



En nasjonal nettportal om vold i nære relasjoner og voldtekt

En utredning av behovet

Geir Borgen (NKVTS), Lene Gulbrandsen (Bouvet)

Nasjonalt kunnskapssenter
om vold og traumatisk stress a/s

En nasjonal nettportal om vold i nære relasjoner og voldtekt

En utredning av behovet

Geir Borgen, Runhild Grønlie, Anne Lie Andreassen, Britta Martens, Hege Eriksen Oswald og Siv Natvig
(NKVTS)
Lene Gulbrandsen (Bouvet)

Desember 2012

Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress (NKVTS) er et selskap under Unirand AS som er heleid av Universitetet i Oslo. NKVTS består av tidligere Psykososialt senter for flyktninger, Kompetansesenter for voldsofferarbeid, Nasjonalt ressurscenter for seksuelt misbrukte barn og deler av Kontoret for katastrofepsykiatri.

Formålet med senteret er:

- Å utvikle, vedlikeholde og spre kompetanse og kunnskap som kan bidra til:
- Å redusere helsemessige og sosiale konsekvenser av vold og traumatisk stress
- Å forebygge vold og traumatisk stress

Senterets oppgaver er forskning, utviklingsarbeid, undervisning, formidling og veiledning.

Bak opprettelsen av senteret står:

Barne- og likestillingsdepartementet, Helse- og omsorgsdepartementet, Justis- og politidepartementet, Forsvarsdepartementet og Arbeids- og inkluderingsdepartementet.

Henvendelse vedrørende publikasjonen rettes til Nasjonal kunnskapssenter om vold og traumatisk stress. Kontaktinformasjon på www.nkvts.no

Innhold

Sammendrag	5
1 Bakgrunn for prosjektet	6
2 Gjennomføring og ressurser.....	7
3 Begrepsbruk og avgrensninger.....	8
3.1 Vold i nære relasjoner	8
3.2 Voldtekt.....	8
4 Målgrupper.....	11
5 Metode.....	12
5.1 Analyse eksisterende nettsteder	12
5.2 Nettsøk	12
5.3 Brukerintervjuer.....	12
6 Analyse av et utvalg nettsteder.....	14
6.1 Analyse av kjente, eksisterende nettsider	14
6.1.1 Kriterier.....	14
6.1.2 Funn fordelt etter kriterier	14
6.2 Søk med Google	16
7 Intervjuer.....	19
7.1 Kort om informantene.....	19
7.2 Generelle funn	22
7.2.1 Behov når noe har skjedd.....	22
7.2.2 Hvilken informasjonskanal foretrekker informantene?	22
7.2.3 Behovet for dialog hos informantene	22
7.3 Informantenes tanker om en ny portal	23
7.3.1 Kriterier for bruk av nettsted	23
7.3.2 Ønsket innhold i en nettportal	23
7.3.3 Hva bør en portal ikke inneholde?	24
7.3.4 Ser informantene på en slik portal som nyttig?	24
7.4 Fagfolkernes perspektiver	24
8 Sammenligning med Østby	26
9 Konklusjon og anbefaling.....	27
9.1 Portal eller veiviser?.....	27
9.2 Organisering.....	28
9.3 Målgrupper	29
9.3.1 Aldersgruppe	29
9.3.2 Utsatt vs. utøver.....	29
9.4 Markedsføring.....	30
9.5 Chat	30
9.6 Blogger.....	30
9.7 Prosjektgruppens anbefaling	30
Referanser	32

Vedlegg.....	33
---------------------	-----------

Sammendrag

Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress (NKVTS) fikk i "Handlingsplan mot vold i nære relasjoner 2012", tiltak 16, i oppdrag å utrede behovet for en nasjonal nettportal om vold i nære relasjoner og voldtekt. Formålet med en slik portal skal være å gjøre det lettere for brukerne å finne fram i hjelpeapparatet samt å finne informasjon og fagstoff. Rapporten beskriver prosess, metode, resultat og anbefalinger.

Potensielle målgrupper for en ny nettportal er *myndigheter, organisasjoner, fagpersoner, voldsutsatte og andre privatpersoner og øvrige aktører som kommer i berøring med problemstillinger knyttet til vold i nære relasjoner og voldtekt (Handlingsplanen s.12).*

Det ble opprettet en prosjektgruppe som har bestått i perioden mai-desember 2012. Prosjektgruppen har brukt tre ulike tilnærminger for å løse oppgaven:

1. Behovet for en nettportal er i hovedsak vurdert ved hjelp av kvalitative intervjuer med representanter fra målgruppen.
2. Eksisterende nettsider innenfor feltet er analysert ved hjelp av en "ekspertevaluering" for å se om det finnes nettsider som gir en slik samlet oversikt over offentlige og private aktører, forskning og materiell på området.
3. For å belyse hvordan ulike målgrupper finner frem til de eksisterende nettsidene, har vi gjennomført søk ved hjelp av søkemotoren Google.

Både innsamlet empiri og nettstedsanalyse viser at det er behov for et felles sted på nettet som gir kunnskap både om egen situasjon, om forskning og om viten på feltet og som viser brukerne vei til de ulike hjelpetiltakene.

Prosjektgruppen konkluderer med at det er et stort behov for en overordnet nettjeneste for å hjelpe brukerne til å finne kunnskap og hjelp knyttet til temaene vold i nære relasjoner og voldtekt. Vi begrunner det med at selv om det finnes mange gode tjenester på nettet fra aktører innen fagfeltet, også med likemannsperspektiv, er mange av nettstedene vanskelige å finne, dersom man ikke vet om dem og kjenner nettadressen fra før. Få sider, om noen, gir en komplett oversikt over aktører.

Om man skal søke på internett etter kunnskap og aktører, er det avgjørende om nettbrukeren kjenner de vanligste fagbegrepene. Det er manglende bevissthet hos tilbyderne knyttet til søkemotoroptimalisering. Søk identifiserer derfor ikke en del tjenester som viser seg å ha høy kvalitet for sine målgrupper.

Prosjektgruppen foreslår at to konseptuelle løsninger, en redaksjonelt styrt portal og en "veiviser på nett" settes opp mot hverandre i en diskusjon rundt hva en "Nasjonal nettportal" skal være. Den første løsningen bør ha voksne som målgruppe. Den andre løsningen åpner for en inngang rettet mot barn og en annen mot voksne. Uavhengig av hvilken løsning man velger anbefaler prosjektgruppen å inkludere chat, av typen én-til-én, som en tjeneste.

1 Bakgrunn for prosjektet

Bakgrunn for prosjektet er det mandatet Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress (NKVTS) er gitt gjennom Justis, -og beredskapsdepartementets "Handlingsplan mot vold i nære relasjoner 2012":

Tiltak 16: Nasjonal nettportal om vold i nære relasjoner og voldtekt

Det skal igangsettes et arbeid med en nasjonal nettportal om vold i nære relasjoner og voldtekt. Behovet for å etablere en ny nettportal skal vurderes opp mot eksisterende websider på feltet. Hensikten med en slik nettportal er å gi en samlet oversikt over offentlige og private aktører, forskning og materiell på området. Målgruppen for nettportalen er myndigheter, organisasjoner, fagpersoner, voldsutsatte og andre privatpersoner og øvrige aktører som kommer i berøring med problemstillinger knyttet til vold i nære relasjoner og voldtekt

Tiltak 16 sorterer under handlingsplanens kapittel 5: Samhandling og samordning, som innleder:

Vold i nære relasjoner er et felt som kjennetegnes av mange aktører, stort kunnskapsbehov og koordineringsutfordringer. Vold kan ramme den utsatte på mange livsområder. Dette medfører at den voldsutsatte ofte har behov for hjelp og oppfølging fra flere instanser. Tverretatlig samarbeid er derfor en forutsetning for god bistand (...) God samhandling på tvers av tjenester og tradisjonelle etatsgrenser er nødvendig for å gi et effektivt og godt tilbud. Det offentlige må framstå helhetlig og sømløst i møtet med enkeltmennesker og grupper med behov for bistand (Handlingsplanen, s. 12).

2 Gjennomføring og ressurser

NKVTS satte ned en prosjektgruppe bestående av prosjektleder Geir Borgen og prosjektmedarbeiderne Runhild Grønlie, Anne Lie Andreassen, Britta Martens, Hege Eriksen Oswald og Siv Natvig. I tillegg engasjerte vi konsultentselskapet Bouvet ved rådgiver Lene Gulbrandsen for å bistå og fasilitere prosessen.

Prosjektgruppen har jobbet i perioden medio mai til medio desember 2012.

13. september 2012 ble det holdt et statusmøte hos Justisdepartementet for å sikre at prosjektgruppen holdt seg innenfor mandatet og kom til å levere innenfor forventning. Fra prosjektgruppen deltok Runhild Grønlie (NKVTS) og Lene Gulbrandsen (Bouvet), og Line Nærsnes og Hilde Marit Knotten var tilstede fra Justisdepartementet. Tilbakemeldingen var positiv med hensyn til hva prosjektgruppen la frem vedrørende tematikk, foreløpige funn og tidsplan.

3 Begrepsbruk og avgrensninger

Bruk av begreper knyttet til tematikken Vold i nære relasjoner og voldtekt er komplisert og til dels forvirrende både for fagfolk og allmennheten. Begreper knyttet til det juridiske kan variere mellom det fagfolk bruker når de skal kommunisere til sine brukere gjennom faglig bakgrunnsmateriale, via en mer samfunnsfaglig og psykologisk forståelse, til de de mer dagligdagse begrepene allmennheten benytter når de skal beskrive hva de har opplevd eller hva de ønsker informasjon om.

3.1 Vold i nære relasjoner

Hva "vold i nære relasjoner" konkret omfatter er ikke absolutt, og begrepet gis ulikt begrepsinnhold avhengig av i hvilken sammenheng det brukes. Begrepet består av to ledd, "vold" og "nære relasjoner" som begge kan defineres på ulike måter.

WHO definerer vold som: *The intentional use of physical force or power, threatened or actual, against oneself, another person, or against a group or community, that either results in or has a high likelihood of resulting in injury, death, psychological harm, maldevelopment or deprivation.*

Denne definisjonen har vært kritisert for bare å knytte vold til bruken av fysisk makt og trusler om dette, og dermed ikke ta med psykisk trakassering og undertrykkelse eller seksuelle overgrep. I en mer omfattende beskrivelse av hva voldsbegrepet omfatter tar imidlertid WHO også med psykologiske og seksuelle handlinger, og i tillegg også omsorgssvikt.

Den norske psykologen Per Isdal har lansert en kortere definisjon der hovedvekten legges på vold som makt: *"Vold er en makthandling der frykt, smerte eller krenkelsespåføring brukes for å påvirke mennesker"*.

Også nære relasjoner kan forstås på ulike måter. I straffelovens § 219, den såkalte familievoldsparagrafen, defineres paragrafens virkeområde som: den siktedes tidligere eller nåværende ektefelle eller samboer, den siktedes slektning i rett nedstigende linje eller tidligere eller nåværende ektefelles eller samboers slektning i rett nedstigende linje, den siktedes slektning i rett oppstigende linje, noen i vedkommende sin husstand, eller noen som den siktede har i sin omsorg. Denne forståelsen av nære relasjoner er altså primært avgrenset til den vanlige kjernefamilien og rett nedadgående eller oppadgående slektslinjer, men noe utvidet ved at også andre som inngår i husstanden eller som vedkommende har omsorg for, omfattes. I studier av overgrep mot eldre fra personale i institusjoner eller hjemmehjelpere, forstås også ofte "nær relasjon" å omfatte denne mer profesjonelle relasjonen mellom en (hjelpeløs) eldre og den profesjonelle hjelperen.

3.2 Voldtekt

I straffelovens § 192 defineres *voldtekt* som følger:

- a) skaffe seg seksuell omgang ved vold eller ved truende atferd, eller
- b) ha seksuell omgang med noen som er bevisstløs eller av andre grunner ute av stand til å motsette seg handlingen, eller
- c) ved vold eller ved truende atferd få noen til å ha seksuell omgang med en annen, eller til å utføre tilsvarende handlinger med seg selv.

Slik loven definerer voldtekt må det altså for det første ha vært tale om seksuell omgang. I lovens forarbeider forklares nærmere hva som menes med seksuell omgang:

«Straffeloven § 192 bruker begrepet seksuell omgang, uten å definere hva som menes med det. Gjennom rettspraksis er imidlertid det nærmere innhold blitt klarlagt. Begrepet omfatter for det første samleie. Samleie er definert i straffeloven § 206 som lyder slik:

«Når bestemmelsene i dette kapittel bruker uttrykket samleie, menes vaginalt og analt samleie. Med samleie likestilles innføring av penis i munn og innføring av gjenstand i skjede eller endetarmsåpning. Ved handlinger som nevnt i § 195 likestilles med samleie også innføring av penis inn i og mellom de store og små kjønnslepper.»

Begrepet seksuell omgang omfatter imidlertid flere handlinger enn de som i loven er definert som samleie. Av rettspraksis følger det at alle former for masturbasjon omfattes av begrepet seksuell omgang. Likeså omfattes alle former for samleieliknende handlinger, for eksempel at en mann gnir sin penis mot en kvinnes mage. Innføring av fingre i vagina eller endetarmsåpningen vil også betraktes som seksuell omgang, likeså slikking av kjønnsorganer. Seksuell omgang må avgrenses nedad mot seksuell handling som er en mindre alvorlig kategori. Begrepet seksuell handling omfatter beføling av kjønnsorganer eller bryster. Grensen mellom seksuell omgang og seksuell handling trekkes etter berøringens grad av intimitet og intensitet.» (NOU-2008-4)

Ettersom jo seksuell omgang i seg selv ikke er et overgrep, er den neste betingelsen helt avgjørende, dvs. at den seksuelle omgangen har vært ufrivillig fra den voldtattes side, enten som et resultat av at vedkommende har vært utsatt for av vold eller tvang, eller ikke har vært i stand til å motsette seg handlingen.

Hva som skal regnes som vold eller tvang vil være avhengig av situasjon og omstendigheter, blant annet offerets alder og relasjonen mellom den utsatte og overgriperen. For eksempel vil hva som forstås som vold eller tvang være mer omfattende hvis den utsatte er ung, mens overgriper er voksen, eller hvis overgriper har et klart maktovertak i forhold til den utsatte.

Selv om det ikke er brukt vold eller tvang, vil den seksuelle omgangen i lovens forstand regnes som voldtekt hvis den utsatte ikke har vært i stand til å motsette seg handlingen på grunn av bevisstløshet, søvn, overstadig beruselse, fysisk funksjonshemming eller lignende. Dette vil være tilfelle i en stor del av voldtektene, hvor det ikke først og fremst er bruken av tvang eller vold, men den utsattes beruselse, og dermed manglende mulighet til å beskytte seg mot den seksuelle omgangen, som er problemet.

Å avgjøre om en seksuell omgang er voldtekt eller ikke kan i praksis medføre store vansker. Ikke minst der hvor partene kjenner hverandre fra før og har en nær relasjon, som venner, kjærester eller samlivspartnere, vil spørsmål om graden av press eller tvang, eller om reel mulighet til å beskytte seg mot de seksuelle handlingene, kunne by på vanskelige grenseoppganger. Mange, også blant de utsatte, vil langt på vei reservere begrepet «voldtekt» til situasjoner hvor offer og overgriper er (relativt) ukjente for hverandre, og hvor det er brukt en betydelig grad av fysisk vold (se for eksempel Stefansen og Smette 2006). På denne måten kan voldtektsbegrepet, og de forestillingene som er knyttet til dette, medføre at utsatte, også de som har opplevd seg utsatt for en alvorlig krenkelse og overgrep, unnlater å anmelde eller søke hjelp.

Lene Østby beskriver (Østby 2012:13) også at det kan være problematisk for en utsatt å finne begreper for en handling dersom det er en relasjon mellom partene fra tidligere.

Prosjektgruppen har i sitt arbeid valgt en bred tilnærming til begrepene og ikke problematisert begrepene under intervjuer spesielt eller ved søk på nettet generelt.

4 Målgrupper

I innledningen til Handlingsplanen presiseres det på side 5:

En ytterligere utfordring er å sørge for at tiltakene som iverksettes tilpasses alle som har behov for bistand og beskyttelse, uavhengig av kjønn, alder, seksuell orientering, etnisk bakgrunn eller funksjonsevne.

Ifølge oppdraget er målgruppene for nettportalen myndigheter, organisasjoner, fagpersoner, voldsutsatte og andre privatpersoner og øvrige aktører som kommer i berøring med problemstillinger knyttet til vold i nære relasjoner og voldtekt.

Vi har utelatt målgruppen *barn og unge* fra denne rapporten og tankene om en ny nasjonal portal. Vi mener det er mer krevende enn hensiktsmessig å rette seg mot barn og voksne i samme portal. Tilpasning til barn krever en annen pedagogisk tilnærming mht innhold og begreper, og det finnes per i dag flere gode tjenester for utsatte barn på nettet. Eksempler er klaraklok.no, alarmtelefonen for barn og unge (www.116111.no) og Ung.no.

At vi tenker oss en nettportal som primært henvender seg til voksne, kan medføre at vi mister noen potensielle brukere. Et eksempel kan være en jente på 14 år som utsettes for en "gråsonesvoldtekt", og som er moden nok til å kunne nyttiggjøre seg informasjon som i utgangspunktet er tilpasset voksne brukere.

På bakgrunn av denne drøftingen gjør prosjektgruppen en anbefaling i kapittel 9 – Konklusjoner og anbefalinger.

Én av framgangsmåtene vi valgte for å vurdere behovet for en nettportal, var å gjennomføre intervjuer med et utvalg av representanter for målgruppene. Vi definerte seks målgrupper:

1. Utsatte
2. Fagfolk i praksisfeltet / 1- linje
3. Utøver
4. Berørte
5. Myndigheter
6. Allmennheten (inkl interessenter, journalister)

Prosjektgruppen har prioritert å innhente informasjon og synspunkter først og fremst fra de fire øverste målgruppene. Allmennhetens behov oppfatter vi at dekkes gjennom å dekke behovene til de andre målgruppene. Videre tenker vi oss at myndighetenes behov dels faller sammen med fagfolkenes behov, dels ivaretas deres interesser ved at en portal vil gi en god samlet oversikt over ulike instanser/virksomheter og tjenester. Behov i forbindelse med for eksempel organisering av det offentlige tjenestetilbudet og til kriseberedskap har vi valgt ikke å inkludere i analysen fordi det er såpass spesifikke behov knyttet til en begrenset brukergruppe.

5 Metode

Prosjektgruppen har benyttet tre ulike metoder for å vurdere behovet for en ny nettportal og samle bred nok empiri til å kunne komme med en tydelig anbefaling:

1. analyse med utgangspunkt i kjente, eksisterende nettsteder innenfor feltet
2. utvidet søk i Google med allmenne ord eller begreper og med fagtermer knyttet til vold og voldtekt
3. brukerintervjuer med representanter fra aktuelle målgrupper

5.1 Analyse eksisterende nettsteder

Vi tok utgangspunkt i nettsteder vi kjente til fra tidligere gjennom vårt arbeid med problemstillinger knyttet til vold i nære relasjoner og voldtekt. I tillegg fulgte vi lenker fra disse nettstedene til nettsteder som ikke tidligere var kjent for prosjektgruppen, og vi erfarte underveis at enkelte av disse nettstedene heller ikke ble identifisert ved søk med Google. Analysen ble foretatt i form av en kvalitativ, subjektiv "ekspertevaluering"¹, hvor en faglig ekspert, Lene Gulbrandsen fra Bouvet ASA, på nettsider gjennomgikk tjenesten for å se etter konsistens, navigasjon, gjenfinning, brukervennlighet og lignende.

5.2 Nettsøk

Metodisk søkte vi på presise begreper, slik vi vet de blir brukt av fagfolk og vi søkte på mindre presise begreper, slik vi tenker de *kan* blir brukt av ikke-faglige brukere. Noen av begrepene hentet vi fra hva informantene sa under intervjuene. Søkene ble foretatt i Google, og vi gikk gjennom de første tre sidene med treff på hvert søk, i alt 30 nettsteder (10 treff per side). Hvis søket ga mange relevante treff, gikk vi gjennom ytterligere noen treffsider.

5.3 Brukerintervjuer

For å få en bredere og dypere forståelse av brukernes behov ble det gjennomført intervjuer med representanter fra målgruppen. Tilsammen ble det gjennomført ti intervjuer. Vi intervjuet tre representanter for gruppen utsatte for vold/overgrep, fire representanter for gruppen fagfolk i praksisfeltet (helsesøster, lærer, kommuneoverlege, barnevern), én representant for gruppen berørte og tilsammen tre representanter for gruppen utøvere. I den siste kategorien har vi intervjuet en person som har utøvet vold, i tillegg til to behandlere ved Alternativ til vold, ATV. De to behandlerne ble intervjuet sammen for å få en akkumulert erfaring omkring behovene til utøvere og deres familier/partnere og barn.

De fleste informantene er rekruttert fra prosjektgruppens nettverk og ved henvendelser til ulike hjelpeorganisasjoner.

Intervjuene er i størst mulig grad gjennomført i informantenes daglige miljø, enten i deres hjem eller på deres arbeidsplass. Avhengig av livssituasjon, er det gjort noen avvik fra dette, og intervjuet er enten gjennomført på kafé eller i Bouvet sine lokaler.

¹ Dansk wikipedia: http://wiki.ku.dk/webmanual/index.php?title=Ekspertevaluering_%28Heuristikker%29

Anonymisert utskrift av alle intervjuene er presentert i vedlegg 3 (brukerintervjuer), unntatt intervjuet med representantene fra ATV², som gjengis i vedlegg 5 (punktliste fra samtale med ATV).

²Siden det ble intervjuet to personer samtidig ble det ikke benyttet diktafon, men kun notater. Intervjuet ble mer en samtale enn ett intervju.

6 Analyse av et utvalg nettsteder

6.1 Analyse av kjente, eksisterende nettsider

I ekspertevalueringen gjennomgikk vi 37 nettsteder og sammenliknet og scoret nettstedene ut fra et sett egendefinerte kriterier.

6.1.1 Kriterier

Kriteriene som ble lagt til grunn for analysen, er subjektivt basert på hva prosjektgruppen fant relevant og egnet for sammenligning samt på føringer i Handlingsplan mot vold i nære relasjoner 2012

De ulike nettstedene ble scoret på hvert av kriteriene etter en skala fra 0-3 hvor 0 betyr at nettstedet ikke hadde noe tilbud, og 3 betyr "det beste vi kan forvente".

Følgende kriterier ble benyttet:

- *Organisasjon/Avsender*: Hvem er avsender
- *Om avsender*: En kort presentasjon av avsender, dette er av spesiell interesse når tjenestene markedsføres under egne merkenavn.
- *Målgruppe*: Målgruppen vi som brukere opplever at tjenesten har, sammenfaller ikke nødvendigvis med hva som er tenkt fra avsender
- *Tilbud til brukeren* når det gjelder:
 - *Publisert innhold*: Hva finner vi på sidene og i menyene
 - *Henvising videre*: Hva forteller nettstedet om andre muligheter og handlingsalternativer, for de fleste nettstedene dreier det seg om lenker videre.
 - *Kontaktinformasjon*: Hvordan kan brukerne komme i kontakt med avsender
 - *Dokumenter og bakgrunn*: Har tjenesten publisert bakgrunnsdokumenter (f eks faktaark, veiledninger eller utdypende informasjon i form av tekstdokumenter som pdf-filer)
 - *Dialog*: Om tjenesten gir brukeren noen mulighet for dialog, her har vi også tatt med dersom de har en Facebook-side eller en Twitter-konto de bruker

For i alt 17 nettsteder var avsender "ulike hjelpetilbud / frivillige organisasjoner (privat og offentlig)". Mht målgrupper fordelte nettstedene i analysen seg slik (ikke gjensidig utelukkende inndeling):

- "Informasjonssider for allmenheten", 7 nettsteder
- "Ressurssider primært for fagfolk", 8 nettsteder
- "Ressurssider for fagfolk, og med innganger og informasjon også for andre", 5 nettsteder

6.1.2 Funn fordelt etter kriterier

Overordnet er det mange tjenester både fra offentlige og private aktører som har gode og relevante nettsider rettet mot sine målgrupper. Sidene har innhold av høy kvalitet, henvender seg direkte til brukerne og det er lett på finne fram på sidene.

6.1.2.1 Publisert innhold

Hele ti av de 17 nettstedene knyttet til "ulike hjelpetilbud / frivillige organisasjoner (private og offentlige)" fikk scoren 3. Tilbudet/organisasjonen har en meget god presentasjon av hva de kan tilby på startside sin og innholdet er høyst relevant for målgruppene. Tilsvarende tendens ser vi også for nettstedene som sikter seg inn mot allmenheten. Tjenestene spesielt rettet mot fagfolk faller litt i poengscore fordi de har mye utdatert informasjon og ikke gode nok søk i dokumenter og informasjon.

6.1.2.2 Henvisning videre

Kriteriet er et mål på hvorvidt nettstedene ivaretar det intervjuobjektene omtalte som "å finne oversikt over mine handlingsalternativer". Igjen scorer hjelpetilbudene og de frivillige organisasjonene høyst. Generelt er mange hjelpeinstanser gode på å lenke til andre hjelpeinstanser. Noen har "fullstendige oversikter" over alle hjelpetilbud, dette gjelder først og fremst tilbud som fokuserer på ett tema, for eksempel Prosjektet.

Enkelte av ressursidene for fagfolk, som Kriser.no, er også gode på å lenke videre for mer hjelp.

6.1.2.3 Kontaktinformasjon

Her har vi vurdert muligheten både for å få kontakt via nettstedets startside, og om kontaktinformasjon finnes på andre relevante sider på nettstedet f.eks i sammenheng med åpningstider. Høy score på kriteriet betyr at avsender gir mer informasjon enn det som er gjengs, for eksempel at det opplyses om forventet responstid, eller om et mobilnummer for bruk utenom åpningstid.

Enkelte aktører legger svært godt til rette for kontakt. Et generelt funn er at de fleste likevel kan gjøre mer for å øke sin tilgjengelighet.

Vedrørende bruk av Facebook og Twitter, se avsnittet "Dialog".

6.1.2.4 Dokumenter og bakgrunn

Tjenester rettet mot fagfolk scorer best i henhold til dette kriteriet, og de scorer høyere jo tydeligere tjenesten henvender seg til fagfolk. Et hederlig unntak er Regjeringen.no, som har både bredde og dybde i sitt tilbud til både fagfolk og allmenheten.

Tjenestene som scorer 3 på denne kategorien, presenterer typisk dokumenter og rapporter i en kontekst og med en kort introduksjon til hva innholdet er. Innholdet er i tillegg tydelig datert.

Både Dixi og Kontoret for voldsoffererstatning er eksempler på tjenester for ikke-fagfolk som likevel publiserer mye bakgrunnsstoff/-dokumenter som er relevant for målgruppene.

6.1.2.5 Dialog

Svært få tjenester tilbyr noen form for nettbasert dialog. Vi antar at dette har sammenheng med at nettstedene har begrensede ressurser til og kompetanse på å bruke digitale dialogmuligheter. Enkelte tilbyr Ofte stilte spørsmål (FAQ) og/eller hybridløsninger hvor brukerne i tillegg kan stille spørsmål de ikke finner svar på. Prosjektgruppen velger å kalle dette dialog, selv om svarene kan være forsinkede. Flere av aktørene er også tilstede på Twitter og Facebook. Prosjektgruppen har ikke

hatt anledning til utførlig å teste hvordan disse kontakt-kanalene fungerer. Vi har imidlertid fulgt flere Twitter- og Facebook-konti over tid for å gjøre oss opp et inntrykk av om kanalene kun brukes som "roper" eller om man via kanalen er i reell dialog med brukerne. Scoren som er gitt, forteller om muligheten for dialog på nettsidene.

"Dialog" er det innholdskriteriet de analyserte nettstedene scorer absolutt lavest på og hvor nesten samtlige aktører og tilbydere kunne gjort mye mer for å imøtekomme sine brukere.

6.2 Søk med Google

Hensikten var, gjennom stikkprøver, å få et inntrykk av i hvor stor grad det var overlapp mellom nettsteder vi fant fram til ved nettsøk og nettstedene vi kjente til fra tidligere samt å danne oss et bilde av hvilke nettsteder ikke-profesjonelle sannsynligvis vil finne fram til ved søk. Av hensyn til tid og kostnader var det kun Google som ble benyttet i søkene. Et begrep som "vold i nære relasjoner" brukes antakelig i liten grad av allmennheten. Vi antok at målgruppene for en portal vil benytte enklere og mindre presise begreper. Vi søkte derfor både på presise faglige begreper og på mer allmenne ord og uttrykk.

Oversikt over antall treff etter søkeord/-begrep (antall treff etter tankestrek):

Barn blir overgrepet - 3,170,000	Mishandlet - 463,000	Voldelig mann - 137,000
Blir slått - 14,100,000	Mistanke om barnemishandling - 10,000	Voldelig partner - 261,000
Blåmerker - 159,000	Mistanke om overgrep - 70,300	Voldsoffer - 72,000
Date voldtekt - 328,000	Mistanke om vold i hjemmet - 99,600	Voldtatt - 979,000
Familievold - 296,000	Mistenker incest - 17,300	Voldtatt hjelp - 646,000
Har jeg blitt voldtatt - 1,370,000	Offer for vold - 612,000	Voldtekt - 1,510,000
Hva gjør jeg incest - 283,000	Mishandlet - 463,000	Utsatt for incest - 199,000
Jeg slår barna mine - 4,990,000	Oppdragervold - 72,600	
Jeg voldtar - 1,560,000	Overgrep - 1,790,000	
Juling - 1,710,000	Seksuelle overgrep - 431,000	
Juling hjelp - 3,700,000	Slag spark - 1,460,000	
Kjæresten slår - 1,650,000	Slår - 36,000,000	
Kjærestevold - 4,060	Trenger hjelp slår - 1,430,000	
Lærer mistenker omsorgssvikt - 21,200	Vold familie - 3,510,000	

Enkelte av begrepene skiller seg ut ved at de gir ekstremt mange treff. Jo mindre presist begrep, desto flere treff. Mindre presise begrep gir også mange treff på avisartikler, nettforum (for eksempel

kvinneguiden.no) og blogger, mens faglige begrep raskere gir tilgang til hjelpeapparatet, fagstoff og -instanser. Resultatet vises separat i vedlegg 2.

Eksempel:

Presist begrep:	"Upresist begrep"
Kjærestevold - 4,060	Kjæresten slår - 1,650,000
Treff nr 2, 3 og 4: Reform Ressurssenter	Treff nr. 8: Ung.no
	Begrepet gir ingen treff på Reform, Krisesenter eller Politiet på de første 15 sider med treff

Det vi ser her er til venstre et presist begrep som gir treff på Reform, et ressurscenter som gir tilbud til menn med aggresjonsutfordringer. Ved søk på begrepet "kjæresten slår" får vi over en million treff, men ingen treff verken på Reform, Krisesenter eller Politiet på de første 15 treffsidene.

Fagfolk, som kjenner terminologien, vil raskt kunne søke seg fram til relevant informasjon, fagstoff og ulike tilbud. "Mannen/kvinnen i gata" som kanskje bruker mindre presise søkeord og –uttrykk vil ha en lengre vei å gå for å finne frem til rett tilbud og/eller fagstoff og god informasjon.

I noen tilfeller kan det likevel være til god hjelp for brukeren å finne artikler, kvalitetsblogger eller spørsmål og svartjenester på nettsteder driftet av kvalifiserte fagfolk eller seriøse likemenn.


Ved å søke på uttrykket "Har jeg blitt voldtatt", kom Dixi.no³ opp som nummer seks på listen. Treffene foran var debattsider, artikler og "spørsmål og svar". Treffene var en blanding av kvalitetssikrede sider og frie debatter. Det første treffet hadde innhold av en karakter som ville være vanskelig for en voldtatt å forholde seg til, teksten lød: "å bli voldtatt av en (vakker) dame (med blondt hår og store, faste pupper) rager faktisk høyt på fantasi-listen...".

Treff fire og fem var imidlertid ung.no, et nettsted hvor unge kan finne seriøse, relevant og nyttig informasjon. I aktuelle eksempel forelå gode, konkrete svar fra helsesøster.


Et eksempel på et mulig scenarium vises på neste side. Vi tenker oss en ung kvinne som har vært på byen og opplevd en "gråsonovoldtekt". Hun kjenner overgriper. Hennes behov kan være å orientere seg og å forsøke å forstå sin egen opplevelse før hun eventuelt vil kontakte hjelpeapparatet:

³ Dixi Ressurssenter for voldtatte: <http://www.dixi.no/dixi-forside.74299.no.html>






Scenarium:

- 1  **Beate, 21 år**
Beate er ute på byen, hun møter en fyr hun kjenner og blir med ham hjem. Han vil ha sex, hun vil ikke. Hun sier nei, men er full og det blir samleie. Hun er etterpå usikker på om dette var voldtekt.

- 2  **Søker på Google:**
"Har jeg blitt voldtatt?" - 756.000 treff

- 3  **Treffliste:**
1. VG.no - Debatt
 2. Side2.no - Seksjon Helsenet
 3. Side2.no - Seksjon Livsstil
 4. Ung.no
 5. Ung.no
 6. Dixi.no

Tegnforklaring:

-  Debattside
-  Hjelpetiltak
-  Artikkel
-  Blogg
-  Spørsmål og svar

Result

atet av slike søk vil endre seg "dag for dag", men eksemplet viser tydelig at det å finne frem til relevant informasjon eller konkret hjelp kan være vanskelig innenfor et tema det skrives mye om både i nettmedier, i blogger, på diskusjonsforum og på sosiale medier. Det betyr *ikke* at en allmenn bruker ikke kan finne relevant informasjon i for eksempel en blogg, men dersom brukeren trenger rask tilgang til hjelpeapparatet, kan tilbudet forsvinne i annen informasjon.

7 Intervjuer

7.1 Kort om informantene

Etter å ha analysert relevante nettsteder og måter brukerne finner disse stedene på, intervjuet viet utvalg representanter fra målgruppen.

Flere av de potensielle brukerne av en nettportal om vold i nære relasjoner og voldtekt, vil ha lite kunnskap om hvordan de kan få hjelp og hvilke handlingsalternativer de har, i forkant av sine erfaringer med vold. Intervjuene viser også at informantene ikke alltid er klar over hvilke behov de har for hjelp og at de kan være usikre på hva de leter etter, og dermed også hvem som kan imøtekomme dem. Hva slag tilbud og informasjon de kommer over når de søker på internett blir dermed tilfeldig

Intervjuene er gjort retrospektivt. På intervjutidspunktet hadde informantene bedre forståelse for egne behov og mer kunnskap om de ulike tilbudene, enn de hadde på det tidspunktet de søkte etter hjelp.

Oversikt over informantene

Ref.	Kjønn/alder	Kategori	Kort om bakgrunn og nettbruk
#1	Kvinne, 27 år	Utsatt	Har vært på Krisesenteret i en lengre periode. Krisesenteret har gjort overtramp ovenfor henne, noe som gjør at hun har sterk kritikk mot Krisesenteret. Savner å få vite mer om egne handlingsalternativer for å håndtere egen livssituasjon. Bruker nettet veldig mye, på jobben og privat. Tenker på seg selv som en erfaren bruker. Bruker Altinn, offentlige sider, wikipedia og søkemotorer. Bruker smarttelefonn som en PC 'en når hun ikke har maskinen sin med.
#2	Mann, 30 år	Voldsutøver	Har vært innom ATV i to perioder med ti års mellomrom. Er nyseparert på bakgrunn av egen problematikk. Bruker Google og nevner Altinn spesielt. Bruker ikke mobilen til nettet, men nettet kun på PC.

#3	Kvinne, 44 år	Fagperson	<p>Jobber i en spesped-koordinatorstilling på barneskole og er personlig engasjert i opplæringen av ansatte til å se barn med atferdsproblematikk i det daglige med tanke på forebygging. Mye kunnskap om samarbeidet mellom etater og hjelpeapparat.</p> <p>Bruker nettet aktivt i faglig sammenheng, bruker det også privat til egne barn. Bruker ellers flere dataverktøy på jobb, og Altinn og kommunen, samt Utdanningsdirektoratet for jobb. Bruker smarttelefonen til å lese mail.</p>
#4	Kvinne, 63 år	Varsler / Den gode nabo	<p>Har jobbet mye i frivillig sektor innen rusomsorgen og i Barnas Kontakttelefon. Er opptatt av hva som skal til for å varsle og hvilke hindringer det kan være.</p> <p>Bruker nettet som informasjonskilde, men er ikke på sosiale medier som et bevisst valg. Benytter e-post, nyhetsmedia, Altinn og wikipedia. Har ikke smarttelefon.</p>
#5	Kvinne, 40 år	Utsatt	<p>Er rekruttert fra SMI. Informanten er både begeistret for og kritisk til selvhjelpsperspektivet og likemannsarbeidet, både på nett og i møte med hjelpetiltakene. Hun har begynt å jobbe med prosjekter for andre utsatte, og er opptatt av formidling av informasjon.</p> <p>Leser daglig nyhetsmedia, Aftenposten og NRK, mail og er på Facebook. Bruker også Altinn og NAV. "Ligger unna" blogger og debattforum, har ikke smarttelefon.</p>
#6	Mann, 56 år	Fagperson	<p>Er kommuneoverlege med erfaring fra etablering av et lokalt senter mot incest. Informanten er samfunnsmedisiner med erfaring og kunnskap om de utfordringene som ligger i systemet og som kan påvirke brukernes opplevelse av hjelpetiltakene.</p> <p>Er en avansert bruker som daglig benytter både kommunale sider og verktøy i lederjobben. Er ikke familiær med sosiale medier eller blogger. Han ble spurt mer om erfaringer med befolkningens nettvaner og henvendelser.</p>

#7	Kvinne, 32 år	Fagperson	<p>Har jobbet i barnevernet som saksbehandler. Jobber nå med incestproblematikk på et administrativt nivå. Er opptatt av holdningen til barnevernet og hva det gjør med antallet bekymringsmeldinger, og hvordan nettet kan bidra til å senke den terskelen.</p> <p>Er "alltid" på nett, kaller seg selv "syklig opptatt av nett", kronisk - klarer ikke se på tv uten mobil og laptop i fanget og bruker det til alt. Både i privat og jobb, - er alltid på nett.</p>
#8	Kvinne, 65 år	Utsatt / utøver	<p>Hun er til dels også <i>utøver</i>, informantene er rekruttert fra Vern for eldre. Hun er fortsatt i arbeid.</p> <p>Bruker It's learning (LMS)⁴ på jobben, bruker Google for å finne informasjon både i jobb og privat sammenheng, daglig.</p>
#9	Kvinne, 49 år	Fagperson	<p>Jobber som helsesøster på barneskole. Har erfaring med varsling til barnevernet, samt hvordan samarbeide med andre instanser og hjelpetiltak.</p> <p>Bruker PC på jobb aktivt, sidene til Folkehelseinstituttet og Folkeregisteret. Foretrekker permer med "pakker" av informasjon heller enn nettet. Privat bestiller reiser, bruker Yr, har smarttelefon men bruker lite nettet på den.</p>
#10	En kvinne og en mann	Fagpersoner	<p>Samtale med to behandlende psykologer fra ATV, med erfaring fra både utøvere og utsatte for utøvers vold. Begge har erfaring med hvordan brukerne finner frem til ATV.</p> <p>Er ikke spurt om sin nettbruk spesifikt, siden informantene ble spurt om kunnskap om sine brukere.</p>

⁴ It's learning er et Learning Management System (LMS). En LMS er en plattform for deling av dokumenter og informasjon mellom lærere, elever og skoleledere.

7.2 Generelle funn

7.2.1 Behov når noe har skjedd

Jeg er mest glad i å snakke med mennesker jeg da, - så det første jeg ser etter når jeg kommer på en side er at jeg sjekker kontakt - hvor lett det er å finne kontakt oss her. Det verste jeg vet at det ikke står hvordan man finner kontakt. (...) Man kan lese seg til mye, men det er noe man ikke kan få svar på nettet, så det første jeg sjekker er hvor tilgjengelig er det kontakt oss-feltet (#1).

Det første respondentene etterlyser når de sonderer etter hjelp etter erfaringer med vold og voldtekt, er oversikt over hvilke tilbud som finnes, og hva de ulike tilbudene innebærer. Beskrivelse av hva tilbud innebærer er viktig for å avstemme forventinger og redusere tiden det tar å finne frem til det mest egnede tilbudet. Med tilbud menes både egne handlingsalternativer, og organisasjoner som driver hjelpetiltak. Definisjoner av fenomener er også viktig, for å vite hva de har vært utsatt for, vitne til, eller utøvere av og i hvilken grad tiltak er nødvendig. Det er essensielt å få rask kunnskap om distinksjonen mellom *likemannsarbeid*⁵ og *behandling*, mellom *private* og *offentlig* tilbud og hva det betyr i praksis, samt å bli møtt med forståelse for opplevelse av *krise* når man er midt i en situasjon.

7.2.2 Hvilken informasjonskanal foretrekker informantene?

Informantene sier gjennomgående at informasjon om vold og voldtekt og oversikt over hjelpetiltak må være lett tilgjengelig og synlig der folk ferdes. Om informasjonen må oppsøkes spesielt, stiger terskelen for å finne og benytte den. Flere sier at de ikke visste hva de skulle lete etter. Det foreslås både reklameplakater i det offentlige rom, og informasjon på post- og NAV-kontor. Ved bruk av internett foreslås det også annonser om hvor hjelp skal finnes, f.eks på ulike startsider, på NAV-sider og på kommunenes og bydelenes nettsider.

7.2.3 Behovet for dialog hos informantene

Etter å ha lest seg opp på de temaene de er ute etter informasjon om, ønsker flere dialog med en kompetent person som kan hjelpe til med å avklare hva de eventuelt skal foreta seg videre. Tydelig kontaktinformasjon presiseres og at det bør være mulig både å kontakte via telefon, e-post, og «chat».

Jeg tenker at mange er forskjellige og noen vil sende mail og noen vil snakke...Det handler om ting er akutt eller ikke. (#1)

...det som for eksempel å chatte er lettere fordi du kan fortelle uten at noen hører stemmen din og du bryter ikke sammen og knekker i stemmen og sånt(#3).

Det påpekes også at svarene som gis må være kvalitetssikret og gis av fagpersoner. Det advares mot at slik tjenester kan forsinke konkret handling ved at svar lar vente på seg og at det ikke anvises stedlig hjelpetilbud.

⁵ (...) en samhandling mellom personer som opplever å være i samme båt, eller i noenlunde den samme livssituasjon, og hvor selve samhandlingen har som mål å være en hjelp, støtte eller veiledning partene imellom (Olsen og Grefberg 2001:12) .

7.3 Informantenes tanker om en ny portal

Informantene ble spurt om konkrete innspill til utforming av informasjon og tjenester for en ny portal. Flere av forslagene er overlappende med de forslagene som fremkommer i Østbys rapport (2012: 9-10, 57-73) og kan således bidra til å bekrefte noen løsningsbehov.

7.3.1 Kriterier for bruk av nettsted

Det viktigste kriteriet for at en nettportal skal brukes, ser ut til å være at det er et seriøst organ, gjerne en offentlig aktør, som står som avsender. Designen må også være ryddig og det må være tydelige innganger for de ulike brukerne og til de ulike områdene.

*Det er nok en utfordring når en portal skal være både for leg og lærd, men universell utforming hjelper og tydelige innganger. En problembasert fanestruktur som kommunen har for byggetillatelse og gravearbeid, kan være tilnærming også her...
...noen få dører hvor man kan velge sin retning og ikke blir stående utenfor og lurer på å gå inn. (#6).*

Det er en fare for at en slik portal kommer til å formidle en inntrykk av et flott og helhetlig system for ivaretagelse som ikke stemmer med terrenget. Mange instanser mangler flytskjema og algoritmer som sier hvordan en gitt situasjon skal håndteres. Da er det vanskelig å skrive noe generelt om det på internett. En portal på internett kan ikke erstatte handling lokalt og må ikke bli en sovepute:

"Jeg er redd for ...blir det sånn at "så fælt at du har opplevd det, kan du ikke gå inn på WWW så kan du finne mer om det der". (#6).

Det blir også påpekt at siden må markedsføres. Et tips er at kommunene og portalen bør lenke til hverandre.

...og kanskje kommunene må få en mal som de må fylle inn og legge inn på sine sider...(#6)

7.3.2 Ønsket innhold i en nettportal

Blogger og diskusjonsfora anses som positivt for at folk i samme situasjon kan utveksle erfaringer og vurderinger av ulike tilbud, samt å bli inspirert / få anerkjennelse. Åpenhet omkring temaene og egne erfaringer bidrar til mindre tabuisering.

På den andre siden advares det om at blogger kan virke useriøst og støte enkelte brukere bort. Sensitiviteten i temaene gjør det ekstra sårbart om bidragsytere i diskusjoner og åpne chatter ikke er dem de utgir seg for å være.

Det påpekes at Spørsmål og svar tar lang tid å lese og ofte ikke gir treffende svar. En «ring meg tilbake»-knapp kan være problematisk med tanke på anonymitet.

Ellers ønsker brukerne tilgang til oppdaterte lover og regler, statistikk, forskning, publikasjoner og fagstoff. De etterlyser stoff som gir selvinnsikt i egne problemer og overgrep (for eksempel om skyld og skam), om senvirkninger, og definisjoner. Henvisning til gode bøker og annen litteratur blir også nevnt. De fleste informantene ønsker seg en oversikt over alle mulige typer hjelpetilbud med

opplysninger om innhold slik at en kan velge hvilket tilbud som kan være aktuelt og tydelig merket kontaktinformasjon.

7.3.3 Hva bør en portal ikke inneholde?

For at det skal være et lavterskel-tilbud og samtidig ivareta brukernes behov for å være anonyme, bør man ikke måtte logge seg inn for å bruke portalen.

Noen av informantene ønsker ikke blogger og diskusjonsfora. Én av de utsatte er opptatt av at det ikke skal være mer informasjon og hjelp til overgripere enn til utsatte.

7.3.4 Ser informantene på en slik portal som nyttig?

En samlet oversikt over hjelpetilbud kan være med på å løfte frem mindre kjente tilbud. Informantene som representerer gruppen utsatte er særlig opptatt av at det per i dag er vanskelig å orientere seg om hva som finnes av tilbud. Fagfolkene signaliserer også stor forståelse for brukernes vanskeligheter med å finne frem og synes selv det kan være utfordrende.

Noen informanter problematiserer at det vil være organisatoriske utfordringer med en overordnet portal som skal ivareta såpass mange enheter med ulike virkeområder og ulike uttrykk

For fagfolk kan en portal være nyttig om den bidrar til samhandling på tvers av fagfelt og kan bidra til å utveksle og spre kunnskap. Merk at ikke alle fagpersoner har rutiner for å bruke internett i arbeidet sitt, men forholder seg til trykt materiale.

7.4 Fagfolkenes perspektiver

Under samtalene med fagfolkene, kom det tydelig frem at de har problemer med å forstå taushetsplikten og at den ofte er til unødig hinder for samarbeid til beste for klientene. De etterlyser hjelp til hvordan taushetsplikten skal forstås og håndteres i ulike situasjoner.

For vi sitter jo på mange tuer, og noen av oss kan, ...veit litt om noen, men hvilke kanaler har vi for å jobbe tverrfaglig og for å hjelpe barnet videre? For jeg kan ha en mistanke om vold i hjemmet, og det kan også helsesøster ha, men i utgangspunktet har ikke jeg taushetsplikt ovenfor henne, men hun har for meg.

...vi kan ta det anonymt med PPT, men vi får aldri meldinger fra de andre instansene (Barnevern, helsesøster, BUPA) inn i skolen. Og det har vi tatt opp noen ganger, men det har jo med taushetsplikten å gjøre. Så fordi den som er mest sammen med ungene av alle instanser er læreren og skolen, og vi sitter med minst informasjon...det er en utfordring. (#3)

Andre kan se organiseringen i kommunene som en utfordring om man ønsker seg en digital veiviser eller nettportal som også tar hensyn til den enkelt kommunes tilbud. En påpeker manglende rutiner som en utfordring, fordi en veivisende tjeneste vil basere seg på en viss rekkefølge av hendelser. Et eksempel er rutine for når man skal sende en bekymringsmelding, svarer han:

(...) de er ulikt tydeliggjort i de ulike tjenester (...) I barnehager, i skoler, som ofte er de første som oppdager disse tingene, de tror jeg har lite algoritmer, eller flytskjematening på hvordan de skal håndtere det (..) Man skyver det gjerne opp på ledernivå, rektor,

barnehagestyrer og kanskje enda, - de har jo en dobbeltrolle og skal beholde relasjonen til den det handler om (#6).

8 Sammenligning med Østby

I løpet av perioden NKVTS jobbet med behovsanalysen, ga Lene Østby ved Diakonhjemmets Høyskole ut rapporten "Hva hindrer utsatte for seksuelle overgrep i å søke hjelp - Innspill til utformingen av en nettportal for overgrepsutsatte." (2012:4). Tematisk overlapper Østbys rapport til dels med vår, men hennes inkluderer ikke vold i nære relasjoner generelt. Likheterne mellom Østbys og våre funn er likevel store

Østbye (2012:9-10) beskriver følgende i sin oppsummering av anbefalinger:

Portalen bør inneholde kunnskap om hva et seksuelt overgrep er, virkninger av et overgrep og beskrivelse av hjelpeapparatet. Ettersom mange har en forestilling om overfallsvoldtekt som den eneste "ekte" voldtekten, må informasjonen omfatte beskrivelser av flere typer overgrep.

Nettbaserte, interaktive hjelpetiltak bør utprøves, med spørsmål- og svarfunksjoner og/eller som chat. Dette vil kunne bidra til at flere får faglig hjelp og kan bidra til å senke terskelen for å oppsøke hjelpeapparatet.

Beskrivelsen av hjelpeapparatet bør dekke hvilke tiltak som finnes, hvem de er opprettet for, hvor de fysisk finnes, samt kontaktinformasjon og åpningstider med mer. Østby konkluderer også med at en portal må inneholde informasjon til pårørende og venner om hvordan de kan støtte den overgrepsutsatte.

Når det kommer til organisering, påpeker Østby at en portal bør utvikles av fagpersoner og overgrepsutsatte i samarbeid, og at den må sikres nok midler til kontinuerlige oppdateringer.

Det er mange sammenfallende elementer og meninger om hva som skal til for å dekke behovene til de utsatte og pårørende både når det gjelder innhenting av informasjon og å kunne frem i hjelpeapparatet.

9 Konklusjon og anbefaling

9.1 Portal eller veiviser?

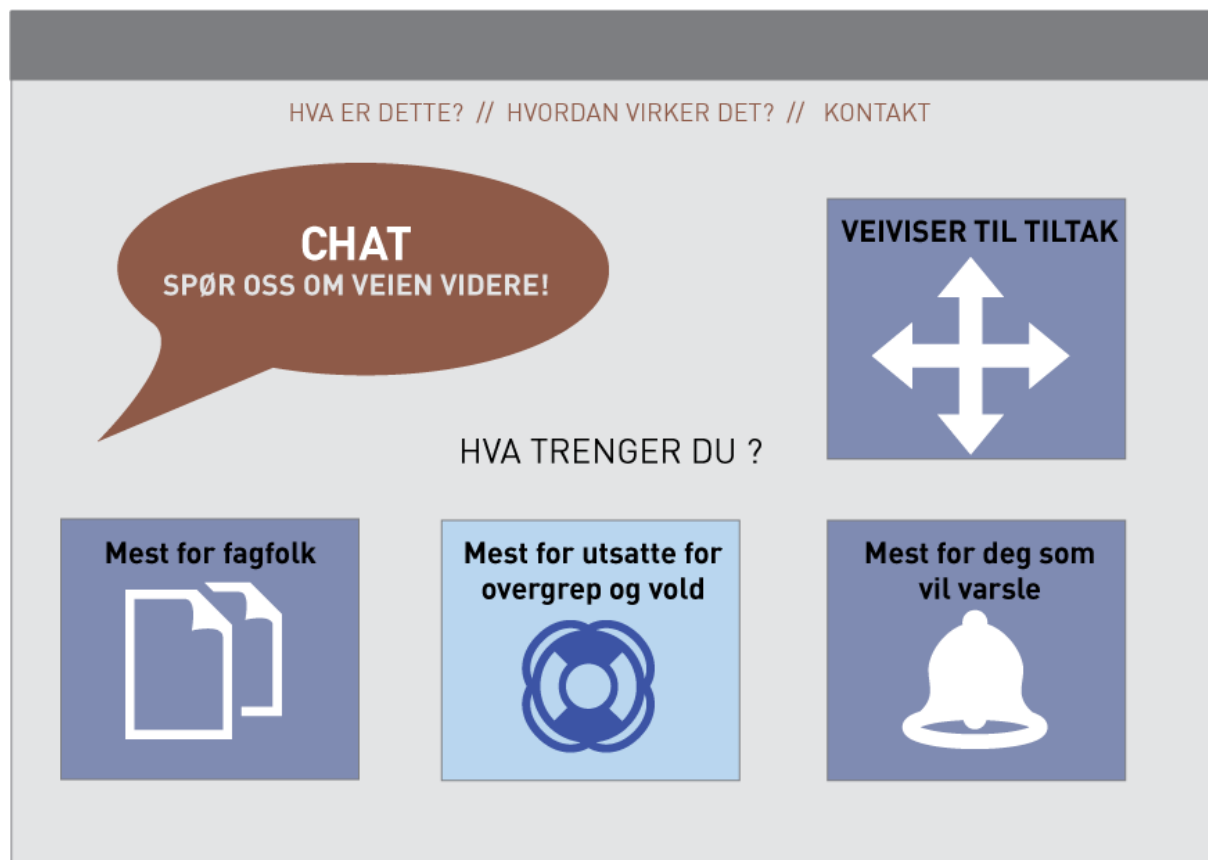
Nettstedsanalysen viser tydelig at det finnes en del gode nettsteder, som både inneholder tilstrekkelig med relevant informasjon og som er oversiktlige å finne frem i. Utfordringene ligger i å finne frem til de ulike nettstedene. Nettstedsanalysen indikerer at brukerne har et stort behov for en *veiviser* til tilbudene.

En årsak til at det er vanskelig å finne rett nettsted ved søk på internett, er forskjeller i begrepsbruken. Det kan se ut til at de enkelte tilbydere av nettstedene ikke har tilrettelagt tilstrekkelig for gjenfinning i søkemotorene. Når man søker med enklere begreper som *"Jeg slår barna mine"* vises over 4 millioner treff, og aktuelle tjenester som ATV eller Barneombudet forsvinner i mengder av avisartikler og diskusjonsfora. Å få alle tilbyderne til å gjøre en bedre søkemotoroptimalisering kunne i en *"ideell verden"* være en vei å gå i tillegg til å tilrettelegge en egen portal som bruker både allmennhetens og fagfolkenes begreper. Imidlertid vil vi anse det for å være urealistisk å få til idet mange av tiltakene er basert på frivillig innsats og/eller de som er ansvarlige for nettsidene mangler tilstrekkelig kompetanse for å tilrettelegge for det.

Det finnes mange eksempler på portaler med gode intensjoner, men dårlige resultater når det kommer til gjenfinnbarhet, markedsføring, antall besøk, omtale og ikke minst ressursbruk. *"Portaler er en idé fra 90-tallet. Det handler ikke om portaler, men om infrastruktur"* sier Bendik Bygstad, professor ved IT-høyskolen Nith til Computerworld (Computerworld (12.02.2012) – en refleksjon over det (ofte) feilslåtte ved å skulle samordne alle tjenester og informasjon fra ulike aktører i en overordnet portal.

Et mulig alternativ til en portal er en "Veiviser". Med begreper "veiviser" mener prosjektgruppen at det kan lages "et lag over" alle eksisterende tjenester, som er et avansert lenkebibliotek med lite egenprodusert innhold. Oppgaven til denne veiviseren er ikke å produsere innhold, men å sortere det som allerede finnes, rydde i begreper og tilrettelegge for gjenfinning basert på brukerbehovene.

Et overordnet forslag, kun ment for eksemplifisering, kan se ut som dette:



Mulighetene i teknologien er mange, og behovene til brukerne enda flere. Utfordringene for en nasjonal nettportal kan ligge i organisering og samhandling, et fragmentert hjelpeapparat, diffus begrepsbruk og et sårbart tema med brukere som har store behov og forventninger som kan være utfordrende å innfri.

9.2 Organisering

Det er mange gode initiativer og tjenester som har fallert basert på for dårlig gjennomtenkt organisering av redaksjonelle krefter, kompetanse og tilgjengelige ressurser. En portal må være "frittstående" i den forstand at den må være uavhengig både av hvordan avsender / vert for portalen og hvordan de ulike tiltakene/kommunene/fylkene/regionene har organisert seg og sine nettsider

Det har vært flere initiativ i kommunene på dialogbaserte tjenester for eksempel å varsle om gatelykter som er slukket eller hull i gata. Når tiltakene er "isolerte", er det enklere å oppnå suksess enn når tiltakene må basere seg på både organisatorisk og semantisk interoperabilitet⁶, som vil være nødvendig for at en bruker skal finne rett tiltak for sin problemstilling på sitt bosted.

⁶ http://no.wikipedia.org/wiki/Semantisk_interoperabilitet

Å organisere en nasjonal nettportal som skal samle inn og publisere innhold på vegne av både enkeltstående tiltak og kommunenes pålagte tiltak, kan være en så stor utfordring at det i seg selv motiverer for en løsning i form av enklere veiviser.

9.3 Målgrupper

9.3.1 Aldersgruppe

Prosjektgruppen har valgt å ikke inkludere barn og unge i denne tjenesten, med følgende begrunnelser:

- Å lage noe for barn krever en spesiell pedagogisk tilnærming som ikke egner seg for voksne
- Å lage tjenester for barn og unge krever andre redaksjonelle vurderinger og språklig tilpasning av innholdet
- Det finnes allerede gode tjenester for barn og unge som er velkjente og veldrevet

Prosjektgruppen har diskutert de ulike innfallsportene til aldersgrenser, både seksuell lavalder på 16 år, kriminell lavalder på 15 år og juridisk "voksenalder" på 18 år. Det er stort sprik mellom hvor modne tenåringer er. Vi antar at en del ungdom under 18 år med enkelhet kan forstå og nyttiggjøre seg informasjon utarbeidet for voksne. For ikke å ekskludere disse fra portalen, har vi arbeidet med en veiledende aldersgrense på 16 år.

Intensjonen til prosjektgruppen med å gjøre en avgrensning er å kunne ha et voksent perspektiv og henvise til lovtekster og forskningsmaterieil.

9.3.2 Utsatt vs. utøver

Prosjektgruppen har også diskutert og spurt informantene om det vil være problematisk å ha en tjeneste hvor både utøvere og utsatte er brukere. Svarene vi har fått fra informantene er ulike, og varierer med deres egen livserfaring.

Dersom man velger å lage en tjeneste som kun er en veiviser uten muligheter for åpen dialog, som kommentarfelt i blogger eller lignende tjenester, vil det ikke være problematisk å rette seg mot både utøvere og utsatte.

Dersom man velger å lage en mer omfattende tjeneste med spørsmål-og-svartjenester, fagpaneler og/eller blogger, med mulighet for åpen dialog og kommentarfelt vil det knytte seg utfordringer til anonymitet og det å være sikker på at den som kommenterer er den vedkommende utgir seg for å være. Det er også en fare for at det blant allmenheten er lite kunnskap om hvor lite informasjon man skal gi fra seg før andre kan identifisere en.

Semantisk interoperabilitet er muligheten for et datasystem å utveksle data med et annet system uten å være avhengig av at personer må tolke dataenes betydning ("[semantikk](#)") (...)

9.4 Markedsføring

Flere av informantene nevner markedsføring som en nøkkel til suksess for denne typen tjenester og nettsteder. Uavhengig av om tjenesten skal være en typisk portal eller i større grad være en veiviser uten egenpublisert innhold, vil den være avhengig av at brukerne kjenner til den for å ta den i bruk.

9.5 Chat

I tråd med hva Østby (2012: 9-10), anbefaler, å *”Prøve ut nye interaktive nettbaserte hjelpetiltak betjent av fagpersoner”* og hva informantene sier, anbefaler prosjektgruppen å inkludere chat, av typen én-til-én, som en tjeneste. Dette kan gjøres enten ved å ha en sentral chat knyttet til nettstedet, eller ved å vise veien til chat hos de ulike aktørene (distribuert chat).

Disse to tjenestene vil være ulike når det kommer til krav til kompetanse og bruk av ressurser.

1. Sentral chat knyttet til nettstedet
Denne bør primært ha rollen å skulle vise brukeren veien til rett dokument, rett kunnskap eller hjelpetiltak.
2. Distribuert chat
Å vise veien til en chat-tjeneste hos de ulike aktørene, vil kreve at de ulike instansene tilbyr chat tilknyttet sine nettsteder. Det å vise til og å skulle anbefale en bestemt chat-tjeneste, krever en redaksjonell vurdering.

9.6 Blogger

Prosjektgruppen vil trekke frem blogger som et virkemiddel i et likemannsperspektiv og i et perspektiv av faglig deling.

Primært anbefaler prosjektgruppen at en ny portal knytter til seg eksisterende gode blogger, og spesielt anser vi fagblogger som relevant.

Dersom det finnes gode blogger med et likemannsperspektiv, vil vi anbefale at det opprettes samarbeidsavtaler med den eller de som skriver en slik blogg.

Det redaksjonelle ansvaret for lenker til brukergenerert innhold er ikke entydig⁷, men, uavhengig av juridisk og redaksjonelt ansvar, vil det være uheldig dersom blogger anbefalt via portalen får negativ omtale av publikum / i media.

Prosjektgruppen har ikke diskutert Facebook, Twitter og andre sosiale medier for denne typen portal.

9.7 Prosjektgruppens anbefaling

Prosjektgruppens anbefaling er at Oppdragsgiver videre diskuterer to ulike konseptuelle løsninger for en portal:

1. Å lage en ”veiviser” som tidligere beskrevet. Denne består mest av forhåndsdefinerte, sorterte søk som presenteres som innganger til ”innhold”. Det redaksjonelle produktet i en slik løsning er kvalitetssikring av lenker, og vedlikehold av disse. Vi foreslår også en chat

⁷ <http://www.regjeringen.no/nb/dep/kud/dok/nouer/2011/nou-2011-12/8.html?id=647128>

knyttet til denne løsningen. En slik løsning kan være så "enkel" at den også kan distribueres som en app på mobil. og kan rettes både mot barn/unge og voksne.

2. Å lage en komplett portal, med egenproduksjon av innhold i tillegg til lenker og veiviser til kunnskap og tiltak. Her kan man ha tematiske innganger, ekspertpaneler, og egne chatter og blogger. Det bør også vurderes å opprette et nytt "nødnummer" på linje med "alarmtelefonen for barn og unge". Portalen rettes mot voksne.

Referanser

Justis- og beredskapsdepartementet (2012). *Handlingsplan mot vold i nære relasjoner 2012*. Oslo: Det kongelige justis- og beredskapsdepartement. Hentet fra http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCMQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.regjeringen.no%2Fpages%2F36717130%2FHandlingsplanJDweb.pdf&ei=AgVPUMyXM4qm4gTgg4EY&usg=AFQjCNFr1iOhmleg4Eky-nCikVG7UxjaQg&sig2=qemoi6sdiyy4BKio_1hWdg

Krug, E. G., Dahlberg, L. L., Mercy, J. A. Zwi, A. B., & Lozano, R. (eds.)(2002). *World report on violence and health*. Geneva: World Health Organization

NOU 2008:4 (2008). *Fra ord til handling: Bekjempelse av voldtekt krever handling*. Oslo: Departementenes servicesenter.

Olsen, B. C. R., & Grefberg, M. O. (2001). *Å være i samme båt: Likemannsarbeid i funksjonshemmedes organisasjoner*. Oslo: Sosial og helsedepartementet. Hentet fra http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CCgQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.regjeringen.no%2Fupload%2Fkilde%2Fshd%2Fbro%2F2001%2F0030%2Fddd%2Fpdfv%2F138389-ga-brosjyre-likemanns.pdf&ei=54eOUIONG8fJsgaloIDABA&usg=AFQjCNFikUR77DhhGV0vNsCgnMG0ewFfXA&sig2=JlLqZA08MR0mQrI3O1_TCG

Schreurs, N. (2012, 12. februar). *-Minside-satsning en vits. Computerworld*. Hentet fra <http://www.idg.no/computerworld/article238156.ece>

Stefansen, K., & Smette, I. (2006). "Det var ikke en voldtekt, mer et overgrep..." – kvinners fortolkning av seksuelle overgrepserfaringer. *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 47(1), 33-56.

Østby, L. (2012). *Hva hindrer utsatte for seksuelle overgrep i å søke hjelp? – Innspill til utformingen av en nettportal for overgrepsutsatte*. Oslo: Diakonhjemmet Høgskole. Rapport 2012/6.

Vedlegg

1. Analyse av eksisterende nettsteder (Excel)
2. Tilfeldige søk på Google (Word)
3. Brukerintervjuer (Word)
4. Intervjuguide (Word)
5. Oppsummering samtale ATV (PPT)
6. Oppsummerende rapport, presentasjon (PPT)