

Der unge er bør også kommunalt ansatte være

Hva er viktig i kommunens tilstedeværelse på nett?



Forord

Ansatte i Oslo kommune har gjennom flere år arbeidet med utfordringer knyttet til bruk av sosiale medier. I 2018 ble det i samarbeid med Redd Barna ferdigstilt en veileder «Hvordan forebygge og håndtere mobbing, overgrep og kriminalitet på nettet?» Innenfor arbeidet med oppsøkende arbeid på nett utga Landsforeningen for utekontakter allerede i 2010, Oppsøkende arbeid på WWW – En veileder. I forbindelse med SaLTo handlingsprogram 2023–2025 innenfor innsatsområdet kriminalitetsforebygging på nett har Velferdsetaten i Oslo kommune v/SaLTo-sekretariatet tatt initiativ til å utarbeide en ny og oppdatert veileder. «Der unge er – bør også voksne være» har, etter avtale med dens redaktør og bidragsyttere, brukt veilederen fra 2010 som inspirasjonsgrunnlag. Revideringer er gjort for å møte utfordringsbildet og lovverket for 2025.

Først og fremst vil vi rette en stor takk til Bjørn Lindstad (redaktør), Erik Kruse, Randi Albertsen, Sven Kåre Sunde og Ragnar Bang Moe for pionerarbeidet som resulterte i veilederen fra 2010. Veilederen har vært et godt utgangspunkt for SaLTo-sekretariatets utarbeidelse.

I denne veilederen har vi tatt utgangspunkt i inndelingen DOVE. Denne inndelingen er hentet fra Hope mfl. (2026) i en ny fagbok om oppsøkende sosialt arbeid^{1,2}.

Aktører i SaLTo-nettverket og fagpersoner innen personvern og juss i Velferdsetaten har bidratt i arbeidet.

Voksne bør være på de arenaene hvor barn og ungdom er. Sosiale medier og digitale ungdomsmiljøer, trender og utviklingstrekk utfordrer kommunale virksomheter. Økt fokus og innovasjon på det digitale ungdomsarbeidet blir viktig i en tid der også kunstig intelligens er i stor utvikling. Samtidig er det flere spørsmål som må besvares før man som kommunalt ansatt er til stede på nett. Å være til stede på nettet krever noe annet enn det ordinære oppsøkende arbeidet på gaten, samtidig som det er flere likhetstrekk.

Denne veilederen vil se nærmere på hvordan man som kommunalt ansatt kan være til stede på nett, hva man må tenke på og hvilke lover og reguleringer man må forholde seg til. Veilederen bør danne grunnlaget for de vurderingene som må foretas i den enkelte bydel knyttet til arbeidet på nett.

[1] Hope, A., Myklevold, E. og Nybråten C. (2006). *Digitalt oppsøkende arbeid (DOA)*.

[2] Røkkum, Nina Helen Aas (red.) og Stenersen, Anna Owusu (red.), *Gatenær: Oppsøkende sosialt arbeid med ungdom*. Fagbokforlaget

Innledning

Oppsøkende sosialt arbeid har lang tradisjon i Norge. Sosialarbeidere har i mange år vært til stede på gaten for å hjelpe og støtte mennesker, deriblant ungdom. I senere år har sosialarbeidere måttet tilpasse det oppsøkende arbeidet. Ungdom bruker i økende grad det digitale som en sosial møteplass, og derfor er det viktig at sosialarbeidere er til stede ikke bare på gaten, men også på nettet (Oslo kommune, 2020). Kommunens digitale tilstedeværelse kan ses opp mot Folkehelseloven Kapittel 2 – Kommunens ansvar paragraf 4 og 5:



§ 4. Kommunens ansvar for folkehelsearbeid

Kommunen skal fremme befolkningens helse, trivsel, gode sosiale og miljømessige forhold og bidra til å forebygge psykisk og somatisk sykdom, skade eller lidelse, bidra til utjevning av sosiale helseforskjeller og bidra til å beskytte befolkningen mot faktorer som kan ha negativ innvirkning på helsen.

Kommunen skal fremme folkehelse innen de oppgaver og med de virkemidler kommunen er tillagt, herunder ved lokal utvikling og planlegging, forvaltning og tjenesteyting.

Kommunen skal medvirke til at helsemessige hensyn blir ivaretatt av andre myndigheter og virksomheter. Medvirkning skal skje blant annet gjennom råd, uttalelser, samarbeid og deltagelse i planlegging. Kommunen skal legge til rette for samarbeid med frivillig sektor.

§ 5. Oversikt over helsetilstand og påvirkningsfaktorer i kommunen

Kommunen skal ha nødvendig oversikt over helsetilstanden i befolkningen og de positive og negative faktorer som kan virke inn på denne. Oversikten skal blant annet baseres på:

- a. opplysninger som statlige helsemyndigheter og fylkeskommunen gjør tilgjengelig etter §§ 20 og 25,*
- b. kunnskap fra de kommunale helse- og omsorgstjenestene, jf. helse- og omsorgstjenesteloven § 3-3 og*
- c. kunnskap om faktorer og utviklingstrekk i miljø og lokalsamfunn som kan ha innvirkning på befolkningens helse.*

Oversikten skal være skriftlig og identifisere folkehelseutfordringene i kommunen, herunder vurdere konsekvenser og årsaksforhold. Kommunen skal særlig være oppmerksom på trekk ved utviklingen som kan skape eller opprettholde sosiale eller helsemessige problemer eller sosiale helseforskjeller.

Departementet kan gi nærmere forskrifter om krav til kommunens oversikt.



Oppsøkende sosialt arbeid er en formidlende og kontaktskapende sosial aktivitet som rettes mot grupper som det ofte er vanskelig å nå med andre midler, og som derfor har behov for hjelp og støtte som gjøres lett tilgjengelig i miljøer og sammenhenger som oppsøkerne selv ikke organiserer eller kontrollerer (Oslo kommune 2020).

Forskjellene mellom oppsøkende arbeid på gaten og tilstedeværelse på nettet kan virke store. I mange tilfeller vil imidlertid likhetene være flere enn forskjellene. Først og fremst er mange av arbeidsmetodene, som kartlegging, kontaktetablering og dokumentasjon, tilnærmet like. En forskjell er derimot at nettet er i rask endring, noe som medfører at arbeidsmetoder og plattformer kan blir utdatert, samt at nettet ikke har noen geografiske skillelinjer. Globale trender, utviklingstrekk, samt algoritmer vil i større grad kunne ha innvirkning på ungdom. I tillegg foregår kommunikasjon på plattformer eid og drevet av multinasjonale private firmaer. All kommunikasjon mellom kommune og brukere vil i prinsippet være regulert og håndhevet av disse aktørene. Det utfordrer kommunens krav til å sikre personvern, samt etiske og juridiske overveielser knyttet til dette. Veilederen fokuserer derfor på generelle elementer ved tilstedeværelse på nett. Det er opp til den enkelte kommunale virksomhet å ta stilling til hvilke arbeidsmetoder og plattformer som skal benyttes.

Denne veilederen ser spesielt på personopplysningsloven og viktigheten av vurderinger knyttet til personvern og personvernkonsekvenser.



Hvordan man er til stede på sosiale medie- og gamingplattformer, og hvordan man behandler personopplysninger man får gjennom arbeidet, er avgjørende for vurderinger av personvern og personvernkonsekvenser. Se kapittel 3 om «Vurderinger i forkant av kommunens tilstedeværelse på nett» for mer informasjon om personvern vurderinger.

1 Barn og unge på sosiale medier i 2024

I 2024 publiserte Medietilsynet en rapport med oversikt over barn og unges bruk av digitale plattformer. I rapporten fremkommer det at fire plattformer er i særstilling når det gjelder hvilke digitale plattformer som 9-18 åringer bruker mest: YouTube, Snapchat, TikTok og Instagram.

Barn og unges bruk av sosiale medier

YouTube: 83%
Snapchat: 70%
TikTok: 58%
Roblox: 45%
Instagram: 46%
Facebook: 31%
Discord: 29%

Medietilsynet, 2024

For å forstå hvilken rolle sosiale medier og online gaming har for ungdom må kunnskap innhentes. I rapporter fra FHI og Medietilsynet er det innhentet kunnskap om barn og unges nettbruk. I 2022 utarbeidet FHI rapporten «Hele verden er et tastetrykk unna». Rapporten er et resultat av to gjennomføringer av spørreundersøkelsen «Livet på SoMe». Spørreundersøkelsen ble gjennomført med elever i videregående skole i Bergen i 2020 og 2021. Totalt antall deltagere i undersøkelsen var 3,725, og de hadde en gjennomsnittsalder på 17 år. Spørsmålene som ble benyttet i undersøkelsen er basert på intervjuer med ungdom, og kommer derfor nærme ungdoms egne tanker om, og erfaringer med, sosiale medier og online gaming.

Rapporten viser at halvparten (55%) av respondentene i alderen 9-18 år brukte 3-4 timer på sosiale medier, til å se på serier og videoer, spille spill og/eller til å lese nyheter. 97 % av respondentene i undersøkelsen hadde mobiltelefon.

Sosiale medier ser ut til å være en viktig arena for mange ungdommer. Ungdoms mediebruk innebærer både positive og negative opplevelser. Det er store variasjoner i hvordan ungdom bruker sosiale medier, hva de opplever og hvordan de ser på sin egen bruk. Rapporten viser videre at det er stor variasjon i hvordan ungdom bruker sosiale medier, hva de opplever der og hvordan de ser på sin egen bruk.

Rapporten viser at jenter ser ut til å ha flere positive (kommunikasjon, positiv oppmerksomhet) og negative erfaringer (press, forventninger og sosial sammenligning) med sosiale medier enn gutter. Til slutt viser rapporten at flere gutter enn jenter spiller online dataspill (gaming). Gutter som gamer får flere sosiale fordeler av gaming enn jenter som gamer.

Sosiale medier og gaming har utvilsomt mange positive aspekter for barn og unge i deres hverdag. Samtidig beskriver Medietilsynets rapport fra 2024 «Barn og medier 2024 – en undersøkelse om 9-18 åringers medievaner» om flere utfordrende sider som blant annet usanne nyheter, skadelig innhold og negative hendelser.

En tredel av tenåringene i alderen 13-18 år har blitt eksponert for hatmeldinger rettet mot grupper eller enkeltpersoner og/eller skremmende eller voldelige bilder eller filmer flere ganger på nettet i løpet av det siste året. Det er den typen skadelig innhold flest har vært eksponert for. Rundt to av ti har flere ganger sett innhold knyttet til måter å bli tynn på og/eller salg av alkohol. I overkant av én av ti har flere ganger sett planlegging av slåssing eller slåsskamper, selvskading og/eller salg av narkotika.

Graden av eksponering av skadelig innhold øker med alderen. Unntaket er innhold om slåssing eller planlegging av slåsskamper og selvskading som flere 13–14 åringer enn 17–18 åringer har vært eksponert for. Det er en økning i andelen som har blitt eksponert for skadelig innhold sammenlignet med 2022 og 2020.

Blant 13–18 åringer har 42 % opplevd at noen har skrevet stygge kommentarer til dem på nettet i løpet av det siste året. En tredel har opplevd å bli utestengt fra en gruppe, at noen har lagt ut bilder eller videoer av dem mot deres vilje, at noe de har delt, har blitt delt videre mot deres vilje, og/eller fått trusler. 23 % svarer at de har blitt mobbet på nettet i løpet av det siste året. Jo yngre tenåringene er, jo flere er det som har opplevd negative hendelser på nettet.

Kunnskap om barn og unges medievaner, samt trender og utviklingstrekk vil være viktig for kommunens ansatte i tiden som kommer. Den kontekstuelle virkeligheten de er en del av på nett må sees i sammenheng med deres offline aktivitet.

2 Kommunalt ansatte sin tilstedeværelse på nett

Hvorfor bør kommunalt ansatte være til stede på nett?

Ettersom internett er en sentral del av ungdomslivet, bør det også være en sentral del av kommunens forebyggende og ivaretagende arbeid. I arbeidet med Kunnskapsgrunnlag – Oslostandard for oppsøkende arbeid med utsatt ungdom (2020) ble det gjennomført gruppeintervjuer med ungdom i Oslo. I gruppeintervjuene ble ungdommene spurt om hvordan oppsøkere best kan komme i kontakt med dem. Til dette svarte ungdommene at oppsøkere bør ta kontakt med dem på de arenaene ungdommen er på, herunder digitale arenaer som sosiale medier. Med andre ord: der ungdom er, bør også kommunalt ansatte være.

Tilstedeværelse på nett kan dessuten gjøre hjelp og støtte mer tilgjengelig for ungdommene. Internett kan for mange ungdommer skape en lavere terskel for å ta kontakt med hjelpeapparatet. En mulig årsak kan være at kommunikasjon over sosiale medie- og gamingplattformer, oppleves enklere. En annen mulig årsak kan være at kommunikasjon over internett kan være anonym.

Gjennom tilstedeværelse på nett kan kommunalt ansatte møte ungdom som oppholder seg mer på sosiale medie- og gamingplattformer, enn i det fysiske rom. Som andre ungdom kan de møte sosiale- og helsemessige utfordringer, og derfor ha behov for hjelp og støtte.

Økt kunnskap og bruk av sosiale medier kan derfor være et viktig supplement i det sosialfaglige arbeidet.

Hvorfor er kommunal tilstedeværelse på nett viktig?

- › Det som er sentralt i barn og unges liv bør også være sentralt i det forebyggende arbeidet.
- › Der barn og unge er bør også kommunalt ansatte være.
- › Hjelp og støtte gjøres mer tilgjengelig for barn og unge.
- › Kommunal tilstedeværelse kan ha en balanserende virkning på kommentarfeltene og i dialogen på nett.



Hvordan kan kommunalt ansatte være til stede på nett?

BASW (British Association of Social Workers) vektlegger begrepet **E-professionalism** i veilederen BASW – Social media policy (2018). Begrepet innebærer at sosialarbeideren tilegner seg kunnskap om bruk av sosiale medier, samt hvordan de profilerer seg i relasjon til eget yrke og profesjonalitet digitalt.

“E-professionalism is a term that is starting to be used, which goes beyond online communication. It involves the ability to understand and use social media and also how to develop and manage “the online persona of an individual based on the meaning of their online postings and interactions, including blogs, images, videos, tweets, and more.”

Sosiale medier øker rekkevidden for det oppsøkende arbeidet. Samtidig vil krav til ivaretagelse av personvern, dokumentasjon og etiske vurderinger øke i takt med aktivitetsnivå og kommunikasjon med ungdomsgrupper og/eller enkeltindivider på sosiale medier.

Denne veilederen skiller mellom fire ulike strategier som kommunalt ansatte kan benytte i deres tilstedeværelse på nett:

1. Deling av informasjon
2. Toveiskommunikasjon med ungdom
3. Oppsøkende arbeid via digitale aktiviteter som gaming
4. Digitalt feltarbeid, kartlegging og observasjon

Som med de andre måtene å være til stede på nett, er formålet med kontakten på sosiale medie- og gamingplattformer at kommunalt ansatte etter hvert kan møte ungdommene ansikt til ansikt.

Reflekter over hvilken strategi din tjeneste ønsker å benytte i møte med ungdom. De ulike strategiene vil kreve forskjellig grad av ivaretagelse av personvern og gjennomføring av DPIA. Basert på de ulike strategiene er det utarbeidet veiledere tilpasset de ulike nivåene.

Oppsøkende arbeid på nett krever at den kommunale virksomheten gjennomfører personvern vurderinger (se kapittel 3 om «Vurderinger i forkant av kommunens tilstedeværelse på nett»). Dette fordi det mest sannsynlig innebærer behandling av personopplysninger. Også når virksomheten er usikker på om måten den arbeider oppsøkende på nett innebærer behandling av personopplysninger, må virksomheten gjennomføre personvern vurderinger.



3 Vurderinger i forkant av kommunens tilstedeværelse på nett

I tillegg til å sette seg inn i relevante lovverk er det flere vurderinger som må gjøres i forkant av tilstedeværelse på nett. En av vurderingene er tilknyttet personopplysningsloven.

Personvern vurderinger

Den kommunale virksomheten er ansvarlig (se boksen om “Behandlingsansvar” under) for at behandlingen av personopplysninger i tilstedeværelsen på nett etterlever personopplysningsloven (Kommunesektorens Organisasjon, 2022). Hver bydel har ansatt en personvern - og informasjonskoordinator som kan kontaktes for råd og veiledning. I forkant av tilstedeværelse på sosiale medie- og gamingplattformer og behandling av personopplysninger må virksomheten derfor gjennomføre vurderinger av personvern, også når det er usikkert om det er nødvendig. Vurderingene kan bidra til at virksomheten kan dokumentere at den etterlever personopplysningsloven (Kommunesektorens Organisasjon, 2022).

Behandlingsansvar

En behandlingsansvarlig er ethvert organ som alene eller sammen med andre bestemmer formålet med behandlingen av personopplysninger, samt hvilke midler som skal benyttes.

Det er ofte leverandørene av plattformene som har behandlingsansvar for store deler av behandlingen, basert på egne formål. Virksomhetene vil imidlertid etter avtale med leverandørene kunne ta i bruk plattformene for egne formål. Ettersom at formålene ofte innebærer behandling av personopplysninger, medfører dette at også virksomhetene har behandlingsansvar.

Den behandlingsansvarlige har ansvar for at:

1. Behandlingen av personopplysninger etterlever personopplysningsloven.

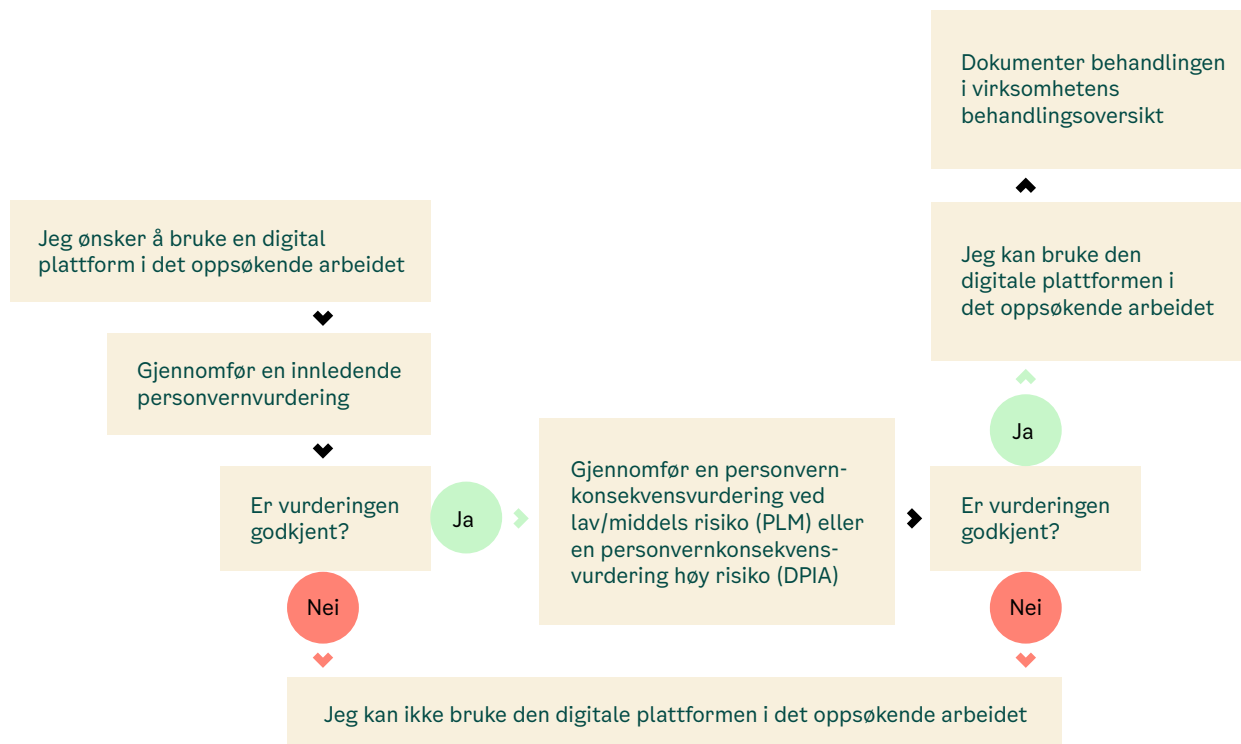
Det er den behandlingsansvarlige som har det overordnede ansvaret for at behandlingen etterlever personopplysningsloven, herunder personvernprinsipper og de registrertes rettigheter.

2. Behandlingen av personopplysninger har et behandlingsgrunnlag.

Det er den behandlingsansvarlige som har ansvaret for at behandlingen har et behandlingsgrunnlag. For oppsøkende arbeid på digitale plattformer er det særlig to aktuelle behandlingsgrunnlag, henholdsvis utøvelse av offentlig myndighet og berettiget interesse.

Dersom leverandøren av plattformen tilhører et land utenfor EU/EØS som ikke er på EU's liste over godkjente land, må virksomheten i tillegg til et behandlingsgrunnlag også ha et overføringsgrunnlag. Virksomheten bør også forsikre seg om at det ikke finnes lover eller praksiser i det aktuelle landet som til tross for et overføringsgrunnlag vil medføre at personvernloven ikke etterleveres i praksis.

Hva må virksomheten gjøre i forkant av tilstedeværelse på nett?



Modellen er utarbeidet etter inspirasjon fra [modellen til KS](#) (som du finner på [denne lenken](#)).

Først må virksomheten gjennomføre en Innledende personvern-vurdering (IP). Vurderingen kartlegger informasjon om en behandling av personopplysninger, og vurderer på bakgrunn av informasjonen risikoen for den registrerte som virksomheten behandler opplysninger om. Risikovurderingen omfatter risiko knyttet til personvernprinsippene og den registrertes rettigheter (Kommunesektorens Organisasjon, 2022).

Vurderingen av personvernkonsekvenser bør gjennomføres av en gruppe personer med ulik fag bakgrunn. I spørsmål som omhandler sosiale medie- og gamingplattformer kan ansatte i kommunikasjonsfaget være nyttige samarbeidspartnere.

På bakgrunn av risikovurderingen i en Innledende personvern-vurdering (IP), må virksomheten gjennomføre en Personvernkonsekvensvurdering ved lav/middel risiko (PLM) eller en Personvernkonsekvensvurdering ved høy risiko (DPIA). Antakelig vil tilstedeværelse på nett medføre en høy risiko for personvernprinsipper og rettigheter, men virksomheten må likevel vurdere hvert enkelt tilfelle konkret. Risikoen kan nemlig tenkes å variere mellom de ulike måtene å

være til stede på nett (Kommunesektorens Organisasjon, 2022). Dersom det er behov for råd og veiledning med utfylling av DPIA kan bydelens personvern og informasjonskoordinator kontaktes.

En vurdering av personvernkonsekvenser (enten en PLM eller en DPIA), og konklusjonen av denne vurderingen, skal forankres i ledelsen i den kommunale virksomheten. Det vil si at ledelsen beslutter og begrunner ett av de følgende alternativene:

1. **Godkjenning.** Vurderingen av personvernkonsekvenser er godkjent. Virksomheten kan ta i bruk digitale plattformer i oppsøkende arbeid på nett.
2. **Betinget godkjenning.** Vurderingen av personvernkonsekvenser godkjennes under forutsetning av følgende forbedringer... (beskriv forbedringene). Revidert vurdering av personvernkonsekvenser skal fremlegges for ledelsen på nytt.
3. **Ikke godkjent.** Vurderingen av personvernkonsekvenser er ikke godkjent. Virksomheten kan ikke ta i bruk digitale plattformer i oppsøkende arbeid på nett.

Før virksomheten kan behandle personopplysninger, må behandlingen dokumenteres i virksomhetens behandlingsoversikt (Kommunesektorens Organisasjon, 2022). Oslo kommune har et felles system (se [Behandlingsoversikten](#)) for å dokumentere alle behandlinger av personopplysninger.

Sikkerhet

Ved opprettelse av en sosial mediekonto bør virksomheten foreta grundige vurderinger knyttet til sikkerhet.

To-trinnssertifisering og sterke passord bør benyttes.

Anbefalinger for sikring av konto og passord kan eksempelvis finnes hos NSM³ og Nettvett⁴. Flere enheter kan som regel legges til med MFA (multi factor authentication) på samme bruker dersom det er behov for at flere personer har tilgang til brukeren. Generelt sett anbefales det å ikke dele fellespassord over «klare» kanaler, som Teams, E-post og lignende. Bruk av passordvelv⁵ eller andre krypterte kanaler anbefales.

[3] <https://nsm.no/fagomrader/digital-sikkerhet/rad-og-anbefalinger-innenfor-digital-sikkerhet/rad-og-anbefalinger-om-passord>

[4] <https://nettvett.no/passord/>

[5] <https://bitwarden.com/>

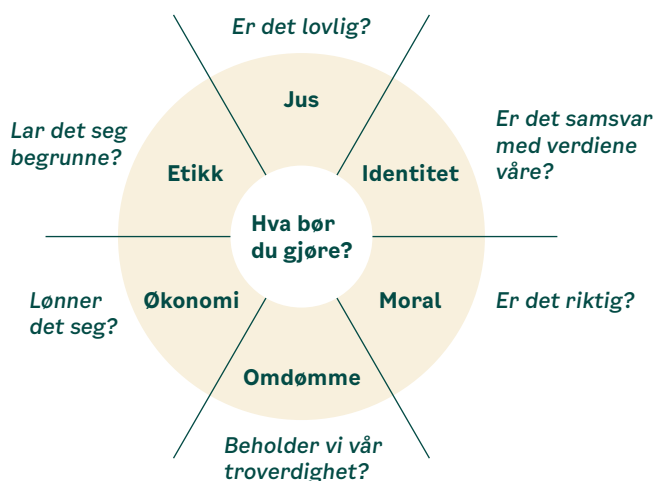
Ansettelse av ungdom for å produsere innhold på sosiale medier krever gode vurderinger

I Oslo kommune ansettes ungdom blant annet for å produsere innhold for de kommunale tjenestene. Det anbefales at det tas en grundig vurdering om deres tilgang til konto og innhold kan være en risiko for deling av taushetsbelagt informasjon. Det kan f.eks være at andre ungdommer/innbyggere tar kontakt via SOME. Det er vesentlig at det foretas vurderinger av dette i forkant. En ansatt i bydel bør ha det overordnede ansvaret for innholdsproduksjon, publisering og personvernmessige forhold dersom ungdom gis tilgang til publisering via SOME konto tilknyttet kommunen.

Etiske vurderinger

«Når kommunen vurderer å bli en aktør i sosiale medier, må en være bevisst på utfordringene og foreta en etisk vurdering av de ulike dilemmaene som oppstår ved eventuell tilstedeværelse i sosiale medier og alternativt om man skal la være. Dersom kommunen beslutter at en ønsker å være til stede på sosiale media-plattformer, bør kommunen også gjøre en vurdering av hvilke aktiviteter en ønsker å fremme på plattformen/bruke plattformen til» ([KS -Veileder for sosiale medier kommunen](#)).

Selv om vurderingen av personvernkonsekvenser er godkjent, kan det være relevant å gjennomføre en etisk vurdering av dilemmaene som likevel kan oppstå ved tilstedeværelse på digitale plattformer. Dersom tjenesten velger å ta i bruk sosiale medier bør det avsettes ressurser og tid i tjenestens etablerte struktur for å vurdere dette. Einar Øverenget og Øyvind Kvalnes (referert i Kommunesektorens Organisasjon, 2022) har utviklet et verktøy for å gjennomføre en slik etisk vurdering. Navigasjonshjulet består av seks ulike tema med tilhørende spørsmål, som kan veilede den kommunale virksomheten eller de kommunalt ansatte gjennom en etisk vurderingsprosess. Tanken er at dersom virksomheter eller ansatte står overfor et valg mellom ulike handlinger, vil temaene og spørsmålene kunne veilede dem til å foreta en beslutning som er basert på en gjennomvurdert begrunnelse.



Hvordan kan navigasjonshjulet brukes i en praksishverdag?

Utekontakten er ute og jobber oppsøkende i nærmiljøet. De møter en gruppe jenter som er kjent for dem fra tidligere. Jentene går på en videregående skole i bydelen. Praten går og temaet dreier over til festkultur og rus. «Slik er det overalt!» En av jentene viser frem en screenshot fra Instagram. Bildet ser ut til å være fra en fest. På et bord ligger det masse konanter og bilde av en hånd som skraper sammen hvitt pulver til en linje.

Utekontakten kan via screenshoten se brukernavnet på profilen. Brukeren har satt personverninnstillingene til «privat». Det er kun de vedkommende aksepterer som følgere som har tilgang til poster fra kontoen.

Situasjonen blir drøftet på utekontaktens teammøte. En av de ansatte mener man bør ta opp bildet på Instagram med brukeren som viser seg å være en ungdom i bydelen. En kollega er uenig. Hun argumenterer for at det er en privat konto og at de ikke kan vite hvem det er tatt bilde av.

Hva ville dere gjort i en slik situasjon sett opp mot navigasjonshjulet?

Målgruppe

Oppsøkende arbeid er en kontaktskapende og ressursformidlende sosial aktivitet som rettes mot grupper som ofte er vanskelig å nå med andre virkemidler. Nettet har et utvidet potensial i det oppsøkende arbeidet. I tillegg kan sosiale medier være viktig for å styrke informasjonsarbeidet ut mot innbyggere og øke oppslutningen om de tjenester kommunen tilbyr.

Formål og målgruppen for kommunal tilstedeværelse på nett er:

- ♦ Informasjon om kommunens tjenestetilbud
- ♦ Ungdom man søker å nå ved oppsøkende arbeid på gaten.
- ♦ Ungdom som er lite ute i det offentlige rom, og som man derfor ikke når ved oppsøkende arbeid på gaten.

Selv om nettet representerer et utvidet potensial for oppsøkende arbeid, er det viktig at man ikke glemmer det faktum at noen ungdommer opplever begrenset mulighet til å delta digitalt (Redd Barna, 2022). Det finnes ungdommer man ikke vil nå gjennom oppsøkende arbeid på nettet, og som man derfor må fortsette å søke og nå gjennom oppsøkende arbeid på gaten. Se [rapporten til Redd Barna \(2022\)](#) for mer informasjon.

Rolle

Gjennom tilstedeværelse på nett kan kommunalt ansatte innta en mer eller mindre uformell rolle i møte med ungdom. Dette blant annet på grunn av fokuset på etablering av kontakt og relasjon med ungdom gjennom interaksjon på internett, eksempelvis i form av chatting og gaming ([se kapittel 2 «Kommunalt ansattes tilstedeværelse på nett»](#)). En uformell rolle kan skille seg fra politiets og nettpatruljens rolle, som gjennom forebyggende arbeid på nett er mer eller mindre formell. En uformell rolle kan tenkes å skape tillitt hos ungdom, og med dette mulighet for å hjelpe og støtte målgruppen av ungdom med (forhøyet risiko for) sosiale og helsemessige utfordringer.

Tillit hos ungdom forutsetter at man er tydelig i rollen som kommunalt ansatt. Når man arbeider oppsøkende på gaten, har man stort sett en tydelig rolle hos ungdommene. Dette er ikke alltid tilfellet på nett. Ungdommene som oppholder seg mye på sosiale medie- og gamingplattformer er ikke nødvendigvis vant til å møte på sosialarbeidere eller andre kommunalt ansatte på disse plattformene. Når man er til stede på nettet er det derfor viktig at man er tydelig i rollen som kommunalt ansatt.

Hvordan synliggjøre kommunalt ansatte sin rolle:

- ✦ Ikke bruke private profiler.
- ✦ Tydelig avsender: Bruke profiler med navn tilknyttet den kommunale virksomheten man representerer (for eksempel «Utekontakten Bydel XX»), og med kommunevåpen som profilbilde. På den måten signaliseres tydelig at man representerer en kommunal virksomhet.
- ✦ Gjøre ungdom kjent med hvem man er, hvilke hensikter man har med arbeidet og ikke minst hvilke regler (herunder informasjon om for eksempel taushetsplikt, avvergingsplikt og opplysningsplikt) som ligger til grunn for arbeidet.
- ✦ Synliggjøre hvem i virksomheten som er pålogget på den aktuelle plattformen, samt kontaktinformasjon til virksomheten.
- ✦ Reflekter over hvordan man benytter emojis og memer i dialog med ungdomsmiljøet og hvordan det kan fortolkes av mottaker.
- ✦ Legg inn autosvar ved henvendelser på chat/melding om åpningstider i tidsrom plattformen ikke er betjent med kontaktinformasjon til andre akutte tjenester.

Tillit hos ungdom forutsetter også at kommunalt ansatte avklarer rollen sin med ungdommene. Det er viktig at ungdommene får komme med innspill om hvordan de ønsker at kommunalt ansatte skal være til stede på nett. Innspillene kan optimalisere arbeidet og fordi innspillene kan tilrettelegge for arbeidet og videre tillit mellom kommunalt ansatte og ungdom. Dialog med ungdommen vil kunne optimalisere det oppsøkende arbeidet ytterligere ved at tjenesten oppleves relevant og aktuell.

