



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Socialtjänstens relation till sociala medier

– en explorativ studie

SQ1562 – Vetenskapligt arbete i socialt arbete
C-uppsats
VT 2012

Författare:
Roger Karlsson
Carl Gennevall

Handledare: Kristian Daneback

Abstract

TITEL: ”Socialtjänstens relation till sociala medier” – en explorativ studie.

FÖRFATTARE: Carl Gennevall och Roger Karlsson

NYCKELORD: socialtjänst, sociala medier, mobilisering, organisation

Syftet med denna explorativa studie är att undersöka hur socialtjänsten förhåller sig till sociala medier. Detta görs genom socialsekreterarnas åsikter. Våra frågeställningar handlar om vilka erfarenheter socialsekreterarna har kring att använda det i sitt arbete samt hur man anser att socialtjänsten hanterar frågan. Vår metod är kvalitativ och består av dels traditionella intervjuer och dels av intervjuer via e- post.

De flesta informanter har erfarenheter kring att använda sig av sociala medier i sitt arbete eller har erfarenheter av kollegor som har gjort det. Trots detta finns det inte rutiner eller riktlinjer från våra informanters arbetsplatser om hur man kan och ska använda det i sitt arbete.

Våra informanter känner sig hämmade av arbetsplatsernas sekretess och skulle vilja bemöta mer av kritiken mot socialtjänsten. Man tror att sociala medier skulle kunna spela en roll i att förtydliga socialtjänstens arbete och att sociala medier skulle kunna vara en kommunikationskanal mot allmänheten. Man tror även att det skulle kunna vara ett komplement i det dagliga arbetet, speciellt i arbetet med barn och ungdomar. Även om sociala medier får sägas utgöra en förhållandevis liten del i socialtjänstens arbete så tycker vi oss kunna utläsa något större i våra resultat. Det handlar om hur socialtjänsten agerar och hanterar förändringar som uppstår i omvärlden.

Förord

Första gången som vi uppmärksammade sociala medier inom socialt arbete var under föregående termin på våra respektive praktikplatser. Detta fångade vårt intresse. Vi ville undersöka vilka möjligheter det finns för socialtjänsten med sociala medier och på vilket sätt socialsekreterarna anser att det kan vara till användning.

Under uppsatsens gång har fördelningen av arbetet fördelats lika mellan oss båda. Intervjuerna genomfördes tillsammans och transkriberingar av intervjuerna har fördelats lika. Detta gäller även för den tidigare forskningen, med undantaget att endast en av oss har arbetat med att tematisera den tidigare forskningen. I uppsatsen har fördelningen av kapitel varit jämn. Efter att ett första utkast varit klart har den andre fått läsa, ändra och diskutera texten för att skapa ett enhetligt språk och röd tråd. Vad varje kapitel skall innehålla har bestämts gemensamt, men enskilt formulerats i texten. Uppdelningen av de olika delarna (för de första utkasterna) har sett ut på följande vis:

Carl: Abstract, Tidigare forskning (tematisering och text), teorikapitel (organisationsteori), delar ur Resultat och analys (resultatredovisning samt analyserat kapitlet utifrån organisationsteori) samt slutdiskussion.

Roger: Förord, Inledning, metodkapitel, teorikapitel (kommunikationsteori och social responsivitet) samt delar ur resultat och analys (resultatredovisning samt analys utifrån kommunikationsteori och social responsivitet).

Ett stort tack till våra informanter för att de ställt upp på intervjuer för endast lite fikabröd (och inte ens det i vissa fall) och för deras vilja att dela erfarenheter och tankar med oss. Vi skulle också vilja tacka vår handledare Kristian Daneback trots att han aldrig bokade någon lokal för oss att träffas i. Kristian har guidat oss när vi varit vilsna men samtidigt tvingat oss att själva reflektera och därmed fått oss att inse att vi kunde mer än vi trodde från början. Det har varit ett nöje.

Innehållsförteckning

1. INLEDNING	1
<i>Syfte och frågeställningar</i>	<i>3</i>
2. TIDIGARE FORSKNING.....	4
2.1 INLEDANDE SÖKNINGAR.....	4
2.2 DATABASSÖKNING.....	4
<i>Praktiskt användande av datorer.....</i>	<i>5</i>
<i>Behandling och stöd via Internet.....</i>	<i>6</i>
<i>Utbildning och utvärdering i socialt arbete.....</i>	<i>6</i>
<i>Användningen av Internet i socialt arbete</i>	<i>6</i>
2.3 SAMMANFATTNING	8
3. TEORI.....	9
3.1 ORGANISATIONSTEORI.....	9
<i>Omvärldens påverkan</i>	<i>9</i>
<i>Organisationens utmaningar</i>	<i>10</i>
3.2 KOMMUNIKATIONSTEORI	11
<i>Att kommunicera.....</i>	<i>11</i>
<i>Tolkning.....</i>	<i>11</i>
<i>Filter och brus.....</i>	<i>12</i>
3.3 SOCIAL RESPONSIVITET	12
<i>En naturlig del av människan</i>	<i>12</i>
<i>Draken och kuratorn.....</i>	<i>13</i>
4. METOD	14
4.1 KVALITATIV METOD.....	14
<i>Kvalitativa intervjuer</i>	<i>14</i>
<i>Datorstödda intervjuer</i>	<i>15</i>
4.2 GENOMFÖRANDE	15
4.3 URVAL OCH POPULATION	16
<i>Urval.....</i>	<i>16</i>
<i>Population</i>	<i>16</i>
4.4 ANALYSMETOD	17
<i>Grounded theory</i>	<i>17</i>
<i>Analys och jämförelser</i>	<i>17</i>
4.5 ETISKA PRINCIPER	17
<i>Informationskravet.....</i>	<i>18</i>
<i>Konfidentialitetskravet</i>	<i>18</i>
<i>Samtyckeskravet</i>	<i>18</i>
<i>Nyttjandekravet</i>	<i>19</i>
<i>Andra överväganden.....</i>	<i>19</i>
4.6 GENERALISERBARHET, VALIDITET OCH RELIABILITET.....	19
<i>Generaliserbarhet.....</i>	<i>19</i>
<i>Validitet och Reliabilitet</i>	<i>20</i>
4.7 FÖRFÖRSTÅELSE	20
5. RESULTAT OCH ANALYS	21
5.1 MÖJLIGHETER OCH HINDER	21
<i>"Men man går ändå in och kollar vad det står på Facebook..."</i>	<i>21</i>
<i>"... storebror ser dig och det är jag fruktansvärt skeptisk till..."</i>	<i>22</i>
<i>"Man kommer närmare verkligheten..."</i>	<i>23</i>
5.2 EN ORGANISATION I TIDEN?.....	25
<i>En diskussion i fikarummet.....</i>	<i>25</i>
<i>Behov av förändring</i>	<i>27</i>

5.3 MOBILISERING	28
"Är det de här som väntar?"	28
"Tagna på sängen"	29
"En tyst kår"	30
6. SLUTDISKUSSION	33
6.1 SOCIALTJÄNSTEN OCH SOCIALA MEDIER	33
<i>Framtida forskningsfrågor</i>	34
6.2 EN LITEN DEL I ETT STÖRRE SAMMANHANG	34
REFERENSLISTA.....	36
BILAGOR.....	40
<i>Bilaga 1: Inledande förfrågan</i>	40
<i>Bilaga 2: Försättsblad och intervjufrågor för webbintervju</i>	41
<i>Bilaga 3: Intervjuguide för traditionella intervjuer</i>	43

1. Inledning

I dagens samhälle är datorer och Internet en del av människors vardag. Möjligheterna att kommunicera med varandra har utvecklats från att bara ske via text till att även ske genom bilder, video och direktkommunikation. Ur dessa kommunikationskanaler har webbsidor som t.ex. Facebook och Youtube skapats som får människor att kommunicera mer och till fler än någonsin. Dessa kommunikationsmedel kallas även för sociala medier (Nationalencyklopedin, 2012). Med hjälp av sociala medier har människan börjat använda Internet på ett sätt man inte kunnat föreställa sig tidigare. Under 2011 såg vi hur Egypten fick ett nytt styre, där människor mobiliserade sig via sociala nätverk på Internet (UNCHR, 2010). Man har också kunnat följa hur Occupy Wall Street-rörelsen har försökt att påverka den ekonomiska snedfördelningen av världens resurser och att engagera och mobilisera människor världen över med hjälp av sociala medier (Berkowitz, 2011). Förutom möjligheten till mobilisering har Internet också gett oss en större insyn i enskilda människors liv. Exempel på detta är bloggen "Kryssad", där den så kallade "Skarakannibalen" bloggar inifrån sin institution efter att ha blivit dömd till rättspsykiatrisk vård för mord ("Kryssad", 2012; Lillieström, 2011).

Vi kan konstatera att vare sig man vill störta en diktator eller berätta om sin vardag som dömd brottsling, så är sociala medier öppet att utnyttjas av alla med tillgång till Internet. Denna utveckling kan naturligtvis även ha en påverkan på socialt arbete. Ett sätt där sociala medier påverkar socialt arbete är genom möjligheten till mobilisering hos människor för att sätta tryck på t.ex. socialtjänsten. Berglund (2011) skriver om "Abbe" som under vintern 2011 uppmärksammades i nyhetsmedia men som hade sitt ursprung inom sociala medier. Bakgrunden är att "Abbe", som är en blind äldre man, vräktes under 2011 från sin lägenhet efter en tvist med sitt bostadsbolag. Under vintern har det framkommit att han bott på en parkbänk på Vasaplatsen, och det har uppmärksammats i en grupp på Facebook. Via denna grupp har människor möjlighet att få information om fallet, visa sitt stöd och mobilisera eventuella manifestationer mot socialtjänsten som handlägger ärendet. Denna typ av mobilisering är enkel och snabb tack vare sociala medier.

Sociala medier och Internet kan också vara ett verktyg för socialt arbete. I våra inledande sökningar visar resultaten ett ökat intresse för Internet som metod. Allt fler socialarbetare och myndigheter har börjat använda sig av detta i sin verksamhet, i olika former. Malmö Stads projekt *Soctanter på nätet* är ett exempel på detta, där du kan få rådgivning anonymt via ett diskussionsforum på Internet (Malmö Stad, 2012). Ett annat område där socialt arbete förändrat sina arbetssätt är bland fältarbetare. Walsgård (2007) skriver om hur fältarbetare lägger ner arbetstid på att granska sociala medier med inriktning mot ungdomar, med målet att få kontakt med fler unga och öka sin tillgänglighet. Det senaste exemplet, som har sitt ursprung i sociala medier, är fallet med en treåring som blev omhändertagen av socialtjänsten efter att barnets mamma lagt ut en film på Youtube där treåringen tvingades röka och dricka öl under en fest (Paulsson, 2012).

Det finns starka tendenser som visar att intresset för sociala medier och socialt arbete har ökat. Vi har dock inte hittat någon tidigare forskning kring hur sociala medier hanteras inom socialtjänsten och hur det påverkar dess arbete. Socialstyrelsens etiska råd har, under våren 2011, svarat på frågan ”Är det lämpligt att använda Facebook i socialtjänstens handläggning?” på följande vis:

”Grundlagen föreskriver i 1 kap. 9 § Regeringsformen att alla som fullgör uppgifter inom den offentliga förvaltningen skall beakta allas likhet inför lagen och iaktta saklighet och opartiskhet. [...] En myndighet inom socialtjänstens område får inte bedriva hemliga utredningar, utan parten skall ha full insyn i myndighetens göranden och låtanden. Endast i mycket speciella undantagsfall, som inte är aktuella här, får myndigheten undanhålla uppgifter från parten. [...] Socialtjänsten kan i sin handläggning använda sig av all tillgänglig information – det gäller även information från Facebook. Information från Facebook ska som all annan information som inhämtas vara relevant för handläggningen, den ska värderas och källorna ska kritiskt granskas.” (Socialstyrelsen, 2011).

Slutsatsen i Socialstyrelsens diskussion är att socialtjänsten får använda sig av all tillgänglig information, så även Facebook, i sin handläggning. All information man inhämtar ska vara relevant för handläggningen, och den ska vara kritiskt granskad och värderad. Man skriver även att det är viktigt att man kommunicerar med den berörda om att och var man kommer att inhämta information ifall det rör sig om frivilliga insatser. Rör det sig om tvångslagstiftning, exempelvis där barn far illa, kan den öppenheten inte alltid hållas utan den berörda kan komma att informeras i efterhand. Vidare skriver man att det inte är lämpligt att kommunicera sekretessbelagda uppgifter via Facebook om inte den enskilda gett sitt samtycke (Socialstyrelsen, 2011).

Socialstyrelsen yttrande öppnar för nya möjligheter för socialtjänstens arbete, enligt oss. Vi tror t.ex. att kontakten med klienter i framtiden kanske kan ske på andra sätt än via telefonsamtal och personliga samtal. Men yttrandet från det etiska rådet skapar också nya frågor kring etik, sekretess och handlägningsarbetet. Ett exempel är vilken information kan man egentligen leta efter på en persons blogg eller sida på Facebook, och vad det är som avgör om den informationen är relevant eller inte för socialtjänsten.

Sociala mediernas möjligheter till mobilisering och informationsinhämtning tillsammans med Socialstyrelsens yttrande gör att vi anser det vara relevant att undersöka hur dessa frågor hanteras inom socialtjänsten. Forskningsfältet är utforskat och därmed finns inga tidigare resultat att utgå ifrån. Detta gör att vår studie får ett explorativt förhållningssätt, som har som syfte att kartlägga och beskriva ett nytt forskningsområde. För att förklara det resultat som framkommit i studien har vi valt en induktiv ansats, där en empirinära analys hjälper oss att förstå det insamlade materialet.

Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att undersöka socialtjänstens relation till sociala medier. Vi har utgått från socialsekreterarnas perspektiv för att utforska vårt syfte.. För att besvara detta syfte har vi valt att ställa upp ett antal frågeställningar.

1. Vilka erfarenheter har socialsekreterarna av sociala medier relaterat till sitt arbete?
2. På vilket sätt upplever socialsekreterarna att socialtjänsten hanterar sociala medier?
3. Vilka förklaringar ger socialsekreterarna till socialtjänstens hantering av sociala medier?

2. Tidigare forskning

För att få en förståelse för hur sociala medier och socialtjänsten kan tänkas förhålla sig till varandra har vi börjat med en sonderande sökning med hjälp av Google. Vi har sedan sökt i svenska bibliotekskatalogen och i svenska och internationella databaser. Detta för att få fram en så heltäckande bild som möjligt över hur forskningsfältet sociala medier i kombination med socialtjänst ser ut. I de allmänna sökningar vi har gjort, samt i våra databassökningar, har vi inte hittat någon tidigare forskning kring ämnesorden *sociala medier* i kombination med *socialtjänst*. För att kunna skapa oss en bild av forskningsfältet har vi därför valt att göra våra sökningar mer generella kring ämnesorden *Internet*, *sociala medier* och *socialt arbete*.

2.1 Inledande sökningar

Vid en sökning i Google på *sociala medier* och *socialt arbete* får man en träff av relevans för vår studie. Den är en länk till en sida om utbildning för socionomer om just sociala medier och socialt arbete. Där går att läsa att det hållits en föreläsning om ämnet under socionomdagarna 2011 (Carlsson, 2011). Utgångspunkten har varit att Internet är utforskad mark samt på vilka sätt man kan tänkas använda sig av sociala medier i socialt arbete. Resterande sökträffar handlar om antingen socialt arbete eller sociala medier var för sig. Söker man i GOTLIB (folkbiblioteken i Göteborg) på samma sökord får man ingen träff alls.

Vid en sökning i GUNDA (Göteborgs universitetsbiblioteks katalog) respektive LIBRIS (Svenska universitets och högskolors gemensamma katalog) på sökorden *Internet* och *socialt arbete* får man 10 respektive 37 träffar (avhandlingar). Ingen täcker in det område som är intressant för vår forskning. Forskningen i dessa träffar handlar exempelvis om kärlek och sexualitet på Internet (Daneback, 2006). Vid en sökning på orden *socialt arbete* och *sociala medier/sociala media* blir resultatet endast en träff i LIBRIS som handlar om socialpolitik och massmedia (Blomberg 2004). Således kan vi konstatera att ämnet sociala medier i kombination med socialt arbete verkar vara i det närmaste helt utforskad på det svenska forskningsfältet.

2.2 Databassökning

För att få reda på hur forskningen internationellt ser ut har vi sökt i databasen Social services abstracts (SSA). Den databasen innehåller en bibliografisk förteckning över nuvarande forskning med fokus på socialt arbete, socialservice och relaterade områden såsom social välfärd, socialpolitik och samhällsutveckling. Vid en sökning i Social services abstracts har vi kombinerat ämnesord tillhörande två *block*. De block vi har valt ut är *Internet* och *Socialt arbete* (*Social work*, eng. övers.). De ämnesord som vi valt ut inom *Block 1* har kombinerats enskilt med samtliga ur *Block 2*. De ämnesord som vi har valt ut för vår databassökning, ur respektive block, beskrivs i tabellen nedanför och är relevanta för vårt forskningsområde. Skälet till att vi inte valt ett block för sociala

medier (social media, eng. övers.) är för att det inte fanns några ämnesord under det samlingsnamnet i databasen SSA.

Tabell 1: Databassökningar

BLOCK 1: Internet		BLOCK 2: Social Work
Internet	Ett ämnesord av B1 i kombination med samtliga ämnesord ur B2 var för sig.	Social Welfare
Virtual Reality		Social Workers
Computer Mediated Communication		Social Work
Information Technology		Social Servicess

Vid den här sökningen får man ett övergripande resultat på 353 artiklar och avhandlingar. Vi valde att utgå ifrån de vetenskapliga artiklarna, som är 277 till antalet, för att få en snabb överblick över hur forskningsfältet har utvecklats och ser ut. Vi har läst igenom alla 277 artiklars titlar och i de fall vi fann titlarna intressanta för vår studie har vi även läst igenom artiklarnas abstracts. Detta resulterade i ett urval på 38 artiklar som vi fann intressanta för vårt ämnesområde. Resterande artiklar knyter an till forskning vi inte fann relevant för det vi vill undersöka.

Den första artikeln som publicerades är från 1988 och den senaste från 2011. De tidigaste artiklarna är från sent 80- tal och följs av tre artiklar som publicerades under 90- talet. Av artiklarna är 33 publicerade under 2000- talet varav 10 av artiklarna är publicerade efter 2010. Forskning inom fältet Internet inom socialt arbete kan alltså sägas ha ökat stadigt efter år 2000. Bland de artiklar vi har valt ut kan vi se att en klar majoritet är publicerade i USA. Några är publicerade i Storbritannien och sedan finns det enstaka artiklar från Kanada, Norge, Slovenien och Spanien.

Vid en övergripande analys av de 38 artiklar vi valt ut tycker vi oss kunna skönja fyra olika teman. Dessa är *Praktiskt användande av datorer*, *Behandling och stöd via Internet*, *Utbildning och utvärdering i socialt arbete* samt *Användning av Internet i socialt arbete*. En artikel skiljer sig från våra teman och passar inte in under de kategorier som vi har hittat. Den handlar om Kanadas välfärdssystem och hur Internet kan hjälpa till när det gäller att få kännedom om andra länders välfärdssystem (McNutt, 2010). Vi ser en klar tendens att de artiklar som publicerats efter 2010 kan sorteras in under kategorierna *Utbildning och utvärdering i socialt arbete* samt *Användning av Internet i socialt arbete*. Det är inom dessa kategorier som den senaste forskningen lagt sin tonvikt. Vi har gjort ett slumpmässigt urval kring vilka av de 38 artiklar vi valt att lyfta fram för att exemplifiera våra olika kategorier.

Praktiskt användande av datorer

De tidigaste artiklarna är skrivna under datorernas barndom. Dessa vetenskapliga artiklar handlar t.ex. om etiska frågor vid ifyllandet av datorformulär som rör psykisk hälsa (Erdman & Foster, 1988). Ett annat exempel är hur den nya

informationstekniken används för att utveckla verksamheten och arbetet kring ett hälsoresurscenter (Di Benedetto & Pirie, 1989).

Behandling och stöd via Internet

Ett vanligt förekommande ämne i denna kategori handlar om hur webbaserad vård fungerar. Ett exempel på detta är att de idag finns möjlighet för fosterbarn att diskutera och prata om sin livssituation, dels med andra fosterbarn men också med socialarbetare (Petersen, 2006). Vidare finns det artiklar som beskriver nätbaserade projekt som skall fungera som stöd för tonåringar med riskbeteende, som är i behov av hjälp kring att bygga sig ett nätverk (Cummings m.fl., 2005). En artikel som undersöker fosterfamiljers nyttjande av Internet som stöd och kontaktform med socialarbetare finns också i vår databassökning (Finn & Kerman, 2004).

Ytterligare ett exempel på när socialt arbete tar nya former via nätet är möjligheten till så kallad "E-terapi". Santhiveeran (2004) skriver om e-terapiens möjligheter och begränsningar vad gäller etiska frågor men också vilka praktiska möjligheter det innebär att behandla människor över Internet. Slutsatsen dras att socialt arbete måste följa den utveckling som sker inom den teknologiska världen. Vidare dras slutsatsen att professionella organisationer måste börja utvärdera risker och möjligheter med elektronisk media och hur det skall regleras för att bli säkert att utföra e-terapi (Santhiveeran, 2004).

Utbildning och utvärdering i socialt arbete

Det tredje temat handlar om hur Internet kan användas som ett utbildnings- och utvärderingsverktyg i socialt arbete. Exempelvis lyfter en artikel fram de juridiska riskerna med att som socialarbetare använda sig av Internet när det gäller rådgivning till klienter online (Banach & Frances 2000).

En annan artikel jämför resultaten hos elever som har gått samma kurs, men på olika sätt, i socialt arbete. I studien läste en klass en webbaserad kurs och en klass läste en traditionell kurs i skolmiljö (Jones, 2010). I det resultat man har fått visar det sig att man ser stora fördelar för distansstudenter att kunna delta på ett mer aktivt sätt än tidigare, eftersom man arbetade med teknologiska hjälpmedel för att samarbeta med andra studenter. Man menar också att denna möjlighet till samarbete, trots geografiskt avstånd, är värt att fortsätta utvärdera för framtida användningsområden (Jones, 2010). Cotter & Ishizuki (2009) skriver om fördelar och nackdelar med en socialarbetarutbildning på Internet och ställer frågor om hur det är möjligt att utveckla ett kritiskt förhållningssätt när man inte möter varandra rent fysiskt under utbildningen.

Användningen av Internet i socialt arbete

Nästa tema som vi kan urskilja i våra databassökningar är hur socialt arbete skall förhålla sig till Internet. Artiklar på ämnet belyser behovet för socialt arbete i allmänhet, och för socialarbetare i synnerhet, att lära sig använda och utnyttja Internet i arbetet med människor.

En tidig artikel erbjuder en introduktion till hur Internet kan vara användbart i socialt arbete genom de möjligheter det erbjuder genom e-post och informationsinhämtning osv. (Giffords, 1998). Artikeln belyser hur Internet kan vara ett komplement till traditionella arbetssätt inom socialt arbete. Bland annat lyfter man fram att socialarbetaren genom användningen av Internet kan öka sin kunskapen och kvaliteten i sitt arbete. I den andra artikeln kopplas sociala medier och socialt arbete ihop. Artikeln beskriver den nya tidens Internetanvändning och beskriver olika typer av kommunikationsformer via Internet (Giffords, 2009). Internet och de sociala medierna som nämns i artikeln beskrivs som ett verktyg för socialarbetaren att förmedla information, att samla in information och hur socialarbetarens roll utvecklas med hjälp av detta. I artikeln lyfter man fram att Internet har förändrat hur man formar en relation samt hur man inhämtar och använder information. Den för fram behovet av att förstå och delta i den nya tidens kommunikationsvägar (Giffords, 2009).

En artikel i denna kategori belyser hur Internet, med barns behov i förgrunden, skulle kunna fungera som ett lämpligt interaktivt hjälpmedel för att utbilda ensamstående mammor i föräldraförmåga (Pollack & Schein-Levi, 1997). Man beskriver hur man genom en hemsida skulle kunna göra olika övningar och sedan via e-post tillsammans med en professionell diskutera sina svar på olika utmaningar man ställts inför på hemsidan. Artikeln beskriver hur man skulle utbildas inom olika områden gällande allt ett barn kan tänkas behöva.

Behovet för socialarbetare att behärska nya tekniska hjälpmedel för att kommunicera och informera berörs ytterligare i en annan artikel. Där beskrivs hur viktigt det är för att kunna styra projekt effektivt men också för att kommunicera med andra som använder sig av nya teknologiska lösningar (Glass m.fl., 2010).

Ett annat ämne som tas upp är vikten av att vara närvarande för människor på andra sätt än tidigare. Lamendola (2010) skriver att för att socialt arbete skall gå framåt måste socialt arbete utveckla nya sätt att socialisera med och möta människor. En del i detta är en ökad medvetenhet om att kontakter med människor kan ske på olika sätt. Närvaro behöver inte nödvändigtvis betyda en fysisk närvaro (Lamendola, 2010). Misstänksamheten som finns inom socialt arbete mot användandet av Internet och andra teknologier är ett annat område som nämns bland artiklarna. Internet framställs som den främsta faktorn i den framtida utvecklingen av socialt arbete och att socialarbetare i framtiden därför måste lära sig att använda det i sitt arbete (Madoc-Jones & Parrott, 2008).

Heath och West (2011) har skrivit en artikel om hur socialt arbete måste förändras, både teoretiskt men också praktiskt, med den nya tidens tekniker och utmaningar. Bland annat kommer man fram till att socialarbetare och organisationer börjar allt mer att tillämpa och använda informationsteknologi i arbetet med klienter. I artikeln konstateras att, för att socialt arbete skall vara aktuellt och effektivt, måste en uppdatering av teorier och modeller ske. Nya vägar till kommunikation finns redan och det måste ske en anpassning till det moderna samhället (Heath & West, 2011).

2.3 Sammanfattning

Sammanfattningsvis kan vi säga att ingen av de artiklar som vi hittat diskuterar utmaningar och möjligheter med sociala medier inom socialtjänsten. I forskningen inom socialt arbete generellt ser vi ett ökat intresse för fenomenet. Vi kan avläsa att antalet artiklar har ökat under det senaste årtiondet i och med utvecklingen av Internet. Den största delen av forskningen är gjord i USA, men viss forskning har också skett i Europa. Den forskning som vi utgått ifrån kan kategoriseras i fyra olika kategorier. Vi ser en klar tendens att de artiklar som publicerats efter 2010 kan sorteras in under två av dessa: *Utbildning och utvärdering i socialt arbete* och *Användning av Internet i socialt arbete*. Giffords (2009) artikel är exempel på forskning som kan knytas till vårt ämnesområde. Artikeln handlar om Internet, sociala medier och hur det i framtiden kan vara användbart för socialarbetare.

3. Teori

En redogörelse för de teorier som vi har valt ut för vårt analysarbete redovisas i denna del. Eftersom vi har en induktiv ansats har den insamlade empirin legat till grund för vilka teorier som vi valt att utgå ifrån. I denna studie har det funnits flera olika sätt att analysera det insamlade materialet. De teorier och begrepp som vi valt att utgå ifrån är organisationsteori, social responsivitet och kommunikationsteori. Vi kommer att använda oss av exempel för att belysa hur våra teorier kan användas för att förstå olika situationer.

3.1 Organisationsteori

Inom olika organisationer finns det olika sätt att bemöta omvärlden och de krav som ställs på organisationen. Organisationsteorin erbjuder därför flera olika aspekter att utgå ifrån för att förklara hur en organisation fungerar. Då vi har en induktiv ansats har vi valt att fokusera på de delar som kan förklara det empiriska materialet. Fokus har legat på de utmaningar som organisationen utsätts för genom förändringar i omvärlden. Den litteratur som vi valt att utgå ifrån är skriven av Hatch (2002) och Jacobsen och Thorsvik (2010).

Omvärldens påverkan

Vad som är avgörande för om en grupp ska kallas organisation är att deltagarna har gemensamma mål som förenar dem. Jacobsen och Thorsvik (2010) definierar en organisation som ett socialt system som är medvetet konstruerat för att uppnå mål man förutbestämt. Organisationer består av människor som agerar tillsammans. En organisation är även beroende av resurser från omvärlden för att kunna upprätthålla verksamheten. Omvärlden är samtidigt en ständig källa till osäkerhet för organisationer, eftersom man oftast har liten kontroll över vad som sker utanför sina gränser. Organisationer står även under ständigt tryck från det omgivande samhället när det gäller att anpassa sig till rådande klimat (Jacobsen & Thorsvik 2010).

I en artikel i Svenska dagbladet beskrivs det hur företag blir allt bättre på att förstå hur de ska använda de sociala medierna för att kommunicera med sina kunder (Dunér, 2011). Det talas om att man mest använder det för marknadskommunikation och byggande av varumärke men att allt fler använder twitter och facebook för kundtjänst och information. Det talas om vikten av att vara närvarande där kunderna finns och framför allt där den moderna kunden rör sig och även där företagets framtida kunder finns (Dunér 2011). Detta är ett exempel på hur anpassning till rådande klimat och samhällsfenomen kan fungera för organisationer som i detta fall är företag.

Tidigare inom organisationsteorin har osäkerhet ansetts vara en av omgivningens egenskaper enligt Hatch (2002). Detta ansågs vara ett resultat av två starka krafter: komplexitet och förändringstakt. Man insåg sedan att detta var något förenklat och organisationsforskare är idag medvetna om att det inte är organisationens omvärld i sig där osäkerheten finns utan hos de individer som tar

hänsyn till omgivningen när de fattar beslut som rör organisationen. Denna uppfattning är förknippad med informationsperspektivet inom organisationsteorin. Framsteg inom bland annat datorteknologin har medfört allt mer komplexa förhållanden vilket gör det svårt för chefer att lokalisera och bearbeta den information de behöver för att fatta ett bra beslut (Hatch 2002). Att vara beroende av andra aktörer eller förhållanden som organisationen själv inte har kontroll över skapar osäkerhet hos dem som ska besluta i organisationen. Den osäkerheten kan definieras som skillnaden mellan den information som behövs för att fatta ett beslut eller utföra en uppgift och den informationen som organisationen redan äger. (Jacobsen & Thorsvik 2010).

Organisationens utmaningar

Jacobsen och Thorsvik (2010) skriver att det som är generellt för alla organisationer är att de är beroende av sin omvärld för att överleva. Omvärlden definieras som alla förhållanden utanför en organisation som kan ha en effekt på denna. Det är i omvärlden man hämtar de resurser man behöver för att överleva och uppnå sina mål. En viktig tumregel är att desto mindre kontroll och inflytande organisationen har i förhållande till sin omvärld, som man är beroende av, desto större blir osäkerheten om vilka möjligheter och hot som sådana förhållanden kan skapa för den. Även om man inom organisationen upplever att den fungerar bra idag och når upp till sina mål är det ingen garanti för att det kommer att fungera likadant i framtiden (Jacobsen och Thorsvik, 2010). Introducerandet av en ny produkt kan exempelvis förändra förutsättningarna drastiskt för en organisation.

Sociala medier kan vara ett exempel på en ny produkt som kan ställa till det för en organisation. Som exempel kan nämnas vad som hände när företaget Findus lanserade en tävling på Facebook för att utse Sveriges bästa mamma. Ganska snart efter att tävlingen lanserats började kritiken komma på sociala medier kring att man hade en förlegad syn på föräldraskap och att man diskriminerar pappor. Man ändrade efter detta texten om tävlingen på sin hemsida till att innefatta även pappor men då hade tävlingen redan fått en negativ stämpel (Fredrikson 2010).

Vidare skriver Jacobsen och Thorsvik (2010) att organisationer idag ställs inför två centrala utmaningar som man måste lära sig bemästra i förhållande till sin omvärld. Den första utmaningen är att man måste lära sig att reducera osäkerhet inför vad som sker i omvärlden. Det innebär att man måste anpassa organisationen så att man har god informationstillgång till vad som sker i omvärlden, och att man snabbt kan anpassa sig till eventuella förändringar som innebär nya möjligheter eller hot. För det andra måste man aktivt försöka påverka åsiktsbildningen i organisationens omvärld så att man kan bygga en legitimitet som gör att omvärlden reagerar positivt på de strategiska val som görs och värdesätter de varor eller tjänster som erbjuds (Jacobsen och Thorsvik 2010).

3.2 Kommunikationsteori

En stor del av den insamlade empirin har handlat om hur socialtjänst och människor *kommunicerar* med varandra. För att förstå vad informanterna vill få fram vill vi förklara detta med hjälp av ett kommunikationsteoretiskt perspektiv. Vi har valt Nilsson och Waldemarssons (2007) bok ”Kommunikation – samspel mellan människor” för att beskriva kommunikationsteorin.

Att kommunicera

När vi berättar och visar saker för andra visar vi hur vi uppfattar omvärlden och personer vi möter (Nilsson & Waldemarsson, 2007). Ordet kommunicera kommer ur ordet *communicare* (latin) och betyder att tankeinnehåll och avsikter skall bli gemensamt. Ett sätt att beskriva hur kommunikation fungerar är att se det ur ett processinriktat perspektiv. Perspektivet beskriver vad som sker i överförandet av de budskap som skall förmedlas (Nilsson & Waldemarsson, 2007). Ämnesområden som psykologi och sociologi kopplas ofta ihop med denna syn på kommunikationsteori, därför att det inte bara är budskapet som är aktuellt att analysera i den kommunikation som sker. Kommunikationen påverkar andra människor och påverkas också av andra (Nilsson & Waldemarsson, 2007). Därför ligger stor fokus på vilken social situation som råder när personer kommunicerar med varandra.

Tolkning

När människor kommunicerar med varandra, finns det alltid en sändare och en mottagare av ett budskap. En personlig agenda eller vilket syfte man har med att kommunicera med andra har betydelse för när meddelandet skickas, hur det förmedlas och hur det slutligen tolkas av mottagaren (Nilsson & Waldemarsson, 2007). Det finns alltid en avsikt med den kommunikation som finns. Både som mottagare och som sändare finns det aspekter som gör att vi tolkar ett budskap på ett visst sätt. Tolkningar av budskapet kan vara direkt felaktiga, men påverkar oavsett våra handlingar och gör tolkningen både objektiv och verklig, menar Nilsson & Waldemarsson (2007). En människas tolkning av omvärlden är ett sätt att få ordning och mening, och samtidigt skapar det gemensamma nämnare i samspelet med andra människor som delar samma tolkning av världen.

Ett exempel på tolkning är hur man tolkar en politikers uttalande eller agerande i en viss sakfråga. Detta kan ofta skapa stor debatt. Hur och när en person diskuterar den uppkomna händelsen beror på hur personen tolkar omvärlden, och vilken betydelse den uppkomna händelsen har. Ett tydligt exempel på tolkning är när Sveriges kulturminister Lena Adelsohn Liljeroth deltog i firandet av *World art day* på Moderna museet i Stockholm (Hjort & Loman, 2012). Hon skar där upp en tårta i form av en naken svart kvinna som var en del av ett konstverk som hade till syfte att problematisera kring fördomar och rasism. Detta fick afrosvenskarnas riksförbund att kräva hennes avgång då de anser att det var en djupt kränkande handling enligt deras tolkning.

Filter och brus

Det finns olika modeller att förklara hur kommunikation ser ut. Ett sätt är att se det ur en modell där filter och brus har stor påverkan på hur vi både uppfattar och förmedlar budskap i kommunikationen. Filter och brus, menar Nilsson & Waldemarsson (2007), är olika faktorer som påverkar budskapet och även förvränger dess innehåll. Vidare skriver författaren att missförstånd beror på att sändare och mottagare har olika tolkningar av de begrepp, ord och beteenden som förmedlas.

Det finns olika faktorer som påverkar att ett meddelande ändras i kommunikationen, säger Nilsson & Waldemarsson (2007). Dels finns det förväntningar och förutfattade meningar hos varje enskild individ vid varje kommunikationstillfälle. Dessa kan ha effekt på hur man uppfattar och uppfattas i en kommunikation. All information som förmedlas skall först passera varje persons egna filter. En annan faktor är de brus och störningar som kan uppstå. Exempel på detta är så kallat psykologiskt brus där budskap förvanskas på grund av en persons psykologiska försvar och fördomar. Vidare är också sättet som ett budskap förmedlas en faktor till att människor tolkar budskap och ord olika. Nilsson & Waldemarsson (2007) menar att dessa påverkansfaktorer är oundvikliga men säger samtidigt att de kan överbryggas.

3.3 Social responsivitet

Vid insamlingen av empirin har begreppet *bemötande* lyfts fram. Även begreppet *roll* har blivit en stor del av det insamlade materialet. För att kunna förklara dessa begrepp, och de tankar och känslor som omger dessa, har vi valt att utgå från ett socialpsykologiskt perspektiv som kallas för *social responsivitet*.

En naturlig del av människan

Inom den socialpsykologiska teorin finns det olika sätt att se på människors interagerande med varandra och varför vi agerar som vi gör. Asplund (1992) menar att människan i grunden har en drivkraft att umgås med andra, och att människan blir levande i samspelet med andra. Som en förklaring till detta anges begreppet social responsivitet. Begreppet kommer ur de latinska orden *socialis* (sällskaplig) och *respondere* (att svara), och betyder att människan vill *svara* när det ställs en *fråga* till henne. Frågan behöver inte nödvändigtvis ställas till människan genom tal, utan kan också ske i handlingar.

Den sociala responsiviteten är en naturlig del av människan. Det som gör människan till en socialiserad varelse är dock en inskränkning av den sociala responsiviteten, det vill säga att människans naturliga vilja att *svara* påverkas på olika sätt och begränsas. Detta för att det finns restriktioner som människan lär sig att följa. Författaren förklarar att "När restriktioner är givna, kan vi tala om en *roll*. När restriktioner istället är självpålagda, kan vi tala om en *karaktär*" (Asplund, 1992, s. 32). Restriktioner, självpålagda som givna där responsivitet och socialitet begränsas, är en viktig del i skapandet av individen, menar författaren.

Draken och kuratorn

För att exemplifiera den sociala responsiviteten beskriver författaren samspelet mellan en person och dennes pappersdrake (Asplund, 1992). När draken är i luften kommunicerar den med personen via den lina som löper mellan dem. Personen *svarar* på de *frågor* som draken ställer. Kommunikationen är också omvänd då personen kan styra draken, ställa *frågor*, som draken sedan kan *svara* på. Även i dessa exempel finns inskränkningar i den sociala responsiviteten som uppstår. I fallet med draken begränsas responsiviteten av yttre förhållanden som påverkar hur man som person kan flyga draken vid ett specifikt tillfälle t.ex. vind. (Asplund, 1992). Som exempel på en självpålagd inskränkning kan drakflygaren t.ex. välja storlek på draken och välja längd på det snöre som kopplar samman dem och som påverkar hur drakflygaren hanterar draken. Ett aktivt val som påverkar hur den sociala responsiviteten kommer att se ut.

Den sociala responsiviteten finns och inskränks även inom det sociala arbetet. Som ett exempel kan nämnas en kurators arbete. En stor del av en kurators arbete är att kommunicera och därmed att *svara* och att *fråga*. Samtidigt finns det inskränkningar kring på vilket sätt man som kurator skall förhålla sig till en klient och vad kommunikationen skall innehålla från kuratorns sida. Ett extremt exempel, där inskränkningen i det professionella förhållningssättet inte följs av kuratorn, är om denne skulle inleda en relation med en klient. Ett annat exempel är om kuratorn, i det professionella mötet, börjar diskutera egna problem med klienten. Den inskränkning som finns i den professionella rollen vad gäller kommunikationens innehåll är svag hos kuratorn i detta fall.

4. Metod

Den explorativa ansatsen gör att det inte finns några särskilda svar som studien letar efter eller som vi som forskare vill få fram. Vi vill kartlägga ett fält där empirin skall få visa vad som är viktigast kring de fenomen som undersöks. Bryman (2011) skriver att det induktiva synsättet betyder att man genom sin empiri får fram teorier, till skillnad från det deduktiva angreppssättet som menar att forskning skall bedrivas på hypoteser och teorier som skall bevisas. Kopplingen mellan den induktiva ansatsen och en kvalitativ metod är också vanlig (Bryman, 2011). Det induktiva förhållningssättet har vi ansett vara det mest lämpliga för vår studie. Valet av induktiv ansats har också gjort att vi anser att valet av kvalitativ metod är att föredra.

4.1 Kvalitativ metod

Eftersom vi valt att göra en explorativ studie, vilket är en ansats som valts på grund av att fältet är utforskat, gav det oss stort utrymme att välja både vilket arbetsområde vi ville fokusera på, men också vilken typ av studie vi velat göra. Det som legat bakom vår idé till studien är de personliga erfarenheter som vi fått berättat för oss om sociala medier inom socialtjänsten. Bryman (2011) skriver att man inom kvalitativ forskning vill se världen ur andras ögon och att man vill utgå från personers erfarenheter för att förklara det man undersöker. Detta är det fokus som vi velat ha i denna studie, och vi har därför valt att använda oss av en kvalitativ metod för att samla empiri till vår undersökning.

Kvalitativa intervjuer

Vi har för vår undersökning valt att använda oss av kvalitativ metod i form av intervjuer. Detta för att vi är intresserade av socialarbetarnas egna subjektiva åsikter och erfarenheter av sitt arbete i kombination med sociala medier. Enligt Kvale och Brinkmann (2009) har den kvalitativa forskningsintervjun som utgångspunkt att försöka förstå världen ur undersökningspersonernas synvinkel. Man vill utveckla mening ur deras erfarenheter och avslöja informanternas livsvärld före de vetenskapliga förklaringarna (Kvale & Brinkmann, 2009). Därför anser vi att en kvalitativ intervju är en bra metod för att få svar på studiens syfte och frågeställningar.

Våra intervjuer har baserats på en semistrukturerad intervjuguide/frågeformulär. Enligt Bryman (2011) innebär det att man har ett frågeschema där ordningen på frågorna kan varieras. Frågorna är allmänt formulerade och vid svar som vi funnit mer intressanta ställde vi uppföljningsfrågor för att fånga det viktiga i informantens svar (Bryman 2011). Då vår undersökning är explorativ är detta ett bra tillvägagångssätt för att utforska ett område som både vi själva inte har stor kunskap om, och som inte heller har utforskats tidigare.

Datorstödda intervjuer

Inriktningen mot socialtjänsten har påverkat insamlingen av empiri. I många stadsdelar och kommuner har man en hög arbetsbelastning. Alla har således inte haft tid eller möjlighet att ställa upp på en intervju. Därför har vi valt att genomföra e-postintervjuer med några av informanterna.

En fördel med intervjuer via e-post är att texten är självskrivande och klar för analys redan när man fått tillbaka svaren. Det kan även vara lättare att öppna och få svar på intima detaljer i människors liv (Brinkman & Kvale, 2009). Svenningsson m.fl. (2003) säger att intervjuer som görs över Internet ger oss andra fördelar, t.ex. vad gäller tid och rum. Dels för att man inte behöver resa till personen man skall intervjua, och dels att det tar oerhört kort tid att ta emot och skicka meddelanden till varandra och personen som skall svara får tid att fundera kring sina svar (Svenningsson m.fl., 2003). De nackdelar som intervjuer över e-post kan innebära är att det kan vara svårt att få fram rika och detaljerade beskrivningar (Kvale & Brinkmann, 2009; Svenningsson m.fl., 2003). Distansen mellan intervjuare och informant kan fungera som ett hinder. Risken för missförstånd är större då man inte har tillgång till människors reaktioner och tonfall med mera.

Möjligheten att svara när det finns möjlighet, att inte behöva boka upp tid för fler möten och att kanske våga ta upp mer konkreta åsikter anser vi vara stora fördelar med tanke på den yrkesgruppen som deltar i denna studie. Det har också klargjorts att vi kan återkomma med följdfrågor, om vi ansett att det har behövts baserat på informantens svar i den ursprungliga intervjuguiden. Detta tillvägagångssätt gör att vi kan få ut mer av intervjuerna, och att detaljrika beskrivningar och tankar kan fångas upp och få utrymme på ett mer korrekt sätt. Det ger också möjlighet att klargöra eventuella tveksamheter i informanternas svar för att undvika missförstånd.

4.2 Genomförande

I genomförandet av både intervjuer och e-postintervjuer har vi valt att använda oss av olika exempel kring sociala medier för att kunna diskutera ämnet med informanterna. Detta har vi gjort av olika orsaker. Dels för att beskriva hur en mobilisering mot socialtjänsten kan se ut inom sociala medier, men också öppna upp för både öppna och konkreta frågor kring fenomenet. Alla informanter har olika uppfattningar och kunskap om sociala medier och dess inverkan, och vi vill därför skapa en bild av hur fenomenet mobilisering inom sociala medier kan se ut. Vi har också använt oss av exempel där sociala medier blivit ett verktyg för att kunna diskutera denna aspekt. De exempel som vi lyft fram inför och under intervjuerna är hur Malmö Stad har organiserat sig med en hemsida för anonyma frågor till socialtjänsten, hur den blinde och hemlöse "Abbe" kämpat för att få ett boende via Facebook och hur en video i ett socialt medium lett till åtal och omhändertagande av ett barn.

Våra intervjuer har mestadels genomförts på socialkontoren, men även i informanternas hem. I en av våra intervjuer har vi intervjuat två stycken socialsekreterare samtidigt. Detta gjorde att vi fick ändra vårt sätt att intervju till viss del, och bli mer lyhörda kring att båda informanterna fick komma till tals och berätta om sina erfarenheter. Samtliga intervjuer har spelats in med bandspelare. Efter att intervjuerna genomförts har transkriberingen av dessa skett relativt nära inpå intervjutillfället.

4.3 Urval och population

Urval

Sociala medier kan tänkas påverka alla fält inom det sociala arbetet, och respektive fält ställs inför olika utmaningar. Vi valde att inrikta oss emot socialtjänsten eftersom det är en stor arbetsgivare med olika enheter som arbetar inom olika områden. Dessutom fattar socialtjänsten många viktiga beslut i människors liv vilket gör att det finns mycket åsikter kring hur deras arbete bedrivs.

Merparten av personerna som deltagit i denna studie har kontaktats genom en förfrågan via e-post som skickats till socialtjänsterna inom samtliga av Göteborgs stadsdelar. Vi har också kontaktat ett flertal kranskommuner med vår förfrågan (Mölndal, Lerum, Partille, Kungsbacka, Ale). I samtliga fall har vi kontaktat respektive socialkontor, antingen via telefon eller via e-post, som sedan hjälpt oss att vidarebefordra vår förfrågan till handläggare inom de olika stadsdelarna och kommunerna. Personerna har sedan kontaktat oss om de velat delta i studien. Detta kallas för snöbollsurval. Det innebär att man använder sig av en eller flera personer för att komma i kontakt med fler personer som är relevanta för studiens syfte (Bryman, 2011). Ett mindre antal av personerna som deltagit i studien har rekryterats genom ett bekvämlighetsurval. Det innebär att de funnits tillgängliga för oss och på ett enkelt sätt kunnat tillfrågas om deltagande i vår studie (Bryman 2011).

Ett annat sätt att genomföra denna studie hade varit att göra ytterligare urvalskriterier. Exempelvis hade man kunnat inrikta sig mot en viss enhet eller undersöka om vissa åldrar upplever detta fenomen mer än andra. Vi har valt att inte ha några andra urvalskriterier för denna studie. Skälet till detta är att vi gör en explorativ studie. Det finns ingen tidigare forskning som vi kan luta oss mot och som kan ge studien några ramar. Ambitionen är istället att skapa en så omfattande bild av ämnet som det går. Att informanterna skall arbeta inom socialtjänsten idag är det urvalskriterium som vi anser vara relevant för denna studie tillsammans med grundtanken att de ska ha en liknande utbildningsbakgrund.

Population

Gruppen av informanter består av 12 personer och informanterna är mellan 26 och 52 år gamla. De tog examen mellan åren 1992 och 2011. En har socialpedagogexamen och resterande har socionomexamen. Idag arbetar samtliga inom socialtjänsten. De arbetar inom olika enheter och stadsdelar i Göteborg och i

kranskommuner. Flera av informanterna har bakgrund inom olika enheter inom socialtjänsten men också inom andra områden. Exempel på områden som informanterna har erfarenhet från är bl.a. barnavårdsutredningar, vuxna missbrukare, försörjningsstöd, biståndshandläggning, socialjournarbete, kuratorsarbete och som 1:e socialsekreterare på en enhet. De allra flesta använder sociala medier privat. Facebook är det sociala mediet som informanterna använder mest, och några av informanterna är aktiva bloggare.

4.4 Analysmetod

Grounded theory

För att utvinna teorier ur den insamlade empirin har vi använt oss av ”Grounded Theory” (grundad teori). Denna form av dataanalys har sin grund i att utvinna teori och begrepp ur insamlad empiri, menar Bryman (2011). Analysen är också en process där insamling av empiri och analys av den samma sker parallellt. Det skall finnas ett nära samband mellan data och analys. Detta sker genom kontinuerliga jämförelser mellan dessa två. En annan viktig del är den kodningsprocess som grounded theory innebär, en kategorisering av data som samlats in (Bryman, 2011).

När intervjuer har genomförts, eller samlats in via e-post, har vi läst igenom våra intervjusvar för att diskutera nya uppkomna ämnen, eventuella kategoriseringar av empirin och vilka teorier som kan vara aktuella kring kategorierna som kommit fram. Ambitionen är att göra en empirinära analys av det insamlade materialet och den kontinuerliga jämförelsen mellan empiri och teori, som Bryman (2011) beskriver som viktig inom grounded theory, anser vi hjälper oss med detta. Kodningsprocessen av det insamlade materialet kan genomföras på olika sätt. Ett exempel är en selektiv kodning, där en kärnkategori styr alla underliggande begrepp och kategorier. I denna studie har vi valt att använda oss av en öppen kodningsprocess, där inte finns en huvudkategori som övriga kategorier och begrepp refererar till (Bryman, 2011).

Analys och jämförelser

När kodningen av det insamlade materialet genomförts har det skapat begrepp och kategorier ur empirin. Valen av teori sedan har växt fram ur kodningsprocessen och de kategorier och begrepp vi har hittat. Med hjälp av den har vi sedan försökt att förklara empirins innehåll och hur man kan förstå den. En del av det analytiska arbetet har haft som syfte att jämföra situationen inom socialtjänsten med andra områden som också påverkas av dem sociala medierna. Hur dessa områden har förändrats, påverkats och förhåller sig jämför vi sedan med den empiri som vi har fått fram.

4.5 Etiska principer

Till grund för våra etiska överväganden har vi använt oss av Vetenskapsrådet forskningsetiska principer (2002). Dessa principer syftar till att uppfylla det individskydds krav som krävs i relationen mellan deltagare i studie och forskaren.

Dessa principer kallas för informationskravet, konfidentialitetskravet, samtyckeskravet samt nyttjandekravet (Svenningsson m.fl., 2003).

Informationskravet

Att informanter blir informerade om vad det är man deltar i är en av de allra viktigaste principerna när man genomför en forskningsstudie. Informationskravet syftar till att klargöra för deltagare vad som är studiens syfte, och att den information som samlas inte kommer att användas i andra sammanhang (Vetenskapsrådet, 2002). Att informera deltagare i en vanlig intervjusituation är något vi ser som naturligt och det har inlett varje enskilt intervjutillfälle. När det gäller våra e-postintervjuer har vi bifogat ett informationsblad där vi informerar om syftet med vår studie, hur det kommer att presenteras och vilka rättigheter våra informanter har.

Konfidentialitetskravet

En annan viktig fråga som vi reflekterat över är hur vi skall hantera informanternas identitet i vår studie. Detta är vad man brukar kalla för konfidentialitetskravet (Vetenskapsrådet, 2002; Bergquist m.fl., 2003). Personer skall inte kunna bli identifierade i vår studie, varken under studiens gång eller i slutrapport. Det är viktigt att det finns ett skydd för det som är privat, och att man som forskare är vaksam på information som kan avslöja sin informant (Kvale & Brinkmann, 2009).

I intervjuerna har informanter dels diskuterat gamla arbetsplatser och även ärenden som varit jobbiga, svåra eller som berört dem. Det har handlat både om aktuella och gamla ärenden, samt ärenden som informanterna själva inte varit involverade i. På förekommen anledning har anonymiteten varit ett aktuellt ämne, då vissa av informanterna har uttryckt oro för att information om vad de sagt skall komma fram och få en negativ påverkan. Därför har avkodningen av personlig information om informanten, och personlig information om klienter, avkodats noggrant i studiens resultat och analys. Det finns dock att en allmän beskrivning av informantgruppen där arbetsplatser, åldersspann och under vilken period man tagit examen beskrivs, vilket vi har fått tillåtelse av informanterna att göra.

Samtyckeskravet

Ett av de problemområden som lyfts fram är hur man i en studie kan få ett informerat samtycke. Det vill säga att informanten har fått tillräcklig information om studien och få bestämma själv om denne vill delta (Vetenskapsrådet, 2002; Svenningsson m.fl., 2003). Då vi gör en explorativ studie är detta problematiskt. Kvale och Brinkmann (2009) skriver att när man genomför en explorativ studie har forskare liten, i vissa fall ingen, kunskap kring hur intervjuerna kommer att utvecklas och hur dem kommer att användas i analysen. Detta på grund av att fältet är outforskat och ingen tidigare forskning att grunda eventuella teser i förväg (Kvale & Brinkmann, 2009).

Då det är en explorativ studie vi har gjort är en viktig del att göra en ordentlig presentation av studien för den personen som skall bli intervjuad, där den får

noggrann information och chansen att ställa frågor om den. När det gäller intervjuer gjorda med hjälp av e-post (datorstödda intervjuer) är vi noga med att beskriva vår studie för informanten i text. Dels i den inledande förfrågan om möjlighet till intervju, men också i vår intervjuguide som vi har mejlat ut till våra informanter.

Nyttjandekravet

Vetenskapsrådet (2002) beskriver nyttjandekravet som ett löfte om att uppgifter från personen endast kommer att användas för studien, och inte i andra sammanhang. För att uppfylla detta krav har vi beskrivit hur personens uppgifter kommer att användas och hur det kommer att publiceras. Genom att delta samtycker man till detta ändamål och inget annat.

Andra överväganden

En annan fråga som dykt upp är hur vi som forskare kan påverka undersökningen och dess resultat. Då vår studie är explorativ är varje enskilt svar viktigt att det blir redovisat på ett korrekt sätt för att vi skall kunna återge en korrekt analys av informanternas tankar och svar (Kvale & Brinkmann, 2009). Därför är det viktigt att transkriberingen görs noggrant, att informanternas svar överförs till text så exakt som möjligt, för att sedan kunna avkodas på ett korrekt sätt. Detta har vi eftersträvat att leva upp till i vår studie.

4.6 Generaliserbarhet, validitet och reliabilitet

Generaliserbarhet

Att kunna dra allmänna slutsatser utifrån en studies resultat och tillvägagångssätt är vad generaliserbarhet syftar till (Bryman, 2011). Detta är vanligt inom den kvantitativa forskningen, som ofta har möjlighet att nå en större grupp människor att undersöka. Inom den kvalitativa forskningen är detta inte möjligt på samma sätt, då en enskild studie oftast inte kan bli en generell sanning. Detta beror på urvalet, då det allt som oftast inte är ett obundet urval och därför inte representativt för gruppen som undersöks (Bryman, 2009). Enligt forskare är man därför tvungen att använda sig av andra metoder för att göra en kvalitativ studie generaliserbar. Till exempel genom att göra jämförelser med andra grupper som upplever samma fenomen, eller att jämföra studien mot teorier för att förklara studiens resultat, vilket ger en ökad grad av generaliserbarhet (Kvale och Brinkmann, 2009; Bryman, 2011). I denna studie finns ingen ambition att kunna dra generella slutsatser kring informanternas svar. En explorativ studie är ett sätt att belysa ett nytt forskningsfält, att öppna dörrar till nya forskningsfrågor – inte dra generella slutsatser om en grupp av människor. Undersökningen främsta uppgift är att lyfta fram informanternas subjektiva upplevelser och erfarenheter, men utan att för den sakens skull göra dem allmänna för alla arbetsplatser.

Validitet och Reliabilitet

Bryman (2011) skriver att en studies tillförlitlighet (reliabilitet), och i hur stor omfattning man lyckats genomföra den undersökning man sagt sig genomföra (validitet), har tidigare varit problematiskt inom den kvalitativa forskningen. Därför behöver dessa begrepp anpassas (Bryman, 2011; Kvale & Brinkmann, 2009). Ett exempel, för att kunna använda dessa begrepp för att stärka en studies trovärdighet, är att visa en hög grad av kongruens mellan teori och empiri för att garantera dess trovärdighet. Ett annat sätt är att säkerställa på vilket sätt som forskarna hanterar och analyserar det inkomna materialet, att det sker på samma sätt (Bryman, 2011). Studien har genomförts med ett empirinära förhållningssätt för att öka dess reliabilitet och validitet.

4.7 Förförståelse

Vi hade liten kunskap kring sociala medier i kombination med socialtjänstens arbete. Vi hade endast hört några socialsekreterares tankar och erfarenheter kring ämnet men inget särskilt utförligt. Dessa tankar har mestadels varit kritiska, på det viset att sociala medier ses som något problematiskt för arbetet eftersom det handlat om klienter som mobiliserat mot socialtjänsten. Då fältet är utforskat kan vi inte fastställa att enskilda personers erfarenheter är sanningar. Den induktiva ansatsen, och det explorativa förhållningssättet, påminde oss om att hela tiden lyssna till vår empiri.

5. Resultat och analys

Den insamlade empirin presenteras och analyseras i denna del. Den induktiva ansatsen har gjort att vi hittat olika teman i vår empiri, som vi sedan valt att utgå ifrån i detta kapitel. Det första temat heter *Möjligheter och hinder* och handlar om socialsekreterarnas erfarenheter av att använda sociala medier i arbetet. Nästa tema, *En organisation i tiden?*, handlar om hur socialtjänsten som organisation hanterar sociala medier. Det sista temat handlar om mobilisering mot socialtjänsten inom sociala medier. Fokus i kapitlet ligger på att beskriva och lyfta fram det erfarenheter som finns kring ämnet. De teoretiska utgångspunkterna för våra analyser av informanternas svar är organisationsteori, social responsivitet och kommunikationsteori.

5.1 Möjligheter och hinder

I denna del kommer fokus att ligga på de erfarenheter som socialsekreterarna har av att använda sociala medier som en metod i deras arbete. Socialsekreterarnas konkreta erfarenheter, vilka fördelar och nackdelar man ser samt hur man tror sig kunna använda det i framtiden redovisas här.

”Men man går ändå in och kollar vad det står på Facebook...”

Gemensamt för de flesta av informanterna är att de har erfarenhet av att ha kommit i kontakt med sociala medier i samband med sitt yrkesutövande. Antingen har man egna erfarenheter och har använt sig av sociala medier som verktyg, eller så har man hört om kollegor som har gjort det. En majoritet av informanterna är positiva till att använda sig av sociala medier och ger även en hel del exempel på vilket vis man själv eller kollegor har haft nytta av det i sitt arbete. Att hitta information via sociala medier som hade varit omöjligt att få reda på i andra sammanhang nämns ofta som en fördel med sociala medier. En informant berättar att man varit oroade över en klients hälsa, samtidigt som denne inte gick att få tag på via telefon eller på annat sätt. Genom att se att klienten ifråga skrivit på sin Facebook-sida har man då kunnat bekräfta att personen lever och sedan försökt kontakta klienten igen. Ett annat exempel där information direkt från sociala medier har varit användbart är när man velat hitta personer som är på rymmen. En informant beskriver:

”... jag minns särskilt [...] för att det var ett LVU vi skulle ta och de hade skrivit på någon sida om den här tjejen var hon befann sig eller någonting med hennes barn och vi kunde följa detta rätt ordentligt. De hade inte sekretessbelagt det eller så, så vi kunde ha nytta av facebook den gången.”

Sociala medier kan även fungera som ett sätt att få uppgifter bekräftade som lämnats av klienter. En informant beskriver hur man använt sig av sociala medier för att få uppgifter styrkta och sedan, i viss mån, grundat en bedömning på informationen man fått fram. Det har inte skrivits med i utredningen att man använt sociala medier eftersom ”känslan” är att det inte är en trovärdig källa. En informant berättar:

”Facebook är väldigt bra sätt att kolla upp relationer till exempel. [...] Också lite kanske vad dom pysslar med. Fast man kan ju inte använda sig av det i själva utredningen. Det är därför jag säger att det blir lite inofficiellt. Men man går ändå in och kollar vad det står på Facebook om den här människan, exempelvis vad den har för sysselsättning.”

Det beskrivs av flera informanter hur man använt sociala medier som ett hjälpmedel med syftet att kartlägga sociala nätverk. Detta för att skapa en bild av vilka personer som umgås med vilka och även hur man pratar med varandra på sociala medier. Som ett exempel på hur nya beteenden kan uppmärksammas med hjälp av detta berättar en informant att det, under en utredning av en ungdom, har funnits tillgång till en konversation som ungdomen haft över Internet. Informanten beskriver att i den konversationen framkom helt ny info om hur ungdomen kunde bete sig mot och prata med andra, baserat på klientens sätt att bemöta och besvara i konversationer gjorda på Internet. Detta hade inte framkommit i andra samtal eller möten, anser informanten.

Flera av informanterna har på olika sätt använt sig av sociala medier i sitt arbete. Ingen av informanterna vet dock riktigt på vilket sätt det är lämpligt att använda sig av sociala medier i sitt arbete, och hur det skall hanteras. Det framgår av svaren att det handlar mer om en känsla från fall till fall. Sättet på vilket man använder sig av sociala medier skiljer sig från person till person och på vilken arbetsplats man jobbar på.

”... storebror ser dig och det är jag fruktansvärt skeptisk till...”

Även om en majoritet av socialsekreterarna är positiva till att använda sig av sociala medier i sitt dagliga arbete, så finns också några som skeptiska till användandet av det i sitt arbete. Generellt är anledningen till detta av etisk karaktär. Man menar att man rotar i något privat och som man inte skall ha tillgång till. En informant beskriver:

”Jag har någon sån etisk... Att det skulle, inte kännas rätt att söka på mina klienter på Facebook. Jag har en sån där känsla om att det är som att läsa någons dagbok och så vet jag inte riktigt hur det funkar heller...”

Att övervaka personer på sociala medier, och ha ytterligare insyn i personers privatliv, skapar etiska problem, menar man. En informant beskriver det som att man kan få fördomar och negativa tankar bekräftade om man ser vilka vänner en klient har på de sociala medierna. Det skulle således kunna påverka ens arbete att läsa om klienter på sociala medier, men utan att det egentligen är till någon nytta.

”Om jag ser, bara som ett exempel, att fem personer som jag vet är klienter här... Om jag ser att dom känner varandra på Facebook då kan ju det skapa en massa fantasier hos mig, därför att jag vet ganska mycket om deras problematik utifrån att de är aktuella här. Och så tänker jag ”Jaha, umgås dom privat?”. Då kanske jag tyckte att jag fick bekräftat att ”Ja då vet jag att hon känner honom som håller på med det”, men vad ska jag säga till henne när jag träffar henne nästa gång. Vad ska jag ha den infon till?”

Sociala medier beskrivs som inte helt tillförlitligt eftersom man kan lägga upp vad som helst utan att det behöver innehålla någon sanning. En annan nackdel man tar upp är också att det man själv och andra personer skriver behöver inte vara sanna.

Ett annat problem är också att man inte vet hur man ska använda det eftersom det inte finns några riktlinjer inom organisationen. Man har ingen kunskap om hur man får och kan använda det.

”Ja, fast jag vet inte hur jag ska kunna precisera det för hela Facebook till exempel är ”storebror ser dig” och det är jag fruktansvärt skeptisk till. Jag är skeptisk till att man kan gå in och titta på hela mitt liv, ditt liv, någon annans liv, få det dokumenterat liksom. Särskilt om man talar om vad man gör och inte gör och vad familjen gör och inte gör.”

En informant pekar på att hela förvaltningslagen skulle behöva skrivas om gällande vad som räknas som en inkommen handling ifall sociala medier skulle vara en del av arbetet. Några informanter uttrycker även viss skepsis eftersom man anser att det skulle öka en redan ansträngd arbetssituation genom att bli ännu en kanal att hålla reda på.

”Man har redan så många kanaler. Man har telefon, man har post, e-post, man har mobil... Man måste också täcka upp alla dem här kanalerna. Personligen är jag inte så jättesugen på ytterligare en kanal in. Det beror ju helt på vilket sätt man använder sig av det tänker jag.”

”Man kommer närmare verkligheten...”

De flesta av informanterna ser fler fördelar än nackdelar med att använda sociala medier i sitt arbete. Flera av informanterna anser att sociala medier kan bli ytterligare ett sätt att samla information på, och att informationen i sig kan innehålla saker man annars inte skulle ha tillgång till. Informanterna beskriver hur man skulle kunna komma närmare klienternas vardag och att det är aktuell information. På frågan vad som kan vara en fördel med att använda sociala medier, svarar en informant:

”Det direkta, det är inte en eftersläpning, socialtjänsten uppfattar ju jag vara en eftersläpande verksamhet på många sätt. Vi kommer ofta in i elfte timmen på många sätt, och då är ju de sociala medierna ganska direkt och omgående, så det är ju i det jag kan se fördelen. Och det är där det händer. Då, nu och här, inte efteråt när det har hänt. Alltså mer direkt, kontakten är direkt och händelserna är direkta.”

Det beskrivs även att det skulle kunna varas viktigt i fall där barn far illa där man kan få information om det på sociala medier. En informant tror också att det skulle vara bra för att få reda på självmordstankar och destruktivt beteende bland klienter. Framförallt tror man att sociala medier kan bli ett viktigt verktyg för att få kontakt med ungdomar och hålla sig uppdaterade om deras liv.

”Man kommer närmare verkligheten, som vid ett hembesök eller... Ju längre bort ifrån du kommer myndigheter och skrivbord och så, så kommer man ju närmare en människas verklighet. Det blir ju mer levande. Det skulle ju kunna ge information man inte kan få på andra sätt.”

De flesta av våra informanter är eniga om att sociala medier och Internet kommer att spela en större roll i socialtjänstens arbete i framtiden. Man tror att socialtjänsten i framtiden kommer att vara mer närvarande på Internet och i sociala medier. I den tidigare forskningen kan vi se samma resonemang, där bland annat Lamendola (2010) skriver att socialt arbete måste utveckla nya sätt att

socialisera med och möta människor. Heath och West (2011) beskriver samma sak, och poängterar även att nya teknologiska hjälpmedel och metoder behöver utvecklas för att socialt arbete skall kunna följa med i utvecklingen. Många av informanterna tror t.ex. att sociala medier kan vara viktigt i arbetet med barn och unga. Att arbeta uppsökande och skapa kontakt, samt inhämta information om ungdomars nätverk och vad som händer i deras liv, är områden som nämns där sociala medier kan ha betydelse. En informant förklarar

"Jag tänker att det är så utvecklingen ser ut, det är så vår värld ser ut just nu. Det finns jättemycket kritik från dem som är som mig och lite äldre kring hur ungdomar väljer att umgås. Men det är så det ser ut, det kan vi inte göra någonting åt och det kan man tycka vad man vill om. Jag personligen tycker att det är mest positivt. Och då tycker jag att det är självklart att vi skall lära oss att röra oss i den världen också. För det är en värld som är lika verklig som den vanliga. Vi tittar på skola, vi tittar på fritiden men det är liksom ett jättestort område som vi helt låter bli, varför det?"

Flera informanter efterlyser något som liknar *Socntanter på nätet*, där människor kan ställa frågor till socialtjänsten och inhämta information. Andra informanter beskriver att ett användbart område, där sociala medier kan vara till hjälp, är i kontakt med klienter med socialfobi. Man ser möjligheten att kunna ha en interaktiv kommunikation över Internet med dessa personer över sociala medier. Att man inte längre behöver komma på möten på plats utan kommunicera via Internet och även samverka med andra myndigheter online utan att behöva träffas. En annan positiv sak man tar upp är att socialtjänsten med hjälp av sociala medier kan hjälpa till att förändra allmänhetens bild av deras arbete. På frågan om vilken roll sociala medier kommer få i framtiden svarar en informant på följande vis:

"Jag ser att vi kommer att komma dit med den utvecklingen som är i samhället och hur vi kommunicerar, lever våra liv, det är bara en tidsfråga innan myndigheter måste anpassa sig och hänga med. Så ja, jag ser inget problem i det. Vi behöver liksom bara veta hur vi ska hantera det på ett bra och korrekt sätt. "

Flera informanter anser att man redan idag kan få fram uppgifter om klienter på sociala medier som dem själva inte berättar i utredningen. Det kan därför även fungera som en sorts kontroll om klienten talar sanning. De flesta informanterna tror att sociala medier kommer att användas mer och som ett komplement till nuvarande metoder i framtiden. Man vet dock inte exakt hur det kommer att användas och hanteras. På frågan om sociala medier kommer ha någon funktion i framtiden, och hur lång tid det kan ta innan man når dit, svarar en informant:

"Om några år, ja. Ganska många år. Det kommer nog att gå ganska trögt. Med allt annat går det inte så fort. Men säkert, vi följer med. Vi kommer inte vara först. Det är en byråkratisk organisation, det skall malas. Men det finns ju tankar om service och tillgänglighet, det finns tankar om det. Det är inte helt främmande. Jag kan mycket väl tänka saker som Socntanten på nätet. Men lite oklart att se framför sig hur det skulle fungera. Och från vilket håll det kommer. Jag tänker att det kan komma från andra håll också, från klienternas sida. Det är en kraft när folk samlas i saker som engagerar dem, men från vår sida tror jag det blir en service och tillgänglighets sak. "

5.2 En organisation i tiden?

Sociala mediers utveckling under de senaste åren har gått snabbt och allt fler människor använder sociala medier dagligen. Människor, företag och andra organisationer interagerar med varandra på ett helt nytt sätt. De intervjuade socialsekreterarna får här ge sin syn på socialtjänstens relation till sociala medier, och hur dem upplever att det påverkar dem.

En diskussion i fikarummet

Sociala medier är något som alla våra informanter använder sig av privat. Vårt insamlade material visar att det skiljer sig åt på vilket sätt och hur mycket man använder sig av det i sitt arbete. Vad som är gemensamt för alla informanterna är att frågan kring sociala medier, och hur det kan användas inom socialtjänsten, inte diskuteras särskilt mycket på deras arbetsplatser. Ett stort antal av informanterna har inga erfarenheter kring att ämnet diskuterats inom organisationen. De gånger som frågan om sociala medier tagits upp på arbetsplatsen av ledningen eller chefer har det handlat om hur socialsekreterarna använder sociala medier privat och vad de skriver om sin arbetsplats.

”En medarbetare la däremot upp [...] en sån här statusuppdatering på Facebook, som var av negativ karaktär gentemot arbetsplatsen. Det har ju kanske ingenting med klientarbete att göra men det fångades ju däremot upp väldigt snabbt och lyftes på chefsnivå för det är absolut inte okej.”

Ämnet beskrivs som lågt prioriterat av informanterna. Även om några försöker att lyfta frågan och utveckla arbetet så är det ofta på eget initiativ, utan stöd eller direktiv från ledningen. ”Sådär som man sitter och pratar vid fikabordet” beskriver en informant hur ämnet behandlas på sin arbetsplats. Informanternas beskrivningar av hur frågan kring sociala medier behandlas på arbetsplatserna kan delas upp i fyra kategorier:

- Ämnet är aktuellt då enskilda medlemmar i arbetsgruppen tar upp det till diskussion med kollegor.
- Sociala medier har varit en del i planeringen av enskilda projekt där sociala medier fyller en funktion för projektets ändamål.
- Frågan diskuteras när socialsekreterarnas egna privata användande av sociala medier uppmärksammas.
- Sociala medier diskuteras inte alls på arbetsplatsen.

Inom informantgruppen har flertalet sagt att de gärna ser en utveckling kring användandet av sociala medier och att man ser framtida möjligheter med det. I en av intervjuerna kommer det fram att informanten aktivt använder sig av sociala medier i sitt arbete på olika sätt, samt har försökt diskutera frågan på sin arbetsplats. Personen berättar att intresset varit litet från arbetsplatsen. Informanten säger att frågan diskuterats med en kollega, och att man skissat på planer kring att utveckla en metod kring sociala medier. I en annan intervju berättar en informant om hur dennes arbetsplats har försökt att koppla samman sociala medier och socialtjänstens arbete:

”Det hade vi faktiskt som ett pågående projekt i [namn på arbetsgivare]. Det blev aldrig av under tiden jag jobbade där, men som en tanke att vi skulle ha en blogg eller någonting just för att många människor väljer den vägen till kontakt och kommunikation, särskilt unga människor.”

Jacobsen och Thorsvik (2010) skriver att en viktig tumregel är att desto mindre kontroll och inflytande organisationen har i förhållande till sin omvärld, som man är beroende av, desto större blir osäkerheten om vilka möjligheter och hot som sådana förhållanden kan skapa för den. Sociala medier beskrivs av våra informanter som ett fenomen som man inte vet så mycket om och att det är därför man undviker att ta upp frågan inom organisationen. Man kan tänka sig att det är nytt, främmande och förvirrande och att man därför inte vet hur man ska hantera det eller använda sig av det. Det belyser följande informant på det här sättet:

”Jag tror att det kanske handlar om att kommunen som sådan är en myndighet och en lite stel koloss. Alltså Göteborgs stad [...] det är en ganska stor organisation. Det är Sveriges största arbetsgivare. Våldigt, väldigt många chefer är säg femtio plus och då är jag ganska snäll när jag säger det. Dom är äldre än så även inom socialtjänsten om vi trappar ner det till det. Det finns nog en ganska stor okunskap där om hur man kan använda det och hur man etiskt förhåller sig till dem”.

Som beskrivs i tidigare kapitel så är sociala medier inget okänt verktyg för socialsekreterarna. Det har också framkommit i intervjuerna att flera av informanterna aktivt använder, eller har använt, sociala medier i enskilda ärenden. Men detta sker utan att det finns direktiv från ledning eller chefer, och är alltså ingen sanktionerad metod från arbetsplatsen. För en sådan finns det inte enligt informanterna. Något vi reagerat över är att de flesta av våra informanter inte ens känner till Socialstyrelsens etiska råds slutsats om att socialtjänsten får använda sig av all tillgänglig information, så även Facebook, i sin handläggning. Att inte den informationen nått fram till socialsekreterarna anser vi vara anmärkningsvärt. Detta eftersom ett flertal informanter faktiskt använt sig av det i sitt arbete till viss del. En informant beskriver till och med hur de använt sig av Facebook i ett specifikt fall men att de inte skrivit med det i sin utredning eftersom känslan är att det inte är okej.

”Ja det gjorde vi, fast vi skrev ju inte att vi läst det på Facebook i utredningen för det känns ju alltså det är inget ok medel att använda sig av fast man får ju ändå information den vägen ja.”

Jacobsen och Thorsvik (2010) skriver om två stora utmaningar för organisationers utveckling. Den första utmaningen är att man måste lära sig att reducera osäkerhet inför vad som sker i omvärlden. Det innebär att man måste anpassa organisationen så att man har god informationstillgång till vad som sker i omvärlden, och att man snabbt kan anpassa sig till eventuella förändringar som innebär nya möjligheter eller hot. För det andra måste man aktivt försöka påverka åsiktsbildningen i organisationens omvärld så att man kan bygga en legitimitet som gör att omvärlden reagerar positivt på de strategiska val som görs och värdesätter de varor eller tjänster som erbjuds (Jacobsen och Thorsvik 2010).

Vi tror att båda dessa utmaningar är centrala när det gäller frågan kring hur informanterna upplever att socialtjänsten skall hantera sociala medier och de utmaningar som ämnet innebär. Det vi ser i vårt insamlade material är en vilja att

förändra förutsättningarna för socialtjänstens organisation för att snabbare kunna anpassa sig till samhällets förändringar. Socialsekreterarna efterlyser samtidigt en större öppenhet och tydlighet gentemot allmänheten och ser sociala medier som ett medel för detta. Detta kan vi även se beskrivet i den tidigare forskningen. Både Giffords (2009) och Santhiveeran (2004) talar om hur socialt arbete måste anpassa sig till ny teknologi för att hantera de risker som finns och utnyttja de möjligheter som kommer med användandet av nya elektroniska metoder och sociala medier.

Med en organisationsteoretisk utgångspunkt tolkar vi informanternas svar som att socialtjänsten som organisation hanterar sociala medier på ett bristfälligt sätt. Flera informanter har gett uttryck för att man vill ha någon sorts servicefunktion på Internet där man kan kommunicera och ställa frågor. Detta anser man skulle kunna hjälpa till att förändra en negativ bild allmänheten har av socialtjänsten. Vi ser att våra informanter efterlyser de saker som Jacobsen och Thorsvik (2010) menar är viktigt för att organisationer skall hänga med i utvecklingen och därmed få legitimitet i omvärlden. Även om sociala medier får anses vara ett förhållandevis nytt fenomen så ger bristen på hanteringen av det ändå en fingervisning om hur man inte anpassar sig och utvecklas när omvärlden förändras. Många av informanterna beskriver socialtjänsten som en myndighet som har problem att hålla sig uppdaterad och beredd att möta nya utmaningar. Samtidigt finns det också ett visst mått av självkritik bland informanterna. På frågan om varför sociala medier inte diskuteras på dennes arbetsplats, svarar en informant:

”Jag tror det är för nytt. Jag vet inte om man förstår vidden utav det, det vet jag inte. Det är väl ett bekymmer, att man har inte alltid örat mot marken. Det är vi som är marken och vi ska ju lyfta upp det också och vi gör ju inte heller det så det är ju inte bara att dem inte har örat mot marken (...).”

Behov av förändring

Sociala medier har under de senaste åren blivit en allt större del av människors liv. Detta påverkar alla områden i samhället. Stakston (2010) har skrivit en bok där man får en introduktion till de sociala mediernas funktioner. I boken får politiker i Sverige beskriva hur deras användande av sociala medier har förändrat deras kommunikationsvägar och möjligheter till att förmedla åsikter. Ett annat exempel kommer från sjukvården. En nyhetsartikel skriven av Ljungdahl (2012) handlar om hur blodcentralen i Skåne kunnat marknadsföra sig själva via sociala medier och därmed få ett ökat antal blodgivare. Ett sista exempel på ett område där sociala medier numera har ett större inflytande är bland företag. Marknadsföring och i vissa fall även direkt kommunikation är bara exempel på sätt som företag numera använder sig av sociala medier för att kommunicera med sina kunder (Efendić & Fagerlind, 2010). Dessa exempel visar hur sociala medier påverkar olika typer av organisationer och att det är ett aktuellt ämne som organisationer idag måste förhålla sig till.

Informanterna menar att socialtjänstens arbete skiljer sig ganska mycket åt från nyss nämnda områden. Vi upplever en ambivalens i informanternas svar. Dels vill man värna sekretessen för klienterna och arbetets skull, men samtidigt förändra socialtjänstens möjligheter att anpassa sig till nya förutsättningar. Många av informanterna anser att en förändring måste ske om man vill förändra den bild

som finns av socialtjänsten och dess arbete hos allmänheten. Behovet av förändring ser vi också i den tidigare forskningen. Den visar att utmaningar i framtiden kommer att kräva nya metoder för att kunna behandla, styra projekt och för att socialt arbete som fält skall kunna förnya sig (Madoc-Jones & Parrott, 2008; Glass m.fl., 2010). Varför detta är viktigt förklarar en informant på detta sätt:

”Man kanske inte riktigt inser hur oerhört många människor det är som läser och finns i den här världen och det påverkar oerhört mycket vad det är man läser. Får man bara den sidan av socialtjänsten, att det bara är skit och skräp, så tänker jag att det ökar inte förtroendet för det vi gör precis.”

I samtliga intervjuer har diskussionen om vilken roll socialsekreterarens ålder har för hur man ser på sociala medier kommit upp. Flera av informanterna tror att åldern har betydelse för hur man väljer att se på sociala medier. En informant berättar:

”Det tror jag absolut, och att många är mer vana i sociala medier när man är lite yngre. Jag tror det kommer att bli mer och mer, det är ett naturligare sätt för unga människor att kommunicera via MSN och Facebook, är man äldre har man inte den kommunikationen på samma sätt.”

Hatch (2002) menar att framsteg inom bland annat datorteknologin har medfört allt mer komplexa förhållanden vilket gör det svårt för chefer att lokalisera och bearbeta den information de behöver för att fatta ett bra beslut. Våra informanternas svar tolkar vi som att chefers ålder och en ovana att använda sig av den nya teknologin kan bidra till att frågan inte ens finns upp till diskussion. Informanterna säger att det kan påverka frågans prioritet, då flera anser att stora delar av socialtjänstens personal tillhör en äldre generation socialsekreterare och som därför saknar kunskap om området. En organisations storlek kan också göra att det tar tid att få igenom nya arbetsätt säger våra informanter.

5.3 Mobilisering

I denna del redogörs för informanternas erfarenheter kring klienters mobilisering mot socialtjänsten. En noggrann redogörelse för en av informanternas erfarenheter kommer att inleda denna del. Sedan presenteras övriga informanternas personliga erfarenheter. Därefter presenteras tankar om hur dessa processer kan påverka socialtjänsten, varför människor mobiliserar och hur socialtjänsten skall bemöta detta.

”Är det de här som väntar?”

En av informanterna har erfarenheter av att en klient använt sociala medier för att sprida material om det ärende som klienten varit delaktig i. Namn på inblandade i utredningen och inspelningar av samtal med socialsekreterare är exempel på saker som klienten ifråga publicerat. Att det pågick en spridning av materialet via sociala medier gick inte att undgå, menar vår informant. Vidare beskriver informanten att många personer har följt klientens publiceringar och även kommenterat på hotfulla sätt:

”Jag har läst jättemycket [...] för att på något sätt veta vad som skrivs om mig, om det skrivs någonting om mina barn framförallt. Och då tycker jag nog att dem som kommenterat har varit det obehagligaste. För den här [...] i fråga visste jag ju vem de var, men dem som har kommenterat har jag ingen aning om vilka dem var.”

Situationen med publiceringen gjorde också att handläggningens arbete påverkades, menar informanten. Detta upplevdes som problematiskt.

”Det var svårt att föra ett naturligt samtal, man fick tänka sig för hela tiden vad man sa. I vårt fall handla det också om att skydda andra inblandade i det här ärendet, vilket gjorde att vi försökte undvika att säga namn när vi prata, för att inte vi skulle bidra till att det las ut namn på nätet. Men det fanns ingenting, vad vi förstod, som vi kunde göra någonting åt, det här att bli inspelad. Det får man ta.”

Informanten beskriver att klientens agerande påverkade deras arbetssituation på ett obehagligt sätt. Informanten berättar att jurister har bedömt att personens publicering av material har ansetts vara ett brott. Men arbetsgivaren ställde sig inte bakom en polisanmälan, och informanten valde då att inte gå vidare i ärendet.

”Det kom en ny chef som tyckte att hon fick en väldigt god kommunikation med den här [...]. Och då tyckte hon att det var bättre att hon fick fortsätta att kommunicera med [...], och på det sättet försöka förmå [...] att sluta, antar jag. [-] Sen får jag väl tillägga att jag personligen inte är den som blivit mest utsatt, utan det var en [...] tycker jag. Men det fick mig också att tänka: är det de här som väntar?”

Vidare beskrivs att händelserna under utredningen fått konsekvenser för det privatlivet. Informanten ger som exempel att dennes barns namn inte får publiceras på Internet i samband med skolrelaterade saker. I sitt eget användande av Internet beskriver informanten sig själv som en väldigt anonym användare och säger att om händelsen med klienten inte uppkommit så hade det sett annorlunda ut.

”Tagna på sängen”

En av informanterna har varit med om hur en klient på sociala medier har skrivit om sina besök på socialkontoret och dessa meddelanden har upplevts som hotfulla. En annan informant berättar att den har erfarenheter av att en part i ett ärende har skrivit negativa saker om andra personer som varit inblandade i samma ärende. Övriga informanter har inga personliga erfarenheter av klienter som mobiliserat via sociala medier. Det finns dock en viss kunskap och medvetenhet kring ärenden som uppmärksammas på inom sociala medier.

På frågan om det finns beredskap om en handläggare blir utsatt för mobilisering, svarar samtliga informanter att de inte känner till någon. Fenomenet upplevs som nytt och enligt informanterna har socialtjänsten inte uppmärksammat de problem denna användning av sociala medier kan medföra. En informant, som blivit utsatt i sociala medier beskriver arbetsgivarens reaktion på följande sätt:

”Dem blev helt tagna på sängen också. Dem visste inte alls hur dem skulle hantera detta. Min personliga uppfattning är ju dem inte alls skyddade oss, som tjänstemän, tillräckligt mycket. Jag tycker inte att dem gjorde någonting för att skydda oss. Men dem gjorde vad dem kunde för att skydda [organisationen].”

”En tyst kår”

I dagens samhälle kan den enskilda medborgaren påverka många genom de sociala medierna. Detta har vi exempelvis kunnat se i vår empiri och med exemplet ”Abbe”. Det finns bland våra informanter exempel på när den enskilda socialsekreteraren får ägna mycket tid under klientmötena åt att förklara de förutsättningar som finns och hur socialtjänsten fungerar. Informanterna anser att kommunikationen mellan socialtjänsten och enskilda klienter inte alltid fungerar. I kommunikationen är människan subjektiv. Människan gör egna tolkningar och ibland förvanskas budskapen när de lämnat sändaren och kommit fram till mottagaren (Nilsson & Waldemarsson, 2007). I vägen finns så kallade filter, kanaler och brus som gör att människan uppfattar budskap olika. Vi tolkar informanternas svar som en frustration över hur få möjligheter man har att kommunicera sitt arbete utåt. Under de senaste åren har sociala medier blivit ännu en kanal som kan påverka allmänhetens attityd angående socialtjänstens arbete. På frågan om hur stor kunskap man tror allmänheten har om socialtjänstens arbete svarar samtliga informanter att folk generellt har mycket dålig kunskap om hur socialtjänsten bedriver sitt arbete. Informanterna menar att detta påverkar deras arbetssituation, att människor blir mer misstänksamma mot socialtjänsten samtidigt som man upplever att ens arbetsgivare inte stöttar eller bemöter kritik.

”Jag tror inte att man har så mycket kunskap faktiskt. Jag tror tyvärr att det är väldigt mycket vinklad kunskap, för att ämnet är så laddat. Omhändertagna barn är väldigt laddat. Det är det som syns på rubriker och löpsedlar, uppdrag granskning. [...] Synen på socialtjänstens arbete präglas utav det, vilket ger en väldigt konstig bild av det man sysslar med. Och att man även får lägga tid i möten för att nyansera bilden när man träffar personer. Vad som krävs för ett omhändertagande kan vara bra att prata om. Eftersom det finns en konstig bild ute i samhället tycker jag.”

Informanternas ser mobiliseringen inom sociala medier också som en möjlighet att sprida kunskap om sitt arbete. Det finns en vilja att bemöta allmänheten för att minska de missförstånd en enskild klient kan göra. Ur ett kommunikationsteoretiskt perspektiv tolkar vi socialsekreterarnas svar som att man vill överbrygga de filter och brus som finns i kommunikationen mellan socialtjänsten och allmänheten. Informanterna tror att det kan medföra att allmänheten får en bättre kunskap om socialtjänstens arbete. Vi upplever att socialtjänstens sätt att hantera sociala medier bara är en del av ett större problem som våra informanter upplever. Flera informanter talar om hur viktigt det är att socialtjänsten blir bättre på att tala om vad de faktiskt gör:

”Min erfarenhet är ju att folk har väldigt, väldigt låg kunskap. Nu låter jag väl bitter kanske, men å ena sidan tycker jag det framförs en bild av att socialtjänsten gör fel hela tiden samtidigt som det finns extremt stora förväntningar på att socialtjänsten kan göra i stort sett vad som helst. Och man får lägga ner mycket tid på att förklara vilka förutsättningar man har och vad man kan göra jag får ofta höra att du kan bara du vill men det är inte så.”

Flera av informanterna menar att mobiliseringen och interagerandet inom de sociala medierna har som syfte att tillgodose människors behov att bli hörda. Vad denna form av mobilisering kan få för konsekvenser beskriver en informant på följande sätt:

”En tyst kår blir ännu tystare, man är rädd för att bli uthängd. Det är en fruktansvärt tyst kår vilket jag tycker är så sorgligt [---] Man orkar väl inte, man vågar väl inte, man... Nej, jag tror det är läskigt att höja sina röster, både för sin egen skull och för dom svagas skull.”

En annan informant förklarar att många glömmet bort vad som är socialtjänstens ansvar, och att man inte väger in den helhetsbild som socialsekreterare måste jobba mot varje dag.

”Då har man tappat socialtjänstens roll, det är min bild av det hela. Sen klart är det så att vissa människor behöver hjälp så är det ju. Men är det alltid socialtjänstens uppgift att lösa det? Om man tittar bara på enskilda Abbe, så finns det många som Abbe, och det tycker jag att de inte ser de riktigt.”

Några informanter problematiserar mobiliseringen utifrån klienternas synvinkel, då man tror att det kan få omvänd effekt:

”Nu pratar jag utifrån mig själv, men jag skulle påstå att om någon skulle gå ut med, hänga ut någon annan på Facebook eller bete sig illa på Facebook så skulle det slå tillbaka i utredningen. Alltså, det ses ju som ett tecken på någonting, att man betar sig på ett visst sätt, skulle jag vilja påstå, utan att säga för mycket. Det blir en helhetsbild. Har man någon som uttrycker olämpliga saker på Facebook så måste man ta det på allvar på samma sätt som om det hade sagts till en.”

Den som skriver saker om andra inblandade parter i ett ärende, eller som använder sociala medier för att sprida negativa budskap, kan skapa mer problem för sig själv än lösningar, menar informanten. En klients beteende inte bara handlar om möten och hembesök, utan andra arenor måste vägas in. Användandet av sociala medier för att mobilisera mot socialtjänsten är något som behöver bemötas, menar många av informanterna. En del menar att det är dags att sluta gömma sig bakom sekretessen varje gång som socialtjänsten kritiserar. I informanternas svar framkommer det att det finns en stor frustration kring hur kritik mot socialtjänsten sköts av myndigheten själva, vilket visas i dessa två exempel:

”Jag tror att vi socialarbetare överlag är väldigt dåligt tränade i detta helt enkelt. Bemöta media och just kritik som kommer utifrån. Vi sluter oss och blir tysta istället och hoppas att det skall gå över, ungefär så.”

”Vi är ofta bakbundna av sekretessen och kan inte alltid resonera med omgivningen på ett sätt som blir givande, till exempel när någon inte förstår grunderna för ett visst handlande och vill ha förklaringar eller vill kritisera. Sedan tycker jag att socialtjänsten i allmänhet är för räddhågsna och hukar för mycket i bänkarna, till exempel genom att hänvisa till sekretess när enskilda tydligt har lämnat medgivande till att sekretessen bryts. Man sväljer så mycket man orkar och lägger sig platt.”

Asplund (1992) skriver att den sociala responsiviteten, att vilja *svara* på en *fråga* är naturlig hos människan. Det är med inskränkningar i den sociala responsiviteten som människan socialiseras in i, vad Asplund kallar, *roller* och *karaktärer* (1992). Utifrån informanternas åsikter om bemötande och sociala medier tolkar vi deras svar som att de både har en roll och en karaktär i sitt arbete. De har antagit en roll som socialsekreterare, där inskränkningar i deras sociala responsivitet präglas av den rollens givna gränser. Samtidigt är det också en karaktär, då dem själva valt att låta dessa inskränkningar bli en del av deras liv.

Vår uppfattning är att informanternas karaktärer börjar förändras på så vis att deras egna inskränkningar i sin sociala responsivitet omformas. Samtidigt börjar man utmana de inskränkningar som deras roll som socialsekreterare innebär. Som en förenkling kan man säga att behovet av att *svara* på den *fråga* som ställs nu är starkare än de inskränkningar som finns. Dessa tendenser ser vi t.ex. i att vissa av dem använt sociala medier i sin handläggning, trots att det inte har godkänts av arbetsplatsen. Det finns en överlag stark vilja att förändra förutsättningarna för socialtjänsten att bemöta kritik. Mobiliseringen av klienter mot socialtjänsten beskrivs även som något som kan föra något positivt med sig. En informant beskriver:

”Någonstans kan väl jag hoppas att det skall påverkas på ett bra sätt. Att få ögonen på sig gör ju också att man förhoppnings tänker till, hur man sköter sitt arbete, att man gör sitt arbete på ett korrekt och bra sätt. Fast det blir ju en nackdel om man inte klarar av att bemöta, utan väljer istället den enkla vägen.”

6. Slutdiskussion

Studiens resultat utifrån de frågeställningar som beskrivs i inledningen sammanfattas i denna del. Sedan kommer också en diskussion om studiens resultat att presenteras tillsammans med framtida forskningsfrågor som vi ser som viktiga utifrån studiens ämnesområde och slutsatser.

6.1 Socialtjänsten och sociala medier

I studien har vi har kartlagt forskningsfältet kring socialtjänstens relation till sociala medier genom omfattande sökningar i olika databaser. Dessa sökningar visade att det inte finns tidigare forskning på vårt specifika ämnesval. I den tidigare forskningen ser vi däremot en del internationell forskning kring socialt arbete och Internet. Det har framkommit att de flesta av informanterna har erfarenheter av sociala medier i sitt arbete. Flera har använt och haft nytta av det i sitt arbete, på olika sätt. Det finns även erfarenheter av att bli utsatt för mobilisering mot socialtjänsten av klienter via sociala medier. Informanterna ger uttryck för att det är frustrerande att inte kunna bemöta kritik på grund av socialtjänstens sekretess, och att sociala medier skulle kunna vara ett verktyg för att förändra en negativ bild av socialtjänsten. Socialsekreterarna efterlyser mer tydlighet gentemot allmänheten och tror att sociala medier skulle kunna vara en del av detta.

Informanterna menar att ämnet inte diskuteras inom socialtjänsten annat än inofficiellt kollegor emellan. Trots detta har alltså flertalet av våra informanter erfarenheter av att använda det i sitt arbete. Socialstyrelsens etiska råd har svarat ja på en fråga om det är tillåtet att använda sig av facebook i sin handläggning men det är inget som våra informanter känt till innan intervjun. Slutligen tror de flesta av våra informanter att sociala medier kommer att påverka socialtjänstens arbete i framtiden på ett eller annat sätt. Man tror att det kommer att bli ett komplement till nuvarande arbete och att det kan fungera som en sorts kommunikationskanal mot allmänheten.

För att analysera vad våra informanter sagt har vi utgått från olika teoretiska perspektiv. Ur ett organisationsteoretiskt perspektiv menar det att en organisations legitimitet hos omvärlden påverkas av hur väl man följer samhällets utveckling och hur man hanterar nya utmaningar. Utifrån informanternas svar kan vi konstatera att Socialtjänsten har problem med detta utifrån det här området. Det organisationsteoretiska perspektivet har hjälpt oss att förstå hur förändringar i omvärlden kan påverka en organisation och gett oss möjliga förklaringar till varför informanternas arbetsplatser inte har några riktlinjer kring användandet av sociala medier. Vidare anser vi att informanternas vilja att besvara kritik delvis kan förklaras med begreppet social responsivitet, som handlar om människans vilja att svara och bemöta frågor som riktas mot en. Samt hur detta kan hindras genom att man har tagit på sig en roll, i det här fallet som socialsekreterare. Vi har också fått veta att kommunikationen mellan socialtjänsten och det övriga samhället inte fungerar särskilt väl. Detta i sin tur påverkar förväntningar från klienterna och skapar missförstånd menar informanterna.

Vi ser stora likheter mellan informanternas svar och vilka resultat som den tidigare forskningen visat. Den tidigare forskningen menar att socialt arbete generellt måste förändra sättet som man förhåller sig till Internet och sociala medier. Både informanter och tidigare forskning lyfter fram fördelarna kring att kunna möta människor på andra ställen än i mötesrummet. Man talar också om vikten av att nya metoder utvecklas som innefattar Internet och därmed även sociala medier.

Framtida forskningsfrågor

Studien har resulterat i nya frågor som vi tror kan vara aktuella för framtida forskning kring ämnet sociala medier och socialtjänst. En forskningsfråga som väckts är hur sekretesslagstiftningen ska hantera sociala medier och känsliga uppgifter som läggs ut på Internet. En annan fråga för forskning är kring utvecklandet av nya metoder när det gäller socialtjänstens arbete över Internet. Det kan också vara intressant att intervjua chefer inom socialtjänsten för att höra deras syn på sociala medier och varför frågan inte diskuteras.

6.2 En liten del i ett större sammanhang

Vi har slagits av hur pass vanligt förekommande det är med erfarenheter kring användandet av sociala medier som ett komplement i socialsekreterarnas arbete. Och det har därför varit väldigt förvånande att fått höra att det inte är en fråga som diskuteras på arbetsplatsen. Det enda tillfället när en informant har tagit upp att sociala medier diskuterats på chefsnivå har varit när en medarbetare uttryckt sig negativt om sin arbetsplats. En informant har blivit utsatt för mobilisering via sociala medier och kände att den fick dåligt stöd av sin arbetsplats när det skedde. Vi anser att det är viktigt att socialkontoren har en förberedelse för hur man ska agera när en medarbetare blir utsatt för påtryckningar och hot via sociala medier. Så länge man inte ens diskuterar frågan så kan man inte skaffa sig en förberedelse för detta.

Även lagen om sekretess som kan tänkas ställas inför helt nya utmaningar när klienter publicerar uppgifter via sociala medier. Nya förutsättningar skapar nya utmaningar, och vi menar att socialtjänsten idag inte klarar av att hantera frågan kring sociala medier på ett bra sätt. Detta för att man inte uppmärksammar frågan generellt, men också för att det innebär att enskilda socialsekreterare väljer sitt egna förhållningssätt till fenomenet. Som vi nämnt tidigare så är det inte bara våra informanternas svar som pekar på att det kommer krävas nya lösningar på socialtjänstens utmaningar i framtiden. Den tidigare forskningen menar att socialt arbete generellt måste börja utvärdera risker och möjligheter kring Internet och hur man kan använda det i sitt arbete. Något som har slagit oss är att våra informanter beskriver att de inte riktigt vet hur de får använda sociala medier i sitt arbete eftersom man inte har några riktlinjer att gå efter, men att man väljer att i vissa fall göra det ändå. Vi tror att sociala medier skulle vara ett bra komplement i socialsekreterarnas arbete och att det därför är nödvändigt att få rutiner för hur man ska hantera det.

Denna studie har handlat om sociala medier och hur socialtjänsten idag förhåller sig till detta växande område. Men även om sociala medier har varit det vi vill undersöka så tycker vi oss kunna utläsa något större i våra resultat. Det handlar om hur socialtjänsten agerar och hanterar förändringar som uppstår i omvärlden. Socialt arbete är ett område som skiljer sig markant från andra fält som exempelvis naturvetenskapen. Förändringar sker hela tiden och man måste anpassa sitt arbete efter det övriga samhället. Då man arbetar med människor på ett socialt plan måste man anpassa sina metoder efter samhället man lever i just nu.

Att inte hänga med i vad som sker och anpassa sitt arbete efter samhällsförändringar, kan få konsekvenser när det gäller det dagliga arbetet och den legitimitet som krävs för att människor ska ha kvar förtroendet för socialtjänsten, menar vi. Sociala medier är redan nu en del i arbetet för socialtjänsten och kommer förmodligen, om än i begränsad omfattning, att bli en större del i framtiden. Därför är det viktigt att man blir medveten om det och inte hamnar på efterkälken. I ett längre tidsperspektiv är det hur väl socialtjänsten hanterar nya utmaningar och samhällsförändringar som skapar legitimitet hos allmänheten. Vi ser sociala medier som en liten men viktig del i detta.

Referenslista

”Kryssad”. *Blogspot.com* - <http://thalooney.blogspot.com/> [Hämtad: 2012-02-29]

Asplund, J (1992): *Det sociala livets elementära former*. Göteborg: Bokförlaget Korpen

Banach, M; Bernat, F.P. (2000): “Liability and the Internet: Risks and Recommendations for Social Work Practice” *Journal of Technology in Human Services* -- 17.2-3: s.153-171

Berglund, S (2011): ” Abbes parkboende engagerar” *Göteborgs Posten*, <http://www.gp.se/nyheter/goteborg/1.782874-abbes-parkboende-engagerar> [Hämtad: 2012-03-07]

Svenningsson Elm, M; Bergquist, M; Lövheim, M (2003): *Att fånga nätet*. Lund: Studentlitteratur

Berkowitz, B (2011): “To occupy Wall Street, occupy the internet first” (elektronisk), *Reuters* - <http://www.reuters.com/article/2011/10/04/us-wallstreet-protests-media-idUSTRE79377W20111004> [Hämtad: 2012-02-29]

Blomberg, H (2004): *Sociala problem och socialpolitik i massmedier*. Lund: Studentlitteratur AB

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

Brinkmann, S, Kvale, S (2009): *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur

Carlsson, L. (2011): ”Arkiv för tagg: ‘sociala medier i socialt arbete’” *Kreafonbloggen*: <http://www.kreafonbloggen.se/tag/sociala-medier-i-socialt-arbete/> [Hämtad: 2012-03-07]

Cotter, J.J; Ishizuki, T. (2009): “Social Workers' Use of the Internet and E-Mail to Help Clients in Virginia”. *Journal of Technology in Human Services* -- 27.2: s.127-140

Cummings, K; Nelson, C; Pacifici, C; White, L. (2005): “Vstreet.com: A Web-Based Community for At-Risk Teens” *Child Welfare* -- 84.1: s.25-46

Daneback, K. (2006): *Love and sexuality on the internet*. Göteborg: Göteborgs universitet: Samhällsvetenskapliga fakulteten

Di Benedetto, M; Pirie, V. (1989): “Social Work: New Roles in Computer Information Services” *Computers in Human Services* -- 4.1-2: s.41-47

Dunèr, H (2011): “Hälften av svenskarna följer företag I sociala medier”

Svenska Dagbladet Näringsliv - http://www.svd.se/naringsliv/digitalt/halften-av-svenskarna-foljer-foretag-i-sociala-medier_6730469.svd
[Hämtad : 2012-04-18]

Efendić, N; Fagerlind, A (2010): ”Jättarna har loggat in på Facebook”.
Svenska Dagbladet Näringsliv - http://www.svd.se/naringsliv/jattarna-har-loggat-in-pa-sociala-medier_5107189.svd [Hämtad: 2012-04-17]

Erdman, H.P; Foster, S.W. (1988) “Ethical Issues in the Use of Computer-Based Assessment” *Computers in Human Services* -- 3.1-2: s.71-87.

Finn, J; Kerman, B (2004): “The Use of Online Social Support by Foster Families” *Journal of Family Social Work* -- 8.4: s.67-85

Fredrikson, E (2010): “Protester mot Sveriges bästa mamma”
Göteborgsposten - <http://www.gp.se/nyheter/sverige/1.340308-protester-mot-sveriges-basta-mamma> [Hämtad: 2012-04-18]

Giffords, E. (1998): “Social Work on the Internet: An Introduction” *Social Work* - 43.3 (Maj 1998): s.243-251

Giffords, E. (2009): “The Internet and Social Work: The Next Generation”
Families in Society – 90.4 (Okt. 2009): s.413-418

Glass, J; Margerum-Leys, J; Perron, B.E; Taylor, H.O (2010) “Information and Communication Technologies in Social Work” *Advances in Social Work* -- 11.1: s.67-81

Hatch, M (2002): *Organisationsteori – moderna, symboliska och postmoderna perspektiv*. Lund: Studentlitteratur AB

Heath, D; West, D. (2011): “Theoretical pathways to the future: Globalization, ICT and social work theory and practice” *Journal of Social Work* -- 11.2: 209-221.

Hjort, M; Loman, S (2012): ”Moderna JO-anmält för tårtservering” *Svenska Dagbladet* - http://www.svd.se/kultur/moderna-jo-anmalt-for-tartservering_7062421.svd [Hämtad 2012-04-18]

Jacobsen, D; Thorsvik, J (2010): *Hur moderna organisationer fungerar*
Lund: Studentlitteratur AB

Jones, P. (2010): “Collaboration at a Distance: Using a Wiki to Create a Collaborative Learning Environment for Distance Education and On-Campus Students in a Social Work Course” *Journal of Teaching in Social Work* -- 30.2: s.225-236

Lamendola, W. (2010):”Social Work and Social Presence in an Online World”
Journal of Technology in Human Service – 28.1-2: s.108-119.

- Lillieström, S. (2011): "Kannibalen kan vara fri om några år" (elektronisk), *Sveriges Radio AB* - <http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=97&artikel=4389004> [Hämtad: 2012-02-29]
- Ljungdahl, B (2012): "Blodgivare söks i sociala medier" *Dagens Nyheter* - <http://www.dn.se/nyheter/sverige/blodgivare-soks-i-sociala-medier> [Hämtad 2012-04-17]
- Madoc-Jones, I; Parrott, L (2008): "Reclaiming information and communication technologies for Empowering Social Work practice" *Journal of Social Work* – 8.2: s.181-197
- Malmö Stad (2012): "Soctanter på nätet" <https://webapps2.malmo.se/soctanter/> [Hämtad: 2012-03-07]
- McNutt, J (2010): "Social Work and Social Welfare Policy in Canada: A Consideration of Major Internet Resources for Research and Practice" *Journal of Policy practice* – 9.2: s.154-159
- Nationalencyklopedin (2012): "Sociala Medier" www.ne.se/lang/sociala-medier [Hämtad: 2012-03-01]
- Nilsson, B; Waldemarsson, A-K (2007): *Kommunikation – samspel mellan människor* Lund: Studentlitteratur AB
- Paulsson, A (2012): "Erkänner öl till treåring". *Sydsvenska Dagbladet*: <http://www.sydsvenskan.se/malmo/dagsboter-for-mamman> [Hämtad 2012-04-02]
- Petersen, K. (2006): "www.boerninget.dk - JA Website for Foster Care" *Nordisk Sosialt Arbeid* -- 26.3: s.234-240.
- Pollack, D; Schein-Levi, J. (1997): "Social Work, Parenting, and the Web" *Journal of Family Social Work* -- 2.3: s.5-31.
- Santhiveeran, J. (2004): "E-Therapy: Scope, Concerns, Ethical Standards, and Feasibility" *Journal of Family Social Work* -- 8.3: s.37-54.
- Socialstyrelsen (2011): "Etik i socialtjänsten: Är det lämpligt att använda Facebook i socialtjänstens handläggning?" (elektronisk), *Socialstyrelsen* - <http://www.socialstyrelsen.se/etikisocialtjansten/ardetlampligtattanvandafaceboo> [Hämtad: 2012-03-02]
- Stakston, B (2010): *Politik 2.0 – Konsten att använda sociala medier*. Göteborg: Beijbom Books AB
- UNCHR (2010): "Internet Enemies 2010 – Egypt" (elektronisk), *United Nations refugee Agency* - <http://www.unhcr.org/refworld/docid/4c21f671c.html> [Hämtad: 2012-02-29]

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

Walsgård, J.C (2007): ” Nätet lika viktigt som gatan när fältassistenter ska nå unga” *Dagens Nyheter*: <http://www.dn.se/nyheter/sverige/natet-lika-viktigt-som-gatan-nar-faltassistenter-ska-na-unga>
[Hämtad: 2012-03-07]

Bilagor

Bilaga 1: Inledande förfrågan

Hej socialtjänsten!

Vi är två socionom- studenter som just nu läser sjätte terminen på Göteborgs universitet. Vi har precis påbörjat skrivandet av vår c- uppsats. Det vi skall skriva om är socialtjänstens arbete i kombination med sociala medier d.v.s. facebook, bloggar, twitter etc. Då ämnet är tidigare utforskat blir vår uppsats av explorativ karaktär. Vi söker därför nu informanter som kan tänka sig att ställa upp på en intervju, alternativt svara på frågor via e- post. Det enda kravet vi har är att du jobbar inom socialtjänsten. Du kan antingen ha mycket erfarenheter av att arbeta med sociala medier, endast liten erfarenhet eller ingen alls. Vi är intresserade av att utforska åsikter bland personal på socialkontoren.

Din medverkan kan bidra till att ett tidigare utforskat område blir belyst. Vi skulle bli ytterst tacksamma för er hjälp. Vid intresse eller frågor skicka ett mail till någon av oss. Vi är lika trevliga båda två!

Vänlig hälsning

Carl Gennevall och Roger Karlsson
carlgennevall@hotmail.com eller rogermkarlsson@live.se

Handledare: Kristian Daneback, universitetslektor och docent Göteborgs universitet
kristian.daneback@socwork.gu.se

Bilaga 2: Försättsblad och intervjufrågor för webbintervju

Webbintervju om sociala medier och socialtjänstens arbete

Den här studien har sitt ursprung i en händelse som fick uppmärksamhet i tryckt media under hösten 2011. Det handlade om en man som var hemlös och bodde på vasagatan i centrala Göteborg. Han hade först blivit vräkt från sin lägenhet och sedan blivit erbjuden plats på olika boenden från socialtjänsten men tackat nej till dessa. Sedan valde han att lägga sig på gatan med en skylt där det stod att han var hemlös, blind samt inte fick någon hjälp av socialtjänsten. Detta fick en man att starta en Facebook- grupp för att hjälpa mannen, den fick många medlemmar, mannen skaffade sig även en fullmakt och följde med den hemlösa mannen på möten med socialtjänsten osv. Mannens öde togs även upp i GP.

Socialstyrelsens etiska råd har, under våren 2011, svarat på frågan ”Är det lämpligt att använda Facebook i socialtjänstens handläggning?”. Vi har även sett att det, under socionomdagarna 2011, hölls en föreläsning på temat ”sociala medier i socialt arbete”. Förutom detta finns det ingen svensk forskning på ämnet.

Vi blev på grund av detta intresserade av att undersöka hur socialtjänsten/socialsekreterare ser på sociala medier, hur det eventuellt kan hjälpa till i arbetet eller vara till belastning. Detta blir alltså en explorativ studie och vi är intresserade av dina erfarenheter och tankar kring ämnet.

Dina svar kommer att vara anonyma när de presenteras i vår studie. Vi behöver även ditt samtycke att publicera dina svar. Deltagandet i studien är frivilligt och du kan avbryta din medverkan om och när du vill. Uppsatsen kommer att publiceras av Göteborgs universitet i april 2012 och kommer att finnas tillgänglig i databasen GUPEA. Du kommer att erhålla en kopia av vår studie om du vill ha.

Med vänlig hälsning,

Carl Gennevall
Roger Karlsson

Handledare: Kristian Daneback
kristian.daneback@socwork.gu.se

FRÅGOR

Hur gammal är du?

När tog du examen?

Med vad har du arbetat med efter din examen?

Övergripande frågor

Använder du sociala medier privat? Om ja, vilka?

Har du erfarenhet av sociala medier i ditt arbete? Eventuellt kollegors erfarenheter?

Vid ja:

Beskriv på vilket sätt du använder sociala medier?

Vilken information är viktig?

Vad är viktigt att tänka på när man använder sig av sociala medier i arbetet?

Finns det något du inte får lov att göra, begränsningar?

Vilka etiska dilemman upplever du med sociala medier?

På vilket sätt underlättar det ditt arbete?

På vilket sätt försvårar det ditt arbete?

Informerar du klienterna om att du inhämtar information via sociala medier?

Hur tror du att klienterna ställer sig till att socialtjänsten använder sig av sociala medier?

Vid nej:

Har frågan diskuteras på din arbetsplats? Vad har ni kommit fram till?

Tror du det skulle kunna bli ett värdefullt tillskott för ditt arbete? På vilket sätt?

Vilka problem tycker/tror du att det finns med att använda sociala medier i ditt arbete?

Har du varit inne på klienters facebook- sidor? Har det sedan påverkat ditt arbete?

Mobilisering från klienter

Med hjälp av exempelvis facebook-grupper, forumtrådar och twitterflöden kan människor mobiliseras snabbt kring en sakfråga och diskutera/argumentera för sin sak. Ett exempel på detta är den tidigare nämnda hemlösa mannen på Vasagatan.

Har du några erfarenheter kring att klienter exempelvis skrivit om socialtjänsten på en blogg eller startat facebook- grupper om socialtjänsten? Berätta.

Hur tror du att det skulle påverka dig om du råkade ut för det från en klient?

Diskuteras dessa frågor på din arbetsplats? Finns säkerhetsrutiner kring detta?

Hur tror du att man påverkas av det tryck som kan uppstå utifrån?

Varför tror du att människor väljer att mobilisera på detta vis?

Hur upplever du allmänhetens kunskap generellt om socialtjänstens arbete?

Har du blivit kontaktad på fritiden av klienter via sociala medier?

I praktiskt arbete

Tror du att sociala medier kan vara användbart för socialt arbete och socialtjänstens arbete?

På vilket sätt? Problem? Fördelar?

Framtiden

Hur tror du att socialtjänsten kommer att förhålla sig till sociala medier i framtiden?

Hur stor del av ett beslutsunderlag tror du att sociala medier kan bli?

Bilaga 3: Intervjuguide för traditionella intervjuer

Presentera intervjuens förutsättningar

Bakgrund till studien, exemplet Abbe och mobilisering, ingen tidigare forskning på området.

Anonymitet

Presenteras som en uppsats på Gbg universitet

Erbjuda ett ex när det är klart.

Ålder?

Examensår?

Vad har du jobbat med efter examen?

Övergripande

Använder du sociala medier privat?

Har du erfarenhet kring sociala medier i ditt arbete? Eventuellt kollegors erfarenheter?

Vid ja

Kan du beskriva på vilket sätt du använder sociala medier?

Vilken information letar du efter?

Vad tycker du är viktigast att tänka på när man letar information via sociala medier?

Finns det något du inte får lov att göra?

Kan du ge exempel? vilka etiska dilemman upplever du finns med denna metod?

Hur upplever du att det är att använda sociala medier i ditt arbete?

- på vilket sätt tycker du att det underlättar ditt arbete?

- på vilket sätt försvårar det ditt arbete?

Informerar du klienterna om att du inhämtar information via sociala medier?

- vad tror du att klienterna tycker om att du samlar information via sociala medier?

Mobilisering

Erfarenhet kring detta? Fallet Abbe.

Hur tror du att det skulle påverka dig?

Diskuteras frågan på din arbetsplats?

Säkerhetsrutiner kring detta?

Hur tror du att du man påverkas av det tryck som kan uppstå utifrån?

Vad känner du kring mobilisering från klienter? Påverkar det ditt arbete?

Hur känner man som socialarbetare när människor mobiliserar och visar sitt missnöje på ett sådant sätt?

Vad tror du gör att människor väljer att mobilisera och försöka påverka myndigheter?

Hur upplever du allmänhetens kunskap om socialtjänstens arbete?

Har du blivit kontaktad av klienter på fritiden via sociala medier?

Praktiska erfarenheter

Återkoppla på vad som tidigare sagts.

Tror du att det kan vara användbart för socialt arbete?

På vilket sätt? Problem? Fördelar?

Framtiden

Hur tror du att socialtjänsten kommer förhålla sig till sociala medier i framtiden?

Tror du att sociala medier skulle vara ett värdefullt tillskott till klientarbetet?

-Varför? Varför inte?