

Klara Klok, en helsenettjeneste for ungdom

TONJE GUNDERSEN & AINA WINSVOLD

**NOTAT
NR 8/11**

Klara Klok, en helsenettjeneste for ungdom

TONJE GUNDERSEN

AINA WINSVOLD

Norsk institutt for forskning om
oppvekst, velferd og aldring

NOVA Notat 8/2011

Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring (NOVA) ble opprettet i 1996 og er et statlig forvaltningsorgan med særskilte fullmakter. Instituttet er administrativt underlagt Kunnskapsdepartementet (KD).

Instituttet har som formål å drive forskning og utviklingsarbeid som kan bidra til økt kunnskap om sosiale forhold og endringsprosesser. Instituttet skal fokusere på problemstillinger om livsløp, levekår og livskvalitet, samt velferds-samfunnets tiltak og tjenester.

Instituttet har et særlig ansvar for å

- utføre forskning om sosiale problemer, offentlige tjenester og overføringsordninger
- ivareta og videreutvikle forskning om familie, barn og unge og deres oppvekstvilkår
- ivareta og videreutvikle forskning, forsøks- og utviklingsarbeid med særlig vekt på utsatte grupper og barnevernets temaer, målgrupper og organisering
- ivareta og videreutvikle gerontologisk forskning og forsøksvirksomhet, herunder også gerontologien som tverrfaglig vitenskap

Instituttet skal sammenholde innsikt fra ulike fagområder for å belyse problemene i et helhetlig og tverrfaglig perspektiv.

© Norsk institutt for forskning om oppvekst,
velferd og aldring (NOVA) 2011
NOVA – Norwegian Social Research
ISBN 978-82-7894-407-3
ISSN 1890-6435

Desktop: Torhild Sager
Trykk: Allkopi

Henvendelser vedrørende publikasjoner kan rettes til:

Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring
Munthesgt. 29 · Postboks 3223 Elisenberg · 0208 Oslo

Telefon: 22 54 12 00
Telefaks: 22 54 12 01
Nettadresse: <http://www.nova.no>

Forord

I denne rapporten presenteres resultater fra NOVAs evaluering av Klara Klok, en spørretjeneste for ungdom på internett. Prosjektet er finansiert av Helsedirektoratet.

Vi vil takke ansatte i Klara Kloks driftsadministrasjon for at de satt av tid til å samarbeide med oss og dele sine erfaringer. De har vist velvilje når det gjelder å bidra med dokumenter, tallmateriale og praktisk assistanse med å lansere undersøkelsen til Klara Kloks brukere på internett. Vi vil også takke Klara Kloks fagpanel og brukere av Klara Klok for at de satte av tid til å besvare spørreskjema. Vi vil også takke Ulla Leth Ollendorff og Siri Haavie i Helsedirektoratet for godt samarbeid og verdifulle kommentarer.

Vi vil også takke Sidsel Sverdrup som har vært leseansvarlig for rapporten.

Oslo 22, desember 2011

Tonje Gundersen

Aina Winsvold

Innhold

Sammendrag	7
1 Innledning	15
1.1 Informasjonstjenesten Klara Klok	15
1.2 Formål med undersøkelsen	17
1.3 Problemstillinger	18
1.4 Utdypning av noen av problemstillingene	18
2 Metode for datainnsamling og analyse	21
2.1 En undersøkelse av prosesser	21
2.2 Dokumentanalyse	21
2.3 Gjennomgang av webstatistikk	22
2.4 Spørreundersøkelse – ungdom	22
2.5 Intervjuer – ansatte	23
2.6 Spørreundersøkelse – Fagpanelet	24
2.7 Praktisk gjennomføring av undersøkelsene og etikk	24
3 Nasjonale ideer om helseinformasjon til ungdom	27
4 Foreliggende kunnskap om ungdom og bruk av internett til helseinformasjon ..	31
5 Organiseringen og driften av Klara Klok	35
5.1 Organisering	35
5.2 Antallet besøkende på Klara Klok	36
5.3 Personellsituasjonen	39
5.4 Fagpanelet	40
5.5 Økonomi	41
5.6 Samlokaliseringsfordeler	43
5.7 utfordringer og forslag til løsning	44
5.8 oppsummering	46
6 Bruk og kjennskap til Klara Klok	47
6.1 Kjennetegn ved ungdommene som stiller spørsmål til Klara Klok	47
6.2 Resultater fra brukerundersøkelsen i Klara Klok	49
6.3 Hva slags type informasjon er brukerne ute etter?	50
6.4 Hva gjør brukerne hvis de ikke finner informasjon på Klara Klok?	53
6.5 Har brukerne tenkt å ta kontakt med hjelpeapparatet?	54
6.6 Hvilke erfaringer har brukerne med Klara Klok?	55

6.7 Er brukerne fornøyd med svarene de får?	56
6.8 Bruker de Klara Klok til å finne frem til andre tjenester?	58
6.9 Brukernes erfaringer med andre informasjonssider for ungdom på internett.....	58
6.10 Anbefaler brukerne Klara Klok til andre?	58
6.11 Oppsummering	60
7 Fagpanelets sammensetning, behov og vurderinger	61
7.1 Gjennomført opplæring, og ønske om mer opplæring.....	61
7.2 Tidsbruk og temaer	62
7.3 Fagpanelets forhold til Klara Klok.....	63
7.4 Forholdet til Klara Kloks administrasjon og til de andre i fagpanelet.....	67
7.5 Fordeler med Klara Klok sett fra fagpanelet.....	69
7.6 Forslag som kan gjøre Klara Klok enda bedre og mer effektivt.....	71
8 Konklusjoner	75
8.1 Dimensjonering og tilpasning av tjenesten.....	75
8.2 Forankring	77
8.3 Finansiering	80
8.4 Avsluttende kommentar	82
Referanser	85
Vedlegg 1: Brukerundersøkelsen	87
Vedlegg 2: Informasjonsskriv	99
Vedlegg 3: Fagpanelts vurdering	101

Sammendrag

NOVA har på oppdrag fra Helsedirektoratet gjennomført en evaluering av www.klara-klok.no, en anonym internettbasert spørsmål- og svartjeneste til ungdom og unge voksne i aldersgruppen 10–30 år. Hensikten med tjenesten er å gi ungdom mulighet til å stille spørsmål som angår rus, seksualitet, forhold til familie/kjæreste/venner og helse, og at de skal få seriøse svar fra et skolert fagpanel. Brukerne av tjenesten er sikret full anonymitet og skal få svar på sine spørsmål i løpet av en uke. Spørsmål og svar legges ut på spørresiden, og er tilgjengelig både for spørsmålsstillere og andre som besøker tjenesten. Administrasjonen til Klara Klok er lokalisert i Bodø, som en del av UNG i Nordland i Nordland fylkeskommune. Tjenesten finansieres av Helsedirektoratet.

Hovedmålsettingen med Klara Klok er:

- Å levere god helseinformasjon til målgruppen og bidra til økt tilgjengelighet til helseinformasjon
- Å tilrettelegge for og gi informasjon til ungdom og unge voksne uavhengig av kjønn, alder, bosted, etnisk tilhørighet og funksjonsnivå

NOVAs undersøkelse baserer seg på data innhentet ved bruk av dokumentanalyse, intervjuer med ansatte i Klara Klok og Nordland fylkeskommune, samt spørreskjema til brukere av Klara Klok og til fagpanelet. Hensikten med undersøkelsen har vært å gi et kunnskapsgrunnlag om netjtjenesten www.klara-klok.no som er anvendbar for strategivalg når det gjelder videreutvikling av www.klara-klok.no som netjtjeneste for ungdom.

Undersøkelsens to hovedmålsettinger har vært:

- Å belyse problemstillinger knyttet til dimensjonering, organisering, forankring og finansiering av Klara Klok
- Å gi kunnskap om tjenesten når ut til målgruppen, gjennom å se på hva som kjennetegner de som bruker Klara Klok, hvordan Klara Klok blir brukt, og brukerens synspunkter på tjenesten

Rapportens hovedkonklusjon er at Klara Klok er en tjeneste som synes å nå målgruppen. Svarene som gis er av høy kvalitet, og har stor nytteverdi for ungdom sett fra brukernes så vel som de profesjonelle aktørenes perspektiv. Sett i et folkehelseperspektiv synes Klara Klok å være et lett tilgjengelig og godt utfyllende informasjonstilbud til ungdom. Samtidig har tjenesten et underutnyttet potensial, den skulle kunne nå ut til enda flere. For å få full utnyttelse av tjenestens potensial er det behov for en oppgradering av de tekniske løsningene og fornying av nettsiden. Fast og forutsigbar finansiering vil kunne avlettes på tjenesten og bidra til økt effektivitet.

Dimensjonering, organisering, forankring og finansiering

www.klara-klok.no ble opprettet i 1999. Opprinnelig var tjenesten beregnet på ungdom fra Nordland, og var dimensjonert ut fra dette. Bruk av internett følger imidlertid ikke fylkesgrensene, og netjtjenesten ble tatt i bruk av ungdom fra hele landet. Tjenestens popularitet medførte at man vedtok å lansere Klara Klok som et nasjonalt tilbud til ungdom, og det har den vært fra 2001. I løpet av den ti-årsperioden Klara Klok har eksistert som en nasjonal tjeneste, har antallet besøkende steget fra 98 000 i 2001 til 2 613 000 i 2010.

Fra 2007 til 2010 har Klara Klok i snitt besvart 185 spørsmål daglig. Grunnen til at antallet spørsmål har holdt seg stabilt antas å ha sammenheng med at ungdom selv finner frem til informasjon gjennom tidligere besvarte spørsmål og svar. Samtidig registrerer driftsadministrasjonen i Klara Klok at mange ungdommer stiller samme typen spørsmål. For å avlaste fagpanelet har driftsadministrasjonen gjort et arbeid med å effektivisere svartjenesten, blant annet gjennom selv å besvare spørsmål ved hjelp av tidligere gitte svar. De har også ryddet i tjenesten slik at det skal bli enklere for brukerne å finne frem til svar selv. De ansatte selv mener imidlertid at forbedringer av søkemotoren er nødvendig for å gjøre det enklere for brukerne å finne frem til informasjon de søker på egenhånd. Et annet forbedringstiltak som nevnes, er å legge generell og ofte etterspurt informasjon ut på Klara Kloks hjemmeside. I 2011 er det budsjettert med 130 000 kroner til IT, serviceleie, support og oppgradering, noe som anses som for knapt til å gjøre nødvendige forbedringstiltak.

Helsedirektoratet ved Avdeling for miljø og helse er i dag ansvarlig for å søke midler internt i Helsedirektoratet fra andre avdelinger, blant annet innen avdelingene for psykisk helse, rus, tobakk, og kommunehelsetjenesten. En gjennomgang av notater og tildelingsbrev vitner om en årlig lang prosess med å skaffe til veie driftsmidler til Klara Klok. En utfordring for Helsedirektoratet er at kostnadene knyttet til driften av Klara Klok har steget jevnt, og i perioden fra 2007 til 2010 har kostnadene steget fra 7 035 000 til 8 202 000 kroner. Utgiftsveksten er primært knyttet til lønn. Driftsadministrasjonen er styrket med en stilling, noe som kan forklare deler av kostnadsøkningen. Utgiftene til fagpanelet har imidlertid steget med ca. 1 million, på tross av at antallet spørsmål har holdt seg stabilt. Undersøkelsen viser at en grunn til dette er en dreining i typen spørsmål som stilles. I de senere år har det vært en økning i kompliserte og sammensatte spørsmål som blant annet omhandler psykisk helse. Dette er spørsmål som i følge våre informanter krever mer avanserte og grundige svar. Dette innebærer at fagpanelet trenger lenger tid på å besvare spørsmål, samtidig som driftsadministrasjonen har økt sin innsats for å besvare spørsmål av enklere karakter.

Klara Kloks økonomiske rammer oppleves ikke å være dimensjonert for økende pågang av spørsmål. Driftsadministrasjonen er stor nok til å ta unna de spørsmål som kommer inn per i dag, men det er bekymring for den økonomiske ressursituasjonen når tjenesten opplever veldig oppsving i antallet spørsmål. Dette har vært situasjonen i 2011, da det i gjennomsnitt har kommet 247 spørsmål per dag. Dette oppsvinget ses i sammenheng med at det i våres var en informasjonskampanje på landets ungdomsskoler. De ansatte gir uttrykk for et ambivalent forhold til denne typen kampanjer. På den ene siden synes de ansatte at de har en god tjeneste som bør komme flest mulig ungdommer til del, på den annen side skaper økt pågang av spørsmål usikkerhet på grunn av den utrygge finansielle situasjonen.

Undersøkelsen viser at Klara Kloks forankring i Nordland fylkeskommune oppleves som en ressurs for de som arbeider med tjenesten. I dag dekker fylkeskommunen kostnader knyttet til lønnskjøringer og administrasjon. Dessuten kan Klara Klok trekke på ressurser i fylkeskommunene i form av andre ansatte som har god kjennskap til tjenesten, og som derfor kan ta i

et «ekstra tak» i perioder med høyt arbeidspress på grunn av sykdom eller mange innkomne spørsmål.

Et forslag som fremkom under undersøkelsen om hvordan man kunne redusere presset på tjenesten, var å sette en grense for antall spørsmål som skal besvares gjennom å begrense tjenestens åpningstid. Det er imidlertid tjenestens åpenhet og tilgjengelighet som er de kvalitetene både brukere og fagpanel uttrykte at de satt mest pris på, og begrenset åpningstid ble ansett som et tiltak som ville svekke tilbudets kvalitet.

En mulig måte å effektivisere tjenesten på er å knytte Klara Klok til statens nye helseportal Helsenorge.no. Helsenorge.no bruker termen pasient om sin bruker. En god del av de spørsmålene som kommer inn til Klara Klok kategoriseres som helsespørsmål, men det kan diskuteres hvorvidt ungdom tenker på seg selv som pasienter når de stiller denne typen spørsmål. Denne studien, i likhet med internasjonale studier, peker i retning av at ungdom ikke tenker på seg selv som pasienter når de stiller spørsmål om rus, sex eller samliv; de er ikke pasienter, men ungdom som lurer på noe. En informasjonsnettside som Klara Klok har mulighet til å gi viktig informasjon med helsemessige implikasjoner, men på en måte som er tilpasset ungdoms ønsker og behov, og utformet på deres premisser. Slik sett kan Klara Klok og Helsenorge.no forstås som komplementære informasjonskanaler på internett, men som med fordel har lenker til hverandre.

Klara Kloks brukere: kjennetegn, bruk, og synspunkter på tjenesten.

Klara Klok brukes av både gutter og jenter i aldersgruppen 10–30 år, men hovedtyngden er ungdom mellom 14 og 16 år. Ungdommene kommer fra hele landet, men flest kommer fra de tettest befolkede fylkene som Oslo og Akershus og Hordaland. Dette er fylker som også har det beste tilbudet av helsestasjoner til ungdom, noe som indikerer at tilgang til alternative helseinformasjonstilbud ikke er avgjørende for om ungdom bruker internett som informasjonskilde.

Resultatene fra spørreundersøkelsen blant Klara Kloks brukere viser at relativt mange av ungdommene som bruker Klara Klok, ikke vet om det finnes en helsestasjon for ungdom der de bor. Dette kan på den ene siden bety at det offentlige helsevesenet er dårlige til å informere om sitt tilbud, på

den annen side kan det bety at Klara Klok ikke oppleves som et supplement til helsestasjon. Over halvparten av brukerne svarte at de enten hadde bestemt seg for å ta kontakt med helsepersonell eller andre fagfolk før de stilte et spørsmål til Klara Klok, eller ville vurdere det på bakgrunn av den informasjonen de fant. 45 prosent svarte at de ikke hadde tenkt å ta kontakt med helsepersonell eller andre uansett hva de fant. For noen ungdommer kan det derfor være slik at Klara Klok er det eneste tilbudet de benytter seg av hvis de lurer på noe.

De temaene ungdommene oftest stiller spørsmål om, er forhold som angår kropp, helse og prevensjon/seksualitet. Av undersøkelsen går det også frem at en fjerdedel var interessert i informasjon som angikk depresjon/angst.

I følge Klara Klok sin egen statistikk stiller gutter flere spørsmål innen kategoriene narkotika og snus, mens jenter oftere stiller spørsmål som angår prevensjon, graviditet, høyde/vekt og spiseforstyrrelser. Ellers virker temaene å være relativt jevnt fordelt mellom gutter og jenter. Andre spørsmål er blant annet om seksuell legning. En analyse av innkomne spørsmål til Klara Klok fra januar til oktober 2011 viser at det i løpet av den perioden kom inn 633 spørsmål angående dette tema.

I tillegg til å stille spørsmål og lete etter informasjon i tidligere gitte svar, kan brukerne av Klara Klok finne oversikter over hjelpetjenester i den kommunen de bor i, som helsestasjon, hjelpetelefoner, lenker til andre internettjenester. En av fem svarte at de hadde benyttet denne muligheten. Av disse svarer over halvparten at de ønsket informasjon om helsestasjon for ungdom, nær 40 prosent har sett etter lenker til andre internettjenester, og 10 prosent har vært ute etter informasjon om hjelpetelefon.

Resultatene viser at majoriteten av respondentene er fornøyd med de svarene de får og måten svarene gis på. Majoriteten svarte at de opplevde å bli tatt på alvor og at de hadde tillit til svarene som ble gitt. Majoriteten av spørsmålene blir besvart i løpet av 3–4 arbeidsdager, i følge driftsenheten, og alle er garantert et svar i løpet av en uke. Noen av brukerne synes dette er for lang tid å vente på svar.

Våre anbefalinger

Det er mange unge mennesker inne på Klara Kloks nettside, langt flere enn dem som stiller spørsmål selv. I undersøkelsen har det kommet frem at de unge har et stort behov for elementær informasjon, og mange av spørsmålene som Klara Klok mottar, handler om de samme temaene. En konklusjon på bakgrunn av undersøkelsen når det gjelder måter å effektivisere tjenesten på, er å gjøre den enda mer brukervennlig. I tillegg til å ha en god spørretjeneste, kan brukervennligheten økes ved å utvide tjenesten til også å gi lett tilgjengelig og god allmenn informasjon om temaer som de unge er opptatt av. Dette vil også kunne avhjelpe utfordringen med at mange unge opplever at de må vente lenge på svar. Et annet tiltak som vil øke brukervennligheten, er forbedring av søkemotoren, som vil gjøre det enklere å finne frem til informasjon som allerede ligger på Klara Klok i form av spørsmål og svar. Forutsatt at Klara Klok utvikles og moderniseres, er det ikke sikkert informasjons- og spørretjenesten vil ha samme behovet for årlig økning av økonomiske ressurser i fremtiden, sammenlignet med i dag. Grunnen til dette er at man ved å dreie bruken av Klara Klok mer over mot informasjon, vil kunne avlaste fagpanelet. Bedre organisering av informasjonen på nettstedet og en bedre søkemotor vil også kunne forenkle driftsenhetens sortering og kategorisering av innkomne spørsmål og svar.

Klara Klok er en spørretjeneste som brukes av ungdom i hele landet, det vil si at den fungerer som en nasjonal spørsmål- og svartjeneste. Dette nasjonale perspektivet legger noen føringer på hvordan en slik tjeneste kan og bør finansieres. Hvis man tenker at ungdom skal ha samme rettigheter og mulighet til helseinformasjon som voksne, må man ha tilpassede tjenester. Med internett har kostnadene knyttet til å drive aktivt folkehelsearbeid blitt mye mindre, og ikke minst har det bidratt til at man kan drive folkehelsearbeid overfor nye grupper. For at en slik tjeneste beregnet på alle landets ungdommer skal fungere optimalt, bør man vurdere om ikke staten skal gå inn med finansiering over statsbudsjettet, slik den gjør i forhold til Ung.no. Dessuten kan det være at Ung.no og Klara Klok i større grad enn i dag bør utformes som komplementære nettsider, der ungdom loses mellom de ulike sidene alt etter hva de lurer på.

I internasjonale studier etterlyses lett tilgjengelig kvalitetssikret helseinformasjon til ungdom på internett. Konklusjonene på bakgrunn av denne undersøkelsen er at Klara Klok på mange måter er en slik tjeneste. På Klara Klok har ungdom tilgang på ikke-kommersiell kvalitetssikret informasjon, formulert på en «ikke-byråkratisk» måte, og de kan stille alle de spørsmålene de lurer på uten å måtte gi seg til kjenne. Analysene tyder også på at det er en tjeneste brukt av så vel gutter som jenter, av ungdom med ulik etnisk og religiøs tilhørighet og av ungdommer som orienterer seg ulikt emosjonelt og seksuelt.

Basert på indikasjonene i denne undersøkelsen er konklusjonen at Klara Klok bør fortsette å ha en selvstendig rolle som en komplementær tjeneste til den kommunale helsetjenesten. I et folkehelseperspektiv synes Klara Klok å være et godt internettjenestetilbud til ungdom, hvis aktualitet og kvalitet vil kunne videreføres og komme stadig nye ungdomsgenerasjoner til gode.

1 Innledning

1.1 Informasjonstjenesten Klara Klok

Klara Klok er en anonym internettbasert spørsmål- og svartjeneste til ungdom og unge voksne. Tjenesten er et lavterskeltilbud som er opprettet med særlig henblikk på å hindre sosial og geografisk ulikhet i tilgjengelighet til helseinformasjon blant unge, og skal først og fremst være et supplement til det tradisjonelle helsevesenet. Hovedmålet er «å levere helseinformasjon til målgruppen og bidra til økt tilgjengelighet til helseinformasjon» (Årsrapport for Klara Klok 2010).

Klara Klok ble lansert i 2000 av Nordland fylkeskommune. I 2002 ble tjenesten relansert som en nasjonal tjeneste, og Helsedirektoratet overtok som hovedfinansier av tjenesten. Bakgrunnen for etableringen av netjtjenesten var blant annet uttalt misnøye med den tradisjonelle skolehelsetjenesten blant ungdom i Nordland, og at kartlegginger viste at hjelpetjenester generelt var lite brukt av de unge (Årsrapport Klara Klok 2000). En annen grunn var ønsket fra ungdom og unge voksne om tilgang til god helseinformasjon på internett. Ideen til Klara Klok kom fra et lignende konsept i Nord Amerika «Go Ask Alice».

Hensikten med Klara Klok er å gi ungdom mulighet til å spørre om temaer som angår rus, seksualitet, forhold/familie og helse, og at de skal få seriøse svar fra et skolert fagpanel. Klara Klok ble etablert som et alternativ til mer eller mindre kommersielle spørretjenester på internett. Brukerne av tjenesten er sikret full anonymitet og skal få svar på sine spørsmål i løpet av en uke. Spørsmål og svar legges ut på spørresiden, og er tilgjengelig både for spørsmålsstillere og andre som besøker tjenesten. I dag ligger det mange tusen spørsmål og svar ute på Klara Klok, og brukere av netjtjenesten kan lete her for å finne kvalitetssikret informasjon.

Nesten alle norske ungdommer har per 2011 tilgang til PC og internett, og dette er verktøy som i stor grad brukes både til å finne informasjon og til sosial omgang. Det vil si at mange ungdommer føler seg komfortable med å anvende dette verktøyet til å kommunisere med. Det å snakke direkte med

andre, eller henvende seg til hjelpeapparatet hvis man har problemer eller «lurer på noe», kan oppleves som en større barriere enn å ta kontakt med noen på internett. Internett er også lett tilgjengelig døgnet rundt.

Ved oppstarten i 2000 mottok Klara Klok i gjennomsnitt fire spørsmål om dagen, i 2004 hadde dette steget til 100 spørsmål per dag, og i 2010 kom det i snitt 185 spørsmål daglig. I perioden januar til oktober 2011 har det i gjennomsnitt kommet inn 247 spørsmål per dag. Antall spørsmål per dag kan variere mye, og man kan oppleve plutselige og markante økninger som kan vedvare over tid¹. Ved årsskifte 2003/4 hadde Klara Klok hatt 484 112 besøkende, ved årsskifte 2010/11 var antall registrerte pålogginger 2 612 551. Dette innebærer at det har vært en femdobling av antall registrerte pålogginger i løpet av sju år. En hovedårsak til dette er antakelig den økte tilgangen til og bruken av internett, samt at tjenesten i større grad har blitt kjent. I aldersgruppen 16–67 år har internettbruken økt fra 7 prosent i 1997 til 35 prosent i 2001 og til 85 prosent i 2007 (SSB). I 2010 hadde 98 prosent av norske husholdninger med barn tilgang til internett hjemme², i aldersgruppen 16–24 hadde 99 prosent tilgang til internett, og 90 prosent av ungdommene hadde vært inne på et nettsamfunn i løpet av en uke. Disse tallene innebærer ikke kun en enorm økning i bruk av internett til å finne informasjon, men kan også bety en endret holdning blant ungdom når det gjelder krav til, og bruk av opplysninger.

I følge ungdomsforskerne Øia og Fauske (2010) møter ungdom i dag et medietrykk som er uten historisk sidestykke, og man vet lite om konsekvensene av dette. En sentral side ved den nye mediesituasjonen er en sterk fokusering på enkeltpersoner, idoler, erotikk, kropp, spenning og opplevelser. Internett innebærer slik sett økt tilgjengelighet til underholdning og informasjon som tidligere primært var forbeholdt voksen, og i noen tilfeller spesielt interesserte. På grunn av denne utviklingen mener Øia og Fauske at det er all grunn til å stille spørsmål ved hvordan mediene bidrar i dannelsesprosessen og identitetsutviklingen. Hva slags verdier er det som formidles, og

¹ Blant annet opplevde man en markant økning i januar, opp mot 400 spørsmål per dag, som vedvarte frem til mai / juni.

² http://www.ssb.no/english/subjects/10/03/ikt_en/

hvordan oppleves sammenhengen mellom fiksjon og virkelighet? Enkelte kulturkritikere (se Øia og Fauske 2010), hevder at eksponeringen fra massemedia, ved å gjøre voksnes erfaringer, opplevelser og livsstil tilgjengelig for alle, bryter ned grensen mellom barn, unge og voksne. Dette vil også påvirke den yngre generasjonens måte å vurdere seg selv og sitt liv. Denne nye og endrede mediesituasjonen er noe en offentlig nettjeneste som Klara Klok må forholde seg til – og som både byr på utfordringer og muligheter. Blant annet kan det være en utfordring å tilby en tjeneste av god kvalitet som anerkjennes av ungdommen, samtidig innebærer det en mulighet til å kunne være et korrektiv til den kommersialiserte informasjonen som massivt møter ungdom.

Klara Klok har et fagpanel som svarer på alle typer spørsmål når det gjelder helse- og samlivsproblemer som angår kropp og utseende, kosthold og fysisk aktivitet, psykisk helse, vold og overgrep, rusmidler, følelser og relasjoner, seksualitet og prevensjon. I de senere år har det vært en stor økning i komplekse og vanskelige spørsmål, ofte knyttet til psykisk helse. Slike spørsmål krever personlige og grundige svar, og kan eventuelt innebære endrede krav til fagpanelet som skal svare på spørsmålene. Fagpanelet er bredt sammensatt og består av helsepersonell og annet fagpersonell, alle med spesifikk kompetanse på kommunikasjon med ungdom. Klara Klok får i tillegg til henvendelse fra ungdom også henvendelser fra fagfolk og pårørende.

1.2 Formål med undersøkelsen

I vurderingen av hva slags type tjeneste Klara Klok er og hvordan den fungerer, er det viktig å se tjenesten som en del av et helhetlig tilbud til ungdom. Videre vil det være viktig å se i hvilken grad tilbudet oppleves som et supplement til, eller en erstatning for andre tilbud. Klara Klok har vokst enormt i forhold til antall brukere, og et spørsmål er derfor om den organiseringen og de målsettingene som lå til grunn for opprettelsen av tjenesten i 1999, fremdeles er hensiktsmessig. Som antydnet tidligere, er det også trekk ved ungdoms mediebruk som kan ha ført til endrede behov. Hensikten med denne undersøkelsen er å få et kunnskapsgrunnlag om nettjenesten www.klara-klok.no som er anvendbar for strategivalg når det gjelder videreutvikling av www.klara-klok.no som nettjeneste for ungdom.

1.3 Problemstillinger

1. Undersøkelsen skal gi innsikt i problemstillinger knyttet til dimensjonering, organisering, forankring og finansiering av Klara Klok. Undersøkelsen skal ende opp i beskrivelser av utfordringer og muligheter, og i den grad det er mulig komme med tydelige forslag til løsninger på de utfordringer Klara Klok måtte stå overfor.

2. Undersøkelsen skal også gi kunnskap om tjenesten når ut til målgruppen, blant annet gjennom å se på hva som kjennetegner de som bruker Klara Klok, hvordan Klara Klok blir brukt, og brukerens synspunkter på tjenesten. Denne kunnskapen vil kunne danne grunnlag for forbedringer av tjenesten.

1.4 Utdypning av noen av problemstillingene

Dimensjonering. Med dimensjonering forstår vi «størrelsen på driften» slik tjenesten er organisert i dag: Er denne dimensjoneringen formålstjenelig i forhold til de endringer som har skjedd i brukermassen og antall henvendelser? I dag er dette en døgnåpen tjeneste hvor alle kan henvende seg, og det er ingen begrensninger i antall spørsmål som betjenes. Er dette hensiktsmessig eller bør man tenke nytt, og hva kan i så fall dette nye være? Kan man sette en grense for antall spørsmål, eller begrense åpningstiden for spørsmålsstilling? Skal deler av «driften» outsources til andre nett-tjenester? Hva er Klara Kloks kjernevirksomhet, og er det hensiktsmessig å tenke at tjenesten skal ha en kjernevirksomhet? I dag kommer det inn store mengder spørsmål og alle disse, pluss svarene, ligger ute på nett. Kunne det være hensiktsmessig å legge ressurser ned i et arbeid med å rydde i tjenesten? Hvilke utfordringer opplever driftsenheten som er de første som er i kontakt med brukernes spørsmål? I hvilken grad opplever driftsansvarlig å ha ressurser til å gjøre sine arbeidsoppgaver? Er retningslinjene for hva som kan og bør besvares eller ikke, klare og formålstjenelige?

Forankring og organisering. Klara Klok er forankret i Nordland fylkeskommune. Hvilke ulemper og fordeler innebærer denne forankringen? Et annet spørsmål er hvordan Klara Klok er organisert og om organiseringen er hensiktsmessig sett i forhold til endrede forutsetninger? I år, 2011, har det

blitt lansert en ny statlig nettsjeneste helseportalen www.Helsenorge.no, og vi vil berøre spørsmålet om Klara Klok bør knyttes til denne.

Finansiering. Hvordan finansieres tjenesten i dag? Hvilke synspunkter har administrasjonen for Klara Klok og representanter fra Nordland fylkeskommune på den nåværende formen for finansiering? Hvordan har den kostnadsøkonomiske situasjonen utviklet seg? Kan man tenke seg andre finansieringsmodeller? Hvilke utfordringer innebærer dagens finansiering sett i forhold til nasjonale målsettinger og tanker om forebyggende helsearbeid for ungdom mer generelt? Når det gjelder dagens finansiering vil denne analyseres i sammenheng med dimensjonering, kvalitet, og tjenestens rolle i arbeidet med helseinformasjon til ungdom.

2 Metode for datainnsamling og analyse

2.1 En undersøkelse av prosesser

Denne undersøkelsen er en form for prosessevaluering. Undersøkelser av prosesser tar ofte sikte på å vurdere et pågående eller avsluttet prosjekt. Formålet med slike undersøkelser kan være å avklare tiltakets relevans, i hvilken grad målsettinger er nådd, og om det har vært endringer som har forandret de opprinnelige forutsetninger for prosjektet. Denne undersøkelsen benytter noen tidsdata, og noen data fra nåtid. Vi har blant annet studert prosessen med henhold til bruksfrekvens som en indikator på forløp og utvikling. Vi undersøker både de organisatoriske endringene som har blitt gjort, og ønsker for fremtidige endringer.

Klara Klok har løpende tilpasset seg endringer blant annet i bruker-massen og i forhold til brukernes behov. I stedet for å tenke i en modell om årsak og virkning, legges det i denne studien vekten på forløp, utvikling og endring. Denne typen prosessevaluering innebærer at vi som forskere fokuserer på erfaringene med prosjektet sett fra ulike aktørers perspektiv.

Datagrunnlaget for undersøkelsen baserer seg på analyse av foreliggende dokumenter, inklusiv analyse av webstatistikk, samt intervjuer med aktører som arbeider med tjenesten, og spørreundersøkelser til brukere og fagpanel. Hver for seg er ikke de kildene vi har brukt optimale, derfor har vi valgt å bruke flere kilder. På denne måten får vi utnyttet fordelene med triangulering. I denne undersøkelsen vil derfor en kombinasjon av data ligge til grunn for analysene og resultatene. På bakgrunn av denne undersøkelsen vil vi kunne gi systematisert kunnskap som kan gi grunnlag for korrigering av drift og finansiering, og slik sett bidra til forbedringer av tjenesten.

2.2 Dokumentanalyse

Klara Klok inngår som en del av en større statlig satsning på forebyggende ungdomsarbeid og helsefremmende virksomhet, vi har søkt å identifisere ideene som ligger bak denne satsningen. Vi har undersøkt hvordan Klara

Klok og generell helseinformasjon til ungdom er omtalt i ulike strategidokumenter og handlingsplaner, for å få kunnskap om målsettinger og hvilken rolle man har sett for seg at Klara Klok skal ha i det nye e-helse landskapet. Vi har også gått gjennom dokumenter om Klara Klok fra 1999 frem til 2011: Årsrapporter, tildelingsbrev, diverse dokumenter og statistikk. Hensikten med dette har vært å få kunnskap om hvordan tjenesten er og har vært driftet og finansiert. Vi har fått tilgang til alt ønsket materiale gjennom UNG i Nordland / Klara Klok og Helsedirektoratet.

2.3 Gjennomgang av webstatistikk

Klara Klok registrer all nettaktivitet, som for eksempel hvor mange som er inne på tjenesten daglig og hvor mange som stiller spørsmål. Klara Klok har også et register over noen kjennetegn ved de som stiller spørsmål; kjønn, alder og bostedsfylke. Dette tallmateriale blir innhentet på årlig basis av UNG i Nordland / Klara Klok selv, som har konsesjon til å innhente slike data. Med utgangspunkt i denne webstatistikken har vi gjort en analyse av bruk- og tids-trender blant brukerne av Klara Klok. For å få et innblikk i Klara Kloks organisasjonsmessige forutsetninger og utfordringer, har vi sammenholdt data i årsrapporter og tildelingsbrev om bemanning, finansiering og drift med det statistiske tallmaterialet. Presentasjonen av tallmaterialet gir et godt bilde på de endringer Klara Klok har vært igjennom fra år 2000 og frem til i dag.

2.4 Spørreundersøkelse – ungdom

Vi har gjennomført en spørreundersøkelse som vi la ut på Klara Kloks nettside, for å få innsyn i ungdommers erfaringer med Klara Klok. Gjennom undersøkelsen ønsket vi å få kunnskap om hva som kjennetegner ungdom som bruker Klara Klok, hva slags informasjon de er ute etter og hva de synes om tjenesten. Som Helsedirektoratet gjør oppmerksom på, er svarprosenten ofte lav på questback-undersøkelser, men slik vi vurderer det er dette den mest hensiktsmessige måten å få ungdommen «i tale» på, tid og ressurser tatt i betraktning. Vi lagde en undersøkelse som ikke tok for lang tid å besvare. Spørsmålene handlet om hvordan de fikk kunnskap om tjenesten, hvorvidt

respondentene hadde brukt tjenesten tidligere, om de hadde anbefalt tjenesten til andre, hva slags spørsmål de var opptatt av, om de synes tjenesten var lett å bruke, og om de var fornøyd med den måten svarene er gitt på (se vedlegg 1).

Spørreundersøkelsen lå ute på Klara Kloks nettside i 14 dager. Antall respondenter er lav sett i forhold til antallet som stilte spørsmål til Klara Klok i den tiden undersøkelsen foregikk. I perioden kom det i snitt inn 215 spørsmål per dag. Til sammen hadde 333 besvart undersøkelsen. Det vil si at av de som stilte spørsmål så besvarte cirka 11 prosent undersøkelsen. Det lave antallet respondenter var som forventet, og undersøkelsen kan derfor ikke anvendes til generaliseringer om Klara Kloks brukergruppe. Et viktig kjennetegn ved de som svarte var at de i all hovedsak var personer som hadde stilt egne spørsmål til Klara Klok. Det undersøkelsen gir et innblikk i, er erfaringene til noen av de ungdommene som aktivt bruker Klara Klok til å søke informasjon. Å besvare spørsmålet om tjenesten når målgruppen (unge mennesker mellom 10–30 år) kan ikke bli annet enn tentativt da vi ikke har mulighet til å få data om ungdom generelt, kun om de som bruker tjenesten. Resultatene fra undersøkelsen har blitt sammenlignet med tilbakemeldingene og kommentarer på Klara Kloks nettside, samt med Klara Kloks egen webstatistikk som gir en viss oversikt over hva som kjennetegner de som bruker tjenesten til å stille spørsmål. Trianguleringen av data viser at det er en stor overensstemmelse. I analysen av data har vi primært tatt utgangspunkt i frekvenstall, men vi har også gjort noen krysstabell-analyser.

2.5 Intervjuer – ansatte

For å få innsikt i de erfaringer personer som jobber med Klara Klok til daglig har med tjenesten, har vi intervjuet de tre heltidsansatte og en deltidsansatt som jobber med driften av Klara Klok i Bodø. Vi har også intervjuet koordinator for UNG i Nordland, som er den representanten som har mest med Klara Klok å gjøre. Dessuten har vi intervjuet tidligere prosjektleder for Klara Klok som var ansvarlig for oppstart av tjenesten. I dag har hun andre oppgaver i Nordland fylkeskommune. Noen av de som jobber med tjenesten har vært med fra starten i 1999, og har vært en verdifull kilde til informasjon om endringer som har skjedd under denne tiden. De ansatte har også gitt

innsikt i endringer som er gjort underveis med hensyn til drift, samt i begrunnelsene for disse endringene. De har også delt sine erfaringer med hensyn til endringer i brukermassen.

2.6 Spørreundersøkelse – Fagpanelet

For å få systematisk kunnskap om noen aspekter ved fagpanelets arbeidsbetingelser og om deres synspunkter, har vi gjennomført en questbackundersøkelse. Undersøkelsen hadde noen spørsmål med lukkede svaralternativer som gir mulighet til statistiske analyser. Undersøkelsen inneholdt også relativt mange åpne spørsmål, noe som ga respondentene mulighet til selv å sette ord på utfordringer og muligheter ved tjenesten. For å få kunnskap om fagpanelets erfaringer og vurderinger stilte vi spørsmål med sikte på å få innsikt i hvordan de synes tjenesten fungerer, om de synes de får gitt en kvalitetsmessig god tjeneste, om de har de ressursene som skal til og om forutsetningene for å gjøre et godt arbeid er tilstede, hva de synes om tjenestens kvalitet, og om de opplever at Klara Klok er et supplement eller en substitutt for andre offentlige tjenester til ungdom (se vedlegg 3). Vi fikk svar fra 30 av 40 respondenter fra fagpanelet, det vil si at svarprosenten er på 75 prosent.

2.7 Praktisk gjennomføring av undersøkelsene og etikk

Vi benyttet en elektronisk brukerundersøkelsesløsning (Questback) overfor ungdom som bruker Klara Klok og fagpanelet. Ungdomsundersøkelsen ble gjennomført på følgende måte: På www.klara-klok.no la vi ut en url-lenke til undersøkelsen der de som gikk inn på nettsiden i uke 38 og 39 (i 2011) fikk spørsmål om de ville svare på noen spørsmål om Klara Klok, og på den måten bidra til å forbedre tjenesten. Fordi vi har brukt en url-adresse og respondentene ikke har mulighet til å oppgi egen e-post adresse, er det ikke mulig å spore hvem som har svart på undersøkelsen. Klara Klok står oppført som respondent på alle svarene.

Fagpanelet fikk tilsendt undersøkelsen på e-post, med oppfordring om å svare. De fikk også tilsendt et informasjonsskriv (se vedlegg 2). Fagpanelet ble purret etter en uke.

Det har vært viktig fra vår side å være tydelig på at undersøkelsen er frivillig. Både brukerne av Klara Klok og fagpanelet fikk informasjon om prosjektet og hensikten med det. Det har ikke ligget noe press på brukerne om å delta. Videre har det å bevare anonymiteten vært viktig. Når barn eller personer i sårbare situasjoner deltar i forskning, har de særlige krav på beskyttelse. Det vil blant annet være svært viktig at informasjonen som blir publisert ikke skal kunne spores tilbake til det enkelte individ. Vi har vurdert at konsekvensene av den informasjonen som kommer frem i denne rapporten ikke kan bli brukt mot informantene. Vi har også unngått å stille spørsmål som angår brukernes helsetilstand. Spørsmålene er forholdsvis nøytrale. Materialet om identifiserbare enkeltpersoner fra intervjuer, feltnotater og personlister, er lagret forsvarlig og separat i NOVAs lokaler i en tidsbegrenset periode i samsvar med retningslinjene fra NSD, og slettes så snart de har tjent sitt opprinnelige formål. Prosjektet har gjennomgått en forskningsetisk vurdering og er godkjent av Personvernombudet (NSD).

3 Nasjonale ideer om helseinformasjon til ungdom

Behovet for et lavterskeltilbud som kan gi råd og veiledning til barn, unge og unge voksne, blir poengtert i både handlingsplaner og strategiplaner fra flere departementer og direktorater. Viktigheten av helseinformasjon og forebyggende helsearbeid på nett blant unge kommer til uttrykk i blant annet: Handlingsplan for forebygging for uønsket svangerskap og abort (2010–2015) (Helsedirektoratet 2010); Aksept og mestring – Strategiplan for forebygging av hiv og seksuelt overførbare infeksjoner (2009–2014) (Departementene 2009); Strategiplan barn og unges psykiske helse (Departementene 2003); Strategiplan fysiske og seksuelle overgrep mot barn (2005–2009) (Barne og Familiedepartementet 2005); Handlingsplan for bedre livskvalitet for lesbiske, homofile, bifile og transpersoner (2009–2012) (Barne- og likestillingsdepartementet).

I Helsedirektoratets *handlingsplan for forebygging av uønsket svangerskap og abort* (2010–2015) er hovedmålgruppen ungdom og unge voksne generelt, samt grupper med særlig sårbarhet for uønsket graviditet og seksuell uhelse. Det man spesielt fokuserer på i planen er at målgruppen må ha tilgang på kunnskap som kan gi en god handlingskompetanse. Samfunnet har en overordnet forpliktelse til å forebygge uønskede svangerskap gjennom å sørge for at befolkning får muligheter til å forvalte sin seksualitet og fertilitet, at de erverver seg kunnskaper om samlivsspørsmål, og får tilbud om prevensjon. Man skal ha et best mulig utgangspunkt for å kunne planlegge svangerskap og ha et trygt seksualliv. Dette krever lett tilgang til god kunnskap og til tjenester med tilbud om rådgivning og veiledning, og vil kreve integrering av strategier for bedre seksuell helse lokalt. Man vet at mange i målgruppen, spesielt de mest utsatte, i liten grad kontakter den lokale helsetjenesten eller andre hjelpeinstanser. Ikke minst kan det være problematisk i små og gjennomsluktige kommuner, der mange kjenner mange. Samtidig vet man at unge i dag har tidligere sex enn før, mer sex, mer

eksperimentell sex og sex med flere partnere. Det vil si at mange unge erverver seg erfaringer som de ikke nødvendigvis har kunnskap om eller handlingskompetanse til å forstå konsekvensene av (s. 7). Handlingsplanen poengterer derfor nødvendigheten av flere strategier og tiltak for å nå målene om økt handlingskompetanse. Intensjonen er å styrke det lokale folkehelsearbeidet, men man ser også nødvendigheten av at målgruppen får tilgang til informasjon på internett. Internetttilbud skal ikke erstatte, men være et supplement til helsestasjon og annen rådgivning.

I *handlingsplanen for bedre livskvalitet for lesbiske, homofile, bifile og transpersoner*³ blir Klara Klok og andre lignende tjenester trukket frem som viktige tiltak for å nå målgruppen. Bruk av internett og telefon blir fremhevet å være viktige arenaer for opplysning og rådgivningstjenester. Det blir fremhevet hvordan disse tjenestene gjør det mulig for spørsmålsstiller å være anonym og at brukerne kan stille spørsmål som det kan være vanskelig å snakke med andre om. I ungdomstiden lurer mange på sin seksuelle legning, og dette kan være forbundet med psykiske utfordringer på grunn av reel, men også redselen for manglende aksept. I følge handlingsplanene har en av utfordringene i det ordinære helse- og hjelpetilbudet vært å nå frem til gutter og unge menn generelt, og særlig gutter og unge menn med risikoatferd. En anonym tjeneste blir ansett å kunne gi et godt tilbud til dem og til de som befinner seg i en utforskende og søkende fase. På en anonym spørretjeneste har man muligheten til å spørre om alt uten å føle seg utsatt. I arbeidet med å fremme mangfold og redusere diskriminering, fremheves viktigheten av å endre holdninger på alle nivåer, blant annet gjennom å promotere åpenhet toleranse og inkludering. Som et ledd i dette arbeidet nevnes Klara Klok i tiltak 46, sammen med SUSS-*Senter for ungdomshelse, samliv og seksualitet*, som har en egen telefontjeneste.

I *handlingsplanen for forebygging av hiv og seksuelt overførbare sykdommer* er også Klara Klok nevnt som et verktøy for å spre kunnskap. Det vises blant annet til problemet med å nå ut til særlig utsatte grupper med relevant informasjon. En slik gruppe er etniske minoritetskvinner, og som tidligere

³ Barne- og likestillingsdepartementet: Regjeringens handlingsplan: Bedre livskvalitet for lesbiske, homofile, bifile og transpersoner. 2009–2012

nevnt gutter og unge menn med risikoatferd. Derfor ønsker man at det satses mer på denne gruppen fremover og at tilgjengeligheten til brukerorienterte tjenester øker. Det poengteres at hivstrategiene må ta høyde for det mangfoldet som eksisterer innenfor spesielt sårbare grupper, noe som krever fleksible og kreative tilnæringsmetoder som er spesielt tilpasset målgruppen. Blant annet vil nettet være en viktig kommunikasjonskanal. I *Nasjonal hivstrategi 2009–2014 Aksept og mestring*⁴ slår man fast at man har bedret den fysiske helsetilstanden blant de som lever med hiv, men en tilsvarende forbedring har ikke funnet sted når det gjelder åpenhet og kunnskap om hiv og holdninger i samfunnet. Den psykososiale belastningen kan oppleves like vanskelig som før. Å ha et samfunn som aksepterer og mestrer hiv på en måte som begrenser ny smitte, og gir personer som lever med hiv gode livsbetingelser, krever åpenhet om hiv, kunnskap om hva som sprer sykdommen, og at de som er smittet gis tilgang til å få dele sine erfaringer. For å få bukt med det relativt høye omfanget av spredning av sykdommen er det også nødvendig å stimulere til atferdsendring, i form av at man beskytter seg selv og partner mot smitte. Klara Klok blir nevnt som et verktøy for å kunne oppfylle ulike delmål i *hivstrategien*. Delmålene innebefatter blant annet å øke kunnskap og bevissthet om hiv og aids i befolkningen: Å gi målgruppen et grunnlag for å ta riktige og viktig valg i seksuelle situasjoner; å øke autonomi og trening i handlingskompetanse i seksuelle situasjoner; redusere nysmitte, spesielt blant sårbare grupper; få flere til å teste seg; å gi tilpasset rådgivning. I mange miljøer er det vanskelig å nå ut med kunnskap, og denne gruppen har dermed liten tilgang til rådgivning, spesielt lavterskeltilbud.

Klara Klok, som er et tilgjengelig tilbud både for unge generelt og for unge som tilhører det man kaller spesielt sårbare grupper, blir nevnt i flere av strategiplanene. Blir ikke tjenesten spesifikt nevnt, så blir tilgang til informasjon via nettet fremhevet som et viktig insentiv, og ikke minst blir det at man kan stille spørsmål anonymt på nettet tillagt betydning⁵. Undersøkelser har

⁴ Strategiplanen er forankret i seks departement.

⁵ For eksempel i St.meld. nr 16 (2002–2003). Resept for et sunnere Norge. Kap. 6.2 Barn og unge – strategi for psykisk helse, og Handlingsplan mot seksuelle og fysiske overgrep mot barn (2005–2009) Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet.

vist at ungdom og unge voksne ønsker mye mer kunnskap om visse temaer, og synes de får for lite informasjon gjennom tradisjonelle arenaer, og de ønsker seg tilpassede informasjons- og kommunikasjonsarenaer. Skolehelse-tjenestens betydning fremheves som svært viktig, men som et ikke tilstrekkelig tilbud. Blant annet fordi tjenesten har begrenset tilgjengelighet og ikke er nok utbygget. Mer viktig i sammenheng med Klara Klok og lignende lett tilgjengelige informasjonstjenester, er at skolehelsetjenesten ikke blir vurdert som en fullgod kommunikasjonskanal/arena for tabulagte eller vanskelige emner, da mange unge vil kvie seg for å ta opp temaer, i hvert fall i første omgang, med helsesøster eller lege.

4 Foreliggende kunnskap om ungdom og bruk av internett til helseinformasjon

I 2010 var det helsestasjoner for ungdom i 350 av landets 430 kommuner, og man når ut til rundt 90 prosent av landets ungdom (Helsedirektoratet 2010). Utfordringen er imidlertid begrensninger i åpningstid. De fleste helsestasjoner har åpent mellom én og tre dager i uken og da gjerne i 5–6 timer, noen på dagtid andre på ettermiddag og/eller kveld. Helsedirektoratet viser også til at helsestasjonen i all hovedsak brukes av jenter. I en undersøkelse fra 2002 om gutters bruk av helsestasjonstjenesten fant Tovestad og Steinsland (2002) at kort ventetid var viktig for deres bruk av helsestasjonen, samtidig som de foretrakk kontakt via sms. I studenthelsetjenesten, hvor guttene er noe eldre, har man registret at de primært bruker tjenesten når de selv mener å ha et fysisk helseproblem (Helsedirektoratet 2010).

Egne nettstedet utformet for ungdom med kvalitetssikret informasjon fra helsepersonell, anbefales av forskere som har undersøkt ungdoms preferanser når det gjelder helseinformasjon og bruk av internett til dette (se under).

I en stor spansk undersøkelse av ungdommer i videregående skole, svarte 56 prosent at de brukte internett til å lete etter helserelevant informasjon. Utfordringen var vanskeligheten med å finne gode kvalitetssikrede internettsider, og spesielt sider tilpasset ungdoms ønsker (Jimenez-Pernett m.fl. 2010a). Jenter, som voksne kvinner, leter generelt mer etter helseinformasjon på internett enn gutter og voksne menn (se f.eks. SSB.no og Jimenez-Pernett m.fl. 2010b). En grunn til dette kan være at jenter rapporterer om en større interesse for helserelevant informasjon (Jimenez-Pernett m.fl. 2010b). En annen grunn kan være at gutter, som menn, opplever det å være opptatt av helse som lite maskulint samtidig som de kan være engstelig for informasjonen de finner (Hale m.fl. 2007).

Hvorfor ikke unge menn oppsøker lege eller helsepersonell når de opplever seksuelle problemer, var problemstillingen i en sveitsisk kvalitativ

intervjustudie med 12 unge menn i alderen 16–20 år (Akre m.fl. 2010). Forskerne fant at ungdommene foretrakk å løse sine problemer selv, og ikke ønsket å snakke med noen hvis de opplevde seksuelle problemer. Unntaket var hvis det dreide seg om noe alvorlig. For å finne ut av om det var noe alvorlig eller ikke, foretrakk ungdommen først å lete etter informasjon på internett. Deretter ville de, på bakgrunn av informasjonen de fant, ta beslutning om å oppsøke lege eller ikke. Tilgangen på informasjon på internett bidrar slik sett til å tilføre unge menn viktig helse relatert informasjon.

Andre studier som omfatter både gutter og jenter finner at de rapporterer om stor nytte av informasjonen de finner på internett (Bulled 2011; Gray m.fl. 2005; Kim m.fl. 2011). På internett finner de informasjon om små problemer som de kan løse selv, for eksempel om vorter, eller kondombruk. Dette er eksempler på den typen problemer en del ungdom svarer at de synes det er flaut å spørre noen om, inkludert leger eller annet helsepersonell. Uten lett tilgjengelig informasjon er det ikke sikkert ungdommene hadde gjort noe med denne typen problemer. Samtidig viser forskning at når ungdommen blir bekymret fordi de finner foruroligende informasjon så oppsøker de gjerne lege (Akre, Michaud og Suris 2010; Gray m.fl. 2005).

Engelske og amerikanske studier finner at ungdom er spesielt interessert i å bruke internett til å finne informasjon om seksuell helse, alkohol, narkotika og dop, kropp og vekt, i tillegg til informasjon om mer alvorlige helsetilstander (se f.eks. Gray m.fl. 2005). En spansk studie (Gonzales m.fl. 2011) fant at ungdommen foretrakk kommunikasjon via e-post med helsepersonell, både fordi de kunne være anonyme og fordi de da visste at de var i kontakt med helsepersonell og fikk kvalitetssikret informasjon. I en studie fra USA fant Bulled (2011) at studenter foretrakk å lete etter informasjon på søkemotorer som Google eller Wikipedia fremfor å oppsøke studenthelsetjenesten på internett. De som brukte studenthelsetjenesten gjorde dette for å finne frem til åpningstider, telefonnummer og hvilke tjenester som ble tilbudt. En grunn til dette kan være at ungdom ikke primært tenker på seg selv som pasienter, uten en reel grunn. Dessuten gir Google oversikt over mange og ulike informasjonskilder, mens man på Wikipedia lett kan søke om det man lurer på. Bulled fant også at mange studenter brukte ulike forum for å spørre om ting de lurte på, og i likhet med

Gonzales m.fl. fant hun at mange av respondentene ønsket å stille spørsmål på internett om det de lurte på.

En utfordring når det gjelder helseinformasjon på internett er at ungdom kan ha problemer med å vurdere kvaliteten på den informasjonen som gis, og forskerne anbefaler derfor at ungdom blir fortalt om gode kvalitetssikrede nettsider. I tillegg anbefales det at det legges ut lenker til gode helsenettsider på nettsider for ungdom (Gray m.fl. 2005; Kim, Park og Bozeman 2011).

Klara Klok er på mange måter en slik tjeneste som etterlyses i overnevnte studier. Ungdom kan finne lett tilgjengelig ikke-kommersiell kvalitetssikret informasjon, formulert på en «ikke-byråkratisk» måte, og de kan stille alle de spørsmålene de lurer på uten å måtte gi seg til kjenne. Spørsmål som denne studien tar sikte på å besvare er hvem som benytter Klara Klok, om hvordan tjenesten brukes av ungdom, og om den brukes av gutter så vel som jenter til å stille spørsmål.

5 Organiseringen og driften av Klara Klok

Med utgangspunkt i data fra dokumenter, statistikk og intervju med ansatte vil vi i dette kapitlet gi en beskrivelse av virksomheten slik den driftes i dag, samt hvordan tjenesten har utviklet seg i løpet av de 11 årene den har eksistert. Undersøkelsen belyser virksomhetens økonomi og personalressurser, og nøkkeltall om tjenestens utvikling.

5.1 Organisering

Administrasjonen til Klara Klok-tjenesten er lokalisert i Bodø, som en del av UNG i Nordland i Nordland fylkeskommune. Klara Klok var fra start initiert og finansiert av Nordland Fylkeskommune. Opprinnelig var tjenesten beregnet på ungdom fra Nordland, og var dimensjonert ut fra dette. Nedslagsfeltet ble langt større enn forventet da ungdom fra hele landet begynte å ta tjenesten i bruk, noe som forårsaket et press på tjenestens kapasitet og ressurser. Nettjenestens popularitet førte til at man etter ett drøyt års drift, og i samarbeid med Helsedirektoratet, vedtok å lansere Klara Klok som et nasjonalt tilbud til ungdom. Lanseringen skjedde høsten 2002, og Klara Klok har fra da av vært en nasjonal spørre- og svartjeneste for aldersgruppen 10–30 år.

Klara Klok har, fra den ble en nasjonal tjeneste, blitt finansiert på den måten at fylkeskommunen i Nordland hvert år må søke Helsedirektoratet om driftsmidler til Klara Klok. De første årene søkte Nordland Fylkeskommune ulike avdelinger i Helsedirektoratet om midler, en funksjon Helsedirektoratet ved avdeling for Miljø og helse overtok etter hvert. Avdeling for Miljø og helse i Helsedirektoratet er i dag ansvarlig for å søke midler internt i Helsedirektoratet fra andre avdelinger, blant annet innen avdelingene for psykisk helse, rus, tobakk, og kommunehelsetjenesten. En gjennomgang av notater og tildelingsbrev vitner om en årlig lang prosess med å skaffe til veie driftsmidler til Klara Klok. I følge de ansatte i Helsedirektoratet er det alltid forbundet en viss usikkerhet til hvorvidt man får dekket alle utgiftene. Også de ansatte i Nordland fylkeskommune ga uttrykk

for at de økonomiske forholdene skaper en viss usikkerhet, fordi de årlig må forskuttere utgiftene til drift.

I dag er det UNG i Nordland som har det fulle driftsansvaret for Klara Klok. UNG i Nordland eller ungdomspolitisk sekretariat består foruten administrasjonen til Klara Klok, av ungdomsinformasjonen i Nordland (UNG info), administrasjonen til Ungdommens fylkesting (UNG makt), Nordland Barne- og Ungdomsråd (UNG kultur), og Elev- og lærlingombud i Nordland (UNG elev). UNG i Nordland er samlokalisert med tannhelse- og folkehelsedivisjonen i fylkeskommunen.

Frem til årsskiftet 2010/11 hadde fylkeskommunen ansvar for to ulike informasjonssider på nett med noe ulikt innhold: Klara Klok og Unghelse. Klara Klok var en spørretjeneste, mens Unghelse var en helseportal. Begge var driftet av UNG i Nordland og skulle supplere hverandre og til sammen danne et helhetlig helsetilbud for ungdom og unge voksne. Klara Klok og Unghelse har nå blitt sammenslått til en tjeneste – Klara Klok. Bakgrunnen for sammenslåingen var at man anså det som mest formålstjenelig å samle helseinformasjon i *en* tjeneste. På den måten ønsker man å gjøre det enklere for målgruppen å finne den informasjon de søker. Sammenslåingen innebar at Klara Klok utvidet sitt tilbud ved å overta Unghelses informasjonsdatabase og infotek. På Klara Klok finner man derfor i dag en oversikt over hjelpeapparatet.

5.2 Antallet besøkende på Klara Klok

Klara Klok er mye brukt av ungdom, og har i løpet av den tiden tjenesten har eksistert opplevd en enorm vekst i antallet brukere og besøkende.

Tabell 1. Antall brukere per år, oppgitt i hele tusen (' = 1000)

År / pålogginger	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Totalt		98'	280'	484'	641'	695'	611'	1 101'	1 080'	1 472'	2 613'
IP-adresser	34'	62'	95'	146'	188'	217'	297'	531'	585'	817'	1 539'

I tabell 1 over er antall brukere per år oppgitt. Totalt viser til alle registrerte besøk på nettstedet per år. Når man deler antallet besøkende på antall dager i året gir dette et snitt på 7160 registrerte besøk per dag i 2010. IP-adresser

viser til antall registrerte datamaskin-adresser som har vært inne på Klara Klok. Antallet IP-adresser er færre enn totalt antall registrert besøkende, noe som indikerer at samme IP-adresse har vært brukt flere ganger. Dette kan bety to ting, for det første at ulike personer har brukt samme IP-adresse, for det andre at en IP-adresse har vært inne på Klara Klok flere ganger. Majoriteten av norske privatpersoner vil ha dynamiske IP-adresser. At IP-adressen er dynamisk, innebærer at man enten får oppgitt ny IP-adresse hver gang man logger seg på internett, eller så får man en IP-adresse som varer en kort periode før den byttes ut. Dette betyr det at en IP-adresse ikke er ekvivalent med en bestemt bruker, bortsett fra i de tilfellene der en IP-adresse kan representere flere brukere, som i en skole. Det er derfor en stor sannsynlighet for at en person som er inne på Klara Klok flere ganger blir registrert med flere IP-adresser. Konsekvensen er at det er vanskelig ut fra antallet registrerte besøk å gi et eksakt anslag om hvor mange enkelt individer som faktisk er brukere av tjenesten. Med disse forbeholdene, er det allikevel tydelig at Klara Klok er en populær og hyppig brukt nettsjeneste. Det tallene viser er at mange logger seg på nettsjenesten, og at det antakeligvis er mange som logger seg på flere ganger. For eksempel viser data fra Questbackundersøkelsen vi gjorde i forbindelse med denne undersøkelsen, at 95 prosent svarer at de hadde vært inne på Klara Klok mer enn tre ganger.

Av tabell 1 ser vi at det har vært en jevn vekst i antallet besøkende fra 2000 til 2010. Unntaket er fra 2006 til 2007 da det var et stort hopp i antall besøkende. Grunnen til dette er at Klara Klok innførte en ny nettløsning i 2007. Det tallene i tabellen tyder på, er at det har vært en enorm vekst i interessen for å lete etter informasjon blant ungdom. Denne interessen kan ha sammenheng med økt kunnskap om hvordan finne informasjon, og mulighetene internett gir til raskt og effektivt å finne informasjon. Internett har etter hvert vokst frem til å bli store deler av befolkningens primærkilde til informasjon. Myndighetene har også de senere år gått aktivt ut og oppmuntret til bruk av internett fremfor tradisjonelle informasjons- og kontaktkanaler. Eksempler er informasjon om skatt og rettigheter, samt oppmuntring til å fylle ut og sende inn offentlige dokumenter, blant annet selvangivelse, via internett. Ungdom er dessuten store brukere av internett til alle typer tjenester og gjøremål. Tall fra Klara Klok viser dessuten at mange

også bruker tjenesten til å stille spørsmål, i tillegg til å lete etter informasjon, som vi ser av tabell 2 under.

Tabell 2. Stilte, besvarte og slettede spørsmål i året (= 1000)

Årstall /spørsmål	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Årlig antall	2'	7'		29'	35'	43'	46'	69'	64'	56'	68'
Besvarte per år	1,3'	4,4'	12'	20'	26'	38'	45'	59'	57'	48'	
Besvarte per dag	9	35	70	80	96	127		187	182		186
Direkte besvarelser					2,6'	2,9'	2,4	8'	9'		14'
Slettede spørsmål			14%	13,4%	15%	11,4%	8,8%	11,5%	14%	14,5%	16%
Andelen som stiller spm.				4,2%	4%	6,2%	7,2%	13%	10%	5%	4,5%

Den øverste raden viser det totale antallet spørsmål som er stilt hvert år. Som vi ser ble det de to første årene stilt 9 000 spørsmål, dette var i den perioden da Klara Klok primært var et tilbud til ungdom i Nordland. Etter dette har det vært en jevn økning av spørsmål frem til 2007. I år 2010 mottok Klara Klok 67 891 spørsmål totalt, noe som er cirka 186 spørsmål i gjennomsnitt per dag. I løpet av 2011 frem til i oktober har det vært gjennomsnittlig 247 spørsmål per dag. Altså en ganske markant økning fra fjoråret.

Som vi ser av tabellen over er andelen besvarte spørsmål lavere enn antallet spørsmål som kommer hvert år. En forklaring på dette er at noen av de spørsmålene Klara Klok får gjelder problemstillinger som ligger utenfor Klara Kloks fagområde, i slike tilfeller henviser driftsenheten spørsmålsstiller til andre tjenester og/eller nettsteder. På samme måte som den offentlige nettportalen Ung.no skal videresende spørsmål om helse til Klara Klok. En viktigere grunn til forskjellen mellom innkomne og besvarte spørsmål, er imidlertid at en del av de spørsmålene som kommer inn til Klara Klok blir slettet av driftsadministrasjonen. Som vi ser av tabell 2 ble cirka 16 prosent av spørsmålene slettet i 2010. Hovedgrunnen til at spørsmålene blir slettet er at mange brukere sender inn samme spørsmål flere ganger, også i løpet av samme dag. En annen grunn er at noen gir sine tilbakemeldinger på tjenesten som spørsmål. En tredje grunn til at en del spørsmål slettes er fordi

de anses som useriøse. Hvis driftsadministrasjonen er usikker på om et spørsmål er seriøst eller ikke, konsulteres alltid fagpanelet eller andre i driftsenheten før eventuell sletting. En fjerde grunn til at andelen besvarte spørsmål er lavere enn antallet stilte spørsmål, er fordi en del spørsmål besvares direkte. I tabell 2, er det en rad som heter «direkte besvarelser», og viser til at en del spørsmål besvares direkte av driftsadministrasjonen uten å gå om fagpanelet. Direkte besvarelser gis på spørsmål som er stilt og besvart tidligere, Klara Klok administrasjon anvender da tidligere gitte svar til å besvare spørsmålene. Fordi sannsynligheten for at spørsmålene er besvart på et tidligere tidspunkt øker etter hvert som tiden som går, har driftsadministrasjonen i tiltagende grad mulighet til å lette presset på fagpanelet gjennom å sortere og besvare spørsmål selv. Driftsenheten henviser imidlertid kun til tidligere svar når spørsmålene er så å si likelydende med tidligere stilte spørsmål. I følge informantene gir direktebesvarelser muligheter for Klara Klok til å redusere kostnadene i forbindelse med avlønning av fagpanelet. Men som vi kommer tilbake til, så har det parallelt med overnevnte utvikling vært en dreining i spørsmålsstillinger mot mer kompliserte saksforhold som krever mer ufullende svar.

5.3 Personellsituasjonen

Driftsenheten består per 1.oktober 2011 av 3,5 ansatte, inkludert to studenter fra Universitetet i Nordland ansatt i 50 prosent stillinger. Siden 2009 har man økt med 0,7 stillinger. Som vi ser av tabell 3 under, har antallet ansatte i fagpanelet holdt seg relativt stabilt de siste fem årene.

Tabell 3. Antall ansatte i Klara Kloks driftsadministrasjon og i fagpanelet

Antall ansatte	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Drift	1	1,2	1,5	2	2,5	2,5	2,5	2,5	2,8	2,8	3,5
Fag-panel	14	20	23	27	33	33	41	41	40+3	38 +3	38+3

Driftsadministrasjonens arbeidsoppgaver består i å gjennomgå alle innkomne svar til Klara Klok. Dette for å foreta redigeringer slik at personvernet ivaretas (slette personidentifiserbare opplysninger), delegere spørsmål til fagpanelet,

og som allerede nevnt, vurdere om spørsmål skal slettes eller kan besvares direkte. Det er også slik at før svarene fra fagpanelet publiseres på nettstedet, skal besvarelsene gjennomgås og kvalitetssikres av driftsenheten. Driftsansvarlig har i tillegg som oppgave å ivareta fagpanelet og utføre kvalitets-sikrende og ressursbesparende tiltak rundt tjenesten.

På grunn av økende antall spørsmål og at driftsenheten får en større og større arbeidsbyrde med sortering, sletting og besvarelser av innkomne spørsmål, opplever de ansatte at driftsenheten per i dag har dårlige forutsetninger for å gå i gang med større forbedringer av tjenesten. Forbedringer som i følge de ansatte kunne bidratt til en ennå mer effektiv tjeneste. Eksempler som ble gitt på slike forbedringer var et bedre system for sorteringen av spørsmålene, bedre søkemotor som gjør det mulig for brukerne selv å finne frem til tidligere stilte spørsmål med svar, og en mer brukervennlig profil på nettsiden. Dagens personalressurser oppleves av administrasjonen som tilstrekkelige for å «holde hodet over vannet», men vurderes imidlertid å være for knappe til å få igangsatt endringer, eller mer langsiktige satsninger. På spørsmål om det kan være en løsning å redusere Klara Kloks åpningstid, så ser ikke driftsadministrasjonen dette som hensiktsmessig fordi ungdom i dag er på nett «hele døgnet rundt» og trenger tilgjengelige tjenester. Hvis Klara Klok skulle ha åpningstider så mister det noe av sin funksjon som nettjeneste tilpasset ungdoms brukermønster. De ansatte forteller for eksempel at de får inn flest spørsmål på ettermiddag og kveldstid, spesielt er det mange som stiller spørsmål søndag kveld, og mandag og fredag ettermiddag.

5.4 Fagpanelet

I tillegg til driftsadministrasjonen som er lokalisert i Bodø, har tjenesten et bredt sammensatt fagpanel. Fagpanelets oppgave er å besvare spørsmål fra ungdom og unge voksne som de får oversendt fra driftsadministrasjonen. Fagpanelet er geografisk spredt over hele landet og består per i dag av 41 fagfolk med en variert bakgrunn og gjennomgående meget høy kompetanse. I følge årsrapporten for 2010 besto litt over halvparten av fagpanelet av helsepersonell. Det er sju leger, ti helsesøstre, to jordmødre, ni psykologer, resten består blant av en sexologiske rådgiver, en fysioterapeut, en tannlege,

en prest, en sosionom, familieterapeuter og ruskonsulenter. Fagfolkene inkluderer også ansatte i Røyketelefonen, RUStelefonen, Dopingtelefonen og Sex og samfunn.

I spørreskjema til fagpersonalet som vi gjennomførte går det frem at nesten alle i fagpanelet har 100 prosent fast stilling, og jobber med Klara Klok ved siden av. De områder fagpanelet jobber med til daglig omfatter: ungdom og seksualitet; forskning/undervisning/opplæring, rådgivning innenfor diverse temaer; veiledning i røykeslutt; barne- og ungdomspsykiatri; voksenpsykiatri; ulike psykologifagfelt; behandling; saksbehandling; RUS-telefonen; indremedisin; overgrep; barn og unges helse; spiseforstyrrelser; ernæring; sexologi; tannhelse; forebyggende helse; HMS. Det er et stabilt fagpanel med mye erfaring. Majoriteten har jobbet med Klara Klok i flere år, de fleste i 3–5 år. Kun 10 prosent har jobbet mindre enn ett år, og 10 prosent har jobbet i ti år. Så å si alle i fagpanelet har erfaring fra arbeid med barn og unge i sin nåværende faste jobb.

5.5 Økonomi

De to første årene ble tjenesten finansiert som et prosjekt av Nordland fylkeskommune og Bodø kommune. Prosjektet var et samarbeid mellom utdanningsavdelingen i Nordland fylkeskommune, Helse- og sosialavdelingen i Nordland fylkeskommune, Helse- og sosialavdelingen i Bodø kommune, Elevombudet i Nordland, Høgskolen i Bodø, Studentsamskipnaden i Bodø og Studentorganisasjonen i Bodø.

I kjølvannet av at Klara Klok gikk over til å bli en nasjonal spørretjeneste for ungdom overtok Helsedirektoratet finansieringen av tjenesten, og i perioden 2002–2011 har tjenesten stort sett blitt finansiert av Helsedirektoratet i sin helhet. Fylkeskommunen har imidlertid årlig forskuttert driften inntil søknad om midler er behandlet og tilskudd utbetalt. Søknaden har blitt sendt i januar/februar fra fylkeskommunene, og tilskuddet har blitt utbetalt i november. Selv om Nordland Fylkeskommune stort sett har fått dekket sine utgifter etterskuddsvis av Helsedirektoratet, har de også opplevd å måtte dekke overforbruk. I 2007 var midlene innvilget av helsedirektoratet for lite i forhold til faktiske utgifter, og fylkeskommunene måtte dekke et

underskudd på 900 000. I dag bidrar Nordland Fylkeskommune økonomisk i form av at de har ansvaret for lønnskjøring, regnskap og revisjon.

Som vi ser til høyre i tabell 4 under, har de totale kostnadene for Klara Klok økt med 1 170 000 fra 2007 til 2011. En del av denne økningen skyldes at man i denne perioden har fått en hel stilling til i driftsadministrasjonen, dessuten har lønningene til de 2,5 andre ansatte i driftsadministrasjonen økt i tråd med lønnsøkningen i resten av samfunnet.

Tabell 4. Klara Kloks kostnader 2007 – 2011

	Kostnad fagpanel	Kostnad totalt
2007	4 878 569	7 035 102
2008	5 582 151	7 461 041
2009	5 766 983	8 018 324
2010	5 858 983	8 202 731
2011 (pr 18.nov)	6 047 700	7 444 000

Som vi ser av tabell 4 går det imidlertid frem at en stor del av Klara Kloks totale kostnader går til å betale fagpanelet. Økningen i kostnader skyldes imidlertid ikke økte timepriser, fordi det har ikke vært lønnsøkning siden 2006. Timeprisene til de ulike yrkeskategoriene i fagpanelet varierer. Psykologer er høyest avlønnert med 650 kroner i timen, leger og tannleger får 600 kroner i timen, klinisk konsulent/familie og rusterapeut får 550 kroner i timen, mens helsesøster/jordmor/ernæring/sexrådgiver får 400 kroner i timen. Et spørsmål man kan stille er om økningen i kostnadene til fagpanelet skyldes endringer i sammensetning av fagpersonalet, for eksempel at man i dag har flere psykologer ansatt enn tidligere. En gjennomgang av årsrapportene fra 2006 til 2010 viser imidlertid en motsatt tendens; det er over tid blitt ansatt flere med annen fagbakgrunn enn psykologer og leger. Som vi så i tabell 2, har det vært en økning i antallet spørsmål som besvares av driftsadministrasjonen for hvert år, det vil si at fagpanelet får færre spørsmål i 2010 enn i 2009. Hva kan så grunnen være at kostnadene til fagpanelet har økt? I følge driftsadministrasjonen og fagpanelet har dette sammenheng med at de i dag får langt flere kompliserte spørsmål enn tidligere, spesielt har det vært en økning i antallet spørsmål som angår psykisk helse. Spørsmålene som stilles i dag sammenlignet med for eksempel 2007, oppleves å være mer

avanserte og i behov av mer grundige svar. Det vil si at driftsadministrasjonen tar hånd om de enkleste spørsmålene mens fagpanelet i dag får mer komplekse spørsmål som krever lenger og grundigere svar.

Driftsadministrasjonen fordeler spørsmål til fagpanelet etter en gitt nøkkel. Det vil si at hver fagperson har gitt en ramme for hvor mange spørsmål han eller hun kan besvare per dag. Administrasjonen har oversikt over hvor mange spørsmål hver fagperson til enhver tid har liggende på vent. Det vil si at administrasjonen kan styre hvem som skal få hvilke spørsmål. På spørsmål til administrasjonen om dette var noe de skjelte til når de fordelte spørsmål, sett i forhold til at de ulike fagpersonene har ulike timepriser, så var svaret at de gjorde det til en viss grad. Det var imidlertid avhengig av spørsmålene som ble stilt, og om spørsmålmengden var så lav at det var ledig kapasitet slik at de hadde mulighet til å velge. Av tabell 4 ser vi at kostnadene til fagpanelet er estimert å bli høyere i 2011, en økning som må ses i sammenheng med den store økningen i antallet spørsmål som har kommet til Klara Klok i år.

5.6 Samlokaliseringsfordeler

I følge de som jobber med Klara Klok, er det at Klara Klok er en del av UNG i Nordland en ressurs. Under intervjuene med personer i driftsenheten og Nordland fylkeskommune kommer det frem at andre ansatte i fylkeskommunen stiller opp og hjelper til med Klara Klok i perioder med høyt press, eller ved sykdom. Denne dugnadsånden, og følelsen av felles ansvar, oppleves å være av stor betydning for driften av Klara Klok. Mange i fylkeskommunen er også satt godt inn i arbeidet med Klara Klok, noe som letter arbeidet med å få noen til å steppe inn ved behov. Et eksempel er fra de første ukene i januar 2011 da Klara Klok opplevde en veldig økning i antall spørsmål etter en skolekampanje, da kom det inn i gjennomsnitt 400 spørsmål om dagen, noe som ble en stor utfordring for tjenesten. De klarte imidlertid å håndtere denne økningen med hjelp av at andre ansatte i Nordland fylkeskommune steppet inn, noe de pleier å gjøre i perioder med stor arbeidsbelastning på grunn av mange spørsmål, eller ved sykdom. Klara Klok er i dag samlokalisert med avdelingen for *Folkehelse, ung og tannhelse* i Nordland Fylkeskommune. Det skapes mye kunnskap i Klara Klok, samtidig

er det i følge de ansatte per i dag lite arbeidsmessig synergieffekt av at de er lokalisert sammen med avdeling for folkehelse. I følge noen av informantene ligger det et ubrukt potensial i å legge til rette for et samarbeid om å forfatte og distribuere god kvalitetssikret helseinformasjon til ungdom i form av artikler eller skriv, og mer generelt i utveksling av kunnskap.

5.7 Utfordringer og forslag til løsning

I følge de ansatte i Klara Klok og Nordland fylkeskommune bidrar usikkerheten i finansiering til vansker med planlegging av driften både på kort og lang sikt. Som nevnt ønsker driftsadministrasjonen å effektivisere tjenesten, et arbeid de også har begynt på. Blant annet har de slettet 200 000 spørsmål fra databasen som har ligget der fra tidligere år. Slettingen har gjort det lettere å finne frem i databasen. Noe som driftsadministrasjonen pekte på, var at en bedre og mer effektiv søketjeneste kan bidra til å redusere antall spørsmål som stilles, noe som igjen kan redusere kostnadene og frigjøre ressurser på sikt.

De ansatte mener søkemotoren til Klara Klok fungerer for dårlig, og flere av dem fortalte at de foretrakk å bruke søkemotoren på Google, fremfor Klara Kloks egen. Utfordringen med en «ikke-optimal» søkemotor kan være at ungdommen kanskje tenderer til å stille spørsmål, heller enn å finne frem til tidligere gitte svar. Slik sett anses en bedre søkemotor å kunne effektivisere tjenesten og redusere antallet spørsmål.

Selv om de ansatte uttrykker stor stolthet over tjenesten, bidrar de økonomiske rammene til at de i dag ikke kan bruke markedsføringsmidler til å promotere tjenesten overfor ungdomsbefolkningen. Som en av de ansatte i driftsenheten sa:

Vi går ikke ut og promoterer Klara Klok, da er vi redde for pågangen, det har vi ikke kapasitet til. Hva gjør vi hvis det kommer 100 nye. Men hvis vi klarer å ha en mer effektiv løsningen vil vi kunne klare det. Vi opplever veldige påganger etter mediaoppslag. Vi er usikre på hvordan vi skal håndtere det, fordi vi rett og slett ikke har midler.

På grunn av usikkerheten gir de ansatte i driftsenheten uttrykk for at de er opptatt av å effektivisere driften og tjenesten, noe som imidlertid vanskeligjøres av knappe ressurser:

Vi har ikke visst hvor mye vi får, og vi vet heller ikke hvor mye ressurser som vil være nødvendig å bruke i året som kommer. Vi er nødt til å ta utgangspunkt i året før når vi søker penger. Men det kan jo forandre seg mye, og øke sterkt. Samtidig har vi forpliktet oss til å gi svar til alle som skriver inn spørsmål. Direktoratet vil at vi skal fortsette som før, og vi får stort sett støtte fra flere i direktoratet. Men det har vært et problem med bemanningen når det er såpass usikkert, når det gjelder ansettelse og sikkerhet, både for oss og Klara Klok som tjeneste, er det viktig med stabilitet.

Når det gjelder økonomi og finansiering, står derfor Klara Klok overfor utfordringer som synes å få til dels store konsekvenser. Det får konsekvenser for de ansatte som opplever usikkerhet koplet til om de har midler til å drive Klara Klok ut året ved økt pågang av spørsmål. Det skaper frustrasjon at de ikke har muligheter til å gjøre de forbedringer de gjennom sitt daglige arbeid, erfarer at det er behov for. De økonomiske rammene innebærer en utfordring i forhold til å videreutvikle Klara Klok slik at kvaliteten på internettjenesten kan opprettholdes. En slik videreutvikling vil være viktig for at Klara Klok også i fremtiden skal kunne oppfylle intensjoner i handlingsplaner og strategiprogrammer.

I 2011 er det budsjettert med 130 000 kroner til IT, serviceleie, support og oppgradering, dette er en økning på 30 000 fra året før og er beregnet på oppgradering av nettstedet. Som et ledd i denne undersøkelsen ba vi administrasjonen i Klara Klok om å undersøke hvor mye det vil koste å forbedre den tekniske løsningen, samt komme med forslag til hvordan arbeidet kunne organiseres. I følge deres beregninger vil det å utvikle en ny teknisk løsning med ny forside/design og ny søkemotor koste cirka 80 000 kroner, inkludert implementering fra teknisk leverandør. En ny teknisk løsning og ny søkemotor vil til sammen koste cirka 200.000 kroner⁶. Samtidig ansees det å være behov for en prosjektgruppe. En prosjektgruppe trenger ca 2–3 måneder på å utvikle tjenesten for å få til en optimal løsning. Prosjektgruppen kan eventuelt bestå av to fra administrasjonen, noen ungdommer som referansegruppe + representant fra designfirma og utvikler. Driftsadministrasjonen så det også som tjenelig at fagpanelet involveres i prosessen.

⁶ Et konkret tilbud fra Jubel Design.

5.8 oppsummering

Klara Kloks økonomiske rammer synes ikke å være dimensjonert for den pågangen tjenesten har av spørsmål. Driftsadministrasjonen er per i dag stor nok til å ta unna innkomne spørsmål, men de økonomiske rammene tillater ikke ytterligere arbeid med effektivisering av arbeid og oppgradering av tjenesten. I løpet av de siste fem årene har driftsadministrasjonen klart å effektivisere arbeidet med sortering av spørsmål på en slik måte at de har kunnet holde antallet ansatte i fagpanelet på et stabilt nivå på tross av økning i antallet innkomne spørsmål. I samme fem års periode har det vært en økning i kostnader på litt i overkant av en million, kostnadsøkningen synes i all hovedsak å skyldes at man har økt administrasjonen med en stilling, og at fagpanelet bruker lenger tid på å besvare hvert spørsmål. Grunnen til dette synes å ha sammenheng med en dreining i hva slags type spørsmål ungdom stiller i dag sammenlignet med tidligere. Hovedinntrykket fra så vel intervjuene med de ansatte som spørreundersøkelsen til fagpanelet, er at spørsmålene som stilles til Klara Klok har antatt en stadig mer alvorlig karakter, noe som krever mer omfattende svar.

6 Bruk og kjennskap til Klara Klok

6.1 Kjennetegn ved ungdommene som stiller spørsmål til Klara Klok

I fremstillingen under er utgangspunktet både Klara Kloks egen webstatistikk og resultater fra spørreundersøkelsen. Når ungdommen stiller spørsmål på klara-klok.no blir de bedt om å oppgi kjønn, alder og bostedsfylke. Å svare på disse spørsmålene er frivillig, og ikke alle velger å svare⁷. Svarene gir allikevel et visst bilde av de som stiller spørsmål.

Tabell 5. Kjønn. Prosentandel gutter og jenter som stiller spørsmål på Klara Klok

År	Gutter %	Jenter %
2000/2001	41	59
2002	39	61
2003	37	63
2004	32	67
2005	26	67
2006	26	67
2007	27	68
2008	27	67
2009	27	69

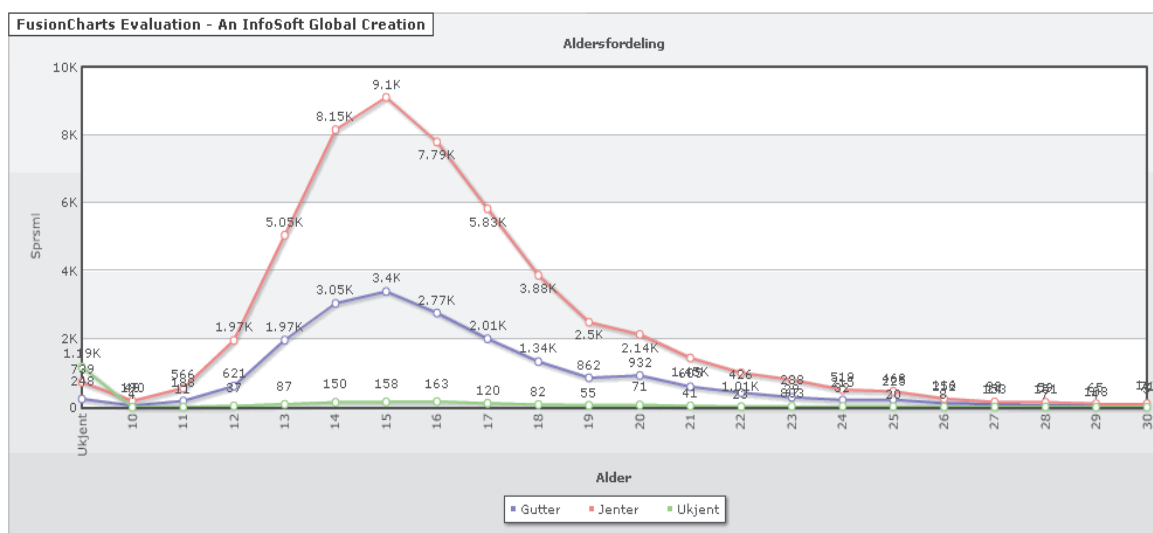
Som vi ser av tabellen var det 41 prosent gutter som stilte spørsmål i 2000/2001, andelen gutter som stiller spørsmål har etter dette gått ned, og har holdt seg stabilt på 26–27 prosent de siste 5–6 årene. Det kan være ulike forklaringer på denne nedgangen. En forklaring er at gutter var tidligere ute enn jenter med å ta internett i bruk som informasjons- og kommunikasjonskanal, og at det derfor var relativt flere gutter enn jenter som stilte spørsmål når tjenesten ble etablert. En annen forklaring kan være at det i dag ligger mange svar ute på Klara Klok som gutter benytter seg av hvis de lurere på noe. Som vist innledningsvis, tyder forskning på at gutter, som menn, har en høyere terskel for å stille spørsmål på internett enn det kvinner og jenter

⁷ 85% oppgir fylke, 97% oppgir kjønn og 97% oppgir alder.

har, spesielt når det gjelder helsespørsmål (Andreassen 2006; Cotten og Gupta 2004; Jimenez-Pernett m.fl. 2010a).

Fra 2000 og frem til i dag (2011) har hovedandelen av de som stiller spørsmål til Klara Klok vært i aldersgruppen 14 til 18 år, og i denne gruppen er det flest 15–16-åringene som stiller spørsmål.

Aldersfordeling



k=1000

I løpet av den perioden Klara Klok har eksistert, har ungdom fra hele landet brukt tjenesten til å stille spørsmål. De første to årene, når Klara Klok var en tjeneste primært beregnet på ungdom i Nordland, var det flest ungdommer fra dette fylket (13 %), sammen med Akershus (11 %) og Oslo (10 %) som stilte spørsmål. Etter 2002 og frem til dag er det flest ungdom fra Oslo og Akershus som stiller spørsmål, deretter kommer Hordaland, Rogaland og Nordland. Det at andelen ungdom fra andre deler av landet økte etter 2002 må ses i sammenheng med at Klara Klok da ble lansert som en nasjonal internettjeneste for ungdom. Tallene indikerer at ungdomstetthet har betydning for hvor spørsmålstillerne kommer fra, blant annet ligger Norges største byer i de nevnte fylker.

6.2 Resultater fra brukerundersøkelsen i Klara Klok

Vi har fått 333 svar på brukerundersøkelsen. I snitt har vi mottatt 24 svar per dag i den perioden undersøkelsen har pågått. Dette utgjør ca. 11 prosent av de som har stilt spørsmål i den samme perioden. Majoriteten av de som har svart har besvart alle spørsmålene de er stilt. Noen har hoppet over ett og annet spørsmål innimellom, dette gjelder spesielt der de er bedt om å si seg enig eller uenig i ulike påstander. En grunn til dette kan være at de ikke synes de har belegg for å svare på alle påstandene. Dette påvirker imidlertid ikke de rapporterte tendenser i svarene. Spørreskjemaet ligger som vedlegg bak i rapporten.

Kjønnsfordelingen blant de som har besvart undersøkelsen er 70 prosent jenter og 30 prosent gutter. Majoriteten (85 %) svarer at de går på skole, mens de resterende jobber (9 %) eller gjør noe annet (6 %). 98 prosent av de som har svart er i aldersgruppen 10–30 år, majoriteten er mellom 14 og 16 år (50 %) og 17 til 20 år (24 %). Respondentene kommer både fra spredtbygde strøk (1/3), mindre byer (1/3) og store byer (1/3). På tross av en lav svarprosent, er det stor overensstemmelse på mange indikatorer mellom denne undersøkelsen, kommentarer som er lagt inn på Klara Kloks nettside, og nettsidens interne statistikk.

Majoriteten (94 %), av de som har svart hadde vært inne på Klara Klok mer enn tre ganger tidligere. Fire prosent svarte at det var første gang de var inn på nettsiden. Av de som svarer at de har vært inne på Klara Klok tidligere, så svarer 97 prosent at de selv har stilt spørsmål tidligere. Disse resultatene indikerer at undersøkelsen primært har appellert til brukere som har en del erfaring med tjenesten. Ulempen er at vi ikke får innsikt i erfaringene til ungdom som bare bruker Klara Klok til å lete etter informasjon, fordelene er at de svarene vi får er basert på brukere som har erfaring med spørsmål- og svartjenesten.

På spørsmål om hvordan de fant frem til Klara Kloks nettside, så svarte halvparten at de oppdaget en lenke til nettsiden når de søkte etter informasjon på internettet. 23 prosent gikk inn på siden etter at de hadde fått tips fra venner eller familie. 14 prosent oppga at de hadde hørt om nettsiden på skolen. 14 prosent oppgir *annet*, men majoriteten av svarene viser at de

hadde fått tips av venner, hørt om det på skolen, eller funnet en lenke på nettet blant annet på ung.no.

På spørsmål om hvorfor de gikk inn på Klara Klok i dag (spm 3), svarte flesteparten at de gikk inn på siden fordi de lurte på noe spesielt (72 %). Av disse svarte 27 prosent at de skulle lete etter informasjon, 24 prosent skulle se om de hadde fått svar på et spørsmål de hadde stilt, og 21 prosent skulle stille et spørsmål. 20 prosent svarte at de skulle se om de fant noe av interesse. Kun tre prosent gikk inn på siden fordi de var nysgjerrige på hva Klara Klok var, noe som er i overensstemmelse med at kun en liten andel svarte at de ikke hadde vært inne på nettsiden tidligere.

6.3 Hva slags type informasjon er brukerne ute etter?

Klara Klok er en nettside som bør fange unge mennesker som står overfor et bredt spekter av problemstillinger. Klara Klok opererer selv med fire hovedkategorier av spørsmål: helse, forhold/familie, rusmidler og seksualitet. I denne undersøkelsen har vi laget litt mer nyanserte kategorier for å få frem hvilke temaer ungdommene var spesielt interessert i å finne informasjon om. I undersøkelsen kunne respondentene krysse av inntil tre temaer (N=330). Hvordan svarene fordelte seg, vises i tabell 6 under.

Tabell 6. Hva slags type informasjon er du interessert i?

Tema	Prosent	Antall
Seksualitet/prevensjon	46 %	152
Kropp	40 %	133
Følelser	35 %	116
Helse	33 %	110
Depresjon/angst	26 %	86
Familieforhold	13 %	43
Venner	9 %	30
Overgrep/maktbruk	9 %	29
Mobbing	8 %	26
Rus/rusmidler	7 %	24
Skole/arbeid	4 %	13
Livssyn	2 %	8
Annet	7 %	23
Vet ikke	4 %	14

Flest brukere svarte at de ønsket å finne informasjon som angikk seksualitet og prevensjon. En analyse av om det er noen tendenser i hva respondentene har krysset av for, viser at de som krysser av for seksualitet og prevensjon også har en tendens til å krysse av for kropp og følelser. De som har krysset av for helse tenderer i samme retning, men krysser også ofte av for depresjon og angst. Av de som har krysset av for depresjon og angst, har mange også krysset av for helse, følelser og seksualitet/prevensjon. Derimot har halvparten av dem som har krysset av for mobbing også krysset av for depresjon/angst. Tendensen i materialet er derfor at flest er interessert å finne informasjon som angår kropp, seksualitet og helse. Som vi ser av tabellen er det kun 7 prosent som har krysset av for rus/rusmidler.

Som vi kan se av tabell 7 nedenfor, stemmer resultatene i denne undersøkelsen godt overens med Klara Kloks webstatistikk over hvilke spørsmål som flest brukere er opptatt av å finne informasjon om. Klara Klok har helt siden etableringen fått inn flest spørsmål om helse og seksualitet, dernest om familie og forhold, mens spørsmål om rus har ligget under 10 prosent i hele perioden.

Tabell 7. Oversikt over antallet spørsmål i de fire kategoriene med underkategorier i årene 2007 til 2010.

	Helse	Rusmidler	Seksualitet	Familie og forhold
2007	25860	1150	18320	9080
2008	28460	1030	18150	10250
2009	29620	992	16070	10470
2010	37960	1050	19710	12950

Tallene viser at de temaene ungdom stiller spørsmål om har vært de samme gjennom hele perioden; flest stiller spørsmål som angår helse og seksualitet, færrest om rusmidler. Det som er interessant å merke seg med tallene, er at mens antallet spørsmål om rusmidler, seksualitet og familie og forhold har holdt seg relativt stabilt, så har det vært en relativt sterk økning i antallet spørsmål som angår helse. I følge fagpanelet og driftsadministrasjonen har det særlig vært en vekst i spørsmål som angår psykisk helse.

I følge Klara Klok sin egen statistikk stiller gutter flere spørsmål innen kategoriene narkotika og snus, mens jenter oftere stiller spørsmål som angår prevensjon, graviditet, høyde/vekt og spiseforstyrrelser. Ellers virker temaene

å være relativt jevnt fordelt mellom gutter og jenter. Temaene ungdommene spør om på Klara Klok samsvarer med den tematikken man rapporterer om at ungdom stiller spørsmål om på helsestasjonen⁸.

I følge Klara Kloks Årsrapport 2010/2011, har den lave andelen spørsmål om rus sammenheng med at det ligger mye informasjon om rus og rusmidler på nettsiden. Klara Kloks registreringer viser at hovedkategorien rus er mye besøkt, noe som igjen viser at det er mange som nyttegjør seg de svar som allerede ligger i databasen. I følge Klara Klok kjennetegnes rus-spørsmålene av å ha en generell karakter til forskjell fra spørsmål som angår for eksempel følelser.

Klara Klok brukes også til å stille spørsmål om seksuell legning. En analyse av innkomne spørsmål til Klara Klok fra januar til oktober 2011 viser at det i løpet av den perioden kom inn 633 spørsmål angående dette tema.

Tabell 6 viser at Klara Klok også har brukere som er ute etter informasjon om mobbing, overgrep og livssyn. At andelen er lavere enn for spørsmål om seksualitet og kropp, betyr ikke at tjenesten er mer tilgjengelig for brukere som har spørsmål om sex, men kan forstås som en effekt av at denne typen problemstillinger er mer allmenne. Undersøkelser om mobbing⁹ finner for eksempel at 8,5 prosent av elever oppgir at de blir mobbet flere ganger i måneden.

For å undersøke om ungdommen bruker Klara Klok til å stille ulike spørsmål hadde vi to ulike spørsmål om hva slags type informasjon brukerne er ute etter når de går inn på Klara Klok. Det ene spørsmålet, referert til ovenfor, omhandlet hva slags tema de var interessert i å finne informasjon om i dag (spm 4), det andre spørsmålet var om de hadde stilt spørsmål tidligere, og om hvilket tema de da i tilfellet hadde spurt om. Sammenligner vi svarene respondentene har gitt om hva de er og var interessert i på de ulike tidspunktene, så er det to trekk som er verd å merke seg. Det ene er at selv om en del svarer at de er interessert i samme typen tema ved begge tidspunkter, så er det mange som svarer ulikt på de to spørsmålene. Dette tolker vi dit hen at brukerne anvender Klara Klok for å få svar på ulike spørsmål.

⁸ St.meld. nr 20 (2006–2007) Nasjonal strategi for å utjevne sosiale helseforskjeller.

⁹ Se for eksempel Udir.no, Utdanningsdirektorats Elevundersøkelsen 2011.

For eksempel er det ti som til sammen har svart at de er interessert i å finne informasjon som angår livssyn, men kun én svarer at han/hun var interessert i dette både sist gang og denne gangen. Når det gjelder depresjon og angst, er det 104 som har svart positivt på dette, men kun 41 ved begge tidspunkter. Det andre som er verd å merke seg, er at det er flere som svarer at de er interessert å *finne* informasjon om seksualitet og prevensjon enn de som svarer at de vil stille spørsmål om dette. Det indikerer at dette er en type informasjon flere er interessert i å lese om, enn nødvendigvis stille eget spørsmål om.

6.4 Hva gjør brukerne hvis de ikke finner informasjon på Klara Klok?

På tross av at Klara Klok har en stor database med informasjon i form av tidligere stilte spørsmål og svar, kan det være at brukerne ikke finner det de leter etter. I slike tilfeller, hva gjør brukerne da? Vil de gå til helsesøster eller fastlege? På dette spørsmålet fikk respondentene mulighet til å krysse av for de to mest aktuelle alternativene.

Tabell 8 (N=321) Hva gjør du hvis du ikke finner informasjon på Klara Klok

Hva gjør du?	Prosent	Antall
Leter på en annen nett side	64 %	205
Spør venner	22 %	71
Ingenting, leter ikke etter noe spesielt	19 %	62
Spør helsesøster	17 %	54
Spør fastlegen	7 %	22
Spør noen i familien	5 %	17
Ringer en hjelpetelefon	5 %	15
Annet	15 %	49

Av tabell 8 ser vi at 19 prosent svarer at de ikke ville gjort noen hvis de ikke fant det svaret de var ute etter på Klara Klok. 64 prosent ville forsøkt å finne informasjon på en annen nettside, 22 prosent svarte at det å spørre venner var et alternativ, og 17 prosent svarte helsesøster. Kun 7 prosent svarte at det å gå til fastlegen var et alternativ. Fem prosent, det vil si 15 personer, svarte at et alternativ for dem var å ringe en hjelpetelefon, for eksempel Røde Kors eller Susstelefonen. Analysene viser imidlertid at 10 av disse 15 også hadde

krysset av for at de ville prøvd å finne informasjon på en annen internettside. 15 prosent av respondentene svarte at de ville gjort noe annet, og mange av disse skrev at de ville stilt Klara Klok spørsmål om det de lurte på.

For majoriteten av respondentene i denne undersøkelsen var ikke det å kontakte lege og helsesøster et alternativ hvis de ikke fant den informasjonen de var ute etter den dagen de svarte på spørreundersøkelsen.

6.5 Har brukerne tenkt å ta kontakt med hjelpeapparatet?

Hvordan er forholdet mellom det å lete etter informasjon på egen hånd og det å oppsøke helsevesenet? Er Klara Klok en erstatning for et ungdomsrettet hjelpeapparat? For å få en indikasjon på dette stilte vi følgende spørsmål: Har du tenkt å ta kontakt med noen i hjelpeapparatet (for eksempel lærer/lege/helsesøster) etter at du har søkt informasjon på Klara Klok i dag? 45 prosent svarte entydig nei, 10 prosent svare entydig ja, mens 37 prosent svarte at det kom an på hva slags informasjon de fant, og 9 prosent svarte kanskje.

Disse resultatene indikerer at for rundt halvparten av brukerne så er informasjonen de søker på Klara Klok enten tenkt anvendt som et beslutningsgrunnlag for om de skal oppsøke hjelpeapparatet, eller som en type utfyllende informasjon før de oppsøker hjelpeapparatet.

Grunnen til at brukerne svarer at de ikke vil oppsøke hjelpeapparatet kan ha sammenheng med hvorfor de søkte etter informasjon denne dagen. Analyse viser blant annet at det er flere av de som sa de gikk inn på Klara Klok i dag fordi de var nysgjerrig eller fordi de ville se om de fant noe interessant, som svarer nei: Ca. 55 prosent, mot ca. 40 prosent av de som svarte at de hadde en hensikt med besøket på Klara Klok den dagen. Mange av de som stiller spørsmål oppfatter ikke seg eller sin situasjon som noe relatert til helse i tradisjonell forstand, og har derfor ikke behov for å snakke med lege eller annet helsepersonell. Mange i målgruppen søker heller ikke informasjon som er relatert til helseapparatet.

6.6 Hvilke erfaringer har brukerne med Klara Klok?

Vi ønsket kunnskap om hvilke erfaringer brukerne hadde med Klara Klok, og om hva de synes om tjenesten. For å få svar på dette valgte vi å fremsette noen påstander som brukerne skulle ta stilling til, se tabell 9 under.

Tabell 9. Når du tenker på din erfaring med Klara Klok, hvor enig eller uenig er du med følgende påstander om Klara Klok som informasjonstjeneste til ungdom? (N=320, de som *ikke* har tidligere erfaring har ikke fått dette spørsmålet)

	Enig	Verken enig eller uenig	Uenig	N
Jeg finner som regel svar på det jeg lurer på	75 %	23 %	2 %	312
Jeg er som regel innom Klara Klok mest av nysgjerrighet	39 %	41 %	20 %	313
Jeg synes det er lett å finne frem til det jeg leter etter på Klara Klok	60 %	30 %	10 %	311
Jeg tror noen av spørsmålene er tulle-spørsmål	41 %	35 %	24 %	309
Jeg synes Klara Klok gir gode svar	68 %	28 %	4 %	310
Jeg synes Klara Klok viser respekt for dem som stiller spørsmål	82 %	15 %	3 %	312

Som vi ser av tabellen over, så er det kun to prosent som svarer at de som regel ikke finner svar på det de lurer på når de leter etter informasjon på Klara Klok. Resultatene tyder på at langt de fleste opplever at svarene som gis bærer preg av respekt for spørsmålsstiller. Slik vi tolker resultatene i tabellen opplever respondentene i denne undersøkelsen stort sett at Klara Klok er en nyttig spørsmål- og svartjeneste. 20 prosent svarer at de er uenig i påstanden om at de er inne på Klara Klok fordi de er nysgjerrige, en måte å tolke dette på er at de er formålsrettede når de går inn på nettsiden. Det vil si at 80 prosent av respondentene går inn på Klara Klok selv om de ikke alltid har noe spesielt de lurer på. Det kan indikere at Klara Klok i tillegg til å være en informasjonskanal til unge, har et stort potensial som opplysningskanal som kan anvendes i et forebyggende og holdningsskapende folkehelsearbeid.

På spørsmålet om de synes det er lett å finne frem på Klara Klok svarer 60 prosent at de synes det. 31 prosent har svart verken enig eller uenig, noe som kan tolkes i retning av at noen kan oppleve at det er vanskelig å finne frem til informasjon på Klara Klok. Ti prosent er entydige i sitt svar – de

synes det er vanskelig. Sett i forhold til at de som har svart på dette spørsmålet er brukere som har vært inne på Klara Klok flere ganger tidligere, indikerer dette at det kan være et forbedringspotensial når det gjelder Klara Kloks søkemotor.

Vi lurte på hvilke erfaringer brukerne hadde med hensyn til det å finne informasjon. De som svarte at de hadde vært inne på Klara Klok tidligere ble stilt dette spørsmålet, og svarene fordelte seg som følger. Over 70 prosent svarte at de alltid (21 %) eller nesten hver gang (52 %) hadde funnet den informasjonen de lette etter. 24 prosent svarte at de fant det de lette etter noen ganger, mens 3 prosent svarte at de aldri hadde funnet informasjon om det de lette etter. Det kan være flere grunner til at man kan ha problemer med å finne informasjon. En grunn er at man er ute etter informasjon om noe som ikke faller inn under Klara Kloks mandat, for eksempel om skole/utdanning, kjøreopplæring eller lover og regler. En annen grunn kan være at de ikke har klart å finne frem i databasen. En tredje grunn kan være at det ikke finnes informasjon om det de lurer på i databasen.

6.7 Er brukerne fornøyd med svarene de får?

Fagpanelet og driftsadministrasjonen har retningslinjer å forholde seg til. Svarene skal gis i løpet av en uke, de skal skrives på en måte som signaliserer respekt for spørsmålsstiller. Driftsadministrasjonen skal luke ut spørsmål som ikke er seriøse. Vi stilte derfor en rekke spørsmål som til sammen vil gi et innblikk i hvilke erfaringer brukerne av Klara Klok har med tjenesten. Spørsmålene og svarene gjengis i tabell 10 under.

Tabell 10. Her er noen påstander om svaret du fikk fra Klara Klok sist gang du stilte spørsmål. Er du enig eller uenig i disse påstandene?

	Verken enig eller uenig			N
	Enig	Uenig		
Svaret var skrevet på en forståelig måte	79 %	18 %	4 %	300
Svaret var passe langt	70 %	22 %	9 %	296
Jeg stoler på svaret jeg fikk	81 %	16 %	3 %	298
Jeg opplever at spørsmålet mitt ble tatt på alvor	80 %	16 %	4 %	297
Jeg fikk gode råd	65 %	28 %	6 %	297
Det å måtte vente noen dager på svar er ok	36 %	36 %	29 %	299
Alt i alt er jeg fornøyd med svaret jeg fikk	69 %	25 %	6 %	296

Resultatene viser at majoriteten av respondentene er fornøyd med de svarene de får og måten svarene er gitt på, og få er direkte misfornøyd. Noe som er et spesielt positivt trekk ved svarene, er at majoriteten opplever å bli tatt på alvor og de har tilliten til svarene som gis. Når det gjelder lengden på svarene så er det ikke godt å si hva respondentene er uenige i. Noen spørsmål gis lange og utfyllende svar, mens andre svar er kortere og mer standardiserte, alt etter spørsmålets karakter. Tilbakemeldingene fra brukeren på Klara Kloks egen side tilsier at det er spesielt korte standardsvar som kan oppleves som utilfredsstillende. Hvorvidt dette er tilfelle med de som har svart her vet vi imidlertid ikke. Det respondentene ikke er så fornøyd med er tiden det tar før de får svar, enda majoriteten av spørsmålene blir besvart i løpet av 3–4 arbeidsdager i følge driftsenheten. Gjennomsnittstiden for å få svar på spørsmål er 3,8 dager.

Tilbakemeldingene på Klara Kloks nettside viser at tiden mellom spørsmål stilles og svar gis, er det flest brukere er negative til. I samtaler med driftsadministrasjonen kom det frem at en del stilte «haste» spørsmål om sex og prevensjon, for eksempel at de hadde hatt sex uten prevensjon og lurte derfor på om når de måtte ta angrepillen. En kan derfor tenke seg at tema har betydning for hvor viktig respondentene synes det er å få svar med en gang. Analyse viser imidlertid at tema brukerne er opptatt av ikke har betydning for hva de synes om tiden de må vente. En grunn kan være at det for noen er en stor skranke å møte seg opp til å stille et spørsmål, og da kan 3–4 dager oppleves som lang tid. En annen grunn til «utålmodigheten» kan ligge i selve mediets karakter og ungdoms bruk av internett. For majoriteten av de ungdommene som bruker Klara Klok må vi anta at internett er det mediet de er vant til å bruke for å finne informasjon. Samtidig bruker de det ofte interaktivt, det vil si at de interagerer i sin informasjonssøking – de er gjerne ikke passive mottakere eller lesere av informasjon. Ungdom er interaktiv på internett, selv når de holder på med andre ting som for eksempel når de ser på TV eller gjør lekser (Meijer 2007). Ungdoms bruk av internett og kanskje manglende kunnskap om hvordan en spørretjeneste som Klara Klok fungerer, kan bidra til urealistiske forventninger til hvor raskt det er mulig å få svar.

6.8 Bruker de Klara Klok til å finne frem til andre tjenester?

I tillegg til å stille spørsmål og lete etter informasjon i tidligere gitte svar, kan brukerne av Klara Klok finne frem til andre hjelpetjenester. Knappen med andre hjelpetjenester er sentralt plassert på Klara Kloks forside. Trykker man på den får man oversikt over hjelpetjenester i den kommunen man bor i, som helsestasjon, hjelpetelefoner, lenker til andre internettjenester. Av de som har vært inne på Klara Klok tidligere, svarer over 80 prosent at de ikke har benyttet denne muligheten. Av de som har lett etter informasjon om andre hjelpetjenester, svarer over halvparten at de har vært ute etter informasjon om helsestasjon for ungdom, nær 40 prosent har sett etter lenker til andre internettjenester, og 10 prosent vært ute etter informasjon om hjelpetelefon.

6.9 Brukernes erfaringer med andre informasjonssider for ungdom på internett

De som leter etter informasjon på Klara Klok, leter de bare på denne nettsiden eller går de bredere ut? Hvis de også har vært inne på andre nettsider, fant de da det de var interessert i? Over 70 prosent av respondentene har lett etter helseinformasjon på andre nettsider. Av disse svarte 46 prosent at de ikke hadde funnet det de hadde lett etter på disse sidene, mens 54 prosent svarte at de hadde funnet nyttig informasjon også på andre sider. Nærmere 40 prosent av respondentene i denne undersøkelsen har positiv erfaring med andre internettsider for ungdom. Andre studier om hvordan befolkningen generelt søker informasjon på nettet, viser at det er vanlig å gå bredt ut, at man oppsøker flere nettsider, for deretter å sammenligne og kunne vurdere den informasjonen man får (Cotten og Gupta 2004; Gray m.fl. 2005; Gundersen 2011).

6.10 Anbefaler brukerne Klara Klok til andre?

En måte informasjon om tjenesten spres på er via folk som har brukt den, og vi var derfor interessert i å vite om brukerne hadde anbefalt tjenesten til andre. Om de har anbefalt tjenesten er også en indikator på om de er

fornøyd med tjenesten eller ikke. Resultatene viser at to av tre har anbefalt Klara Klok til andre. På spørsmål om hvorfor de har anbefalt nettsiden (de kunne krysse av for to alternativer) svarer to tredjedeler at det er fordi de kan stille egne spørsmål, halvparten svarte at det var fordi det er mange interessante spørsmål og svar, 41 prosent har krysset av at de har anbefalt siden fordi det er lett å finne informasjon man leter etter. 41 prosent svarte at det var fordi de hadde fått spørsmål fra andre om hvor man kan finne informasjon. I kommentarer til spørsmålet skriver brukerne blant annet at det er en anonym spørretjeneste er viktig, at de raskt får svar tilbake fra en fagperson, at man forstår at man ikke er alene om de tingene man lurer på eller bekymrer seg for, og at man kan stille spørsmål om ting man ikke tør eller har lyst til å snakke med noen om. Noen synes også de har funnet interessant lesestoff som de vil dele med andre.

En tredjedel svarte at de ikke hadde anbefalt Klara Klok til noen andre. Resultatene viser at kun 4 prosent svarer at grunnen til at de ikke har anbefalt siden er enten fordi de ikke har funnet nyttige spørsmål og svar, eller fordi de synes det er vanskelig å finne frem på nettsiden. Hovedårsaken til at de ikke har sagt noe til andre, er fordi de ikke vil at noen skal vite at de er inne på Klara Klok (76 %), mens nær halvparten har krysset av for at det ikke har falt seg sånn. Siden de kunne krysse av for to alternativer er det nok en del overlapp i disse to svarene. En av kommentarene til spørsmålet er at: «alle jeg kjenner vet om siden fra før».

63 prosent av respondentene svarer at det er en helsestasjon for ungdom der de bor, i følge 7 prosent finnes ikke dette tilbudet der de bor, mens 30 prosent har svart at de ikke vet om det er en helsestasjon for ungdom der de bor. Det at så mange som nesten en tredjedel ikke vet om det finnes en helsestasjon for ungdom der de bor, er et meget høyt tall som understreker behovet for Klara Klok. Disse resultatene indikerer for det første at informasjon om helsestasjonstilbudet, der det finnes, er for dårlig. For det andre viser det at ungdom bruker internett på tross av tilbudet. Men, som vi har sett av resultatene i denne studien, så bruker mange av respondentene Klara Klok til å avklare om det er nødvendig for dem å oppsøke hjelpeapparatet. Det at det finnes en god helserelatert internettjeneste til ungdom er derfor ikke et argument for å ikke også ha et godt helsetilbud til ungdom i kommunene.

6.11 Oppsummering

Denne brukerundersøkelsen, samt de tilbakemeldingene ungdommen har gitt på Klara Kloks hjemmeside, tyder på at brukerne av Klara Kloks spørsmål- og svartjeneste i stor grad er fornøyd med tjenesten. Ungdommene svarer at de synes de får gode svar, som svarer til forventningene. Det noen ungdommer uttrykker misnøye med, i likhet med kommentarer som ligger ute på Klara Kloks nettsider, er tiden det tar fra de stiller spørsmål til de får svar. Det er behov for bedre informasjon til ungdom om hvordan tjenesten fungerer med hensyn til utfordringene med raske tilbakemeldinger. En del ungdommer har de samme spørsmålene, og det kan være at det å gjøre det enklere å finne frem til generell informasjon både ville lettet driftsenhetens arbeid, og tilfredsstillende som har spørsmål av allmenn karakter som det haster med.

Den geografiske spredningen av brukere viser at tilgang til helsetjenester ikke nødvendigvis er avgjørende for ungdoms valg av å lete etter informasjon på internett. Mange av de som besvarte questback-undersøkelsen svarer at de ikke vet om det er en helsestasjon for unge i nærheten der de bor. Dette indikerer at internettjenesten for noen fungerer som et supplement til annen helsetjeneste, i tråd med intensjonene. Men resultatene indikerer også at mange ikke ser behov for å kontakte helsepersonell med sine spørsmål, de trenger i mange tilfeller kun noen gode råd. For enkelte kan imidlertid det å oppsøke helsetjenesten være et så stort steg at det å lete på internett er det eneste de gjør, i en slik situasjon utgjør Klara Klok et godt og kvalitetssikret alternativ.

7 Fagpanelets sammensetning, behov og vurderinger

I undersøkelsen var svarprosenten hos fagpanelet på 75 prosent, og det vil si at 30 personer av 40 svarte på spørsmålene.

7.1 Gjennomført opplæring, og ønske om mer opplæring

Det er vanlig at man får opplæring og veiledning før man begynner å svare på spørsmål i Klara Klok. Denne opplæringen består av at vedkommende blir gitt innføring i arbeidsverktøyet, og blir gitt retningslinjer for hvordan man besvarer spørsmålene. Videre vil man i begynnelsen få tilbakemeldinger på besvarelser man gir de unge. Vanligvis skal det arrangeres fagsamling der fagpanelet møtes en gang i året, men dette ble ikke gjort i 2010. Fagsamlinger blir oppfattet å være en god anledning til å gi opplæring innen relevante emner (internundervisning), og til å diskutere Klara Klok generelt. 60 prosent av fagpanelet krysser av at de har fått videreopplæring eller kurs gjennom Klara Klok. Noen har også fått tilbud om å delta på ulike eksterne fagseminarer og kurs. Temaene har blant annet vært i forhold til ungdom og seksualitet, selvskading og kosthold. En god del synes også at man lærer av å se hverandres svar på nettet, og ved å ta del av de andre i fagpanelets sine erfaringer. Fagpanelet har tilgang til personlig veiledning per telefon og på nett hvis man ønsker det, blant annet når de står overfor svært vanskelige problemstillinger. Svar både fra fagpanelet og driftsenheten viser at de synes retningslinjene er klare i forhold til hvilke spørsmål som skal besvares og ikke.

Tre fjerdedeler av fagpanelet ønsker mer opplæring i regi av Klara Klok. Eksempler på temaer fagpanelet ønsker seg mer kunnskap om, er blant annet: selvskading; psykisk helse; kosthold og spiseproblematikk; sexologi; å bidra til å snu et negativt selv bilde; familie/ og familiekonflikter; opplæring innen relevante lover- regelverk. Det finnes også et ønske om å få støtte til å delta på fagseminarer innen sitt felt for å kunne oppdateres. Noen ser behov for å få opplæring innenfor mer praktiske områder som blant annet

kommunikasjonsstrategier i forhold til å formidle informasjon og råd til barn og ungdom på nett, og databehandling.

Noen ser nødvendigheten av felles kursing slik at man fremstår som et helhetlig fagpanel med likartet tilnærming, samtidig kan det også være behov for fagspesifikke retningslinjer. Dette begrunnes i at de forskjellige fagområdene har behov for å besvare spørsmål på ulik måte. En utfordring som både fagpanelet og driftsansvarlig møter, er hvordan man skal balansere informasjonen man gir i forhold til ulike aldersgrupper. Eksempelvis er de svarene man gir til eldre ungdommer ikke alltid hensiktsmessig for yngre aldersgrupper. Det kan også være problematisk å møte de svært unge som spør om sex og samleie, og balansere det med å være en ansvarlig voksen fagperson. Når man ikke har mulighet for dialog, er det også viktig med opplæring i å svare utfyllende nok.

Av de som ønsker mer opplæring sier to tredjedeler at de kunne tenke seg å gå på kurs så ofte som én gang i året. En tredjedel ønsker seg kurs én gang annet hvert år eller sjeldnere.

De som ikke ønsker seg ytterligere opplæring fra Klara Klok (som utgjør en tredjedel av respondentene) opplever blant annet at de får nok kunnskap gjennom den jobben de allerede har, både erfaringsmessig og via fagopplæring på kurs. En del opplever å få mer enn nok opplæring, og har lite rom for mer. De fleste i fagpanelet jobber i mer enn 100 prosent stilling, noe som også gir et visst tidspress.

Som disse dataene viser så varierer fagpanelets opplevde behov for opplæring og kurs. For å opprettholde og videreutvikle kompetansen til dem som ikke har denne muligheten i sitt daglige arbeid, bør det muligens være tilbud om kurs. I tillegg kan det være et utviklingspotensial i bruk av intranettet for erfaringsutveksling og kursing. En mulighet som i dag synes å bli lite brukt.

7.2 Tidsbruk og temaer

Det varierer hvor mye tid den enkelte i fagpanelet jobber med Klara Klok. Alle får betalt per time, og man fører selv opp hvor mange timer man jobber. Personene arbeider gjennomsnittlig fra tre timer per uke opp til 24 timer i uken. Det er for øvrig få som jobber så få timer, eller såpass mange timer. Majoriteten jobber mellom seks og elleve timer per uke med Klara Klok.

De ansatte i fagpanelet har angitt et anslag til driftsansvarlig om hvor mange spørsmål de kan besvare per dag, og får tilsendt inntil det antall spørsmål de har sagt at de har kapasitet til. Spørsmålene er svært ulike og det vil variere meget hvor mye tid man bruker på å besvare et spørsmål. Noen spørsmål er svært omfattende og komplekse, mens andre er mer rutinepreget. Som tidligere nevnt blir de mest hyppige, og enkle, spørsmålene besvart av driftsenheten. Ofte innebærer dette å benytte utviklede standard svar.

På spørsmål om hvilke hovedtemaer av spørsmål de svarer på så krysser nærmere 70 prosent av på at de besvarer spørsmål om psykisk helse, og om spørsmål som angår seksualitet og prevensjon. Nærmere 60 prosent krysser av på at de svarer på spørsmål om familie og kjærlighetsforhold. Dette synes derfor som å være temaer mange i fagpanelet føler seg kompetente til å besvare. Når det gjelder spørsmål om biomedisinske temaer, er det derimot kun 20 prosent som krysser av for at de besvarer slike spørsmål, og ikke overraskende er dette panelets leger. Dette viser at driftsansvarlig fordeler spørsmål til fagfolk de mener er spesielt kompetente, men kan også tyde på at fagfolkene selv er seg bevisst hvilke temaer de er kompetente til å besvare.

7.3 Fagpanelets forhold til Klara Klok

Vi ønsket å få innsyn i fagpanelets grunner for å jobbe med Klara Klok, og ga dem derfor muligheten til å si i hvilken grad utsagn om hvorfor de jobber med tjenesten stemmer overens med deres vurdering. Videre var vi interessert i deres erfaringer, holdninger og vurderinger av Klara Klok, også her hadde vi laget noen utsagn der panelet skulle krysse av i hvilken grad de var enig eller uenig.

Tabell 11. Hvorfor begynte du å jobbe i Klara Klok. (N=30)

	Det stemmer godt	Det stemmer verken godt eller dårlig	Det stemmer dårlig
Jeg ønsket ekstraintekt	48,3 %	27,6 %	24,1 %
Jeg ville være til nytte	53,6 %	39,3 %	7,1 %
Jeg ville jobbe med ungdom	72,4 %	24,1 %	3,4 %
Jeg liker å gi råd på internett	48,1 %	40,7 %	11,1 %
Jeg ville utvikle meg faglig	73,3 %	23,3 %	3,3 %
Jeg ville prøve noe nytt	75,0 %	14,3 %	10,7 %

Som vi ser av svarene i tabell 11 begrunner majoriteten av fagfolkene sitt valg om å jobbe i Klara Klok med at de ville jobbe med ungdom, noe flesteparten også gjør i sitt daglige arbeid. Dette indikerer at de føler seg fortrolig med å jobbe med denne aldersgruppen, samtidig som mange av dem ser på det som en mulighet til videre faglig utvikling. Gjennom å jobbe med Klara Klok får fagfolkene et annet innblikk i spørsmål og problemstillinger ungdom baler med, enn det de kanskje får når de jobber som f.eks. lege eller helsesøster. Dette er erfaringer de kan ta med seg inn i sitt daglige arbeid. Når 75 prosent svarer at de begynte i Klara Klok fordi de ville prøve noe nytt, så kan det bety å jobbe med ungdom på internett. På den annen side så ser vi av svarene at kun ca. 50 prosent svarer at de godt liker å gi råd på internett. Dette kan tolkes dit hen at det viktigste for en del av fagfolkene er å kunne gi råd og å være i dialog med ungdom, og i dag er internett en av flere arena.

Tabell 12. Er du enig eller uenig i følgende utsagn (N=30)

	Enig	Verken enig eller uenig	Uenig
Noen spørsmål er så kompliserte at de er vanskelig å svare godt på	56,7 %	30,0 %	13,3 %
Noen spørsmål provoserer meg, og da kan det være vanskelig å svare på en empatisk måte	6,7 %	6,7 %	86,7 %
Jeg skulle ønske jeg kunne følge opp noen av ungdommene over tid via internett	33,3 %	30,0 %	36,7 %
Jeg skulle ønske jeg kunne følge opp noen av ungdommene ansikt-til-ansikt	30,0 %	20,0 %	50,0 %
Noen ganger opplever jeg at min kompetanse kommer til kort	46,7 %	16,7 %	36,7 %
Jeg har nytte av Klara Klok jobben i mitt daglige arbeid	76,7 %	20,0 %	3,3 %
Klara Klok er en god nett-tjeneste for ungdom	100,0 %	0,0 %	0,0 %
Klara Klok er et supplement til det ordinære hjelpeapparatet	93,3 %	0,0 %	6,7 %
Klara Klok erstatter i mange tilfeller helsestasjonens funksjon	16,7 %	40,0 %	43,3 %
Klara Klok kan erstatte andre kommunale tilbud til ungdom	13,3 %	16,7 %	70,0 %
Bare ungdom får vite hvor de kan gå med problemene sine, så føler jeg meg trygg på at de får et godt tilbud der de bor	13,3 %	46,7 %	40,0 %
Det skulle vært en bedre oppfølgingstjeneste i kommunen	63,3 %	30,0 %	6,7 %
Jeg synes jeg gjør en viktig samfunnsoppgave når jeg jobber for K K	96,7 %	3,3 %	0,0 %
Min erfaring er at oppfølgingstjenesten i kommunen gir ungdom nødvendig hjelp hvis de ber om det	30,0 %	53,3 %	16,7 %

Som vi kan se i tabell 12 ble fagpanelet spurt om hvordan de opplevde arbeidet med Klara Klok. Dette ble gjort gjennom å presentere noen utsagn der respondentene skulle vurdere om de var enige i påstanden eller ikke. Den følgende diskusjonen og analysen baserer seg på svarene i tabell 11 og 12, samt svar fra fagpanelet gitt på åpne spørsmål.

Fagpanelet opplever at mange skriver inn spørsmål omkring symptomer som kan skyldes en lang rekke forhold, og som det er meget vanskelig å svare konkret på. Mange i fagpanelet skriver også som en kommentar at de opplever en økning i spørsmål om psykisk helse. Spørsmålene inneholder gjerne komplekse situasjoner som favner både somatikk og psykiatri. Det er en god del i fagpanelet som opplever at spørsmålene kan være svært kompliserte. Nesten halvparten kan av og til oppleve at deres kompetanse kommer til kort. Det kan av og til også være ønskelig å vite mer før man gir et utfyllende svar. Enkelte spørsmål behandles av flere fagpersoner før det publiseres. Over fire femtedeler av respondentene opplever at det har skjedd en dreining de siste årene mot mer komplekse saker. Fagpanelet kan også stå overfor verdispørsmål der de ser det som svært viktig å skrive så omfattende at svaret ikke blir overfladisk.

Noen fagfolk skriver at de erfarer at stadig yngre personer har selvmordstanker og psykiske problemer, men samtidig virker det som om kunnskapen rundt disse temaene er forholdsvis stor blant gruppen som skriver inn. Mange unge i dag får kunnskap om voksenverden på en helt annen måte enn tidligere via internettet og den økende informasjonsstrømmen ellers i samfunnet. De er i stor grad eksponert for «voksen aktivitet» med dets konsekvenser. Man blir i svært ung alder eksponert for et bredt spekter av tanker og informasjon som det kan være vanskelig å forholde seg til eller å håndtere. En del av fagpersonene skriver at de opplever at det i dag er et større press på de unge om å være vellykket på mange områder, og at dette bidrar til at de føler seg misfornøyd med seg selv.

De i fagpanelet som svarer på spørsmål innenfor rusfeltet opplever stadig nye problemstillinger som angår juridiske spørsmål. Andre er opptatt av nye rusmidler, konsekvenser, og ikke minst pårørendes/venners bekymringer. Mange av disse problemstillingene har økt kompleksitet. Spørsmålstypene tyder også på at mange av de unge har vært på andre nettstedet

og samlet informasjon, for så å skrive inn til Klara Klok for å få mer informasjon og forklaringer om emnet.

Cirka 30 prosent av respondentene ser at det kunne vært ønskelig å følge opp ungdommene over tid på internett. Det samme antallet svarer at de skulle ønske de kunne følge opp noen av ungdommene ansikt til ansikt. Samtidig gir mange uttrykk for at Klara Klok hovedsaklig skal være en kunnskaps- og hjelpetjeneste, og ikke en behandlende instans. Majoriteten synes Klara Klok skal fungere som i dag, og at det verken er et problem eller deres oppgave å gjøre utredninger eller stille utdypende spørsmål tilbake til brukeren. Det er det som ligger i Klara Kloks natur som lett tilgjengelig internettjeneste. Flere gir uttrykk for at alternativet, der man får et behandlerforhold til personen, oppleves å kunne bli svært komplisert på avstand, og å være både ressurs- og tidkrevende. Det vil også bli mer forpliktende for de som svarer, og noen er også bekymret for at det vil kunne skapes et avhengighetsforhold fra brukers side.

De fleste i fagpanelet har meget positive tanker om Klara Kloks netttjeneste. Alle opplever Klara Klok å være et godt tilbud til de unge. Flere enn tre fjerdedeler opplever at de i sitt daglige arbeid har nytte av kompetansen de får av å jobbe med Klara Klok, og så å si alle opplever at de gjør en samfunnsnyttig oppgave. De aller fleste mener at Klara Klok utgjør et supplement til ordinære helsetilbud, og det er få som mener at netttjenesten kan erstatte helsestasjonene eller andre kommunale tilbud til ungdommen. Samtidig er 40 prosent usikre på om den gjør det i en del tilfeller. Ikke minst råder det en usikkerhet i fagpanelet hvorvidt det er et godt nok tilbud i nærmiljøet til ungdommene. Flertallet synes det skulle vært en bedre oppfølgingstjeneste i kommunene. Mange henviser ungdommene til å ta kontakt med en helsestasjon, med andre i helsevesenet, eller andre instanser. Flere gir uttrykk for at der det er behov for dialog eller en aktiv handling, av blant annet barnevernet, bør det gjøres i lokalmiljøet. Mange av ungdommene spør Klara Klok før de eventuelt kontakter lokale helsetjenester. Som tidligere beskrevet, viste også brukerundersøkelsen at svarene de unge får hos Klara Klok har betydning for om de vil kontakte helseapparatet eller ikke. Noen i fagpanelet uttrykker at de ser det som sin viktigste oppgave i komplekse saker å oppfordre brukeren til å få hjelp og informere om hvor

han/hun kan få hjelp. Når en selv ikke kan ha dialog med ungdommen, er det altså viktig å gi de som har komplekse eller alvorlige problemer kunnskap om hvordan de skal gå frem for å få nødvendig hjelp.

Flere i fagpanelet ser fordelene med at brukeren får et skriftlig svar som han eller hun kan lese igjennom flere ganger og reflektere over, noe som kan eventuelt dempe en «akutt opphøising av en problemstilling». Det at tjenesten ikke er interaktiv kan stimulere til refleksjon og bidra til å roe ned situasjonen. De aller fleste synes at en uke svarfrist er nok tid til å gi en kvalitetsmessig god tilbakemelding. En i fagpanelet peker på at nettopp det at Klara Klok ikke er en akutt-tjeneste, og at det tar noen dager å få svar, er med på å forebygge avhengighetsutvikling til tjenesten.

Det ansees å være en stor fordel å være på de arenaene ungdommen er. Flere opplever at det er mange unge som er alene med sine tanker og spørsmål, samt mangler voksenkontakt og rollemodeller. Klara Klok oppleves av flere å fungere som en substitutt for dette. I flere tilfeller er det ikke aktuelt for de unge å oppsøke noen i nærmiljø eller lokalmiljøet, noe som gjør Klara Klok enda mer betydningsfullt for den unge.

7.4 Forholdet til Klara Kloks administrasjon og til de andre i fagpanelet

Majoriteten i fagpanelet, over 85 prosent, synes de har fått tydelig informasjon om hva som forventes av dem i jobben. De fleste synes retningslinjene fra Klara Klok om hvordan jobben skal utføres, både er tydelige og gir rom for skjønn. Kun tre i fagpanelet synes retningslinjene er for utydelige eller for rigide.

Klara Kloks intranett blir lite benyttet til diskusjoner eller til å ta opp saker som er kompliserte. Fagpanelet gir selv uttrykk for at de ønsker et slikt fora, men har lite tid til å bruke det i hverdagen. Dette illustreres av at samtidig som fagpanelet synes det *kan* være svært interessante og lærerike debatter som finner sted, så er det i dag en god stund siden det har vært noen slike debatter på intranettet. Over halvparten, 56 prosent, har aldri brukt intranettet for å diskutere aktuelle saker. Det er ingen som benytter forumet ofte, mens cirka en tredjedel svarer at de har gjort det noen ganger. Oppfatningen av intranettet er gjerne at det er et greit verktøy og at det

fungerer bra de gangene man har benyttet muligheten, årsaken som oppgis til at det ikke blir benyttet i større grad er tidspress i hverdagen. Uansett oppleves det godt å vite at muligheten er der hvis det dukker opp et slikt behov. Det kan også oppleves nyttig å lese hva andre i fagpanelet har svart på spørsmål som ligner de en selv har fått. Det var flere som leste hva andre hadde svart på lignende spørsmål. Intranettet kan altså brukes til mer enn løpende diskusjoner.

I stedet for å sende spørsmål inn til intranettet har noen henvendt seg direkte til administrasjonen med besvarte eller delvis besvarte spørsmål og bedt om enten kvalitetssikring, svar eller utdypning fra andre fagpersoner. Kommunikasjonen på intranettet kunne blitt mer effektivt ved å gjøre små endringer. En i fagpanelet skriver følgende:

Savner å kunne sende et raskt spørsmål mens jeg jobber til en jeg ser er pålogget og få svar. Nå må vi innom forsida for å se at det er en melding til oss, og da får jeg ikke svar på mitt spørsmål før neste gang vedkommende logger seg på. Bruker derfor ofte telefon/sms når jeg trenger å rådføre meg med andre.

På spørsmål om man har noen å konferere med når man står overfor vanskelige saker, svarer kun én person at denne ikke har noen å konferere med. Fire av fem opplever at de kan, hvis nødvendig, konferere med andre i Klara Kloks fagpanel. Nesten to tredjedeler opplever at de kan konferere med kolleger der de jobber, og nesten en tredjedel oppgir at de også har andre de kan konferere med. Da skjer kommunikasjonen som regel med e-post. Flere i fagpanelet gir også uttrykk for at det er en trygghet at de kan henvise til andre med spesialområder innenfor Klara Klok, hvis de opplever problemer med å svare på spørsmål. Noen uttrykker et ønske om å opprette et nettverk innenfor Klara Klok hvor man kunne henvende seg til en håndfull faste kolleger. Tilbakemeldinger fra Helsedirektoratet legges ut på intranettet, slik at det kan være tilgjengelig for alle i fagpanelet.

Mange i fagpanelet benytter også andre ressurser enn de som er tilgjengelige i Klara Klok. Noen benytter nettportalene Helsebiblioteket og PubMed for å søke etter relevant litteratur. Portalene kjennetegnes av at de inneholder oppdatert og kvalitetssikret forskning og informasjon, samt at de inneholder systematiske oversikter over spesifikke temaer. Andre metoder

som nevnes, er å ta kontakt med instanser som fylkesmann, jurister, barnevern, eller andre spesialister innen ulike fagfelt. Personer i ens nærhet blir også nevnt som mulige diskusjonspartnere.

Over halvparten er fornøyd med lønnen de får for å utføre arbeidet for Klara Klok. En fjerdedel sier seg sånn passe fornøyd. Mens 20 prosent ikke er fornøyd med lønnen. Vi vet ikke om dette skiller seg spesifikt mellom yrkesgruppene.

Det er tydelig at fagpanelet ønsker mer og bedre tilbakemelding fra driftsadministrasjonen i Klara Klok. 40 prosent svarer at de er fornøyd med den faglige tilbakemeldingen og responsen, en tredjedel er sånn passe fornøyd, men 27 prosent svarer at de ikke er fornøyd og at de ønsker bedre tilbakemeldinger. Bedre faglige tilbakemeldinger vil kunne gi større trygghet for de som jobber i fagpanelet.

Fagpanelet opplever at administrasjonen har blitt flinkere til å luke ut klart useriøse spørsmål. Det er også positivt at administrasjonen prioriterer spørsmålene slik at for eksempel spørsmål om selvmord blir sendt videre før andre spørsmål. Mange synes også at de får bra hjelp av administrasjonen når de henvender seg dit.

7.5 Fordeler med Klara Klok sett fra fagpanelet

For egen del

Fleksibiliteten i arbeidssituasjonen blir fremhevet som svært positivt, det vil si muligheten man har til selv å bestemme når og hvor man besvarer spørsmålene. Det varierte fagområdet man opererer innenfor blir også trukket frem som noe positivt. Andre ting som blir nevnt, er at man via nettsiden tilegner seg mye kunnskap. Blant annet får man et godt innblikk i hva unge mennesker er opptatt av, hvordan de har det, og opplever seg selv. Flere har nytte av denne kunnskapen på sin arbeidsplass. Stadig nye og kompliserte problemstillinger gjør arbeidet utfordrende, noe som igjen fører til at man både må oppdatere seg faglig og at man tilegner seg ny og unik kompetanse. En av respondentene opplever at dette gjør en tryggere i sitt eget arbeid, og kan jobbe lettere med unge generelt. Blant annet får man god erfaring med å svare tydelig, empatisk og folkelig.

Mange føler at de gjør en viktig og samfunnsnyttig jobb, og er stolte over arbeidet de gjør. Det er en positiv følelse å kunne hjelpe unge som har det vanskelig, og i prosessen fremskaffes det også kunnskap om de unge, noe som bør være av samfunnsmessig betydning. Fagpanelet opplever at de har viktig kunnskap å formidle til de unge. En slik nettbasert tjeneste, som baseres på at ungdom skal kunne søke råd via et medium de kjenner og bruker mye, ansees å være en nødvendig del av utviklingen for å nå ungdom. Fagpanelet gir stort sett uttrykk for stor tillit til administrasjonen. De fleste synes de raskt får svar på spørsmål, og de er tilfredse med den veiledningen de har fått når det har vært behov for det. Men som nevnt over, kunne tilbakemeldingene vært hyppigere og bedre. Den ekstrainntekten man får ved å jobbe for Klara Klok blir også nevnt som et gode.

For brukernes del

Fagpanelet ser på Klara Klok som en ypperlig kanal for ungdom til å stille spørsmål som er vanskelige. De erfarer at det er mange barn og unge som har mye de lurer på, og at de derfor har stor nytte av en slik tjeneste. Tjenesten er mye brukt, og tilbakemeldingene er også overveiende positive. Det oppfattes som et stort gode at ungdom, uten omveier, har tilgang til et lavterskeltilbud med meget høyt kvalifiserte personer med faglig bredde. Videre at tjenesten får kontakt med en forholdsvis sårbar målgruppe som ikke alltid finner frem i de lokale systemene. Rådene og kontakten kan bety mye for de enkelte ungdommene. En i fagpanelet beskriver tjenesten slik

Ungdom vet at uansett hvor vanskelig, pinlig eller vondt (det er) så får de alltid et svar fra Klara Klok. Det er en trygghet ved Klara Klok i forhold til svargarantien. Anonymiteten er en forutsetning for tjenesten, og er et viktig springbrett for senere tørre å oppsøke hjelp. Mange unge mennesker får avkrefelser på bekymringer, noen vil få bekreftet alvoret av sin situasjon og oppsøke hjelp, noen trenger bare å vite at noen leser deres historie og får satt ord på følelser.

Tjenestens tilgjengelighet ansees som å være viktig for de unge, samt at den er åpen for alle i den aktuelle alderskategorien, og at den er gratis. Det å vite at man kan skrive inn om hva som helst når som helst på døgnet ansees å være et gode for ungdommene.

Det vil si at ungdommene dermed har tilgang til oss i det øyeblikket de klarer, tør/orker å innse/innrømme at de trenger å sette ord på hva de sliter med. Vi er tilgjengelig på deres laptop eller mobiltelefon i disse øyeblikkene, og de som ikke klarer å finne ord vil ha tid til å reformulere seg.

Det blir også pekt på at ungdommene via nettet kan spørre om det de ikke ville turt å spørre en fagperson om ansikt til ansikt, det vil si at man erfarer at de unge er ekstra modige/ærlige når de ikke behøver å stå rett overfor dem de spør om råd hos. Erfaringen er videre at unge mennesker benytter seg av denne tjenesten som et nødvendig supplement til lege, helsesøster og helsestasjon. Hos Klara Klok kan de få gode råd og veiledning, noe som også eventuelt gjør at de kontakter riktig instans og får hjelp.

Det at de unge kan få informasjon av å lese tidligere spørsmål og svar trekkes også frem som noe positivt. Tjenesten kan også benyttes for allmenn informasjon. Fagpanelet gir også uttrykk for at det faktisk at gutter, i mye større grad enn ved andre helsetjenester, benytter seg av tilbudet, viser nødvendigheten av et slikt tilbud.

7.6 Forslag som kan gjøre Klara Klok enda bedre og mer effektivt

Mange i fagpanelet er meget fornøyd med tjenesten slik den fungerer i dag. Tjenesten oppleves som brukervennlig med enkelt og moderne oppsett. Fagpanelet har likevel en del forslag til forbedringer. Dette er meninger som kommer frem i studien, men som ikke nødvendigvis er representative for fagpanelet som helhet. Under presenteres de ulike forslagene som fremkommer, blant annet fordi de vil kunne utgjøre et godt utgangspunkt for interne diskusjoner mellom fagpanelet og driftsenheten om hvordan Klara Klok kan bli en enda bedre tjeneste.

Tekniske forbedringer og for ekstern kontakt:

- Bedre fagpanelets tilgang til faglitteratur på internett via PubMed (kanskje via en universitetsbibliotektsjeneste eller NEL).
- Fagpanelet burde utnytte intranettet og hverandre i større grad for å diskutere og kvalitetssikre kompetansen.
- Klara Klok bør utvikle en bedre og mer effektiv søkemotor.
- Klara Klok bør markedsføre seg i større grad.
- Tekniske løsninger bør i større grad tilpasses Mac-maskiner.

Forbedringer som administrasjonen kan stå for:

- Mer omfattende opplæring av nyansatte. Nyansatte kunne fått enda bedre og systematiske tilbakemeldinger på svarene de gir. Det kan bidra til å minske usikkerheten.
- Mer opplæring i hvordan man besvarer spørsmål og flere systematiske tilbakemeldinger.
- At man i enda større grad kan adressere spørsmålene til dem som er spesialister innen ett emne.
- Flere felles samlinger vil bidra til en større trygghet og fellesskapsfølelse.
- Spørsmålene bør bli jevnere tildelt, det bør være en enda større forutsigbarhet om når spørsmålene kommer.

Hvordan svarene kan forbedres:

- Eventuelt kan man begrense responstiden og gi raskere svar.
- Administrasjonen kan sende spørsmålene raskere videre.
- Klara Klok kan bruke flere standard svar.
- Noen i fagpanelet opplever en god del repetisjon av spørsmål og ser et behov for at spørsmål sluses gjennom en side med allerede stilte spørsmål før brukeren kommer til boksen der de kan stille spørsmål.
- Svarene kan i enda større grad oppfordre ungdommen til å ta kontakt med lokal helsesøster og fastlege.
- Eventuelt kan Klara Klok ha en FAQ for de ulike temaene/områdene

1.7.7 Oppsummering

Hovedinntrykket fra undersøkelsen med fagpanelet er at de er fornøyd med jobben sin og at de synes Klara Klok er en god tjeneste for ungdom. Fagpanelet stiller seg positive til mer opplæring, spesielt i en begynnerfase er det viktig å få tilbud om opplæring. Mange uttrykker også ønske om systematiske og grundige tilbakemeldinger fra administrasjonen og andre i fagpanelet på de svarene de gir. Mange besvarer temaer om psykisk helse, og det har vært en økning i denne typen spørsmål. Spørsmålene har blitt mer komplekse enn tidligere, og nær halvparten gir uttrykk for at det kan være vanskelig å svare på spørsmålene. Mange er også litt usikre på om ungdommene får den hjelpen de trenger lokalt. Fagpanelet gir uttrykk for å være genuint opptatt av ungdom, og majoriteten synes at de lærer mye av å jobbe med Klara Klok, og opplever stor nytte av erfaringene i sitt daglige arbeid. Nærmest alle er enige i at de gjør en nyttig samfunnsoppgave. De færreste ønsker å endre på tjenesten, men kan se behovet for mer informasjon på sidene og mer lett systematikk i svarene som legges ut på nettet. Fagpanelet er fornøyde med informasjonen og samarbeidet med Klara Kloks driftsadministrasjon. Flere gir uttrykk for at de gjerne skulle hatt mer fagdiskusjoner med de andre i panelet, men finner det vanskelig å finne tid i hverdagen.

8 Konklusjoner

8.1 Dimensjonering og tilpasning av tjenesten

På bakgrunn av våre analyser synes det som om dimensjoneringen av tjenesten i dag ikke er formålstjenelig i forhold til de endringer som har skjedd i brukermasse og antall henvendelser. For at Klara Klok skal møte dagens og morgendagens behov for god og brukertilpasset informasjon til ungdom, kan det være nødvendig å videreutvikle tjenesten. Tjenesten har et potensial til å nå ut til enda flere unge. Klara Kloks kjernevirksomhet er å være en spørretjeneste for ungdom, det vil si at de har lagt stor vekt på at ungdom skal kunne stille spørsmål og få gode svar. Undersøkelsen viser at denne målsettingen i stor grad synes å være oppfylt. Vår konklusjon går allikevel i retning av å utvikle deler av tjenesten, primært gjennom å gjøre den «større». I perioden 2007–2010 har Klara Klok fått inn mellom 56 000 og 69 000 spørsmål årlig, det har ikke vært en jevn økning, men en variasjon fra år til år. I samme tidspunkt har det vært en økning fra 1,1 millioner til 2,6 millioner besøkende på siden. Selv om rundt 50 prosent av disse går ut av siden med en gang, er det over en million besøk som er inne på Klara Klok en stund. Dette indikerer at det er mange inne på Klara Klok siden som ikke selv stiller spørsmål, men som muligens leter etter informasjon. I undersøkelsen har det kommet frem at de unge har et stort behov for til dels elementær informasjon, og mange av spørsmålene som sendes inn handler om de samme temaene. Funn i denne studien indikerer derfor at tjenesten med fordel kan utvides mot å gi god allmenn informasjon om temaer som de unge er opptatt av, og der spørretjenesten inngår som en del av et større tilbud.

I dag er det Klara Klok som spørretjeneste som er mest fremtredende. På hjemmesiden står det: «Har du spørsmål som er vanskelig å stille? Kanskje Klara Klok har svaret». I dette utsagnet ligger det ikke at man selv må, skal eller bør stille spørsmål til Klara Klok. Utsagnet kan vel så gjerne forstås som en oppfordring til å se om Klara Klok har svar i sin database basert på hva andre har spurt om tidligere, eller som det er skrevet om i artikler. I følge de ansatte bærer spørsmålene fra ungdommene ikke sjelden preg av at de ikke

har lett i databasen, en årsak kan være at de primært tenker på Klara Klok som en spørretjeneste. En annen grunn til at de stiller «unødvendige» spørsmål, kan skyldes at det er vanskelig å finne frem til relevant informasjon på Klara Klok. Slik Klara Klok er bygd opp i dag er det ikke nødvendigvis lett å finne den informasjonen man leter etter. Selv Klara Kloks ansatte sier at de bruker Google fremfor Klara Kloks egen søkemotor når de leter etter tidligere gitte svar. Forbedring av søkemotoren vil gjøre det enklere å finne frem til informasjon som allerede ligger på Klara Klok i form av spørsmål og svar. I følge Klara Kloks driftsenhet er det en del spørsmål som går igjen og som ungdommen med fordel kunne lest om på egenhånd. Eksempler er informasjon om p-piller, angrepiller og prevensjon mer generelt.

At en spørretjeneste som Klara Klok er viktig, bekreftes i internasjonale studier som finner at ungdom ofte foretrekker å finne frem til informasjon på egen hånd, enten i form av å lese informasjon lagt ut på nettet, «snakke» med andre eller å stille spørsmål. Det den internasjonale forskningen peker på, er behovet for gode kvalitetssikrede nettsider spesielt tilrettelagt for ungdom. Intervjuene med ansatte og resultatene fra spørreundersøkelsene viser at Klara Klok er en slik side, men synes samtidig å ha et ubrukt potensial i også å utvide informasjonsdelen og forbedre søkemotoren.

Det synes ikke å være noen kvalitetsmessige hindringer mot å utvide tjenesten, det vil først og fremst være et spørsmål om økonomiske ressurser. Forslaget om å redusere presset på tjenesten ved sette en grense for antall spørsmål som skal besvares gjennom å begrense åpningstiden, vil stå i motsetning til den åpenhet og tilgjengelighet som ligger i internetts natur. Det synes også å være nettopp disse kvalitetene – tjenestens åpenhet og tilgjengelighet – som både brukere og fagpanel setter mest pris på. Alternativet til å begrense tjenesten er reorganisering, noe som også vil kunne dempe antallet spørsmål som kommer inn. Klara Klok er allerede i gang med å rydde i tjenesten gjennom å fjerne en del av spørsmålene i databasen. Driftsansvarlig har i dag de ressursene som skal til for å ta unna spørsmål som kommer inn daglig, men har ikke kapasitet til å møte et kraftig oppsving i antall spørsmål. Under tidligere oppsving har det vært bekymringer for om tjenesten måtte stenge ut budsjettåret på grunn av manglende økonomiske ressurser. Med dagens ressurser er det heller ikke rom for å drive med et utviklingsarbeid

som på sikt vil kunne gjøre tjenesten mer effektiv. Effektiv da i form av på den ene siden å gjøre det enklere for de ansatte å sortere og besvare spørsmål, og på den annen side ved å gjøre det enklere for brukerne å raskt finne frem til relevant informasjon uten nødvendigvis å måtte stille spørsmål selv.

En måte å gjøre det enkelt for ungdom å finne frem til informasjon på er systematisering av allerede foreliggende informasjon, forfatte informasjonskriv, gjerne systematisert i forhold til ulike aldersgrupper, legge ut informasjonsvideoer og lignende. Slik Klara Kloks layout er i dag, oppfordres brukerne først til å stille spørsmål. De ansattes eget forslag går i retning av å lage en layout som legger opp til en «tre trinns søkeprosess»: 1) *Gi informasjon* om kropp, seksualitet og helse, 2) oppfordrer søker til å *lete i allerede gitte svar*, 3) åpner for at de som ønsker selv kan *stille spørsmål*. Ett eksempel på en alternativ måte å utforme en informasjons- og spørretjeneste til ungdom finnes på den svenske nettsiden UMO (www.umo.se). UMO¹⁰ er en nasjonal nettside for unge mellom 13 til 25 år. De svarer på spørsmål og gir allmenn informasjon om helse, kropp og relasjoner.

Driftsenheten kan trekke på egne ressurser, men det kan være hensiktsmessig og også involvere brukere, det vil si ungdommer, for å få kunnskap om deres syn på hvordan en ungdomsnettside optimalt bør være utformet.

8.2 Forankring

Klara Kloks forankring i Nordland Fylkeskommune synes å være en stor ressurs for tjenesten. Klara Klok er UNG i Nordlands «baby», noe som fører til at de som har en historie med tjenesten hegner om og er stolte av den. Denne posisjonen synes også å innebære noen økonomiske fortrinn som Klara Klok drar nytte av, som for eksempel forskuddsfinansiering, personalressurser og merkantile tjenester. Det er også en stor fordel at flere har god kjennskap til tjenesten slik at andre ansatte i fylkeskommunen kan ta i et

¹⁰ Utviklingen av UMO har vært finansiert av *Socialstyrelsen* på oppdrag av *Integrations- och jämställdhetsdepartementet*. Både *landsting* og *kommuner* står bak driften av nettportalen.

Utviklingen av UMO skjer i samarbeid med helsestasjoner (landets ungdomsmottagningar) skolehelsetjenesten, interesseorganisasjoner och andre som jobber med unge.

«ekstra tak» ved behov. Organiseringen med driftsadministrasjon og fagpanel fungerer bra når det gjelder arbeidsdeling og funksjon. At fagpanelet sitter rundt omkring i Norge synes ikke å være et hinder for kommunikasjon eller tjenestens fungering.

Skal Klara Klok knyttes til den nye publikumsrettete helseportalen?

Helsenorge.no er statens nye helseportal, og går man inn der finner man en del informasjon rettet til ungdom. Er det slik at denne portalen kan fungere som informasjonskanal og Klara Klok som spørretjeneste? Et spørsmål som reises er om det kan være hensiktsmessig å knytte Klara Klok til denne portalen. Dette åpner, slik vi ser det, for flere spørsmål som bør avklares. For det første, hva menes med å *knytte* Klara Klok til tjenesten? Er det slik at man ser for seg en link til tjenesten, eller at den nye helseportalen skal overta noen av oppgavene for Klara Klok, eller skal hele Klara Kloks virksomhet inkorporeres i virksomheten? Hva er fordelene og ulempene med å knytte Klara Klok til denne portalen? Klara Kloks hovedmål er: «Å levere god helseinformasjon til målgruppen og bidra til økt tilgjengelighet av helseinformasjon». Umiddelbart synes det derfor som om Klara Klok tjenesten kunne høre inn under den nye helseportalen. På den annen side synes det som om den definisjonen av helseinformasjon som anvendes i hovedmålsettingen for virksomheten er videre enn den helseportalen legger til grunn. Som Helse- og omsorgsdepartementet skriver på nettsiden om Fremtidens helsetjeneste¹¹:

I et moderne behandler–pasient-forhold er pasienten aktiv deltaker i behandlingen. En aktiv pasientrolle som også innebærer større grad av egenomsorg, krever at det er lett tilgang til kvalitetssikret helseinformasjon om forebygging av sykdom og håndtering av dagliglivets små og store plager. Etter hvert bør også elektronisk tilgang til egne data og mulighet for dialog med helsetjenesten være tilgjengelig for pasienten.

Et spørsmål som melder seg er om ungdom tenker på seg selv som pasienter eller at det de spør om har noe med helse å gjøre. Vi ser i begrepsbruken en vektlegging av brukeren som pasient, en forståelse som muligens kan gå på

¹¹ <https://fremtidenshelsetjeneste.regjeringen.no/>

tvers av det ungdom tenker at de er når de stiller spørsmål om sex eller samliv; de er ikke pasienter, men ungdom som lurere på noe.

Alkohol og rusmidler vil for mange ungdommer antakelig i større grad forbindes med ungdomskultur, moro, stigmatisering, foreldrekonflikter, utagerende oppførsel, uheldige konsekvenser, identitet osv, enn det forbindes med helse (se f.eks. Pedersen 1998; Pedersen 2009). Å koble alkohol eller annen rusmiddelbruk kun til helsemessige konsekvenser, er å redusere drikking til et medisinsk fenomen, og er ikke det ungdom nødvendigvis tenker på, selv når de opplever fyllesyke. På www.helsenorge.no kobles ikke drikking kun til medisinske aspekter, men poenget her er at hvis ungdom er ute etter informasjon om alkohol så må man kunne stille spørsmål ved om hvor sannsynlig det er at de vil oppsøke en nettside som handler om helse. Det samme vil kunne gjelde spørsmål om seksualitet, dette er heller ikke primært et medisinsk anliggende for mange, men noe som angår forhold som nytelse, egne grenser, normalitet og relasjoner.

Internasjonale studier viser at ungdom primært bruker andre søkemotorer enn helsenettsider hvis de har spørsmål om alkohol og seksualitet. Og i de landene som ikke har nasjonale informasjonssider til ungdom, bruker de søkemotorer som google og informasjonssider som Yahoo!Answers.

Går man inn på helsenorge.no og leser det som står om for eksempel alkohol, så bærer informasjonen preg av å være normativ – det er den voksne ansvarlige som snakker til ungdommen. En helsenettside er, slik vi ser det, nødt til å utvise en slik normativ ansvarlighet, men kan gjennom dette bidra til å støtte ungdom fra seg. En ungdomsinformasjonsnettside som Klara Klok har mulighet til å gi tilsvarende informasjon, men på en måte som i større grad kommer ungdommen i møte og som gir svar utformet på deres premisser. Slik vi ser det må Klara Klok og Helsenorge.no forstås som komplementære informasjonskanaler på internett. Det som vil være viktig på de ulike statlige informasjonskanalene er at det ligger lenker til de andre nettsidene lett tilgjengelig.

Klara Klok som del av et større nasjonalt informasjonstilbud til ungdom

I dag har man to ulike informasjonstjenester, klara-klok.no og ung.no, som er underlagt ansvaret til henholdsvis Helsedirektoratet og Barne-, ungdoms-

og familiedirektoratet. Dette er to tjenester som skal dekke ulike informasjonsbehov. Går man i dag inn på www.ung.no så ser man at ungdom her kan finne overlappende informasjon til det man finner på Klara Klok, samtidig er det ingen automatisk link til Klara Klok når man søker på temaer om helse, kropp og seksualitet. En omforent forståelse for hvordan en nasjonal informasjonstjeneste på nett som skal dekke ulike informasjonsbehov hos ungdom skal bygges opp, vil kunne være et skritt i retning av å få til en god og utfyllende informasjonstjeneste til ungdom. En måte å tenke om dette på, er at de to nasjonale nettsidene for ungdom som dekker ulike informasjonsaspekter, er under samme paraply. Fra disse to tjenestene kan det så være lenker til andre nasjonale nettsteder der man kan finne ulike former for informasjon.

8.3 Finansiering

En gjennomgang av kostnadsutviklingen i Klara Klok viser at det har vært en økning i løpet av de siste fem årene. Majoriteten av kostnadene er knyttet til lønn. Deler av kostnadsutviklingen har sammenheng med at man har økt bemanningen i driftsadministrasjonen. Samtidig inngår styrking av administrasjonen som en del av driftens effektiviseringstiltak. Driftsadministrasjonen gjør i dag et stort arbeid for å sortere spørsmål som avlaster behovet for ytterligere ansettelse i fagpanelet. Kapasiteten når det gjelder andelen spørsmål driftsenheten og fagpanelet kan klare å håndtere innenfor dagens økonomiske rammer, er på vei til å bli sprengt. Det vil si at med dagens bemanning er driftsenheten ikke i stand til å drive utviklingsarbeid. Et arbeid som i følge de ansatte vil kunne ha effektiviseringsgevinst på sikt.

Klara Klok har i dag begrensede økonomiske rammebetingelser. Finansieringen har i tillegg vært usikker og lite forutsigbar helt fra tjenesten ble lansert. Samtidig er Klara Klok en tjeneste hvis aktualitet har økt for hvert år den har eksistert, og frem til i dag. En grunn til dette er økt bruk av internett i befolkningen til informasjonssøk, spesielt blant ungdom, eller det som ofte betegnes som internett-generasjonen og som bruker internett som primærkilden til informasjon. Samtidig opplever ungdom i dag økt

eksponering for tematikk knyttet til seksualitet¹², kropp, mat og helse via media. Disse forholdene til sammen har bidratt til at Klara Klok for hvert år har økt sitt brukergrunnlag, og har medført økt behov for personell og ressurser.

I et folkehelseperspektiv utgjør en tjeneste som Klara Klok et godt tilbud til ungdom, men et tilbud som kan bli enda bedre med en omstrukturering og en fast finansiering. De ansatte i Klara Kloks driftsadministrasjon uttrykker behov for oppgradering av tjenesten, men som det går frem av det som er budsjettert ut fra rammene til Helsedirektoratet for 2011 finnes det kun kroner 30 000 til en mindre oppgradering. Oppgradering av tjenesten vil slik vi vurderer det ha en kostnadsramme som langt overstiger dette beløpet. Nettstedets utforming og søkemotor setter begrensninger. For at Klara Klok skal få utnyttet sitt potensial og opprettholde kvaliteten bør siden oppdateres og videreutvikles. Dette vil i følge Klara Kloks egen driftsadministrasjon kreve rundt 200 000 kroner, og de tenker at arbeidet kan gjøres i løpet av et halvt år. I Klara Kloks driftsenhet har man i dag ressurser i form av kvalifisert personale som kan igangsette en prosess med forbedring av tjenesten.

Forutsatt at Klara Klok utvikles og moderniseres, er det ikke sikkert en fremtidig informasjons- og spørretjeneste vil ha et økt behov for ressurser, sammenlignet med i dag. Grunnen til dette er fordi man ved å dreie bruken av Klara Klok mer over mot informasjon vil kunne avlaste fagpanelet. Bedre organisering av informasjonen på nettstedet vil også kunne forenkle driftsenhetens sortering og kategorisering av innkomne spørsmål og svar.

Klara Klok er en spørretjeneste som brukes av ungdom i hele landet. Det vil si at det er en nasjonal spørsmål- og svartjeneste. Dette nasjonale perspektivet legger noen føringer på hvordan en slik tjeneste kan og bør finansieres. Hvis man tenker at ungdom skal ha samme rettigheter og mulighet til helseinformasjon som voksne må man ha tilpassede tjenester. Med internett har kostnadene knyttet til å drive aktivt folkehelsearbeid blitt mye mindre, og ikke minst har det bidratt til at man kan drive folke-

¹² For eksempel TV-programmer som Trekant på NRK, Paradis Hotel, Big Brother, sex og singelliv, cougar town, og lett tilgang på porno og annen seksualisert underholdning via internett.

helsearbeid overfor nye grupper. For at en slik tjeneste beregnet på alle landets ungdommer skal fungere optimalt, bør man vurdere om ikke staten skal gå inn med finansiering over statsbudsjettet, slik de gjør i forhold til Ung.no.

8.4 Avsluttende kommentar

Klara Klok fungerer godt som en spørretjeneste for ungdom. Kompetente fagpersoner i Klara Klok gir gode og utfyllende svar som er av stor nytteverdi for mange ungdommer. Konklusjonen kan trekkes på bakgrunn av analyser av dataene fra spørreundersøkelsen som ble lagt ut på Klara Klok, tilbakemeldinger på Klara Klok nettside fra ungdom, spørreundersøkelsen til fagpanelet, samtaler med driftsenheten i Bodø og representanter fra Nordland fylkeskommune, samt ansatte i Helsedirektoratet.

Klara Klok når ut til ungdom som står overfor ulike problemstillinger i sin hverdag. Tjenestens betydning blir ikke minst understreket av at det i de siste årene har vært en økning i antallet og alvorligheten i spørsmål som angår psykisk helse. Hvorvidt økningen skyldes at det i dag kommer inn langt flere spørsmål enn tidligere, eller om den prosentvise andelen av unge som har spørsmål om psykisk helse har økt, kan vi ikke si noe om på bakgrunn av denne studien. Økningen innebærer imidlertid at fagpanelet og driftsenheten må forholde seg til ungdommer med kompliserte problemer, og et økende antall spørsmål.

Da Unghelse ble slått sammen med Klara Klok så var argumentet at man ønsket å samle helseinformasjon under ett, fordi dette ville gjøre det enklere for målgruppen å finne informasjonen de søker. En nasjonal helseinformasjonstjeneste på internett til ungdom bør være noe mer enn en ren spørsmål- og svartjeneste. En nasjonal netjtjeneste har potensial for å legge premisser for god forebyggende helsetjeneste, i form av også å være en netjtjeneste med god, kvalitetssikret informasjon. Slik tjenesten er finansiert i dag har den få muligheter til å utvikles videre. Som enkelte av de ansatte i driftsenheten og Nordland Fylkeskommune ga uttrykk for, så var Klara Klok deres lille hemmelighet – en tjeneste de var utrolig stolte av, men som ikke for mange måtte vite om fordi de ikke har økonomi til å opprettholde kvaliteten hvis tjenesten blir for populær. Det at tjenesten opplever kraftige

økninger i antall spørsmål etter at tjenesten har blitt markedsført, ofte via ulike kampanjer, viser at det er et behov og potensial for å gjøre tjenesten mer kjent blant ungdomsbefolkningen.

En relevant problemstilling når det gjelder Klara Klok er om helseinformasjonssider for ungdom på nett virker som en substitutt for utvikling av gode lokale tilbud. Med bakgrunn i de to brukerundersøkelsene gjort i forbindelse med denne evalueringen, er konklusjonen at Klara Klok fungerer dels som et tillegg til den eksisterende helsetjenesten. Det gjør Klara Klok gjennom å tilby ungdom muligheten til å stille spørsmål og finne informasjon som de uansett ikke ville spurt noen andre om. Tjenesten fungerer også dels som en komplementær tjeneste til den kommunale helsetjenesten. I likhet med studier fra andre land viser resultatene fra brukerundersøkelsen, samt informasjon fra Klara Kloks fagpanel og administrasjon, at ungdom ofte bruker nettet som forundersøkelse for å finne ut av om det er nødvendig å oppsøke helsetjenesten eller ikke. Å lese om ulike helserelaterte tilstander på internett vil også hjelpe ungdom til å gjøre dem tryggere i møte med helsepersonell. Videre er det vanlig at fagpanelet anbefaler de unge til å ta kontakt med lokale tilbud. Rollen som en komplementær tjeneste til den kommunale helsetjenesten bør Klara Klok fortsette å ha.

Konklusjonene på bakgrunn av denne undersøkelsen er at Klara Klok på mange måter er en slik tjeneste som etterlyses i internasjonale studier. På Klara Klok har ungdom tilgang på ikke-kommersiell kvalitetssikret informasjon, formulert på en «ikke-byråkratisk» måte, og de kan stille alle de spørsmålene de lurer på uten å måtte gi seg til kjenne. Analysene tyder også på at det er en tjeneste brukt av så vel gutter som jenter, av ungdom med ulik etnisk og religiøs bakgrunn og av ungdommer som orienterer seg ulikt emosjonelt og seksuelt. Ved hjelp av en oppgradering vil tjenestens aktualitet og kvalitet kunne videreføres og komme stadig nye ungdomsgenerasjoner til gode.

Referanser

- Akre, C., P.A. Michaud og J.C. Suris (2010). "I'll look it up on the Web first": Barriers and overcoming barriers to consult for sexual dysfunction among young men. *Swiss Medical Weekly*, 140(23–24):348–53.
- Andreassen, H.K., Wangberg SC, Wynn R, Sørensen T, Hjortdal P (2006). Helserelevanter bruk av internett i den norske befolkning. *Tidsskrift for Den norske lægeforening*, 22(126):2950 – 52.
- BarneogFamiliedepartementet (2005). *Strategi mot fysiske og seksuelle overgrep mot barn (2005–2009)*. Oslo.
- Bulled, N. (2011). "You can find anything online": Biocommunicability of cyber-health information and its impact on how the net generation accesses health care. *Human Organization*, 70(2):153–63.
- Cotten, S.R. og S.S. Gupta (2004). Characteristics of online and offline health information seekers and factors that discriminate between them. *Social Science & Medicine*, 59(9):1795–806.
- Departementene (2003). *Regjeringens strategi plan for barn og unges psykiske helse...Sammen om psykisk helse*. Oslo.
- Departementene (2009). *Aksept og mestring. Nasjonal hivstrategi (2009–2014)*. Oslo.
- Gonzales, I.M., C.E. Broz, E.F. Fernandez og S.P. Gil (2011). Internet use by teenagers from Gijon (Asturias) as a source of health information. *Atencion Primaria*, 43(6):281–86.
- Gray, N.J., J.D. Klein, P.R. Noyce, T.S. Sesselberg og J.A. Cantrill (2005). Health information-seeking behaviour in adolescence: the place of the internet. *Social Science & Medicine*, 60:1467–78.
- Gundersen, T. (2011). *Kunnskap og kontakt. En spørreundersøkelse om foreldres internettbruk når de har barn med en sjelden diagnose*. NOVA Notat 2/2011. Oslo: NOVA.
- Hale, S., S. Grogan og S. Willott (2007). Patterns of self-referral in men with symptoms of prostate disease *British Journal of Health Psychology*, 12:403–19.
- Helsedirektoratet (2010). *Forebygging av uønsket svangerskap og abort 2010–2015 – Strategi for bedre seksuell helse*. Oslo.

- Jimenez-Pernett, J., A.O. de Labry-Lima, C. Bermudez-Tamayo, J.F. Garcia-Gutierrez og M.D. Salcedo-Sanchez (2010a). Use of the internet as a source of health information by Spanish adolescents. *Bmc Medical Informatics and Decision Making*, 10.
- Jimenez-Pernett, J., A.O. de Labry-Lima, J.F. Garcia-Gutierrez, M.D. Salcedo-Sanchez og C. Bermudez-Tamayo (2010b). Sex Differences in the Use of the Internet as a Source of Health Information Among Adolescents. *Telemedicine Journal and E-Health*, 16(2):146–54.
- Kim, H., S.-Y. Park og I. Bozeman (2011). Online health information search and evaluation: observations and semi-structured interviews with college students and maternal health experts. *Health Information and Libraries Journal*, 28:188–99.
- Meijer, I.C. (2007). *The Paradox of Popularity. How young adults experience the news*. The International Communication Association,: All Academic research.
- Pedersen, W. (1998). *Bitter Søtt. Ungdom/sosialisering/rusmidler*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Pedersen, W. (2009). Cannabis Use: Subcultural Opposition or Social Marginality? A Population-Based Longitudinal Study *ACTA SOCIOLOGICA*, 52(2):135–48.
- Tovestad, E. og A. Steinsland (2002). *Å tilpasse tjenestene til kvinner og menn – prosjektrapport ved helsestasjon for ungdom*. Bergen.
- Øia, T. og H. Fauske (2010). *Oppvekst i Norge*. Oslo: Abstrakt.

Vedlegg 1: Brukerundersøkelsen

Brukerundersøkelse om Klara Klok

Hva synes du om Klara Klok? Er du fornøyd med tjenesten og hva kan gjøres bedre? Forskningsinstituttet NOVA, skal hjelpe Klara Klok med å finne ut av disse spørsmålene. Det tar fra 5 til 10 minutter å svare. Hverken NOVA eller Questback som databehandler vil vite hvem som har avgitt svar.

Prosjektsslutt er 01.01.2012

1) * Er dette første gang du er inn på Klara Klok sin nettside?

- Ja
- Nei, jeg har vært her 1-3 ganger før
- Nei, jeg har vært her mer enn 3 ganger før



2) Hvordan fant du frem til Klara Klok sin nettside?

- Jeg søkte etter informasjon på nettet og så dukket det opp en lenke til denne siden
- Jeg har fått informasjon om nettsiden på skolen
- Jeg har hørt om nettsiden fra venner/familie
- Annet



3) Hvorfor gikk du inn på Klara Klok i dag?

- Fordi jeg er nysgjerring på hva Klara Klok er
- For å se om jeg finner noe interessant
- For å lete etter informasjon om noe spesielt jeg lurer på
- For å se om jeg har fått svar på noe jeg har spurt om
- Jeg har tenkt å spørre om noe
- Annet



4) Hvilke av temaene under er du spesielt interessert i å finne informasjon om i dag? Du kan sette inntill tre kryss

- Kropp
- Helse
- Depresjon/angst
- Seksualitet/prevensjon

- Mobbing
- Skole/arbeid
- Rus/rusmidler
- Livssyn
- Familieforhold
- Venner
- Følelser
- Overgrep/maktbruk
- Annet
- Vet ikke



5) Hva gjør du hvis du ikke finner den informasjonen du leter etter i dag på Klara Kloks nettside? Kryss av for de 2 alternativene som passer best

- Spør en venn/venner
- Spør noen i familien
- Spør fastlegen
- Spør helsesøster
- Ringer en hjelpetelefon (f.eks. suss, Røde Kors)
- Prøver å finne informasjon på en annen internettside
- Ingenting, jeg leter ikke etter noe spesielt
- Annet



Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
 - Hvis Er dette første gang du er inn på Klara Klok sin nettside? *er lik* Nei, jeg har vært her mer enn 3 ganger før
 - eller
 - Hvis Er dette første gang du er inn på Klara Klok sin nettside? *er lik* Nei, jeg har vært her 1-3 ganger før
-)

6) Når du tenker på din erfaring med Klara Klok, hvor enig eller uenig er du med følgende påstander om Klara Klok som informasjonstjeneste til ungdom?

	enig	verken enig eller uenig	uenig
Jeg finner som regel svar på det jeg lurer på	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg er som regel innom Klara Klok mest av nysgjerrighet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg synes det er lett å finne frem til det jeg leter etter på Klara Klok	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg tror noen av spørsmålene er tulle-spørsmål	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg synes Klara Klok gir gode svar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg synes Klara Klok viser respekt for dem som stiller spørsmål	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



7) Har du tenkt å ta kontakt med noen i hjelpapparatet (f.eks. lærer/lege/helsesøster) etter at du har søkt informasjon på Klara Klok i dag?

- Ja
- Nei
- Kanskje
- Kanskje, kommer an på hva som står om det jeg lurer på



Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
 - Hvis Er dette første gang du er inn på Klara Klok sin nettside? *er lik* Nei, jeg har vært her mer enn 3 ganger før
 - eller
 - Hvis Er dette første gang du er inn på Klara Klok sin nettside? *er lik* Nei, jeg har vært her 1-3 ganger før
-)

8) Har du funnet den informasjonen du har lett etter når du har vært inne på Klara Klok tidligere?

- Ja, alltid
- Ja, nesten hver gang
- Ja, noen ganger
- Nei



Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
 - Hvis Er dette første gang du er inn på Klara Klok sin nettside? *er lik* Nei, jeg har vært her mer enn 3 ganger før
 - eller
 - Hvis Er dette første gang du er inn på Klara Klok sin nettside? *er lik* Nei, jeg har vært her 1-3 ganger før
-)

9) Har du selv stilt spørsmål til Klara Klok?

- Ja
- Nei



Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
 - Hvis Har du selv stilt spørsmål til Klara Klok? *er lik* Ja
-)

10) Hva stilte du spørsmål om sist gang? Sett gjerne flere kryss

- Kropp
- Helse

- Depresjon/angst
- Mobbing
- Skole/arbeid
- Seksualitet/prevensjon
- Rus/rusmidler
- Livssyn
- Familieforhold
- Venner
- Følelser
- Overgrep/maktbruk
- Annet, spesifiser her



Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
 - Hvis Har du selv stilt spørsmål til Klara Klok? er lik Ja
-)

11) Her er noen påstander om svaret du fikk fra Klara Klok sist gang du stilte spørsmål. Er du enig eller uenig i disse påstandene?

	enig	verken enig eller uenig	uenig
Svaret var skrevet på en forståelig måte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Svaret var passe langt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg stoler på svaret jeg fikk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg oppelver at spørsmålet mitt ble tatt på alvor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg fikk gode råd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det å måtte vente noen dager på svar er ok	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alt i alt er jeg fornøyd med svaret jeg fikk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (Hvis Har du selv stilt spørsmål til Klara Klok? *er lik* Nei
-)

12) Under finner du ulike påstander om grunner man kan ha for ikke å stille spørsmål til Klara Klok. Er du enig eller uenig i disse påstandene

	verken enig eller uenig		
	enig	uenig	uenig
Jeg har funnet den informasjonen jeg har vært ute etter i de svarene som allerede ligger på Klara Klok	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg liker ikke å stille personlige spørsmål på internett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg er usikker på om jeg kan stole på svarene som gis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg er tror jeg kan gjenkjennes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg tror Klara Klok vil reagere på spørsmålet mitt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg synes det er for lenge å vente en uke på svar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (Hvis Er dette første gang du er inn på Klara Klok sin nettside? *er lik* Nei, jeg har vært her mer enn 3 ganger før
- eller
- Hvis Er dette første gang du er inn på Klara Klok sin nettside? *er lik* Nei, jeg har vært her 1-3 ganger før
-)

13) På Klara Kloks forside er det en temaknapp som heter hjelpetjenester. Har du noen gang brukt den til å finne ut hvor du kan henvende deg for å få hjelp?

- Ja
 Nei



Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (Hvis På Klara Kloks forside er det en temaknapp som heter hjelpetjenester. Har du noen gang brukt den til å finne ut hvor du kan henvende deg for å få hjelp? *er lik* Ja)
-)

14) Hva har du brukt temaknappen for å finne informasjon om?

- Helsestasjon for ungdom
 Hjelpetelefon
 lenker
 Annet, spesifiser her



15) Har du vært inne på andre informasjonssider for ungdom på internett og lett etter informasjon?

- Nei
 Ja, men der fant jeg ikke informasjon om det jeg lurte på
 Ja, og der fant jeg nyttig informasjon



Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
 - Hvis Er dette første gang du er inn på Klara Klok sin nettside? *er lik* Nei, jeg har vært her mer enn 3 ganger før
 - eller
 - Hvis Er dette første gang du er inn på Klara Klok sin nettside? *er lik* Nei, jeg har vært her 1-3 ganger før
-)

16) Har du anbefalt Klara Klok til andre?

- Ja
 Nei



Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
 - Hvis Har du anbefalt Klara Klok til andre? *er lik* Ja
-)

17) Hvorfor har du anbefalt Klara Klok til andre? Sett gjerne flere kryss

- Fordi de har spurt meg om hvor de kan få informasjon om noe de lurer på
- Fordi det er mange interessante spørsmål og svar der
- Fordi det er lett å finne informasjonen man leter etter
- Fordi man kan stille egne spørsmål
- Annet _____



Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
- Hvis Har du anbefalt Klara Klok til andre? *er lik* Nei
-)

18) Hvorfor har du ikke anbefalt siden til andre? Du kan sette inntil 2 kryss

- Fordi det ikke har falt seg sånn
- Fordi jeg ikke vil at noen skal vite at jeg er inne på Klara Klok
- Fordi jeg ikke har funnet noen nyttige spørsmål og svar der
- Fordi jeg synes det er vanskelig å finne frem på nettsiden
- Annet _____



19) Er det en helsestasjon for ungdom der du bor?

- Ja
- Nei
- Vet ikke



20) Er du gutt eller jente?

- Gutt
- Jente

21) Hva gjør du på dagtid?

- Går på skole
- Jobber
- Annet

22) Hvilken aldersgruppe er du i?

- 10-13
- 14-16
- 17-20
- 21-30
- 30 ->

23) Hvilken landsdel bor du i?

- Vestlandet

- Sørlandet
 - Nord-Norge
 - Midt-Norge
 - Østlandet
-

24) Bor du i en

- Lite tettsted/spredtbygd strøk
 - Mindre by
 - Stor by (over 50.000 innbyggere)
-

© Copyright www.questback.com. All Rights Reserved.

Vedlegg 2: Informasjonsskriv

Informasjonsskriv til deltakere i prosjektet som skal evaluere Klara Klok

NOVA, Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring, skal gjøre en undersøkelse med sikte på å evaluere nett-tjenesten www.klara-klok.no, og som er anvendbar både som kunnskapsgrunnlag og som utgangspunkt for utvikling og strategivalg for www.klara-klok.no, Nordland fylkeskommune og statlige myndigheter.

Målet med evalueringen er å gi innsikt i problemstillinger knyttet til dimensjonering, organisering, forankring og finansiering av Klara-klok. Den kunnskapen som produseres skal ende opp i beskrivelser av utfordringer og muligheter, for nettstedets drift, organisering og finansiering, samt bidra til å synliggjøre i hvilken grad tjenesten når målgruppen med sitt arbeid.

Undersøkelsen skal også gi kunnskap om hva som kjennetegner de som bruker Klara-klok, hvordan Klara-klok blir brukt, og brukerens synspunkter på tjenesten. Denne kunnskapen vil kunne danne grunnlag for endringer eller forbedringer av tjenesten.

Spørsmålene skal belyses gjennom intervjuer med ansatte og fagfolk tilknyttet tjenesten, i tillegg til at det vil gjennomføres en kort spørreundersøkelse blant brukerne av tjenesten som skal legges ut på Klara Kloks nettside.

Dette er en forespørsel til ansatte i Klara-Klok om å la seg intervjuer, eventuelt besvare spørsmål via internett. Intervjuet og besvarelsen vil ta ca.1 time. Hvis du som blir intervjuet ikke har noe i mot det vil intervjuet spilles inn digitalt. Intervjuet vil deretter bli skrevet ut slik at vi kan analysere svarene. Når intervjuet skrives ut vil navn og andre opplysninger anonymiseres. Opptaket blir slettet når intervjuet er skrevet ut. Besvarelsene på internett vil også bli anonymisert i tråd med forskningsetiske retningslinjer.

Deltakelse i prosjektet er frivillig. Du kan når som helst trekke deg fra intervjuene uten å oppgi grunn.

Vi vil verken i intervjuene eller i spørsmålene som besvares på internett ha informasjon om konkrete enkeltsaker.

Prosjektet er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsviteskaplig datatjeneste AS. Forskerne i prosjektet er underlagt taushetsplikt og alle data vil behandles konfidensielt.

Undersøkelsen er finansiert av Helsedirektoratet, og skal være ferdig desember 2011.

Hvis du har spørsmål om undersøkelsen vennligst ta kontakt med Tonje Gundersen, enten på e-post: tog@nova.no, eller på telefon: 22 54 13 60, eller Aina Winsvold på awi@nova.no eller telefon: 22 54 13

Med vennlig hilsen

Tonje Gundersen

Aina Winsvold

Vedlegg: 3: Fagpanelts vurdering

Klara Klok - Fagpanelets vurderinger

Forskningsinstituttet NOVA har fått i oppdrag fra Helsedirektoratet å evaluere Klara Klok.

Fagpanelets vurderinger og erfaringer er veldig viktig i den sammenheng, og vi håper derfor at du tar deg til til å svare.

Jeg vil skjule min identitet

Les om retningslinjer for personvern. (Åpnes i nytt vindu)

1) Hva er din fagbakgrunn/utdannelse?

- Sykepleier
- Lege
- Psykolog
- Annet, spesifiser her

2) Hvor lenge har du jobbet for Klara Klok?

- Mindre enn ett år
- Jeg har jobbet i (antall år):



3) Hadde du erfaring med eller utdanninge/opplæring i arbeid med barn og unge før du begynte å jobbe for Klara Klok?

- Nei
- Ja, gjennom studie
- Ja, gjennom arbeid
- Ja, gjennom

4) Har du fått opplæring/kurs gjennom Klara Klok?

- Ja
- Nei



**Denne informasjonen vises
kun i forhåndsvisningen**

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (Hvis Har du fått opplæring/kurs gjennom Klara Klok? *er lik* Ja
-)

5) Hva slags kurs/opplæring har du fått gjennom Klara Klok?

6) Ønsker du (mer) opplæring/kurs i regi av Klara Klok?

- Ja
- Nei



Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (Hvis Ønsker du (mer) opplæring/kurs i regi av Klara Klok? *er lik* Ja
-)

7) Hva slags kurs eller opplæring ønsker du?

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (Hvis Ønsker du (mer) opplæring/kurs i regi av Klara Klok? *er lik* Ja
-)

8) Hvor ofte kan du tenke deg å gå på kurs?

- En gang i året
- Annet hvert år
- sjeldnere enn annet hvert år

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (Hvis Ønsker du (mer) opplæring/kurs i regi av Klara Klok? *er lik* Nei
-)

9) Hva er grunnen/e til at du ikke ønsker opplæring/kurs i regi av Klara Klok?



10) Hva jobber du med til daglig?

11) Hva er din stillingsbrøk? (brøk el.%)

12) Hvor mange timer i snitt bruker du på å jobbe for Klara Klok?



13) Hvilke hovedtemaer besvarer du spørsmål om for Klara Klok?

- Biomedisinske spørsmål
- Psykisk helse
- Seksualitet/prevensjon
- Skole/arbeid
- Rus/rusmidler
- Livssyn
- Familie/kjærlighetsforhold
- Overgrep/maktbruk
- Annet, spesifiser her



14) Nå kommer noen påstander om Klara Klok som nett-tjeneste for ungdom. Er du enig eller uenig i disse påstandene?

	verken enig eller uenig		
	enig	enig	uenig
Noen spørsmål er så kompliserte at de er vanskelig å svare godt på	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Noen spørsmål provoserer meg, og da kan det være vanskelig å svare på en empatisk måte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg skulle ønske jeg kunne følge opp noen av ungdommene over tid via internett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg skulle ønske jeg kunne følge opp noen av ungdommene ansikt-til-ansikt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Noen ganger opplever jeg at min kompetanse kommer til kort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg har nytte av Klara Klok jobben i mitt daglige arbeid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klara Klok er en god nett-tjeneste for ungdom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klara Klok er et supplement til det ordinære hjelpeapparatet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klara Klok erstatter i mange tilfeller helsestasjonens funksjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klara Klok kan erstatte andre kommunale tilbud til ungdom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bare ungdom får vite hvor de kan gå med problemene sine, så føler jeg meg trygg på at de får et godt tilbud der de bor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det skulle vært en bedre oppfølgingstjeneste i kommunen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg synes jeg gjør en viktig samfunnsoppgave når jeg jobber for Klara Klok	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Min erfaring er at oppfølgingstjenesten i			

kommunen gir ungdom nødvendig hjelp hvis de ber om det



15) I følge Klara Kloks årsrapport har det skjedd en dreining de siste år over mot mer komplekse saker, er dette også ditt inntrykk?

- Ja
 Nei

16) Vil du utdype svaret ditt?

17) Synes du Klara Klok tjenesten skulle vært organisert slik at du kunne ha en dialog med ungdommen på nettet?

- Ja
 Nei
 Vet ikke

18) Du må gjerne utdype svaret ditt her



19) Du skal svare på ungdommenes spørsmål i løpet av en uke. Synes du at det er tilstrekkelig tid til å få gitt kvalitetsmessig gode svar?

- Ja, en uke er mer enn nok
 Ja, som regel
 Nei

20) Har du fått tydelig beskjed fra Klara Klok om hva som forventes av deg i jobben?

- Ja

- Nei, og det er greit
- Nei, og det er ikke greit

21) Er du fornøyd med de retningslinjene som foreligger fra Klara Klok om hvordan jobben skal utføres?

- Ja, de er tydelige
- Ja, de gir rom for skjønn
- Nei, de er for utydelige
- Nei, de er for rigide



22) Har du noen å konsultere når du står overfor vanskelige saker

- Nei
- Ja, kolleger på jobben
- Ja, andre fagpersoner i Klara Klok
- Andre:



Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (Hvis Har du noen å konsultere når du står overfor vanskelige saker er *lik* Nei
-)

23) Hva gjør du hvis du står overfor en vanskelig sak?



24) Klara Klok har et intranett der du kan diskutere spørsmål og svar både med driftsansvarlig og andre i fagpanelet, har du benyttet deg av denne muligheten?

- Ja, en gang
 - Ja, noen ganger
 - Ja, stadig vekk
 - Nei
-

25) Hva synes du om intranettet?



26) Hvor godt eller dårlig passer beskrivelsene under på hvorfor du begynte å jobbe for Klara Klok?

	godt	verken godt eller dårlig	dårlig
Jeg ønsket ekstrainntekt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg ville være til nytte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg ville jobbe med ungdom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg liker å gi råd på internett	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg ville utvikle meg faglig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg ville prøve noe nytt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27) Er du fornøyd med lønnen du får for å jobbe for Klara Klok?

- Ja
 - Sånn passe
 - Nei
-

28) Er du fornøyd med den faglige tilbakemeldigen og responsen du får fra Klara Klok på det arbeidet du gjør?

- Ja
- Sånn passe
- Nei



29) Vil du kort skrive hva du liker spesielt godt med Klara Klok?

30) Hva tenker du bør gjøres for at Klara Klok skal bli en enda bedre tjeneste?

31) Har du noen tanker om hvordan Klara Klok tjenesten kunne effektiviseres?

© Copyright www.questback.com. All Rights Reserved.