How Social Media is Shaping our Theology. *Eleutheria*, 6(1), pp. 159–171.

[<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip.uid&db=rh&AN=ATLAi51E220718000039&site=eds-live&scope=site>]. Hämtat: 2023-11-06.

Jiang, Kallie, Douglas R. Nordli & Fernando Galan (2023) The devil is in the details: Understanding how misinformation regarding epilepsy manifests in TikTok videos. *Epileptic Disorders*, 25(1), pp. 28–32–32.

Nilsson, Kristofer & Landstedt, Evelina (2022) Public trust of social workers in Sweden: A repeated cross-sectional study. *Journal of Social Work*, 22(6): 1374–1393.

Nyberg, Manfred (2022) Ministern: Jag vill vara tydlig – Sveriges socialtjänst kidnappar aldrig barn, SVT nyheter.

[<https://www.svt.se/nyheter/inrikes/socialtjanstministern-jag-vill-vara-tydlig-sveriges-socialtjanst-kidnappar-aldrig-barn>]. Hämtat: 2023-10-14.

Pitre, Jake (2023) TikTok, Creation, and the Algorithm. *The Velvet Light Trap: A Critical Journal of Film & Television*, 91, pp. 71–74.

[<https://search-ebscohost-com.ludwig.lub.lu.se/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,uid&db=mzh&AN=202329231391&site=eds-live&scope=site>]. Hämtat: 2023-11-02.

Regeringskansliet (2023) Regeringen tar krafttag mot LVU-kampanjen

[<https://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2023/02/regeringen-tar-krafttag-mot-desinformation/>]. Hämtat 2023-12-28.

Rennstam, Jens & Wästerfors, Daniel (2015) Att analysera kvalitativt material. I: Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber.

SFS 2001:453. Socialtjänstlag.

Socialstyrelsen (2023) Det här gör vi för att motverka desinformation om socialtjänsten

[<https://www.socialstyrelsen.se/aktuellt/det-har-gor-vi-for-att-motverka-desinformation-om-socialtjansten/>]. Hämtat: 2023-11-21.

Statens institutionsstyrelse (2022) Vår verksamhet [<https://www.stat-inst.se/var-verksamhet/>]. Hämtat 2023-12-28.

Tagesson, Eric (2015) Döms till livstid för Yara-mordet. *Aftonbladet*, 19 maj 2015, nyhetsbilaga.

[<https://www.aftonbladet.se/nyheter/a/xR9qeV/doms-till-livstid-for-yara-mordet>]. Hämtat: 2023-11-14.

Vetenskapsrådet (2002) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Wennerberg, Søren B. (2011) *Socialkonstruktivism – positioner, problem och perspektiv*. Stockholm: Liber.