



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Näthat, människa och myndighet

- En explorativ kartläggning av statligt och ideellt arbete mot näthat i Sverige

Online hate speech, human and government

- An exploratory mapping of Swedish authorities' efforts against online hate speech

FINN PALM

CARL-MARCUS TRENCK

Kandidatuppsats i informatik

Rapport nr. 2016:025

Abstrakt

Syftet med denna uppsats är att kartlägga hur Sveriges regering, myndigheter och ideella organisationer arbetar för att motverka den negativa diskurs som förekommer på internet. För att uppnå detta går vi igenom forskning som kartlägger de psykologiska aspekter som påverkar hur vi beter oss i en digital miljö. Dessa aspekter påverkas av bristen på sociala normer i en miljö och har visat sig ha kapacitet att påverka brottsklimatet negativt. För att utforska dessa fenomen skildras relevanta teorier som beskriver hur kriminellt beteende påverkas av psykologiska och tekniska aspekter samt hur dessa påverkar varandra. Därefter redogör vi för resultaten av de intervjuer vi genomfört med intresseorganisationer och myndigheter vi bedömt ha relevans i arbetet mot näthat och diskuterar resultaten i ljus av tidigare teori. Därtill redovisar vi hur arbetet mot näthat begränsas då berörda myndigheter och organisationer saknar en nationell samordning för att styra och strukturera arbete och hur det i förlängningen blir ett hot mot grundläggande demokratiska rättigheter och den individuella integriteten i Sverige. Slutligen identifierar studien även brister i det svenska rättssystemet som berör den nationella förmågan att hantera hot- och hatbrott som sker på internet.

Nyckelord: Sociala media, beteende, brottsförebyggande, broken window theory, nolltolerans, online disinhibition effect, näthat, hatbrott, förändringsledning

Abstract

The purpose of this thesis is to map how the Swedish government, authorities and non-profit organisations work in conjunction to counteract the negative discourse that exist on the internet. To achieve this we review research that identify the psychological aspects that affect how we behave in a digital environment. These aspects are in turn affected by the lack of social norms in the environment they exist in and have shown to have the capacity to increase criminal behaviour. To explore these phenomena relevant theories are recounted which describe how criminal behaviour is affected by psychological and technical aspects and how these affect each other in turn. Thereafter we describe the results derived from the interviews held with interest groups that we have deemed to be relevant for the work against online hate speech, and discuss the findings in the light of previously recounted theory. Finally we describe how current efforts against online hate speech is hindered as involved authorities and organisations lack coordination on a national level in managing and structuring their work, and how this in the long run becomes a threat to fundamental democratic rights and the individual integrity in Sweden. In conclusion this study identifies deficits in the Swedish legal system regarding the national ability to process threats and hatecrimes that takes place on the internet.

Keywords: Social media, behaviour, crime prevention, broken window theory, online disinhibition effect, online hate speech, hate crime, change management

TACK

**Vi vill främst tacka vår handledare
Dina Koutsikouri för härlig entusiasm
och stort tålamod i vägledningen av
vårt arbete.**

**Ett tack riktas även till de informanter som
medverkat i vår studie:**

Robert Karlsson och Jens Alström, Polisen
Walo von Greyerz, Justitiedepartementet
Henrik Karlsson, Myndigheten för ungdoms- och
civilsamhällesfrågor
Ängla Eklund, Institutet för Juridik och Internet
Olle Cox, Friends

Finn vill också tacka Malin och Zara för visad
förståelse, Carl-Marcus för skratten och James
Dewar för termosen.

Carl-Marcus vill rikta ett tack till Meshuggah för
betydande inspiration och sinneslugn.



Innehåll

1. Inledning	1
1.1 Drivkrafter för samhället att motverka näthat	2
1.2 Syfte och frågeställning	4
1.3 Begreppsutredning	5
1.4 Studiens avgränsningar	5
1.5 Studiens disposition	6
2. Teori	6
2.1 Tema 1: Socialpsykologiska faktorer till uppkomst av näthat	7
2.1.1 Broken Windows	7
2.1.2 The Online Disinhibition Effect	8
2.1.3 Diskurspåverkande tekniska faktorer	9
2.2 Tema 2: Förändringsledning för normbildande arbete	10
2.2.1 Kotters 8-stegsmodell	10
2.2.2 Forskningsområdets natur	12
3. Metod	13
3.1 Forskningsansats	13
3.2 Datainsamling	13
3.2.1 Sekundärkällor	13
3.2.2 Intervjuer	13
3.3 Urval	14
3.4 Dataanalys	16
3.5 Validitet	16
4. Resultatdiskussion	17
4.1 Bakgrund	17
4.2 Samhällstrender	18
4.3 Nuläget	20
4.4 Framtiden	25
5. Slutsats	28
5.1 Uppslag för vidare forskning	30
Referenslista	31
Bilaga 1 - Intervjuguide "Polisen"	35
Bilaga 2 - Intervjuguide "Justitiedepartementet"	38
Bilaga 3 - Intervjuguide "MUCF"	40
Bilaga 4 - Intervjuguide "Juridikinstitutet"	43
Bilaga 5 - Intervjuguide "Friends"	46

Figurförteckning

Figur 1: Tidslinje över utvecklingen av polisanmälda hot och kränkningar.....	2
Figur 2: Kotters 8-stegsmodell (Kotter International, 2015).....	11
Figur 3: Illustration av urvalskriterierna för intervjuer.	15

1. Inledning

Den tekniska utvecklingen och framväxten av internet har inneburit positiva förändringar för människors möjligheter att delta i samhällsdebatten och sprida information (Sundblad, 2016). Parallellt med denna utvecklingen har emellertid också antalet polisanmälda hot och andra former av kränkningar av den personliga integriteten ökat markant (se Figur 1¹). Internets framfart samt introduktionen och sedermera även evolutionen av sociala medier, som till exempel Facebook och Twitter, har förändrat människors beteendemönster och vanor sett till hur vi kommunicerar och uttrycker oss över internet. Med denna bakgrund finns det anledning att misstänka att detta även haft kapacitet att påverka brottsklimatet. Samtidigt som dessa hot och kränkningar under senare år har fått större uppmärksamhet i media och från rättsväsende (Brottsförebyggande Rådet, 2015; Regeringskansliet, 2015) råder fortfarande en del oklarheter om vilka mekanismer som ligger till grund för denna utveckling.

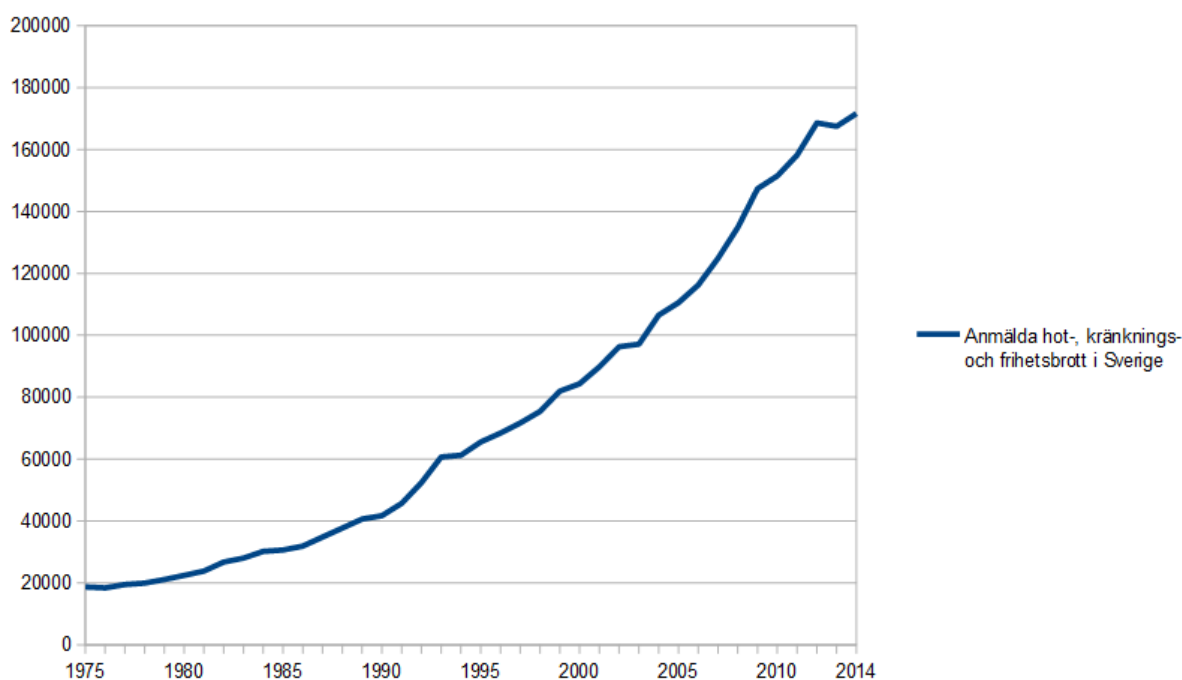
Enligt psykologen Suler (2004) uppträder människor mer ohämmat vid kommunikation på internet än vad de gör i den fysiska världen. Han kallar detta *The Online Disinhibition Effect*. Denna effekt uppstår när det finns en barriär som blockerar den naturliga empatin mellan människor och på så vis resulterar i objektifiering och dehumanisering av individer. Den barriär som uppstår är till följd av att kommunikation via IT-artefakter har mycket sämre förmåga att förmedla rik information, alltså förmågan att uttrycka känslor och subtila budskap, än kommunikation som sker ansikte mot ansikte (Daft & Lengel, 1986; Jacobsen & Thorsvik, 2008; Riva, 2002; Suler, 2004). Företeelsen resulterar i att det blir avsevärt mycket lättare för en individ att rationalisera ett beteende som i en situation utanför internet ter sig som betydligt mindre acceptabelt (Suler, 2004).

Denna beteendeförändring har negativa effekter för diskursklimatet på internet vilket har föranlett att åtgärder vidtas av myndigheter där ett samtida exempel är regeringskansliets utredning av lagstiftningen för integritetsskyddet *Integritet och straffskydd* (Regeringskansliet, 2015). Sackemark och Schultz (2015) hävdar att rättssamhället i stor utsträckning stått handfallet inför denna nya form av brottslighet som uppstått till följd av den tekniska utvecklingen och ökade omfattningen av kommunikation över internet. Med bakgrund av detta har regeringskansliet valt att undersöka om den rådande lagstiftningen behöver uppdateras och moderniseras för att stärka integritetsskyddet (Regeringskansliet, 2015). Till följd av utvecklingen har även Polisen börjat rannsaka sin kapacitet och startade under våren 2016 upp Demokrati- och hatbrottsgruppen enligt direktiv från Rikspolisstyrelsen (Rikspolisstyrelsen, 2015).

För att utveckla kunskapen kring hur myndigheter kan motverka och förebygga denna typ av brottslighet krävs att bakomliggande orsaker kartläggs. Nuvarande forskning av beteendevetenskaplig och informatisk natur inrymmer teorier som skulle kunna

¹ Statistiken som ligger till grund för Figur 1 är hämtad från en webbtjänst på Brottsförebyggande rådets hemsida. Denna tjänst tillåter användaren att generera statistik baserat på valda avgränsningar.

understödda analys av brottsstatistikens utveckling. På grund av forskningsobjektets relativt unga ålder och därav höga mått av förändring krävs därför vidare forskning för att förstå vilken påverkan dessa företeelser har på rättsstaten och samhället i helhet.



Figur 1: Tidslinje över utvecklingen av polisanmälda hot och kränkningar.

Figur 1 visar utvecklingen fram till och med 2014. Att vår statistik inte sträcker sig efter 2014 beror på att senare statistik inte är kompatibel på grund av vissa förändringar i rapporteringen. Detta är till följd av den omorganisering inom Polisen som från och med 1 januari 2015 innebär att de 21 länspolismyndigheterna har upphört och istället har en polismyndighet indelad i sju polisregioner bildats.

1.1 Drivkrafter för samhället att motverka näthat

I en intervju (Dahlbom, 2015) om informationsteknologins och informatikens utveckling och dess betydelse för samhället idag och i framtiden påpekade Bo Dahlbom att människan formar världen med hjälp av teknik och att IT är den främsta tekniken i vår tidsålder. Detta påstående speglas i dokumentet "IT i människans tjänst" - en digital agenda för Sverige" där det går att utläsa "Sverige ska bli bäst i världen på att utnyttja digitaliseringens möjligheter" (Näringsdepartementet, 2011). Där påpekas även hur utvecklingen och användningen av IT driver samhällsutvecklingen och är en avgörande faktor för samhällsförändringar. De positiva effekterna från IT är välkända och några av de som nämns i den digitala agendan är bland annat tekniska stöd för elever med inlärningssvårigheter, effektivisering av vården genom digitala patientjournaler samt hur IT tillgängliggör demokratin för befolkningen genom att dess räckvidd och användbarhet understödjer medborgardialogen och stärker samhällsengagemang (ibid.). De negativa

effekter IT kan föra med sig är dock inte lika väl dokumenterade, men statistiken pekar mot att många har erfarenheter av dessa mindre önskvärda effekter (Friends, 2016; Nilsson, 2014; Tabermann, 2013). Det finns anledning att misstänka att en konsekvens till följd av den toxiska disinhibitionen, som Suler (2004) identifierar, på sociala medier är en negativ samhällsutveckling som påverkar brottsklimatet. Mer specifikt förekomst av ärekränkingsbrotten (förtal och förolämpning) samt hot. Dock har det hittills varit svårt att utvärdera storleken på mörkertalet för denna typ av brott eftersom att det saknats rutiner och riktlinjer för att kartlägga vilka som utförts på internet² (Brottsförebyggande rådet, 2015). Det är först i januari 2016 Polisen infört system för att koda brott som begåtts på internet vilket innebär att statistiken är begränsad. (Brottsförebyggande rådet, 2015; Nilsson, 2014; Tidningarnas Telegrambyrå, 2016).

Sverige har tidigare fått kritik av EU och i olika medier för brister i integritetsskyddet och att det saknas en helhetssyn (Björkman, 2007; Nordebo, 2006; Civil Rights Defenders, 2013). Sverige har uttryckt en avsikt att vara världsledande i utnyttjandet av digitaliseringens möjligheter (Näringsdepartementet, 2011). Därför ligger det även i regeringens och myndigheters intresse att dels utreda effekterna av regeringens betänkande och förslag på lagändringar "Integritet och straffskydd" (Antemar, 2016) samt se över det övergripande arbetet för att begränsa digitaliseringens negativa effekter.

Det finns även ett ekonomiskt incitament i att vara kompetitiv i sammanhanget om att stödja individens integritet eftersom att det är ett positivt attribut för en nation att associeras med. Simon Anholt, professor i politikvetenskap, och grundare av den globala politiska organisationen *Good country*, har tagit fram ett index för att mäta och jämföra länders övergripande utveckling globalt. Anholt betonar hur ett lands internationella rykte, hur andra nationer och dess medborgare uppfattar ett land, är kritiskt för dess ekonomi (TEDSalon Berlin, 2014). *The good country index* framhäver hur det är viktigt att se till detta rykte som komplement till bland annat BNP för att inte bara utvärdera ekonomisk utveckling i en stat utan att även se till den övergripande utvecklingen (ibid.).

Michael Green, framstående ekonom och VD för *the Social Progress Imperative* har presenterat ett liknande initiativ för ett nytt synsätt att mäta framgång i ett lands utveckling. I enlighet med *The Good Country Index* understryker *the Social Progress Imperative* hur det är viktigt att förmedla hur framgångsrikt ett land är på områden om bland annat arbete för medborgares rättigheter, integritet och deras möjligheter att inte bli diskriminerade som del av ett lands övergripande framgång (TEDGlobal, 2014). Därmed bör det ligga i regeringens intresse att genom att motverka näthat och på så vis upprätthålla och arbeta för ett gott rykte för att stärka Sveriges varumärke.

² Robert Karlsson, chef regionala utredningsenheten, Jens Alström, sektionschef utredningssektionen, intervju den 19 april 2016.

1.2 Syfte och frågeställning

Syftet med vår undersökning är att skapa en överblick av hur processen för att förändra attityder ser ut ur ett förändringsledningsperspektiv. Här har vi valt att utgå från John P. Kotters åtta steg för lyckat förändringsarbete för att ha ett etablerat ramverk som tar hänsyn till omfattande förändringsarbete. Vi har för avsikt att kartlägga hur regering, myndigheter och organisationer arbetar för att hantera utvecklingen av negativ och brottslig diskurs på internet och därigenom undersöka huruvida detta ligger i linje med befintlig kunskap och valda teorier inom kriminologi, psykologi och förändringsledning. Eftersom forskningen på området är begränsad är vår förhoppning att studien ska bidra till ökad medvetenhet om dessa problem och vilket arbete som utförs för att motverka dem.

Mot denna bakgrund har vårt arbete varit uppbyggt kring följande frågeställning:

- Hur samarbetar Sveriges regering, myndigheter och intresseorganisationer för att motverka näthat?

Genom att besvara denna frågeställning hoppas vi att vårt resultat kastar ljus över eventuella brister i strukturen för samarbetet mellan berörda myndigheter och organisationer och därmed bidrar med insikter om förbättringsområden. Vi hoppas också att studien, genom att belysa vilka relaterade forskningsområden som tidigare har kartlagts av forskare, bidrar med uppslag för framtida forskning. Vi hoppas även att resultatet kan bidra med en ökad kunskap om och förståelse för vilka rättigheter och skyldigheter svenska medborgare har i förhållande till skyddet av den personliga integriteten.

1.3 Begreppsutredning

Näthat	“Näthat är ingen juridisk term utan ett samlingsbegrepp och kan handla om olika typer av brott. [...] Ofta är brotten som man tänker på olaga hot, ofredande, förolämpning och förtal. Men det kan också vara kränkande fotografering, hets mot folkgrupp, brott mot personuppgiftslagen, PUL, och sexuellt ofredande.” (Polisen, 2016).
Personlig integritet	"Rätten att få sin personliga egenart och inre sfär respekterad och inte utsättas för kränkande behandling" (Datainspektionen, u.å.).
Toxisk disinhibition	En effekt som uppstår vid kommunikation via datormedier och frambringar förekomsten av grovt språk, hård kritik, ilska, hat och även hot (Suler, 2004).
IT-artefakt	Teknologi med förmåga att bearbeta information samt kapacitet att förmedla information. (IGI Global, u.å.). Här avser vi huvudsakligen datorer, smartphones och surfplattor.

1.4 Studiens avgränsningar

Vi har valt att avgränsa oss till att behandla hur processen i arbetet mot näthat går till i flödet från regeringen, ut till berörda myndigheter och kunskapsorganisationer och tillbaka. De myndigheter vi har valt att fokusera på är polismyndigheten samt myndigheten för ungdoms- och civilsamhällsfrågor. Definitionen kunskapsorganisation syftar till att organisationen agerar som en vägledande och åsiktsbildande aktör samt att den ej är vinstdrivande. De två utvalda kunskapsorganisationerna är Friends och Institutet för Juridik och Internet. Vi har också valt att avgränsa arbetet till att handla om hur det ser ut i Sverige idag. Vi planerar alltså primärt inte att se på ämnet på ett internationellt plan. Vi har också valt att se på hur arbetet med detta sker på ett strategiskt plan, och behandlar därför inte det operativa arbetet av till exempel polisväsendet.

Då integritetsskyddet finns till för att försvara individens demokratiska rättigheter har vi valt att avgränsa oss till att undersöka hur myndigheter och organisationer samarbetar för att förebygga och motverka brott mot dessa.

På grund av den begränsande inverkan IT-artefakter har på människans kommunikation (Jacobsen & Thorsvik, 2008) uppstår både positiva och negativa effekter i mötet mellan individer på digitala, sociala arenor (Suler, 2004). Vi har dock inom ramen för vår studie valt att fokusera på de negativa effekterna.

Vi har valt Polisen, Justitiedepartementet, myndigheten för ungdoms- och civilsamhällsfrågor, Juridikinstitutet samt kunskapsorganisationen Friends eftersom de representerar de ansvarsområden vi bedömt vara relevanta i frågeställningen av samhällets hantering av näthat.

1.5 Studiens disposition

I följande kapitel presenteras de teorier som ämnar redogöra för vilken utgångspunkt vi haft i genomförandet av vår litteraturstudie men framförallt vilka aspekter som styr utformandet av studiens intervjuer. Därefter redogörs valet av metod samt hur datainsamlingen har gått till. Vidare följer resultatdiskussion där studiens upptäckter från litteraturstudier och intervjuer presenteras och beskrivs utifrån den teoretiska utgångspunkten. I ljuset av existerande litteratur och relevant forskning diskuteras och analyseras resultatet. Avslutningsvis presenteras slutsatser och övergripande bidrag.

2. Teori

Vi har valt att dela upp vår teoretiska utgångspunkt i två teman. Det första temat belyser tidigare studier och relaterad forskning som är viktig att ta hänsyn till för att förstå bakgrunden till de fenomen som uppstår vid interpersonell kommunikation via IT-artefakter och vilken roll de spelar i frågan om näthat. De två teorier som presenteras är av kriminologisk respektive socialpsykologisk natur. Den kriminologiska teorin använder vi för att skapa en bild av vilka mekanismer som påverkar brottsklimatet i ett samhälle och hur myndigheter och samhälle kan agera för att begränsa de risker en sådan utveckling medför. Den socialpsykologiska teorin beskriver vilka beteendepåverkande effekter som influerar individens agerande i en digital miljö. Inom ramen för vårt arbete ämnar vi belysa hur brottsligt beteende kan utvecklas på digitala plattformar när effekterna av dessa teorier verkar i konjunktion med varandra. Under det första temat behandlas slutligen hur tekniken som faktor påverkar kommunikation och digital diskurs. Det andra temat behandlar en teori om förändringsledning som vi valt att använda som ramverk i vår undersökning. Detta ramverk ämnar vi sedan ställa mot det arbete vi observerar i vår kartläggning av hur regeringen, myndigheter och ideella organisationer samverkar för att förändra de attityder och beteenden som ligger till grund för den önskade utvecklingen av diskursen på internet.

2.1 Tema 1: Socialpsykologiska faktorer till uppkomst av näthat

2.1.1 Broken Windows

Inom kriminologin har länge proaktivt arbete för att upprätthålla normer varit av vikt för att förebygga brottslighet. Teorin *Broken Windows* (Wilson & Kelling, 1982) har senare utvecklats och gett upphov till en brottsförebyggande metod som i Sverige är det vi kallar nolltolerans. Nolltolerans är en ansats om att bemöta och motarbeta uttryck av förfall, avvikelser och brott i samhället med allvar (Swärd, 2016). Genom att bemöta dessa uttryck med allvar signalerar makthavare och samhället som helhet att negativa och destruktiva beteenden leder till stränga repressalier.

Ursprunget härstammar från New Jersey där ett statligt program avsett att stärka gemenskapen i samhället utformades under 1970-talet. Namnet på teorin har sitt ursprung i att socialpsykologer och polis identifierade ett brottsligt beteendemönster där man upptäckt att om ett fönster på en byggnad var trasigt och inte reparerades så kommer resterande fönster snart också att förstöras (Wilson & Kelling, 1982). Detta beteende ansågs vara till följd av att ett trasigt fönster gav intryck av moralisk likgiltighet då ingen verkar bryr sig vilket i sin tur uppmuntrar till att göra sönder ytterligare fönster.

Vid experiment som utförts för att observera fenomenet placerade forskare ut bilar utan registreringsskyltar och med motorhuven uppfälld i olika kvarter där de inom kort vandaliserades av tillsynes anständiga och välklädda medborgare. En viktig observation av beteendet var att detta fenomen uppenbarade sig oavsett typ av kvarter då förekomsten uppmärksammats både i "fina" och "slitna" kvarter. Wilson & Kelling (1982) menar att negativa beteenden som inte bemöts och motverkas har en katalyserande effekt som över tid stimulerar ytterligare brottslighet. Effekten av att inte motarbeta ett brottsligt beteende leder således både till en rekursiv utveckling av beteendet samtidigt som det ger upphov till ökad förekomst av grövre brott såsom uttryck av våld (ibid.). En viktig komponent i programmet var arbetet med att öka Polisens närvaro via fotpatruller snarare än patruller i fordon (Wilson & Kelling, 1982). Syftet med detta grundar sig i att Polisens sociala närvaro begränsades genom fordonet som barriär i kommunikationen med fotgängare. I förfarandet av att en fordonsbunden polis närmar sig en grupp fotgängare i ett kvarter och måste veva ner rutan för att föra dialog begränsas den upplevda närheten av auktoritet till följd av avståndet mellan Polisen och fotgängaren. Wilson & Kelling (1982) menar att avståndet mellan parterna har effekter åt båda håll dels genom att Polisen undermedvetet kan tendera att agera annorlunda och upplevas som tuffare i sitt bemötande vilket påverkar fotgängarens respons som då till viss del kan agera trotsigt.

Senare forskning har undersökt förekomsten av sociala barriärer i sammanhang av digital kommunikation som påverkar diskurs och beteende på sociala medier. Detta presenteras närmare i nästa teori.

2.1.2 The Online Disinhibition Effect

Många har noterat att människor som kommunicerar med varandra via IT-artefakter visar tendenser att slappna av och uttrycka sig mer öppet och med färre självpåtagna begränsningar när de är online än när de möter andra människor ansikte mot ansikte (Margalit, 2014; Suler, 2004).

Detta fenomen har blivit så påtagligt att en term har myntats: *The Online Disinhibition Effect*. Denna effekt kan verka positivt i att man delar med sig mer av sig själv, sina känslor och rädslor, eller visar en högre grad av vänlighet eller generositet. Den kan dock också verka negativt i att språkbruket blir grovt och man framför kritik, hat och till och med hot. Dessa två sidor kallas *benign disinhibition*, eller godartad disinhibition, respektive *toxic disinhibition*, eller toxisk disinhibition. Suler (2004) identifierar sex element som utgör grunderna för hur detta fenomen uppstår och vi går igenom dessa i korthet här.

Dissociativ anonymitet kallas det faktum att människor som rör sig online kan skapa sig ett alias som säger lite eller inget om vilka de är eller hur de är som person. När människor får möjligheten att separera sina handlingar online från sin identitet känner de sig mindre sårbara för att dela med sig av sig själva eller utagera känslor, och vad de gör blir svårt att koppla till deras person.

Osynlighet kallas det faktum att människor online ofta inte kan se varandra. När man kan se varandra ansikte mot ansikte kan mottagaren av interpersonell kommunikation visa ansiktsuttryck, till exempel se uttråkad ut eller rynka på näsan, vilket kan få en individ att undermedvetet begränsa vad hen säger och hur. När människor rör sig online och inte kan se varandra försvinner denna begränsning.

Asynkronitet uttrycker det faktum att man inte alltid kommunicerar i realtid online. Det kan ta tid innan en mottagare av ett meddelande svarar och talaren kan låta tiden gå innan hen läser mottagarens svar, vilket rubbar den kontinuerliga återkopplingsloop som präglar kommunikation ansikte mot ansikte och som i hög grad påverkas av sociala normer. När tidsaspekten förändras på detta sätt kan tankekedjan röra sig snabbare och närma sig uttryck av disinhibition som avviker från sociala normer.

Solipsistisk introjektion beskriver hur disinhibitionen kan få en människa att tilldela en karaktär till annan persons alias online. Denna karaktär kan tilldelas en röst och till och med ett utseende och kan upplevas som att karaktären har tagits upp av eller planterats in i ens eget psyke. Denna bekantskap blir sedan en karaktär inom ens interna värld. Efter hand som karaktären blir mer och mer utvecklad och subjektivt verklig kan man börja uppleva att den textbaserade kommunikationen äger rum i ens eget huvud, i ens fantasi, och då fantasin upplevs som en säker plats tenderar man att säga och göra saker där som man inte skulle göra i verkligheten.

Dissociativ föreställning beskriver kombinationen av möjligheten att fly från det som händer online och skapandet av imaginära karaktärer. En person kan mer och mer uppleva att de påhittade karaktärer de skapat lever i ett annat universum eller dimension. Denna upplevda fantasivärld är frånkopplad den verkliga världens ansvar och krav, och man separerar "fantasivärlden" online från den "verkliga" världen offline. På så vis avsäger man sig ansvaret för vad som händer i "fantasivärlden" som om man lämnar den när man stänger av datorn. Denna effekt blir tydligare i spel online där man ofta medvetet skapar en påhittad karaktär, men kan också påverka andra former av aktivitet online. För personer som har svårt att skilja mellan verklighet och fantasi kan gränsen mellan fantasivärldar online och sociala rum online suddas ut. Slutligen kan *dissociativ anonymitet* förstärka effekten av *dissociativ föreställning*, men de skiljer sig åt i hur komplext det alias man skapar är, och i samband med anonymitet kan man försöka förminska och osynliggöra drag hos sig själv medan i samband med *dissociativ föreställning* kan komplexiteten i ens alias öka.

Minimering av status och auktoritet är något som tenderar att ske online, där olika människor ofta har lika stor möjlighet att yttra sig oberoende av status, kön eller etnicitet. Även om en persons makt offline i slutändan kan forma hur makt fördelas online tenderar egenskaper som språklig förmåga, kvalitet på idéer, uthållighet och teknisk kunnighet att påverka ens inflytande mer. Online tenderar människor att i större grad uppleva en jämbördig relation till varandra vilket i sin tur leder till att det är lättare att vara frispråkig eller missköta sig.

Suler (2004) påpekar att dessa olika element är inte det enda som påverkar hur människor beter sig online. Han påpekar att individuella skillnader påverkar också i hög grad hur mottaglig man är för disinhibition och personliga egenskaper påverkar hur disinhibitionen yttrar sig hos olika personer (ibid.). Suler (2004) menar att ett felaktigt antagande är att det är någon form av "verkligt jag" som framträder under disinhibition. I verkligheten är vad som definieras som sant eller verkligt en kulturell skillnad och människan tenderar att lättare acceptera positiva drag som sanna. Även sexuella och aggressiva drag är dock del av personligheten, tillsammans med de psykologiska spärrar och försvar som kontrollerar dem. Egentligen är personligheten inte frånkopplad omgivningen, och därför kan man säga att man istället växlar mellan olika konstellationer beroende på vilken miljö man för tillfället uppehåller sig i. På så sätt är det beteende man uppvisar online bara ytterligare en dimension av ens verkliga personlighet (Suler, 2004).

2.1.3 Diskurspåverkande tekniska faktorer

The Online Disinhibition Effect kan vidare förstärkas av andra effekter datormedierad kommunikation har på människors kapacitet att uttrycka sig. Jacobsen och Thorsvik (2008) identifierar ett antal mekanismer som leder till att missförstånd lätt kan uppstå via olika kommunikationskanaler. I kommunikationsprocessen mellan en avsändare och en mottagare sker ett antal steg där det ursprungliga budskapet kan komma att förvrängas

och misstolkas av mottagaren. Utrymmet för missförstånd påverkas också av vilken förmåga en kommunikationskanal har att förmedla rik information (Jacobsen & Thorsvik, 2008).

Daft och Lengel (1986) rangordnar olika kommunikationskanaler och menar att direkta samtal ansikte mot ansikte och telefonsamtal är de mest detaljrika i motsats till formella rapporter och dokument som har sämst förmåga att bära rik information. Kriterier som identifieras för hög informationsrikedom är bland annat möjlighet till direkt återkoppling och utrymme för subtila antydningar (Daft & Lengel, 1986). Riva (2002) påpekar hur datormedierad kommunikation ofta saknar möjlighet att uttrycka subtila antydningar så som kroppsspråk som hjälper oss att förstå i vilket socialt sammanhang ett budskap uttrycks. Detta kan ytterligare förstärkas av asynkroniteten som uppstår när det finns en fördröjning mellan det att en avsändare skickar ett meddelande tills dess att mottagaren har tagit emot och tolkat dess budskap.

Dessa informatiska teorier förklarar hur tekniska aspekter påverkar kommunikationsprocesser vilket är relevant för studier om brott som sker till följd av internetbaserad interpersonell kommunikation.

I enlighet med tidigare nämnda orsaker till missförstånd via digital kommunikation identifierar forskare vid Göteborgs universitet fem mekanismer som leder till att kommunikation blir mer aggressiv på internet (Frisén & Berne, 2016). Vid en studie med fokusgrupper framkom att mindre hämningar, missförstånd, hämnd, status och makt var vanliga mekanismer som gör kommunikation över internet mer aggressiv.

2.2 Tema 2: Förändringsledning för normbildande arbete

2.2.1 Kotters 8-stegsmodell

John P. Kotter presenterade 1996 i sin bok *Leading Change* sin åttastegsmodell för förändringsledning. *Leading Change* har pekats ut som en av de mest inflytelserika verken för förändringsledning genom tiderna (Aiken & Keller, 2009; TIME, u.å.). Kotter har sedermera utvecklat sin modell i artikeln *Accelerate!* (Kotter, 2012) och Kotter International (2015) tar upp båda versionerna av modellen och pekar på att båda är relevanta än idag, men i olika kontexter. Modellen bygger på åtta steg som Kotter identifierade som viktiga för att lyckas genomföra förändring i en organisation.



Figur 2: Kotters 8-stegsmodell (Kotter International, 2015).

1. Create a sense of urgency

Det första steget som Kotter identifierade syftar till att artikulera ett förändringsbehov på ett sätt som skapar momentum och får andra att sluta sig till visionen.

2. Build a guiding coalition

Det andra steget framhäver vikten av att få med eldsjälar som representerar flera olika delar och nivåer av organisationen. Det är också viktigt att alla medlemmar i koalitionen ses som jämlikar för att undvika begränsning av kommunikationsflödet.

3. Form strategic vision and initiatives

Detta steg beskriver hur det är viktigt att presentera ett tydligt mål för att få alla i organisationen att prioritera målet lika högt och vara överens om hur målet ska nås.

4. Enlist a volunteer army

En stor förändring kan bara möjliggöras genom att en stor mängd individer i organisationen engagerar sig och arbetar i samma riktning vilket detta steg beskriver.

5. Enable action by removing barriers

Här beskriver Kotter ett steg som förklarar vikten av att identifiera hinder som begränsar arbete över gränser, till exempel mellan avdelningar, och därefter ta bort dessa hinder för att arbetet ska få genomslagskraft.

6. Generate short-term wins

Det sjätte steget i Kotters modell visar hur "små segrar" bör firas ofta för att kartlägga och tydligt visa arbetets fortskridande och uppmuntra de frivilliga att fortsätta arbeta mot målet och således upprätthålla övertygelse om att förändringsarbetet fortsätter i rätt riktning.

7. Sustain acceleration

I detta steget beskriver Kotter vikten av att balansera ledning och styrning, och att samtidigt som koalitionen leds framåt också säkerställa att den följer den gemensamt överenskomna vägen till målet och bibehålla momentum mot visionen.

8. Institute change

Det sista steget definierar vikten av att förankra och internalisera förändringen i kulturen. Denna normering bör enligt Kotter göras genom återkoppling med synbara och påtagliga resultat för att institutionalisera beteendet i de dagliga aktiviteterna.

2.2.2 Forskningsområdets natur

För att besvara vår forskningsfråga krävs en förståelse för de faktorer som ligger till grund för framgångsrikt förändringsarbete. Då vi undersöker hur regeringen, myndigheter och ideella organisationer samarbetar för att förändra beteende och attityder är ovanstående teori högst relevant. Med bakgrund av Kotters arbete för ledarskap och organisatorisk förändring med snabba, omfattande och kraftfulla resultat (Kotter International, 2016) har vi bedömt att Kotters 8-stegsmodell är intressant i undersökandet av huruvida det arbete som sker ligger i linje med denna modell.

3. Metod

3.1 Forskningsansats

Studien bygger på en kvalitativ forskningsansats där målsättningen har varit att skapa en holistisk överblick av hur valda myndigheter och ideella organisationer hanterar denna problematik. Patel och Davidson (2011) nämner målsättningen att belysa problemområdet på ett allsidigt sätt vid explorativa studier varför vi har valt att använda oss av två huvudsakliga typer av datainsamlingsmetoder (ibid.). Först valde vi att genomföra en dokumentstudie för att få en bättre uppfattning om hur planerat och befintligt arbete ser ut i relation till de teorier som vi beskrivit i föregående kapitel. Därefter valde vi att komplettera dokumentstudien med en intervjustudie med informanter från de olika typer av verksamheter som vi identifierat som intressegrupper i arbetet mot näthat.

3.2 Datainsamling

3.2.1 Sekundärkällor

I det första stadiet samlade vi in dokument som definierar vilket arbete som görs vid respektive verksamhet i form av direktiv, utlåtanden och uppdragsbeskrivningar från regering, myndigheter och intresseorganisationer. Dessa interna dokument fick vi framför allt tillgång till genom förfrågningar via epost till olika myndigheter och organisationer. Vi har sedan fortlöpande gått igenom dessa dokument för att undersöka om de är relevanta för att besvara vår frågeställning. På detta sätt har vi skapat en grund för att sätta oss in i hur nuläget ser ut och samtidigt underlättat arbetet med att avgränsa problemområdet (Patel & Davidson, 2011). Datainsamlingen inkluderade även källor som offentliga statistiska rapporter som funnits tillgängliga på olika organisationers webbsidor.

3.2.2 Intervjuer

I det andra stadiet genomförde vi ett antal intervjuer. Vi använde kunskapen från de sekundärkällor vi tog del av i första stadiet i kombination med den kriminologiska och den socialpsykologiska teorin vi behandlat under det första temat i vårt teorikapitel. Detta fick sedan ligga till grund för utformandet av de intervjumallar (Se bilaga 1, 2, 3, 4 och 5) vi haft till stöd under de semistrukturerade intervjuer vi genomfört. Dessa guider har haft vissa gemensamma frågor, men vissa frågor har vi valt att ställa till de informanter som är experter på ett specifikt område. Till exempel har vi valt att ställa frågor som huvudsakligen behandlar reaktivt arbete till de informanter som företräder en verksamhet med fokus på reaktivt arbete. Likaså har vi valt att ställa fler frågor som rör förebyggande arbete till de informanter som representerar en verksamhet vars fokus

ligger på förebyggande arbete. Valet att genomföra semistrukturerade intervjuer har givit oss möjligheten att ställa öppnare frågor, något som enligt Sharp, Rogers och Preece (2011) är väl lämpat för en explorativ ansats. Det har även givit oss möjlighet att ställa en del slutna frågor och följdfrågor (ibid.). Sharp, Rogers och Preece (ibid.) pekar också på möjligheten att ställa följdfrågor som ett sätt att förbättra möjligheterna att få ett uttömmande svarsmaterial. Sammantaget har detta underlättat arbetet med att jämföra om det arbete som utförs i praktiken ligger i linje med vad som uttrycks i direktiv och uppdragsbeskrivningar.

Vi har även uppmuntrat informanterna att uttrycka personliga åsikter och givit dem rum för egna reflektioner för att i enlighet med Repstad (1999) ge informanten möjlighet att tänka över och reflektera kring sina svar. Vi har genomfört löpande analyser av insamlad data för att få en bild av vilka aspekter av problemområdet som vi behöver söka mer information om (Patel & Davidsson, 2011). Denna kunskap har sedan använts för att förbättra de två varianterna av intervjumallar för efterföljande intervjuer (Repstad, 1999).

3.3 Urval

Vi har gjort ett målinriktat urval (Bryman, 2011) av myndigheter och organisationer som på olika sätt är involverade i arbetet mot näthat. Vi utgick ifrån två teman där det första innefattar förebyggande (proaktivt) arbete om lagstiftning och normbildning och det andra behandlar straffrättsligt (reaktivt) arbete med att försvara medborgerliga, demokratiska rättigheter med stöd av lagen. För att skapa ett större djup och för att få god spridning på typ av verksamhet valde vi också att lägga till dimensionerna statligt respektive ideellt arbete. Detta för att undersöka hur myndighetsarbete står i relation eller kontrast till initiativ som kommer från ideella organisationer.

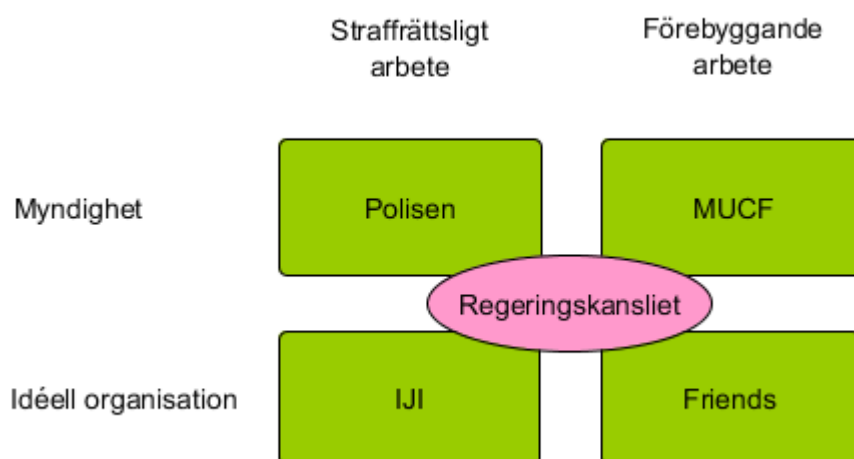
Till det första temat identifierade vi myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor (MUCF) som arbetar utbildande och normbildande med unga människors levnadsvillkor som utgångspunkt. Att välja en myndighet vars arbete även tar hänsyn till unga människor var också viktigt då många unga utsätts för hat på internet och individer som ej är straffmyndiga inte finns representerade i statistiken för brottsmålsdomar. Med samma bakgrund bedömde vi att den ideella kunskapsorganisationen Friends var av intresse eftersom att de har en tydligt uttalad arbetsbeskrivning för att motverka hat och kränkningar på internet som del i deras arbete mot mobbning. Friends publicerar även en årlig nätrapport med statistik om förekomst av mobbning och kränkningar på internet som är relevant för vår studie.

För det reaktiva arbetet avses instanser som på olika sätt hanterar konsekvenser som uppstår när lagen inte efterlevs. Vi ansåg Polisen utgöra en central roll som den aktör som upprätthåller lagen och utgör den yttersta instansen för att upprätthålla vad samhället anser vara ett acceptabelt beteende. I detta sammanhang genom att de arbetar mot de brott som innefattas av termen näthat och resultatet av det arbetet ligger

till grund för vad rättsväsendet i slutändan signalerar som acceptabelt. Vidare ansåg vi att en instans med juridisk expertis på sakområdet var viktig för att se sambandet mellan lagstiftningen och dess tillämpning varpå vi bedömde Institutet för Juridik och Internet vara representativa för sådan kunskap. Detta med bakgrund av deras samtida närvaro i media samt hur grundaren Mårten Schultz, professor i civilrätt, är en framstående profil i debatten om näthat. Den femte och sista instansen i vårt urval är Justitiedepartementet som valts mot bakgrund av att det är det departement inom regeringskansliet som ansvarar för lagstiftningen inom bland annat civilrätten och straffrätten. Dessa två juridiska områden ligger till grund för det reaktiva av våra två urvalsteman och är relevanta när det kommer till demokratibrott i form av näthat. Justitiedepartementet bedömer vi vara både proaktivt och reaktivt i form av att de lagar som stiftas skall verka i ett normerande och handlingsdirigerande syfte men samtidigt baseras lagstiftningen på trender och utveckling i samhället.

Efter att vi valt ut tre statliga myndigheter och två ideella organisationer sökte vi upp den representant med mest kunskap om vårt ärende. Detta resulterade i fem bokade intervjuer med följande representanter:

1. Polisen, chef för regionala utredningsenheten samt chef för utredningssektionen.
2. Justitiedepartementet (Regeringskansliet), Kansliråd.
3. Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor (MUCF), Utredare.
4. Institutet för Juridik och Internet (IJI), Verksamhetschef.
5. Friends, Utvecklingsledare.



Figur 3: Illustration av urvalskriterierna för intervjuer.

I ett tidigt skede bedömde vi att myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor och statens medieråd har överlappande uppdrag men under studiens gång har vi kommit

fram till att statens medieråd skulle kunna komplettera den kunskap vi samlat in om hur myndigheter verkar för att utbilda om frågor som rör kommunikation på internet. Vi har dock inte haft möjlighet att inkludera dem i undersökningen på grund av tidsramen för vårt arbete.

Man skulle kunna argumentera att Skolverket hade varit av intresse att undersöka djupare, då de har stort ansvar vad gäller förebyggande arbete för att motverka mobbning och eftersom skolan är en utbildande instans vilket är en viktig kvalitet i förebyggande och attitydförändrande arbete. Vi har dock inom ramen för vårt arbete valt att fokusera på myndigheter och organisationer som mer direkt arbetar med frågan om näthat eller de juridiska aspekter som följer.

3.4 Dataanalys

Efter att vi transkriberat intervjuerna gick vi tillsammans igenom transkriptionerna och gjorde en tematisk analys (Braun & Clarke, 2006). Under den tematiska analysen av intervjuuskripterna identifierade vi återkommande mönster i svaren och kategoriserade materialet under åtta huvudteman (ibid.). De teman vi skapade blev *bakgrund*, *åtgärder*, *vision*, *samhällstrender*, *samarbete*, *brister*, *behov* och *oklarheter*. Eftersom att vår studie är av explorativ natur valde vi att inte skapa kategorier för datan på förhand utan lät istället dessa framträda från själva innehållet (Sharp, Rogers och Preece, 2011). Detta motiverades vidare med vår avsikt att undvika att våra egna tankar och åsikter skulle komma att färga resultatet. Detta tillvägagångsätt tillät oss att utvärdera resultatet av vår datainsamling på ett överskådligt vis med utgångspunkten att skapa ett så stabilt underlag som möjligt utifrån den data vi tillförskaffat oss med målsättningen att kunna besvara vår frågeställning. Arbetet med att kategorisera insamlad data inspirerades av Sharp, Rogers och Preece (2011) som lyfter fram värdet av att två personer arbetar simultant för att fastställa att resultatet reflekterar datan och att båda personerna analyserat datan på samma sätt.

3.5 Validitet

Då den information som vi tagit del av i det första stadiet av vår datainsamling antingen är forskningsrapporter, böcker författade av auktoriteter på områden relaterat till vårt forskningsområde eller kommer direkt från de myndigheter och intressegrupper vi sedan har undersökt bedömer vi att reliabiliteten är hög i båda stadierna av datainsamlingen. För att säkerställa validiteten i dokumenten vi tog del av har vi aktivt sökt information hos de berörda intressegrupperna, bland annat via epost. De rekommendationer på dokument som vi fått har därefter följts upp och bedömts utifrån hur relevanta de är för att besvara vår frågeställning.

Under en kvalitativ intervjustudie finns en risk att intervjuaren påverkar informanten och färgar dennes svar genom kroppsspråk, ansiktsuttryck och liknande (Sharp, Rogers &

Preece, 2011). Detta är framför allt en risk som uppstår i personlig kontakt. Våra intervjuer har dock genomförts med möjlighet att se intervjuarna endast i två av fallen, en gång genom personligt möte och en gång via videokonferens, vilket minskar denna risk. De kvalitativa intervjuer vi genomfört har även givit utrymme för förtydligande när svaret på en fråga varit oklart, och vi har även haft möjlighet att återkoppla till informanten i ett senare skede för att be om förtydligande av eventuella svar som fortfarande varit otydliga, vilket på ett positivt sätt påverkat validiteten på informationen.

Sammanfattningsvis har vi försökt säkerställa studiens validitet genom att använda oss av två olika insamlingsmetoder (Patel & Davidson, 2011), vilket även har förstärkt studiens resultat och slutsatser.

4. Resultatdiskussion

I detta avsnitt presenterar och diskuterar vi resultatet av vår tematiska analys, och illustrerar detta med citat. För att skapa en rikare bild av studiens resultat har vi valt att använda oss av en resultatdiskussion. Detta möjliggör en följsam presentation av hur det empiriska resultatet från vår intervjustudie och de sekundärkällor vi tagit del av står i relation till studiens teoretiska utgångspunkt.

Vi har valt att strukturera upp detta kapitlet i fyra rubriker, under vilka vi grupperat de teman som framkom i dataanalysen; *bakgrund*, *samhällstrender*, *samarbete*, *åtgärder*, *brister*, *behov*, *vision och oklarheter*, för att illustrera deras kronologiska samband. Nedan presenteras respektive rubrik till vänster följt av de teman som ingår i kursiv stil till höger:

- Bakgrund *bakgrund*
- Samhällstrender *samhällstrender*
- Nuläget *samarbete, åtgärder, brister och behov*
- Framtid *vision och oklarheter*

4.1 Bakgrund

I och med den accelererande teknologiska utvecklingen och de informations- och kommunikationssystem som utvecklas förändras förutsättningarna för kommunikation mellan människor, och därmed förändras även beteenden. Det som var mindre vanligt tidigare kan bli mycket mer förekommande tack vare ett medium som uppmuntrar eller helt enkelt inte bromsar individen i hans uttryckssätt. Orsaker och samband har i viss utsträckning kartlagts av forskare för att förklara dessa fenomen (Suler, 2004; Wilson & Kelling, 1982).

Det finns idag frivilligorganisationer som arbetar både förebyggande och reaktivt, där många anställda drivs av en vilja att göra gott för samhället.

“Men det här idealistiska är ju en väldigt stark drivkraft för alla oss som jobbar på Friends [...] att man ändå jobbar här för att vi vill göra nåt gott och förändra världen.” - Friends³

Denna verksamhet karaktäriseras av informativt arbete, föreläsningar och rådgivning där det förebyggande arbetet sker i stor utsträckning genom medvetandegörande. Mycket av arbetet riktar sig till att utbilda vuxna för att ge dem verktyg att stödja barn och unga och ge dem en tryggare tillvaro³. När det gäller den reaktiva verksamheten som sker ideellt ingår även stöd för individer rent praktiskt i sökandet efter upprättelse efter att de blivit utsatta för brott, men även här ingår medvetandegörande om vilka rättigheter individen har och möjligheter att försvara dem⁴.

“...vi pratar om vad som händer efter att du har blivit utsatt [...] om vad som händer och vad man kan göra när man har blivit utsatt.” - Juridikinstitutet⁴

Viss myndighetsberedskap för att hantera vissa typer av oönskat beteende i samhället med eventuellt brottsliga extremer av detta har också existerat en tid. Exempel på detta är en polisgrupp som tidigare fanns i Stockholm vilken uttalat arbetade med frågor om hatbrott och hot mot demokratiska rättigheter⁵.

Vi ser alltså att det finns organisation som har en vilja att hantera problem och förändra samhället till något bättre. Vi ser även exempel på lokala initiativ på kommunal nivå att i skolan arbeta mot näthat och kränkningar på nätet (Kalix kommun, 2013).

4.2 Samhällstrender

Tillsammans med de möjligheter som internet medför så kommer även mindre önskade effekter på människors beteende (Suler, 2004).

“Anonymiteten och möjligheten att gå under pseudonymer gör ju att man.. de minst troliga personerna kan bete sig otroligt illa på internet, men skulle aldrig göra det på ICA” – Juridikinstitutet⁴

Föregående citat stöds av vad Frisé och Berne (2016) beskriver som ofullständig kommunikation och där unga uttrycker hur det är svårare att vara elak mot en person ansikte mot ansikte än om man inte ser dem så som vid ett meddelande via social

³ Olle Cox, Utvecklingsledare, Friends, intervju den 2 maj 2016.

⁴ Ångla Eklund, Verksamhetschef, Institutet för Juridik och Internet, intervju den 29 april 2016.

⁵ Robert Karlsson, chef regionala utredningsenheten, Jens Alström, sektionschef utredningssektionen, intervju den 19 april 2016.

media. Internets möjlighet till anonymitet som kommunikationskanal har visat sig ha både positiva och negativa effekter men i förhållande till utvecklingen av hatbrott uttrycker både polis och juridiska experter hur möjligheten till anonymisering är en mekanism som stärker toxisk disinhibition^{6,7}. Detta blir i sin tur en risk att förekomsten av ärekränkingsbrott i olika former blir grövre (Wilson & Kelling, 1982).

“Samhället förändras, det blir häftigare i olika sammanhang mot de som är så att säga officiella företrädare, politiker, journalister” – Polisen⁶

“Broken window”-teorin dikterar att tiden är väsentlig. Ju längre tid ett brottsligt beteende lämnas utan att ifrågasättas, desto större risk för att det beteendet blir norm. Detta i sin tur resulterar i att andra brottsliga beteenden blir mer accepterade genom att människor upplever att “ingen bryr sig” (Wilson & Kelling, 1982). Vidare resulterar detta i att allt grövre brottslighet sprids och accepteras. I Sverige motverkar vi detta fenomen genom vad vi kallar *nolltolerans*. I en digital miljö kan detta fenomen visa sig genom att en diskurs som är oönskad men oemotsagd i förlängningen resulterar i att grövre brottslig diskurs blir norm. Detta blir därmed demokratihotande, då hotfullt beteende riskerar att tysta ner människor och deras rätt till fri åsiktsbildning, religionsfrihet och andra demokratiska rättigheter, vilket i förlängningen riskerar att försvåra Polisens arbete.

De resurser polismyndigheten disponerar påverkas av politiska beslut. Då dessa resurser är begränsade måste de ta ställning till vilka brott som skall ges prioritet. Detta innebär att de ibland tvingas omfördela sina interna resurser⁶.

“Vi har varit med om det förut, när post och bankbedrägerierna dog därför att man slutade med check. Då förstod inte vi att bedrägerierna kommer att ta sig ut på internet [...] sen vaknade vi upp 10 år senare där bedrägerierna på internet stack som en pil och vi hade ingen organisation. Vad gör vi då? Vi skriver av de ärendena för vi har ingen som kan utreda dem.” – Polisen⁶

Med den exponentiella hastighet som den digitala utvecklingen har blir detta ett problem då det ibland kan vara svårt att förutsäga var resurserna kommer behövas mest. Ju längre tid det tar innan de har möjlighet att lägga mer resurser på ett område desto mer omfattande hinner också den typen av brottslighet bli och ökningen av brott i samband med social interaktion på digitala medier riskerar att bli lavinartad.

“Det är klart att det är många som kittlas av att spänna bågen extra långt för det här är en miljö där man kan, det kan man ju nästan ingen annanstans.” - Polisen⁸

⁶ Robert Karlsson, chef regionala utredningsenheten, Jens Alström, sektionschef utredningssektionen, intervju den 19 april 2016.

⁷ Ängla Eklund, Verksamhetschef, Institutet för Juridik och Internet, intervju den 29 april 2016.

⁸ Robert Karlsson, chef regionala utredningsenheten, Jens Alström, sektionschef utredningssektionen, intervju den 19 april 2016.

En risk som blir extra stor i den här kontexten är om vuxna avfärdar digitala rum som mindre verkliga. Då minskar risken att frågor om brottslighet i dessa rum tas mindre på allvar, vilket i förlängningen riskerar att bli ett reellt hot mot demokratin.

“Hela samhället har ju en ganska loj bild av internet och vad man behöver tåla på internet. Det är väldigt få som skulle använda det språket eller acceptera det språket som folk utsätts för på internet på ICA.” - Juridikinstitutet⁹

Procentuellt sett så har mängden näthat varken ökat eller minskat de senaste åren¹⁰. Sofia Berne (2014) antyder dock i sin doktorsavhandling om nätmobbning att det kan finnas brister i mätningar relaterade till den teknologiska utvecklingen. Det kan vara svårt att få tillförlitlig statistik över detta område i takt med att fler sociala, digitala arenor uppkommer på marknaden, och olika sociala medier har olika verktyg för kommunikation, såsom text, bilder eller video, varför det är av vikt att man håller sig uppdaterad på vilka arenor och teknologier som finns när man mäter fenomen relaterat till området (ibid.).

Sammantaget kan man anta att denna utveckling kommer fortsätta, och Kowalski et al (2014) påpekar att det är troligt att dessa digitala plattformar för kommunikation kommer bli den primära arenan för hatbrott inom en snar framtid. Vi ser ovan ett flertal tecken på att de myndigheter och organisationer vi intervjuat har insikt om att förändring behövs. En medvetenhet om vilka mekanismer som påverkar och riskerna med att inte agera snabbt belyses av flera av informanterna. Detta speglas av det som Kotter anger som vitalt för att starta en förändringsprocess, vilket är *create a sense of urgency*, eller att skapa en känsla av vikt och nödvändighet. Detta begrepp detaljerar Kotter i det första steget i sin 8-stegsmodell. Medvetenheten om behovet av förändring ska i sin tur skapa en vilja hos individen att medverka till förändringen. Denna vilja bör sedan tillvaratas och förstärkas genom steg två i Kotters modell, att skapa ett styrande råd (*create a guiding coalition*).

4.3 Nuläget

År 2014 gav regeringskansliet i uppdrag åt Gudrun Antemar att leda en utredning för att ta fram förslag på modernisering och förtydligande av lagstiftningen för att stärka integritetsskyddet för individen (Justitiedepartementet, 2014). Uppdraget involverade ett flertal intresseorganisationer, myndigheter och juridiska experter, och utmynnade i ett betänkande benämnt *Integritet och straffskydd* (Antemar, 2016) i början av februari 2016. Bakgrunden till detta är ett EU-direktiv om uppstramning av integritetsskyddet och Sverige har till 2018 på sig att genomföra de lagändringar som krävs¹¹. Därför kan man

⁹ Ängla Eklund, Verksamhetschef, Institutet för Juridik och Internet, intervju den 29 april 2016.

¹⁰ Olle Cox, Utvecklingsledare, Friends, intervju den 2 maj 2016.

¹¹ Ängla Eklund, Verksamhetschef, Institutet för Juridik och Internet, intervju den 29 april 2016.

vänta sig någon form av lagändring, även om det förslag som i skrivande stund ligger ute på remiss kan komma att revideras i viss utsträckning¹².

I ett uppdrag från regeringen, under 2014, gavs Rikspolisstyrelsen uppdraget att höja förmågan att bekämpa hatbrott och brott mot grundläggande, demokratiska fri- och rättigheter (Justitiedepartementet, 2014). Detta arbete definierades sedan i ett projektkontrakt och ett direktiv från rikspolisstyrelsen som specificerar att den här typen av grupp ska upprättas i de tre stora polisregionerna Väst, Stockholm och Syd (Polisen, 2015a; Polisen, 2015b). Polisen kommenterar situationen på följande sätt:

“Kunskapsnivån att avgöra om det här är en misshandel eller om det är en misshandel med ett hatbrottsperspektiv, den har inte varit tillräckligt bra. Vi har inte varit tillräckligt duktiga på att identifiera dessa brott. Det finns även stora grupper idag som inte vågar vara därför att de möts av andra mörkare krafter.” - Polisen¹³

Representanter för region Väst beskriver gruppens syfte som mångsidigt med både internutbildande funktion och stöd för resterande delar av organisationen, men även att ha en utredande funktion. Det sistnämnda motiveras av vikten att gruppen skall kunna verka och framstå på ett trovärdigt sätt genom en djup förståelse för det interna arbetet¹³. Denna expertgrupp ska fortlöpande utveckla sin egen förmåga genom att följa hur trender på området utvecklas och har ett visst mått av autonomi vad gäller tolkning av vilka ärenden den ska involveras i¹³. Det finns dock en problematik i arbetet att ta fram statistik för hatbrott till följd av bristande arbetsrutiner hos Polisen¹³.

“..mörkertalet känner vi inte ens till när man borde ha taggat brott som hatbrott. Där måste vi bli mycket bättre.” - Polisen¹³

Analyser av anmälningsförfarandet har visat att det finns en inkonsekvens i märkningen av brott då anmälda brott som borde ha märkts som hatbrott inte identifieras som sådana, samtidigt som brott som inte borde märkas som hatbrott felaktigt får en sådan märkning. Detta gör statistiken mindre tillförlitlig. Som vi också tidigare nämnde så pekar Polisen på att bristande resurser tvingar dem att lägga ner utredningar och åklagare letar efter möjligheter att inte väcka åtal¹³. Följande citat av Olle Cox från Friends belyser hur detta blir en risk:

“Man kan ha världens bästa lagstiftning, men har du inte åklagare och polis som utreder och som väcker åtal och såhär.. då kommer den där lagstiftningen inte göra nånting.” - Friends¹⁴

¹² Walo von Greyerz, Kansliråd, Justitiedepartementet, intervju den 25 april 2016.

¹³ Robert Karlsson, chef regionala utredningsenheten, Jens Alström, sektionschef utredningssektionen, intervju den 19 april 2016.

¹⁴ Olle Cox, Utvecklingsledare, Friends, intervju den 2 maj 2016.

Flera informanter uttrycker vikten av det holistiska arbetet organisationer och myndigheter tillsammans utträttar i det normbildande arbete som skall verka brottsförebyggande.

“Blir tröskeln lägre att få domar, och vi kan få fler domar så får vi fler mediareportage om det här och då har den allmänna medvetandegraden höjts och då blir risken att åka fast lite större.” - Polisen¹⁵

Polisen påpekar hur det är avgörande för resultatet att arbete i båda ändar utförs, dels att lagstiftningen uppdateras och är tillräckligt anpassad efter samhället men även hur myndigheter informerar och verkar genom kunskapshöjande insatser för att påverka konsensus i vad som är ett godtagbart beteende.

Bland myndigheter som arbetar förebyggande ser vi bland annat MUCF. Dessa har som uppgift att stärka ungdomsperspektivet i statligt arbete, landstings- och kommunalt arbete¹⁶.

“...vi både tar fram kunskap utredningar om unga personers levnadsvillkor och då specifikt utredningar kring unga och nätet, hat på nätet och den typen av kunskap och ‘unga, maskulinitet och våld’ har ju också varit sådana utredningar.” – MUCF¹⁶

Detta arbete sker på uppdrag av regeringen (Utbildningsdepartementet, 2013; Antemar, 2016) och görs i samverkan med akademiska institutioner och forskare, men även med ideella organisationer och olika typer av verksamheter som arbetar ungdomsnära¹⁶. Myndighetens arbete inkluderar bland annat att ta fram utredningar och kunskap om ungas levnadsvillkor, vilket inkluderar nätvardagen. MUCF konsulteras också för att granska olika dokument som skickas ut på remiss, som till exempel betänkandet *Integritet och straffskydd* som vi tidigare nämnt, och har då möjlighet att komma med åsikter om förbättringar eller förändringar (ibid.).

En annan myndighet med liknande uppdrag kring liknande frågor är Statens Medieråd. De har haft ett löpande uppdrag från regeringen (Statens medieråd, 2016) att i Sverige driva kampanjen *No Hate Speech Movement* vilken syftar till att förebygga sexism, rasism och liknande typer av intolerans (No Hate Speech Movement, u.å.).

Utbildningsdepartementet skickade i september 2015 ut ett uppdrag till Skolverket att ta fram en IT-strategi för skolväsendet (Utbildningsdepartementet, 2015). I uppdraget specificerades ett flertal gånger att näthat måste hanteras. Våren 2016 utkom Skolverket

¹⁵ Robert Karlsson, chef regionala utredningsenheten, Jens Alström, sektionschef utredningssektionen, intervju den 19 april 2016.

¹⁶ Henrik Karlsson, Handläggare och utredare, Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor, intervju den 27 april 2016.

med ett förslag på nationell IT-strategi (Skolverket, 2016). Detta förslag ligger nu ute på remiss¹⁷.

De idéella intresseorganisationerna verkar också över hela spektrat, från förebyggande och utbildande, till reaktivt och processuellt. Organisationen Friends arbetar förebyggande genom att utbilda vuxna och ger dem verktyg för att kunna bemöta barn och unga, och stödja dem i frågor som rör mobbning och kränkningar.

“Kärnan i hela vår verksamhet, så som vi skapar förändring, det är ju genom utbildning. På en skola i taget, med en personalgrupp i taget, under tre timmar. Det är så vi skapar förändring.” - Friends¹⁸

Citatet ovan uttrycktes av Olle Cox, utvecklingsledare på Friends vid en intervju och ger en ganska målande bild av vad de gör, men uttalandet sätter också arbetet i perspektiv och belyser indirekt omfattningen av den utmaning de och resten av samhället står inför. Ett problem som Olle ger uttryck för i vår intervju är att kunskapen om juridiskt ansvar är låg, både inom de instanser som har ansvar, och bland övriga befolkningen om vem som har ansvar gentemot individen i frågor om näthat och ärekränkingsbrott¹⁸.

“Trots att en kränkning kan ske lördag kväll på KiK liksom, så vet man inte om att skolan kan ha ett ansvar om jag tycker det är jobbigt att gå tillbaka till skolan på måndag och träffa den här eleven som har skrivit det till mig.” - Friends¹⁸

En annan framstående ideell aktör är Institutet för Juridik och Internet (IJI), som främst arbetar på den reaktiva änden av spektrat. De erbjuder utsatta personer stöd med att få rättslig upprättelse och arbetar samtidigt gentemot myndigheter för att påverka lagstiftarna att skapa en tryggare lagstiftning och ett starkare integritetsskydd. Även ett visst mått av kunskapshöjande och medvetandegörande föreläsningsverksamhet ingår i deras arbete.

Det existerar inget nätverk för kontinuerlig uppföljning och samverkan utan interorganisatoriskt samarbete sker mer som projektform när det finns ett gemensamt incitament att arbeta med en specifik fråga.

¹⁷ Henrik Karlsson, Handläggare och utredare, Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor, intervju den 27 april 2016.

¹⁸ Olle Cox, Utvecklingsledare, Friends, intervju den 2 maj 2016.

“Det här strukturerade att man ses i nåt nätverk och sådär, det finns det ju inte riktigt vad jag vet idag och det gör ju att det blir liksom insatser lite då och då när man gör nånting ihop liksom. Men i övrigt så puttrar ju alla på med sina verksamheter på nåt sätt liksom.” - Friends¹⁹

Även Polisen uttrycker att när de behöver söka extern hjälp så ställer organisationer gärna upp men att de inte driver något kontinuerligt samarbete för uppföljning mellan andra organisationer eller myndigheter i arbetet mot näthat.

“Jag tänker så här, hade det varit så att vi var duktiga på att samarbeta med de myndigheterna som ni far efter nu så hade vi vetat om det. Nu vet vi inte om det så ni får nog försöka identifiera ett hål där.” - Polisen²⁰

I den slutrapport MUCF tagit fram i sitt uppdrag om näthat framgår att det saknas nationell samordning och att långsiktigt arbete för myndigheter och organisationer sker i form av korta uppdrag. Problem som uppstår till följd av detta är redundans i arbete då olika aktörer producerat snarlikt material på grund av att de arbetat på samma problemområden samt inkonsistens i statistiska rapporter på grund av bristande samordning (MUCF, 2016). Rapporten påpekar att ett krav för samordning och verkställande av planerat arbete är att tidsspannet för varje uppdrag blir längre (ibid.). Den representant för MUCF som vi intervjuat tynger också på att medan de uppdrag myndigheterna fått in har fullföljts på ett bra sätt behövs det fortsatt nationell samordning vad gäller kunskapshöjande insatser²¹.

“...vi har bara skrapat på ytan egentligen vad vi kan utveckla för typer av nationellt stöd i dessa frågor.” - MUCF²¹

Vi vill argumentera för att avsaknaden av denna nätverkande funktion står i strid med Kotters andra steg då möjligheten att tillvarata och kanalisera viljan att medverka till förändringen försummas. Detta kan ses som en effekt av att varje organisation och myndighet har sin egen verksamhet att ta hänsyn till och därför inte naturligt har verktyg för att samarbeta över tid med andra instanser. Konsekvensen av det blir i sin tur att det momentum som krävs för att bibehålla fokus och driva förändringsarbetet framåt går förlorat.

Ytterligare exempel på problematik som uppstår på grund av bristande samordning är skilda uppfattningar om prioriteringar. Detta speglas i en kommentar som MUCF yttrade som reaktion på Skolverkets förslag på en nationell IT-strategi för skolan.

¹⁹ Olle Cox, Utvecklingsledare, Friends, intervju den 2 maj 2016.

²⁰ Robert Karlsson, chef regionala utredningsenheten, Jens Alström, sektionschef utredningssektionen, intervju den 19 april 2016.

²¹ Henrik Karlsson, Handläggare och utredare, Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor, intervju den 27 april 2016.

“Hade vi varit med i samråd så hade det varit en sak som vi hade tagit upp som ett behov [...] IT-relaterade kränkningar och så vidare... att det inte över huvud taget får nåt utrymme i den färdiga IT-strategin det är ju enligt mig personligen anmärkningsvärt.” - MUCF²²

I det 107 sidor långa förslaget på strategi nämns inte arbete mot näthat inom ramen för svensk skola (Skolverket, 2016). Detta trots att regeringsuppdraget som låg till grund för förslaget uttryckligen anger förebyggande av nätkränkningar som något som ska vara en del av strategin (Utbildningsdepartementet, 2015). När vi frågade skolverket om en förklaring på detta fick vi svaret att de ser den skrivelsen i uppdraget som en kompetensutvecklingsfråga, och att konkreta arbetsinsatser på det området istället ska finnas i deras kommande skolutvecklingsprogram²³. På frågan om vad han tänker om att de inte nämner detta i strategin svarar Olle Cox på Friends:

“Ja.. det kommer ju inte leda till nåt arbete mot nätmobbning. I alla fall inte inom ramen för IT-strategin i alla fall. Vill man att nånting ska hända, då måste man ju göra liksom.. Det måste nämnas explicit tror jag. Och man måste hjälpa skolan med en struktur för hur man ska jobba med det.” - Friends²⁴

Bland de personer vi har intervjuat skiljer sig uppfattningarna om prioriteringar åt. Om de inblandade inte alla ser vilket håll de är på väg är det svårt att dra i samma riktning, och arbetet tar formen av spridda insatser snarare än en fokuserad front med gemensamt mål. Detta skapar problem för nästa steg.

Det fjärde steget i Kotters modell beskriver vikten av att alla står enade under en gemensam övertygelse och arbetar i samma riktning med samma prioriteringar för att en stor förändring skall möjliggöras. Då de tidigare stegen inte uppfyllts begränsar det möjligheterna att nå det fjärde steget. Som vi tidigare nämnt så ser vi ingen brist på vilja att verka för förändring. Däremot saknas det gemensamma målet, prioriteringarna och styrningen. Hossan (2015) menar att en stor anledning till att organisatoriska förändringsarbeten misslyckas är avsaknaden av ett tydligt ramverk för hur förändringen ska styras och implementeras. Då de första stegen i Kotters 8-stegsmodell inte uppfyllts bedömer vi att resterande steg i modellen inte går att applicera på det arbete som utförs av regering, myndigheter och ideella organisationer.

4.4 Framtiden

Flera av de informanter vi har intervjuat uttrycker en förståelse för både interna och externa brister och lösningar. Synen på vad framtiden kan innebära och vilka behov som

²² Henrik Karlsson, Handläggare och utredare, Myndigheten för ungdoms- och civillsamhällsfrågor, intervju den 27 april 2016.

²³ Niklas Delander, Skolverkets upplysningstjänst, epostkorrespondens den 30 april 2016.

²⁴ Olle Cox, Utvecklingsledare, Friends, intervju den 2 maj 2016.

behöver fyllas för att bemöta det som kommer är mångfaceterad. Walo von Greyerz på Justitiedepartementet uttrycker sina förhoppningar om de lagförändringar som finns i betänkandet *Integritet och straffskydd* (Antemar, 2016):

“...jag tror att någon form av lagstiftning kommer det säkert att bli sen hur den kommer se ut i alla delar om regeringen kommer att gå vidare i alla delar är för tidigt att svara på.” - Justitiedepartementet²⁵

Som vi tidigare nämnt så arbetar regeringen just nu med denna typen av frågor inom ramen för ett EU-direktiv. Ängla Eklund på Juridikinstitutet uttrycker en mer bestämd uppfattning om vad detta kommer leda till:

“Det är inget förslag utan den måste träda i kraft 2018. Vi har på oss till 2018 att ändra våra lagar så att vi anpassar oss. [...] Förslaget är mer att det inte är utarbetat exakt hur det kommer se ut, men nu finns det en version som man ändå kan läsa och det kan vara små små förändringar i det men det är fastslaget.” - Juridikinstitutet²⁶

Olle Cox på Friends uttrycker förhoppningar om att lagförändringarna ska få en normerande effekt, men trycker på att det krävs att lagstiftningen omsätts i praktiken för att denna effekt ska infinna sig²⁷. Även Polisen uttrycker en förhoppning om att mängden brott av typen hatbrott och kränkningar på nätet kommer minska i omfattning som resultat av dessa föreslagna lagändringar, och hänvisar till hur brottsstatistiken påverkats i och med andra lagändringar som skett historiskt²⁸. De grundar detta delvis på att det kommer uppfattas som lättare att bli upptäckt vilket i sin tur kan verka avskräckande för potentiella förövare²⁸. Samtidigt så uttrycker Polisen en förhoppning att om lagförändringarna leder till fler domar vilket i sin tur syns i media så kommer detta verka medvetandehöjande och normerande²⁸. På frågan om det finns någon metod för att arbeta med kompetensutveckling för att kommande lagförändringar ska kunna kanaliseras ut i det samhällsliga medvetandet på ett effektivt sätt svarar Henrik Karlsson på MUCF såhär:

²⁵ Walo von Greyerz, Kansliråd, Justitiedepartementet, intervju den 25 april 2016.

²⁶ Ängla Eklund, Verksamhetschef, Institutet för Juridik och Internet, intervju den 29 april 2016.

²⁷ Olle Cox, Utvecklingsledare, Friends, intervju den 2 maj 2016.

²⁸ Robert Karlsson, chef regionala utredningsenheten, Jens Alström, sektionschef utredningssektionen, intervju den 19 april 2016.

“...det finns inte en metod som kan lösa det utan då behöver man [...] aktivera [...] myndigheter och verksamheter som finns, både myndigheter och civilsamhället, och ge dem uppdrag att jobba med just utbildningsinsatser. Skolverket behöver säkerligen få ett uppdrag i hur man kan få in det i undervisningen på nåt sätt. Men det finns liksom inte en metod som kan lösa det här utan det är ju ett raster utav olika insatser som skulle behöva göras för att stärka upp just kompetenserna kring de här frågorna.” - MUCF²⁹

I betänkandet *Integritet och straffskydd* står att läsa att en kostnad för informativt och kompetenshöjande arbete kan bli nödvändigt som följd på förslaget (Antemar, 2016), vilket visar på en medvetenhet om vad som kan komma att krävas för en lyckad implementation.

Flera informanter har talat om hur det finns signaler som pekar mot att den allmänna medvetenheten för vilket språkbruk och vilka jargonger som är acceptabla i olika sociala sammanhang på internet har ökat.

“Till och med på Flashback³⁰ har man skruvat upp nivån på vad som är ok och inte i deras trådar. Jag tror att vi måste höja kraven på hur vi uppträder mot varandra, om jag har en blogg eller liknande där det finns ett antal troll som endast stör och kränker folk känns det som att det ligger i mitt intresse i att få bort det för att bloggen ska appellera till så många som möjligt.” - Polisen³¹

Samtidigt som ansvaret för brottförebyggande och brottsbekämpande insatser i arbetet mot näthat i huvudsak kan tillskrivas rättsväsendet finns det ett mönster i våra intervjusvar som förespråkar ett större ansvar för plattformsägare.

“Det kanske många gånger finns skäl för plattformsägarna att lägga ribban högre på sin egen plattform än vad som är straffbart. Det är väl någonting som kan uppmuntra så att plattformsägarna tar frivilliga åtgärder för att hålla ett städat samtalsklimat på sina plattformar.” - Justitiedepartementet³²

Jonathan Zittrain (2008) tar också upp detta och pekar på hur Wikipedia har valt att lägga sitt regelverk för användare på en nivå som är högre än vad lagen kräver i det land de är baserade. Zittrain menar att det finns ett behov av att identifiera sätt att inspirera människor att bete sig bättre mot varandra online, och antyder att det redan finns verktyg för att främja ett sådant beteende (ibid.). Som ett komplement till

²⁹ Henrik Karlsson, Handläggare och utredare, Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor, intervju den 27 april 2016.

³⁰ Flashback är namnet på ett Svenskt internetforum som ofta omtalats som kontroversiellt i media.

³¹ Robert Karlsson, chef regionala utredningsenheten, Jens Alström, sektionschef utredningssektionen, intervju den 19 april 2016.

³² Ängla Eklund, Verksamhetschef, Institutet för Juridik och Internet, intervju den 29 april 2016.

myndighetsarbete och insatser från ideella organisationer poängteras hur plattformsägare så som Facebook, Instagram eller drivare av en blogg kan administrera innehåll och kommentarflöden i en högre utsträckning för att styra samtalsklimatet. Förutom avsikten att upprätthålla normer och värderingar i brottsförebyggande syfte finns det även en potentiell konkurrensfördel i att som plattform differentiera sig genom att administrera innehåll på ett sätt som upprätthåller stark integritet för användare och eliminera förekomsten av grova kränkningar.

“Jag tror att de här olika plattformarna kommer behöva konkurrera med att erbjuda olika typer av lösningar och i sina communityavtal vara mycket tydligare på hur de lovar dig som konsument att tillse att din integritet inte blir kränkt när du är på deras plattform.” - Juridikinstitutet³³

För att åstadkomma resultat i normbildningsarbetet uttrycker Polisen viljan att upprätta en mediastrategi för demokrati och hatbrottsgruppen. Polisen menar att en sådan strategi kan styra vilken effekt Polisen kan åstadkomma som katalysator genom reklamkampanjer, och annat förebyggande arbete, som handlar om näthat.

“Systembolagets reklam om att sälja ‘inte så mycket som möjligt’ det har förmodligen bättre effekt på mordfrekvensen än om vi hade satsat tre specialgrupper som ska förhindra mord och åka omkring i skolor och säger ‘drick inte sprit och ha med kniven samtidigt’. Det är inte säkert att det där direkta är det som påverkar mest.” - Polisen³⁴

Flera av informanterna i våra intervjuer antyder att en långtgående vision är att vi ska bli så bra på att hantera frågor som rör hatbrott och kränkningar på nätet att de insatser som görs och de initiativ som tas idag för att arbeta med dem i förlängningen inte ska behövas längre. Polisen uttrycker en förhoppning om att demokrati- och hatbrottsgruppen i framtiden inte längre ska behövas utan att den kompetensen ska vara en del av organisationen³⁴. Både Juridikinstitutet och Friends erkänner att deras ansträngningar syftar till att i förlängningen göra dem arbetslösa. Alla informanterna är dock överens om att det just är en vision, att det är väldigt långt dit och att det kanske inte ens är ett mål som är möjligt att nå^{35,33,34}

5. Slutsats

Syftet med denna studie var att kartlägga hur Sveriges regering, myndigheter och organisationer samarbetar för att motverka näthat. I resultatet har vi identifierat ett antal brister och en huvudsaklig orsak till dessa vilka presenteras nedan.

³³ Ängla Eklund, Verksamhetschef, Institutet för Juridik och Internet, intervju den 29 april 2016.

³⁴ Robert Karlsson, chef regionala utredningsenheten, Jens Alström, sektionschef utredningssektionen, intervju den 19 april 2016.

³⁵ Olle Cox, Utvecklingsledare, Friends, intervju den 2 maj 2016.

Resultatdiskussionens viktigaste upptäckt identifierar bristen på en nationell samordning för arbete mot näthat, vilket enligt den teoretiska utgångspunkt vi presenterat i teorikapitlets andra tema föranleder risker i möjligheten att säkerställa ett framgångsrikt förändringsarbete. Problem som uppstått till följd av detta är förekomster av resurskrävande dubbelarbete då olika organisationer utfört snarlikt arbete. Detta har även föranlett inkonsistens i statistiska rapporter. Motsägande uppfattningar av problembilden har också orsakat spridda uppfattningar om strukturering och prioritering av arbete. Även detta står i strid mot Kotters åttastegsmodell som belyser vikten av att samtliga involverade parter delar en gemensam målbild för att lyckas åstadkomma förändring. Studien har även identifierat brister i rättsväsendet då det framkommit att polis och åklagarmyndighet lägger ner anmälningar och letar efter orsaker att inte väcka åtal till följd av allvarliga resursbrister. Kritik från myndigheter och organisationer bland urvalet har yttrats i respons till detta med ifrågasättande huruvida detta tillvägagångssätt har kapacitet att underminera det allmänna förtroendet för rättsväsendet. I enlighet med teorin om *Broken Windows* riskerar detta i förlängningen att ha en negativ utveckling på brottsklimatet om den allmänna uppfattningen är att rättsväsendet inte tar ett adekvat ansvar. Detta i synergi med *The Online Disinhibition Effect* riskerar i förlängningen att ha en negativ självförstärkande effekt på diskursen på internet.

Baserat på det som framkommit i studien mot bakgrund av Kotters åttastegsmodell finns det anledning för berörda myndigheter och organisationer att se över möjligheten att upprätta en nationell samordning för att effektivisera arbetet mot näthat. En aspekt som framkommit vara viktig för att lyckas med normbildningsarbete är möjligheten att konsolidera och synkronisera strategiska visioner och initiativ mellan myndigheter och organisationer med målsättningen att skapa ett holistiskt och effektivt arbete. Ett kriterium som studien bekräftar för att uppfylla kraven för lyckat förändringsarbete är också förmågan att lyckas motivera och skapa en vilja hos individer att medverka till förändring. Även de två sistnämnda aspekterna går att koppla till Kotters teori.

Slutligen har studien verifierat hur ett flertal faktorer kan ha en rekursiv negativ inverkan på brottsklimatet om tidsramen för repressiva åtgärder förhalas. Givet att internet och sociala medier kommer bli den primära arenan för hatbrott och kränkningar inom en snar framtid, och den hastighet med vilken sociala, digitala plattformar utvecklas och nya plattformar uppstår kopplat till teorin *Broken Windows* blir risken att antalet demokratihotande brott eskalerar så kraftigt att det medför stora svårigheter att begränsa.

Under studiens gång har vi intervjuat auktoriteter från respektive instans vi bedömt ha ett särskilt ansvar och uttalat arbete mot näthat. Informanterna har bidragit med expertkunskap om det arbete som bedrivs utifrån deras professionella roller. Resultatet blir att vår studie skapar en bild som sammanfogar dessa perspektiv till en större helhet vilket vi hoppas kan bidra till ökad förståelse för vilka områden av det svenska

samhällets arbete mot näthat som behöver utvecklas och som kan komplettera de ansträngningar som görs idag.

5.1 Uppslag för vidare forskning

Framtida forskning kan med fördel undersöka hur det arbete som sker i Sverige står sig i relation till arbetet i andra länder inom EU. Detta är en relevant infallsvinkel då EU, som tidigare nämnts, kritiserat det svenska integritetsskyddet, och utlyst en uppstramning av detsamma i hela unionen.

Vidare föreslår vi att forskning undersöker arbete mot näthat som sker lokalt, på till exempel kommunal nivå, för att understödja eller kontrastera förslaget på en särskild nationell samordning i arbetet mot näthat.

Slutligen har det framkommit flera kommentarer om att designaspekter av digitala, sociala rum kan påverka diskursen, vilket också är något som indirekt går att utläsa av *The Online Disinhibition Effect* vilken beskriver fenomenet som uppstår på grund av begränsningar i kommunikationsmedier. En sådan studie skulle i så fall med fördel kunna fokusera på möjliga designaspekter som kan övervinna eller kringgå dessa begränsningar för att på så sätt främja en mer önskvärd diskurs, alternativt motverka en mindre önskvärd diskurs över dessa medier.

Referenslista

Antemar, G. (2016). *Integritet och straffskydd* (SOU 2016:7). Stockholm: Justitiedepartementet.

Berne, S. (2014). *Cyberbullying in Childhood and Adolescence - Assessment, Coping, and the Role of Appearance*. Diss. Göteborgs universitet. Sverige: Ineko.

Frisén, A. & Berne, S. (2016). *Nätmobbing*. Stockholm: Författarna och Natur & Kultur.

Björkman, J. (2007). Sverige skyddar integriteten dåligt. *Forskning och Framsteg*, [online] <http://fof.se/tidning/2007/4/sverige-skyddar-integriteten-daligt> [2016-05-17]

Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.

Brottsförebyggande rådet (2015). *Polisanmälda hot och kränkningar mot enskilda personer via internet* (Rapport 2015:6). Stockholm: Brottsförebyggande rådet.

Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2 uppl., Malmö: Liber AB.

Civil Rights Defenders (2013). UN supports Civil Rights Defenders' criticism of the Swedish Government. *Civil Rights Defenders*, [online] <https://www.civilrightsdefenders.org/thematic-reports/un-supports-civil-rights-defenders-criticism-of-the-swedish-government/> [2016-05-17]

Daft, R.L. & Lengel, R.H. (1986). Organizational information requirements, media richness and structural design. *Management Science*, 32(5), ss. 554-571, DOI: 10.1287/mnsc.32.5.554

Dahlbom, B. (2015). *Informatikämnet*. Intervjuad av Agneta Ranerup. [ljudfil] Göteborg, 2015.

Datainspektionen (u.å.). *Ordlista*. <http://www.datainspektionen.se/ordlista/> [2016-05-17]

Friends (2016). *Friends nätrapport 2016*. [pdf] s.l.:Friends. Tillgänglig på <http://friends.se/wp-content/uploads/2016/03/Friends-natrapport2016.pdf> [2016-05-17]

Hossan, C. (2015). Applicability of Lewin's Change Management Theory in Australian Local Government. *International Journal of Business and Management*, 10(6), ss. 53-65, DOI: 10.5539/ijbm.v10n6p53

IGI Global (u.å.). *What is IT artefact*. <http://www.igi-global.com/dictionary/it-artefact/15827> [2016-05-17]

Justitiedepartementet (2014). *Ett modernt och starkt straffrättsligt skydd för den personliga integriteten* (Dir. 2014:74), s.l.: Regeringskansliet.

Kalix kommun (2013). *Handlingsplan Nätetik - Att förebygga och hantera kränkningar på nätet*. [pdf] Kalix kommun.

<http://www.kalix.se/globalassets/filer/utbildning/utbildningsforvaltningen/handlingsplan-natetik-kalix-kommun.pdf> [2016-05-13]

Wilson, J. Q. & Kelling, G. L. (1982). Broken Windows. *The Atlantic Online*, [online] <http://www.theatlantic.com/magazine/archive/1982/03/broken-windows/304465/> [2016-05-17]

Kotter, J. (2012). Accelerate! *Harvard Business Review*, [online] <https://hbr.org/2012/11/accelerate> [2016-05-17]

Kotter International (2015). *8 Steps To Accelerate Change in 2015*. s.l.: s.n.

Kotter International (2016). *The 8-Step Process for Leading Change*. <http://www.kotterinternational.com/the-8-step-process-for-leading-change/> [2016-05-18]

Kowalski, R. M., Giumetti, G. W., Schroeder, A. N. & Lattanner, M. R. (2014). Bullying in the Digital Age. *Psychological Bulletin*, 140(4), ss. 1073-1137, DOI: 10.1037/a0035618

Margalit, L. (2014). The Psychology Behind Social Media Interactions - Why is digital communication so often easier than communicating face-to-face? *Psychology Today*, [online] <https://www.psychologytoday.com/blog/behind-online-behavior/201408/the-psychology-behind-social-media-interactions> [2016-05-17]

Aiken, C. & Keller, S. (2009). The irrational side of change management. *McKinsey Quarterly*, [online] <http://www.mckinsey.com/business-functions/organization/our-insights/the-irrational-side-of-change-management> [2016-06-02]

Mikaelsdotter, M. (2013). *Beteendepåverkande designaspekter inom social media - En diskurspsykologisk jämförelsestudie av Twitter och Facebook*. Kandidatuppsats,

MUCF (2016). *Hot, kränkningar och trakasserier på nätet* (Slutrapport). s.l.:MUCF.

Nilsson, A. (2014). *En av tre unga utsatta för näthat*. <http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=110&artikel=5818399> [2016-05-17]

No Hate Speech Movement (u.å.). *Vad är No Hate Speech Movement?* <http://nohate.se/vad-ar-nohate/vad-ar-no-hate-speech-movement/> [2016-05-17]

- Nordebo, P. (2006). Svenskt integritetsskydd i Europabotten. *Publikt*, [online] <http://www.publikt.se/artikel/svenskt-integritetsskydd-i-europabotten-7111> [2016-05-17]
- Näringsdepartementet (2011). *IT i människans tjänst - en digital agenda för Sverige*. <http://www.regeringen.se/contentassets/6136dab3982543bea4adc18420087a03/it-i-manniskans-tjanst---en-digital-agenda-for-sverige-n2011.12> [2016-04-28]
- Patel, R. & Davidson, B. (2011). *Forskningsmetodikens grunder*. 4. uppl., Lund: Studentlitteratur.
- Polisen (2015a). *Direktiv att beskriva uppdrag för en särskild grupp som bekämpar hatbrott och brott mot grundläggande fri- och rättigheter* (Diariennr. A188.543/2015), s.l.: Polisen.
- Polisen (2015b). *Polisen utvecklar arbetet mot hatbrott*. <https://polisen.se/Arkiv/Nyhetsarkiv/Gemensam/Polisen-utvecklar-arbetet-mot-hatbrott/> [2016-05-17]
- Polisen (2015c). *Projektkontrakt och införandedirektiv - Förstärkt förmåga angående hatbrott och brott mot grundläggande fri- och rättigheter* (Diariennr. A188.543/2015), Stockholm: Polisen.
- Polisen (2016). *Näthat - Lagar och regler*. <https://polisen.se/Lagar-och-regler/Om-olika-brott/It-relaterade-brott/Nathat/> [2016-05-17]
- Regeringskansliet (2015). *Brott på nätet*. <http://www.regeringen.se/artiklar/2015/03/brott-pa-natet/> [2016-03-08]
- Repstad, P. (1999). *Närhet och distans: Kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*. 3. uppl., Lund: Studentlitteratur.
- Riva, G. (2002). The Sociocognitive Psychology of Computer-Mediated Communication: The Present and Future of Technology-Based Interactions. *Cyberpsychology & Behaviour*, 5(6), ss. 581-598, DOI: 10.1089/109493102321018222
- Sackemark, A. & Schultz, M. (2015). *Näthat: Rättigheter och Möjligheter*. 2. uppl. Stockholm: Karnov Group Sweden AB.
- Sharp, H., Rogers, Y. & Preece, J. (2011). *Interaction Design - Beyond Human-Computer Interaction*. 3. uppl., Chichester, West Sussex, England: John Wiley & Sons, Ltd.
- Skolverket (2016). *Redovisning av uppdraget om att föreslå nationella IT-strategier för skolväsendet*. [pdf] Skolverket. <http://www.skolverket.se/om-skolverket/publikationer/visa-enskild->

[publikation?_xurl=http%3A%2F%2Fwww5.skolverket.se%2Fwtpub%2Fws%2Fskolbok%2Fwpubext%2Ftrycksak%2FBl0b%2Fpdf3621.pdf%3Fk%3D3621](http://www.skolverket.se/wtpub/wfs/skolbok/wpubext/trycksak/Bl0b/pdf3621.pdf%3Fk%3D3621) [2016-04-28]

Statens medieråd (2016). *Nohate.se - en sajt för dig som vill förebygga näthat bland unga*. <http://statensmedierad.se/nohatese.1096.html> [2016-05-17]

Suler, J. (2004). The Online Disinhibition Effect. *Cyberpsychology & Behaviour*, 7(3), ss. 321-326.

Sundblad, Y. (2016). Internet. *Nationalencyklopedin*. <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/internet> [2016-05-17]

Swärd, H. (2016). Nolltolerans. *Nationalencyklopedin*. <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/nolltolerans> [2016-05-17]

Tabermann, J. (2013). Mörkertalet för näthat är enormt. *Yle Nyheter*, [online] <http://svenska.yle.fi/artikel/2013/02/12/morkertalet-nathat-ar-enormt> [2016-05-17]

TEDGlobal (2014). *Michael Green: What the Social Progress Index can reveal about your country* [video]. https://www.ted.com/talks/michael_green_what_the_social_progress_index_can_reveal_about_your_country?language=en [2016-05-17]

TEDSalon Berlin (2014). *Simon Anholt: Which country does the most good for the world?* [video]. https://www.ted.com/talks/simon_anholt_which_country_does_the_most_good_for_the_world?language=en [2016-05-17]

Tidningarnas Telegrambyrå (2016). Efter tio år: Nu finns näthatskoder. *Göteborgs-Posten*, [online] <http://www.gp.se/nyheter/sverige/efter-tio-%C3%A5r-nu-finns-n%C3%A4thatskoder-1.14301> [2016-05-17]

TIME (u.å.). The 25 Most Influential Business Management Books. *TIME*, [online] <http://content.time.com/time/specials/packages/completelist/0,29569,2086680,00.html> [2016-06-02]

Utbildningsdepartementet (2013). *Uppdrag att genomföra insatser mot kränkningar, trakasserier och hot via internet och andra interaktiva medier* (U2013/4492/UC). Stockholm: Regeringskansliet.

Utbildningsdepartementet (2015). *Uppdrag att föreslå nationella it-strategier för skolväsendet* (U2015/04666/S). Stockholm: Regeringskansliet.

Zittrain, J. (2008). *The future of the Internet and how to stop it*. Harrisonburg, Virginia, USA: R.R. Donnelley.

Bilaga 1 - Intervjuguide "Polisen"

Intervjuguide

Tack för att du deltar i vår studie.

Vi skulle vilja spela in intervjun för att underlätta vårt efterarbete. Godkänner du detta?

Den här intervjun ämnar vara till underlag för en studie vi utför vid göteborgs universitet där vi kartlägger hur samhället (regering, myndigheter och kunskapsorganisationer) motarbetar näthat, både individuellt och i samverkan.

Bakgrund

Namn?

Skulle du vilja berätta var du arbetar och vad du har för roll i verksamheten?

Ni har nyligen startat upp det ni kallar för Demokrati- och hatbrottsgruppen.

- Vad gör demokrati- och hatbrottsgruppen? (Internutbildning? Utredning? Utredningsstöd? osv.)
- Hur mäter demokrati- och hatbrottsgruppen sitt arbete? Delmål?
- Förekom det något motstånd inom polisen mot uppstartandet av gruppen, till exempel med motiveringen att ni redan har förmågan att hantera den typen av ärenden?

"Polisen lägger ofta ned förundersökningar och åklagare väljer sällan att väcka åtal". s.21 Näthat - Mårten Schultz, Professor i civilrätt

- Enligt vad som sägs under punkt 3.3 i "Åtterrapporering" (diariernr A121.608/2014) framgår att det är en fråga om struktur inom gruppen, med en tydligare rollfördelning. Tycker ni att ni har de respektive kompetenserna som behövs för de olika rollerna?
- I "Åtterrapporering" nämns att ni har konsulterat ett stort antal intressegrupper. Har demokrati- och hatbrottsgruppen också mandat att fortlöpande söka extern expertis?
- Vilka andra myndigheter för ni dialog med i frågor om "näthat"?
 - Hur goda är i så fall förutsättningarna för att få det stödet som behövs?
 - Enligt dig, hur tycker du att myndigheter samarbetar i hanteringen av näthatsfrågan?

Normbildning

Polisen arbetar också förebyggande och har haft informatörer ute i skolorna som talar till studenterna.

- "MUCF fick under sommaren 2013 regeringens uppdrag att förebygga kränkningar, hot och trakasserier bland unga på nätet." Anser du att myndigheter gör tillräckligt för att upplysa om och motverka näthat?
 - (Är näthat ett av de ämnen som polisen informerar om i skolan idag? Om inte, borde det vara det?) I ert förebyggande arbete/arbete för normbildning, hur arbetar ni med att skapa en känsla av att det är viktigt att motverka näthat?
 - Många unga spenderar mycket tid på sociala medier, och även Polisen har en närvaro där. Är näthat ett ämne som ni tar upp till diskussion på sociala medier?

Det finns en teori som kallas för "broken window". Detta fenomen kan beskrivas med det vi i Sverige försöker motverka genom det vi kallar nolltolerans, det vill säga om ett beteende inte ifrågasätts riskerar det att bli norm. I sammanhanget om näthat skulle detta vara tillståndet av hotfulla eller kränkande uttalanden i ett socialt community vilket då kan bli rekursivt och normalisera beteendet eller uppmana andra att göra likadant. Detta riskerar att ytterligare förstärkas av "online disinhibition effect", vilket är en teori inom psykologin som förklarar fenomenet att vid kommunikation över en terminal, t.ex en dator, så distanseras man emotionellt från den man pratar med vilket gör att man undermedvetet dehumaniserar den personen och ett objektifierande eller kränkande beteende blir lättare att rationalisera. Detta speglas även av yttrandefrihetsexperten Nils Funcke som menar att toleransnivån för vad unga exponerar på internet har ökat.

- Hur arbetar ni för att motverka en sådan negativ normbildning?
- Yttrandefrihetsexpert Nils Funcke menar också att denna toleransnivå smittat av sig på rättsväsendet. Vad anser ni om det? (Rör det sig om höjd tolerans eller en fråga om oförmåga pga brister i lagstiftningen?)

"Toleransnivån för vad unga exponerar på internet har ökat vilket även har smittat av sig på rättsväsendet" - Nils Funcke

Juridiken och tekniken

- Tycker du att lagstiftningen idag är tillräckligt anpassad efter tekniken?
 - Vad anser du behöver förändras?

Tillhandahållarens ansvar enligt BBS-lagen kopplat till teorin "broken window" som vi tidigare nämnde om normalisering av beteenden.

- Hur ser ni på möjligheten för polisen att påverka plattformsägare att arbeta brottsförebyggande?
- Vilken möjlighet har ni att utöva påtryckningar på plattformsägare så som t.ex Facebook eller Instagram?

Nils Funcke, expert i yttrandefrihetsfrågor, anser att man bör utöka ansvaret för utgivare så som t.ex ägare av en blogg och liknande för att hårdare moderera innehåll på sådana webbplatser. En viss problematik som uppstår är hur unga, t.ex en bloggande tonårstjej, ska få kunskap om sina rättigheter och skyldigheter.

- Hur ser du på förslaget att öka ansvaret för utgivare?

Kopplat till teorin "online disinhibition effect" som vi tidigare nämnde vilken leder till att olika former av hot och kränkningar upplevs som mindre allvarliga.

- Vad anser ni om att lagstiftningen inte gör skillnad på hat och kränkningars brott som sker fysiskt och de som sker över internet?
- Försvårar detta utredningsprocessen för rättsväsendet?
- Nils Funcke, expert i yttrandefrihetsfrågor, bedömer att en sådan distinktion är onödig, hur ser ni på det?
- Funcke föreslår också att kravet "uppenbart" enligt BBS-lagen bör avskaffas. Hur skulle en sådan ändring påverka förutsättningarna att utföra ert arbete?

Förra året (2015) initierade Regeringskansliet en utredning för att undersöka om lagstiftningen behöver ändras eller uppdateras. Syftet med utredningen är i förlängningen att försvara den enskildes demokratiska rättigheter. Utredningen resulterade i ett förslag som ligger ute på remiss som löper ut den 26 maj.

- Känner du till utredningen?
- Om förslaget antas, kommer det påverka ert arbete? I så fall hur? (Legitimering?)

Vem rapporterar ni till, uppåt och i sidled?

- Demokrati- och hatbrottsgruppen är ju nyskapad, men finns det någon plan för återrapportering uppåt för att säkerställa att satsningen fyller sitt syfte?
- Deltar ni i någon form av samverkande kommité för att stämma av arbetsprocesser med andra myndigheter, specifikt i arbetet att motverka näthat?

Tack för din medverkan!

Bilaga 2 - Intervjuguide "Justitiedepartementet"

Intervjuguide

Tack för att du deltar i vår studie.

Den här intervjun ämnar vara till underlag för en studie vi utför vid göteborgs universitet där vi kartlägger hur samhället (regering, myndigheter och kunskapsorganisationer) motarbetar näthat, både individuellt och i samverkan.

Bakgrund

Namn?

Skulle du vilja berätta var du arbetar och vad du har för roll i verksamheten?

- Vilka andra myndigheter för ni dialog med i frågor om "näthat"?
 - Hur goda är i så fall förutsättningarna för att få det beslutsstödet som behövs?
 - Enligt dig, hur tycker du att myndigheter samarbetar i hanteringen av näthatsfrågan?

"MUCF fick under sommaren 2013 regeringens uppdrag att förebygga kränkningar, hot och trakasserier bland unga på nätet."

- Anser du att myndigheter gör tillräckligt för att upplysa om och motverka näthat?

"Polisen lägger ofta ned förundersökningar och åklagare väljer sällan att väcka åtal". s.21 Näthat - Mårten Schultz, Professor i civilrätt

Enligt BRÅ gjordes 2010 totalt 11 326 polisanmälningar om ärekränkingsbrott men antalet allmänna åtal för förolämpning var endast 177 (1.5%).

- Är åtalsbegränsningen rätt anpassad eller behöver den justeras för att stärka det processuella skyddet så som vissa andra lagar har anpassats för att sänka ribban för allmänt åtal?. S.60
- Varför tror du att det är en sådan obalans mellan anmälningar och åtal?
- Polisen menar att både polis och åklagare mer eller mindre letar efter anledningar att lägga ner fall för att hålla det på en hanterbar nivå, och att istället för att uppvisa många uppklarade fall försöka få till prejudikat som tydligt visar konsekvenserna av ett negativt beteende. Vad är dina tankar om det sättet att arbeta?
- Vad krävs för att få bra prejudikat som kan understödja arbetet med attitydförändring?

Ungdomars internetanvändande och juridiken

En stor del människor som använder sig av social media är inte straffmyndiga och många som utsätts för ärekränkingsbrott är under 18 år. Dessa är representerade i statistik från till exempel Friends. Det förslag som föregående års utredning resulterade i och som nu ligger ute på remiss lägger fram ett flertal förslag på förändringar i lagstiftningen.

- Hur påverkar dessa lagändringar de unga som inte är straffmyndiga?
- Yttrandefrihetsexpert Nils Funcke nämner att toleransnivån för vad unga exponerar på internet har ökat och menar att detta även har smittat av sig på rättsväsendet.

“Toleransnivån för vad unga exponerar på internet har ökat vilket även har smittat av sig på rättsväsendet” - Nils Funcke

Juridiken och tekniken

- Tycker du att lagstiftningen idag är tillräckligt anpassad efter tekniken?
 - Vad anser du behöver förändras?

Det finns en teori som kallas för “broken window”. Detta fenomen kan beskrivas med det vi i Sverige försöker motverka genom det vi kallar nolltolerans, det vill säga om ett beteende inte ifrågasätts riskerar det att bli norm. I sammanhanget om näthat skulle detta vara tillåtandet av hotfulla eller kränkande uttalanden i ett socialt community vilket då kan bli rekursivt och normalisera beteendet eller uppmana andra att göra likadant. Detta riskerar att ytterligare förstärkas av “online disinhibition effect”, vilket är en teori inom psykologin som förklarar fenomenet att vid kommunikation över en terminal, t.ex en dator, så distanseras man emotionellt från den man pratar med vilket gör att man undermedvetet dehumaniserar den personen och ett objektifierande eller kränkande beteende blir lättare att rationalisera. Tillhandahållarens ansvar enligt BBS-lagen kopplat till teorin “broken window”:

- Hur ser ni på möjligheten att påverka plattformsägare att arbeta brottsförebyggande?
- Vilken möjlighet har ni att utöva påtryckningar på plattformsägare så som t.ex Facebook eller Instagram?

Nils Funcke, expert i yttrandefrihetsfrågor, anser att man bör utöka ansvaret för utgivare så som t.ex ägare av en blogg och liknande för att hårdare moderera innehåll på sådana webbplatser. En viss problematik som uppstår är hur unga, t.ex en bloggande tonårstjej, ska få kunskap om sina rättigheter och skyldigheter.

- Hur ser du på förslaget att öka ansvaret för utgivare?
- Funcke föreslår också att kravet “uppenbart” enligt BBS-lagen bör avskaffas. Vi upplever att förra årets utredning försöker skapa samma effekt genom att sänka trösklarna. Hur ser du på Funckes idé i kontrast till ert förslag?

Kopplat till teorin “online disinhibition effect” som vi tidigare nämnde vilken leder till att olika former av hot och kränkningar upplevs som mindre allvarliga.

- Vad anser ni om att lagstiftningen inte gör skillnad på hat och kränkningsbrott som sker fysiskt och de som sker över internet?

Relationer

För ni en dialog fortlöpande för att stämma av arbetsprocesser med olika myndigheter, specifikt i arbetet för att motverka näthat? Vad ligger till grund för direktiven ni skickar ut?

- Berätta lite kort om processen som ligger till grund för de direktiv regeringen skickar ut till myndigheter.

Tack för din medverkan!

Bilaga 3 - Intervjuguide "MUCF"

Intervjuguide

Tack för att du deltar i vår studie.

Den här intervjun ämnar vara till underlag för en studie vi utför vid göteborgs universitet där vi kartlägger hur samhället (regering, myndigheter och kunskapsorganisationer) motarbetar näthat, både individuellt och i samverkan.

Bakgrund

Namn?

Skulle du vilja berätta var du arbetar och vad du har för roll i verksamheten?

Berätta övergripande om ert arbete när det kommer till frågan om näthat, och förebyggande arbete för attitydförändring.

"MUCF fick under sommaren 2013 regeringens uppdrag att förebygga kränkningar, hot och trakasserier bland unga på nätet."

- Anser du att myndigheter gör tillräckligt för att upplysa om och motverka näthat?

- Vilka andra myndigheter/organisationer för ni dialog med i frågor om "näthat"?
 - Hur goda är i så fall förutsättningarna för att få det beslutsstödet som behövs?
 - Enligt dig, hur tycker du att myndigheter samarbetar i hanteringen av näthatsfrågan?

Ungdomars internetanvändande och skolan

En stor del människor som använder sig av social media är inte straffmyndiga och många som utsätts för ärekränkingsbrott är under 18 år. Dessa är representerade i statistik från till exempel Friends. Det förslag som föregående års utredning resulterade i och som nu ligger ute på remiss lägger fram ett flertal förslag på förändringar i lagstiftningen.

- Hur påverkar dessa lagändringar de unga som inte är straffmyndiga?
- Yttrandefrihetsexpert Nils Funcke nämner att toleransnivån för vad unga exponerar på internet har ökat och menar att detta även har smittat av sig på rättsväsendet. Vad har du för tankar om det?

"Toleransnivån för vad unga exponerar på internet har ökat vilket även har smittat av sig på rättsväsendet" - Nils Funcke

Lagstiftning kan ju till viss del verka avskräckande och på så vis i förlängningen resultera i viss avhållsamhet från ett visst beteende. Man kan anta att detta fungerar som ett komplement till utbildning och medvetandegöring (ett "varför") i att det visar på konsekvenserna av att bete sig illa mot andra över nätet. Samtidigt letar rättsväsendet, på grund av resursbrist, efter anledningar att lägga ner fall, och antyder istället att det är viktigare att få till ett antal avskräckande exempel för att få en effekt.

- Vilken av dessa approacher, många fällande domar alternativt ett antal prejudikat, tror du skulle ha bäst effekt i samverkan med det utbildande arbete ni och till exempel kunskapsorganisationer som Friends utför?

Skolbaserade antimobbingsprogram

Det finns ett antal etablerade skolbaserade antimobbingsprogram såsom Olweus-programmet och KiVa-programmet. Dessa program har efter utredning visat sig ha positiv effekt och minskat mobbing på och utanför nätet och enligt företrädarna bakom programmen är detta något skolor vidare bör satsa på. Skolverket uppmärksammade dock att skolor inte använder samma program utan blandar och tar delar från olika program vilket ledde till att det blev svårt att utreda effekt från ett specifikt program och därmed svårt att rekommendera ett program i helhet åt skolorna.

- Hur ser du på att inget specifikt program rekommenderas av skolverket?

(No silver bullet - möjlighet att blandningen blir otydlig och inte kraftfull)

Alignment - organisationen måste välja program efter sina förutsättningar

Utbildningsdepartementet har fått uppdraget att föreslå nationella IT-strategier för skolväsendet och de publicerade ett regeringsbeslut 2015-Sep.

- Har ni varit delaktiga i det?

Där uttrycktes vikten av arbete mot nätmobbing och kränkningar ett flertal gånger i det dokumentet. Dock nämns sådant arbete i skolverkets förslag på IT-strategi endast en gång trots att det är 107 sidor långt.

- Hur ser du på att det inte nämns något arbete mot näthat i skolverkets förslag på IT-strategi?

Ann Frisé och Sofia Berne nämner i sin bok "Nätmobbing" att företrädarna för olika antimobbingsprogram pekar på att nätmobbing huvudsakligen sker när det redan förekommer mobbing i skolan utanför nätet, vilket eventuellt kan vara kopplat till bristen på nätmobbing identifierat som även ett isolerat problem i Skolverkets förslag till nationell IT-strategi för skolan.

- Vad tror du är anledningen till att Skolverket har valt att inte ta upp näthat i IT-strategin?

Polisen pekar på att vissa typer av brott flyttar sig till nätet och ökar. Sofia Berne uttrycker även i sin doktorsavhandling att det finns anledning att undersöka nätmobbing isolerat. Detta kan relateras till "the online disinhibition effect" (lättare att rationalisera ett kränkande beteende) och "broken window"-teorin (att beteenden som ej ifrågasätts riskerar att bli norm) och riskerar att resultera i en ökning av mobbing snarare än en minskning om inte Skolverket ser på nätmobbing som även varandes ett isolerat fenomen.

- Hur ser du på denna risk?

Mobbing på nätet är av förklarliga skäl svårare att upptäcka vilket, kopplat till den kompetensbrist som personal inom skolan uttrycker vad gäller IT (uttryckt i IT-strategin väl? 50% av lärare upplever bristande IT-kompetens), riskerar att ytterligare förstärka problemet.

- Hur ser du på risken med en ökning av mobbing kopplat till ökade svårigheter att upptäcka och därigenom motverka det?

Juridiken och tekniken

Nils Funcke, expert i yttrandefrihetsfrågor, anser att man bör utöka ansvaret för utgivare så som t.ex ägare av en blogg och liknande för att hårdare moderera innehåll på sådana webbplatser. En viss problematik som uppstår är hur unga, t.ex en bloggande tonårstjej, ska få kunskap om sina rättigheter och skyldigheter.

- Hur ser du på förslaget att öka ansvaret för utgivare?
- Följdfråga: Baserat på unga och svårförstådd juridik. Finns det en metodologi som kan hantera den här kompetensutvecklingen hos unga/lärare ifall dessa lagförslag går igenom i samband med regeringskansliets "integritet och straffskydd"? Upp till utbildningsdep. att svara på?

Tack för din medverkan!

Bilaga 4 - Intervjuguide “Juridikinstitutet”

Intervjuguide

Tack för att du deltar i vår studie.

Den här intervjun ämnar vara till underlag för en studie vi utför vid göteborgs universitet där vi kartlägger hur samhället (regering, myndigheter och kunskapsorganisationer) motarbetar näthat, både individuellt och i samverkan.

Bakgrund

Namn?

Skulle du vilja berätta var du arbetar och vad du har för roll i verksamheten?

- Juridikinstitutet är en ideell kunskapsorganisation. Berätta lite kort om er organisations visioner och mål?
- Vilka andra organisationer/myndigheter för ni dialog med i frågor om “näthat”?
- Hur tycker du att samarbetet och kunskapsutbytet mellan organisationer/myndigheter fungerar idag? Saknar du något?
- Anser du att myndigheter gör tillräckligt för att upplysa om och motverka näthat?

Att er organisation existerar skulle kunna tolkas som ett underbetyg på samhällets arbete mot näthat.

- Är det en vision för er att samhället skall vara tillräckligt bra på att hantera denna problematik på sikt, och därmed som vision skall er organisation inte behövas?

Problembild

“Polisen lägger ofta ned förundersökningar och åklagare väljer sällan att väcka åtal”. Sackemark och Schultz, “Näthat”

Enligt BRÅ gjordes 2010 totalt 11 326 polisanmälningar om ärekränkingsbrott men antalet allmänna åtal för förolämpning var endast 177 (1.5%).

- Är åtalsbegränsningen rätt anpassad eller behöver den justeras för att stärka det processuella skyddet så som vissa andra lagar har anpassats för att sänka ribban för allmänt åtal?. (S.60 Näthat)
- Varför tror du att det är en sådan obalans mellan anmälningar och åtal?

Polisen menar att både polis och åklagare mer eller mindre letar efter anledningar att lägga ner fall för att hålla volymen på en hanterbar nivå på grund av begränsade resurser, och att istället för att uppvisa många uppklarade fall försöka få till prejudikat som tydligt visar konsekvenserna av ett negativt beteende.

- Vad är dina tankar om det sättet att arbeta?
- Vad tror du krävs för att få bra prejudikat som kan understödja arbetet med attitydförändring?

Ungdomars internetanvändande och juridiken

En stor del människor som använder sig av social media är inte straffmyndiga och många som utsätts för ärekränkingsbrott är under 18 år. Dessa är representerade i statistik från till exempel Friends. Regeringskansliets förslag (Integritet och straffskydd 2016:7), baserat på föregående års utredning, som nu ligger ute på remiss lägger fram ett flertal förslag på förändringar i lagstiftningen.

- Hur hjälper dessa lagändringar de unga som till exempel inte går till polisen?
- Yttrandefrihetsexpert Nils Funcke nämner att toleransnivån för vad unga exponerar på internet har ökat och menar att detta även har smittat av sig på rättsväsendet. Vad anser du om det?

“Toleransnivån för vad unga exponerar på internet har ökat vilket även har smittat av sig på rättsväsendet” - Nils Funcke

Både Nils Funcke och polisen antyder att det finns en övertro på lagstiftningen och att det “riktiga” arbetet sker i attitydförändring. Enligt en rapport från Brottsförebyggande rådet är det en försvinnande liten del av de människor som anser sig vara brottsoffer på nätet som får upprättelse med stöd av rättsväsendet. Er organisation arbetar ju i gränslandet med båda sidorna.

- Har du några tankar om hur dessa två aspekter kan samverka, eller inte samverka?

Juridiken och tekniken

- Tycker du att lagstiftningen idag är tillräckligt anpassad efter tekniken?
 - Vad anser du behöver förändras?

Det finns en teori som kallas för “broken windows”. Detta fenomen kan beskrivas med det vi i Sverige försöker motverka genom det vi kallar nolltolerans, det vill säga om ett beteende inte ifrågasätts riskerar det att bli norm. I sammanhanget om näthat skulle detta vara tillåtandet av hotfulla eller kränkande uttalanden i ett socialt community vilket då kan bli rekursivt och normalisera beteendet eller uppmana andra att göra likadant. Detta riskerar att ytterligare förstärkas av “online disinhibition effect”, vilket är en teori inom psykologin som förklarar fenomenet att vid kommunikation över en terminal, t.ex en dator, så distanseras man emotionellt från den man pratar med vilket gör att man undermedvetet dehumaniserar den personen och ett objektifierande eller kränkande beteende blir lättare att rationalisera. Tillhandahållarens ansvar enligt BBS-lagen kopplat till teorin “broken window”:

- Hur ser ni på myndigheters möjlighet att påverka plattformsägare att arbeta brottförebyggande eller följa svensk lag? (ex. Målet Australien mot Valve)
- Vilken möjlighet har ni att utöva påtryckningar på plattformsägare så som t.ex Facebook eller Instagram?

Nils Funcke, expert i yttrandefrihetsfrågor, anser att man bör utöka ansvaret för utgivare så som t.ex ägare av en blogg och liknande för att hårdare moderera innehåll på sådana webbplatser. En viss problematik som uppstår är hur unga, t.ex en bloggande tonårstjej, ska få kunskap om sina rättigheter och skyldigheter.

- Hur ser du på förslaget att öka ansvaret för utgivare?

- Funcke föreslår också att kravet “uppenbart” enligt BBS-lagen bör avskaffas. Hur ser du på det?

Kopplat till teorin “online disinhibition effect” som nämndes tidigare, vilken leder till att olika former av hot och kränkningar upplevs som mindre allvarliga på internet.

- Vad anser ni om att lagstiftningen inte gör skillnad på hat och kränkingsbrott som sker fysiskt och de som sker över internet?

Tack för din medverkan!

Bilaga 5 - Intervjuguide "Friends"

Intervjuguide

Tack för att du deltar i vår studie.

Den här intervjun ämnar vara till underlag för en studie vi utför vid göteborgs universitet där vi kartlägger hur samhället (regering, myndigheter och kunskapsorganisationer) motarbetar näthat, både individuellt och i samverkan.

Bakgrund

Namn?

Skulle du vilja berätta var du arbetar och vad du har för roll i verksamheten?

Berätta övergripande om ert arbete när det kommer till frågan om näthat, och förebyggande arbete för attitydförändring.

Friends är en idéell organisation.

- Berätta lite om ert incitament för att driva den här typen av frågor.

Friends har som mål att ligga i framkant när det gäller frågor som rör barns och ungas trygghet och jämlikhet.

- Betyder detta att ni konkurrerar med myndigheter som till exempel MUCF?
- Hur ser ni på konkurrens som ett potentiellt hinder i eventuella samarbeten med myndigheter som har liknande uppdrag?
- Anser du att myndigheterna gör tillräckligt för att upplysa om och motverka näthat?
- På vilka sätt kompletterar ert arbete det som görs på uppdrag av regeringen?

- Vilka andra myndigheter/organisationer för ni dialog med i frågor om "näthat"?
 - Hur goda är i så fall förutsättningarna för att få det beslutsstödet som behövs?
 - Enligt dig, hur tycker du att samarbetet mellan myndigheter och organisationer fungerar i hanteringen av näthats-frågan?

Ungdomars internetanvändande och skolan

En stor del människor som använder sig av social media är inte straffmyndiga och många som utsätts för ärekränkingsbrott är under 18 år. Dessa är representerade i statistik från er (Friends). Det förslag som togs fram förra året (Integritet och Straffskydd) baserat på regeringskansliets utredning och som nu ligger ute på remiss lägger fram ett flertal förslag på förändringar i lagstiftningen.

- Hur kan dessa lagändringar hjälpa/stödja de unga som inte är straffmyndiga?

Lagstiftning kan ju till viss del verka avskräckande och på så vis i förlängningen resultera i viss avhållsamhet från ett visst beteende. Man kan anta att detta fungerar som ett komplement till utbildning och medvetandegöring (ett "varför") i att det visar på konsekvenserna av att bete sig illa mot andra över nätet. Samtidigt letar rättsväsendet, på grund av resursbrist, efter

anledningar att lägga ner fall, och antyder istället att det är viktigare att få till ett antal avskräckande exempel för att få en effekt.

- Vilken av dessa approacher, många fällande domar alternativt ett antal prejudikat, tror du skulle ha bäst effekt i samverkan med det utbildande arbete ni och till exempel kunskapsmyndigheter som MUCF utför?

I nätrapporten 2015 framkommer att 33% av ungdomarna i urvalsgruppen (1041 ungdomar mellan 10-16 år) angav att de blivit kränkta men endast 1% av dessa gjorde polisanmälan. Vidare har endast 10% som blivit utsatta för kränkning vänt sig till en vuxen.

- Varför tror du att det är en sådan obalans mellan rapporterade kränkningar och andel som gått till polisanmälan?
- Varför tror du att det endast är 10% som vänt sig till en vuxen?

Skolbaserade antimobbingsprogram

Det finns ett antal etablerade skolbaserade antimobbingsprogram såsom Olweus-programmet och KiVa-programmet. Dessa program har efter utredning visat sig ha positiv effekt och minskat mobbning på och utanför nätet och enligt företrädarna bakom programmen är detta något skolor vidare bör satsa på. Skolverket uppmärksammade dock att skolor inte använder samma program utan blandar och tar delar från olika program vilket ledde till att det blev svårt att utreda effekt från ett specifikt program och därmed svårt att rekommendera ett program i helhet åt skolorna.

- Hur ser du på att inget specifikt program rekommenderas av skolverket?

Utbildningsdepartementet gav i uppdrag åt Skolverket att föreslå en nationell IT-strategi för skolväsendet och de publicerade ett regeringsbeslut 2015-Sep.

- Har ni konsulterats i framtagandet av det förslag som Skolverket lagt fram?

I uppdraget som Utbildningsdepartementet gav åt Skolverket uttrycktes vikten av arbete mot nätmobbning och kränkningar ett flertal gånger. Dock nämns sådant arbete i skolverkets förslag på IT-strategi endast en gång trots att det är 107 sidor långt.

- Hur ser du på att det inte nämns något arbete mot näthat i skolverkets förslag på IT-strategi?

Ann Frisé och Sofia Berne nämner i sin bok "Nätmobbing" att företrädarna för olika antimobbingsprogram pekar på att nätmobbing huvudsakligen sker när det redan förekommer mobbning i skolan utanför nätet, vilket eventuellt kan vara kopplat till bristen på nätmobbing identifierat som även ett isolerat problem i Skolverkets förslag till nationell IT-strategi för skolan.

- Vad tror du är anledningen till att Skolverket har valt att inte ta upp näthat i IT-strategin?

Polisen pekar på att vissa typer av brott flyttar sig till nätet och ökar. Sofia Berne uttrycker även i sin doktorsavhandling att det finns anledning att undersöka nätmobbing isolerat. Detta kan relateras till "the online disinhibition effect" (lättare att rationalisera ett kränkande beteende) och "broken window"-teorin (att beteenden som ej ifrågasätts riskerar att bli norm) och riskerar att resultera i en ökning av mobbing snarare än en minskning om inte Skolverket ser på nätmobbing som även varandes ett isolerat fenomen.

- Hur ser du på denna risk?

Mobbing på nätet är av förklarliga skäl svårare att upptäcka vilket, kopplat till den kompetensbrist som personal inom skolan uttrycker vad gäller IT (uttryckt i IT-strategin 50% av lärare upplever bristande IT-kompetens), riskerar att ytterligare förstärka problemet.

- Hur ser du på risken med en ökning av mobbing kopplat till ökade svårigheter att upptäcka och därigenom motverka det?

Juridiken och tekniken

Nils Funcke, expert i yttrandefrihetsfrågor, anser att man bör utöka ansvaret för utgivare så som t.ex ägare av en blogg och liknande för att hårdare moderera innehåll på sådana webbplatser. En viss problematik som uppstår är hur unga, t.ex en bloggande tonårstjej, ska få kunskap om sina rättigheter och skyldigheter.

- Hur ser du på förslaget att öka ansvaret för utgivare?

Tack för din medverkan!