



Foto: Isbjørn Foshaugen

HKH-
rapport
2026

Ny arena, samme oppdrag

Utseksjonen på nett: En kartlegging av digitalt oppsøkende arbeid

Forord

Digitale arenaer er i dag en sentral del av barn og unges liv. Her utvikles relasjoner, identitet og tilhørighet – men også risiko for utenforskap, psykisk uelse, rusrelaterte problemer, kriminalitet og utrygghet. Skal Oslo kommune lykkes med forebygging og tidlig innsats, må også de kommunale tjenestene være til stede der ungdom faktisk er – både fysisk og digitalt.

Denne rapporten er resultatet av en hurtig kartlegging og handling (HKH) om digitalt oppsøkende arbeid, gjennomført på oppdrag fra Velferdsetaten. Kartleggingen gir et solid kunnskapsgrunnlag om behov, muligheter og utfordringer knyttet til etablering av en mer samordnet og faglig forankret digital oppsøkende tjeneste for barn og unge i Oslo, «Uteseksjonen på nett». Arbeidet bygger på innsikt fra forskning, erfaringer fra praksisfeltet – og ikke minst ungdommenes egne stemmer.

Rapporten er tett forankret i Handlingsplan for rusfeltet i Oslo 2026–2029: «Tryggere liv – forebygging og skadereduksjon», der Velferdsetaten er gitt et tydelig ansvar for å styrke kommunens kompetanse på strategisk bruk av sosiale medier i det oppsøkende arbeidet, koordinere forebyggen- de innsats på nett og utrede digital oppsøkende virksomhet. Kartleggingen peker på hvordan digitalt oppsøkende arbeid kan utvikles som et nødvendig supplement til eksisterende tjenester.

Funnene i rapporten viser at dagens digitale innsats i stor grad er fragmentert og personavhengig, og at både ungdom og fagmiljøer etterlyser tydeligere rammer, bedre koordinering og mer for- utsigbar tilstedeværelse. Samtidig dokumenteres det et betydelig potensial: Digitalt oppsøkende arbeid kan bidra til å nå unge som i liten grad fanges opp gjennom tradisjonelle tjenester, styrke tillit mellom ungdom og hjelpeapparatet, og gi kommunen bedre innsikt i utviklingstrekk i ungdoms digitale liv.

Dette er særlig relevant i lys av byrådets satsing på å forebygge ungt utenforskap. En for stor andel unge i Oslo står i dag utenfor arbeid, utdanning og kjente hjelpesystemer. For mange av disse er digitale arenaer den viktigste – og noen ganger eneste – sosiale møteplassen. Skal vi lykkes med å nå disse unge tidligere, må digitale arenaer inngå som en integrert del av kommunens samlede forebyggende arbeid.

Rapporten avsluttes med forslag til organisering og en konkret handlingsplan for videre utvikling, med vekt på politisk og administrativ forankring, tydelige juridiske og etiske rammer, ungdoms- medvirkning og koblingen mellom digital og fysisk oppsøkende praksis. Dette gir et godt grunnlag for videre beslutninger og prioriteringer.

Jeg vil rette en stor takk til kartleggingsteamet og KORUS Oslo, samarbeidspartnerne og ikke minst ungdommene som har delt av sine erfaringer og perspektiver. Deres bidrag har vært avgjørende for kvaliteten i arbeidet.

Velferdsetaten vil bruke denne rapporten aktivt i det videre arbeidet med å utvikle trygge, til- gjengelige og kunnskapsbaserte tjenester for barn og unge i Oslo – også på digitale arenaer.

Oslo, 08.06.2026

Guri Bergo, Direktør,
Velferdsetaten i Oslo kommune



Innhold

Sammendrag	6	3.3 Juridiske rammer for digitalt oppsøkende arbeid	24
1. Innledning	8	3.4 Hvordan drive oppsøkende arbeid digitalt	24
1.1 Bakgrunn for kartleggingen	9	3.4.1 Spredning av informasjon og ufarliggjøring av tjenester	24
1.2 Kartleggingens mål	9	3.4.2 Toveiskommunikasjon.....	26
1.3 Kartleggingsprosess, metode og kilder	10	3.4.3 Digitalt feltarbeid	27
1.3.1 HKH-metoden	10	3.4.4 Oppsøkende arbeid gjennom digitale aktiviteter	29
1.3.2 Metoder og kilder i kartleggingen.....	10	3.5 Aktuelle digitale plattformer	29
2. Eksisterende informasjon og pågående innsats	14	3.6 Kunnskapsformidling om ungdoms digitale liv	31
2.1 Eksisterende veiledningsmateriell.....	16	4. Avveininger for en digital oppsøkende tjeneste	32
2.2 Pågående innsats.....	17	4.1 Faglige behov og organisatoriske forutsetninger	33
2.2.1 Utekontakten i Bergen – oppsøkende digitalt arbeid.....	18	4.2 Direkte kontakt med nye ungdommer.....	33
2.2.2 Stikkontakten: en hybrid møteplass.....	18	4.3 Faglige behov og juridiske rammer	34
2.2.3 Pro Sentret: digitalt feltarbeid	19	4.4 Kunnskapsproduksjon og formidling.....	35
2.2.4 OUT Lillestrøm	19	5. Kartleggingsteamets forslag til organisering	
2.2.5 Politiets nettpatrulje.....	19	av en digital oppsøkende tjeneste.....	36
3. Funn	20	5.1 En sentral byomfattende tjeneste.....	37
3.1 Ungdoms utfordringer på digitale arenaer	21	5.1.1 Byomfattende kommunal Discord-server.....	37
3.1.1 Sosiale relasjoner, tidsbruk og risiko for marginalisering	21	5.1.2 Juridiske og etiske rammer for digitalt oppsøkende arbeid.....	38
3.1.2 Informasjon, innhold og digital atferd	21	5.2 Generelle anbefalinger til oppsøkende tjenester	38
3.1.3 Behov for trygge voksne på digitale plattformer	22	6. Forslag til handlingsplan	40
3.2 Organisering av en digital oppsøkende tjeneste	23	Referanseliste	46

Sammendrag

Denne rapporten er resultatet av et forprosjekt som har kartlagt behov, muligheter og utfordringer knyttet til etablering av en digital oppsøkende tjeneste for barn og unge i Oslo. Bakgrunnen for kartleggingen er at store deler av ungdoms liv i dag foregår på digitale arenaer, samtidig som kommunale tjenester i begrenset grad er til stede. Digitale rom kan forsterke utfordringer knyttet til psykisk helse, rus, utenforskap, kriminalitet og radikaliserings, men fungerer også som viktige sosiale møteplasser og arenaer for støtte.

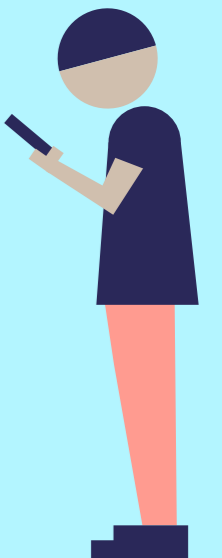
Kartleggingen er gjennomført etter metodikken Hurtig Kartlegging og Handling (HKH), og bygger på en kombinasjon av intervjuer med ungdom og fagpersoner, spørreundersøkelse, litteraturgjennomgang og kartlegging av pågående innsats. Ungdommens perspektiver er vektlagt særlig tungt, og etiske hensyn har vært sentrale gjennom hele prosessen.

Funnene viser at ungdoms digitale liv rommer både viktige muligheter og betydelige utfordringer. Digitale plattformer brukes til relasjonsbygging, informasjon, læring og deltakelse, og kan for noen være deres viktigste sosiale arena. Samtidig beskriver ungdom blant annet eksponering for skadelig innhold, sosialt press og kriminalitet på nett. Flere etterlyser trygge voksne som forstår deres digitale hverdag.

Den digitale innsatsen i ungdomsarbeidet i Oslo fremstår som fragmentert, personavhengig og i liten grad forankret i felles strukturer. Flere tjenester har digitale elementer, men mangler tydelig mandat, tilstrekkelige ressurser, kompetanse og juridiske avklaringer. Dette bidrar til ulik praksis og begrenset kontinuitet.

Et gjennomgående funn er at tillit er en forutsetning for å lykkes med digitalt oppsøkende arbeid. Samtidig finnes det flere faglige og etiske spenninger, særlig knyttet til direkte kontakt med ungdom, og hensynet til ungdommens privatliv og autonomi.

På bakgrunn av funnene anbefales det å etablere en sentral, byomfattende digital oppsøkende tjeneste, organisert som et dedikert team med ansvar for utvikling og drift. Tjenesten skal supplere eksisterende oppsøkende arbeid, og bidra til å nå ungdom som i liten grad fanges opp av dagens tilbud gjennom systematisk digital tilstedeværelse og relasjonsbygging. Teamet skal arbeide både operativt på digitale plattformer og strategisk med kunnskapsutvikling, veiledning og støtte til bydelene. Rapporten avsluttes med en handlingsplan med konkrete tiltak for videre utvikling.



1.

Innledning

1.1 Bakgrunn for kartleggingen

Oppsøkende sosialt og helsefaglig arbeid har som mål å nå ungdom som i liten grad nås av det ordinære hjelpeapparatet. I dag foregår store deler av ungdoms liv i digitale rom, hvor utfordringer som psykisk uhelse, rus, utenforskap og kriminalitet kan oppstå eller forsterkes. Kommunale tjenester har i dag begrenset tilstedeværelse på digitale plattformer, og det finnes få offentlige aktører med langvarig og koordinert innsats på nett.

Folkehelseloven § 5 slår fast at kommunen skal ha oversikt over helsetilstanden i befolkningen og over positive og negative faktorer som kan påvirke denne. Oversikten skal være skriftlig og bygge på kunnskap fra blant annet de kommunale helse- og omsorgstjenestene, samt utviklingstrekk i miljø og lokalsamfunn. Den skal identifisere kommunens folkehelseutfordringer, vurdere årsaker og konsekvenser og bidra til å belyse hvordan utfordringene kan møtes. Kommunen skal særlig være oppmerksom på utviklingstrekk som kan skape eller opprettholde sosiale og helsemessige problemer og sosiale helseforskjeller (Lov om folkehelsearbeid [Folkehelseloven], 2011, § 5).

Når barn og unge i stor grad er på digitale arenaer, kan dette også forstås som en del av deres oppvekstmiljø. Folkehelseloven kan dermed bidra til å begrunne kommunens ansvar også i en digital kontekst, og understøtter behovet for at kommunen utvikler digital tilstedeværelse som kan bidra til å gi den oversikten loven krever.

Det er derfor behov for å kartlegge hvordan oppsøkende sosialarbeidere kan møte ungdom digitalt, og hvordan en slik tjeneste kan supplere eksisterende hjelpetjenester. I strategien Tryggere liv (Byrådsavdeling for sosiale tjenester, 2025) fremgår det at Velferdsetaten skal bidra til å styrke kompetansen på strategisk bruk av sosiale medier for å nå ungdom med informasjon om rusmidler og koordinere kommunens forebyggende innsats på nett. Velferdsetaten skal også utrede og gjennomføre et forprosjekt om digital oppsøkende virksomhet (Byrådsavdeling for sosiale tjenester, 2025).

Forprosjektet er gjennomført ved bruk av metodikken Hurtig Kartlegging og Handling (HKH) under veiledning av KORUS Oslo. Arbeidet er finansiert gjennom øremerkede midler fra Helsedirektoratet. Oppdragsgiver for kartleggingen er Velferdsetaten, ved avdelingsdirektør Merete Hanch-Hansen i Storbytenesteavdelingen.

1.2 Kartleggingens mål

Kartleggingen skal gi et kunnskapsgrunnlag for utvikling av en koordinert og kompetent digital oppsøkende tjeneste rettet mot ungdom. Målet er å identifisere behov, muligheter og utfordringer knyttet til digital tilstedeværelse og tjenesteutøvelse.

Problemstillinger som belyses:

- Hva er ungdoms utfordringsbilde knyttet til psykisk helse, rus og livsmestring på digitale arenaer?
- Hvilke digitale plattformer bruker ungdom, og hvor bør en oppsøkende tjeneste være til stede?
- Hvordan kan sosialfaglig og psykisk helsefremmende støtte ytes digitalt i direkte kontakt med målgruppen?
- Hvilke juridiske rammer gjelder for oppsøkende arbeid på nett?
- Hvilke ressurser og kompetanse kreves for å etablere og drifte en digital oppsøkende tjeneste?
- Hvilke erfaringer finnes fra eksisterende initiativer i Oslo og andre kommuner?
- Hvordan kan oppsøkende fagpersoner fungere som kunnskapsleverandører digitalt?

Avslutningsvis presenteres et forslag til handlingsplan, der det er lagt særlig vekt på konkrete og realistiske tiltak som kan iverksettes i praksis.

1.3 Kartleggingsprosess, metode og kilder

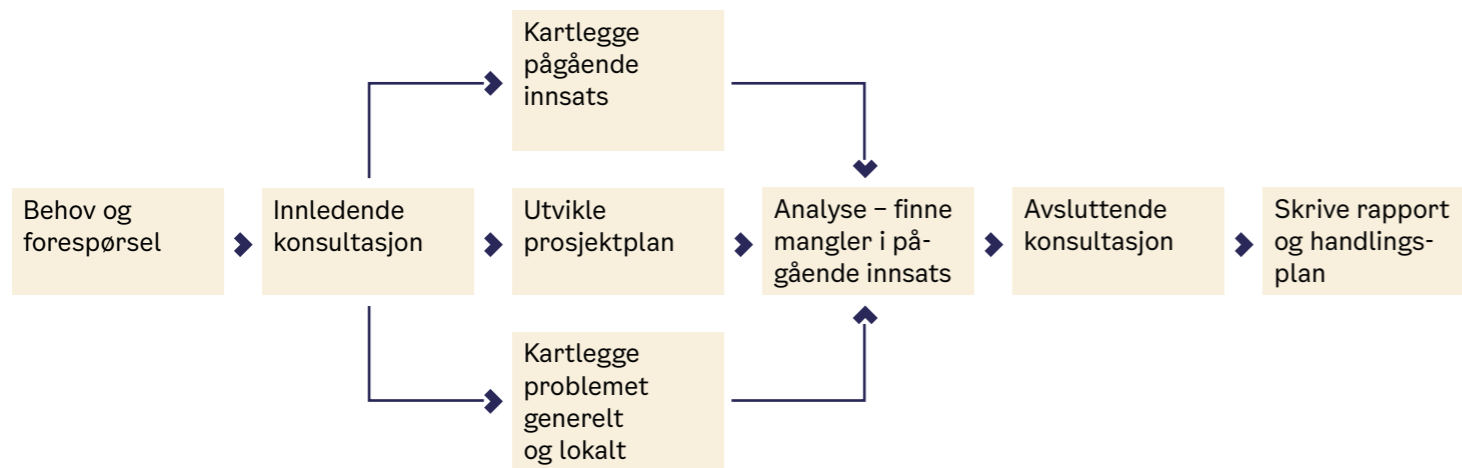
1.3.1 HKH-metoden

Hurtig Kartlegging og Handling (HKH) er utviklet av KORUS Bergen i samarbeid med Utekontakten i Bergen. HKH bygger på kartleggingsmetoden Rapid Assessment and Response (RAR) som er utviklet av Verdens Helseorganisasjon for å kartlegge folkehelse spørsmål. RAR-metodikken er utviklet med vekt på hurtighet, handling og metodetriangulering. HKH som kartleggingsmetode er tilpasset kartlegging av sosiale og helsemessige problemområder i Norge, og forutsetter veiledning av sitt regionale KORUS.

HKH-metodikken er betinget av at både det aktuelle problemområdet og pågående og relevant innsats kartlegges. Målet er at kartleggingen skal gjennomføres relativt raskt og munne ut i forslag om konkrete tiltak, basert på avdekte behov. Informasjon innhentes gjennom en kombinasjon av ulike kvalitative og kvantitative metoder, såkalt metodetriangulering. Dette bidrar til at funn kan valideres gjennom kryssjekking på tvers av kilder og metoder. I en HKH er det ikke vitenskapelig perfektjon som er målet, men å sikre tilstrekkelig kunnskap om et problemområde, som legges til grunn for å foreslå gjennomførbare og aktuelle tiltak.

Vårt kartleggingsteam har bestått av Cathrine Sundal Jacobsen, Marte Nørgaard Berg, Stine Marit Sundsbø Hollerud, Ola Teigen, Malin Rørendal og Jonas Chabchoub fra Uteseksjonen, Odd Hallvard Brekke fra Bydel Vestre Aker og Jose Rolf Colmenares Ranes fra Pro Sentret. Marte Nørgaard Berg har vært prosjektleder. Yvonne Larsen, Morten Dybvik Sitter og Jacob Hystad ved KORUS Oslo har vært veiledere.

HKH-modell



Figur 1. Beskrivelse av HKH-prosessen

1.3.2 Metoder og kilder i kartleggingen

Innledende konsultasjon

I tråd med HKH-metodikken gjennomførte vi innledende konsultasjon tidlig i kartleggingen. Totalt deltok 45 personer fra ulike tjenestesteder. Deltakerne representerte både statlige aktører som Helsedirektoratet og Medietilsynet, og kommunale tjenester fra flere bydeler i Oslo, samt andre kommuner som Rælingen, Lillestrøm og Tønsberg. I tillegg deltok en rekke ideelle og frivillige organisasjoner som Blå Kors, Helseutvalget, Headspace og Landsforeningen for barnevernsbarn, samt fag- og kompetansetjenester som KORUS, Rusinfo, Prosentret og Gamingkontakten.

Prosjektleder presenterte målet for kartleggingen, og deltakere med spesiell kunnskap om målgruppen og problemområdet holdt korte innlegg. Etter innleggene innhentet vi informasjon gjennom

gruppediskusjoner om deltakernes kjennskap til tematikken, og fikk innspill til hva og hvem kartleggingen burde rette oppmerksomheten mot. Gruppene diskuterte blant annet formålet med digitalt oppsøkende arbeid, hvilke målgrupper som kan være aktuelle, hvilke muligheter og utfordringer man kan støte på, og hvor og hvordan vi bør være til stede digitalt. Kartleggingsteamet dokumenterte gruppediskusjonene, og innspillene bidro til å gi retning for kartleggingen og inngikk i analysearbeidet.

Kartlegging av aktuelle aktører og pågående innsats

Vi innhentet informasjon om aktører med tilbud som er aktuelle for målgruppen gjennom:

- ▶ Innledende konsultasjon
- ▶ Telefonintervju (22 bydeler/kommuner)
- ▶ Samtaler med personer i målgruppen (ungdomspanel)

Litteratur

Vi har gjennomgått rapporter, artikler og annen litteratur som er vurdert relevant for problemstillingen. Litteraturgjennomgangen inneholder både forskning, rapporter, evalueringer av tiltak, analyser av oppsamlet empiri og kartlegginger av relevante temaer.

Brukermedvirkning

Det har vært viktig og nødvendig å sikre god brukermedvirkning fra ungdom i arbeidet. I tillegg til å ha hatt en viktig stemme gjennom kartleggingen, så har ungdom gitt tilbakemeldinger og innspill på spørsmålene til spørreundersøkelsen og intervjuguiden vi har brukt.

Spørreundersøkelse

Kartleggingsteamet utarbeidet en spørreundersøkelse. Den inneholdt 8 spørsmål. SurveyXact ble brukt som verktøy for datainnsamlingen. Spørreundersøkelsen ble delt på sosiale medier, og delt til alle videregående og ungdomsskoler i Oslo. Kartleggingsteamets nettverk ble også brukt for å dele spørreundersøkelsen med aktuelle ungdommer. 167 personer svarte på spørreundersøkelsen.

Intervju av personer med relevant kompetanse

Det ble gjennomført intervjuer med 30 representanter fra ulike tjenester. Dette inkluderer representanter fra Nettpatroljen, Pro Sentret, Gamingkontakten, SaLTo, OsloMet, utekontakter i ulike bydeler, samt fagpersoner som drifter digitale tilbud i bydeler og andre kommuner. Intervjuene ble gjennomført som semistrukturerte intervjuer av enkeltpersoner eller i grupper. At intervjuene var semistrukturerte vil si at vi tok utgangspunkt i en intervjuguide, mens spørsmålsstilling, tematisering og rekkefølge varierte. I tillegg gjennomførte vi intervjuer med et utvalg av relevante informanter fra flere ulike bydeler.

Intervjuer med ungdommene

Vi intervjuet 24 ungdommer, og gjennomførte intervjuene som semistrukturerte intervju i fokusgrupper. Ungdommene ble rekruttert gjennom nettverket til personene i kartleggingsteamet og gjennom oppsøkende arbeid på gata. Blant ungdommene vi rekrutterte gjennom oppsøkende arbeid var det ingen honorering utover at Uteseksjonen betalte for mat og drikke under samtaler. De andre ungdommene fikk gavekort eller honorar. Ungdommene vi rekrutterte gjennom nettverk fikk i sluttfasen av kartleggingen tilbud om et møte for å få presentert funnene i rapporten, mulighet til å kommentere innholdet og komme med forslag til handlingsplanen.

Etikk

Etiske vurderinger i valg av informanter har blitt gjort kontinuerlig gjennom kartleggingen. Det er tatt aldersmessige hensyn, og unge under 16 år har blitt intervjuet med samtykke fra foresatte. Vi har ikke bedt ungdommene dele personlige erfaringer, men bedt om deres vurderinger, meninger og innspill rundt problemområdet og pågående innsats.

Bearbeiding, tolkning og analyse av data

Analysene som presenteres i kartleggingen er basert på vår egen datainnsamling. Vi har ønsket å få frem ungdommers stemme og subjektive meninger.

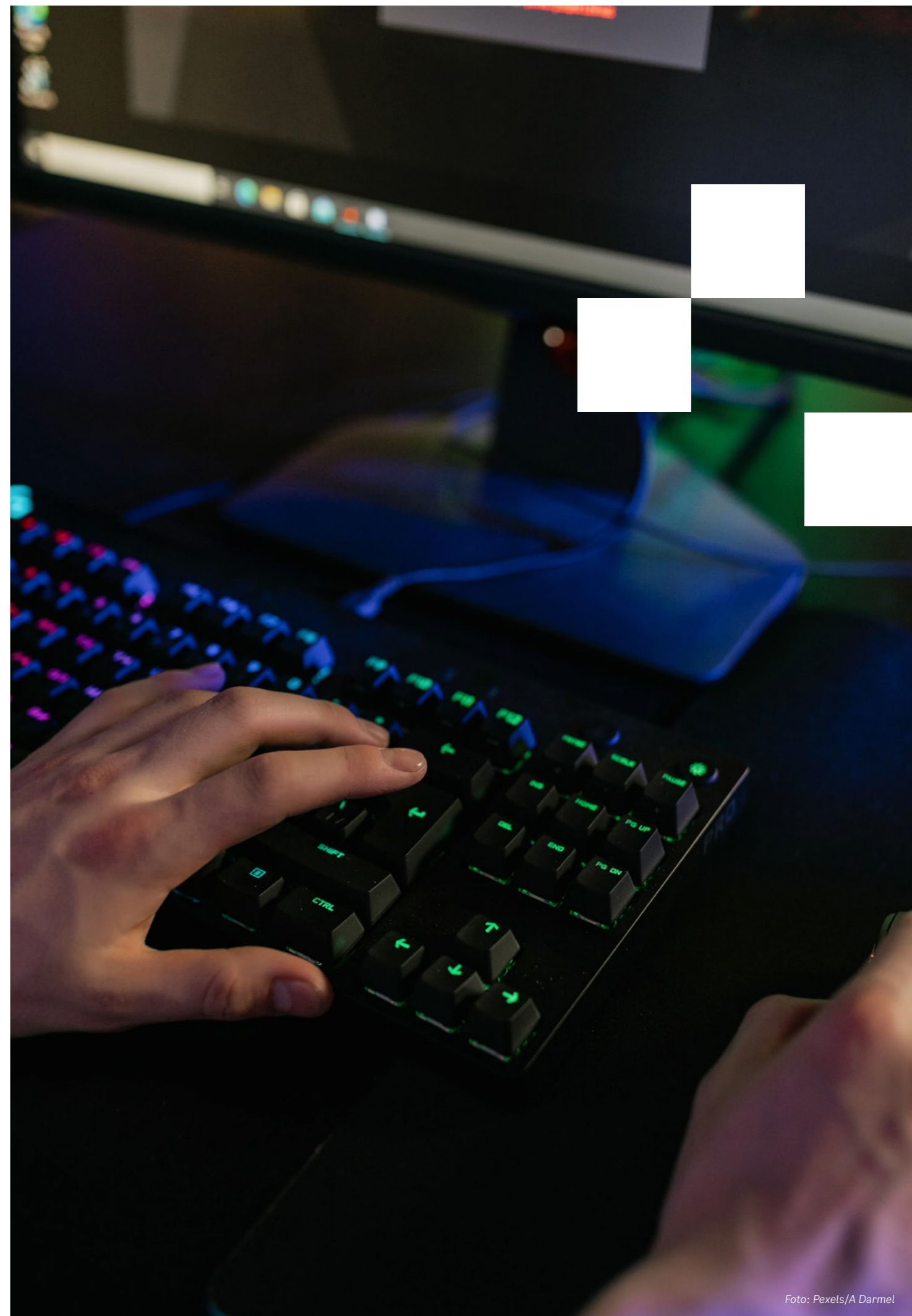
De som gjennomførte intervjuene, skrev notater og i de fleste tilfellene var det med to personer fra HKH-teamet. Etter datainnsamlingen startet analyseprosessen gjennom å sortere data etter innhold. Videre ble de nedskrevne intervjuene kodet. For videre analyse av funnene ble data fra de ulike metodene: Innledende konsultasjon, semistrukturerte intervjuer, telefonintervjuer og spørreundersøkelse sammenlignet og sett i lys av hverandre.

Avsluttende konsultasjon og ungdomsmøte

Vi inviterte alle aktørene som deltok på den innledende konsultasjonen til å delta på en avsluttende konsultasjon i slutfasen av kartleggingen. I tillegg inviterte vi andre aktuelle deltagere som vi ble kjent med gjennom kartleggingen. 65 representanter fra ulike tjenester deltok. Blant annet Politiets nettpatrulje, Rusinfo, Helsedirektoratet, DigiUng, Landsforeningen for barnevernsbarn, Helseutvalget, Ungdom og Fritid, Blå Kors, Headspace, Utdanningsetaten, samt ledere og ansatte fra oppsøkende tjenester. Funnene fra kartleggingen og enkelte forslag til tiltak i handlingsplanen ble lagt frem, og vi avholdt gruppediskusjoner. Gruppediskusjonene la særlig vekt på å komme med forslag til tiltak i handlingsplanen og videreutvikle forslagene.

Etter avsluttende konsultasjon inviterte vi ungdommer til en egen presentasjon av funnene. Sju ungdommer deltok på møtet. Hensikten var å presentere funnene for å sikre at våre tolkninger var korrekte og å få tilbakemeldinger. Som under avsluttende konsultasjon åpnet vi for innspill på tiltak til handlingsplanen.

Når vi presenterer og anvender funn fra vår egen kartlegging i rapporten benytter vi begrepet informanter når ungdommer og fagpersoner i stor grad er overensstemt. Ellers skiller vi mellom ungdommer og fagpersoner for å tydeliggjøre skillet og fremheve ungdomsstemmene. Alle sitater er fra ungdomsintervjuer.



2.

Eksisterende informasjon og pågående innsats

I denne kartleggingen legger vi tradisjonelt oppsøkende arbeid til grunn for forståelsen av digitalt oppsøkende arbeid:

Oppsøkende arbeid er et relasjonsbasert, kontaktskapende og ressursfokustert arbeid, som rettes mot grupper som ofte er vanskelig å nå med andre midler, og som har behov for støtte som gjøres lett tilgjengelig i miljøer og sammenhenger som oppsøkerne ikke organiserer eller kontrollerer, med mål om å fremme trygghet, mestring, livskvalitet og samfunnsdeltakelse (Åkerblom, 2026, s.52)

Med denne definisjonen som utgangspunkt forsøker vi å plassere digitalt oppsøkende arbeid i det samme landskapet.

Internasjonal forskning (Melvin, 2018) viser at digitalt oppsøkende og ungdomsrettet arbeid i økende grad forstås som et supplement til, eller en integrert del av, tradisjonelt oppsøkende arbeid. Digitale arenaer beskrives som sentrale møteplasser for ungdom, der kontakt, relasjon og støtte kan etableres utenfor institusjonelle rammer (Melvin, 2018). Digitale praksiser i oppsøkende arbeid preges av stor variasjon og manglende felles definisjoner. En systematisk litteraturoversikt av Fernández-de-Castro et al. (2021) viser at begrepet «digitalt ungdomsarbeid» brukes ulikt i forskning og praksis, og at feltet er lite standardisert når det gjelder metodikk, organisering og mål. Dette bidrar til uklarhet rundt både rolleforståelse og evaluering av praksis. Pawluczuk et al. (2019) beskriver at sosial effekt av digitalt ungdomsarbeid ofte er vanskelig å definere og dokumentere. Studien viser at evaluering av digital praksis i stor grad er uformell og preget av manglende systematikk, noe som kan utfordre arbeidets legitimitet og forankring i organisasjoner. Forskingen viser at digitalt ungdomsarbeid er et felt i utvikling, hvor digitale arenaer i økende grad anerkjennes som viktige for å nå ungdom som ellers ikke nås gjennom tradisjonelle tilbud (Fernández-de-Castro et al., 2021; Melvin, 2018). Samtidig peker studiene på et behov for tydeligere rammer, felles forståelser og strukturer som kan bidra til en mer konsistent og profesjonell praksis.

SSBs tall for 2024 (Statistisk sentralbyrå, 2024) viser at om lag 10 prosent av alle 15–29-åringene i Oslo, tilsvarende 15 791 unge, står utenfor arbeid, utdanning og arbeidsmarkedstiltak. En betydelig andel av disse er ikke registrert med kjent aktivitet i offentlige systemer. Dette indikerer et strukturelt gap mellom unge og hjelpetjenester. Undersøkelsen Ung i Oslo (Bakken, 2023) viser at onlinespill og sosiale medier har en sentral rolle i ungdoms sosiale liv. De bidrar i stor grad til å strukturere hverdagen. Rapporten viser også at det å stå utenfor digitale fellesskap kan ha klare sosiale omkostninger. Beregninger fra Oslo Economics (2021) anslår at tidlig marginalisering og utenforskap medfører årlige kostnader på om lag 73 milliarder kroner.

Skjermbruken blant ungdom er fortsatt omfattende. Medietilsynet beskriver at 74 % av 11-12-åringene bruker sosiale medier, til tross for 13-års grense. 98% er på sosiale medier av de som er 13-14 år (Medietilsynet, 2026). Ung i Oslo viser at 68 prosent bruker mer enn tre timer daglig foran skjerm utenom skoletid, samtidig som funnene viser tegn til en stabilisering etter økning under pandemien (Bakken 2023). Algoritmer og selektiv oppmerksomhet styrer hvilket innhold unge ser på sosiale medier, begrenser perspektivmangfoldet og kan gjøre det vanskeligere å håndtere negative følelser. Dette viser behovet for å styrke unges ferdigheter i følelsesregulering og fremme en sunnere bruk av sosiale medier (Horn, 2023). Annen forskning finner derimot ikke støtte for at omfanget av sosiale medier eller gaming i seg selv predikerer senere psykiske vansker hos ungdom (Cheng et al., 2026). Politiet (2026) beskriver imidlertid at sårbare barn og unge, særlig de med psykiske helseutfordringer som depresjon og selvmordstanker, unge i LHBTQ+-miljøer og barn med minoritetsbakgrunn, blir i økende grad utnyttet på nett av både overgripere og kriminelle nettverk. Gjennom å bygge tillit, manipulere og samle personlig informasjon, rekrutteres de til skadelig atferd og kriminalitet. Sosiale medier og krypterte plattformer brukes aktivt i prosessen, og rekrutteringen kan skje svært raskt, særlig blant unge som er ensomme eller opplever utenforskap (Politiet, 2026).

I lys av forskningen og statistikken fremstår digitalt oppsøkende arbeid som et nødvendig supplement til tradisjonelle oppsøkende metoder. Når store deler av ungdoms sosiale liv og kommunikasjon foregår på digitale plattformer, må også forebyggende og relasjonelt arbeid være til stede der. Med den økende betydningen det digitale livsrommet har i ungdoms liv, må ungdomsarbeid tilpasse sine metoder for å støtte unges personlige utvikling og sosiale deltakelse i det digitale rommet (Todorović et al., 2025).

2.1 Eksisterende veiledningsmaterieill

KS (2023) har utarbeidet en veileder for kommunens bruk av sosiale medier, og Salto¹ (2026) har publisert fem veiledere om digitalt arbeid med barn og unge. Samlet sett legger disse føringer for kommunens handlingsrom på digitale arenaer, og de har betydning både for tolkningen av funnene i denne kartleggingen og for utformingen av tiltak i handlingsplanen.

KS-veilederen slår fast at kommunens bruk av sosiale medier innebærer behandling av personopplysninger, og at dette kan medføre høy risiko for de registrertes rettigheter etter personvernregelverket (KS, 2023). Før bruk skal kommunen derfor beskrive formålet med behandlingen, hvilke personopplysninger som behandles, omfang og målgruppe, samt vurdere behandlingsgrunnlag, informasjonssikkerhet, eventuelle overføringer til tredjeland og behov for risikoreduserende tiltak. Bruken innebærer som hovedregel felles behandlingsansvar med plattformleverandøren, og vurderinger av personvernkonsekvenser og samlet risiko skal forankres i ledelsen, som avgjør om bruken kan tillates, betinges eller avvises. Derfor anbefaler KS at sosiale medier i hovedsak benyttes til informasjonsvirksomhet, og ikke til dialog om individuelle forhold (KS, 2023).

SaLTo-veilederne legger til grunn at kommunalt ansatte bør være til stede på digitale arenaer der barn og unge oppholder seg, som et supplement til oppsøkende arbeid på fysiske arenaer (SaLTo, 2026). Slikt arbeid innebærer behandling av personopplysninger og krever personvernbehandling, eventuelt personvernkonsekvensbehandling, med forankring i ledelsen (SaLTo, 2026). Den kommunale virksomheten har behandlingsansvar, og ansatte skal være tydelige i rollen som kommunal aktør i møte med ungdom på nett. Digitalt arbeid kan avdekke bekymringsfull atferd og utløse avvergings- eller opplysningsplikt, og informasjon som kommer frem skal vurderes, dokumenteres og håndteres i tråd med gjeldende regelverk og etiske vurderinger (SaLTo, 2026).



Foto: Isbjørn Foshaugen

¹ SaLTo er Oslo kommune og Oslo politidistrikt sin samarbeidsmodell for å koordinere og samordne det rus- og kriminalitetsforebyggende arbeidet overfor barn og unge.

Vi har også tatt utgangspunkt i hvordan digitalt oppsøkende arbeid er beskrevet av Hope et al. (2026). Der beskrives det med fire retninger:

1. Spredning av informasjon og ufarliggjøring av tjenester

Enveis kommunikasjon med mål om å nå mange ungdommer med enkel og relevant informasjon om tilbud og tjenester. Gir en lavterskel inngang der ungdom kan bli kjent med tjenester via plattformer de allerede bruker. Synlighet på sosiale medier kan bidra til å ufarliggjøre tjenesten og gjøre ansatte til kjente og trygge voksne før eventuelle fysiske møter.

2. Toveiskommunikasjon

Direkte kontakt og dialog mellom feltarbeidere og ungdom gjennom chattefunksjoner på sosiale medier. Personlige jobbkontoaer kan gjøre det tydelig hvem ungdom kommuniserer med og bidra til relasjonsbygging over tid. Digital dialog kan fungere som bro mellom første kontakt på nett og senere fysisk oppfølging.

3. Digitalt feltarbeid gjennom observasjon og kartlegging

Tilstedeværelse på digitale arenaer der ungdom oppholder seg, med mål om å observere og kartlegge fenomener, trender og ungdoms digitale hverdag. Likner tradisjonelt feltarbeid i det offentlige rom, men foregår på sosiale medier og digitale plattformer. Gir grunnlag for situasjonsforståelse og tidlig forebyggende innsats.

4. Oppsøkende arbeid via digitale aktiviteter

Oppsøkende arbeid gjennom felles digitale aktiviteter, som gaming eller andre nettbaserte tilbud. Digitale aktiviteter fungerer som sosiale arenaer for fellesskap, mestring og relasjonsbygging. Aktivitetene gir lavterskel inngang til kontakt og kan skape trygge rammer for dialog og videre oppfølging.

Hope et al. (2026) beskriver også at feltet er i kontinuerlig utvikling og at tilnærmingene derfor kan endre form eller innhold over tid. Vi har derfor ikke vært strengt styrt av retningene som er beskrevet, men til en viss grad brukt dem for å organisere og systematisere data gjennom analysen, og forståelsen av hva som er nødvendig for å drifte en operativ og robust digital oppsøkende tjeneste i regi av Oslo kommune.

2.2 Pågående innsats

Datainnsamlingen fra kartleggingen av pågående innsats viser at det finnes flere forebyggende tiltak og tilbud rettet mot ungdom i Oslo som inkluderer digitale elementer. De fleste av byens 15 bydeler har en form for digital tilstedeværelse rettet mot unge, som oftest i form av kontoer på sosiale medier, brukt til informasjonsformidling. Det beskrives derimot mangel på ressurser til å holde aktiviteten oppe, mangel på tydelig forankring, delegert ansvar og nødvendig kompetanse. Noen kombinerer fysiske og digitale tilbud, men det er relativt få som jobber direkte oppsøkende digitalt. Det finnes enkelte eksempler på de som jobber med digitale aktiviteter, som regel i form av gaming. Fagpersonene etterlyser faglige nettverk og juridiske retningslinjer, da praksisen varierer betydelig. Det kommer også frem et ønske om samarbeid på tvers av enheter, bydeler og andre aktører.

Noen bydeler beskriver at de når mange ungdommer gjennom Instagram og TikTok, og at Facebook i større grad treffer foresatte. Mange arbeider digitalt på en eller annen måte, og bruker det som observeres på digitale flater i dialog med ungdom, slik observasjoner på gata brukes i oppsøkende arbeid. Det kom frem at de fleste ønsket å synliggjøre tilbud og ansatte gjennom digitale plattformer, og gjøre det enklere for ungdom å ta kontakt.

Gaming trekkes frem som et verktøy som når en annen målgruppe enn de som møtes i fysiske fritidsklubber. Dette gjelder ungdommer som på ulike måter står utenfor samfunnet. Aktiviteten kan bidra til tilgjengelighet, anerkjennelse og mestring for ungdom. Både ungdom og fagpersoner påpeker et behov for tilbud for unge voksne i aldersgruppen 18-25 år som gamer, da dette er en målgruppe som i mindre grad får tilpassede tilbud.

Det er få tjenester som journalfører digitalt arbeid, og der det gjøres, skjer det ofte anonymt eller ved bruk av brukernavn. Samtidig uttrykker noen bekymring for tidsbruken knyttet til digital tilstedeværelse. Å være til stede på flere digitale plattformer oppleves som viktig, men også ressurskrevende dersom det skal gjøres på en god måte. Det vil si å sikre at ungdom som benytter seg av digitale kanalene får nødvendig oppfølging og hjelp når behovet oppstår.

Fagpersonene peker på et ønske om økt tilstedeværelse der ungdom oppholder seg, også på digitale plattformer. De fremhever at digitalt arbeid kan være effektivt, ved at man raskt kan nå ut til flere målgrupper samtidig. Det er ikke mange tilbud som vil være direkte sammenlignbare for pilotering av en digital oppsøkende tjeneste i Oslo. Vi har valgt ut noen av de mest relevante for kartleggingen som vil beskrives nærmere.

2.2.1 Utekontakten i Bergen – oppsøkende digitalt arbeid

Utekontakten i Bergen har utviklet digitalt oppsøkende arbeid som en integrert del av det ordinære oppsøkende sosialfaglige arbeidet. Innsatsen ble etablert under pandemien med tilskuddsmidler, og ble senere videreført som en fast del av tjenestetilbudet. Arbeidet bygger på samme metodiske tilnærming som fysisk oppsøkende arbeid, der sosialfaglig tilstedeværelse på digitale arenaer benyttes for å etablere kontakt, kartlegge behov og legge til rette for videre oppfølging av ungdom.

Innsatsen omfatter synliggjøring av tjenesten, relasjonsbygging gjennom direkte kontakt, digitalt feltarbeid med observasjon og kartlegging av trender, samt oppsøkende aktiviteter, blant annet knyttet til gaming. Digitale aktiviteter legger til rette for felles arenaer for sosial samhandling og læring.

Arbeidet er organisert med en egen digital redaksjon som har ansvar for drift av sosiale medier, innholdsproduksjon og å besvare henvendelser. Samtidig er alle ansatte feltarbeidere som arbeider både i fysiske og digitale miljøer. Dette gir kontinuitet i relasjonsarbeidet og legger til rette for helhetlig oppfølging av ungdom på tvers av arenaer.

2.2.2 Stikkontakten: en hybrid møteplass

Stikkontakten er en hybrid møteplass i Bydel Østensjø, hvor gaming og datakultur benyttes som inngangsport til relasjonsarbeid og inkludering. Formålet med tiltaket er å forebygge utenfor-skap, mobbing og skolevegning. Rekrutteringen til tilbudet skjer blant annet gjennom skolefelting, organiserte spillaktiviteter, e-sport, turneringer og en åpen, trygg, sosial møteplass.

Tilbudet startet som et heldigitalt tilbud for ungdom under koronapandemien, og har siden utviklet seg til et fysisk gamingsenter kombinert med en digital møteplass på Discord. Den hybride løsningen legger til rette for at ungdom kan delta hjemmefra i aktiviteter sammen med ungdom som er fysisk til stede. Gaming og tilhørende aktiviteter brukes som verktøy for å etablere kontakt og bygge relasjoner, særlig mot ungdommersom kan være utfordrende å nå gjennom tradisjonelle oppsøkende tjenester og fritidstilbud.

2.2.3 Pro Sentret: digitalt feltarbeid

Pro Sentret driver digitalt oppsøkende arbeid rettet mot personer som har erfaring med å selge eller bytte seksuelle tjenester. Arbeidet foregår på digitale arenaer der målgruppen er til stede, blant annet på datingsider og andre nettbaserte markedsplasser. Det oppsøkende arbeidet retter seg særlig mot personer som annonserer på nett. Formålet er å informere om tilbudet og etablere lavterskel kontakt, ofte gjennom skriftlig dialog før eventuell videre oppfølging via telefon, WhatsApp eller fysiske møter.

Arbeidet er basert på prinsipper om anonymitet, frivillighet og tillit, noe som er sentralt for å senke terskelen for kontakt. Alle henvendelser registreres i journalsystemet. Den digitale tilstedeværelsen gjør det mulig å nå målgruppen der aktivitetene foregår, formidle relevant informasjon og etablere relasjoner til personer som i mindre grad er i kontakt med øvrige tjenester.

2.2.4 OUT Lillestrøm

OUT Lillestrøm driver digitalt oppsøkende ungdomsarbeid som et supplement til fysisk oppfølging av ungdom i alderen 10-24 år, med særlig vekt på ungdom i ungdomsskolealder som i mindre grad nås gjennom eksisterende tilbud. Tjenesten er til stede på flere sosiale medier, der Facebook og Instagram primært benyttes til informasjonsformidling, mens Snapchat fungerer som hovedkanal for dialog.

Snapchat brukes aktivt til å besvare henvendelser, dele informasjon om aktiviteter og gjennomføre enkle interaktive aktiviteter, for å senke terskelen for kontakt og bidra til rekruttering til fysiske møteplasser. De digitale kanalene benyttes både til lavterskel dialog, håndtering av anonyme henvendelser og til å fange opp ungdom som uttrykker behov gjennom egne innlegg.

Tilbudet omfatter også digitale møteplasser som Discord og gamingaktiviteter, men omfanget varierer i tråd med tilgjengelige ressurser. Et sentralt mål i arbeidet er å etablere relasjoner som kan danne grunnlag for videre oppfølging, blant annet gjennom å legge til rette for overgang fra digital kontakt til fysisk møte ved behov. Arbeidet dokumenteres i journalsystem.

2.2.5 Politiets nettpatrulje

Politiets nettpatrulje er til stede på flere sosiale medier med mål om å styrke innbyggerdialogen, bidra til trygghet og gjøre politiet lett tilgjengelig. De deler informasjon, besvarer politifaglige spørsmål og mottar tips, samtidig som de patruljerer på digitale arenaer for å sikre synlig tilstedeværelse.

Særlig Twitch og Discord benyttes som sentrale plattformer, blant annet gjennom bruk av direkte-sendinger som fungerer som lavterskel møteplasser for dialog med befolkningen. Formatet åpner også opp for passiv deltakelse. Bruk av faste ansatte i kommunikasjonen bidrar til gjenkjennelse og legger til rette for tillitsbygging, særlig overfor unge. Andre plattformer, som Instagram, TikTok, Facebook og Snapchat benyttes mer målrettet til informasjonsformidling og videobasert innhold. Nettpatruljen når et bredt spekter av befolkningen og har som mål å nå grupper som i mindre grad fanges opp gjennom tradisjonelle kanaler.



3. Funn

3.1 Ungdoms utfordringer på digitale arenaer

Ungdom tilbringer en betydelig del av hverdagen på digitale plattformer, og beskriver sitt digitale liv som både positivt og utfordrende. På den positive siden trekker de frem muligheten til å enkelt opprettholde kontakt med venner og familie, game, tilegne seg ny kunnskap og hente inspirasjon. Flere opplever også at det kan være lettere å ta kontakt digitalt enn ansikt til ansikt, og at anonymitet kan gi en følelse av trygghet. For enkelte kan digitale plattformer imidlertid utgjøre den viktigste, og kanskje eneste kontakten med omverden.

Samtidig viser datainnsamlingen at ungdom også møter en rekke utfordringer i sine digitale liv. Selv om de fleste ikke opplever det digitale som overveiende negativt, beskrives det erfaringer som kan oppleves som krevende eller belastende. Utfordringene som ble oftest nevnt vil derfor beskrives videre, da disse representerer sentrale områder for videre innsats og utvikling av tiltak.

3.1.1 Sosiale relasjoner, tidsbruk og risiko for marginalisering

Funnene viser at ungdoms digitale liv preges av høyt tidsbruk, kontinuerlig tilgjengelighet og et sterkt sosialt nærvær på nett. Flere beskriver at denne tilgjengeligheten påvirker hverdagsrytme, søvnmønster og prioriteringer, og kan gjøre det mindre attraktivt å delta i aktiviteter utenfor skjerm:

«Det er lett tilgjengelig, hvis telefonen din har strøm så er du der. Men det kan også være isolerende, fordi hvordan dra ut når du kan gjøre alt inne?»

Det fremkommer samtidig at digitale arenaer oppleves som viktige for å etablere og opprettholde sosiale relasjoner. Flere ungdommer beskriver at terskelen for kontakt er lavere på nett, særlig for dem som opplever sosial usikkerhet eller angst. Ungdommene peker også på at man i mindre grad blir vurdert på utseende eller status, og at det er enklere å bli kjent med nye personer:

«Lett sted å finne andre man kan bli kjent med og bli venner med. Sånn som på skolen er man tvunget til å være sammen, men har ikke nødvendigvis aktiviteter som legger til rette for at man blir venn med andre»

Videre fremkommer det at kontakt med ukjente på nett kan oppleves som usikkert. Ungdommene peker særlig på risikoen for at personer gir usanne opplysninger om seg selv, for eksempel knyttet til alder og identitet:

«Du vet ikke hvem du blir kjent med. Du kan bli kjent med noen som lyver på alderen sin og kan lyve om hvem de er og sånn»

Fagpersonene bekrefter dette. De beskriver digitale arenaer som sentrale sosiale møteplasser for ungdom, samtidig som de fremhever at slike arenaer kan medføre utenforskap, særlig for ungdom med svakt fysisk nettverk.

3.1.2 Informasjon, innhold og digital atferd

Informantene beskriver at ungdom eksponeres for et bredt spekter av innhold på digitale flater, inkludert voldelige eller seksualiserte uttrykk, og tilgang på en strøm av informasjon som kan være både konstruktiv og belastende. Å orientere seg i denne informasjonsmengden kan være krevende. Vurdering av troverdighet og intensjon bak innholdet kan være vanskelig. I enkelte digitale miljøer forekommer hatprat, konflikter og destruktiv atferd. Flere forteller at ungdommer kan møte press knyttet til kropp, prestasjon, sosial status og forventninger om tilgjengelighet. Usikkerhet omkring egne digitale spor og hvordan informasjon kan benyttes i ettertid forsterker disse utfordringene, og ungdommene beskriver også kjønnsforskjeller i hvilke typer press og belastninger de opplever.

Algoritmer blir også nevnt som en grunn for at ungdom bruker mye tid og blir fanget i scrolleformatet, de beskriver det som bortkastet tid, samtidig som de også mener de kan lære mye nyttig på plattformer som TikTok.

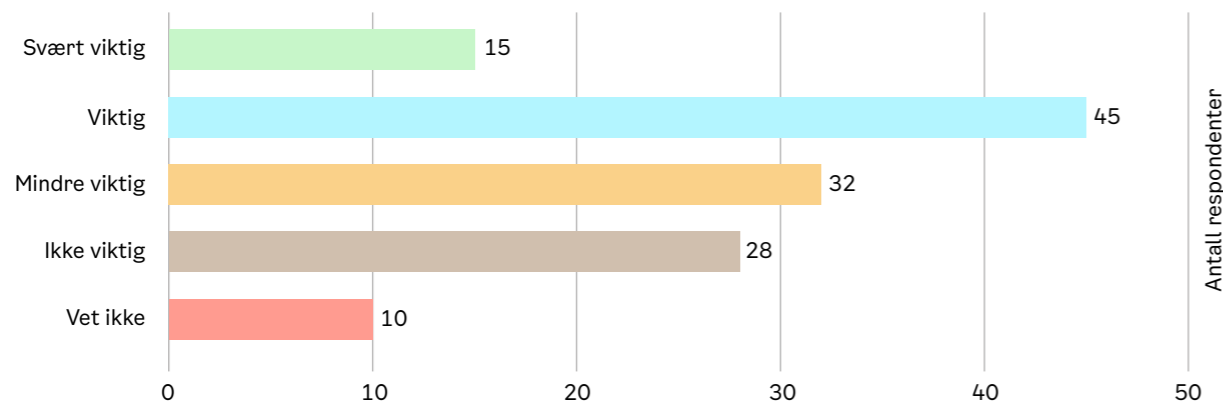
«Jeg liker ikke TikTok på grunn av algoritmen min. Jeg kan få triggende videoer som jeg helst ikke skulle sett»

Videre kommer det frem en tydelig skepsis til innhold som er generert av kunstig intelligens (KI), hvor ungdommene beskriver utfordringer med å skille mellom autentisk og KI-produsert materiale.

3.1.3 Behov for trygge voksne på digitale plattformer

Informantene beskriver at voksne ofte oppfattes som lite oppdaterte på ungdoms digitale hverdagsliv, og ungdommene opplever mangel på trygge voksne å rådføre seg med om hendelser på nett. Individuelle forhold, som personlige sårbarheter, tidligere negative erfaringer eller manglende kompetanse, påvirker hvordan ungdom håndterer digitale situasjoner.

Hvor viktig er det for deg å kunne snakke med en utekontakt/ trygg voksen?



Figur 2. Figuren viser ungdoms vurdering av hvor viktig det er å kunne snakke med en utekontakt eller trygg voksen på nett.

De kvantitative funnene indikerer at en stor andel ungdom vurderer det som viktig å kunne snakke med en utekontakt eller trygg voksen på nett, samtidig som en betydelig gruppe i mindre grad ser behovet for dette.

Videre beskriver noen ungdommer møter med diskriminering i digitale rom, for eksempel på grunn av etnisitet, kjønn eller seksuell orientering. Enkelte ungdommer eksponeres også for radikaliserende innhold eller miljøer, og noen utsettes for eller involveres i kriminalitet på nett, inkludert kjøp og salg av ulovlige varer og tjenester:

«Kanskje Telegram også. Det er der man kjøper litt ulovlige ting og sånt. Det er der de kriminelle er. Du adder folk på snap først og bli invitert til telegram»

3.2 Organisering av en digital oppsøkende tjeneste

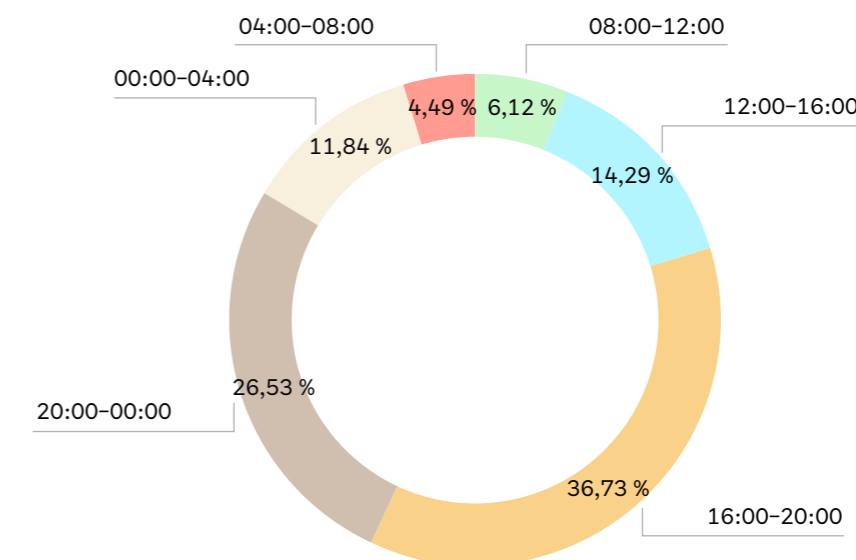
For å kunne organisere tjenesten på en hensiktsmessig måte understreker flere fagpersoner betydningen av en tydelig definert målgruppe. Det pekes på behovet for et klart og avgrenset mandat. Flere sier at både mandat og målgrupper bør forankres på ulike forebyggingsnivå. Mandatet bør utformes slik at det tydeliggjør hvordan tjenesten kan ivareta sårbare grupper på digitale arenaer. Fagpersonene fremhever at en robust og velfungerende organisering krever tydelige rammer og solid forankring på både ledelses- og politisk nivå. De fleste uttrykker et ønske om en sentral tjeneste, som kan fungere som en støttefunksjon for bydelenes digitale tilbud.

Kompetanse fremheves som en sentral forutsetning i arbeidet med å etablere og organisere en digital oppsøkende tjeneste. Fagpersonene viser til behovet for digital kompetanse, digitale kommunikasjonsferdigheter, sosialfaglig kompetanse, relasjonskompetanse, språk- og kulturforståelse (her: datakultur), samt teknisk kompetanse. Flere understreker at den sosialfaglige kompetansen er den mest grunnleggende, og at de digitale og tekniske ferdighetene i hovedsak kan tilegnes, forutsatt et visst minstenivå. En genuin interesse for det digitale feltet beskrives som avgjørende, og noe som i stor grad kan kompensere for begrenset teknisk erfaring. I tillegg vektlegges tilpasset og godt nok utstyr som en nødvendig forutsetning for å kunne drifte tjenesten, med tilhørende økonomiske ressurser.

Flere fagpersoner fremhever betydningen av ungdomsmedvirkning i både utforming, etablering og organisering av tjenesten. I tillegg beskrives det et behov for tilgang til fagmiljøer, fagnettverk og samarbeid på tvers av lignende tjenester for å støtte det praktiske og faglige arbeidet.

Tilgjengelighet er et gjennomgående og sentralt tema blant informantene. For å sikre dette anses tilstrekkelig bemanning som nødvendig, både for å kunne ha åpningstider utover ordinært dagsarbeid og for å opprettholde fleksibilitet. De fleste informantene mener tjenesten bør være tilgjengelig på kveldstid, mens noen også påpeker behovet for tilgjengelighet på natten. Bemanningsbehovet begrunnes med at tjenesten må være forutsigbar, fleksibel og tydelig på når den er tilgjengelig digitalt. Det understrekes også at flere ansatte gir et bedre faglig miljø, og at dedikerte roller, faste stillinger, mulighet for å jobbe i par, samt kjønnsbalanse og bruk av likepersoner, er viktige organisatoriske hensyn.

Tidspunkt for digital tilgjengelighet



Figur 3. Figuren viser ungdoms vurdering av når på døgnet det er mest nyttig at utekontakter er digitalt tilgjengelig, med mulighet for å velge flere alternativer.

Ungdommene beskriver ulike behov for tilstedeværelse og tilgjengelighet. De kvantitative dataene viser en spredning i prefererte tidspunkter, men med en tydelig økning i behovet etter kl. 16:00. I de kvalitative intervjuene fremheves det i tillegg at det kan være særlig relevant å være tilgjengelig fra kl. 21:00 og utover, da noen ungdom opplever behovet for kontakt som størst på kveldstid.

3.3 Juridiske rammer for digitalt oppsøkende arbeid

Når det gjelder juridiske rammer for digitalt oppsøkende arbeid, fremhever fagpersonene personvern som et spesielt sentralt tema. I forlengelsen av dette trekkes også hensyn knyttet til anonymitet, taushetsplikt og avvergingsplikt inn, men personvernutfordringer på digitale plattformer beskrives gjennomgående som mest omfattende.

Fagpersonene peker på behovet for tydelige retningslinjer for håndtering av personopplysninger, inkludert lagring av data på digitale plattformer og etablering av klare rutiner for sletting. Det uttrykkes også et behov for å gjennomføre grundige risiko- og sårbarhetsanalyser (ROS), og personvernkonsekvensvurderinger (DPIA) for å sikre at både risiko og nødvendige tiltak identifiseres systematisk. Et eksempel på en utfordring i denne sammenhengen er hvordan tjenesten skal forholde seg til informasjon som ikke gis direkte til tjenesten, men som fremstår tilgjengelig i digitale omgivelser, eksempelvis innhold publisert på sosiale medier. Dette beskrives som både en juridisk og en etisk problemstilling, siden tilgjengelig informasjon ikke nødvendigvis tilsvarer samtykke eller legitimt grunnlag for behandling.

Betydningen av tydelige retningslinjer som avklarer når og om dialogen bør flyttes fra en digital plattform til en annen, eller over i en annen form for kommunikasjon, vektlegges. Informantene understreker samtidig nødvendigheten av å rette innsatsen mot muligheter og løsninger fremfor begrensninger, og å sikre at barns og ungdommers beste ligger til grunn for alle vurderinger og beslutninger.

Både i intervjuer og i det avsluttende ungdomsmøtet uttrykker ungdommene vi har snakket med at muligheten for dialog ikke må stoppes av personvern hensyn. De forklarer at vi kan prøve å invitere til fysiske samtaler, sikre chatløsninger eller telefonsamtaler. Samtidig mener de at ungdom som ikke ønsker dette, likevel bør ha mulighet til å snakke med trygge voksne. Dette mener de uavhengig av personvern hensyn, også i situasjoner hvor dataene eies av en tredjepart. Bytte av plattform kan føre til usikkerhet og bryte ned tillit.

3.4 Hvordan drive oppsøkende arbeid digitalt

Datamaterialet viser at hvordan digitalt oppsøkende arbeid kan organiseres og gjennomføres i stor grad avhenger av hva som er det overordnede formålet med arbeidet. For å strukturere funnene er de derfor sortert etter de fire sentrale grenene, inspirert av Hope et al. (2026) og veilederne fra SaLTo (2026).

3.4.1 Spredning av informasjon og ufarliggjøring av tjenester

Synlighet og tydelig kommunikasjon fremstår som grunnleggende for digitalt oppsøkende arbeid. Dette innebærer blant annet bruk av navn og visuelle uttrykk som gjør ansatte gjenkjennelige, samt tydelig formidling av hva tjenesten kan bistå med. Redelighet og transparens trekkes frem som sentrale prinsipper.

Ungdommene forteller at anonyme eller utydelige profiler kan oppleves som utrygge:

«Hvis det er et brukernavn der vi ikke ser ansiktet eller ordentlig navn, da blir det skummelt»

De vektlegger betydningen av å vite hvem de er i kontakt med, og foretrekker brukere knyttet til enkeltpersoner fremfor felleskontoer med flere avsendere.

Ungdommene forteller at korte videoer er mer effektivt enn teksttunge innlegg, og at relevant innhold bør publiseres jevnlig. Innholdet kan omfatte informasjon om hjelpetjenester, aktiviteter og praktiske forhold som jobbmuligheter og hvordan skrive CV. Informasjonen bør være kortfattet og konkret, det understrekes også at kilder bør oppgis når råd eller veiledning deles. Ungdom har uttrykt ønske om korte videoer som konkret viser hvordan en samtale med en utekontakt kan foregå, og hvor grensene går for når informasjonen må videreformidles til foresatte. Ungdom ønsker eksempler på ekte historier.

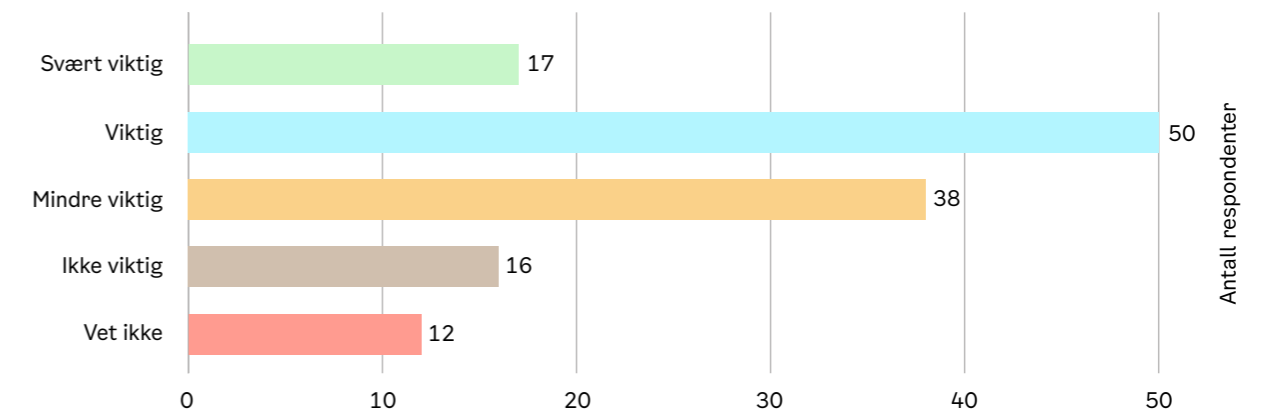
Synlighet forstås ikke bare som informasjonsdeling, men også som en måte å gjøre tjenesten kjent og tilgjengelig. Dette innebærer aktiv bruk av relevante plattformer og tydelig kommunikasjon om hva slags oppfølging ungdom kan forvente. Markedsføring og profilbygging av tjenesten fremheves som nødvendig for å sikre at ungdom kjenner til tilbudet.

«Lage TikTok-videoer, det er gøy å se hva de gjør, litt sånn day in my life eller vlogg fra jobbdagen»

Ungdommene foreslår at utekontakter kan bruke TikTok til å dele korte innblikk i sin arbeidshverdag. De uttrykker nysgjerrighet på hva utekontakter faktisk gjør, og peker på at slike innblikk kan gjøre tjenestens rolle tydeligere. Funnene indikerer en gjennomgående uklarhet blant ungdom om hva utekontakter kan bidra med, og sitatet illustrerer hvordan ungdom selv mener denne forståelsen kan styrkes.

Ungdommene anbefaler å bruke humor for å vekke oppmerksomheten, slik at de ikke scroller videre. Det anbefales å ha med ungdom i produksjonen av innhold, samt at ungdom selv er med på innholdet.

Hvor viktig er det for deg at utekontakter/trygge voksne er synlige og aktive på sosiale medier?



Figur 4. Figuren viser ungdoms vurdering av hvor viktig det er at utekontakter eller trygge voksne er synlige og aktive på sosiale medier

3.4.2 Toveiskommunikasjon

Toveiskommunikasjon i digitalt oppsøkende arbeid forutsetter tilgjengelighet og trygghet. Dette innebærer å bruke tid på å etablere kjennskap og tillit, å lytte uten å anta at man besitter løsningene, og å anerkjenne ungdommens perspektiver uten å innta en ovenfra og ned posisjon. Ungdommene understreker at råd ikke bør gis umiddelbart, men at relasjonen bør utvikles gradvis. En ungdom sa:

- «Det er viktig at man blir hørt og ikke kritisert»
- «Bli kjent med personens situasjon før man gir råd eller begynner å gjøre noe»

Ungdommene legger stor vekt på betydningen av å kunne fortelle om vanskeligheter uten at informasjonen formidles videre, og på muligheten for å kunne gjøre det anonymt. De omtalte det å kunne ta kontakt gjennom en anonym Instagram- eller Discorkonto kunne være anonymt nok. Videre må tjenesten tåle at ungdom ønsker å være anonyme, særlig i den innledende fasen av kontakten:

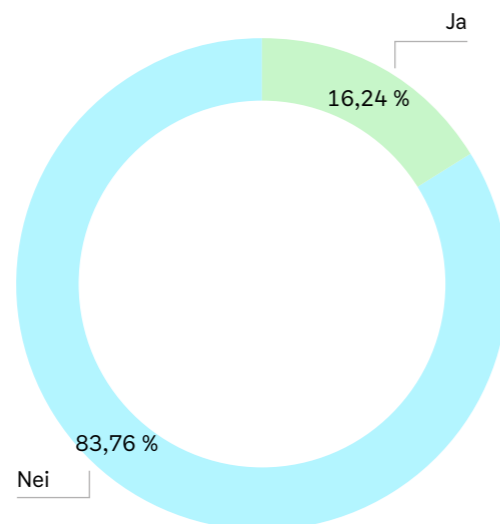
- «Muligheten til anonymitet i starten gir trygghet for ungdommer»
- «Hvis ungdommen er anonym, så kan man ha kontakt over litt tid også kan man velge å vise ekte navn eller bilde senere»

Det beskrives som viktig å forklare taushetsplikten grundig, ettersom ungdom ofte uttrykker skepsis til begrepet og hva som fortelles videre og ikke:

- «Det kan være vanskelig med taushetsplikt. Spesielt hvis det deles videre, sånn som helsesykepleiere og lærere gjør hvis det er alvorlig. Da tør man ikke dele noe»

Ungdommene vi har snakket med beskriver at de er negative til ordet taushetsplikt fordi de enten har opplevd at den ikke overholdes eller hørt historier fra andre hvor den har blitt brutt.

Har du vært i kontakt med eller blitt kontaktet av en ungdomsarbeider på nett?



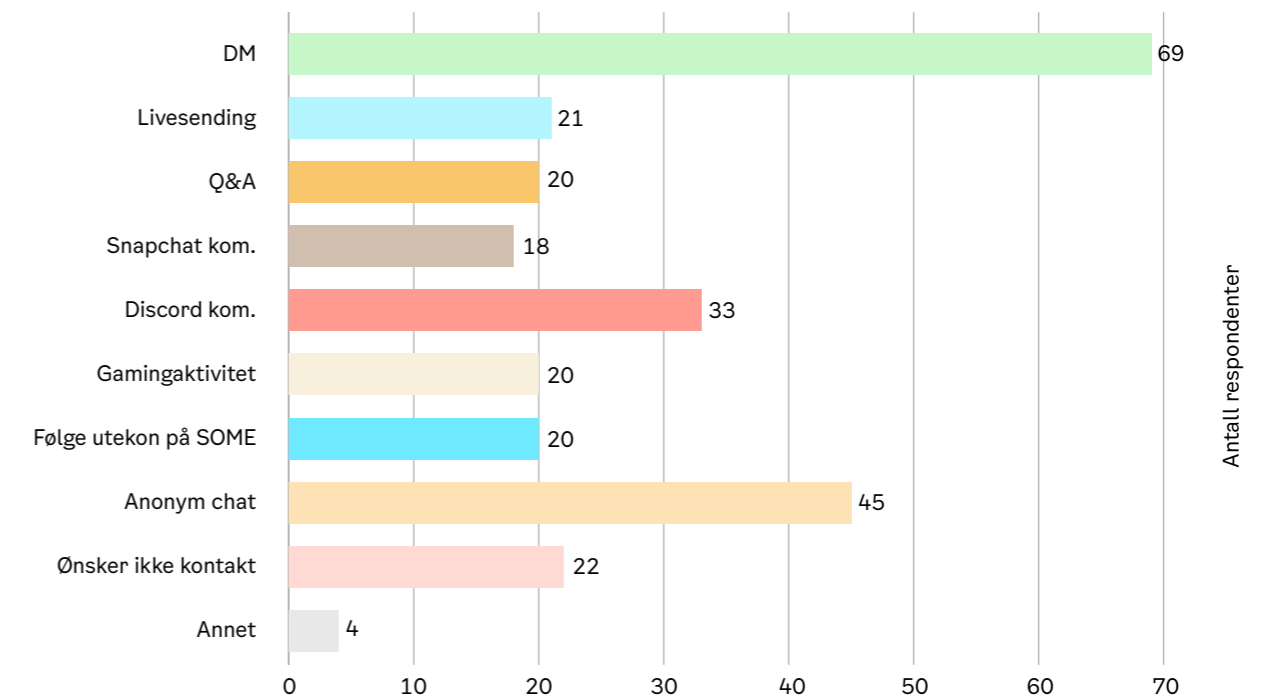
Figur 5. Figuren viser fordelingen av ungdom som oppgir å ha vært i kontakt med, eller blitt kontaktet av en ungdomsarbeider på nett.

16,2 % av ungdommene som svarte på spørreundersøkelsen svarte at de hadde vært i kontakt med eller blitt kontaktet av en ungdomsarbeider på nett.

Et gjentakende funn var at kommunikasjonen skal være tilgjengelig, men ikke påtrengende. Ungdommene beskriver at kontakt bør skje på deres premisser, og at for direkte eller insisterende henvendelser kan oppleves ubehagelig. Unntak kan være dersom tjenesten inviterer til aktiviteter eller at det oppstår en situasjon preget av krise. Ungdommene forteller at avvisning i digitale rom må forstås og tolkes annerledes enn i det fysiske.

Den digitale oppsøkeren bør fremstå som seg selv og vise både personlighet og engasjement.

Kontaktform med utekontakt/trygg voksen på nett



Figur 6. Figuren viser ungdoms preferanser for hvordan de ønsker å ha kontakt med en utekontakt eller trygg voksen på nett. Det var mulig å velge flere svaralternativer, som var mer utfyllende enn vist i figuren.

Resultatene fra spørreundersøkelsen viser at ungdom ønsker å ha kontakt på direkte melding (DM) og ha mulighet for anonym kontakt. Plattformen Discord kommer tydelig frem som ønsket kontaktform. Det er også en tydelig andel som ikke ønsker kontakt.

3.4.3 Digitalt feltarbeid

Fagpersonene beskriver at digitalt feltarbeid skal bidra til økt trygghet på digitale plattformer gjennom systematisk tilstedeværelse, tilgjengelighet og oppsøkende kontakt med ungdom. De understreker at det sosialfaglige arbeidet på nett bør utøves med samme profesjonalitet som i fysisk oppsøkende arbeid, og at ansatte må fremstå som trygge og kompetente voksne. Samtidig gir ungdom uttrykk for usikkerhet knyttet til hva hjelpere kan videreformidle, og peker på at tydelige rolleavklaringer er avgjørende for å skape tillit:

- «Jeg vil snakke mer med folk jeg vet ikke snakker med foreldrene mine. Det er fint at de ikke sier det videre med mindre det er noe veldig alvorlig»

Dette er noe også flere av fagpersonene legger vekt på.

Tilstedeværelse over tid, særlig på kveldstid, og tydelig kommunikasjon om tilgjengelighet fremheves som viktig for ungdommene. Kontaktformen bør være fleksibel og tilpasses ungdommens behov, og det bør være de samme personene som følger opp ungdom både digitalt og fysisk:

«Det kunne vært sånn at de som er på Snapchat også er ute. (...). Hvis det er noen andre enn de jeg snakker med på snap som kommer hvis jeg skal prate fysisk så hadde det vært veldig rart»

«Når ungdom er i vanskelige situasjoner, så føler man seg sårbar. Man må føle at man ikke føler seg presset, men at man tar seg tid til å bli kjent. Ikke rushe, men ta seg tid»

Ungdommene fremhever at det tar tid å etablere trygge relasjoner. I intervjuene trekkes blant annet Discords statusfunksjon frem som nyttig, ettersom den viser når brukere er tilgjengelige eller «online», og dermed gir ungdom forutsigbarhet i når de kan forvente svar. Det påpekes også at opplevd avvisning kan være mindre fremtredende på denne plattformen:

«Selv om noen sender melding på natten, så går det fint om dere svarer på morgenen. Det er ikke samme avvisningsfølelse, som når du ringer legevakten. Discord er mer uformelt, det er ikke samme feeling»

Fagpersonene er enige om at tjenesten bør arbeide aktivt for å nå nye og sårbare målgrupper, men det er delte syn på hvordan dette best kan gjøres. Noen anbefaler generiske meldinger for å ufarliggjøre kontakt, mens andre understreker behovet for å beskytte ungdom som eksponerer seg på nett. Det pekes også på viktigheten av å informere ungdom om at ansatte kan se deres publiserte innhold, og at dette i enkelte tilfeller kan danne grunnlag for kontakt. Samtidig er det bred enighet om at direkte kontakt må vurderes nøye, da den kan oppleves som inngripende og tolkes som et signal om alvor. Uenighetene gjelder særlig hvorvidt direkte kontakt er hensiktsmessig, og vurderingene synes delvis å variere med fagpersonenes profesjonelle rolle og kontekst. Ungdom selv sier dette:

«Hadde følt at jeg hadde gjort noe feil hvis jeg hadde blitt kontaktet direkte. Tror jeg kunne blitt litt redd hvis jeg hadde blitt kontaktet»

I et annet intervju med to ungdommer ble det sagt:

«Hadde ikke tenkt noe over det hvis dere hadde sendt en melding. Hvis dere klargjør at dere har taushetsplikt og ikke må si det videre til foreldrene med mindre det er veldig alvorlig. Da tror jeg folk hadde stolt mer på dere»

Disse ulike synspunktene kan delvis sees i sammenheng med at informantene representerer ulike målgrupper, som kan ha ulike behov, erfaringer og sårbarheter. Det fremheves også ønske om at kontakten bør være mer passiv.

Fagpersonene fremhever behovet for samarbeid med andre instanser i det oppsøkende arbeidet, blant annet gjennom deltakelse i hverandres digitale arenaer som Discord-servere. Noen peker videre på bruk av algoritmer som et mulig støtteverktøy for å nå relevante målgrupper.

Ved direkte kontakt med ungdom med antatt hjelpebehov understrekes betydningen av tydelige rutiner for dokumentasjon og journalføring, samt faglig forankrede fremgangsmåter. I tillegg

fremheves kjennskap til målgruppens utfordringsbilde og digitale kontekster som en forutsetning for å kunne utøve et kvalifisert arbeid.

Noen fagpersoner beskriver det som nødvendig å kunne kartlegge og observere digitale fenomener, inkludert mer skjulte uttrykk, for å identifisere utfordringer tidlig og styrke det forebyggende arbeidet. Flere mener at slik innsikt kan oppnås gjennom synlig tilstedeværelse og deltakelse i digitale aktiviteter. Dette er et omstridt tema hvor det uttrykkes tydelig uenighet blant informantene. Vurderingene berører både juridiske og etiske problemstillinger som drøftes senere i rapporten.

3.4.4 Oppsøkende arbeid gjennom digitale aktiviteter

Gaming og andre digitale aktiviteter beskrives av fagpersoner som sentrale arenaer for digitalt oppsøkende arbeid. Gjennom deltakelse i slike aktiviteter kan ansatte og ungdom bli kjent på en uformell og lavterskel måte, samtidig som gaming fungerer som inngang til samtaler og sosialfaglig oppfølging. Discord fremheves som en særlig egnet digital møteplass for kontakt, informasjonsdeling, dialog og samhandling, og det løftes frem potensial for etablering av en felles kommunal Discord-server.

Discord løftes frem av ungdommer som en egnet plattform for strukturert informasjonsdeling, der ungdom kan gis tilgang til eller henvises til relevant informasjon gjennom dedikerte kanaler. De fremhever viktigheten av regler og moderatorer som holder serveren trygg og inkluderende. Det gir også mulighet til passiv tilstedeværelse.

Det trekkes også frem en rekke andre digitale aktiviteter, som quiz, kunnskapsspill, tegnekonkurranser, Minecraft-server, Q&A eller temabaserte workshops, livestream og digitale filmkvelder. Ungdommene forteller at faste digitale aktiviteter og gaming er effektive virkemidler for å bygge tillit og etablere relasjon over tid. De beskriver at terskelen for å ta kontakt blir lavere når tillit først er etablert. Videre understreker de at aktiviteter bør legge til rette for deltakelse på ungdommens premisser. Den digitale deltakelsen bør oppleves som tilgjengelig og fleksibel, blant annet at de kan delta i eget tempo og trekke seg tilbake når de selv ønsker, noe som kan være enklere på digitale arenaer. Ungdommene fremhever også at de ofte har høy tillit til jevnaldrende, noe som kan utnyttes gjennom bruk av likepersoner og erfaringskonsulenter.

Samtidig påpeker andre ungdommer at de ikke ønsker å bli oppsøkt direkte inne i selve spillet. De fremhever at det er avgjørende at ansatte har forståelse for plattformenes språk, humor og normer, og ansatte må unngå å overtolke eller reagere sterkt på kontekstspesifikke uttrykk i spillkulturen. Manglende forståelse kan bidra til økt avstand til målgruppen, ifølge ungdommene. De understreker at ansatte bør vise interesse og engasjement for gaming dersom de deltar i slike aktiviteter, uten at det stilles krav til ferdighetsnivå.

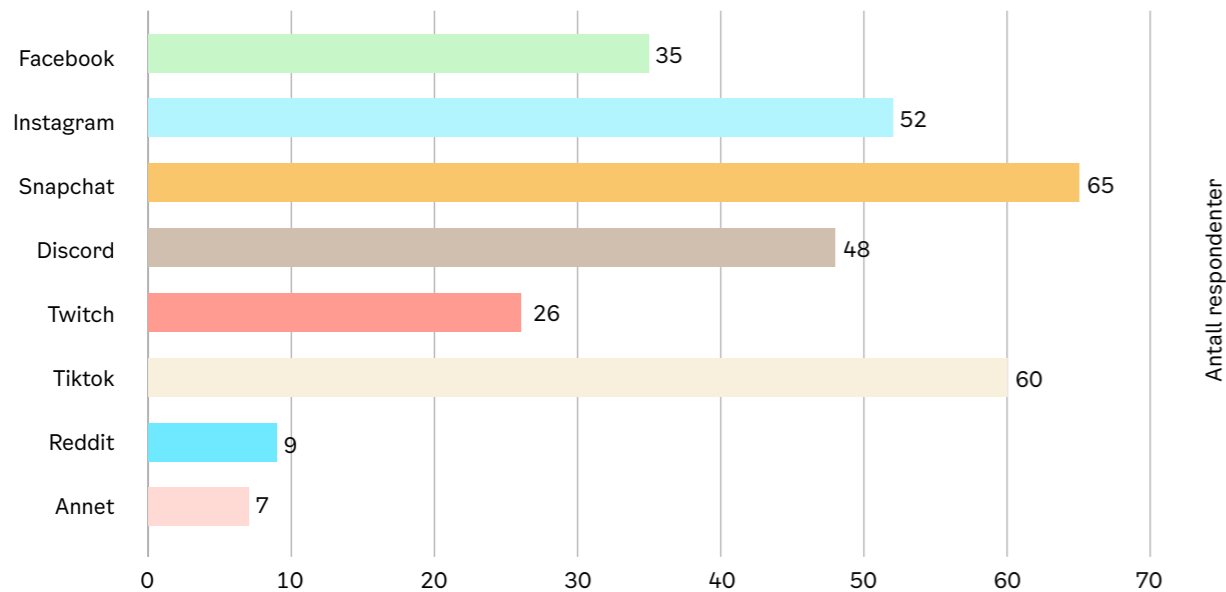
3.5 Aktuelle digitale plattformer

Valg av digitale plattformer i digitalt oppsøkende arbeid er tett knyttet til både formål og målgruppe. Kartleggingen viser at samme plattform kan brukes på ulike måter, avhengig av om hensikten er informasjonsformidling, dialog, oppsøkende tilstedeværelse eller aktivitetstilbud. Av denne grunn er plattformene i tabellen nedenfor sortert etter de fire overordnede grenene for digitalt oppsøkende arbeid som er beskrevet tidligere.

Samtidig understrekes det i kartleggingen at valg av plattformer ikke bør baseres på generelle trender eller gjøres isolert, men på kunnskap om hvor ungdom faktisk oppholder seg digitalt og hvilke funksjoner som støtter den aktuelle arbeidsformen. Flere fagpersoner påpeker at plattformlandskapet er i kontinuerlig endring, og at vurderinger derfor må oppdateres jevnlig. Enkelte plattformer vurderes også som lite egnet for bestemte formål, enten på grunn av lav bruk blant ungdom, begrensede muligheter for trygg samhandling eller manglende samsvar med tjenestens mandat.

Spørreundersøkelsen blant ungdom viser tydelige forskjeller i hvilke plattformer som oppleves som relevante, og hvordan type kontakt de foretrekker med tjenesten:

Hvilke plattformer synes du utekontakter bør bruke?



Figuren viser ungdoms vurderinger av hvilke plattformer utekontakter bør bruke, med mulighet for å velge flere svaralternativer. Figur 7. Figuren viser ungdoms vurderinger av hvilke plattformer utekontakter bør bruke, med mulighet for å velge flere svaralternativer.

«De vi har i bydelen vår, de er mye på Instagram, men burde utforske flere plattformer. Flere ungdommer bruker tiktok, det hadde vært bra måte for å inkludere flere ungdommer»

Informantene fremhever at digitale flater ofte fungerer i kombinasjon, der informasjonsformidling, feltarbeid, toveiskommunikasjon og aktivitet kan foregå parallelt på ulike plattformer. I denne sammenhengen omtales nettside og sikre chattjenester som viktige støtteelementer, særlig der det er behov for strukturert informasjon eller håndtering av sensitiv kommunikasjon. Tabellen nedenfor gir derfor ikke en uttømmende anbefaling, men en forenklet oversikt over hvilke grener innen digitalt oppsøkende arbeid de ulike plattformene egner seg best til, basert på meningene til informantene:



Plattform	Spredning av informasjon	Toveis-kommunikasjon	Digitalt feltarbeid	Digital aktivitet
TikTok	X	X	X	
Instagram	X	X	X	
Snapchat	X	X		
Discord	X	X	X	X
Twitch	X	X	X	X
Reddit	X		X	
YouTube	X			
Podkast	X			
Livestream (generelt)	X	X	X	X
WhatsApp		X		
Anonym chat og/eller sikker chat		X		
Spill / spill-plattformer		X	X	X
VR chat			X	X
Facebook	X			
Telegram			X	
4Chan			X	
Nettside	X			

3.6 Kunnskapsformidling om ungdoms digitale liv

Fagpersonene beskriver at det kan komme mye kunnskap om ungdoms digitale liv gjennom tilstedeværelse og kontakt på sosiale medier og andre plattformer. Formidling om ungdoms digitale liv innebærer å synliggjøre trekk og trender i deres nettbruk, avdekke og formidle digitale fenomener, samt kartlegge relevante utviklingstrekk over tid. Dette arbeidet omfatter også håndtering av etiske gråsoner, særlig når innsikt i digitale miljøer baserer seg på observasjon av åpne, halv lukkede eller lukkede plattformer. Dette er det uenighet rundt blant fagpersonene vi har snakket med og det diskuteres senere i rapporten.

Fagpersonene vektlegger betydningen av å formidle innsikt om målgruppen til både andre fagpersoner og foresatte. Dette må gjøres på en tydelig og forståelig måte slik at kunnskapsgrunnlaget blir tilgjengelig og anvendbart. Slik kunnskapsdeling anses som sentral for å styrke forståelsen av ungdoms digitale hverdagsliv, og for å gi voksne bedre forutsetninger for å støtte og følge opp ungdom i digitale omgivelser.

4.

Avveininger for en digital oppsøkende tjeneste



Datamaterialet, erfaringer fra sammenlignbare tjenester, analyse av pågående innsats i Oslo og andre kommuner, samt forskningen peker samlet på et behov for tydeligere rammer rundt digitalt oppsøkende arbeid. Både ungdom, tjenesteutøvere og forskning etterlyser større forutsigbarhet, samtidig som funnene tydeliggjør flere områder der det råder faglig uenighet og motsetninger. I det følgende drøftes noen av disse motsetningene som utgangspunkt for et forslag til hvordan en digital oppsøkende tjeneste kan organiseres og praktiseres. Våre data har gjennomgående pekt på at tjenesten som helhet må legges til rette for tillit mellom tjenesten og ungdommene. Tillit fremstår som en grunnleggende forutsetning for at en digital oppsøkende tjeneste skal fungere etter hensikten og oppleves som relevant for målgruppen. Alle aspekter ved tjenestens organisering og praksis må derfor ta utgangspunkt i hvordan tillit kan etableres, ivaretas og opprettholdes i møte med ungdom digitalt.

4.1 Faglige behov og organisatoriske forutsetninger

Funnene forteller oss at digitalt oppsøkende arbeid i Oslo i liten grad er systematisert som et helhetlig og strukturert tilbud. Til tross for at mange bydeler og tjenester har en viss digital tilstedeværelse, er arbeidet ofte preget av enkeltinitiativ, personavhengighet og begrenset kontinuitet. Manglende forankring i ledelse og politiske prioriteringer bidrar til at digitalt arbeid ofte blir et tillegg til eksisterende oppgaver, snarere enn en integrert del av tjenestens kjernevirksomhet.

Dette står i kontrast til både SaLTo-veilederne, som beskriver digital tilstedeværelse som et nødvendig supplement til fysisk oppsøkende arbeid (SaLTo, 2026), og forskning som viser at manglende strukturell forankring gjør digitalt ungdomsarbeid sårbart og ulikt i praksis (Pawluczuk et al., 2019; Fernández-de-Castro et al., 2021). Spørsmålet blir dermed om dagens organisering legger til rette for bærekraftig digitalt oppsøkende arbeid, eller om fragmenteringen bidrar til ulik praksis og ulik tilgang på digital støtte for ungdom på tvers av bydeler i Oslo.

Samlet sett peker funnene på at utfordringene ikke primært handler om mangel på vilje eller initiativ i tjenestene, men om fravær av strukturer som kan sikre kontinuitet, koordinering og felles praksis. Når digitalt oppsøkende arbeid i stor grad overlates til enkeltpersoner eller lokale løsninger, øker risikoen for uforutsigbarhet både for ungdom og ansatte. Dette aktualiserer behovet for tydeligere organisatorisk forankring og en mer systematisk tilnærming til digital oppsøkende praksis på tvers av bydelene.

4.2 Direkte kontakt med nye ungdommer

Digital førstekontakt med ungdom fremstår som et av de mest omdiskuterte temaene i datamaterialet. Melvin (2018) beskriver hvordan digitale arenaer i økende grad inngår i oppsøkende ungdomsarbeid. Samtidig opplever ungdomsarbeidere betydelig usikkerhet knyttet til direkte henvendelser på nett. Digitale rom kan oppleves som mer private av ungdom enn fysiske møteplasser, og direkte kontakt kan derfor tolkes som mer inngripende enn tilsvarende kontakt i det offentlige rom (Melvin, 2018).

Samtidig viser datamaterialet at ungdoms digitale liv både kan innebære risiko og muligheter, og at mange mangler trygge voksne som forstår deres digitale kontekst. Enkelte fagpersoner beskriver direkte digital kontakt som et nødvendig virkemiddel for å nå ungdom som ellers er lite synlige i fysiske arenaer, særlig der ungdom selv uttrykker sårbarhet eller hjelpebehov på nett. Forskning på ungdomsarbeid i den digitale livsverdenen viser at relasjonelt arbeid, behovsvurdering og støtte også i digitale rom bygger på etablerte metodiske handlinger, men at disse må tilpasses kontekstuelle, uforutsigbare og hybride digitale miljøer (Todorović et al., 2025).

På den andre siden viser kartleggingen at direkte digital kontakt kan utfordre oppsøkende arbeids tillitsbyggende rolle. Når grensene mellom offentlig og privat er flytende (Melvin, 2018), blir skillet mellom synlig tilstedeværelse og overvåking vanskelig å trekke. Dette kan risikere å svekke tilliten til tjenesten. Variasjonen i hvordan tjenester vurderer og praktiserer direkte kontakt forsterkes av

manglende felles retningslinjer, og øker risikoen for uforutsigbar praksis og individuelle grenseganger. Dette aktualiserer behovet for felles rammer som tydeliggjør når direkte digital kontakt er legitimt, og hvilke faglige, juridiske og etiske begrunnelser som må ligge til grunn.

En tjeneste i USA tok i perioden 2019–2024 direkte kontakt med 3 868 ungdommer som uttrykte selvmordstanker eller selvmordsatferd på sosiale medier, gjennom private meldinger. 56 % av ungdommene responderte på henvendelsene, noe som indikerer at direkte oppsøkende kontakt på nett kan nå unge som ellers ikke søker hjelp selv (Leets et al., 2025). Annen forskning peker på at problematisk bruk av sosiale medier i stor grad handler om ungdoms subjektive opplevelse av bekymring og overveldelse (Finserås et al., 2023). Dette kan tyde på at direkte kontakt på nett kan bidra til å forsterke ungdoms subjektive opplevelse av bekymring knyttet til egen bruk av sosiale medier. Når bekymring og opplevelse av overveldelse viser sterkere sammenheng med psykiske helseplager enn faktisk tidsbruk, kan profesjonell kontakt i seg selv oppleves som en bekreftelse på at egen digital praksis er problematisk. Skal mandatet til en digital oppsøkende tjeneste tolkes som et ansvar for å være tilgjengelig og synlig, eller også som et ansvar for å handle proaktivt gjennom direkte kontakt når behov identifiseres? Bør vi skille mellom ulike nivåer av digital oppsøkende praksis, der direkte kontakt kan være legitimt i enkelte situasjoner, men kreve tydeligere faglige, juridiske og etiske begrunnelser enn mer generell digital tilstedeværelse? En sentral utfordring fremover blir å utvikle felles forståelser og rammer som ivaretar både ungdommens autonomi og tjenestens forebyggende og oppsøkende mandat, slik at direkte digital kontakt ikke blir enten uavklart, eller normalisert uten vurderinger og refleksjon.

Direkte digital kontakt med nye ungdommer befinner seg i et faglig spenningsfelt der hensynet til tilgjengelighet og tidlig innsats må balanseres mot ungdommens opplevelse av frivillighet og privatliv. Manglende felles rammer bidrar til stor variasjon i praksis og usikkerhet blant ansatte. Dette understreker behovet for tydeligere retningslinjer, samtidig som det peker på et behov for å utforske og videreutvikle tilnærminger til digital kontaktetablering. Ulike fremgangsmåter kan være hensiktsmessige i ulike situasjoner og overfor ulike målgrupper, og bør vurderes og utprøves innenfor tydelige faglige, juridiske og etiske rammer for å sikre tillit mellom tjeneste og målgruppe i det digitale arbeidet.

4.3 Faglige behov og juridiske rammer

Kartleggingen viser et grunnleggende spenningsforhold mellom det faglige behovet for digitalt oppsøkende arbeid og de juridiske og organisatoriske rammene som regulerer kommunens digitale tilstedeværelse. SaLTo-veilederne beskriver digital oppsøkende praksis som en naturlig videreføring av tradisjonelt ungdomsarbeid, der tilstedeværelse på ungdommens faktiske livsarenaer står sentralt (SaLTo, 2026). KS-veilederen legger samtidig betydelig vekt på personvernrisiko, behandlingsansvar og behovet for å begrense bruk av sosiale medier til ren informasjonsvirksomhet (KS, 2023). Ungdommene vi har snakket med legger i aller størst grad vekt på muligheten til å snakke med noen på nett, gjerne på plattformer de allerede bruker, og er tydelige på at personvern hensyn ikke bør gå på bekostning av muligheten til å få hjelp.

Denne ulikheten i tilnærming kan i praksis snevre inn handlingsrommet for relasjonelt digitalt oppsøkende arbeid, og reiser spørsmål om eksisterende juridiske tolkninger i tilstrekkelig grad tar høyde for digitalt oppsøkende arbeids særpreg. Forskning viser at digitalt ungdomsarbeid ofte utvikler seg raskere i praksis enn de organisatoriske og juridiske rammene, noe som skaper manglende samsvar mellom faglige behov, profesjonelle verdier og organisatoriske strukturer. Dette bidrar til at praksisen blir ulik og vanskelig å forankre systematisk (Fernández-de-Castro et al., 2021).

Dette tydeliggjør et spenningsfelt der hensynet til personvern, rettsikkerhet og styring må balanseres mot behovet for relasjonelt og tilgjengelig oppsøkende arbeid på digitale arenaer. Uklare eller restriktive tolkninger av juridiske rammer kan i praksis begrense handlingsrommet for faglig skjønn og føre til varierende praksis mellom tjenester. Funnene peker samtidig på et behov for å utforske og videreutvikle ulike tilnærminger til digital oppsøkende praksis innenfor tydelige rammer. Systematiske risiko og sårbarhetsanalyser (ROS) og personvernkonskvensvurderinger

(DPIA) framstår her som sentrale verktøy, ikke bare for å redusere juridisk risiko, men også for å konkretisere handlingsrommet og avklare hvilke former for digital tilstedeværelse og kontakt som kan gjennomføres på en faglig forsvarlig måte. Gjennom slike vurderinger kan ulike løsninger tilpasses målgruppe, formål og kontekst, samtidig som både det oppsøkende arbeidets særpreg og kommunens juridiske ansvar ivaretas.

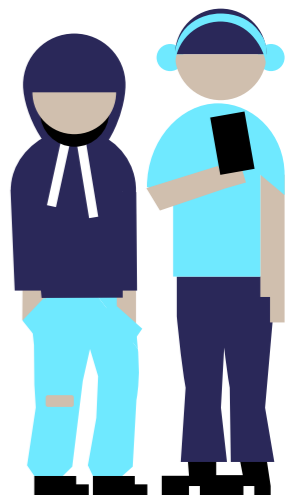
4.4 Kunnskapsproduksjon og formidling

Digitalt oppsøkende arbeid innebærer i praksis at sosialarbeidere observerer og forholder seg til informasjon som er tilgjengelig på digitale plattformer. På den ene siden sier informantene våre at slik innsikt nødvendig for å forstå ungdoms digitale kontekster og kunne utøve relevant forebyggende arbeid. På den andre siden utfordrer informantene våre denne formen for kunnskapsinnhenting begrunnet i grunnleggende prinsipper om frivillighet, tillit og privatliv, særlig når informasjon er tilgjengelig uten at ungdom aktivt har delt den med tjenesten.

En sentral etisk spenning oppstår mellom tilgjengelighet og legitimitet. At digital informasjon kan observeres, innebærer ikke nødvendigvis at den bør brukes som beslutningsgrunnlag eller videreformidles. Risikoen for at digitale observasjoner tas ut av kontekst og gis større betydning enn de har, forsterkes av at digitale spor kan lagres og gjenbrukes over tid (Melvin, 2018).

Dette skjerper også sosialarbeidernes ansvar i formidlingen av kunnskap. Informantene våre legger vekt på at oppsøkende sosialarbeidere får et ansvar for å formidle nyansert, basert på hva de faktisk observerer, hvordan informasjonen er innhentet og hvilket omfang den har. Mangel på systematikk i digital praksis kan føre til generaliseringer og svekke arbeidets legitimitet (Pawluczuk et al., 2019). Når tydelige felles rammer mangler, flyttes ansvaret i stor grad til den enkelte utøver, noe som gir rom for skjønn, men også øker risikoen for ulik og personavhengig praksis.

Samlet viser dette at kunnskapsproduksjon i digitalt oppsøkende arbeid befinner seg i et etisk spenningsfelt der behovet for innsikt må balanseres mot hensynet til ungdoms tillit til tjenesten. Når praksis i stor grad baseres på individuelle vurderinger, øker risikoen for ulik håndtering av digital informasjon og potensielle tillitsbrudd. Dette understreker behovet for tydeligere felles rammer for hvordan digital innsikt kan innhentes, tolkes og formidles. Samtidig peker funnene på et behov for å utforske og videreutvikle ulike tilnærminger til bruk av digital informasjon, slik at kunnskapen som produseres er nyansert, kontekstuell og egnet til å styrke tilliten mellom ungdom og tjeneste.



5.

Kartleggingsteamets forslag til organisering av en digital oppsøkende tjeneste



Det presenteres her et forslag til organisering av en digital oppsøkende tjeneste, basert på all innhentet data fra kartleggingen. Realisering av forslaget forutsetter flere tiltak, hvor de mest sentrale er beskrevet i handlingsplanen. For å sikre gjennomføring og varig drift er det en forutsetning at arbeidet er tydelig forankret både politisk og administrativt. Videre må det digitale oppsøkende arbeidet ses som en integrert del av det øvrige oppsøkende arbeidet, i tett samspill med eksisterende fysiske tjenester.

Formålet med tiltaket er å nå barn og ungdom som ikke oppsøker eller nås av eksisterende tjenester. Dette skal oppnås gjennom systematisk digital tilstedeværelse på relevant arenaer, kombinert med relasjonsbyggende arbeid over tid. En slik tilnærming legger til rette for lavterskel kontakt, tidlig identifisering av behov og mulighet for videre oppfølging. Tiltaket har som mål å bidra til å forebygge utenforskap, styrke opplevelsen av tilhørighet og redusere risiko for uheldig utvikling knyttet til blant annet psykisk helse, sosial isolasjon, rus og kriminalitet.

5.1 En sentral byomfattende tjeneste

Gjennom kartleggingen er det identifisert et tydelig behov for en sentral tjeneste i Oslo kommune, som kan utvikle og styrke det digitale oppsøkende arbeidet. Det foreslås derfor å etablere et dedikert team med ansvar for å utvikle, teste og drifte et byomfattende digitalt tilbud, samt samle og spre kunnskap til bydelene. Teamet bør bestå av medarbeidere med komplementær kompetanse, inkludert sosialfaglig og relasjonell erfaring, samt god forståelse for digitale plattformer, ungdomskultur og språk.

Formålet er å styrke kvalitet, sammenheng og likeverdighet i tilbudet gjennom tydelig rollefordeling, tett samarbeid og aktiv ungdomsmedvirkning i både utvikling og drift. Teamet skal også arbeide systematisk med dokumentasjon, erfaringsinnhenting og formidling av kunnskap om unges digitale liv.

Teamet vil arbeide samlet, men med tydelig definerte ansvarsområder. Deler av teamet vil ha ansvar for å gi opplæring, veiledning og faglig støtte til bydelene. Dette skal bidra til økt lokal kompetanse, mer enhetlig praksis og større trygghet blant ansatte i det digitale arbeidet.

Andre deler av teamet vil ha ansvar for å utvikle og drifte en sentral digital tilstedeværelse og møteplass. Dette innebærer å etablere og forvalte profiler på relevante plattformer, produsere målrettet innhold og sikre at tilbudet er synlig, tilgjengelig og lavterskel for ungdom. I dette ligger også ansvar for etablering og drift av en byomfattende møteplass gjennom applikasjonen Discord eller andre tilsvarende plattformer.

Videre skal teamet drive digitalt feltarbeid gjennom aktiv tilstedeværelse på arenaer der ungdom befinner seg. Dette innebærer relasjonsbygging over tid, dialog med målgruppen og tilgjengelighet tilpasset deres behov og bruksmønstre. Teamet skal også prøve ut og evaluere ulike digitale plattformer og arbeidsformer, med mål om å identifisere hvilke plattformer og metoder som gir best effekt.

Selv om teammedlemmene har ulike hovedoppgaver, er tett samarbeid avgjørende. Dette sikrer en helhetlig tilnærming hvor erfaring deles internt, og hvor utvikling, drift og kunnskapsdeling understøtter hverandre.

5.1.1 Byomfattende kommunal Discord-server

Kartleggingsteamet foreslår etablering av en byomfattende, kommunal Discord-server som et felles digitalt oppsøkende tilbud for ungdom i Oslo. Det sentrale teamet får ansvar for å utvikle og drifte serveren, inkludert struktur, hovedinnhold, moderering og videreutvikling. Samtidig legges det opp til at bydelene kan aktivt bidra inn i serveren gjennom aktiviteter, lokal informasjon og oppfølging av ungdom fra egen bydel. Bydelene får dermed mulighet til å være mer digitalt til stede, uten å måtte håndtere den overordnede organiseringen av tilbudet.

Et konkret forslag er at hver bydel oppnevner minst én kontaktperson som deltar i en felles arbeidsgruppe knyttet til Discord-arbeidet. Kontaktpersonene bør ha god kjennskap til egen bydel, inkludert relevante tilbud, tiltak og samarbeidspartnere, slik at de kan bidra med oppdatert, målrettet og lokal informasjon. De vil fungere som bindeledd mellom den digitale arenaen og det fysiske tjenestetilbudet, blant annet ved å kunne veilede og henvise ungdom videre til lokale tilbud ved behov. For å styrke den lokale tilknytningen, kan serveren organiseres med egne kanaler for hver bydel. Her kan bydelene dele informasjon om aktiviteter, arrangementer, åpningstider, kontaktinformasjon og andre relevante tilbud. En slik organisering vil gjøre det enklere for ungdom å orientere seg og finne fram til ressurser i sitt nærmiljø.

Det er videre ønskelig at serveren tilbyr jevnlig, planlagte aktiviteter, som gamingkvelder, temabaserede arrangementer og åpne drop-in-tilbud. Aktivitetene kan organiseres i samarbeid med bydelene, for eksempel gjennom en rulleringsordning der ulike bydeler har ansvar til ulike tider. Dette kan bidra til en mer jevn fordeling av ressursbruk, samtidig som det gir variasjon i innholdet og mulighet til å dra nytte av ulike fagmiljøer og kompetanser på tvers av byen.

Samlet sett vil en byomfattende Discord-server kunne styrke det digitalt oppsøkende arbeidet ved å gjøre tjenestene mer synlige, tilgjengelige og relevante for ungdom. Samtidig legger den til rette for økt samhandling, kunnskapsdeling og mer koordinert innsats på tvers av bydelene.

5.1.2 Juridiske og etiske rammer for digitalt oppsøkende arbeid

Utvikling av digitalt oppsøkende arbeid forutsetter etablering av klare juridiske og etiske rammer. Dette omfatter blant annet avklaringer knyttet til personvern, taushetsplikt og meldeplikt, samt hvordan disse ivaretas i møte med ungdom på digitale plattformer. For å sikre faglig forsvarlig praksis er det behov for et dedikert arbeid med å utvikle tydelige rutiner, retningslinjer og felles praksisforståelse på tvers av tjenestene.

Det foreslås derfor at det dedikerte teamet skal utforske, utvikle og systematisere arbeidsformer innen digitalt oppsøkende arbeid. Dette innebærer å prøve ut metoder, høste erfaringer og omsette disse til konkrete rutiner og anbefalinger for praksis. Teamet bør også bidra til kompetanseheving og veiledning, slik at kunnskap og erfaringer forankres i organisasjonen og kan tas i bruk i bydelene.

5.2 Generelle anbefalinger til oppsøkende tjenester

Digital tilstedeværelse trenger ikke være like omfattende som det er beskrevet i tiltaket over. Tilstedeværelse av trygge voksne på sosiale medier kan i seg selv bidra til å forebygge og redusere negative situasjoner for ungdom. Synlige voksne kan fungere som lavterskel kontaktpunkt, bidra til å avklare situasjoner, og gi støtte eller veiledning når behov oppstår. Samtidig kan en slik tilstedeværelse ha en dempende effekt ved at uønsket atferd blir mindre akseptert i rom der voksne er til stede. En enklere form for digital tilstedeværelse kan dermed være et første steg for tjenester som ønsker å utvikle sitt arbeid på digitale arenaer, og bidra til økt tilgjengelighet og kontakt med ungdom i deres hverdag.

For eksempel kan plattformer som Instagram brukes til å formidle informasjon om tjenesten og relevante tilbud til ungdom, samtidig som de åpner for toveiskommunikasjon gjennom direkte meldinger og kommentarer. Dette kan gjøre det enklere for ungdom å ta kontakt på egne premisser.

Samtidig må det påpekes at det ikke kan anbefales plattformer som er tilpasset alle målgrupper. Ulike målgrupper foretrekker ulike digitale plattformer basert på interesser, behov og bruksmønstre. Dette understreker at valg av plattform ikke kan standardiseres, men bør baseres på løpende innsikt og utvikles i samarbeid med målgruppen.

SalTo-veilederne (2026) gir instruksjoner på hva man bør gjøre av forberedelser før man oppretter bruker på sosiale medier.



6.

Forslag til handlingsplan

Kartleggingen har fungert som både utredning og forprosjekt, og inngår som ett av flere tiltak i Handlingsplanen for rusfeltet, Tryggere liv (Byrådsavdeling for sosiale tjenester, 2025). I Tryggere liv er Velferdsetaten gitt ansvar for å styrke kompetansen på strategisk bruk av sosiale medier, koordinere kommunens forebyggende innsats på nett i samarbeid med Politiets nettpatrulje, utrede og gjennomføre digital oppsøkende virksomhet («Uteseksjonen på nett»), samt utvikle en digital oversikt over gratis aktivitets- og hjelpetilbud for unge.

Rapportens tiltaksplan tar i hovedsak utgangspunkt i funnene fra kartleggingen, men skal også hensynta og følge opp relevante tiltak i Tryggere liv. Planen foreslår konkrete tiltak som skal bidra til å avhjelpe en del av de problemene og utfordringene som har kommet frem gjennom kartleggingen.

Hovedmålet er pilotprosjektering av en digital oppsøkende tjeneste. De andre målene og tiltakene i planen er i stor grad avhengig av at pilotprosjektet iverksettes.

Mål	Delmål	Tiltak	Ansvarlig	Tidsplan	Økonomi
Systematisk, byomfattende og sosialfaglig oppsøkende innsats på nett	Gjennomføre en pilot for en digital oppsøkende tjeneste, og utvikle kunnskap, metoder og strukturer som danner grunnlag for en varig, byomfattende innsats	Etablere et dedikert team for digitalt oppsøkende arbeid bestående av fem medarbeidere med komplementær kompetanse som beskrevet i rapporten Sikre kommunal forpliktelse gjennom forankring av prosjektet i relevante planer og styringsdokumenter	Velferdsetaten v/Uteseksjonen Velferdsetaten v/Uteseksjonen i samarbeid med bydelene	Høst 2026-2028	Revidert budsjett og tilskuddsmidler
	Å sikre at Oslo kommune er til stede og tilgjengelig på digitale arenaer for å forebygge at ungdom involveres i eller utsettes for kriminalitet på nett. Dette omfatter blant annet hatkriminalitet, kjøp og salg av rusmidler, og rekruttering til ekstreme og kriminelle nettverk, i tråd med SaLTo sine satsninger i handlingsprogram og handlingsplaner. Det digitale oppsøkende arbeidet skal integreres i eksisterende fysiske tjenester og styrke tilgjengelighet, kontinuitet og rekkevidde	Etablere systematisk tilstedeværelse på digitale møteplasser og plattformer Utvikle kunnskap og rutiner knytte til etiske og juridiske dilemmaer for digital kontakt som supplerer fysisk tilstedeværelse Kartlegge pågående digitalt utviklingsarbeid og relevant kompetanse i Oslo kommune for å legge til rette for gjenbruk og systematisk deling på tvers av enheter	Velferdsetaten v/Uteseksjonen Velferdsetaten v/Uteseksjonen, personvernkoordinator og juridisk seksjon Velferdsetaten v/Uteseksjonen	Høst 2026-2028	Revidert budsjett og tilskuddsmidler

Mål	Delmål	Tiltak	Ansvarlig	Tidsplan	Økonomi
Systematisk, byomfattende og sosialfaglig oppsøkende innsats på nett	Spredning av informasjon og tilgjengeliggjøring av tjenester	Etablere en sentral funksjon for innholdsproduksjon rettet mot ungdom	Velferdsetaten v/Uteseksjonen	Høst 2026-2028	Revidert budsjett og tilskuddsmidler
	Sikre brukermedvirkning i planlegging, gjennomføring og evaluering	Dele målrettet informasjon om tjenester og kampanjer på sosiale medier og andre digitale plattformer	Velferdsetaten v/Uteseksjonen i samarbeid med bydelene		
		Innhente tilbakemeldinger fra ungdom i målgruppen kontinuerlig og systematisk	Velferdsetaten v/Uteseksjonen i samarbeid med bydelene		
		Involvere ungdom i utvikling og produksjon av innhold, gjennom ansettelse eller honorering	Velferdsetaten v/Uteseksjonen		
		Etablere samarbeid med skolars medie- og kommunikasjonslinjer som kan bistå i utviklingen av innhold som treffer ungdom	Utdanningsetaten/ Velferdsetaten v/Uteseksjonen		
	Nå ungdom der de er, bygge relasjoner og avdekke hjelpebehov tidlig og være brobygger til relevante hjelpetjenester, gjennom digitalt feltarbeid	Etablere tilstedeværelse og tilgjengelighet på relevante digitale plattformer gjennom lavterskel kontakt	Velferdsetaten v/Uteseksjonen	Høst 2026-2028	Revidert budsjett og tilskuddsmidler
	Å bidra til Oslo kommunes samlede beredskap gjennom tilstedeværelse på digitale arenaer som grunnlag for tidlig identifisering, forebygging og håndtering av alvorlige situasjoner	Utforske hvor og hvordan det digitale feltarbeidet skal utføres	Velferdsetaten v/Uteseksjonen		
		Sikre at ungdom som tar kontakt digitalt kobles videre til relevante hjelpetilbud	Velferdsetaten v/Uteseksjonen		
		Informere SaLTo eller politiet v/ PST, Kripas eller Nettpatruljen hvis man får informasjon som gjør det nødvendig å avverge	Velferdsetaten v/Uteseksjonen		
		Utvikle en digital oversikt over gratis aktivitet og hjelpetilbud for unge	Velferdsetaten v/Uteseksjonen		

Mål	Delmål	Tiltak	Ansvarlig	Tidsplan	Økonomi
Forebygging med vekt på tilgjengelighet og trygg digital møteplass	Forebygge og redusere risiko for utenforskap, isolasjon, radikalisering og negativ sosial påvirkning	Etablere en digital møteplass og et inkluderende fellesskap på Discord for ungdom og legge til rette for deltakelse fra flere bydeler	Velferdsetaten v/Uteseksjonen i samarbeid med deltakende bydeler	Høst 2026-2028	Revidert budsjett og tilskuddsmidler
		Tilby digitale aktiviteter og lavterskeltilbud	Velferdsetaten v/Uteseksjonen i samarbeid med deltakende bydeler		
	Skape en samordnet og faglig forankret arena for digitale ungdomsarbeidere	Utforske relevante modeller for digital møteplass, herunder Danmarks Cyberhuset og løsninger basert på egen driftet server	Velferdsetaten v/Uteseksjonen i samarbeid med deltakende bydeler	Høst 2026-2028	Revidert budsjett og tilskuddsmidler
		Utvikle et byomfattende digitalt samlingspunkt på Discord, organisert som et felles digitalt kontor. Uteseksjonens rådgivningstjeneste og andre ansatte med kapasitet skal være pålogget discord	Velferdsetaten v/Uteseksjonen i samarbeid med deltakende bydeler		
		Tilby en digital arena som legger til rette for informasjonsdeling, digitale aktiviteter og direkte dialog med ungdom	Velferdsetaten v/Uteseksjonen i samarbeid med deltakende bydeler		
		Et digitalt tilbud som kan brukes fra sentralt hold og fra bydelene, til blant annet ukentlige tilbud på tvers av bydeler og tjenester	Velferdsetaten v/Uteseksjonen i samarbeid med deltakende bydeler		

Mål	Delmål	Tiltak	Ansvarlig	Tidsplan	Økonomi
Sikre mulighet for lavterskel kontakt	Sikre at ungdom har tilgang til trygge, tilgjengelige og lavterskel digitale kontaktflater, med mulighet for anonym henvendelse og sikker kommunikasjon med kvalifiserte fagpersoner	Legge til rette for at ungdom kan ta kontakt anonymt i tidlig fase	Velferdsetaten v/Uteseksjonen	Høst 2026-2028	Revidert budsjett og tilskuddsmidler
		Etablere løsninger for sikker chat som ivaretar personvern, informasjonssikkerhet og taushetsplikt	Velferdsetaten v/Uteseksjonen		
		Vurdere en sikker chat-løsning med kommunalt eierskap til data, og se til erfaringene i Oslo kommune	Velferdsetaten v/Uteseksjonen	Høst 2026-2028	Revidert budsjett og tilskuddsmidler
		Sikre at digitale kontaktflater oppleves som trygge, forutsigbare og profesjonelle	Velferdsetaten v/Uteseksjonen		
Sentral faglig støtte- og veiledningsfunksjon	Sikre kvalitet, faglig trygghet og lik praksis i digitalt oppsøkende arbeid, med likeverdige brukeropplevelser på tvers av plattformer	Opprette et sentralt fagteam med ansvar for veiledning, kunnskapsdeling og faglig støtte i digitalt oppsøkende arbeid	Velferdsetaten v/Uteseksjonen	Høst 2026-2028	Revidert budsjett og tilskuddsmidler
		Utvikle et felles mandat for digitalt oppsøkende arbeid på tvers av bydeler, med tydelige rammer for organisering, rutiner, kompetanse og nødvendige juridiske avklaringer	Velferdsetaten v/Uteseksjonen, personvernkoordinator og AKA i Velferdsetaten		
		Undersøke overførbarhet av eksisterende lovverk for fysisk oppsøkende arbeid til digitale kontekster	AKA i Velferdsetaten		
		Utvikle rutiner for dokumentasjon i tråd med gjeldende regelverk	Velferdsetaten v/Uteseksjonen		

Mål	Delmål	Tiltak	Ansvarlig	Tidsplan	Økonomi
	Sikre en helhetlig faglig og visuell profil	Utvikle en gjenkjennbar visuell profil	Velferdsetaten v/Uteseksjonen i samarbeid med bydelene	Høst 2026-2028	Revidert budsjett og tilskuddsmidler
		Følge Oslo kommunes designprinsipper, med fokus på ungdomsvennlighet.	Velferdsetaten v/Uteseksjonen i samarbeid med bydelene og Digitaliseringsetaten		
		Samordne profil på tvers av bydeler	Velferdsetaten v/Uteseksjonen i samarbeid med bydelene		
	At Oslo kommune har øyne og ører på digitale plattformer, og deler informasjon om trender og utvikling i ungdomsmiljøene på nett	Oppsummere og rapportere på miljøbeskrivelser fra det digitale feltarbeidet, og statistikk fra kontakt og oppfølging med målgruppen	Velferdsetaten v/Uteseksjonen	Høst 2026-2028	Revidert budsjett og tilskuddsmidler
		Gjennomføre systematiske kartlegginger av digitale fenomener ved behov	Velferdsetaten v/Uteseksjonen		
	Å bidra, gjennom tverrfaglig samarbeid, til at ungdom har det trygt på digitale arenaer	Dele innsikt om ungdoms digitale hverdagsliv og trender, og benytte fagnettverket som arena for erfaringsutveksling, faglig støtte og etiske refleksjoner	Velferdsetaten v/Uteseksjonen	Høst 2026-2028	Revidert budsjett og tilskuddsmidler
	Sikre erfaringsutveksling, felles faglig utvikling og kvalitet i digitalt oppsøkende arbeid gjennom deltakelse i DOV-nettverket	Delta aktivt i regionale og nasjonale fagnettverk for utvikling av digitalt oppsøkende arbeid rettet mot ungdom	KORUS Oslo og Velferdsetaten v/Uteseksjonen		
	Kvalitetssikre utviklingen av det oppsøkende digitale tiltaket	Opprette referansegruppe bestående av representanter fra SaLTo, politiets nettpatrulje, juridiske seksjon VEL, personvernkoordinator og kommunikasjonsavdelingen	Velferdsetaten v/Uteseksjonen		

Referanseliste

Bakken, A. (2023). Ung i Oslo 2023: Ungdomsskolen og videregående skole (NOVA-rapport 6/2023). Velferdsforskningsinstituttet NOVA, OsloMet – storbyuniversitetet.

Byrådsavdeling for sosiale tjenester. (2025). Tryggere liv. Handlingsplan for rusfeltet i Oslo 2026–2029: Forebygging og skadereduksjon. Oslo kommune.

Cheng, Q., Panayiotou, M., Finserås, T. R., Andersen, A. I. O., & Humphrey, N. (2026) How do social media use, gaming frequency, and internalizing symptoms predict each other over time in early-to-middle adolescence? *Journal of Public Health*, 48(1), 59-69.

<https://doi.org/10.1093/pubmed/fdaf150>

Fernández-de-Castro, P., Aranda, D., Moyano, S., & Sampedro, V. (2021). Digital youth work: A systematic review with a proposal. *Social Work Education*, 42(3), 318–336.

<https://doi.org/10.1080/02615479.2021.1971187>

Finserås, T. R., Hjetland, G. J., Sivertsen, B., Colman, I., Hella, R. T., Andersen, A. I. O., & Skogen, J. C. (2023). Reexploring problematic social media use and its relationship with adolescent mental health: Findings from the LifeOnSoMe study. *Psychology Research and Behavior Management*, 16, 5101–5111. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S435578>

Hope, A., Myklevold, E. & Nybråten C. (2026). Digitalt oppsøkende arbeid (DOA) i Røkkum, N. H. A. (red.) og Stenersen, A. O. (red.). *Gatenær. Oppsøkende sosialt arbeid med ungdom*. Fagbokforlaget.

Horn, A. N. (2023). Instagram og TikToks indflydelse på unge: En undersøgelse af emotionsregulering. Aalborg Univseristet.

KS. (2023). Veileder for bruk av sosiale medier i kommunen. Kommunesektorens organisasjon (KS).

Leets, C., Nielsen, A., Buchanan, M., Zirikly, A., Dredze, M., Miller, L., Wilcox, H. C., & Gallo, C. (2025). Outreach to adolescents in crisis on social media: 2019 to 2024. *American Journal of Public Health*, 115(4), 473–476. <https://doi.org/10.2105/AJPH.2024.307760>

Lov om folkehelsearbeid. (2011). Lov om folkehelsearbeid (folkehelseloven) (LOV 2011 06 24 29). <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2011-06-24-29>

Medietilsynet. (2026). Fanget i feeden: Om barn og ungdommers bruksmønstre i sosiale medier, sett i lys av tjenestenes funksjoner og design. <https://www.medietilsynet.no/globalassets/publikasjoner/2026/fanget-i-feeden/fanget-i-feeden-1.pdf>

Melvin, J. R. (2018). Digital tools, spaces and places as mediators of youth work practice. *Coyote Magazine*, 26. Council of Europe.

Oslo Economics. (2021). Samfunnsøkonomisk vurdering av marginalisering og utenforskap. Oslo Economics. <https://www.regjeringen.no/contentassets/015adcd9442b462e998821e3ee1b2973/samfunnsokonomisk-vurdering-av-marginalisering-og-utenforskap-oslo-economics.pdf>

Pawluczuk, A., Webster, G., Smith, C., & Hall, H. (2019). The social impact of digital youth work: What are we looking for? *Media and Communication*, 7(2), 59–68. <https://doi.org/10.17645/mac.v7i2.1907>

Politiet. (2026). Cyberkriminalitet 2026. <https://www.politiet.no/globalassets/tall-og-fakta/datakriminalitet/cyberkriminalitet-2026.pdf>

SaLTo. (2025). Handlingsplan – forebygging av radikaliserings, hatkriminalitet og voldelig ekstremisme i Oslo 2025–2028. Oslo kommune/SaLTo sekretariatet.

SaLTo. (2026). Der unge er bør også kommunalt ansatte være:

1. Hva er viktig kommunens tilstedeværelse på nett.
2. Deling av informasjon om aktiviteter.
3. Digitalt feltarbeid, kartlegging og observasjon.
4. Oppsøkende arbeid via digitale aktiviteter – gaming.
5. Toveiskommunikasjon med ungdom.

Oslo kommune/SaLTo sekretariatet.

Statistisk sentralbyrå. (2024). Tilknytning til arbeid, utdanning og velferdsordninger (NEET), personer 15–29 år (Statistikkbanktabell 13563). <https://www.ssb.no/statbank/table/13563>

Todorović, D., van der Linden, J., Sieckelinck, S., & Timmerman, M. C. (2025). Scrolling with young people: Transferring general youth work methods into digital spaces. *Children and Youth Services Review*, 177, Article 108468. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2025.108468>

Åkerblom, K. B., Ness, O., Solhaug, S., Bertheussen, L. E., Jensen, M. R., & von Heimburg, D. (2026). Oppsøkende tjenester for barn og unge: En kunnskapsoppsummering. NTNU WellFare – Nordisk forskningscenter for livskvalitet og sosial bærekraft, Norges teknisk naturvitenskapelige universitet.



Prosjektleder

Marte Nørgaard Berg.

Veiledere

Yvonne Larsen, Morten Dybvik Sitter og Jacob Hystad fra KORUS Oslo.

Kartleggingsteam

Cathrine Sundal Jacobsen, Marte Nørgaard Berg, Stine Marit Sundsbø Hollerud, Ola Teigen, Malin Rørendal og Jonas Chabchoub (Uteseksjonen), Odd Hallvard Brekke (Bydel Vestre Aker) og Jose Rolf Colmenares Ranæs (Pro Sentret).

Skrevet av

Jonas Chabchoub og Marte Nørgaard Berg.

Design

Oslo kommunes Konsulenttenester/Digitaliseringsetaten ▶ konsulenttenester@oslo.kommune.no

ISBN 978-82-94259-03-8

Publikasjon Ny arena, samme oppdrag Uteseksjonen på nett: En kartlegging av digitalt oppsøkende arbeid

Reg.dato 08.06.2026