

2018:01367 - Åpen

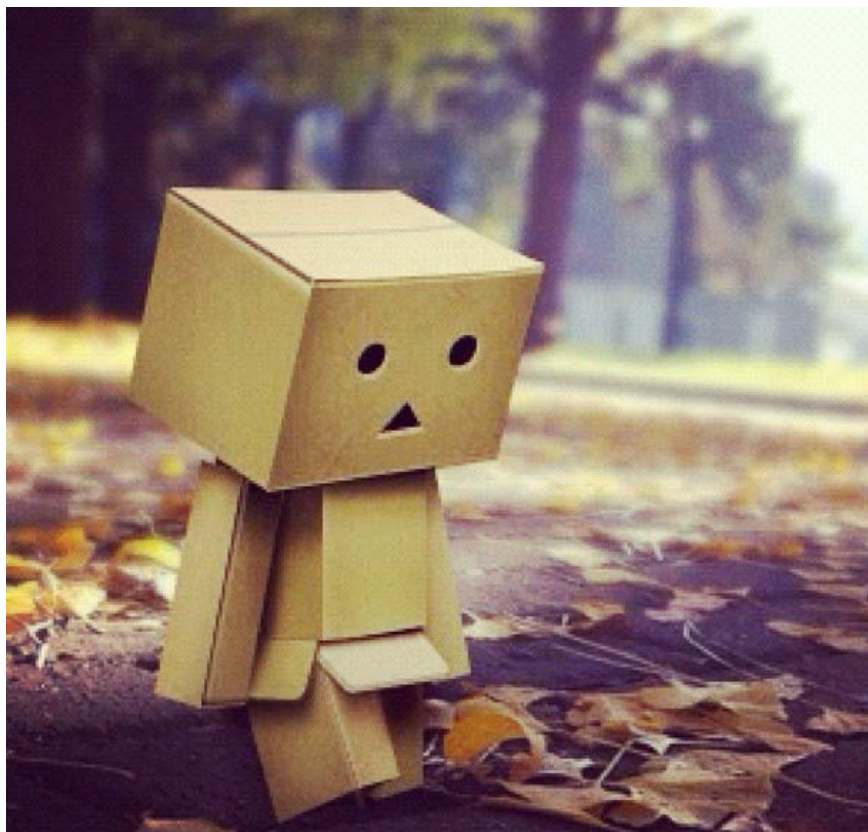
# Rapport

## Evaluering av chat-, svar- og telefontjenester

### Forfattere

Kari Sand

Eva Lassemo, Thomas Vilarinho, Carlijn Vis, Anita Das, Line Melby





SINTEF Digital

Postadresse:  
Postboks 4760 Torgarden  
7465 Trondheim

Sentralbord: 40005100

info@sintef.no

Foretaksregister:  
NO 919 303 808 MVA

# Rapport

## Evaluering av chat-, svar- og telefontjenester

### Undertittel

**EMNEORD:**

Barn og unge

Chat

Digitale helsetjenester

Digital kommunikasjon

**VERSJON**

1.0

**DATO**

2019-02-28

**FORFATTERE**

Kari Sand

Eva Lassemo, Thomas Vilarinho, Carlijn Vis, Anita Das, Line Melby

**OPPDRAGSGIVER**

Helsedirektoratet

**OPPDRAGSGIVERS REF.**

Adélie Dorseuil

**PROSJEKTNR**

102019115

**ANTALL SIDER OG VEDLEGG:**

56 + vedlegg

**SAMMENDRAG**

### Evaluering av chat-, svar og telefontjenester

Målet med denne evalueringen var å vurdere hva som fungerer og ikke fungerer i 12 chat-, svar- og telefontjenester for ungdom som skal samordnes i en felles plattform i 2019 (en del av DIGI-UNG-prosjektet). Data ble samlet inn vha. intervju med tjenestene, workshops med ungdom, survey med brukere av chat, samt bruksdata fra tjenestene. Resultat viser at det er høy faglig kompetanse og erfaringskompetanse blant svarerne i tjenestene; mange brukere ønsker bare noen å prate med; det er en utfordring å ivareta brukermedvirkning pga. at tjenestene er anonyme; ung.no er ifølge ungdom en kjent og nyttig nettside. Anbefalinger for videre arbeid er å tilrettelegge for systematisk kunnskapsdeling på tvers av tjenestene; å utrede muligheter for flere brukerundersøkelser; å bruke mest ressurser på de brukerne som trenger det mest; å automatisere utvalgte tema deler av samtalen; å utvikle et system for enkel tilgang til bruksdata.

**UTARBEIDET AV**

Kari Sand

**SIGNATUR****KONTROLLERT AV**

Jannike Kaasbøll

**SIGNATUR****GODKJENT AV**

Marian Ådnanes

**SIGNATUR****RAPPORTNR**  
2018:01367**ISBN**  
978-82-14-06774-3**GRADERING**  
Åpen**GRADERING DENNE SIDE**  
Åpen

# Historikk

---

VERSJON	DATO	VERSJONSBEKRIVELSE
0.8	2018-12-21	Foreløpig
0.9	2019-01-11	Versjon for kommentering
1.0	2019-02-28	Endelig

## Forord

SINTEF Digital, avdeling Helse i samarbeid med avdeling Software engineering, safety and security fikk i september 2018 i oppdrag fra Helsedirektoratet å evaluere 12 av dagens chat-, svar- og telefontjenester for unge. Vi har jobbet intenst med dette oppdraget i løpet av høsten 2018 og tidlig 2019. Vi vil rette en stor takk til ansatte, frivillige og andre som jobber i de 12 organisasjonen og som har stilt opp til intervjuer, lagt ut lenke til survey til brukere av tjenestene og som har forsynt oss med en mengde skriftlig materiale fra tjenestene. Vi vil også takke Helsedirektoratet for muligheten til å jobbe med denne interessante problematikken.

Rapporten som presenteres her, er resultat av en felles innsats fra forskergruppen i SINTEF, der mange har bidratt med sin spisskompetanse på ulike områder i prosjektet. Kari Sand har stått for den daglige driften av prosjektet og har også hatt ansvar for intervjuer med tjenestene. Eva Lassemo har hatt ansvar for surveyen med ungdom og for vurdering av effektivitet. Thomas Vilarinho har bidratt i gruppeintervjuer med tjenestene og har hatt ansvar for analyse av tekniske data fra tjenestene. Videre har Anita Das, Carlijn Vis, Hanne Ekran Thomassen og Nina Vanvik Hansen stått for workshops med ungdom og analyse av resultatene fra disse. Jacqueline Floch og Marian Ådnanes bidro tidlig i prosjektet med utforming av design av studien. Line Melby har vært prosjektleder, og Jannike Kaasbøll har vært kvalitetssikrer.

Trondheim, 28.02.2019

Prosjektleder Line Melby

# Innholdsfortegnelse

Sammendrag.....	6
<b>1 Innledning .....</b>	<b>9</b>
1.1 Bakgrunn .....	9
1.1.1 Ungdommers behov for digital informasjon og hjelp .....	9
1.1.2 DIGI-UNG-prosjektet.....	10
1.2 Mål og problemstillinger .....	11
<b>2 Metode .....</b>	<b>12</b>
2.1 Kartlegging av organisering og kompetanse i de 12 tjenestene .....	12
2.2 Workshops med ungdom.....	12
2.2.1 Gjennomføring.....	13
2.3 Survey blant brukere (ungdom).....	15
2.4 Gruppeintervju med svarere i tjenestene.....	15
2.5 Data fra leverandørene .....	16
2.6 Supplerende data.....	16
<b>3 Resultater .....</b>	<b>17</b>
3.1 Resultater fra workshops med ungdom .....	17
3.2 Resultater fra survey blant brukere av chattetjeneste .....	21
3.2.1 Beskrivelse av respondentene .....	21
3.2.2 Erfaringer med chattetjenestene .....	22
3.2.3 Åpne spørsmål .....	27
3.3 Resultat fra individuelle intervju og gruppeintervju med svarere i tjenestene.....	31
3.3.1 Kompetanse og opplæring .....	31
3.3.2 Samarbeid og ivaretagelse.....	33
3.3.3 Bistå brukeren med å finne mer/annen hjelp .....	33
3.3.4 Tilpasning til brukernes behov og ønsker .....	33
3.3.5 Tilbakemeldinger fra brukerne .....	34
3.3.6 Mulige effektiviseringsmetoder .....	35
3.3.7 Konsekvenser av samordning av tjenester på ung.no.....	37
3.4 Antall henvendelser, varighet og ventetid.....	39
<b>4 Oppsummering.....</b>	<b>42</b>
4.1 Kvalitet .....	42
4.1.1 Brukertilfredshet .....	42
4.1.2 Brukernes medvirkning i tjenesteutvikling.....	42
4.1.3 Svarernes kompetanse og egnethet.....	43

4.1.4	Kvalitetssikring av svarene.....	43
4.2	Forsvarlighet .....	43
4.2.1	Rutiner for håndtering av samtaler som adresserer fare for liv og helse .....	44
4.2.2	Personopplysninger og anonymitet .....	44
4.2.3	Tøffe samtaler for svarerne .....	45
4.2.4	Informasjon om personvern først og fremst på nettsider .....	45
4.3	Effektivitet.....	49
<b>5</b>	<b>Anbefalinger.....</b>	<b>50</b>
5.1	Økt bruk av brukertilbakemeldinger til kvalitetssikring, forskning og utvikling .....	50
5.2	Sortere/prioritere henvendelser etter brukernes behov og tjenestens ressurser .....	50
5.3	Kunnskapsutveksling mellom tjenestene .....	51
5.4	Automatisere svar på henvendelser på definerte tema/spørsmål.....	51
5.5	Bruker-til-bruker-samtaler som en del av tilbudet.....	52
5.6	Veilede brukerne til den mest passende tjenesten fra felles inngangsport på ung.no .....	53
5.7	Felles retningslinjer for informasjon om personvern, taushetsplikt, avvergings-/meldeplikt ....	53
5.8	Brukskvalitetstesting blant målgruppen .....	53
5.9	Felles system for enkel tilgang på bruksstatistikk.....	54
5.10	Beholde tjenestenes særpreg .....	54
<b>6</b>	<b>Referanser.....</b>	<b>55</b>

#### BILAG/VEDLEGG

---

Vedlegg 1: Intervjuguide individuelle intervju

Vedlegg 2: Hefte workshops

Vedlegg 3: Survey til brukere av chat

Vedlegg 4: Intervjuguide gruppeintervju med tjenestene

Vedlegg 5: Bruksdata pr. tjeneste

---

## Sammendrag

DIGI-UNG-prosjektet (Ungdomshelse i en digital verden) gjennomføres av Helsedirektoratet på oppdrag fra Helse- og omsorgsdepartementet, og har som mål å samordne digitale helse- og informasjonstjenester for ungdom i aldersgruppen 13–20 år. Gjennom en samordning kan alle tjenestene bli mer synlige og tilgjengelige for ungdommer, og det blir lettere å sikre at alle følger de samme retningslinjene når det gjelder blant annet personvern og varsling. Nettsiden ung.no skal fungere som en felles inngangsport for alle tjenestene, samtidig som alle tjenestene beholder sine egne nettsider og henvendelsesmuligheter.

På oppdrag fra Helsedirektoratet har SINTEF gjennomført en evaluering av 12 eksisterende tjenester for å finne ut hva som fungerer bra og mindre bra i dagens tilbud, og basert på dette kommet med anbefalinger for det videre arbeidet med en samordning av tjenestene. Evalueringene ble gjort ut fra dimensjonene kvalitet, forsvarlighet og effektivitet.

Tjenestene som var inkludert i evalueringen var: Amatheia, BARsnakk (Barn av rusmisbrukere), Dopingkontakten (Antidoping Norge), Kors på Halsen (Røde Kors), Kirkens SOS, RUStelefonen (Oslo kommune), Sex og samfunn, sidetmedord.no (Mental helse), SnakkOmMobbing.no (Blå Kors), Ungdomstelefonen (Skeiv ungdom), ung.no (Barn-, ungdoms- og familiedirektoratet) og Youchat (Helseutvalget). Dette er tjenester som tilbyr en eller flere tjenester som telefon, chat, spørre-/meldingstjenester, forum og/eller venneforum. I sju av tjenestene besvares henvendelser av ansatte fagpersoner, mens i fem tjenester besvares henvendelsene av frivillige.

## Metode

Evalueringen ble gjennomført i fem arbeidspakker (AP) med ulike metoder:

**AP1 Kartlegging av organisering og kompetanse i de 12 tjenestene:** Det ble gjennomført individuelle telefonintervju med leder eller ansvarlig for hver tjeneste. En temaguide for intervjuene ble sendt til alle deltakerne på forhånd. To forskere deltok i hvert intervju, for at det skulle være mulig å notere grundig underveis. Intervjunotatene ble analysert sammen med transkripsjoner av gruppeintervju i AP4.

**AP2 Workshops med ungdom:** To workshops med ungdommer i 8. og 9. klasse (til sammen 16 deltakere, jevn kjønnsfordeling) ble gjennomført for å undersøke hvordan ungdom erfarer å bruke de digitale tjenestene, og for å avdekke eventuelle mangler/utfordringer og forbedringsområder. Workshopene ble fasilitert av to forskere, og ungdommene fikk oppgaver de skulle løse i små grupper. Data ble samlet inn i form av deltakernes egne notater og svar på oppgaver.

**AP3 Survey med brukere av chat:** For å undersøke faktiske brukeres erfaringer med tjenestene ble det gjennomført en survey blant brukere av chat (11 av de inkluderte tjenestene tilbyr chat). Surveyen besto av et spørreskjema som tjenestene selv inkluderte i sine chat-samtaler. Brukerne ble spurt om sine konkrete erfaringer med den samtalen de nettopp har deltatt i, sine generelle erfaringer med chattjenester og forbedringsforslag. Til sammen 279 brukere besvarte spørreskjemaet, og dataene ble analysert deskriptivt.

**AP4 Gruppeintervju med svarere i et utvalg tjenester:** Det ble gjennomført gruppeintervju med fire tjenester, to med frivillige svarere og to med ansatte fagpersoner (med til sammen 15 deltakere). Tema for intervjuene var svarernes erfaringer med å kommunisere med ungdommer på chat/svartjeneste/telefon; samarbeid innad i tjenesten og med andre; og suksessfaktorer, utfordringer og forbedringsmuligheter ved tjenesten. Det ble gjort lydopptak av intervjuene, som ble transkribert og analysert sammen med telefonintervjuene fra AP1 vha. kvalitativ tematisk analyse.



**AP5 Bruksdata fra leverandørene:** For å analysere tjenestenes effektivitet ble det samlet inn data om antall henvendelser, antall besvarte/ubbevarte henvendelser, samtalevarighet, kø og ventetid. Det viste seg at det var komplisert å hente ut tilstrekkelige og sammenlignbare data av denne typen for alle tjenester.

## Resultater

**Ungdommers vurdering av tjenestene/løsningene:** Flere av ungdommene hadde besøkt ung.no for workshopen. De fleste deltakerne opplevde ung.no som nyttig. Likevel ville ikke alle anbefalt den til vennene sine, bl.a. begrunnet med at de ikke var fornøyd med utseende og navigasjon på siden. I en vurdering av alle tjenestene ble ung.no vurdert å være best tilpasset ungdom. Når ungdommene vurderte nettstedene til tjenestene kom det fram at de la vekt på følgende aspekt: bildebruk, troverdighet, forståelig informasjon om ulike temaer, relevante temaer, tilpasset målgruppen (ungdom) og brukervennlighet. Hvis nettsiden virker for "voksen" og er vanskelig å navigere i, ble den vurdert negativt. Ungdommene i workshopen likte muligheten til å stille spørsmål og bruke chat. De hadde også ideer til hvordan løsninger kan utvikles og forbedres, noe som viser at det er verdifullt å involvere ungdommer i den videre utviklingsprosessen.

**Tilbakemeldinger fra brukere av chat:** Vi har estimert at om lag 7,5 prosent av alle chatter i tidsrommet surveyen var tilgjengelig resulterte i en besvarelse. Over halvparten av svarene på surveyen kom fra brukere av Kirkens SOS, og ytterligere en firedel fra brukere av Sex og samfunn. Selv om dette er store tjenester, gir ikke denne fordelingen et representativt bilde. Det er for eksempel bare 9 svar fra brukere av sidetmedord.no som sammen med Kirkens SOS er de desidert største tjenestene i antall henvendelser. 78 prosent av respondentene er jenter/kvinner, noe som kan sies å være representativt for hvem som kontakter chattetjenester. 57 prosent var i aldersgruppen som 13–20 år. Omtrent en tredel rapporterte at de ikke ønsket å ta opp et spesielt tema, men bare ønsket noen å prate med. Av de som tok opp et spesifikt tema, svarte 82 prosent at de fikk svar på det de lurte på. Det var klare sammenhenger mellom både det å oppleve chatten som nyttig, det å ha det bedre etter enn før chatten og det å føle man fikk chattet lenge nok med det å oppleve at en har fått svar på det en lurte på. Respondentenes fritekstsvar viste at noen var svært fornøyd med chat-tjenesten, mens andre er misfornøyd. De kan også være mer fornøyd med spesifikke svarere enn med andre. Forbedringsområdene de foreslår handlet først og fremst om økte åpningstider.

**Tjenestenes organisering og svarernes erfaringer:** I alle tjenestene legges det stor vekt på opplæring, og alle svarerne har høy kompetanse, inkludert erfaringskompetanse. Det drives også jevnlig kompetanseheving i tjenestene, selv om noen svarere kunne ha ønsket seg enda mer. Utveksling av erfaring svarerne imellom, samarbeid før, under og etter vakt blir poengtert å være av stor verdi for kvaliteten på tjenesten, kvalitetsforbedring og ivaretagelse av de frivillige/ansatte. Høy kompetanse og samarbeidet underveis i dialoger med brukerne er avgjørende for å kvalitetssikre dialogene.

Tjenestene får mange spontane tilbakemeldinger underveis i dialogene som kan gi svar på hvordan tilbudet oppleves og hva som ev. kan forbedres. Mange brukere uttrykker hvordan samtalerne er nyttige for dem. Tjenestene ønsker å tilpasse seg målgruppens behov og ønsker, men det er utfordrende å samle inn og analysere brukertilbakemeldinger på systematiske måter når tjenestene er anonyme. Svarprosenten på brukerundersøkelser er dessuten ofte lav (20–30 prosent).

En del tjenester har et stort antall ubbevarte henvendelser, og løsningen på dette anses først og fremst å være flere frivillige. Men analysene viser også at flere tjenester har forsøkt andre metoder for å effektivisere, bl.a. for å redusere samtalevarigheten pr. bruker. Flere tjenester har metoder for å sortere/sile samtaler slik at

svarerne får brukt mest tid på de som trenger det mest og ev. ha mulighet til å foreslå andre som kan bistå brukeren bedre. Noen har også forsøkt å bruke automatiserte løsninger for å svare på spesifikke henvendelser eller i utvalgte deler av samtalen.

Tjenestene har utarbeidet tydelige, skriftlige rutiner for hvordan de svært bekymringsfulle samtalenene der det kan være aktuelt å varsle politi eller melde barnevern basert på avvergelsesplikten nedfelt i Straffeloven. Beslutninger om varsling/melding tas alltid i samråd med andre og i mange tilfeller med en overordnet. En av de største utfordringene knyttet til behovet for å varsle/melde er mangel på personopplysninger, og hvordan innhente personopplysninger fra brukeren uten at det ødelegger tillitsrelasjonen mellom brukeren og svareren. Svarerne kan heller ikke vite med sikkerhet hva som kommer til å skje etter et varsel, og om brukeren kommer til å få hjelp eller få det bedre. Alle tjenestene opplyser på sine nettsider at brukerne kan være anonyme, men bare et fåtall informerer om avvergelsesplikt, som hos noen innebærer at politiet kan spore opp brukeren vha. IP-adresse. Hos andre tjenester er dette umulig. Det varierer hvilke andre data tjenestene lagrer om brukeren. I noen tilfeller må brukeren registrere kjønn, alder og/eller fylke, mens i andre trenger ikke brukeren å registrere noe som helst.

De fleste som jobber i tjenestene er positive til en tettere samordning av tjenester på ung.no, og anser av de sentrale positive effektene at det blir enklere for brukerne å finne fram til den informasjonen de trenger, og at det blir enklere for de ansatte i tjenestene å samarbeide mer med hverandre for å lære av hverandre og utvikle felles prosedyrer. Tjenestene er opptatt av sine individuelle særpreg, og ønsker at disse tydeliggjøres i en samordning.

**Antall henvendelser, varighet og ventetid:** Det var utfordrende å hente ut detaljerte brukerdata om henvendelse, kø, ventetid og samtalevarighet. Vi fikk data om gjennomsnittlig ventetid, varighet av chatsamtaler og andel ubesvarte chathenvendelser fra en del av tjenestene. Tallene kan imidlertid ikke sammenlignes direkte, bl.a. fordi noen begrep er ulikt definert fra tjeneste til tjeneste (som ubesvarte henvendelser) og at tjenestene er så ulike mht. for eksempel åpningstid. Vi kan se en tendens til at tjenester som har færre henvendelser med praktiske spørsmål har lengre samtalevarighet og flere ubesvarte henvendelser.

## Anbefalinger

- Økt bruk av brukertilbakemeldinger til kvalitetssikring/forskning og utvikling
- Sortering/siling av henvendelser etter brukernes behov og tjenestens ressurser
- Kunnskapsutveksling mellom tjenestene
- Automatisere svar på henvendelser om definerte tema/spørsmål
- Bruker-til-bruker-samtaler
- Felles retningslinjer for informasjon om personvern, taushetsplikt, avvergelses-/meldeplikt
- Veilede brukere til den mest passende tjenesten
- Brukskvalitetstesting blant målgruppen
- Felles system for enkel tilgang på bruksstatistikk
- Beholde tjenestens særpreg

## 1 Innledning

I denne rapporten presenterer vi funn fra "Evaluering av chat-, svar- og telefontjenester for barn og ungdom" som er gjort på oppdrag av Helsedirektoratet. Evalueringen er basert på et bredt sammensatt datamateriale bestående av individuelle intervjuer med ledere fra 12 ulike tjenester, gruppeintervjuer med svarere i fire ulike tjenester, workshops med ungdom, survey rettet mot ungdom og tekniske data.

Rapporten består av fem deler. Første del er en innledning som beskriver bakgrunnen for rapporten og problemstillinger. Andre del beskriver de metoder som er benyttet for å gjennomføre innsiktsarbeidet. Tredje del er rapportens resultatdel (kapittel 3), og i fjerde del (kapittel 4) diskuteres svarene opp mot problemstillingene fra punkt 1.3 og aspektene kvalitet, effektivitet og forsvarlighet. I femte og siste del av rapporten gis en del anbefalinger basert på funnene.

### 1.1 Bakgrunn

Denne evalueringen er en del av DIGI-UNG-prosjekt som omhandler samordning av digitale tjenester for ungdom, av typen chat-, svar- og telefontjenester. DIGI-UNG er et samarbeidsprosjekt mellom Helsedirektoratet, Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet og Direktoratet for e-helse. I prosjektperioden inkluderte DIGI-UNG-prosjektet følgende tolv tjenester: Amatea, BARsnakk (Barn av rusmisbrukere), Dopingkontakten (Antidoping Norge), Kors på Halsen (Røde Kors), Kirkens SOS, RUStelefonen (Oslo kommune), Sex og samfunn, sidetmedord.no (Mental helse), SnakkOmMobbing.no (Blå Kors), Ungdomstelefonen (Skeiv ungdom), ung.no (Barn-, ungdoms- og familiedirektoratet) og Youchat (Helseutvalget). Dette er tjenester som tilbyr en eller flere tjenester som telefon, chat, spørre-/meldingstjenester, forum og/eller venneforum. I sju av tjenestene besvares henvendelser av ansatte fagpersoner, mens i fem tjenester besvares henvendelsene av frivillige. Evalueringen skal undersøke hva som fungerer og ikke i disse løsningene, og oppdraget inkluderte å evaluere tjenestene ut fra dimensjonene kvalitet, effektivitet og forsvarlighet i tjenestene. Resultater fra evalueringen vil kunne benyttes i det videre arbeidet med å samkjøre tjenestene i 2019.

#### 1.1.1 Ungdommers behov for digital informasjon og hjelp

Ungdom i dag beskrives i Ungdata-undersøkelsen som en stort sett veltilpasset, aktiv og hjemmekjær ungdomsgenerasjon (Bakken, 2018). Likevel er det en stor andel ungdom som på et eller annet tidspunkt opplever utfordringer knyttet både til psykisk og fysisk helse. Flere plages av negative tanker og depressive symptomer, mange opplever stress og flere har for lavt aktivitetsnivå sammenliknet med hva som er anbefalt. I Ungdata-undersøkelsen ser man en tendens til at færre trives på skolen enn tidligere. Ungdom i dag har også mindre tro på framtiden enn tidligere undersøkelser har tydet på (Bakken, 2018). Kort sagt, er det behov for både en forebyggende og en helsefremmende innsats for ungdom, og det er behov for et godt tilpasset tjenestetilbud til de som har utviklet plager og sykdommer.

Ungdom har høy digital kompetanse, og de er mye på nett. Økt bruk – og mer målrettet bruk – av digitale tjenester er derfor et viktig virkemiddel for å styrke ungdommers helse. Forskning har vist at ungdom er opptatt av å innhente helserelatert informasjon på nett innenfor mange områder, som psykisk helse, seksualitet, alkohol og narkotika, trening/fysisk aktivitet m.m. (Wartella, Rideout, Montague, Beaudoin-Ryan, & Lauricella, 2016). Digitale helsetjenester har store fordeler i det de møter ungdommenes behov for lett tilgang til hjelp, anonymitet og en gratis tjeneste. Dette kan i sin tur senke terskelen for at ungdom oppsøker hjelp. Særlig kan en tenke seg at digitale tjenester er nyttige for ungdom som bor i grise-grendte strøk der det er et dårlig utbygd tilbud av tjenester, og hvor "alle kjenner alle". Gutter oppsøker tradisjonelt

sett hjelp i mindre grad enn jenter, og for dem kan digitale tjenester utgjøre et viktig lavterskeltilbud. Tilgang til digitale helsetjenester kan videre bidra til økt medvirkning og kontroll over egen helse (Helsedirektoratet, 2018). Det er imidlertid vanskelig å fastslå effektene av helsetjenester gitt gjennom digitale medier (Hollis et al., 2017).

Ungdom er selvfølgelig ingen ensartet gruppe, og det vil derfor være variasjoner mellom brukerne i deres behov. Noen ungdom vil ha mindre bekymringer og plager og spørsmål det er forholdsvis enkelt å besvare, mens andre kan ha sykdom eller alvorlige plager der det er nødvendig å kople på det ordinære tjenesteapparatet. Det vil derfor være et spenn i behov for tjenester og funksjonalitet, og noen ungdommer vil ha behov for kombinasjoner av ulike digitale og fysiske tjenestetilbud. Studier tyder da også på at en tilnærming der man kombinerer digitale tjenester (chat, video, telefon) med ansikt til ansikt møter med terapeut er virkningsfullt for å skape et vedvarende og aktivt forhold mellom bruker/pasient og helsepersonell (for brukere med psykiske vansker/lidelser) (Topooco et al., 2018). Videre pekes det på at i rapporten fra DIGI-UNG-prosjektet at ungdom har store forventninger til hva man kan få av tjenester på nett. Ungdom er således en krevende målgruppe med krav og bruksmønstre i stadig endring (Helsedirektoratet, 2018).

Ved utvikling av digitale tjenester er det derfor nødvendig å ivareta forskjellige brukerbehov, enkel mulighet til å kombinere digitale tjenester med ordinære tjenester, samt at tjenesten må være brukervennlig, anonym og kostnadsfri for ungdom.

### 1.1.2 DIGI-UNG-prosjektet

I prosjektet DIGI-UNG er det et mål å samordne digitale helse- og informasjonstjenester rettet mot ungdom. Målet med å samkjøre tjenestene er sikre at alle blir synlige og tilgjengelige for ungdommer og at alle følger de samme retningslinjene når det gjelder blant annet personvern og varsling. Den felles inngangsporten for alle tjenestene vil bli på ung.no, samtidig som alle tjenestene beholder sine egne nettsider og henvendelsesmuligheter på disse. Målgruppen for prosjektet er ungdom mellom 13 og 20 år, selv om flere av de inkluderte tjenestene ikke er spesifikt rettet mot ungdom. I det innledende arbeidet som er gjort i DIGI-UNG, er hovedkonklusjonene at digitale kanaler er en effektiv måte å spre helsefremmende informasjon på, og en god måte å gjøre ungdom kjent med helsetjenesten i eget tempo og på egne premisser. Selv om ungdom har høy digital kompetanse, viser det seg likevel at de har problemer med å finne og navigere mellom ulike tjenester og informasjonskilder på nett (Helsedirektoratet, 2018). Ungdommene ønsker seg derfor digitale tjenester som er tilpasset deres bruksmønstre, for eksempel at de er tilgjengelige på kveldstid, at man har tilgang til dem fra relevante sosiale medier og at man kan være anonym. I tillegg vil ungdom at tjenestene ikke skal ha et problemfokus. Tjenestene må også oppleves som trygge, de må være kvalitetssikret, og de må være enkle å bruke (Helsedirektoratet, 2018).

Gjennom DIGI-UNG prosjektet har man funnet at tilbyderne av digitale tjenester til ungdom vil opprettholde det mangfoldige tilbudet som eksisterer i dag, samtidig som de ser et behov for å bedre samkjøring når det gjelder innholdsproduksjon, valg av teknisk løsning, markedsføring, kompetanseheving og erfaringsutveksling på tvers av tjenestene. Fra myndighetenes side ser man også at tjenestetilbyderne trenger veiledning for å overholde lovverk knyttet til avgrensning av helsehjelp, varslingsplikt og personvern (Helsedirektoratet, 2018). Det er foreslått at ung.no skal være hovedinngangen til de forskjellige chattetjenestene. De ulike organisasjonene vil også beholde egne "chattinnganger" på sine respektive nettsider. Gjennom DIGI-UNG har det blitt utarbeidet anbefalinger for en samordningsmodell som skal tilby ungdom et helhetlig, digitalt forløp fra lavterskel helsefremmende informasjonstjenester til fullverdig digital

helsehjelp. Modellen er organisert i tre nivåer og tilbyr åtte funksjonaliteter som understøttes av ulike plattformer (Helsdirektoratet, 2018). Vi går ikke nærmere inn på anbefalingene som er skissert i rapporten, men de vil være et viktig bakteppe i gjennomføringen av evalueringen.

## 1.2 Mål og problemstillinger

Målet med evalueringen har vært todelt:

1. Å finne ut hva som fungerer og ikke i dagens chat- og svartjenester
2. Gi anbefalinger om hva en skal ha med seg videre når en skal samkjøre tjenestene og anskaffe en felles teknisk chatplattform.

Når det gjelder mål 1 vil vi beskrive og analysere hva som fungerer og hva som ikke fungerer (eller fungerer mindre godt) ut ifra de tre dimensjonene kvalitet, effektivitet og forsvarlighet i tjenestene/løsningene. Målene har blitt operasjonalisert i en rekke problemstillinger.

### Kvalitet

- Hvor tilfredse er brukerne med de digitale tjenestene?
- Hvilke forskjeller finner vi mellom brukerne når det gjelder opplevelsen av kvalitet?
- I hvilken grad opplever brukerne at de har fått være med på å påvirke tjenestene?
- Hvordan er kompetansen og egnetheten blant svarerne?
- Hvordan gjennomføres kvalitetssikring av svarene?

### Effektivitet

- Hvor mange henvendelser har tjenestene, og hvor stor andel blir besvart?
- Hva er tidsforbruk per samtale i tjenestene?
- I hvilken grad er det ventetider før brukeren får en samtale, og i tilfelle hvor lang er ventetiden?

### Forsvarlighet

- Hva slags utfordringer finnes i tjenestene når det gjelder oppfølging av lovverk knyttet til taushetsplikt, avvergelsesplikt, meldeplikt og personvern – og hvordan møter organisasjonene disse utfordringene?
- Hvordan informeres brukerne om taushetsplikt, avvergelsesplikt, meldeplikt og personvern?

Når det gjelder mål 2, å gi anbefalinger for hva en skal ha med seg i videreutviklingsarbeidet når tjenestene skal ha felles inngang på en teknisk plattform, baserer disse seg på funnene, og presenteres i del 5.

## 2 Metode

Evalueringen ble gjennomført i flere arbeidspakker (AP) med ulike metoder:

- AP 1: Kartlegging av organisering og kompetanse i de 12 tjenestene. Individuelle intervju (telefon) med leder eller ansvarlig for hver tjeneste.
- AP 2: Workshops med ungdom
- AP 3: Survey med brukere av chat
- AP 4: Gruppeintervju med svarere i et utvalg tjenester
- AP 5: Bruksdata fra leverandørene

### 2.1 Kartlegging av organisering og kompetanse i de 12 tjenestene

Data ble samlet inn gjennom individuelle telefonintervju med leder for hver tjeneste, eller en som er ansvarlig for chat-, svar- og/eller telefontjenester (i to av intervjuene deltok det to personer fra tjenesten). Deltakerne ble rekruttert ved hjelp av kontaklinformasjon til alle tjenestene tilgjengelig fra oppdragsgiver. Forespørsler om deltakelse og avtaler om intervjutidspunkt ble sendt på e-post. To forskere deltok i hvert intervju – den ene ansvarlig for intervjuet og den andre for å notere. Begge stilte oppfølgingsspørsmål etter behov.

Intervjuene ble styrt av en åpen intervjuguide som alle deltakerne fikk tilsendt på epost på forhånd (vedlegg 1). Noen valgte også å skrive noen svar inn i denne på forhånd og sende tilbake før intervjuet. Intervjuene ble gjennomført med ekstern mikrofon og høyttaler slik at notater kunne skrives underveis i samtalen. Intervjunotatene ble kombinert med intervjutranskripsjoner fra arbeidspakke 4. Se kapittel 2.4 for beskrivelse av analysemetode.

### 2.2 Workshops med ungdom

Vi arrangerte to workshops med ungdom der vi benyttet et designmetodisk rammeverk som lot ungdommene være aktivt involvert i en samskapende prosess. Målet med workshopene var å få ungdommenes erfaringer med og perspektiver på de digitale tjenestene som de 12 organisasjonene leverer. Sentrale problemstillinger vi ønsket å belyse gjennom workshopene var hvordan ungdom erfarer å bruke de digitale helsetjenestene, å avdekke utfordringer eller tilkortkommenheter, samt forbedringsområder ved dagens tjenesteløsninger og eventuelle utfordringer med å bruke løsningene. Innsiktene vi har ervervet, gir et grunnlag for videre fremtidig tjenesteinnovasjon og tjenesteutvikling av de digitale løsningene.

**Inklusjon av deltakere:** I prosjektet vurderte vi ulike rekrutteringsarenaer for inklusjon til prosjektet, der rekruttering via idrettslag og andre fritidsarenaer ble vurdert. For å sikre at ungdom med ulik demografisk bakgrunn skulle delta, vurderte vi inklusjon gjennom skole som mest hensiktsmessig. For å ivareta inklusjon av ungdom i både by og i bygd gjorde vi en strategisk utvelgelse av ungdomsskoler som skulle rekruttere deltakere, der en ungdomsskole i distriktet og en ungdomsskole nær by ble valgt. Dette for å ha ivareta eventuelle ulike behov som henholdsvis ungdom på bygda og i by kan ha. Basert på oppdragsgivers ønske om å inkludere ungdom mellom 13-15 år, og særskilt gutter, ble dette vektlagt når vi skulle rekruttere deltakere.

## 2.2.1 Gjennomføring

Vi gjennomførte to workshops med til sammen 16 ungdommer i distriktet og i en by. Workshopene ble gjennomført i uke 48 2018. Hver workshop hadde en varighet på 2,5 timer, med en pause for matservering. Workshopene ble fasilitert av to ansatte fra SINTEF, avdeling helse.

**Workshop 1) 8.klasse i distriktet:** 3 jenter og 5 gutter. Alder: en gutt 12 år, 7 ungdommer 13 år.

**Workshop 2) 9. klasse i byen:** 4 jenter og 4 gutter. Alder: ei jente 13 år, 7 ungdommer 14 år.

For tilgang til de ulike nettsidene som skulle evalueres ble det brukt nettbrett og PC-er. Deltakere i 8. klasse brukte sine egne nettbrett som de vanligvis bruker til skolearbeid i klassen. Deltakerne i 9. klasse brukte bærbare PC-er fra skolen, som de er vant til å bruke til skolearbeid. I tillegg hadde vi utformet papirbasert workshopmateriale som ble benyttet underveis.

### Oppgaver



Per i dag har de 12 organisasjoner ulike design, både i forhold til utseende, funksjonalitet og navigasjon på nettsidene. Del 1 av workshopen hadde som mål å finne ut hva ungdom synes er bra og mindre bra ved de 12 organisasjonenes nettsider og chattjenester. Del 2 hadde som mål å se på muligheter for hvordan morgendagens chattjenester kan bli utformet når de skal samles på ung.no.

**Figur 2.1 Ungdommer som samarbeider om oppgave 1**

Ettersom deltakerne var i skolealder, utarbeidet vi et arbeidshefte med oppgavebeskrivelser og der det var plass til å skrive svar. Hensikten var at det skulle ligne på skoleoppgaver. Vi hadde også utarbeidet annet materiale som ark/postere til utfylling og besvarelse av oppgaver der deltakere skulle samarbeide to og to. Vedlegg 2 viser heftene som deltakere brukte underveis i workshopen.

Workshopene startet med en introduksjon av workshopfasilitatorene der deltakerne fikk informasjon om formålet med workshopen, hva de skulle gjøre, og hvordan materialet skulle brukes videre. Etter introduksjonen fikk deltakerne først litt tid til å bestemme sitt eget gruppenavn. Del 1 av workshopen fokuserte på dagens løsninger og besto av tre oppgaver. Del 2 av workshopen fokuserte på mulige utforming av fremtidens løsning der tjenestene er samlet på et nettsted: ung.no. I løpet av workshopen hadde dermed deltakerne seks oppgaver de skulle jobbe seg gjennom. Alle oppgavene ble introdusert i plenum, før deltakere satte i gang. I matpausen mellom del 1 og del 2 oppsummerte fasilitatorene første del av workshopen. Workshopene ble avsluttet med en kort oppsummering av hva deltakere hadde jobbet med og hvordan materialet skulle brukes videre. Tabell 2.1 viser strukturen på workshopen.

**Tabell 2.1 Oversikt over gruppeoppgaver i workshops med ungdom**

Oppgave	Formål	
<b>Del 1 - Evaluering av dagens løsninger</b>		
1. Analyse av 12 eksisterende nettsider	Få innsikt i hva ungdommer synes om dagens utforming og hvilke design de foretrekker.	To og to, 40 min
2. Dele ute rewards – vinner og taper	Få et innblikk i hvilke design ungdommer foretrekker og hvorfor.	To og to, 15 min
3. Førsteintrykk av ung.no	Få et innblikk i hvordan ung.no oppfattes av ungdommer.	Individuell, 3 min
<b>Del 2 - Fremtidens løsning – ung.no</b>		
4. Hva er bra/dårlig med dagens nettside? (ung.no)	Få innsikt i hva som bør beholdes og hva som kan revurderes og endres.	To og to, 20 min
5. Re-design av chattetjenesten på ung.no <sup>1</sup>	Innhente ideer om hvordan 12 tjenester kan bli presentert, samt fordeler og ulemper med ulike design.	To og to, 15 min
6. Spørreskjema	Innhenting av tilleggsinformasjon om deltakerne: Hvilken plattform bruker de, kjennskap og tidligere erfaring med nettsidene, og holdninger til ung.no	Individuell, 5 min

## Analyse

Bearbeiding av innsamlet materiale fra workshopen ble gjennomført av de som fasiliterte workshopen, i tillegg har to andre designere deltatt i denne prosessen. Resultatene presenteres i del 3.

## Metodiske refleksjoner rundt gjennomføringen av workshops

I første instans prøvde vi å rekruttere elever i 8., 9. og 10. klasse. Det viste seg å være vanskelig å rekruttere elever i 10. klasse siden det var like før eksamensperioden. Ved gjennomføring av workshopene avdekket vi en markant forskjell når det gjaldt modenhet og fokus blant deltakere fra 8. og 9. klasse, der gjennomføring med de eldste gikk mer sømløst enn med de yngre. Hvorvidt det skyldtes alder, eller om det var andre faktorer som spilte inn, er usikkert. Dette var særskilt fremtredende når det gjaldt konsentrasjon, og hvor seriøst ungdommene forholdt seg til oppgaven. Noen deltakere ble litt pinlig berørt når det ble snakk om en del begrep, som for eksempel ordene sex og gravid blant deltakerne fra 8. klasse. Vi hadde trolig fått flere "modne" elever i 10. klasse, men samtidig er det viktig å ivareta de yngste brukernes perspektiv. Det er

<sup>1</sup> Deltakere ble presentert forslag til tre forskjellige måter chattetjenesten kan fungere på:

- 1) Alle 12 chattetjenester vises hver for seg på en side.
- 2) En inngang til chat. Etter å ha framlagt problemstillingen blir du satt i kontakt med riktig svarer,
- 3) Chat-tjenester sorteres i 3-4 temaer for å hjelpe deg med å finne fram til riktig tjeneste.



imidlertid mer krevende å identifisere deres oppfatninger og syn. Generelt sett hadde deltakere tydelige synspunkt på hva de syntes var bra, og hva som ikke var bra samt hvordan en nettside/tjeneste bør være. Noen av guttene hadde laget nettsider selv, og hadde mange tanker rundt dette. Sammenfattet var deltakerne positive til opplegget og gav uttrykk for at de syntes dette var veldig bra.

### 2.3 Survey blant brukere (ungdom)

For å belyse brukernes erfaringer med chattjenester i et bredt utvalg av ungdom gjennomførte vi en survey. Surveyen var integrert med chatplattformene, noe som innebærer at brukerne ble forespurt om å fylle ut et kort spørreskjema umiddelbart etter samtalen. Spørreskjemaet (vedlegg 3) ble utviklet basert på informasjon framkommet gjennom intervju med ledere i de 12 tjenestene, samt tidligere innhentet kunnskap. Hovedtemaene i surveyen var de konkrete erfaringene med chatten (samtalen) som nettopp var avsluttet, generell erfaring med chattjenester, og forslag til forbedring av tjenesten. I tillegg inneholdt surveyen noen spørsmål om ungdommens bakgrunn (kjønn, alder etc.). Under utforming av surveyen ble det vektlagt at den skulle være kort og kommunisere på ungdommenes premisser, dette for å øke sannsynligheten for at ungdom svarer.

Surveyen ble utarbeidet i en iterativ prosess hvor ungdom var delaktige. På den måten kunne vi sikre at ungdoms forståelse av spørsmålene var lik den forståelsen vi som forskere hadde.

Surveyen var aktiv i tidsrommet 12. november til 11. desember 2018. Alle 11 tjenester som har chat, la ut lenke med invitasjon til surveyen. Surveyen har ligget ute i noe ulik tid, hos noen av tjenestene var den aktiv i en måned, hos andre i to uker. Totalt fikk vi svar fra 279 respondenter fordelt på ti tjenester.

### 2.4 Gruppeintervju med svarere i tjenestene

Vi gjennomførte gruppeintervju med fire av tjenestene. Deltakere ble rekruttert gjennom leder for tjenestene nasjonalt og/eller lokalt.

Det var to forskere fra SINTEF til stede på hvert intervju, og begge fungerte som fasilitatorer for samtalen. Deltakerne ble informert om at i et gruppeintervju er det ønskelig at de snakker med hverandre og skaper en dialog uten å vente på nye spørsmål fra fasilitatorene. Intervjuene ble gjennomført basert på en åpen intervjuguide (vedlegg 4). Hovedtemaene for gruppeintervjuene var 1) svarernes erfaringer med å kommunisere med ungdommer på chat/svartjeneste/telefon, 2) suksessfaktorer og utfordringer ved tjenesten, 3) samarbeid internt og eksternt, og 4) forbedringsmuligheter i tjenesten.

Det ble gjort lydopptak av intervjuene, og disse ble transkribert. Transkripsjonene ble kombinert med notatene fra telefonintervjuene i AP 1 og analysert ved hjelp av en kvalitativ tematisk analyse. En slik analyse innebærer følgende steg: Alle lydopptak ble gjennomgått og transkripsjoner lest igjennom for å danne et helhetsinntrykk av innholdet og identifisere preliminnære hovedtema. Basert på innledende kategorisering ble alle transkripsjoner gjennomgått i detalj, og alt innhold relevant for overordnet problemstilling ble sortert inn i hovedkategoriene. Underveis ble subtema identifisert for alle hovedtema, og i noen tilfeller ble subtema endret til hovedtema. I den endelige kategoriseringen av tema og undertema ble det lagt til illustrerende sitater fra intervjuenotater og -transkripsjoner.

## 2.5 Data fra leverandørene

E-post ble sendt til alle tjenestene med forespørsel om å hente ut brukerdata om blant annet følgende aspekter: ubesvarte henvendelser, samtalevarighet (gjennomsnitt og varians), kø-lengde (gjennomsnitt og peakperiode), ventetid (gjennomsnitt og peakperiode), antall svarere på vakt og hvilke plattformer som ble brukt for å komme til chat (for komplett liste over spørsmål, se vedlegg 5).

Det viste seg at det for noen av tjenestene ikke var en enkel måte å hente ut alle disse dataene på. Vi fikk tilsendt tall fra åtte tjenester. Ingen av tjenestene hadde følgende data: standardavvik, samt kø og ventetid i peakperioder. I tillegg til dette hadde kun Kirkens SOS tall om telefontjeneste (ubesvart henvendelser og gjennomsnittlig varighet), chat kø-lengde og lengste ventetid.

## 2.6 Supplerende data

Som utfyllende data i analysene har vi brukt tjenestenes nettsider, års- eller kvartalsrapporter (som vi har fått tilsendt eller funnet på nettsider), forskningsrapporter og andre skriftlige opplysninger som vi har fått tilsendt fra noen av tjenestene på deres eget initiativ.

### 3 Resultater

I denne delen presenterer vi resultatene fra studien. Vi starter med funnene fra workshops med ungdom. Deretter tar vi for oss resultatene fra surveyen som ble besvart av brukere av chattetjeneste. Videre går vi samlet gjennom resultatene fra de individuelle intervjuene med ledere av tjenestene og gruppeintervjuene med svarere i tjenestene. Til sist sammenfatter vi tekniske data fra tjenestene.

#### 3.1 Resultater fra workshops med ungdom

Workshopene bekreftet at ungdommer bruker forskjellige typer enheter (mobil, PC, nettbrett) når de søker etter informasjon på nett. Noen foretrekker én type enhet (mobil eller PC), mens andre bruker forskjellige typer enheter. Det er derfor sentralt å sikre at de digitale informasjons- og kommunikasjonstjenestene er responsive (responsive web design) og fungerer godt på alle ulike typer enheter (mobil, PC, nettbrett). Populære digitale tjenester blant deltakerne var Snapchat, Instagram, YouTube og Netflix.

To tredjedeler av deltakerne hadde besøkt ung.no før workshopen. Noen hadde i tillegg besøkt nettsidene SnakkOmMobbing.no, Kors på halsen og/eller Kirkens SOS. De som hadde besøkt en eller flere av nettsidene, hadde hørt om tjenestene på ulike måter som via venner/familie, på skolen (helsesøster), eller de hadde funnet nettsiden selv via søk på Google.

De fleste deltakerne (80 prosent) oppgav på slutten av workshopen at de opplevde ung.no som nyttig. For eksempel sa ei jente på 13 år: *"Den er spennende og interessant"*. En annen deltaker sa: *"Mange temaer som er relevante"* (jente, 14). Samtidig hadde en del av deltakere blandede tanker omkring nettsiden, og ikke alle ville anbefale den til sine venner. De som ikke ville anbefale nettsiden til andre, begrunnet dette med at de ikke var fornøyd med designet på siden. Misnøyen var særlig knyttet til utseende og navigasjon, som følgende utsagn belyser: *"Gir meg ikke en plussfølelse"* (gutt, 13), *"Siden virket kjedelig og rotete. Den hjalp ikke meg"* (jente, 13), *"Ser ut som om nettsiden er fra 1998"* (gutt, 14). Dette understreker at det er viktig å tilpasse nettsidene til ungdommenes forventninger når det gjelder utseende og hvordan en finner fram til riktig informasjon. Til tross for at flere av deltakerne mente at nettsiden er rotete og at den ikke ser spesielt interessant ut, syntes de likevel at innholdet var interessant og relevant. Det kom altså fram en slags ambivalens tilknyttet nettsiden. En viss misnøye med utseendet ble kompensert for med at de syntes innholdet på nettsiden var interessant, slik som følgende kommentarer viser: *"Kjedelig å se på, men veldig bra informasjon"* (gutt, 14), *"Var litt spennende når du først kom inn på siden, men var veldig rotete og vanskelig å forstå"* (jente, 13).

Videre i workshopen ble deltakerne bedt om å sammenligne de tolv eksisterende nettsidene, relatert til seks kriterier (*førsteinntrykk; bilde- og fargebruk; tilpasset ungdom; saklig, til å stole på; lett og forståelig språk; lett å finne fram*). Sammenlikningen foregikk ved at deltakerne navigerte fritt i sidene, uten at de fikk spesifikke oppgaver. Ettersom en del av nettsidene ikke er designet for en så ung målgruppe, fokuserer vi i liten grad på hvilke sider som ble scoret høyt og lavt.

Siden det er en målsetning å samle alle tjenestene på ung.no, er de andre nettsidene vurdert opp mot denne. Samlet vurderte deltakerne at seks nettsider ga et bedre førsteinntrykk enn ung.no, mens åtte nettsider ble vurdert som bedre på bilde- og fargebruk. Samtidig ble ung.no vurdert som den nettsiden som var best tilpasset ungdom, og den som framsto som mest saklig og til å stole på. De vurderte at språket på ung.no var lettere å forstå enn på de fleste av de andre sidene, og de trodde at det ville være lettere å finne fram til informasjon på ung.no enn på flesteparten av de andre sidene. Generelt sett vurderte deltakere nettsidene Kors på halsen, Ungdomstelefonen, ung.no, Kirkens SOS og Amatea som bedre enn nettsidene fra Sex og

samfunn, BARsnakk, Sidetmedord og YouChat. Grunnet begrenset tid til oppgaven har vi ikke utdypende informasjon om hvilke særtrekk som innvirker på ungdommenes vurderinger av nettsidene, men i beskrivelsene av de nettsidene som ungdommene rangerte som best, kom det fram at de er opptatt av følgende temaer: bildebruk, troverdighet, forståelig informasjon om ulike temaer, relevante temaer, tilpasset målgruppen (ungdom) og brukervennlighet. En av deltakerne sa for eksempel: *"Fin bruk av bilder, ikke for mye, ikke for lite"*. I beskrivelsene av nettsidene ungdommene rangerte lavest, trakk de fram noen elementer som innvirket negativt på dem: Virker for voksen (voksent uttrykk) og navigasjon (vanskelig og tidkrevende å finne frem). Figur 2.2 viser de ulike (sub)temaene som ble tatt opp av deltakerne når det gjaldt utforming av nettsider. Brukervennlighet er et viktig tema som handler om hvordan nettsiden er strukturert (navigasjon), og hvordan den støtter og stimulerer forståelse gjennom grafisk presentasjon og språkbruk. Videre viste funn fra workshopene at det er viktig å tilby relevant informasjon på en måte som skaper tillit. Siden nettsidene tilbyr ekstra kommunikasjonstjenester (for eksempel kontakt med helsetjenester og likemenn), er det også viktig å være oppmerksom på hva ungdom forventer i forhold til dette.



**Figur 2.2: Temaer som deltakerne vurderte som viktig ved utforming av nettsider**

Resultatene fra oppgaven med rangering gir oss altså en pekepinn på temaer/elementer som er viktig for at ungdom skal like siden. Brukskvalitetstester kan derfor gjerne ta utgangspunkt i temaene som vises i figur 2.2. Å supplere slike tester med A/B-testing (Hannington & Martin, 2012), der deltakere tenker høyt omkring hva de gjør på nettsiden, gjør det mulig å sammenligne ulike design. Dette kan gi bedre innsikt i hvilke design ungdom foretrekker og årsaker til dette.

I en annen oppgave ble ungdommene spurt om å beskrive hva de synes er bra eller mindre bra med dagens nettside hos ung.no. De kommenterte mest på tekstmengde og bildebruk. En kort tekst med en hyperlenke til en side med mer informasjon ble vurdert som positivt, mens lengre tekster på hovedsiden ble vurdert som negativt. Flere deltakere kommenterte de forskjellige typene av grafiske uttrykk (tegning vs. bilde, bilder med tekst). Noen var positive til temalister, som vises både på hovedsiden og på "spørsmål- og svar"-siden. Slike lister hjelper dem med å finne fram til riktig informasjon og viser hva slags informasjon som finnes på ung.no. Samtidig er det viktig at det som vises er relevant for målgruppene. Det kom for eksempel en kommentar til reklamen som vises over nettsiden, om at denne er irrelevant for dem. Figur 2.3 viser kommentarene som ble skrevet om hovedsiden. Angående "spørsmål og svar"-siden kommenterte noen

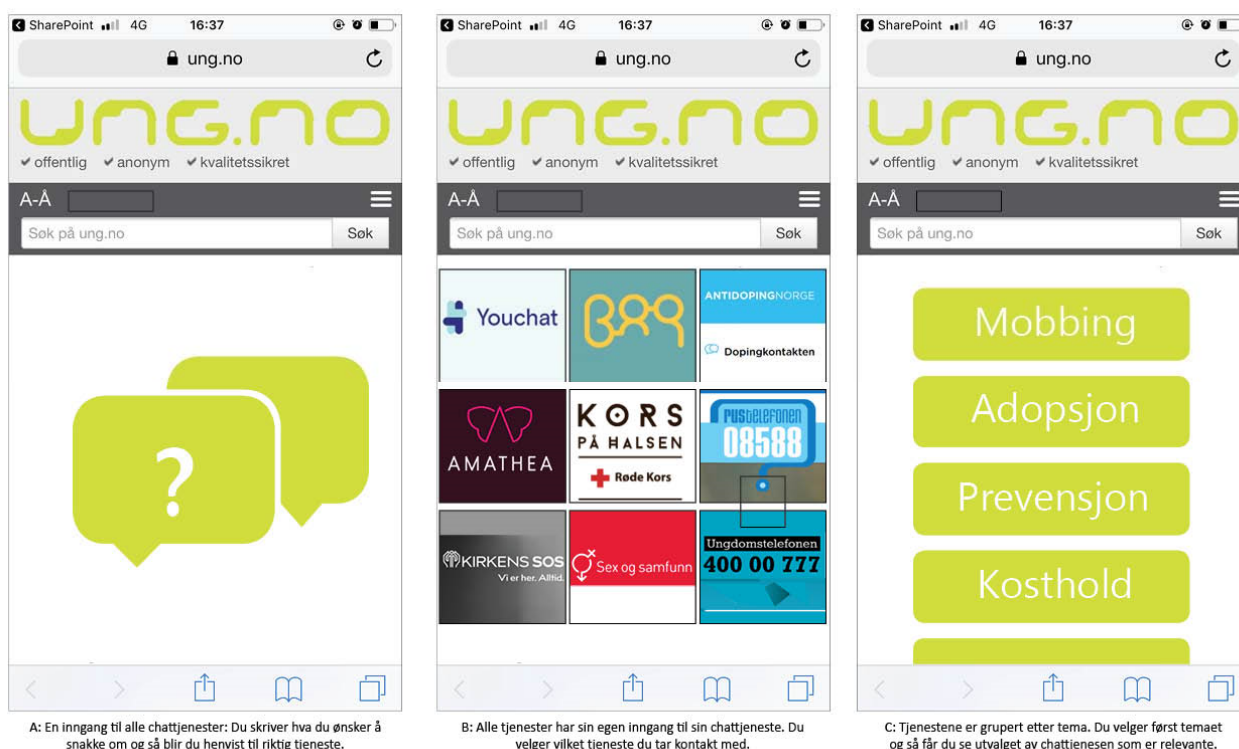
deltakere på tjenestetilbudet om å stille spørsmål. Noen syntes det var bra å kunne stille spørsmål, mens én som hadde benyttet tilbudet, fortalte at det tok for lang tid for å få svar.



**Figur 2.3: Kommentarer på hovedsiden til ungn.no**

I den siste oppgaven ble deltakerne presentert for tre ulike forslag til hvordan en felles inngangsport til mangfoldet av tjenester som eksisterer i dag, kunne ha sett ut og fungert (Figur 2.4) – med utgangspunkt i at nettopp ungn.no skal være felles inngangsport for alle tjenestene i DIGI-UNG-nettverket. Forslagene var:

- Én inngang til chat- og informasjonstjenester. Etter å ha framlagt problemstillingen, blir du satt i kontakt med riktig tjeneste.
- Alle 12 chat- og informasjonstjenester vises hver for seg på én side.
- Chat- og informasjonstjenester sorteres i 3–4 temaer for å hjelpe brukeren å finne fram til riktig tjeneste.



**Figur 2.4: Tre mulige løsninger for en felles inngang til chat- og informasjonstjenester**

På grunn av det lave antall deltakere kan vi ikke si noe sikkert om hvilken løsning som vil være best egnet. Oppgaven gir imidlertid innsikt i at ungdommene synes at chattetjenester er et bra tilbud. De setter pris på at de kan stille spørsmål om tema de er interessert i. På den annen side kom det frem at flere ikke visste hva de forskjellige tjenestene fokuserer på. De trenger derfor hjelp med å finne fram til riktig tjeneste i tilfellet de har et spørsmål. Alle deltakere hadde en klar mening om hvordan løsningene ville komme til å fungere og diskuterte fordeler og ulemper ved de ulike løsningene. Noen deltakere som hadde egne erfaringer med programmering av nettsider, kom med forslag til alternative løsninger. Dette viser at å involvere ungdommer når den funksjonen skal utvikles videre, kan gi verdifulle nye innsikter. Det anbefales derfor at ungdommene blir aktiv involvert i denne utviklingsprosessen.

I en videreutvikling av netjtjenestene vil det være hensiktsmessig å gjennomføre brukerkvalitetstesting (ISO 9241-11:2018) av de eksisterende sidene, slik at man kan bygge videre på de positive aspektene ved nettsidene og samtidig forbedre det som fungerer mindre godt. Ved å gjennomføre brukskvalitetstesting allerede tidlig i utviklingsprosessen, vil man kunne utvikle nettsider som vil ha god kvalitet og funksjonalitet. Viktige aspekter er å kunne avdekke svakheter og utfordringer på et tidlig tidspunkt, slik at man vil kunne utvikle gode løsninger og potensielt spare driftsutgifter og feilrettinger senere. Brukskvalitetstesting skal gjennomføres med ulike segmenter i brukergruppen for å kunne ivareta og adressere ulike behov i brukergruppene. Dette er noe som bør gjennomføres iterativt i løpet av utviklingsprosessen, men bør også benyttes i forbindelse med tilleggsfunksjonalitet, ved store versjonsendringer og oppdateringer. Små endringer som man tenker ikke vil ha betydning, kan føre til at ungdom forkaster videre bruk av nettsidene og går videre til andre nettsider.

## 3.2 Resultater fra survey blant brukere av chattetjeneste

Som beskrevet i metodeavsnittet fikk vi 279 svar på surveyen. Basert på tall fra de enkelte tjenestene sine årsrapporter, samt informasjon innhentet gjennom kartleggingsintervju med ledere i de enkelte tjenestene, besvares årlig (2017) omtrent 43 000 chatter. Surveyen var tilgjengelig i en måned, noe som medfører at omtrent 7,5 prosent av alle chatter denne måneden resulterte i et svar på surveyen. Undersøkelsen er derfor beheftet med stor grad av usikkerhet, spesielt med tanke på representativitet, og resultatene må tolkes med stor forsiktighet. Grunnet det lave antall svar, presenteres kun deskriptive funn og ingen statistisk signifikans beregnes.

### 3.2.1 Beskrivelse av respondentene

Som presentert innledningsvis (kapittel 1), besvares chat (og andre henvendelser) av ansatte fagpersoner i noen av tjenestene – i surveyen er disse representert ved Amatheia, RUStelefonen, Sex og samfunn, sidemedord.no og SnakkOmMobbing.no. I de andre tjenestene besvares chat (og andre henvendelser) av frivillige – i surveyen er disse representert ved BARsnakk, Kirkens SOS, Kors på halsen, Ungdomstelefonene og Youchat. Tabell 3.1 viser at det i surveyen ikke var en veldig stor forskjell på andelen svar fra brukere av chattetjenester med fagpersoner (44 prosent) (heretter kalt “fagpersonstjenester”) og brukere av chat med frivillige svarere (56 prosent) (heretter kalt “frivilligtjenester”). Ser vi først på hvilke tjenester respondentene hadde brukt før de har besvart undersøkelsen, ser vi at 75 prosent av respondentene fordeler seg på de store tjenestene Kirkens SOS (en frivilligtjeneste) og Sex og Samfunn (en fagpersonstjeneste) (tabell 3.1). Vi ser også at disse to tjenestene er mest hyppig brukt uavhengig av kjønn.

**Tabell 3.1: Antall og andel svar på survey etter kjønn, fordelt på tjenestene**

		Kjønn							
		Jente		Gutt		Annet		Totalt	
		Antall	Andel	Antall	Andel	Antall	Andel	Antall	Andel
Tjeneste	Amatheia	0	0	0	0	1	12,5	1	0,4
	BARsnakk	2	0,9	3	5,8	0	0	5	1,8
	Kirkens SOS (SOS-chat)	118	53,9	21	40,4	2	25,0	141	50,5
	Kors på halsen	0	0,0	1	1,9	0	0,0	1	0,4
	RUStelefonen	6	2,7	4	7,7	1	12,5	11	3,9
	Sex og samfunn	54	24,7	16	30,8	2	25,0	72	25,8
	Sidemedord.no	6	2,7	3	5,8	0	0,0	9	3,2
	SnakkOmMobbing.no	25	11,4	2	3,8	0	0,0	27	9,7
	Ungdomstelefonen	1	0,5	0	0,0	0	0,0	1	0,4
	Youchat	5	2,3	2	3,8	1	12,5	8	2,9
	Vet ikke	2	0,9	0	0,0	1	12,5	3	1,1
<b>Totalt</b>	<b>219</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>100</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>276</b>	<b>100</b>	

Respondentene fordelte seg på bosted som presentert i tabell 3.2. Det var kun små forskjeller i hvilken tjeneste, type tjeneste og brukernes kjønn relatert til hjemsted.

**Tabell 3.2: Antall og andel svar etter hjemsted**

		Antall	Andel
<b>Hjemsted</b>	Storby (Oslo, Berge, Trondheim, Stavanger, Tromsø)	107	38,4
	Småby	89	31,9
	Tettsted	45	16,1
	Bygd	38	13,6
<b>Totalt</b>		<b>279</b>	<b>100</b>

Ser vi videre på kjønn og alder på respondentene, finner vi at 78 prosent av de som har besvart undersøkelsen er jenter, mens 19 prosent er gutter (tabell 3.3). Ca. tre prosent definerer seg som "annet". Kjønnfordelingen samsvarer godt med det vi vet om hvem som bruker tjenestene generelt sett.

**Tabell 3.3: Antall og andel svar på survey, fordelt på kjønn og aldersgrupper**

		Kjønn							
		Jente		Gutt		Annet		Totalt	
		Antall	Andel	Antall	Andel	Antall	Andel	Antall	Andel
<b>Alder</b>	Utenfor aldersgruppen	93	42,5	23	44,2	4	50,0	120	43,0
	13-20	126	57,5	29	55,8	4	50,0	159	57,0
<b>Totalt</b>		<b>219</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>100</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>279</b>	<b>100</b>
<b>Totalt</b>		<b>219</b>	<b>78,5</b>	<b>52</b>	<b>18,6</b>	<b>8</b>	<b>2,9</b>	<b>279</b>	<b>100</b>

Når det gjelder alder på respondentene, oppgir 57 prosent å være innenfor målgruppen i DIGI-UNG prosjektet, dvs. mellom 13 og 20 år (tabell 3.3). For de respondentene som faller utenfor DIGI-UNGs målgruppe, er de aller fleste eldre; 26,5 prosent er 21–30 år gamle. Noen svært få har helt klart registrert feil alder. Vi velger likevel å analysere alle data samlet, fordi vi gjennom eksplorative analyser har sett at det ikke er betydelige forskjeller mellom aldersgrupper.

### 3.2.2 Erfaringer med chattetjenestene

Basert på intervjuene med ledere i tjenestene (Arbeidspakke 1) inkluderte vi et spørsmål i surveyen hvor vi spurte om ungdommene fikk svar på det de lurte på, eller om de ikke hadde et spesifikt tema de ville ta opp. Nær 30 prosent av respondentene ønsket bare noen å snakke med (tabell 3.4). Av de resterende rapporterte 82 prosent at de fikk svar på det de lurte på.



**Tabell 3.4: Antall og andel svar etter tjenestetype, fordelt på hvorvidt de fikk svar på det de lurte på i chatten**

		Totalt		Fagperson		Frivillig	
		Antall	Andel	Antall	Andel	Antall	Andel
<b>Fikk svar</b>	Ja	158	57,2	103	85,8	55	35,3
	Nei	37	13,4	10	8,3	27	17,3
	Tok ikke opp et spesielt tema – ønsket bare noen å prate med	81	29,3	7	5,8	74	47,4
<b>Totalt</b>		<b>276</b>	<b>100</b>	<b>120</b>	<b>100</b>	<b>156</b>	<b>100</b>

Fordelt på tjenestetype (frivilligtjenster vs. fagpersontjenester) ser vi en interessant tendens. Blant de som hadde brukt en fagpersontjeneste, rapporterte de aller fleste at de fikk svar på det de lurte på, mens kun et fåtall oppga at de bare ønsket noen å prate med. Blant de som valgte å benytte frivilligtjeneste, ønsket omtrent halvparten noen å prate med og hadde ikke et spesielt tema de tok opp.

Blant de som tok opp et spesielt tema i chatten, var det en langt høyere andel av de som hadde benyttet en frivilligtjeneste, som følte behov for flere samtaler om samme tema (tabell 3.5).

**Tabell 3.5: Antall og andel etter tjenestetype, fordelt på hvorvidt de ønsker flere samtaler om samme tema**

		Totalt		Fagperson		Frivillig	
		Antall	Andel	Antall	Andel	Antall	Andel
<b>Flere samtaler</b>	Ja	107	55,7	46	40,7	61	77,2
	Nei	85	44,3	67	59,3	18	22,8
<b>Totalt</b>		<b>192</b>	<b>100</b>	<b>113</b>	<b>100</b>	<b>79</b>	<b>100</b>

Vi ser indikasjoner på klare sammenhenger mellom både det å oppleve chatten som nyttig, det å ha det bedre etter enn før chatten og det å føle at man fikk chattet lenge nok med det å oppleve at en har fått svar på det en lurte på.

### Frivilligtjenester og fagpersontjenesters ulike funksjon

At så mange som nær halvparten av brukerne av frivilligtjenester, ikke hadde et spesielt tema de ville ta opp, men bare ønsket noen å prate med, kan tyde på at tjenestene brukes forskjellig. Når vi utforsker dette nærmere, finner vi flere tendenser.

Ut fra surveysvarene ser vi at langt flere av de som hadde chattet med en frivillig tjeneste følte de ikke fikk nok tid (tabell 3.6).

**Tabell 3.6: Antall og andel etter tjenestetype, fordelt på hvorvidt de fikk nok tid i chatten**

		Totalt		Fagperson		Frivillig	
		Antall	Andel	Antall	Andel	Antall	Andel
<b>Nok tid</b>	Ja	209	75,7	106	88,3	103	66,0
	Nei	67	24,3	14	11,7	53	34,0
	<b>Totalt</b>	<b>276</b>	<b>100</b>	<b>120</b>	<b>100</b>	<b>156</b>	<b>100</b>

Jenter i dette utvalget benyttet i større grad enn gutter frivilligtjenester. Tilsynelatende var det flere som chattet med en frivilligtjeneste som hadde det dårligere enn før etter chatten, og færre som hadde det mye bedre (tabell 3.7).

**Tabell 3.7: Antall og andel etter tjenestetype, fordelt på hvorvidt de har det bedre etter enn før chatten**

		Totalt		Fagperson		Frivillig	
		Antall	Andel	Antall	Andel	Antall	Andel
<b>Bedre enn før</b>	Mye bedre enn før	57	20,7	30	25,0	27	17,3
	Litt bedre enn før	112	40,6	49	40,8	63	40,4
	Verken bedre eller dårligere	84	30,4	36	30,0	48	30,8
	Litt dårligere enn før	11	4,0	3	2,5	8	5,1
	Veldig mye dårligere	12	4,3	2	1,7	10	6,4
	<b>Totalt</b>	<b>276</b>	<b>100</b>	<b>120</b>	<b>100</b>	<b>156</b>	<b>100</b>

Blant de som hadde brukt en fagpersontjeneste, var det en høyere andel svarere som ikke fant chatten nyttig (tabell 3.8). Det var ingen klar sammenheng mellom det å føle seg bedre etter chatten, og det å finne chatten nyttig.

**Tabell 3.8: Antall og andel etter tjenestetype, fordelt på hvorvidt de fant chatten nyttig**

		Totalt		Fagperson		Frivillig	
		Antall	Andel	Antall	Andel	Antall	Andel
<b>Chatten nyttig</b>	Ikke nyttig i det hele tatt	57	20,7	30	25,0	27	17,3
	Litt nyttig	112	40,6	49	40,8	63	40,4
	Verken nyttig eller unyttig	84	30,4	36	30,0	48	30,8
	Ganske nyttig	11	4,0	3	2,5	8	5,1
	Veldig nyttig	12	4,3	2	1,7	10	6,4
<b>Totalt</b>		<b>276</b>	<b>100</b>	<b>120</b>	<b>100</b>	<b>156</b>	<b>100</b>

Avslutningsvis i surveyen spurte vi respondentene om deres fysiske og psykiske helse. Også her ser vi en samvariasjon med tjeneste og tjenestetype. Respondenter som har benyttet en fagpersontjeneste, rapporterte gjennomgående bedre fysisk helse (tabell 3.9 og 3.10) og psykisk helse (tabell 3.11 og 3.12). En tydelig tendens kommer til syne i tabell 3.11, mellom de to største tjenestene oppgir de som oppsøker den frivillige tjenesten å ha dårlig psykisk helse, mens de som oppsøker fagpersontjenesten oppgir å ha god psykisk helse.

**Tabell 3.9: Antall og andel etter fysisk helse, fordelt på tjeneste**

		Fysisk helse					Totalt
		Veldig bra	Bra	Hverken bra eller dårlig	Dårlig	Veldig dårlig	
<b>Tjeneste</b>	Amathea			1			1
	BARsnakk	1	2		1	1	5
	Kirkens SOS (SOS-chat)	11	47	33	32	18	141
	Kors på halsen				1		1
	RUStelefonen	2	6	2	1		11
	Sex og samfunn	20	36	12	2	2	72
	Sidemedord.no	2	3	4			9
	SnakkOmMobbing.no	4	11	4	5	3	27
	Ungdomstelefonen		1				1
	Youchat		5	3			8
	Vet ikke		1	2			3
<b>Totalt</b>		<b>40</b>	<b>112</b>	<b>61</b>	<b>42</b>	<b>24</b>	<b>279</b>

**Tabell 3.10: Antall og andel etter tjenestetype, fordelt på fysisk helse**

	Totalt		Fagperson		Frivillig		
	Antall	Andel	Antall	Andel	Antall	Andel	
<b>Fysisk helse</b>	Veldig bra	40	14,5	28	23,3	12	7,7
	Bra	111	40,2	56	46,7	55	35,3
	Hverken bra eller dårlig	59	21,4	23	19,2	36	23,1
	Dårlig	42	15,2	8	6,7	34	21,8
	Veldig dårlig	24	8,7	5	4,2	19	12,2
<b>Totalt</b>	<b>276</b>	<b>100</b>	<b>120</b>	<b>100</b>	<b>156</b>	<b>100</b>	

**Tabell 3.11: Antall og andel etter psykisk helse, fordelt på tjeneste**

	Psykisk helse					
	Veldig bra	Bra	Hverken bra eller dårlig	Dårlig	Veldig dårlig	Totalt
<b>Tjeneste</b>	Amathea				1	1
	BARsnakk		1	2	1	5
	Kirkens SOS (SOS-chat)	2	7	29	47	141
	Kors på halsen			1		1
	RUStelefonen	2	4		2	11
	Sex og samfunn	16	26	20	8	72
	Sidemedord.no		1	4	2	9
	SnakkOmMobbing.no	1	3	8	8	27
	Ungdomstelefonen				1	1
	Youchat	1	2	5		8
	Vet ikke		1		2	3
<b>Totalt</b>	<b>22</b>	<b>44</b>	<b>69</b>	<b>69</b>	<b>72</b>	<b>276</b>

**Tabell 3.12: Antall og andel etter tjenestetype, fordelt på psykisk helse**

		Totalt		Fagperson		Frivillig	
		Antall	Andel	Antall	Andel	Antall	Andel
<b>Psykisk helse</b>	Veldig bra	22	8,0	19	15,8	3	1,9
	Bra	44	15,9	34	28,3	10	6,4
	Hverken bra eller dårlig	69	25,0	32	26,7	37	23,7
	Dårlig	69	25,0	20	16,7	49	31,4
	Veldig dårlig	72	26,1	15	12,5	57	36,5
<b>Totalt</b>		<b>276</b>	<b>100</b>	<b>120</b>	<b>100</b>	<b>156</b>	<b>100</b>

I surveyen ble brukerne spurt om hvor viktig det er for dem å være anonyme i chat. Fra tidligere undersøkelser vet vi at ungdom verdsetter anonymitet høyt (Helsedirektoratet, 2018). Tabell 3.13 viser at om lag tre firedeler av respondentene rapporterte at det er "ganske viktig" eller "veldig viktig" å være anonym når man chatter. Vi finner ingen store forskjeller hverken i kjønn, alder, tjeneste eller helsestatus. Men analysene viste at de respondentene som har krysset av for "ingen" på "...er det noen andre du ville snakket med..?", er tydelig mer opptatt av anonymitet enn de som ikke har krysset av der.

**Tabell 3.13: Betydningen av å kunne være anonym i chat**

		Antall	Andel
		<b>Anonymitet</b>	
	Ikke viktig i det hele tatt	12	4,3
	Litt viktig	31	11,1
	Hverken viktig eller uviktig	28	10,0
	Ganske viktig	66	23,7
	Veldig viktig	142	50,9
	<b>Totalt</b>	<b>276</b>	<b>100</b>

### 3.2.3 Åpne spørsmål

I tillegg til spørsmål med avkrysningsalternativ inkluderte vi tre åpne spørsmål. Det første var hvilke andre nettstedet ungdommen kunne tenkt seg å henvende seg om ikke til den chat-tjenesten de nettopp brukte. Andre tjenester som også inngår i denne evalueringen ble oftest nevnt, men også andre tjenester. Blant andre tjenester som ble nevnt var ROS (Rådgivning om spiseforstyrrelser), jentevakta.no og nettkirken. Spurt om hvor ellers ungdommen kunne tenkt seg å henvende seg med samme problemstilling, svarer flere lege eller psykolog.

De to andre åpne spørsmålene var: *Her kan du skrive med egne ord hva du synes om chatten, og Her kan du skrive med egne ord hva to tror kunne ha gjort denne chat-tjenesten bedre.* I stor grad har respondentene enten svart på begge (n=133) spørsmål, eller ikke svart på noen (n=82) av dem. Det er ingen markante

forskjeller å finne angående tjeneste brukt, egen fysisk eller psykisk helse, eller alder når det gjelder om de åpne spørsmålene er besvart eller ikke.

### Respondentenes egne ord om chatten

Det er til sammen 189 respondenter som har skrevet et fritekstsvar på spørsmålet "Her kan du skrive med egne ord hva du synes om chatten". De aller fleste av disse (132) skrev positive tilbakemeldinger om chatten, om de som svarer eller om samtaleens nytteverdi. I tillegg er det 28 respondenter som har skrevet både en positiv og en negativ tilbakemelding, 20 som har skrevet en ren negativ tilbakemelding og 9 som har skrevet enten en tilbakemelding som er vanskelig å kategorisere.

Blant de positive tilbakemeldingene er det tre hovedtema: a) Tilbakemeldinger om svarerens egenskaper og kompetanse, b) Tilbakemeldinger om selve samtalen og relasjonen mellom bruker og svarer, og c) Tilbakemeldinger om hva som ble oppnådd i samtalen. Det er flere av tilbakemeldingene som viser direkte eller indirekte at respondenten har brukt chatten før, gjerne mange ganger, eller at han/hun vil bruke den igjen senere.

**Tilbakemeldinger om svarerens egenskaper og kompetanse:** Flere av respondentene skriver at de synes den de snakket med på chatten var hyggelig, snill, hjelpsom, forståelsesfull.

*"Veldig gode personer å snakke med"*

Jente, 19 (frivilligtjeneste)

*"koselig person å snakke med, og veldig lett og presset ikke for mye"*

Jente, 17 (fagpersontjeneste)

Noen skriver også om svarerne i flertall, noe som kan indikere at de har brukt tjenesten flere ganger og har et positivt inntrykk av flere svarere:

*"Hyggelige folk som vet hva dem snakker om! 😊"*

Gutt, 26 (fagpersontjeneste)

**Tilbakemeldinger om selve samtalen og relasjonen mellom bruker og svarer:** Flere respondenter skriver også positive vurderinger av hvordan samtalen foregikk, hva svareren gjorde i samtalen, eller hvordan en god, trygg relasjon ble skapt i interaksjonen på chat:

*"Den jeg snakket med var veldig hjelpsom og jeg føler jeg fikk et slags bånd med den personen selv om jeg ikke vet hvem det er haha"*

Jente, 13 (fagpersontjeneste)

*"Jeg ble sett og hørt. Hun tok meg på alvor og hørte skikkelig etter. Lurte på MEG om du skjønner"*

Jente, 17 (frivilligtjeneste)

**Tilbakemeldinger om hva som ble oppnådd i samtalen:** Blant de positive tilbakemeldingene om hva som ble oppnådd i samtalen, var det mange som skrev konkret om hvilken hjelp de fikk fra svareren, som råd, veiledning, tips. Det var flest respondenter som hadde vært i kontakt med fagpersonstjenester som skrev slike tilbakemeldinger:

*"Man får god veiledning og nyttige råd, som er fint å ta med seg videre "*

Gutt, 14 (fagpersonstjeneste)

*"Fikk raske og gode svar på det jeg lurte på"*

Gutt, 24 (fagpersonstjeneste)

Andre skrev om hvordan samtalen hadde hatt en nytte for dem selv, og slike tilbakemeldinger kom i større grad fra respondenter som hadde brukt en frivilligtjeneste:

*"Det var fint at noen var interessert i hvordan min indre verden ser ut og hvorfor den ser slik ut. Følte meg mye mindre ensom"*

Jente, 28 (frivilligtjeneste)

*"den hjelper når ingen andre gjør det, du får luftet tankene uten å plage noen andre "*

Jente, 19 (fagpersonstjeneste)

De rent negative tilbakemeldingene dreide seg fleste innspillene om at respondenten synes chatten eller svareren er for treig. I tillegg var det noen tilbakemeldinger om å ikke føle seg forstått, eller at respondenten synes at svareren ikke gjorde en god nok jobb – enten pga. mangel på kunnskap eller fordi svareren ikke gir konstruktiv respons i samtalen:

*"en vegg, hjelper ikke noe. Sitter som nikkedukker og sier ja det var dumt"*

Annet, 18 (frivilligtjeneste)

Blant dem som skrev både noe positivt og noe negativt, adresserer de fleste negative kommentarene for kort åpningstid, lang ventetid eller at svareren skriver for sakte. Det er også noen som sier at kvaliteten på hjelpen de får, avhenger av hvem de snakker med. Dette indikerer at de har snakket med samme tjeneste flere ganger:

*"Som regel er denne chatten veldig god. Men det varierer en del på folkene"*

Gutt, 20 (frivilligtjeneste)

### Respondentenes forbedringsforslag

142 av respondentene har skrevet noe i fritekstfeltet på dette spørsmålet, og av dem er det 102 som har foreslått endringer (mens de andre har skrevet andre kommentarer som at tjenesten er bra som den er). De forbedringsforslagene som er nevnt oftest er redusert ventetid/kø (23 respondenter) og ønske om lengre åpningstider (21 respondenter). Alle som påpeker at ventetiden burde vært kortere, har chattet med enten Kirkens SOS eller Sex og Samfunn. Ønske om utvidet åpningstid spesifiseres for eksempel til ønske om å at chatten skal være åpen hver dag eller om behov for å kunne ta kontakt på natta:

*"Å ha åpent på natten også :)"*

Jente, 18 (frivilligtjeneste)

I tillegg ønsker åtte av respondentene at de kunne hatt muligheten til å snakke lenger.

Det er mange av respondentene som ga uttrykk for at de ønsket noe endret ved svarernes egenskaper, kvalifikasjoner eller ferdigheter. Slike ønsker inkluderer flere aspekter. For det første ønsker 11 av respondentene at svarene skulle ha skrevet litt fortere:

*"De på den andre siden kunne ha vært litt kvikkere med å svare, brukte ofte flere minutter flere ganger"*

Gutt, 14 (frivilligtjeneste)

For det andre kunne fem respondenter ha tenkt seg å vite litt mer om hvem de snakker med, for eksempel navn (selv om det godt kan være et pseudonym), alder eller profesjon. Dette kan gjøre samtalen mer personlig og skape økt trygghet:

*"Jeg gjerne et navn som en kan forholde seg til, jeg har ingen formening om at navnet må være "ekte". Men å kunne tenke at du snakker med "Eva", "Petter" eksempelvis, ville gjort det litt mer personlig. Som i online chatter på andre nettsider hvor de presenterer seg med navn. "*

Jente, 21 (fagpersontjeneste)

Det tredje aspektet av endringer ved svarene gjelder samtaleteknikk, for eksempel forslag til hva de bør si og ikke si, og hvordan de bør gå fram for å nærme brukerens problem. Standardfraser frarådes, mens det å snakke konkret om de faktiske problemene anbefales:



*"Spørre mer om det som virkelig gjør vondt"*

Jente, 13 (fagpersontjeneste)

Og til slutt er det mange respondenter (16 stykker) som ønsker noe endret angående svarernes kompetanse eller engasjement i samtalen. Brukere av frivilligtjenester ønsker for eksempel at de kunne ha snakket med helsepersonell, mens brukere av både frivillig- og fagpersoner ønsker seg bedre svar eller bedre forståelse for sine spørsmål:

*"Mer utadvendt.. mer forståelse.. folk som er kreative og generelt problem Solvers.. flinke til å snakke.. kanskje ungdommer? Og folk i samme situasjoner eller som har vært i samme"*

Jente, 16 (frivilligtjeneste)

### 3.3 Resultat fra individuelle intervju og gruppeintervju med svarere i tjenestene

Det ble gjennomført individuelle telefonintervju med en leder/ansvarlig for hver av de 12 tjenestene i perioden 1. oktober til 13. november 2018. To forskere deltok på hvert telefonintervju. Det ble gjennomført gruppeintervju med fire tjenester, to med frivilligtjenester (Kirkens SOS og Kors på halsen) og to med fagpersontjenester (RUStelefonen og Amatheia) i november og desember 2018. Det var fire deltakere i tre av gruppene og tre deltakere i den fjerde. Varigheten på intervjuene var fra halvannen time til to timer. Intervjuet med Amatheia ble gjennomført i forbindelse med et nasjonalt seminar i Oslo, og det var representanter fra ulike regionale Amatheia-kontor med i intervjuet. De andre tre intervjuene ble gjennomført i tjenestenes lokaler. Intervjuet med Kirkens SOS ble gjennomført på lokalkontoret i Trondheim.

Følgende hovedtema fra analysen vil bli presentert nedenfor: Kompetanse og opplæring; samarbeid og ivaretagelse; bistå brukeren med å finne mer/annen hjelp; tilpasning til brukernes behov og ønsker; tilbakemeldinger fra brukerne; mulige effektiviseringsmetoder og konsekvenser av samordning mellom tjenestene.

#### 3.3.1 Kompetanse og opplæring

##### Fagkompetanse

For tjenester som har ansatte fagpersoner, så stilles det krav til at de som svarer på chat-, telefon- og/eller spørsmål-/svar-tjenester har fagkompetanse. I noen tjenester kan denne fagkompetansen variere (helse, sosial, psykologi), mens i andre er det spesifikke fagbakgrunner som kreves for å bli ansatt. Generelt kreves det minst tre års relevant høyere utdanning og/eller tilsvarende arbeidserfaring. Dette er spesielt viktig når tjenestene svarer på fagrelatert spørsmål, ikke minst i de tjenestene som tilbyr kliniske helsetjenester (Amatheia og Sex og Samfunn), som følgende sitat illustrerer: *"Den fagligheten er veldig viktig. For ofte så spør de hva vi synes og tenker og mener. Og det å forholde seg helt faglig til regler, faglighet er spesielt viktig i de tilfeller"* (Amatheia).

Frivilligtjenester krever ikke at svarerne har fagkompetanse, selv noen av dem studerer eller jobber innen felt som er faglig relatert til tjenesten. I intervjuene med frivilligtjenestene kom det frem at svarerne der er klar over faggrensene, og de var opptatt av å ikke gi faglig veiledning. Når brukerne ba om det, vil de helst

anbefale den riktige tjenesten. *"Vi er en likepersonstjeneste, så vi er ikke fagutdannede. Vi tenker at det finnes andre instanser som er bedre egna til å ha fagpersoner. Vi henviser videre til fagpersonell og andre hjelpepersonell der vi ser at det kan være positivt" (Ungdomstelefonen).* Frivillig-tjenestene posisjonerer seg som et sted for å snakke, å finne menneskelig støtte; og derfor er det ikke behov for en spesifikk fagutdanning, og det er heller ikke tjenestens funksjon å møte brukerne som fagpersoner. Faktisk foretrekker frivillige å innta en mindre ansvarlig rolle: *"Jeg synes det er deilig at vi bare er medmennesker, for det blir lite press. Med helsepersonell blir det større forventinger om at de må fikse ting" (Kirken SOS).*

Det kan skje at brukerne forventer å få diagnose og blir sint hvis de ikke får en: *"De vil at vi skal diagnostisere dem. Samme med angst også. De vil ha anoreksia. Men det kan ikke vi si. Så det hende disse rage quitter samtaler" (Kors på Halsen).* På den annen side ønsker mange som kommer til disse tjenestene, uttrykkelig å snakke med "vanlige folk":

*Intervjuer: Opplever du at de som kontakter dere gjør det fordi dere er frivillige?*

*Frivillig: "Ja, i hvert fall på telefon. "Jeg liker å prate med Kirkens SOS fordi dere er vanlige folk. Dere er som meg" (Kirkens SOS).*

Dataene indikerer at både frivillige og fagpersoner har høy kompetanse, er godt egnet til å svare på henvendelser til sine tjenester, og i tillegg ønsker å lære mer.

## Opplæring

Alle tjenestene legger stor vekt på å gi de ansatte/frivillige opplæring i prinsipper og metoder for samtaler på chat og telefon. Opplæringsprogrammene består ofte av flere moduler. En del av opplæringen består av kurs (eller liknende) som dekker ulike temaer som er relevante for å utføre samtaler på chat eller telefon: selve tjenesten, prosedyrer og retningslinjer (for eksempel knyttet til anonymitet, taushetsplikt og avvergingsplikt), samtalemetodikk og faglige tema. For eksempel er det flere frivillige/ansatte som har gjennomført egne kurs i å håndtere brukeres ønske om selvmord. I tillegg foregår det mye opplæring i selve samtalearbeidet svarerne gjør. Dette gjøres på ulike måter imellom de forskjellige tjenester og kan omfatte: å gå gjennom tidligere samtaler; å se på en erfaren svarer som deltar i en samtale; å praktisere fiktive konversasjoner; å begynne med svartjeneste som e-post og meldinger, for deretter å gå over til direkte interaksjon i chat og telefon; og å svare samtaler under tilsyn. Når en har fått nok erfaring i et slikt kontrollert miljø, er en klar til å håndtere henvendelser alene – men for de fleste er det også hjelp å få senere, for alle uansett erfaringsnivå.

Det foregår også mye opplæring via kunnskapsdeling mellom svarere. Hos noen tjenester, spesielt frivilligtjenester, der mange frivillige arbeider samtidig på samme vakt, har de debriefing på slutten av vekten, der de bl.a. utveksler erfaringer om de ulike samtalene og lærer av hverandre.

I tillegg støtter svarerne hverandre under vakt. Det bygger en uformell læringsarena. Det skjer både i frivillig- og i ansatttjenestene. Frivillige har alltid en ansatt eller leder som de kan spørre om hjelp eller råd, i tillegg til de andre frivillige på vakt. Ansatte i ansatttjenester kan også kontakte hverandre for å diskutere en sak eller stille spørsmål til noen med spesialisert fagkompetanse. Kontakten mellom svarerne kan skje fysisk, eller over telefon og chat.

Selv om vi vurderer kompetansen som høy og opplæringsprogrammene som meget grundige, er det mange svarere som ønsker seg mer faglig påfyll, samt muligheten til å lære mer av de andre tjenestene: *"men jeg kunne godt tenk meg en dag hvor det kommer en fra hver organisasjon, snakker om hva de gjør, eksempler på samtal, de forteller hva de gjør. Rutiner, lære av hverandre" (Kirken SOS).*

### 3.3.2 Samarbeid og ivaretagelse

De fleste tjenestene vektlegger nytten av å samarbeide med hverandre på jobb, til og med underveis i samtaler. Dette innebærer for eksempel å søke råd hos en kollega underveis i en chat. Flere tjenester har samlingspunkter før og etter en chat-/telefonvakt, og noen planlegger også felles pauser underveis for å kunne snakke sammen. Noen bruker også intern chat, selv om den ikke egner seg like godt hvis man vil ha svar med en gang. Denne formen for samarbeid mellom svarerne har flere funksjoner:

- **Kvalitetssikring:** *"på chat er det alltid to som jobber sammen, har ikke tid til å lese igjennom alt den andre skriver, men kan snakke sammen underveis" (sidetmedord.no)*
- **Opplæring:** *"Vi kan spørre hverandre underveis om hvordan det går, eller spørre andre om hjelp dersom det kommer en tricky henvendelse. Det er også en god metode i opplæringsøyemed" (SnakkOmMobbing.no)*
- **Finne riktig kompetanse:** *"Vi kjenner hverandre godt, og kjenner til hverandres spisskompetanse" (Amathea)*
- **Kollegastøtte:** *"Ingen skal sitte alene, det kan komme tunge samtaler" (BARsnakk)*

Særlig i frivilligtjenestene er det også jevnlig oppfølging av de frivillige fra ledere. Hvis noen har opplevd tøffe tema eller utfordrende samtaler, er det alltid rom for samtaler etter behov. Det kan være både leder og den frivillige selv som initierer disse: *"Du får fort en telefon herfra dagen etter dersom de har skjønt at du har vært gjennom noe heavy. Det er veldig fint" (gruppeintervju, Kors på halsen).*

### 3.3.3 Bistå brukeren med å finne mer/annen hjelp

Tjenestene kan tilby gode samtaler, råd og veiledning, men det er bare Amathea og Sex og Samfunn som har egne klinikker med behandlingstilbud. En sentral del av jobben underveis i samtaler er å hjelpe brukeren til å finne andre å henvende seg til, enten i sitt nærmeste nettverk, blant lokale hjelpetilbud i kommunen eller hos andre digitale tjenester: *"Vi er tydelige på at vi ikke er helsepersonell, vi svarer konsekvent ikke på medisinske spørsmål, da henviser vi videre. Vi henviser ofte til sex og samfunn, for vi får ofte enkle spørsmål om "jeg glemte p-pilla mi i går, hva gjør jeg?" (Ungdomstelefonen).*

I intervjuene ble det fremstilt som viktig å bruke en del tid på kartlegging av nettverk og muligheter koblet til behov og ønsker, og ikke bare foreslå tidlig at et barn for eksempel skal kontakte helsesøster. Hos SnakkOmMobbing.no har både forskning og erfaring bidratt til å vise at barnet ikke alltid får det bedre hvis de kontakter helsesøster eller en lærer. Det er også store lokale variasjoner når det gjelder hvilke tilbud som finnes i nærheten av hver enkelt bruker, hvilke relasjoner hver enkelt bruker har til for eksempel helsepersonell og hvilke muligheter de har til å faktisk kontakte eller besøke slike tilbud: *"Det er heller ikke uproblematisk, på små plasser, det med helsesøster og fastlege. Vi går heller inn for en kartleggingsvinkling i stedet for å henise dem til en plass som vi kanskje ikke vet hvorfor de ikke har lyst til å bruke" (Kirkens SOS).*

En annen utfordring ved at svareren foreslår at brukeren skal kontakte noen andre, er at det for brukeren kan oppleves som en avvisning.

### 3.3.4 Tilpasning til brukenes behov og ønsker

Flere tjenester gir uttrykk for at ungdom er en gruppe brukere hvis behov og ønsker kan endres raskt. Tjenestene ønsker å henge med på den raske utviklingen for å tilpasse tilbudet. Det er ikke alltid lett å forutsi hva behovene kommer til å være i framtida, så det kan være vanskelig å planlegge langsiktig.

Noen former for endringsønsker dreier seg om konkrete aspekt ved organisering av tjenesten:

- **Åpningstider:** Tjenesten bør være åpen når folk har behov for å prate: *"Ingen sier at vi trenger å åpne tidligere, men veldig mange ønsker at vi har åpent lenger" (Kirkens SOS)*
- **Raskere svar:** *"Kritikken handler som regel om lang ventetid på chatten, noen venter opp til en time, og begrenset åpningstid" (Kors på halsen)*
- **Universell utforming:** *"Vi ønsker å møte alle, men det er noen grupper vi kanskje ikke møter, som flerspråklige. Det skulle vært universelt tilpasset til for eksempel synshemninger og fargeblindhet" (sidetmedord.no)*

Hvilke tema ungdommene ønsker å snakke om endres også over tid, og det hender at tjenestene får forespørsler om tema de ikke har umiddelbar kunnskap om: *"Samtalene dreier de siste årene mer og mer om kjønn og mindre om seksualitet. Vi må tilpasse oss det" (Ungdomstelefonen)*

Å møte alle ønskede endringer vil være for ressurskrevende, ettersom mange gir uttrykk for at flere ansatte / flere frivillige er det som må til for å møte behovene.

### 3.3.5 Tilbakemeldinger fra brukerne

En del av tjenestene har forsøkt ulike former for brukerundersøkelser for å få mer systematisk oversikt over brukernes behov, ønsker og erfaringer med tjenestene. Flere uttrykker ønske om å gjennomføre flere slike, men det at tjenestene er anonyme gjør dette utfordrende. Anonymiteten anses som overordnet muligheten til å gjennomføre systematiske brukerundersøkelser.

#### Kvantitative brukerundersøkelser

Flere tjenester har brukt eller bruker kvantitative surveys som tilbakemeldingskanal, eller har tilbakemeldingsskjema liggende tilgjengelig på nettsiden. Det blir imidlertid fremhevet av alle at data samlet inn på denne måten, har begrenset verdi. Dette skyldes at det så godt som alltid er lav svarprosent (mellom 20 og 30 prosent på surveys): *"vi kan ikke bruke disse dataene til så mye når det er så lav svarprosent" (Youchat) / Vi har opplevd før at det er veldig få som vil svare på det [brukerundersøkelser] (Kirkens SOS), samt og at det ikke går an å lage en oversikt over hvem som har svart og hvem som ikke har svart, ettersom både tjenesten og surveyen er anonym.*

Tilbakemeldinger som har kommet via slike surveys, viser at mange brukere er svært fornøyde med tilbudet.

#### Kvalitative brukerundersøkelser

Å gjennomføre kvalitative brukerundersøkelser med faktiske brukere, dvs. for eksempel å spørre dem om hvordan de opplevde samtalen de har deltatt i, anses som umulig å gjennomføre ettersom tjenestene er anonyme og det dermed er umulig å rekruttere deltakere. *"Det som er veldig tydelig hos våre brukere, er at de er livredd for at noen skal vite hvem de er. Så vi kan ikke rekruttere brukere fra chatten" (BARsnakk).*

Det er imidlertid noen av tjenestene som har en form for ekspertpanel som tester tjenestene, uten at svarerne vet det, og gir tilbakemeldinger til svarerne om hvordan de opplevde samtalen og språket.

#### SnakkOmMobbing.no: En forskningsbasert kort, kvalitativ brukerundersøkelse

SnakkOmMobbing.no har innført som fast rutine at de etterspør hvordan samtalen har vært på slutten av hver chat: *"Vi avslutter samtalen med å etterspørre tilbakemeldinger. 'Hvordan har det vært å prate med oss?'"*

(*SnakkOmMobbing.no*) eller "hvordan var det å chatte her i dag". Denne løsningen er basert på anbefalinger fra førsteamanuensis Santiago Gil Martinez (Universitetet i Agder) som forsker på brukersentrert design og brukervennlighet, Svarprosenten har ikke vært høyere vha. en slik metode, men svarene som innhentes vha. denne korte formen for kvalitativ brukerundersøkelse gir tilbakemeldinger om opplevd nytteverdi av chatten.

### Spontane tilbakemeldinger

Imidlertid poengterer de fleste at den formen for tilbakemelding som har størst verdi, både som daglige tilbakemeldinger om samtalenes nytte og funksjon og som datagrunnlag for forskning og kvalitetssikring, er de spontane tilbakemeldingene som brukerne gir underveis i samtale. *"Vi får mange henvendelser fra brukerne med innspill og tilbakemeldinger. Det kan være på mail, at de skriver noe på forumet, eller i veiledningsmeldingene. Om ting de synes fungerer bra eller dårlig. Dette samler vi for å få oversikt, egentlig hele tiden. For å vite hva som skjer" (sidetmedord.no).*

### 3.3.6 Mulige effektiviseringsmetoder

Det er en del tjenester som ikke rekker å svare på alle henvendelser på chat og telefon, og som jevnlig ser at de har lang kø. Køen er ofte lengst når det nærmer seg slutten av åpningstiden. Å se en lang kø oppleves på én måte som ubehagelig, fordi man vet at det er mange flere som trenger hjelpe, men kan også bidra til svareren jobber ekstra godt i den pågående samtalen for å avslutte den på en god måte og dermed rekke noen flere.

### Flere ansatte/frivillige

Den løsningen de fleste ser for seg for å effektivisere tjenesten slik at de rekker å svare på flere henvendelser, er å ansette flere eller å rekruttere flere frivillige.

Andre effektiviseringsmåter adresseres også, enten metoder som er forsøkt, eller metoder som blir vurdert som mer eller mindre realistiske:

### Sortere/sile samtaler

Flere tjenester viser til at de har jobbet systematisk med, eller ønsker å jobbe mer med, å effektivisere arbeidet ved å bli tydeligere på hvilke tema eller hvilke typer samtaler de svarer på, og hvilke det ikke er hensiktsmessig at de svarer på, for eksempel Sex og samfunn: *"vi har effektivisert chatten gjennom å bli tydeligere på hva vi skal svare på. Vi jobber kun med seksuell helse, så vi sender innskriverne videre til andre tjenester dersom de har spørsmål som vi ikke er de rette til å svare på" (Sex og samfunn).* På denne måten får tjenesten brukt kompetansen sin på en bedre måte gjennom å hjelpe de som har relevante problemstillinger. Dette er en effektiviseringsmetode som blir benyttet særlig i temaspesifikke tjenester som Sex og samfunn, Amatea og RUStelefonen. Men også i en tematisk åpen tjeneste som Kirkens SOS er det innført en lignende effektiviseringsstrategi som kalles "De ti vennlige minuttene". Dette innebærer at alle henvendelser blir vennlig tatt imot, men at det gjøres en vurdering av svareren angående om dette er en krisehenvendelse eller heller et behov for småprat. *"Noen ringer bare for å si hva de skal ha til middag, at de venter på hjemmesykepleien, at de skal på kafe (...) det er viktig at de forstår at dette er en krisetelefon, egentlig, og ikke en small-talk-tjeneste" (Kirkens SOS).* Dersom henvendelsen blir vurdert som behov for "small talk", styrer svareren samtalen mot en avslutning etter 10 minutter på telefon, og 30 minutter på chat. På denne måten frigjøres tid til å lengre samtaler med de brukerne som opplever alvorlige kriser.

Å redusere antall lengre samtaler med uønskede gjengangere er en annen metode for å sortere samtaler. Gjenganger, dvs. brukere som tar kontakt jevnlig, for eksempel flere ganger daglig eller ukentlig, er et sammensatt fenomen. Hos noen tjenester er det ønskelig og funksjonelt at brukere tar kontakt jevnlig, fordi det møter et relevant behov, for eksempel hos Kirkens SOS, Kors på halsen, SnakkOmMobbing.no og sidetmedord.no: *"Noen tar kontakt bare én gang, det var det de trengte. Noen tar kontakt tre-fire ganger. Mens noen snakker vi med hver dag. For noen er vi den eneste de kan snakke med"* (Kirkens SOS). En metode for å avslutte samtaler med slike brukere er nettopp å foreslå at de skal ta kontakt igjen senere. Andre gjengangere tar kontakt flere ganger med nye spørsmål fordi de er i en prosess mot et bedre liv, som for eksempel hos RUStelefonen: *"Men vi har jo noen av de som er i prosess også. De har en sønn eller datter som holder på med et eller annet, og vi blir enige om at de skal prøve et eller annet. Og så ringer de tilbake når de har gjort det, og spør de hva som er neste steg i prosessen"* (RUStelefonen).

### Automatisering

Å effektivisere chat- eller telefonsamtaler vha. automatisering kan innebære ulike løsninger. Én mulighet er å legge inn automatiske start- og/eller avslutningsmeldinger. Det er flere tjenester som har automatiske velkomstmeldinger som i tillegg til å ønske brukeren velkommen, informere for eksempel om hvor mange som står i kø, og/eller hvor lang ventetid det er. De fleste tjenestene har chat-løsning levert fra eDialog24, som har innebygd funksjon for automatiske meldinger. Sidetmedord.no har testet denne funksjonen mot spesifikke brukere: *"Det ligger allerede muligheter for automatiserte svar i eDialog24 Vi har prøvd det på noen brukere. Vi har for eksempel brukt automatisering av innledning og avslutning til en bruker som er autist. Han trenger forutsigbarhet, for eksempel et forutsigbart varsel om varighet og avrundning av samtalen"* (sidetmedord.no).

Det er også innebygde muligheter for å bruke ferdig skrevne meldinger man skriver ofte i chat, for eksempel "hva har du lyst til å snakke om i dag?", eller "vent litt, så skal jeg undersøke dette nærmere", som vi fikk se konkrete eksempler på hos RUStelefonen som demonstrerte sin chat-løsning for oss. Meldingene kan legges til vha. hurtigtaster eller ved å dra og slippe meldingen inn i chat-vinduet.

Standardmeldinger vil ikke passe inn i alle tjenestenes profil: Kirkens SOS har for eksempel retningslinjer for å hindre at svarerne gir standardsvar: *"Når de skriver hit, så snakker de med forskjellige folk. Så det er litt uforutsigbart. Vi har retningslinjer, men vi blir bedt om å ikke bruke standardformuleringer. De skal ikke få følelsen av å få genererte svar"* (Kirkens SOS).

Automatiserte meldinger var ikke et fremtredende tema i intervjuene, men det kom bl.a. fram et mulig behov for å automatisere også meldinger på slutten av chat, ikke bare begynnelsen, hos Kors på halsen. Når kveldsvakta hos Kors på halsen avsluttes, opplever svarerne at det står mange i kø i chatten som de ikke rekker å svare. Disse brukerne får en ferdig skrevet melding, men den må legges inn manuelt til alle som står i køen: *"Men vi har ferdig skrevet tekst vi kan bruke klokka ti hvis det står folk i kø. Vi må gå inn på hver person og setter inn denne. Den sier noe om hvem de kan ta kontakt med. Så må vi trykke på avslutt med en gang, så de ikke rekker å skrive noe til oss. Det må vi gjøre manuelt til alle. Der har du effektiviseringspunkt"* (Kors på halsen).

Å automatisere hele eller deler av chat-samtaler vha. chatbot var et tema i en del av intervjuene. Holdningen til chatbot varierte fra å være positiv, og allerede i gang med å teste det ut, til å være meget skeptisk til å erstatte menneskelig interaksjon med en robot. Midt i mellom ytterpunktene ligger en avventende holdning, representert bl.a. ved Kors på Halsen: *"På tilsvarende tjenester i Sverige har de kommet lengre i planene om*

*å ta i bruk chatbot, så vi tenkte vi skulle vente på deres resultater før vi ev. går videre med det." (Kors på halsen).*

De som er positive til chatbot, vurderer at slike robotløsninger kan fungere som en avlastning, slik at organisasjonens ressurser kan brukes mer målrettet mot de brukerne som har behov for interaksjon med mennesker. Sex og samfunn tester muligheten for å bruke chatbot for å gi svar på spørsmål om prevensjon: *"Vi er i gang med å lage chatbot, i første omgang kun om prevensjon, vi håper å lansere den allerede i 2018. Vi skal ikke late som om noen sitter og svarer, det skal være tydelig at det er en robot (...). Vi får flest spørsmål om prevensjon, så vi kan spare mye ved å bruke chatbot der" (Sex og samfunn).* Dette illustrerer at en funksjon av chatbot kan være å spare tid.

Chatbot blir oftest vurdert som en metode for å gi konkrete svar på konkrete spørsmål, og vil heller ikke være avhengig av åpningstid: *"Chatbot kan for eksempel brukes som et effektivt hjelpemiddel for dem som svarer (...) eller tilby praktisk informasjon 24 timer i døgnet" (SnakkOmMobbing.no).* Hos de tjenestene som er skeptisk til chatbot, er det nettopp dette som er årsaken til at de mener chatbot ikke passer for dem – det er ikke konkret, praktisk informasjon deres brukere har behov for, de har behov for menneskelige reaksjoner, og da er det behov for en dialog, ikke bare et svar: *"Folk ønsker å bli sett og hørt på en ordentlig måte. Sakene i våre dialoger er ikke så like at vi kan klippe og lime svar" (sidetmedord.no).* Ung.no er en av tjenestene som tester robot-løsninger i sin spørsmål-/svartjeneste, bl.a. for å lete fram lignende tidligere spørsmål og svar som ungdommen kan lese umiddelbart. Men det ser ikke ut til at det har virket helt etter hensikten så langt: *"Men likevel, selv om de har lest artikkelen, så ønsker 93 prosent å stille spørsmålet sitt. Da er det ikke sikkert en chat-bot vil være løsningen. De ønsker personlige svar" (ung.no).*

Hvordan brukerne selv forholder seg til robotiserte svar-løsninger, har vi ikke direkte informasjon om i denne evalueringen, men i tidligere utført innsiktsarbeid i DIGI-UNG ble det funnet at 64 prosent av ungdommene som deltok i en brukerundersøkelse rapporterte at de følte seg komfortabel med at en chat-bot besvarer enklere spørsmål (Helsedirektoratet 2018). Som avsnittet over viser, så vurderer noen av svarerne det dithen av brukerne ønsker å snakke med mennesker, og at en chatbot ikke er tilstrekkelig for dem. Men på den annen side har svarere opplevd at noen ungdommer allerede tror de snakker med roboter, slik at de tar det for gitt at det er det de møter i en chat: *"Jeg har fått det spørsmålet flere ganger [om jeg er robot]. Først så skjønnte jeg ikke hva han mente, 'er du et menneske?'" (RUStelefonen).*

### 3.3.7 Konsekvenser av samordning av tjenester på ung.no

Flere er litt usikre på hva som er de faktiske konsekvensene av en samordning av tjenestene i DIGI-UNG-nettverket på ung.no. Noen kjenner godt til planene, noen kjenner delvis til dem, mens en del av de frivillige i gruppeintervjuene ikke kjente til planene i det hele tatt.

Når det gjelder positive konsekvenser av en samordning av tjenester, er det i hovedsak to forhold som trekkes fram i intervjuene: 1) Bedre oversikt over tjenestene gjør det lettere for ungdommene å finne fram til informasjon og tjenester på nettet og 2) Mulighet for tettere samarbeid mellom de som jobber i tjenestene. Hvorvidt eller hvordan dette kan føre til bedre kvalitet på tjenestene, blir i mindre grad adressert.

#### Positive konsekvenser: Økt tilgjengelighet og synlighet, og bedre samarbeid

Å samle tjenestene på ett sted blir ansett som positivt for brukerne, fordi det vil bli enklere å finne fram. Hvis alle tjenestene er tilgjengelig på én felles inngangsport, er det lettere å vite hvor man skal henvende seg: *"Jeg tror det er definitivt positivt at det blir enklere for brukerne å orientere seg inn mot det de har bruk for."*

*Bedre oversikt er gull verdt" (BARsnakk). Dette kan også føre til at alle tjenestene blir mer synlige for brukerne. Synlighet og god oversikt kan føre til at flere tar kontakt. "Det kan være positivt med tanke på rekruttering. Hvis det er en tydelig og synlig samlet kanal for unge. Det å ha ett sted de kan kontakte, et lavterskeltilbud der de får lov til å være anonyme, at de føler seg trygge, at tjenesten er anonym og diskret. Da kan vi nå unge i en sårbar situasjon" (Youchat).*

En samordning av tjenestene vil kunne føre til et tettere samarbeid mellom alle tjenestene slik at de kjenner bedre til hverandre, vet hva de andre driver med, og dermed kan det bli enklere å eventuelt foreslå at en bruker skal ta kontakt med en annen tjeneste for å få mer målrettet hjelp. Det er ikke alle tjenester det passer for å henvise til en annen tjeneste, men i en del tilfeller benyttes denne muligheten. For å sikre at brukeren opplever dette som funksjonelt og nyttig, er det avgjørende at alle tjenestene vet godt hva de andre kan tilby: *"Det er betryggende at vi vet litt om hva vi henviser til og ikke bare gir et telefonnummer. Det føles litt rart å si at "her får du hjelp", men så vet vi ikke helt hva de får av hjelp" (Kirkens SOS).*

Tettere samarbeid mellom tjenestene kan også brukes til å lære av hverandre, og til å samkjøre retningslinjer. Det virker å være potensiale for tettere, positivt samarbeid mellom tjenestene, for de fleste opplever ikke at det er en konkurranse mellom tjenestene, som illustrert ved dette sitatet: *"Det blir mye lettere å ta kontakt med andre i chat-tjenester. Vi har mye til felles. Vi er heller ikke konkurrenter, men kan hjelpe hverandre i utvikling" (RUStelefonen).*

## **En utfordring å beholde tjenestenes særpreg og kompetanse**

I intervjuene ble det også adressert en del utfordringer knyttet til samordning av tjenestene. De fleste av utfordringene var knyttet til tjenestenes ulikheter – deres ulike konsept, prinsipp, retningslinjer, kompetanse og organisering – som det beskrives som svært viktig å ivareta. Skepsis til samordning var knyttet til skepsis til å bli tvunget inn i samme system eller samme mal og dermed måtte gi slipp på de verdifulle særpregene.

Anonymitet og taushetsplikt er forhold som blir behandlet ulike i mange av tjenestene, og noe som for mange utgjør en svært sentral del av tjenestenes identitet. Hos noen er det avgjørende at ingen, ikke en gang Kripos kan spore brukeren på noen som helst måte, fordi dette er med på å hjelpe de aller mest sårbare ungdommene til å tørre å ta kontakt: *"Taushetsplikten er kjempeviktig. Uten det hadde de ikke snakket med oss. Og sannsynligvis ikke med noen andre. Vi er første skritt for mange for å ta tak og få hjelp videre" (BARsnakk).* Hos andre tjenester blir det heller ansett som viktig at nettopp politiet kan ha mulighet til å spore telefonnummer eller IP-adresser slik at tjenesten kan bidra til å sikre barnet/ungdommen profesjonell hjelp i alvorlige situasjoner: *"Prinsippet vårt er at det er bedre å varsle en gang for mye enn en gang for lite. Om vi mister en innringer fordi vi har varslet, så er det bedre å vite at vi har gjort det vi kunne for å hjelpe ved å varsle" (Ungdomstelefonen).*

En annen sentral forskjell på tjenestene er at noen har en helt åpen målgruppe, mens andre er spesifikt rettet mot ungdom. Av noen tjenester ble det stilt spørsmål ved om dette kunne ha noen negative konsekvenser ved en samordning. Hvordan kan man ivareta sin opprinnelige identitet som en tjeneste for alle og samtidig markedsføres som en ungdomskanal på ung.no: *"For at tjenesten skal være seriøs nok for de over 20, så må vi ha den profilen vi har i dag. De vil kanskje ikke naturlig gå inn på ung.no. Vi må ivareta både de yngste og de voksne" (Dopingkontakten).*

Samtidig blir nettopp særpregene og forskjellene trukket fram som en stor styrke når man ser på alle tjenestene samlet, og det er nettopp ved å styrke særpregene at samarbeidet mellom tjenestene kan bli best mulig for både brukere og svarere: *Det viktigste, mener jeg for alle tjenestene, er at man får*



*fram individualiteten i tjenesten. Hvem som er gode på hva. Slik at vi spiller hverandre gode. Det er viktig. At man er tydelig på at tjenestene har forskjellige tilbud og forskjellige måter å jobbe på, at man får fram disse forskjellene på nettsiden (Ungdomstelefonen).*

### **Hvordan henvise henvendelser videre fra ung.no som eventuell ny, felles inngangsport**

Dersom det skal etableres en felles inngangsport for alle spørsmål og henvendelser på ung.no, både for dem som ønsker et svar på nettsiden slik som ung.no praktiserer i dag, og for dem som ønsker direkte dialog vha. chat, telefon og forum, så må det lages et system for hvordan henvendelsene skal komme fram til riktig sted. I intervjuene ble ulike forslag lansert og diskutert, og mange var usikre på hva som var mulig og hva som var hensiktsmessig. Noen ser for seg at å skrive et spørsmål og hake av for et emne, slik som brukerne gjør på ung.no i dag, kan fungere som en første henvendelse også dersom spørsmålet blir henvist videre til en chat- eller telefontjeneste. Andre mener derimot at dette ikke er en brukervennlig metode fordi mange barn/ungdommer ikke har et spørsmål å stille, de klarer for eksempel bare å skrive at de har det vondt: *"Ofte er det bare 'jeg har det jævlig', og så må du bry deg nok til at de vil si hva det er"* (Kors på halsen). Ved mange henvendelser er det også slik at det brukeren sier eller skriver helt først i henvendelsen ikke er akkurat kjernen av problemet. Dette kan skyldes flere forhold, for eksempel at de ikke tør å si alt, at de ikke vet hvordan de skal formulere seg, eller at de ønsker å teste ut hvem det er som svarer, og at det tar tid å bygge tillit: *"De er unge, mellom 12 og 20, de er redde for å snakke om følelser. Ofte vet de ikke hva de føler, de har ikke ordforrådet til å snakke om det"* (Kirkens SOS). Uansett metode er det helt avgjørende for brukervennligheten til en slik felles inngangsport at overgangen fra første henvendelse til den mest passende mottakeren ikke blir en flaskehals.

### **3.4 Antall henvendelser, varighet og ventetid**

De fleste tjenestene klarte ikke å sende oss detaljerte brukerdata om kø, ventetid og samtalevarighet, men det var mulig å få tak i data om gjennomsnittlig ventetid, varighet av chatsamtaler og andel ubesvarte chathenvendelser.

Tallene kan ikke alltid sammenlignes direkte, for eksempel tallet for andel ubesvarte chathenvendelser. Noen av tjenestene inkluderte i denne andelen henvendelser som kommer når chatten ikke er åpen, mens andre bare inkluderer henvendelser som legger på eller går ut av køen før de fikk svar. Det varierer også om det totale antallet henvendelser inkluderer ubesvarte henvendelser eller ikke. Youchat forklarte at tallene som kom fra eDialog24 (som var sendt til oss og er rapportert i tabell 3.14) er annerledes enn deres egen statistikk. Tallene inkluderte bl.a. chatter som avsluttes før en samtale faktisk begynner. Derfor er de rapporterte antallene samtaler for høyt og gjennomsnittlig varighet for lav. Mens dataene de fikk fra eDialog24 viser en gjennomsnittlig varighet av chatsamtaler på 23 minutter, viser deres egne statistikker 30 minutter.

Tabellen under viser en oversikt over dataene vi fikk tilsendt, kombinert med data fra årsrapporter.

Tabell 3.14: Bruksdata fra tjenestene, tall fra 2017

	Svarere	År chat åpnet	Totalt antall henvendelser <sup>2</sup>	Antall chat-henvendelser	Antall telefon-henvendelser	Andel chat	Varighet (min)	Ubesvarte chat-henvendelser	Ventetid chat (gj.snitt minutter)
<b>Amathea</b>	Ansatte	2017	7623	1 763	2 947	14 %	12	20,70 %	1
<b>Youchat</b>	Frivillige	2008	5 274	1 500	2285 <sup>3</sup>	28 %	23 <sup>4</sup>	39 %	5
<b>Sidetmedord.no</b>	Ansatte	2017	179 532	2 072	160 200	1 %		65 % <sup>5</sup>	
<b>Kors på halsen</b>	Frivillige		19 035	11 934	5 385	63 %	45	49 %	
<b>Kirkens SOS</b>	Frivillige	2010	187 650	11 500	166 550	6 %	50	45 %	8
<b>Sex og samfunn</b>	Ansatte		16 200	8 260	10 000 <sup>6</sup>	17 %	12	22 %	5
<b>RUStelefonen</b>	Ansatte	2012	9 111	2 246	4 639	25 %	12	10 %	2
<b>SnakkOmMobbing.no</b>	Ansatte	2015	5 882	5 882	0	100 %	20	32 %	2

<sup>2</sup> Tall inkluderer ikke klinikkbesøk for de tjenestene som tilbyr det: Amathea og Sex og samfunn Vi vet ikke i alle tilfeller om dette omfatter *alle* henvendelser eller *besvarte* henvendelser.

<sup>3</sup> Tall inkluderer svar på telefon, e-post og Facebook.

<sup>4</sup> Tall inkluderer chat som avsluttes før samtalen begynner. Youchats egne tall viser gjennomsnittlig varighet på 30 minutter.

<sup>5</sup> Tall tilsvarer ubesvarte telefonhenvendelser. Tall for chat var ikke tilgjengelig.

<sup>6</sup> Tall inkluderer svar på telefon, e-post og brev.

RUSTelefonen var den eneste tjenesten som leverte svar angående bruk av ulike plattformer for å komme til chat. Data viste at de fleste kommer til chat via PC (76,8 prosent), fulgt av mobiltelefon (14,3 prosent) og nettbrett (8,9 prosent). De fleste besøkene på nettsiden kommer fra mobiltelefon: mobiltelefon (70,9 prosent), PC (22,4 prosent), nettbrett (6,6 prosent). Det viser at PC er mye mer brukt til chat, selv om mange flere får tilgang til nettstedet via mobiltelefon. Men det sier ikke mye om hvorfor: om chatten ikke er godt tilpasset for å bli brukt på mobiltelefonen, eller om brukere som får tilgang til nettsida via mobiltelefonen, har andre behov enn å chatte.

Tolker vi tallene direkte, kan det se ut til at frivilligtjenestene har lengre samtaler enn tjenestene med ansatte fagpersoner. Men gjennomsnittlig samtaletid bør ikke sammenlignes slik. Frivilligtjenester som Kirkens SOS og Kors på halsen mottar mange henvendelser der brukerne opplever livskriser, og der de trenger tid og hjelp til å uttrykke sine behov, og det tar tid for svareren å etablere tillit og god nok dialog til at brukeren føler seg bedre og samtalen kan avsluttes. Men likevel kan heller ikke Kirkens SOS og Kors på halsen enkelt plasseres i samme kategori, ettersom de også er forskjellige mht. tema og aldersgrupper. For å sammenligne samtalelengde måtte vi ha klassifisert samtalene etter for eksempel tema, type og alder på bruker.

Vi kan se en tendens i tallene til at tjenestene som har færre henvendelser om praktiske spørsmål, har lengre varighet på samtalene og flere ubesvarte henvendelser.

Den eneste tjenesten der svarerne kan ta mer enn én samtale på samme tid, er Amatheia. Noen andre tjenester, for eksempel SnakkOmMobbing.no og Kirkens SOS, har rapportert at de har eksperimentert med å svare mer enn en samtale samtidig. SnakkOmMobbing.no konkluderte med at, gitt sine temaer og målgruppen, ville det å svare mer enn en samtale samtidig risikere å påvirke kvaliteten betydelig.

Ungdomstelefonen kunne ikke levere alle bruksdataene, men hadde grafer over distribusjon av telefon- og chathenvendelser i løpet av året og distribusjon av samtalene etter varighet. Grafene viste en "dip" i telefonhenvendelser i februar, september og november og "peaks" av chat i januar og mars. Omtrent en tredjedel av samtalene varer mellom 0–4 minutter. Flertallet varer 20 minutter, men de har også samtaler som strekker seg over en time eller mer.

## 4 Oppsummering

### 4.1 Kvalitet

Problemstillingene som ble undersøkt med tanke på dimensjonen kvalitet, var følgende:

- Hvor tilfredse er brukerne med de digitale tjenestene?
- Hvilke forskjeller finner vi mellom brukerne når det gjelder opplevelsen av kvalitet?
- I hvilken grad opplever brukerne at de har fått være med på å påvirke tjenestene?
- Hvordan er kompetansen og egnetheten blant svarerne?
- Hvordan gjennomføres kvalitetssikring av svarene?

#### 4.1.1 Brukertilfredshet

Intervjuanalysene i evalueringen viser at mange svarere får spontane tilbakemeldinger fra brukerne underveis i telefon- eller chatsamtalene, av typen "det var godt å snakke med deg", eller "takkt for at du hørte på meg". Selv om dette ikke er systematisk innsamlede tilbakemeldinger, er det en form for bekreftelse på at tjenestene har en effekt ved å fylle et behov for mange brukere. Det er selvsagt også noen som sier ifra om at de ikke er fornøyde i disse spontane tilbakemeldingene.

I surveyen blant brukere av chat (Arbeidspakke 3) kom det fram at majoriteten av respondentene hadde positive erfaringer med chatten, og/eller opplevde den som nyttig. Tallene viser at det var 195 av de 279 respondentene som hadde et spørsmål de ønsket svar på i chatten, og 158 av disse (tilsvarer 81% av dem som hadde et spørsmål) rapporterte at de fikk svar på det de lurte på (81 respondenser tok ikke opp et spesielt tema; de ønsket bare noen å snakke med). 17 % av respondentene at de hadde det mye bedre etter chatten enn før, mens 40 % rapporterte at de hadde det litt bedre. Det var bare 11 % av respondentene som rapporterte at de hadde det litt eller veldig mye dårligere etter chatten. Analysene viste videre at det er sammenheng mellom om respondentene følte de fikk svar på det de lurte på, og hvor tilfreds de er med tjenesten. De som følte de fikk svar på det de lurte på, synes tjenesten er nyttig, at de fikk chattet lenge nok og at de har det bedre etter enn før chatten i større grad enn de som følte at de *ikke* fikk svar på det de lurte på.

I surveyen fikk respondentene også skrive med egne ord hva de syntes om chatten, valgte omtrent to tredeler av respondentene å skrive en tilbakemelding. Av de 89 kommentarene var 132 positive, og disse adresserte positive opplevelser av svarerens egenskaper og kompetanse, gode samtaler som etablerer trygge relasjoner, det å ha fått gode råd, og hvordan samtalen har ført til at respondenten har fått det bedre. Det var 102 respondenter som skrev hva de kunne ønsket forbedret ved chatten, og de fleste ønsket seg lengre åpningstid og mindre kø.

Surveyen utgjør et lite datamateriale som trolig ikke er representativt for hele målgruppen til chattjenestene. Det er derfor ikke mulig å analysere det med henblikk på statistisk signifikans.

#### 4.1.2 Brukernes medvirkning i tjenesteutvikling

Metodene vi benyttet i denne evalueringen, har ikke gitt svar på hvorvidt brukerne selv opplever at de har fått være med på å påvirke tjenestene. Fra analyser av de individuelle intervjuene og gruppeintervjuene har vi imidlertid funnet at tjenestene i stor grad ønsker å utvikle seg i tråd med brukernes ønsker og behov. Ettersom tjenestene er anonyme, er det imidlertid utfordrende å ivareta ønsket om og behovet for brukermedvirkning på en systematisk måte. Noen av tjenestene har ekspertutvalg bestående av ungdommer

som tester chatten av og til, uten at svarerne er klar over det, og gir tilbakemeldinger. Dette oppleves som nyttig for svarerne, og kunne vært benyttet i enda flere tjenester, selv om det ikke fører til økt medvirkning fra de reelle brukerne.

### 4.1.3 Svarernes kompetanse og egnethet

Det er jevnt over høy kompetanse blant svarerne i tjenestene inkludert i denne evalueringen. Alle tjenestene tilbyr de ansatte/frivillige meget grundig opplæring om den aktuelle tjenesten/organisasjonen, prinsipper, retningslinjer, samtaleteknikker og håndtering av alvorlige tema. Det er høy fagkompetanse i tjenestene med ansatte fagpersoner som svarere. Samtidig er erfaringskompetansen til svarerne også av stor verdi; alle er kompetente til å snakke med barn om vanskelige tema. Både hver enkelt svarers egen erfaring og de gode vanene med å dele erfaringer og samarbeide med de andre svarerne i tjenesten, bidrar til stadig økt kompetanse.

### 4.1.4 Kvalitetssikring av svarene

Kvalitetssikring av svar kan foregå på ulike måter avhengig av hvilken type svar det er snakk om. Skriftlige svar på spørsmål i spørsmål-/svartjenester blir i de fleste tilfeller lest av minst en ekstra person før det sendes. I denne typen tjeneste har man nokså god tid til å kvalitetssikre, ettersom svaret ikke må sendes med en gang spørsmålet er stilt.

Kvalitetssikring av svar i chatsamtaler foregår først og fremst ved at svarerne som er på vakt samtidig, kan snakke med hverandre og drøfte utfordringer i dialogen underveis. Dette er en utbredt samarbeidsmetode blant tjenestene i denne evalueringen. En annen metode for kvalitetssikring av svarerne sine metoder og ferdigheter er å ta vare på chatlogger og bruke dem i gjennomgang med for eksempel en leder eller de andre ansatte/frivillige. Dette lar seg ikke gjøre i særlig stor grad, ettersom de fleste tjenestene sletter loggene umiddelbart.

Kvalitetssikring av telefonsamtaler er mer utfordrende å gjennomføre underveis, men hos Kors på halsen finnes det en funksjon som gjør at den frivillige kan tilkalle gruppeleder for å lytte på samtalen. Gruppelederen kan bistå den frivillige ved å skrive forslag til den frivillige på en lapp.

## 4.2 Forsvarlighet

Problemstillingene som ble undersøkt med tanke på dimensjonen forsvarlighet, var:

- Hva slags utfordringer finnes i tjenestene når det gjelder oppfølging av lovverk knyttet til taushetsplikt, avvergelsesplikt, meldeplikt og personvern – og hvordan møter organisasjonene disse utfordringene?
- Hvordan informeres brukerne om taushetsplikt, avvergelsesplikt, meldeplikt og personvern?

Hovedutfordringen når det gjelder dimensjonen forsvarlighet ved tjenestene i DIGI-UNG er balansen mellom på den ene siden å være en anonym tjeneste der de frivillige/ansatte ofte ikke har noen personopplysninger om brukeren og på den andre siden behovet for i enkelte tilfeller å varsle politi (avvergelsesplikt) eller melde fra til barnevernet (meldeplikt). Nettopp anonymiteten er avgjørende for mange av tjenestene: *"Jeg tror ikke vi hadde hatt brukere om de ikke kunne vært helt anonyme"* (BARsnakk)

#### 4.2.1 Rutiner for håndtering av samtaler som adresserer fare for liv og helse

De fleste tjenestene har tydelige, skriftlige rutiner for hvordan de svært bekymringsfulle samtaler skal håndteres basert på hvilket nivå av risiko situasjonen blir vurdert å ha. Noen av tjenestene opplever (heldigvis) sjelden så alvorlige samtaler at det er behov for å varsle/melde, noe som kan gjøre det utfordrende å utvikle/opprettholde kompetanse om i hvilke situasjoner man bør varsle/melde, og hvordan man skal finne ut om en situasjon er akutt eller ikke.

Felles for alle tjenestene er at beslutninger om varsling eller melding ikke blir tatt av en enkelt ansatt alene, men i samråd med andre og i mange tilfeller med en overordnet.

#### 4.2.2 Personopplysninger og anonymitet

En annen utfordring ved dimensjonen forsvarlighet gjelder personopplysninger og anonymitet, nærmere bestemt: mangelen på personopplysninger, hvordan innhente personopplysninger og forskjellene mellom tjenestene angående hvilke muligheter de har til å spore opp brukere.

I de tilfellene det blir ansett som nødvendig å varsle eller melde, er tjenesten avhengig av å ha noen personopplysninger om brukeren. Tjenestene har gode samtalerutiner for å få tak i slik informasjon fra brukeren selv. Det oppleves imidlertid i mange tilfeller utfordrende å be brukere om å oppgi personinformasjon, ettersom det kan ha negative konsekvenser for selve samtalen å etterspørre slik informasjon. Én negativ konsekvens er at brukeren ikke ønsker å snakke mer om temaet eller velger å avslutte samtalen dersom han/hun blir spurt om personopplysninger. For tjenestene er dette svært uheldig ettersom det nettopp er samtalen i seg selv som er hjelpemetoden de tilbyr. En annen negativ konsekvens er at brukeren får urealistiske forventninger om hvilken hjelp ham/hun skal få og når denne hjelpen kommer. Tjenesten kan ikke gi noen garantier eller lovnader om hjelp ettersom de ikke vet hva som skjer i saken etter en varsling.

Alle tjenestene er anonyme, dvs. at ingen brukere trenger å oppgi personopplysninger for å ta kontakt, men likevel er det noen sentrale forskjeller mellom tjenestene når det gjelder muligheten til å spore brukere når de selv ikke har oppgitt noen personopplysninger. Tjenestene og svarene fremstiller anonymitet som avgjørende for brukerne sine – anonymiteten som sikrer at brukerne opplever det som trygt å ta kontakt og fortelle om seg selv og sin situasjon. Anonymiteten særlig på chat er avgjørende for å tilby "det aller laveste" av lavterskeltilbud for ungdom som opplever større eller mindre kriser. I flere av intervjuene ble det lagt vekt på at det er nettopp anonymiteten ved tjenesten som gjør at brukere tar kontakt og tør å fortelle. Å tilby brukerne en helt anonym tjeneste, særlig for å nå de aller mest sårbare, er viktigere enn å ha personopplysninger tilgjengelig hvis det er behov for å varsle/melde: *"Ivaretagelse av anonymiteten er avgjørende, hvis ikke står vi i fare for å miste de mest utsatte" (Youchat) "At de ikke trenger å oppgi noe informasjon [er utfordrende], men samtidig er jeg glad for at det er sånn. Vi kan ikke kontakte for eksempel ambulanse med mindre de gir oss info. Men det er mange som ikke hadde kommet til å kontakte oss dersom det ikke hadde vært sånn" (Kirkens SOS, gruppeintervju)*

Det man mister i anonyme tjenester er muligheten til å se dialoghistorikken, for eksempel tidligere chatter med samme bruker, noe som kunne ha gjort det lettere å komme raskt til saken og gi et bedre tilbud til brukere som tar kontakt flere ganger. Man mister som nevnt også muligheten til å gi politi, helsevesen eller barnevern opplysninger om brukeren dersom det er behov for å varsle.

Tjenestene har satt opp chatsystemene sine ulikt med tanke på muligheten for å spore brukeren dersom det anses som nødvendig å varsle politi. I noen av tjenestene har leverandøren av chatløsningen, i de fleste

tilfeller eDialog24, mulighet til å finne IP-adressen til brukeren, mens det for tjenesten/svarerne ikke er mulig å se den. Dermed forblir tjenesten anonym på den måten at ingen av dem som jobber i tjenesten kan spore opp hvem brukeren er, men politiet har muligheten. Hos andre tjenester kan ingen, ikke engang politiet, spore brukerens IP-adresse, og da er man avhengig av at brukeren selv har oppgitt tilstrekkelig personinformasjon til at politiet kan varsles.

Man kan se for seg at en tettere samordning av tjenestene burde innebære at alle har samme nivå av anonymitet i betydningen samme mulighet for å spore eller ikke spore brukeren. Intervjuene gjennomført i denne evalueringen, tyder imidlertid på at endringer av anonymitetsnivå kan være vanskelig å godta, særlig for tjenester som i dag ikke har mulighet for å spore brukere (se også avsnittet *IP-adresser* i 4.2.4). Fullstendig mangel på mulighet for å spore brukeren blir hos for eksempel SnakkOmMobbing.no og BARsnakk ansett som helt avgjørende for at brukerne i det hele tatt skal tørre å ta kontakt og fortelle om sine historier, mens andre tjenester ønsker muligheten for at politiet skal kunne spore opp brukeren i de aller mest alvorlige tilfellene der det er fare for liv og helse.

### 4.2.3 Tøffe samtaler for svarerne

Samtaler der det er mulig behov for varsling kan være utfordrende for svarerne. Dersom de har/får personinformasjon nok til å varsle, så vet de ikke noe som helst om hvordan det går videre med brukeren etter varsling/melding, og dermed heller ikke om brukeren faktisk fikk det bedre etterpå, eller om varslingen derimot gjorde en vanskelig livssituasjon verre, som sitatet nedenfor illustrerer. Kripos kan bidra med å gi generelle tilbakemeldinger til tjenestene om varslingsprosedyrer: *Vi kan ikke alltid varsle, for det kan få store konsekvenser om vi gjør feil. Men Kripos gir oss tilbakemeldinger om at vi varsler riktig (ung.no).*

Dersom svarerne ikke har noe personinformasjon om brukeren, så kan svareren oppfordre brukeren til å ta kontakt med hjelp selv, noe som kan oppleves vanskelig ettersom man ikke får hjulpet på den måten man anser som nødvendig for å redde liv og helse.

Som vist i kapittel 3.3.2 legger tjenestene stor vekt på ivaretagelse av sine ansatte, ikke minst i tjenestene med frivillige svarere, både som en jevnlig rutine og spesielt dersom de har opplevd utfordrende samtaler.

### 4.2.4 Informasjon om personvern først og fremst på nettsider

#### Taushetsplikt og avvergingsplikt

De 12 tjenestene i DIGI-UNG er ulike med tanke på overordnet organisering. Sentralt i så måte er det at i noen tjenester er ansatte fagpersoner som svarer på henvendelser mens i andre er det frivillige. Noen av tjenestene er også helsetjenester, Amatheia og Sex og samfunn, hvor det jobber helsepersonell som er underlagt yrkesmessig taushetsplikt ifølge helsepersonelloven. Uavhengig av dette legger alle tjenestene vekt på taushetsplikt som en del av sine grunnleggende prinsipper, noe som presenteres på flere av nettsidene til tjenestene, ofte i sammenheng med at brukerne kan være anonyme. Alle tjenestene, uavhengig av organisering og ansatte, er underlagt straffeloven og har dermed avvergingsplikt, dvs. plikt til å forsøke å hindre straffbare handlinger. Avvergingsplikten gjelder uten hensyn til taushetsplikten.

#### *Tjenestene med frivillige svarere:*

Alle tjenestene med frivillige svarere opplyser om taushetsplikt på nettsidene sine, jf. disse utdragene fra tekster på tjenestenes nettsider:

- Ungdomstelefonen: *"Telefonvaktene har taushetsplikt, og innringere kan være anonyme."*

- Youchat: *"Alle vi som snakker med deg på chatten har taushetsplikt og chatloggene slettes når samtalen avsluttes."*
- Kors på halsen: *"De som svarer deg på mail, telefon og chat er frivillige i Røde Kors, med god opplæring i å snakke med, lytte til og støtte barn og ungdom. De har taushetsplikt og er anonyme akkurat som deg."*
- BARsnakk: *"Hos oss er du helt anonym. Vi registrerer ikke IP-adresser og vi har taushetsplikt."*
- Kirkens SOS: *"Alle medarbeidere ved Kirkens SOS har taushetsplikt og er anonyme."*

Det er bare Kirkens SOS som opplyser om avvergelsesplikt på nettsiden, mens BARsnakk er den eneste som opplyser om meldeplikt. De resterende nettsidene inneholder ikke informasjon om dette.

### **Tjenestene med ansatte fagpersoner:**

Blant tjenestene med ansatte fagpersoner er det bare de to helsetjenestene som bruker ordet taushetsplikt på nettsidene sine, og da knyttet til helsepersonelloven.

- Amathea: *"Vi jobber i medhold til helsepersonell loven og er underlagt taushetsplikt"*
- Sex og samfunn: *"Som alt annet helsepersonell har vi taushetsplikt"*

I tillegg til å opplyse om taushetsplikt, informerer Amathea og Sex og samfunn på sine nettsider om avvergingsplikten, som gjelder uten hensyn til taushetsplikten, ved fare for liv og helse.

På to andre nettsider opplyses det direkte eller indirekte om avvergingsplikten og hva dette innebærer.

- SnakkOmMobbing.no: *"Hvis du gir oss personopplysninger har vi som helsepersonell plikter ved alvorlig bekymring. Det går ut på en plikt til å forsøke å avverge at du eller andre blir skadet. Det kan for eksempel gjelde dersom vi tror et barn utsettes for omsorgssvikt eller mishandling av voksne. Norsk lov gir oss en varslingsplikt i sånne tilfeller, men bare når vi vet hvem vi snakker med (se personopplysninger)."*
- Ung.no: *"Noen ganger får vi inn spørsmål som er så alvorlige, at vi er nødt til å varsle politiet. Dette gjelder kun spørsmål hvor det er akutt fare for liv eller helse"*

Informasjon om avvergingsplikt finnes også i selve chattevinduet, som den første informasjonen man får etter å ha klikket på chat-ikonet, som hos Sex og samfunn: *"I tilfelle der vi må melde fra om fare for liv og helse, er det politiet som får utlevert IP-adresse direkte fra leverandør".*

I situasjoner der tjenestene har opplevd å måtte varsle politi, så varierer det om de har informert brukeren om dette eller ikke. I mange tilfeller oppleves det som etisk sett riktig å informere brukeren om at tjenesten kommer til å varsle politiet, for å ivareta både tjenestens overordnede tillit og den spesifikke tillitsrelasjonen som er skapt mellom deltakerne i den enkelte dialogen. På den annen side kan det å si fra om at man varsler også ødelegge tilliten ettersom de som jobber i tjenestene ikke vet noe mer om hva som kommer til å skje etter at de har varslet. *"(...) vi vet så lite om hva som skjer videre selv. Vi vet jo ikke en gang om politiet klarer å gjøre noe. Oftest så sier vi ikke noe om det nå, men noen ganger. Det er også en diskusjon som går, det er best hvis en kan si det, men konsekvensene blir så store"* (Kirkens SOS)

Det bør diskuteres om det bør utarbeides en felles prosedyre for hva tjenestene skal opplyse brukerne sine om når det gjelder taushetsplikt, meldeplikt og avvergelsesplikt, og hvordan informasjonen om dette skal gis på best måte, dvs. tilstrekkelig og brukervennlig/forståelig.



## Innsamlede personopplysninger

Noen av tjenestene, både frivillige og ansatte-tjenester, tilbyr detaljert informasjon om personvern (i noen tilfeller personvernerklæringer) og personopplysninger på nettsidene sine. Disse er ulikt utformet og inneholder i ulik grad informasjon om hva personopplysninger er, hvilke opplysninger tjenesten har om brukeren, hvilke opplysninger brukeren kan gi selv, hva som skjer med personopplysninger, og hva det innebærer at informasjon blir lagret. Hos andre tjenester finnes det ingen informasjon om personopplysninger på nettsidene. Hos de som gir denne typen informasjon, varierer informasjonsmetodene.

Hos noen tjenester står det informasjon om personvern i chat-vinduet når man klikker på chat-ikonet, med henvisning til GDPR. Denne informasjonen er standardisert utformet, slik vi ser på de tre første utdragene nedenfor fra tjenestenes chatoppstartsvindu:

- Sex og samfunn: *"GDPR, EUs nye personvernforordning, stiller krav til at det må innhentes spesifikt samtykke for å lagre personopplysninger. IP-adresser vil bli lagret hos leverandør av tjenesten, samt at samtalen lagres i en uke for kvalitetssikring. I tilfelle der vi må melde fra om fare for liv og helse, er det politiet som får utlevert IP-adresse direkte fra leverandør."*
- Sidetmedord.no: *"GDPR, EUs nye personvernforordning, stiller krav til at det må innhentes spesifikt samtykke for å lagre personopplysninger. Vi lagrer informasjon om IP-adresse, samt informasjon du aktivt gir fra deg i chat"*
- Dopingkontakten: *"GDPR, EUs nye personvernforordning, stiller krav til at det må innhentes spesifikt samtykke for å lagre personopplysninger. Vi lagrer informasjon om IP-adresse, samt informasjon du aktivt gir fra deg i chat."*
- Amatheia: *"Ved å klikke "Start chat" godtar du at informasjon som du aktivt gir fra deg blir lagret i eDialog24."*

### **Tjenestene med frivillige svarere:**

Av frivilligtjenestene er det Kirkens SOS som har den mest omfattende personverninformasjon i en personvernerklæring på nettsiden. Denne inneholder informasjon om informasjonskapsler, statistikkinnsamling og analyse, oppbevaring av anonymisert innhold fra samtaler på chat og melding, sletting/anonymisering av data, og informasjon både angående innringere/innskrivere, frivillige og givere til organisasjonen. Erklæringen inneholder også lenker til for eksempel Googles personvernregler og til lovdata.no.

Kors på halsen har også en omfattende tekst om bl.a. personvern under overskriften "Statistikk og anonymitet". Denne ser ut til å være skrevet tydelig rettet mot tjenestens målgruppe (barn og unge under 18 år). Den inneholder en del forklaringer på hva anonymitet er, hva statistikk brukes til og hva en IP-adresse er.

BARsnakk har valgt et spørsmål-svar-format for å opplyse brukeren om bl.a. personvern. Også disse tekstene ser ut til å være tydelig rettet mot målgruppen barn og unge. Det gis langt mindre informasjon her enn hos Kors på Halsen og Kirkens SOS, men det opplyses bl.a. om at *"Alle samtaler blir arkivert – helt anonymt – slik at vi skal kunne bruke dem for å lære mer og bli enda bedre"* (BARsnakk, nettside).

### **Tjenestene med ansatte fagpersoner:**

Noe informasjon om personopplysninger finnes på nettsidene til alle tjenestene med ansatte fagpersoner, men i svært varierende grad og med ulike presentasjonsmåter. Ved å sammenligne de ulike tekstene kan det oppstå usikkerhet om hva som egentlig regnes som personopplysninger:

På ung.no står det for eksempel: *"I spørreskjemaet ber vi deg oppgi kjønn og alder for at vi skal kunne svare og veilede deg på best mulig måte. Personopplysninger utover dette er ikke nødvendig, og ikke anbefalt, å dele, da dette kan være med å identifisere deg"*, noe som indikerer at kjønn og alder også er personopplysninger. Hos sidetmedord.no står det derimot at kjønn og alder ikke er personopplysninger: *"Du må registrere kjønn, alder og fylke ved første gangs registrering. Dette er ikke personopplysninger og brukes kun i statistikk"*. SnakkOmMobbing.no presenterer indirekte alder, kjønn og fylke som ikke personopplysninger: *"Når du for eksempel sier hvor gammel du er, kjønn eller fylke du bor i er du likevel anonym. Det er fordi det er så mange som er på samme alder med samme kjønn"* og *"Personopplysninger er informasjon som gjør at andre kan finne ut hvem du er"*.

### **IP-adresser**

En spesifikk form for personopplysning relevant for chat-, melding- og forumtjenester er IP-adresse. Som vist i 4.2.2 har tjenestene ulike prinsipper og praksis når det gjelder muligheten til å se eller finne igjen IP-adresser. Om IP-adresser er synlige, lagres eller slettes, blir det informert om til en viss grad på de fleste av tjenestenes nettsider. Hos flere av tjenestene er det slik at de som jobber i tjenesten ikke kan se IP-adressen, mens chatplattformleverandøren, for eksempel eDialog24, kan det. Chatplattformleverandøren kan også finne den hvis politiet er varslet om en sak. Informasjon om dette finner vi for eksempel på nettsidene til Youchat og ung.no:

- Youchat: *"Firmaet som drifter plattformen vi chatter på, eDialog 24, kan se IP-adressen du bruker mens chatten pågår. Vi i Youchat ser ikke hvem du er eller hvor du chatter fra. Når du chatter med oss godkjenner du at eDialog24 ser din IP-adresse."*
- Ung.no: *"For å kunne gi så rask og god hjelp som mulig i disse tilfellene, lagres IP-adressene til alle som skriver inn på ung.no i én uke hos vår databehandler."*

Sex og samfunn er av de få tjenestene som konkret opplyser på nettsiden sin at politiet kan spore IP-adressen ved varsling: *"Vi kan ikke se deg eller finne den pc'en du sitter ved og vi kan ikke søke opp IP-adresser. Som alt annet helsepersonell har vi taushetsplikt. Taushetsplikten betyr at vi skal verne om ditt personvern, men den innebærer også at vi har melde-, opplysnings- og avvergelsesplikt. Det vil i praksis si at vi har plikt til å si fra til nødetater dersom vi mener den vi snakker med er i fare for å skade seg selv eller andre. Dette betyr at politiet i noen tilfeller vil kunne spore IP-adresse for å kunne avverge fare for liv og helse."*

Som nevnt ovenfor er det hos andre tjenester avgjørende at ikke engang politi kan spore brukerens IP-adresse, for å ivareta et prinsipp om reelt 100 prosent anonymitet. Det opplyses ikke alltid helt spesifikt at 100 prosent anonymitet innebærer at politi ikke kan spore IP-adresser på nettsidene til disse tjenestene. Kirkens SOS forklarer det slik, på sin side "Spørsmål og svar om SOS-chat": *"Men jeg er jo anonym, dere har vel ingen informasjon å gi til politiet? Det er riktig. Du er anonym og for at Kirkens SOS skal kunne si ifra til politiet må du ha fortalt oss hvem du er, eller gitt oss informasjon som gjør at vi kan vite hvem du er. Uten det vil vi ikke kunne spore deg eller vite hvem du er"*.

### 4.3 Effektivitet

Problemstillingene som undersøkt med tanke på dimensjonen effektivitet, var følgende

- Hvor mange henvendelser har tjenestene, og hvor stor andel blir besvart?
- Hva er tidsforbruk per samtale i tjenestene?
- I hvilken grad er det ventetider før brukeren får en samtale, og i tilfelle hvor lang er ventetiden?

Om en samtaletjeneste (chat/telefon/melding) er effektiv, kan evalueres for eksempel ved å undersøke hvor mange brukere man får hjulpet med de ressursene tjenesten man har, og om det er forhold ved tjenesten som kan endres slik at man får hjulpet flere. Derfor samlet vi inn data om samtalevarighet, ventetider, kø osv. som en del av denne evalueringen. Det viste seg imidlertid å være vanskelig å vurdere tjenestenes effektivitet basert på slike data uten ytterligere kontekstinformasjon, ettersom tjenestene er så forskjellige. De håndterer ulike temaer, de har ulikt antall henvendelser og ansatte, tilbyr ulike typer samtaler, og har ulike åpningstider.

Datainnsamlingen viste også at de ulike tjenestene har forskjellig tilgang til statistiske data, og at det kan være nyttig å arbeide for at alle tjenester kan få enklere tilgang til slike data, ettersom de kan være nyttige i jevnlig evalueringer eller kvalitetsarbeid innad i hver tjeneste selv om de ikke egner seg like godt for sammenligning mellom tjenestene.

Analyser av intervju og gruppeintervju viste at det både er igangsatt flere tiltak for effektivisering av samtaler, og at det finnes planer og ideer om flere slike. En hovedinnfallsvinkel til effektivisering er å sile samtaler (og i noen tilfeller brukere) for å kunne behandle dem ulikt. Ved å skille for eksempel brukere som trenger et kort svar eller "small talk" fra brukere som er i en større livskrise, som kan trenger mye tid for eksempel fordi de ikke har fortalt om situasjonen sin til noen før, kan tjenesten klare å bruke ressursene mer målrettet på de som trenger det mest – samtidig som andre brukere også blir godt ivaretatt. Kirkens SOS' "10 vennlige minutter" er et eksempel på dette. Siling kan også brukes til å velge ut henvendelsestyper som kan besvares vha. automatisering, for eksempel chatbot. Dette har blitt forsøkt eller vurdert for henvendelser av gjentakende karakter og henvendelser som kan besvares ved å gi konkrete eller praktiske svar. Basert på sine erfaringer har Sex og samfunn valgt å prøve en chatbot for temaet prevensjon. I en tettere samordning mellom tjenestene kan man også vurdere om en siling av samtaler kan føre til at en samtale blir satt over til en annen tjeneste som blir ansett som mer passende til å besvare den. Ikke alle slike effektiviseringsmetoder passer for alle tjenestene.

Alle tiltak for å forbedre og evaluere effektivitet bør inkludere en analyse av hvorvidt brukerne faktisk får hjelp, om de opplever at tjenesten er nyttig og/eller om samtaler fungerer etter intensjonen. Det er lite formålstjenlig å besvare flere henvendelser dersom brukerne blir mindre fornøyd med tilbudet.

## 5 Anbefalinger

Basert på resultatene av denne evalueringen og tidligere forskning på lignende tjenester, presenterer vi i dette kapittelet noen anbefalte tiltak i videre arbeid med samordning av tjenestene i DIGI-UNG. Noen av anbefalingene er mer ressurskrevende å gjennomføre enn andre, for eksempel det å ta i bruk chatbots som må baseres både på grundige brukerundersøkelser og eventuelt på teknologisk utvikling. Mindre ressurskrevende tiltak, som anses å ha stor nytteverdi, og som allerede er gjort eller gjøres blant noen tjenester, er sortering/siling av samtaler; systematisk bruk av brukertilbakemeldinger, særlig i form av samtalelogger; og mer systematisk kunnskapsutveksling mellom tjenestene. Brukertilbakemeldinger og brukerundersøkelser blant målgruppen må også inkluderes dersom noen tjenester ønsker å følge anbefalingen om å tilby brukertil-bruker-tjenester eller å automatisere deler av dialogene. Overordnet anbefaler vi å beholde tjenestenes særpreg i en samordning – deres egne konsepter, prinsipper og kompetanse betyr mye for svarernes og ledernes engasjement og motivasjon for det arbeidet de gjør og for videreutvikling.

### 5.1 Økt bruk av brukertilbakemeldinger til kvalitetssikring, forskning og utvikling

Det er et dilemma for de 12 tjenestene i denne evalueringen at de på den ene siden ønsker å vite så mye som mulig om brukerne sine og hvorvidt tjenesten oppleves nyttig for dem, og at de på den andre siden ønsker å beholde tjenestene anonyme. Anonymitetsprinsippet er viktigere enn behovet for systematiske tilbakemeldinger fra brukerne, og derfor gjennomføres det i liten grad kvalitative brukerundersøkelser av tilfredshet, opplevd nytteverdi, ønsket funksjonalitet, informasjonsbehov etc. med reelle brukere. Vi anbefaler likevel å inkludere for eksempel ett spørsmål som adresserer opplevd nytteverdi på slutten av hver samtale, slik SnakkOmMobbing.no allerede gjør.

Intervjuanalysene viste at det kommer mange relevante tilbakemeldinger spontant fra brukerne underveis i samtalene. Vi anbefaler derfor at mulighetene for å lagre hele eller deler av chatlogger uten personidentifiserbare data blir utredet slik at hver enkelt tjeneste har mulighet til å kvalitetssikre samtaler. Chatlogger kan også brukes som et grunnlag for forskning på brukertilfredshet og -behov på tvers av tjenestene. Analyser av tekstutdrag/samtalelogger har tidligere bl.a. vært brukt til spesifikke undersøkelser av hvorvidt og hvordan chat kan hjelpe barn med suicidale tanker (Sindahl et al 2018) og til å undersøke hvilke faktorer ved samtalene som gjør dem funksjonelle (hvem svareren er, hvilke metoder de bruker, lengden på samtalene) (Fukkink 2001).

Basert på erfaringene fra workshops med ungdom anbefales det videre evaluering av hva ungdommer synes er bra med de digitale tjenester de bruker regelmessig, både når det gjelder design og funksjonalitet. Dette kan gi nyttig innsikt for videreutvikling av digitale løsninger for de tolv tjenestene. Det anbefales også å gjennomføre brukerkvalitetstesting. Slike tester støtter utviklingen av effektive digitale løsninger der brukere klarer å finne frem til informasjon de leter etter, og der brukere er interessert i å bruke tid på websiden ettersom den har en god utforming / ser 'spennende' ut.

### 5.2 Sortere/prioritere henvendelser etter brukernes behov og tjenestens ressurser

Det er behov for å målrette og effektivisere samtaler – slik flere av tjenestene allerede har lang erfaring med – for eksempel ved å sortere henvendelser slik at man kan bruke mest tid og ressurser på dem som trenger det mest, og på de henvendelsene som passer tjenestens tilbud, og mindre tid på henvendelser som ikke er så alvorlige ("small talk"-behov), eller som hadde blitt bedre besvart av andre. Vha. hensiktsmessige samtaleteknikker klarer svarerne å finne ut i løpet av starten av dialogen hvilket behov brukerne har, men i

noen tilfeller kan dette ta lang tid. Vi anbefaler at tjenestene i samarbeid med hverandre lager prosedyrer, inkludert teknikker (eller deler allerede etablerte slike), for å sortere og prioritere henvendelser.

For å sortere/prioritere henvendelser er svareren nødt til å bruke samtaleteknikker nettopp for å få tak i brukerens ønsker og behov tidlig i dialogen. En teknikk for dette som har vært studert tidligere, er bruken av reformuleringer/oppsummeringer som en teknikk for å strukturere samtalen ved å legge til rette for en interaksjon der brukeren og svareren sammen kan tydeliggjøre om brukeren vil snakke om, hva han/hun ønsker hjelp med, eller hvilken type samtale han/hun trenger – svar på et spørsmål eller emosjonell støtte for problemene "bak" spørsmålet (Stommel 2016).

### 5.3 Kunnskapsutveksling mellom tjenestene

Basert på våre funn angående kompetanse og opplæring i tjenestene er det ikke grunnlag for å anbefale store endringer. Det legges stor vekt på grundig opplæring i telefon-/chat-kommunikasjon i alle tjenestene, både før ansatte/frivillige starter i jobben og underveis. I tillegg foregår det mye læring gjennom samarbeidet mellom de ansatte/frivillige i tjenesten. Det kan se ut til at det er et behov for mer systematisk deling av kunnskap mellom tjenestene. De har for det første behov for å vite mer om hverandre, slik at de er sikre på hva de henviser til dersom de får henvendelser de mener kan besvares bedre av andre.

For det andre er det stort potensial for å lære av hverandre når det gjelder forhold som er felles for mange av tjenestene, for eksempel samtaleprosedyrer, nye tema som få har tilstrekkelig kompetanse om, retningslinjer for varsling og hvordan håndtere gjengangere. Basert på disse funnene anbefaler vi innføring av systematisk kunnskapsdeling mellom tjenestene, for eksempel ved jevnlig seminar der spesifikke tema adresseres og diskuteres ut fra svarernes erfaringer. På slike seminar burde flere ansatte/frivillige svarere fra hver tjeneste få mulighet til å delta. En form for ad hoc samarbeid mellom svarere fra ulike tjenester kunne også ha blitt vurdert, for eksempel ved å ha en felles chattekanal for svarere.

### 5.4 Automatisere svar på henvendelser på definerte tema/spørsmål

Å automatisere hele dialoger ved å erstatte svarerne med chatbot er det få av informantene i vår evaluering som anser som et godt alternativ pr. i dag – for det første fordi chatbot ikke er godt nok utviklet ennå, og for det andre fordi de ikke tror en chatbot kan gi en like god tjeneste. Imidlertid er noen tjenester i gang med å automatisere utvalgte deler av dialogene vha. chatbot, for eksempel svar på henvendelser som gjentar seg ofte og der henvendelsen gjelder å få svar på et praktisk, konkret spørsmål.

Både internasjonalt og nasjonalt foregår det mange forsknings- og utviklingsprosjekt om chatbots, og det finnes flere resultater som viser at slike tjenester blir positivt vurdert, har flere funksjoner og har kliniske effekter. Umiddelbare fordeler med automatiserte løsninger, forutsatt at innholdet er relevant for brukeren, er at tjenesten kan gi brukeren svar utenom åpningstider, og at flere kan få svar (D'Alfonso et al. 2017). I undersøkelser av hva ungdommer selv synes om å få helseinformasjon fra en chatbot, er det funnet at chatbot kan bli opplevd som en god lytter. For det første ble chatbot opplevd som en mer anonym måte å få informasjon på enn for eksempel å søke på google eller å snakke i telefonen, bl.a. ettersom ungdommene anså at en kunstig tjeneste er god til å holde på hemmeligheter (Crutzen et al. 2011, Kim et al. 2017). For det kunne chatbotens mangel på følelser og reaksjoner gjøre det enklere for ungdommene å åpne seg og fortelle og søke hjelp (Kim et al. 2017). At en chatbot ikke har følelser eller reagerer på ytringer, betyr ikke at svarene til en chatbot ikke kan vise empati eller være motiverende og støttende (Skjuve & Brandtzæg 2018). Kliniske effekter av chatbot har blitt påvist, bl.a. i studier av chatboten Woebot (<https://woebot.io/>) som tilbyr kognitiv atferdsterapi og humor-kartlegging via daglige meldingsutvekslinger. I en randomisert studie,

der kontrollgruppen ble tilbudt fikk informasjon i en ebok, ble det funnet en signifikant større reduksjon av symptomer på depresjon blant deltakerne i intervensjonsgruppen som brukte Woebot (Fitzpatrick et al. 2017).

Prosjektet Social Health Bots, som ledes av Petter Bae Brandtzæg, er et samarbeid mellom forskere i SINTEF, Oslo universitetssykehus, Universitetet i Oslo og Universitetet i Agder (<https://www.sintef.no/en/projects/socialhealthbots/>) (prosjektperiode 2017–2020). Målet med prosjektet er å generere kunnskap om hvordan ungdom kan få bedre og mer effektive tjenester relatert til mental helse vha. chatbots. I en av studiene i dette prosjektet undersøkte forskerne årsaker til at folk bruker chatbots. Resultatene viste at de fleste brukte chatbots fordi man kan få svar eller hjelp kjapt, og når som helst, eller til å finne informasjon i stedet for å søke. Den tredje hyppigste grunnen til å bruke chatbots var for relasjonelle formål – noen av deltakerne i studien fortalte at det var godt å snakke med en chatbot når de kjeder seg eller føler seg ensomme (Brandtzæg & Følstad 2017). Til tross for mange lovende resultater av studier på chatbot, så gjenstår det ennå å finne ut mer om bl.a. for hvilke typer brukere og henvendelser det vil være funksjonelt og hensiktsmessig å tilby en chatbot i stedet for et menneske, og hvordan konfidensialitet skal sikres (Skjuve & Brandtzæg 2018).

Hos en del tjenester i DIGI-UNG opplever brukere kortere eller lengre ventetid før en chatvert er ledig. I en systematisk review av chat og spørsmål-/svar adresseres ulike forsøk på å utnytte slik ventetid vha. robotiserte løsninger for å gi informasjon eller for å la brukeren svare på spørreskjema (Dowling & Rickwood 2014, Hoermann et al. 2017). Forfatterne av review-artikkelen foreslår å teste ut andre måter å utnytte ventetiden på, som for eksempel en form for screening som fører til at brukeren får en mest mulig individuelt tilpasset samtale, for eksempel ved å bli satt i kontakt med den tjenesten eller svareren som passer vedkommendes behov best (Hoermann et al. 2017, Lindenberg et al. 2011). Det kan vurderes om automatiserte løsninger for å utnytte ventetiden kan være funksjonelt også for tjenester i DIGI-UNG, bl.a. som en del av det å sortere/prioritere samtaler (se 5.2) eller å veilede bruker til mest passende tjeneste (se 5.6).

Vi anbefaler at flere tjenester ser på muligheten for å automatisere enkelte typer henvendelser og/eller deler av samtaler, som et supplement til samtaler med svarere. Praktiske og teknologiske utforminger av slike løsninger bør både drøftes av alle tjenestene i fellesskap, utvikles i samarbeid med partnere som har kompetanse innen chatbotutvikling og ha stort fokus på brukerinvolvering i utviklingen.

## 5.5 Bruker-til-bruker-samtaler som en del av tilbudet

Alle tjenestene (bortsett fra ung.no) tilbyr direkte interaksjon med brukerne vha. chat og/eller telefon, og en del har spørsmål-/svartjenester. Hos noen av tjenestene tilbys også bruker-til-bruker-interaksjon i form av forum (for alle som lager en bruker og logger seg på) eller dialoger med brukere som har lagt til hverandre som venner/kontakter i forumet. Sidetmedord har begge disse tjenestene, "Forumet" og "Vennetjenesten". For å bruke Vennetjenesten må man legge til brukere Forumet som venn og deretter kan man ha private samtaler. Vennetjenesten på sidetmedord.no er mye brukt. Av totalt 79 332 henvendelser til sidetmedord.no i 2017, var 57 310 vennemeldinger. Et annet forslag om en bruker-til-bruker-tjeneste ble lansert i gruppeintervjuet med Kirkens SOS: en telefontjeneste der ensomme kan snakke med hverandre, basert på erfaring med brukere som "bare" har behov for å snakke med noen som svarerne mener like gjerne kunne ha vært en likeperson. Forskning på sammenlignbare tjenester i andre land, for eksempel Kooth i Storbritannia, viser hvordan ungdommene i bruker-til-bruker-samtaler både gir og får støtte til hverandre. I tillegg til at brukerne kan hjelpe og støtte hverandre, er det vist at bruker-til-bruker-tjenester bidrar til å normalisere det

ungdommene opplever gjennom å dele felles erfaringer og opplevelser som har vært vanskelige/krevende, men også gjennom å snakke om helt andre ting som musikk, filmer, venner og forelskelse (Trondsen et al. 2014, Prescott et al. 2017).

Vi anbefaler at behov og muligheter for å tilby flere bruker-til-bruker-tjenester utredes. For en del brukere vil dette være et minst like funksjonelt tilbud, eller et tilleggstilbud, og for tjenestene kan det føre til at de får brukt ressursene bedre på de brukerne som har behov for samtaler med kompetente svarere og/eller fagpersoner.

## 5.6 Veilede brukerne til den mest passende tjenesten fra felles inngangsport på ung.no

Hvis ung.no skal inneholde en felles inngangsport til chat- og telefontjenester, så kan man se for seg ulike måter denne kan designes på, for eksempel å skrive et spørsmål slik man gjør på ung.no sin spørretjeneste i dag, eller å velge blant en rekke tema før man får forslag til aktuelle tjenester. For å få mer informasjon om henvendelsen før den sendes til en tjeneste, kan automatiserte løsninger benyttes. Løsningen må ivareta brukernes mulighet til å velge selv hvem de vil snakke med. Uansett hvilken løsning som blir valgt, anbefaler vi at den testes grundig både blant svarere og brukere.

Generelt anbefaler vi å involvere ungdommer aktiv når nye funksjoner skal utvikles. Alle deltakerne i workshopene hadde en klar mening om hvordan løsningene kunne komme til å fungere og diskuterte fordeler og ulemper med de ulike løsningene. Noen deltakere som hadde erfaring med programmering av websider kom med forslag til alternative løsninger. Dette viser at å involvere ungdommer når den funksjonen skal utvikles videre kan gi verdifulle nye innsikter. Det anbefales derfor at ungdommene blir aktiv involvert i denne utviklingsprosessen.

## 5.7 Felles retningslinjer for informasjon om personvern, taushetsplikt, avvergings-/meldeplikt

Tjenestene presenterer informasjon om personvern, taushetsplikt, avvergings-/meldeplikt på nettsidene sine, men det varierer i stor grad hvilken informasjon som gis og hvordan. I en samordning av tjenestene anbefaler vi at det utarbeides felles retningslinjer for hvordan man informerer om disse forholdene, basert på en balanse mellom hva tjenesten er forpliktet til å informere om og hva brukerne ønsker å vite – samt felles retningslinjer for *hvordan* de best kan informeres.

## 5.8 Brukskvalitetstesting blant målgruppen

Workshops som ble gjennomført i denne evalueringen viste at ungdommer bruker forskjellige typer enheter (mobil, PC, nettbrett). Det er derfor viktig å sikre at digitale løsninger fungerer bra på alle ulike typer enheter. Det ble også funnet at en del deltakere opplevde at forsiden på ung.no var kjedelig eller rotete, og at noen deltakere syntes det er vanskelig å finne fram til riktig informasjon.

Chattjenestene ble kort adressert i workshopene, men de fokuserte i hovedsak mer generelt på utformingen av websidene. Det ble ikke evaluert hvilke typer tjenester (chat, spørsmål-/svartjenester eller telefon) ungdommer foretrekker og hvorfor. Det anbefales derfor et mer dypgående arbeid for å avdekke hvilke av disse typer tjenester ungdommer vurderer som best i forhold til kvalitet, effektivitet og forsvarlighet. Workshopene avdekket også et behov for spesifikt arbeid for hver tjeneste med fokus på interaksjonsdesign og målgruppens preferanser. Basert på innsikten fra workshopene anbefaler vi å gjennomføre brukskvalitetstesting (Hannington & Martin, 2012) av eksisterende digitale løsninger. Brukskvalitetstesting gir innsikt i hva som fungerer bra med dagens løsninger, og hva som kan forbedres. Slike tester støtter

utviklingen av effektive digitale løsninger der brukere klarer å finne frem til informasjon de leter etter. I tillegg stimulerer digitale tjenester som er tilpasset ungdommens forventninger i forhold til utseende til å bruke mer tid på websiden. Det anbefales at brukskvalitetstester adresseres temaene som vises i figur 2.2. I tillegg anbefales det å teste de digitale tjenestene på ulike enheter (PC, mobil, nettbrett) og med ulike målgrupper (alder, demografi).

I tillegg til brukerkvalitetstesting av dagens løsninger kan det vurderes å gjennomføre en evaluering av hva ungdommer synes er bra med de digitale tjenester de bruker regelmessig (Snapchat, Instagram, YouTube, Spotify), når det gjelder både design og funksjonalitet. Dette kan gi nyttig innsikt for videreutvikling av digitale løsninger for de tolv helsetjenestene. A/B testing (Hannington & Martin, 2012) der deltakere tenker høyt gjør det mulig å sammenligne ulike design. Dette kan gi bedre innsikt i hvilke design ungdom foretrekker og spesielt hvorfor.

I workshopene ble det satt av kort tid til å sammenligne websidene til de tolv tjenestene. Resultatene gir derfor bare et inntrykk av hvordan de forskjellige websidene blir vurdert sammenlignet med hverandre. Deltakere fikk ikke spesielle oppgaver om å lete opp spesifikk informasjon. A/B testing kan gi bedre innsikt i hvilke design ungdom foretrekker og spesielt hvorfor.

## 5.9 Felles system for enkel tilgang på bruksstatistikk

Vi anbefaler at en samordning av tjenestene inkluderer et felles system for enkel uthenting av bruksdata, som antall henvendelser pr. tjeneste, antall ubesvarte henvendelser, kø og samtalevarighet. Enklere tilgang til slike data er viktig for fremtidige evalueringer og kvalitetsutvikling for hver tjeneste.

## 5.10 Beholde tjenestenes særpreg

Tjenestene som er inkludert i denne evalueringen, er generelt sett positive til en tettere samordning med alle de andre tjenestene, selv om både svarerne og ledere er litt usikre på hvilke praktiske konsekvenser det vil ha. En bedre brukeropplevelse og bedre muligheter for å lære av hverandre blir trukket fram som de store fordelene med en samordning. På samme tid er tjenestene og svarerne opptatt av at særpregene ved egen tjeneste bør videreføres og tydeliggjøres i samordningen. Det anbefales derfor at en samordning bør ikke føre til at tjenestene blir mer like. Ett aspekt som er av stor betydning for noen av tjenestene, er graden av anonymitet for brukeren. Som vist i 4.2.2 er det hos noen tjenester fullstendig umulig å spore brukeren dersom ingen personopplysninger er oppgitt, også for politiet, mens i andre tjenester kan politiet spore opp brukeren vha. IP-adresse. Våre analyser gir ikke grunnlag for å anbefale at alle tjenestene skal legge seg på samme anonymitetsnivå i en samordning, men på generell basis anbefaler vi å beholde og tydeliggjøre tjenestenes individuelle organisering, konsept og prinsipper: *"Det viktigste, mener jeg, for alle tjenestene, er at man får fram individualiteten i tjenesten. Hvem som er gode på hva. Slik at vi spiller hverandre gode. Det er viktig. At man er tydelig på at tjenestene har forskjellige tilbud og forskjellige måter å jobbe på, at man får fram disse forskjellene på nettsiden. Noen tjenester har helsepersonell, andre ikke. Ungdommene må oppleve det helt klinkende klart hvem det er de prater med" (Ungdomstelefonen).*



## 6 Referanser

- Bakken, A. (2018): *Ungdata 2018. Nasjonale resultater*. NOVA rapport 8/18. Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring (NOVA)
- Brandtzæg, P.B., Følstad, A. (2017): *Why people use chatbots*. To be published in Proceedings of the 4th International Conference on Internet Science, 22-24 November, 2017
- Crutzen, R., Peters G.J., Portugal, S.D., Fisser, E.M., Grolleman, J.J. (2011): *An artificially intelligent chat agent that answers adolescents' questions related to sex, drugs, and alcohol: An exploratory study*. Journal of adolescent health, 48(5): 514-19
- D'Alfonso, S., Santesteban-Echarri, O., Rice, S., Wadley, G., Lederman. R., Miles, C., Gleeson, J., Alvarez-Jimenez, M (2017): Artificial Intelligence-Assisted online social therapy for youth mental health. *Frontiers in Psychology*, 8:796.
- Dowling M., Rickwood, D. (2014): *Investigating individual online synchronous chat counselling processes and treatment outcomes for young people*. *Advances in Mental Health*, 12(3): 216-224
- Fitzpatrick K.K., Darcy, A., Vierhile, M.: *Delivering cognitive behavior therapy to young adults with symptoms of depression and anxiety using a fully automated conversational agent (Woebot): A randomized controlled trial*. *JMIR Mental health*, 4(2):e19
- Fukkink R (2011): *Peer Counseling in an Online Chat Service: A Content Analysis of Social Support*. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 14(4)
- Hannington Bruce, Martin Bella (2012): *Universal Methods of Design: 100 Ways to Research Complex Problems, Develop Innovative Ideas, and Design Effective Solutions*. Rockport publishers, USA.
- Helsedirektoratet (2018): *Ungdomshelse i en digital verden. DIGI-UNG Innsiktsarbeid (del 1)*. IS-2718.
- Hoermann, S., McCabe, K.L., Milne, D., Calvo R.A. (2017): *Application of synchronous text-based dialogue systems in mental health interventions: Systematic review*. *Journal of medical internet research*, 19(8), e267
- Hollis, C., Falconer, C. J., Martin, J. L., Whittington, C., Stockton, S., Glazebrook, C., Davies, E. B. (2017): *Annual Research Review: Digital health interventions for children and young people with mental health problems—a systematic and meta-review*. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 58(4), 474-503
- ISO 9241-11:2018 (2018): *Ergonomics of Human-System Interaction Part 11: Usability: Definitions and Concepts*. International Organization for Standardization. 2018-03-12.
- Kim, J., Kim, Y., Kim B., Yun, S., Kim M., Lee, J. (2018): *Can a Machine Tend to Teenagers' Emotional Needs?: A Study with Conversational Agents*. Extended Abstracts of the 2018 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems. LBW018, 1-6.
- Lindenberg, K., Moessner M., Harney, J., McLaughlin O., Bauer S. E-health for individualized prevention of eating disorders (2011): *Clinical Practice & Epidemiology in Mental Health*, 7, 74-83
- Prescott J., Hanley, T., Ujhelyi, K. (2017): *Peer communication in online mental health forums for young people: Directional and nondirectional support*. *JMIR Mental health*, 4(3):e29
- Sindahl, T.N., Côte, L.-P., Dargis, L., Mishara, B.L., Bechmann Jensen, T. (2018): *Texting for Help: Processes and Impact of Text Counseling with Children and Youth with Suicide Ideation*. *Suicide and Life-Threatening Behavior*. Article in press

Skjuve M.B., Brandtzæg, P.B. (2018): *Chatbots as a new interface for providing health information to young people*. In: Andersson, Y., Dahlquist, U., Ohlsson, J. (red.): Youth and news in a digital media environment – Nordic-Baltic perspectives. Nordicom, Göteborg.

Stommel, W. (2016): *Information giving or problem discussion? Formulations in the initial phase of web-based chat counseling sessions*. Journal of Pragmatics, 105, 87-100

Topooco, N., Berg, M., Johansson, S., Liljethörn, L., Radvogin, E., Vlaescu, G. Nordgren L.B., Zetterquist, M., Andersson, G. (2018): *Chat- and internet-based cognitive-behavioural therapy in treatment of adolescent depression: randomised controlled trial*. BJPsych Open, 4(4), 199-207

Trondsen, M.V., Thora A. (2014): *Communal normalization in an online self-help group for adolescents with a mentally ill parent*. Qualitative Health Research 24(20): 1407-1417

Wartella, E., Rideout, V., Montague, H., Beaudoin-Ryan, L., Lauricella, A. (2016): *Teens, health and technology: A national survey*. Media and communication, 4(3), 13-23.



Teknologi for et bedre samfunn

[www.sintef.no](http://www.sintef.no)