

Utvärdering av BRIS Internetbaserade stödkontakter

*Fil.dr Kjerstin Andersson
Fil.dr Karin Osvaldsson*

*Tema barn
Linköpings universitet
Linköping 2011*

Sammanfattning

I denna utvärdering av BRIS Internetbaserade stödjande kontakter har de barn som kontaktat BRIS via mejl eller chatt ombetts besvara ett antal frågor om hur de upplever sitt mående, den svårighet som är anledningen till att de kontaktar BRIS och hur de upplever att de blivit bemötta av BRIS. Dessa frågor har ställts före den stödjande kontakten, direkt efter kontakten och därefter 10 dagar efter att barnen mejlat eller chattat med BRIS. Därutöver har en förfrågan om att delta i en enkätstudie gått ut till alla barn som varit aktiva på BRIS-diskussionsforum, där de tillfrågats om hur ofta de besöker forumet, vilka funktioner de uppskattar med forumet och hur de upplever den hjälp de får i forumet. Barnen har fått skatta sitt mående på en skala mellan 1 och 9, där 1 motsvarar ”jättedåligt” och 9 ”jättebra”. Undersökningen har designats efter den kvasiexperimentella studie som gjorts av holländska Kindertelefoon (Fukkink & Herrmanns 2007). Den teoretiska utgångspunkten för frågorna i undersökningen har varit KASAM (Antonovsky 1991) och BRIS samtalsmetod (Iwarsson 2007).

Materialet

Totalt tillfrågades 6193 barn om att delta i utvärderingen. 925 enkätsvar skickades in under perioden 1 april till 7 juni (mejl & chatt) respektive 24 maj till 17 augusti (diskussionsforum). Mellan 6 och 8 % av svaren skickades in av killar och medelåldern låg mellan 13,2 och 14,5 år. Då materialet i huvudsak består av svar från tjejer har det inte varit möjligt att jämföra tjejer och killars upplevelser med varandra.

Det interna bortfallet är lågt, 5,05 % för hela undersökningen. Kompletta undersökningsserier där samma barn har besvarat alla de tre enkäterna i mejl- och chattundersökningen uppgår endast till 51 st, däremot har mellan 220 och 432 enkäter skickats in vid de olika enkättillfällena. I diskussionsforum har 245 enkäter skickats in.

Under undersökningsperioden drabbades BRIS-chatten av teknikproblem som innebar att chatten inte fungerade som normalt, vilket har inneburit att det inte varit möjligt att jämföra chattmaterialet med undersökningsmaterialet från mejlen och diskussionsforum. Data från chatt- och mejlundersökningen har därför slagits samman och behandlats som ett dataset för att inte ge en missvisande bild av barnens upplevelse av BRIS-chatten.

Analys

Effekten av den stödjande kontakten har testats genom att göra en tvåvägs variansanalys (Pagano, 1998, med hjälp av upprepade mätvärden (före, direkt efter och 10 dagar efter kontakten) av barnens mående där den stödjande kontakten utgör den påverkande faktorn (se Fukkink & Herrmanns 2007). Frisvaren har analyserats genom traditionell innehållsanalys (Hsieh & Shannon 2005; Mayring 2000).

Resultat

Vid det första mättillfället uppger barnen (51 st) ett medelvärde på 3,43 på frågan hur de mår just nu. Vid det andra mättillfället uppger de ett medelvärde på 5,08, och vid mättillfälle 3 4,31. Samma mönster framgår i hela urvalsgruppen och när vi tittar på skillnaderna vid de olika mättillfällena (104-139 st), för alla de övriga frågorna i undersökningen. Barnen uppger att deras mående ökar direkt efter den stödjande kontakten med BRIS, oavsett stödform. Deras skattning av sitt mående sjunker 10 dagar efter den stödjande kontakten, dock uppger de ett högre värde än vid det första mättillfället. En liten grupp barn, 11-21 st, uppger dock att de mår sämre direkt efter den stödjande kontakten, att de mår något bättre 10 dagar senare

men fortfarande sämre än innan den stödjande kontakten. I frisvaren framgår att vissa av dessa barn är missnöjda med de råd och den hjälp de erbjudits av BRIS, men vissa tycker att de fick bra råd men att dessa är jobbiga att följa och att de därför mår sämre.

Barnen uppger ett högt medelvärde, över 7, på frågorna om de upplever att de blir lyssnade på av BRIS och att BRIS tar dem på allvar. Barnen uppger också att det hjälper att kontakta BRIS, m över 6. Barnen som kontaktar BRIS genom diskussionsforum är dock mer nöjda med hjälpen de får än barnen som använder chatt och mejl. Framförallt hjälper diskussionsforum barnen att känna att de inte är ensamma om att ha det som de har det. Barnen som använder diskussionsforum uppskattar också i hög grad att få svar från andra barn och möjligheten att hjälpa andra barn genom att kommentera på inlägg i forum.

I frisvaren framgår att barnen uppskattar anonymiteten på BRIS, att bli tagen på allvar, bli lyssnad på och att få konkreta förslag, oavsett om de angett ett positivt eller negativt värde på hjälpen de fått av BRIS. Barnen uppger också att de är strategiska i sina val av stödkanal, dock skulle fler av dem välja chatten om de hade möjlighet.

Diskussion och slutsatser

I denna utvärdering har vi funnit att barnen upplever en skillnad till det bättre efter den stödjande kontakten de fått av BRIS via mejl och chatt. Denna skillnad håller i sig 10 dagar efter kontakten även om upplevelsen av mående har sjunkit något. Barnen upplever också att de blir hjälpta genom kontakten med BRIS och att BRIS lyssnar och tar dem på allvar. Barnen skattar högt att bli förstådda av BRIS och tycker att det är negativt då de upplever då de känner att de inte har blivit förstådda. Vi kan alltså sluta oss till att i de fall (vilka är de flesta) då BRIS lyckas förmedla att de förstått barnen och hjälpt barnet att se vilka möjligheter och resurser barnet har i sin närhet, ökar barnets känsla av sammanhang, vilket är vad BRIS syftar till att uppnå i sina stödjande kontakter. Intressant nog lyckas många gånger barnen själva förmedla detsamma till varandra genom kommunikationen på diskussionsforum.

Innehåll

1 Inledning	1
Ungdomars psykosociala hälsa	1
Internetbaserat stöd till ungdomar	2
BRIS samtalsmetod	3
2 Utvärderingens syfte	4
3 Metod och tillvägagångssätt	4
Enkäternas utformning	5
Diskussionsforumsenkäten	6
Bortfall och representativitet	7
Analys	10
4 Resultat	11
Upplever barnen någon skillnad?	11
Att må sämre efter kontakten	13
Att bli lyssnad på och att bli tagen på allvar	15
Hjälper det att kontakta BRIS?	16
Vad barnen tycker om BRIS	18
4 Slutsatser och diskussion	26
Metoddiskussion	28
5 Referenser	29

1 Inledning

Detta är en utvärdering av BRIS Internetbaserade stödjande kanaler, mejl, chatt och diskussionsforum. Hittills har BRIS egen utvärdering av verksamheterna varit sporadisk, utöver den kontinuerliga redovisningen av verksamheten i BRIS-rapporten. BRIS stödverksamheter har heller inte tidigare utvärderats av externa utvärderare. Utöver de vanliga stödjande kanalerna BRIS har med barn via telefon eller Internet, åtar sig BRIS också ett litet antal uppdrag av barn varje år, vilket innebär en mer långvarig kontakt mellan barnet och någon anställd på BRIS. Denna typ av uppdrag ingår inte i utvärderingen. BRIS barntelefon har heller inte ingått i utvärderingen då de tekniska förutsättningarna för en sådan utvärdering inte finns. I utvärderingen ingår inte heller den del av BRIS verksamhet som riktar sig till vuxna.

I 40 år har BRIS tagit emot samtal från barn och vuxna¹. Organisationen startade 1971 efter ett uppmärksammat misshandelsfall som året innan ledde till att en 3-årig flicka dog. 1972 öppnades en telefonlinje dit barn och vuxna kunde ringa och anmäla misstanke om barn som far illa. Sedan 1980 har alla barn i Sverige haft möjlighet att ringa anonymt till Barnens Hjälptelefon, och prata om precis vad de vill. År 1989 blev telefonnumret rikstäckande och kostnadsfritt för barnen, och idag kallas telefonen BRIS 116 111. Sedan dess har BRIS utökat möjligheterna för barn att kontakta organisationen: år 2001 startades BRIS-mejlen, 2003 drog BRIS diskussionsforum igång och 2007/2008 startades BRIS-chatten. Idag arbetar 600 frivilliga med att svara i telefon, på mejl och chatt, samt moderera diskussionsforum, vilka kallas för jourare. Därtill arbetar 70 professionellt anställda i organisationen.

De Internetbaserade stödkontaktorna finns samlade på hemsidan BRIS.se och är öppna för barn upp till 18 år (och för föräldrar och andra vuxna genom separata kanaler). Majoriteten av de som besöker BRIS.se är barn och ungdomar mellan 13-16 år, snittåldern ligger på ca 14 år.² BRIS har under åren arbetat upp ett starkt förtroende och är välkänt bland så väl barn och vuxna, som makthavare och finansörer.

Ungdomars psykosociala hälsa

BRIS är öppet för alla barn och ”målet för BRIS verksamhet är att stärka barns och ungdomars rättigheter och förbättra deras levnadsvillkor [...] BRIS ska särskilt bistå utsatta barn och unga med råd och stöd, samt underlätta för denna grupp att föra en dialog med vuxna” (www.bris.se). BRIS verksamheten har sedan starten övergått från att mest fokusera på fysisk barnmisshandel, till att rikta uppmärksamheten mot andra viktiga områden där barn far illa, där de har problem eller behöver stöd och råd från vuxna. BRIS syftar i sin verksamhet bland annat till att erbjuda barn ett stödjande samtal som gör skillnad i barnets mående och som är till nytta för barnet.

I Holland uppges mellan 5 och 15 % av alla barn ha betydande psykosociala problem (Fukkink & Hermanns 2007). I Sverige genomför Folkhälsoinstitutet regelbundet studier av alla elever som går i årskurs 6 och 9. Den senaste genomfördes 2009 (FHI 2011, sid. 38) och visar att ”nästan 20 procent av flickorna i årskurs 9 hamnar i gruppen elever med betydande psykosomatiska besvär jämfört med 3,6 procent av pojkarna i årskurs 6”.

¹ Då inget annat anges har information om BRIS hämtats från *BRISrapporten* 2011.

² För att öka läsbarheten kommer besökarna i denna text att omtalas som barn. I de fall som mejl, chatt och diskussionsforum används åsyftas BRIS Internetbaserade stödjande kontakter om inget annat anges.

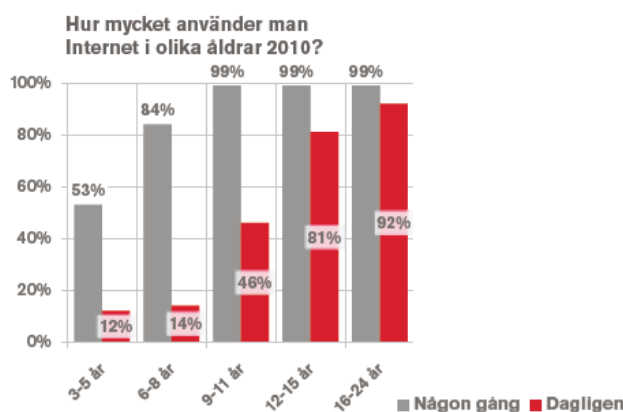
Tabell 1.6 Elever med betydande problem (90:e percentilen) för varje dimension av psykisk hälsa uppdelat på årskurs, kön, föräldrarnas födelseland och familjesituation, andel i procent

	Psykosomatiska besvär (%)	Koncentrationssvårigheter (%)	Påverkan i vardagslivet (%)	Nedstämdhet (%)	Bristande välbefinnande (%)
Åk 6					
Flickor	8,0	6,2	7,6	7,4	7,3
Pojkar	3,6	9,1	5,2	3,6	4,6
Åk 9					
Flickor	19,8	12,9	19,1	19,5	17,7
Pojkar	6,0	13,4	9,7	7,3	10,6

Flickor anger i högre grad än killar att de upplever psykosomatiska besvär, nedstämdhet, koncentrationssvårigheter och bristande välbefinnande i vardagslivet. Problemen ökar också med åldern. I studien definierats psykisk ohälsa också som upplevelsen av två eller fler psykosomatiska symtom såsom: huvudvärk, magont, sömnproblem, eller att känna sig ledsen, spänd eller yr. Även här uppger flickor i åk 9 i högre grad än pojkar i åk 9 att de har upplevt sådana symtom under de senaste 6 månaderna (37 % respektive 16 %) (FHI 2011).

Internetbaserat stöd till ungdomar

Allt fler unga använder sig av Internet i sitt vardagsliv. I en studie av svenskars Internetvanor framgår att allt fler och allt yngre använder Internet dagligen och att över hälften av alla barn i studien mellan 3 och 5 år har använt Internet någon gång (Findahl 2010). Studien påpekar att barn och tonåringar idag är den första generationen som helt och hållet har vuxit upp med Internet (Findahl 2010).



(Findahl 2010)

I studien framgår också att framförallt åldersgruppen 10-13 år föredrar att använda chattfunktioner på Internet, men att ungdomar från 14 år ålder använder mail lika mycket som chatt (Findahl 2010).

Även om BRIS Internetbaserade stödverksamhet inte erbjuder terapi eller behandling, kan den förstås i ljuset av en bred trend över hela världen där det via Internet erbjuds olika former av behandling, stöd, råd och information kring psykisk, social och fysisk hälsa. Olika former av Internetbaserat stöd har ökat i omfattning sedan 1990-talet (för en översikt se Skinner & Zack 2004). En tydlig trend är att fler kvinnor och tjejer använder sig av denna hjälp än män och killar (Rickwood m.fl. 2005). Även i Sverige är kvinnor och tjejer mer benägna att söka hjälp och information via Internet (72 % av de kvinnliga Internetbesökarna mellan 16 och 79 år jämfört med 52 % av de manliga; Findahl 2010). Att killar och män generellt sett i lägre uträkning än kvinnor söker hjälp är ett återkommande resultat i forskning kring människors hjälpsökande (se t.ex. Moller-Leimkuhler 2002; Mansfield, Addis & Courtenay 2005; Kim & Omizo 2003, Rickwood m.fl. 2005; McKelley & Rochlen 2007; McKelley & Rochlen 2010; Vogel, Wester & Larson 2007). Att just unga killar är mer obenägna att söka hjälp är ytterligare ett problem då killar och män är överrepresenterade i självmordsstatistiken i många länder och kulturer. 77 % av barnen som kontaktar BRIS (alla kanaler) är tjejer och endast 22 % killar (BRIS rapporten 2011). Detta mönster går igen bland andra ”barntelefoner” (på eng. *Child Helplines*). Av de barn som kontaktar australiensiska Kids Helpline exempelvis är 80 % tjejer (KHL 2010).

Forskning visar också att unga överlag drar sig för att söka hjälp för psykosociala problem, vilket kan leda till svårigheter senare i livet, eftersom psykosocial problematik bland vuxna ofta etableras i unga år (Glasheen & Campbell 2009). Studier i EU och USA visar att endast en minoritet av ungdomar med psykosociala problem söker professionell hjälp (mellan 13 % och 36 %) medan 16 % och 22 % av ungdomar i flertalet studier uppger att de har psykosociala problem (för en översikt se Zachrisson, Rödje & Mykletun 2006).

I en större australiensisk studie av unga människors tillvägagångssätt då de söker hjälp, visar Rickwood, Deane och Wilson (2007) att unga killar i högre grad än tjejer uppger att de *inte* skulle söka professionell hjälp för personliga eller emotionella problem, 30 % av killarna uppger till och med att de inte skulle söka hjälp av *någon* (6 % av tjejerna). Rickwood, Deane och Wilson (2007) påpekar att det kan finnas många orsaker till att olika grupper väljer att inte söka hjälp och att det är viktigt att skilja på individuella och strukturella faktorer som påverkar ungas hjälpsökarstrategier. Franks och Medford (2005) visar i sin studie av unga som ringer till hjälptelefoner, liknande BRIS 116 111, att det inte är så enkelt som att killars kön är orsaken till att de inte väljer att kontakta hjälporganisationer. När en hjälptelefon för unga muslimer startades i England var det inledningsvis fler killar än tjejer som kontaktade organisationen och sedermera ringer lika många killar som tjejer dit. Detta tyder på att vem som kontaktar hjälporganisationen också är beroende av vilken hjälp man uppfattar erbjuds och vem man uppfattar att den vänder sig till (Franks & Medford 2005).

BRIS samtalsmetod

År 2010 hade BRIS ca 115 000 kontakter med barn genom de olika kanalerna, ca 80 000 av dem genom telefon, mejl och chatt, resterande via diskussionsforumet. Sedan 2001 har antalet samtal till BRIS 116 111 minskat något, medan de Internetbaserade kontakterna har mångdubblats i antal. Forskning har visat att barn och unga i stor utsträckning föredrar Internetbaserade stödkontakter (se Fukkink & Hermanns 2007) och att de i hög utsträckning använder Internetbaserade stödkontakter som komplement till annan typ av hjälp.

BRIS samtalsmetodik (Iwarsson 2007), arbetar med barns känsla av sammanhang och är starkt inspirerat av Antonovskys (1991) KASAM-begrepp (Känsla Av SAMmanhang), och utgår från begreppen *begriplighet*, *hanterbarhet* och *meningsfullhet*. Enligt modellen ökar människors känsla av sammanhang om de kan placera in sig själva och de svårigheter de upplever i en kontext, där vad de går igenom blir begripligt och hanterbart men också på något sätt meningsfullt (Antonovsky 1991). Att uppleva en svårighet som hanterbar innebär

bland annat möjligheten att se vilka resurser man har att tillgå, medan meningsfullhet handlar om att se en större mening med livet och ofta att man har en tro på framtiden (Iwarsson 2007). Viktigt är också en känsla av tillit och att någon bryr sig. I BRIS-samtalsmetodik har dessa idéer omsatts i praktiken och innebär bland annat att jourare har i uppgift att i samtalet med barnet möjliggöra berättande, att bidra med struktur, att normalisera, att informera och bekräfta, att se resurser och möjligheter hos barnet men också hos andra i dess närhet, att skapa gränser och att inge hopp (Iwarsson 2007). KASAM har också varit utgångspunkten i utformandet av utvärderingen.

2 Utvärderingens syfte

Denna utvärdering syftar till att studera om barnen upplever någon skillnad före och efter den stödjande kontakten med BRIS och om denna skillnad innebär en förbättring i deras mående, dels direkt efter kontakten, dels 10 dagar efter kontakten. Därutöver syftar den även till att undersöka: i) Hur barnen upplever bemötandet från BRIS i den stödjande kontakten; ii) Om barnen upplever att de blir hjälpta av att kontakta BRIS Internetbaserade stödverksamheter

3 Metod och tillvägagångssätt

Utvärderingen av stödverksamheterna BRIS-mejlen och BRIS-chatten har inspirerats av den kvasiexperimentella studie Fukkink och Hermanns (2007) gjort av holländska Kindertelefoon. Metoden valdes eftersom den gör det möjligt att jämföra hur barnen rapporterar att de mår, precis innan, direkt efter kontakten med BRIS och efter att viss tid passerat. Utvärderingen bygger på tre olika frågeformulär som barnen får fylla i, i samband med den stödjande kontakten. Ett strax innan kontakten (E1), ett direkt efter kontakten (E2) och det sista 10 dagar efter kontakten (E3). När barnen kontaktade BRIS och valde antingen mejl eller chatt fick de både information och en förfrågan om att delta i utvärderingen. De informerades om att det är anonymt och frivilligt att delta. Barnen hade möjlighet att när som helst klicka ner fönstret och därmed avbryta sin medverkan i utvärderingen. Om de tackade ja öppnades ett nytt fönster på skärmen med frågeformuläret. På samma vis öppnades ett nytt fönster på skärmen efter avslutad chatt med enkät 2, alternativt fick de i mejlen dessa frågor via en länk sist i svaret från BRIS.

I utvärderingen av mejlen och chatten har varje enskild kontakt genererat en förfrågan om att delta i utvärderingen, vilket innebär att samma barn kan ha tillfrågats om att delta flera gånger. Detta då många barn besöker BRIS.se regelbundet och använder olika kanaler vid olika tillfällen. Enkätkontakten har tekniskt kopplats till barnets BRIS-ID. I BRIS-ID ingår uppgifter om ålder och kön. Enkäten kopplades också till BRIS ordinarie dokumentation och fördjupningsverktyg, som BRIS-jouraren fyller i. Där ingår uppgifter om kontaktområdet (anledning till att barnet kontaktat BRIS), problemets varaktighet och allvarlighet och om barnet får hjälp av någon annan instans. All direktkommunikation med barnen i undersökningen skedde inom BRIS webbplats, BRIS.se. Jourarna som besvarade barnens mejl och chattar var informerade om att en utvärdering pågick men hade inte fått i uppdrag att kommentera den eller påminna barnen om den. En huvudprincip inom BRIS rör barns anonymitet, vilket omöjliggjorde att erbjuda deltagarna en belöning efter att ha besvarat frågorna.

Under perioden 24/1 - 11/2 2011 (18 dagar) gjordes en förstudie av mejl- och chattenkäterna, dels för att testa frågorna, dels för att testa webbtekniken. Under förstudiens första 9 dagar fick deltagarna det tredje och sista frågeformuläret efter 20 dagar, och under

förstudiens andra hälft fick deltagarna besvara den sista delen efter 10 dagar. Detta i syfte att testa om antalet dagar påverkade svarsbenägenheten. Då ingen skillnad uppmättes mellan 10 respektive 20 dagars uppföljning, beslutades att uppföljningen i huvuddatainsamlingen skulle ske efter 10 dagar, för att minimera risken att barnen glömt bort vilket mejl eller chattkonversation som åsyftades i enkät 3.

Utöver utvärderingen av BRIS -mejl och -chatten, har en enkät skickats till alla besökare som loggat in för att använda BRIS Diskussionsforum. Då ett diskussionsforum inte innebär någon tydligt avgränsad stödjande vuxen/barnkontakt kunde inte utvärderingen utformas på samma sätt för denna stödform. Den söker i stället efter barns uppfattningar hur BRIS diskussionsforum fungerar, och vilken hjälp de uppfattar att de kan få via denna.

Enkäternas utformning

BRIS-samtalsmetod och teorin om KASAM har varit den teoretiska utgångspunkten för utvärderingen. I undersökningen har vi formulerat frågor som relaterar till KASAM-begreppen, *begriplighet, hanterbarhet och meningsfylldhet*, genom att fråga: om hur det känns det som man mejlar/chattar om; hur jobbigt det känns; om det är svårt att själv förstå; om det är svårt att förklara; och om barnen vet vad det ska göra åt sina svårigheter. Därutöver ställdes frågor om barnen upplevde att kontakten med BRIS hjälpte, om de kände att de blev lyssnade på och om BRIS tog dem på allvar. Avslutningsvis tillfrågades barnen om de upplevde att BRIS-mejl, -chatten, -diskussionsforum hjälper dem: att känna att de inte är ensamma om att ha det som de har det; tro mer på sig själva; och tro på framtiden. De allra flesta frågorna besvarades genom att ange ett värde på en skala från 1 till 9 där slutvärdena 1 och 9 var definierade (Fukkink & Hermann 2007; Cantril 1965). Ju mer positivt barnen skattade sitt mående ju högre värde fick de på skalan.

Inledande frågebatteri (återkom i alla tre enkäterna E 1, E 2, E 3)

Besvarades genom att ange på en skala från 1 till 9 där:

f 1 *Hur mår du just nu?*

1 = jättedåligt, 9 = jättebra.

f 2 *Hur känns det som du vill mejla/chatta om?*

A) 1 = jättejobbigt, 9 = inte alls jobbigt;

B) 1 = det känns svårt för mig själv att förstå, 9 = det känns lätt för mig själv att förstå;

C) 1 = det känns svårt att förklara, 9 = det känns lätt att förklara;

D) 1 = jag har ingen aning om vad jag ska göra åt det, 9 = jag vet precis vad jag ska göra åt det.

Den första enkäten avslutades med frisvarsfrågan varför de valt att mejla/chatta istället för att använda någon av BRIS andra kanaler. Därefter tackades de för sin medverkan, fick information om att de skulle kopplas till mejlfönstret/chattfunktionen och till sist en påminnelse om att de skulle få några frågor till efter de fått svar på sitt mejl, eller avslutat chatten.

I enkät 2 upprepades frågorna från den tidigare enkäten (f1, f2 A-D). Dessutom ställdes frågor om hur barnen upplevde BRIS-kontakten:

Ytterligare frågor i enkät 2

Besvarades genom att ange på en skala från 1 till 9
1 = nej inte alls, 9 = ja verkligen

f 3 Kändes det som att BRIS lyssnade på det du berättade?

f 4 Kändes det som att BRIS tog dig på allvar?

f 5 Fick du förslag av BRIS på vad du ska göra?

Ja, nej

Om de svarat ja på frågan f 5, ombads de skriva vad de tyckte om förslaget eller förslagen de fått av BRIS. Enkäten avslutades med en påminnelse om att den sista enkäten skulle komma att skickas till deras inkorg om 10 dagar.

I enkät 3 upprepades det inledande frågebatteriet. Dessutom ställdes frågor om på vilket sätt barnen ansåg att det hjälpte att kontakta BRIS.

Ytterligare frågor i enkät 3

Besvarades genom att ange på en skala från 1 till 9
1 = nej inte alls, 9 = ja verkligen

f 6 Hjälper det att mejla/chatta med BRIS?

f 7 BRIS-mejlen/chatten hjälper mig att känna att jag inte är ensam om att ha det som jag har det.

f 8 BRIS-mejlen/chatten hjälper mig att tro mer på mig själv.

f 9 BRIS-mejlen/chatten hjälper mig att tro mer på framtiden.

Barnen hade möjligheten att ge frisvar på frågan om varför de anser att BRIS-kontakten hjälper alternativt inte hjälper (f 6). Därefter tackades barnen för sin medverkan. Dessa avslutande frågor (f 6-9) återkom i diskussionsforumsenkäten, vilket gör det möjligt att jämföra barnens upplevelser i mejl/chatt och diskussionsforum.

Diskussionsforumsenkäten

Undersökningen av hur barnen upplever BRIS diskussionsforum har en annan utformning än den övriga utvärderingen. Detta beror på att ett diskussionsforum som kommunikationsform fungerar annorlunda än mail- och chattkonversationer. I BRIS diskussionsforum skriver barnen själva inlägg. Det kan handla om frågor och funderingar eller kommentarer och åsikter. Dessa inlägg kan sedan andra barn läsa och om de vill kommentera. Både de ursprungliga inläggen och kommentarerna modereras av en vuxen jourare för att undvika att det förekommer ”negativa” eller ”olämpliga” inlägg och kommentarer. Detta gör att BRIS diskussionsforum skiljer sig från många andra nätbaserade diskussionsforum där inlägg oftast inte förhandsgranskas. Till skillnad från BRIS andra stödverksamheter bygger inte diskussionsforum heller på en barn - vuxenkontakt med en tydlig början och slut. Det var alltså inte möjligt för barnen att göra en före - efterskattning av en kontakt.

Undersökningen av BRIS diskussionsforum består på grund av detta av endast en enkät som alla som loggade in och klickade på länken till diskussionsforum erbjöds att besvara. Vi ville undvika att barn som ofta besöker BRIS diskussionsforum tröttnar på att bli tillfrågade om att delta i undersökningar. Därför bestämdes att de som svarat ja till att delta i utvärderingen inte skulle tillfrågas igen, till skillnad från undersökningen av mejlen och chatten. Enkätens huvudsakliga utformande byggde på önskemålet att få en bild av vilka barn som besöker forumet och vad de finner mest hjälpsamt och nyttigt med BRIS diskussionsforum. Vi ville också ställa samma frågor som avslutade enkät 3 (f 6-f 9) (*Hjälper*

det att [kontakta] BRIS? Om ja, varför?, Hjälper mig att känna att jag inte är ensam om att ha det som jag har det, Hjälper mig att tro mer på mig själv) Syftet är återigen att undersöka barnens mående och upplevelse av BRIS utifrån KASAM-modellen. Enkäten inleddes med frågor om barnens ålder och kön, och hur ofta de besöker BRIS diskussionsforum: varje dag; flera gånger i veckan; någon gång i veckan; några gånger i månaden; någon gång i månaden; eller om detta är den första gången de besöker BRIS diskussionsforum. Därefter ställdes frågor om hur viktiga de anser att olika funktioner i forumet är.

Diskussionsforumsfrågor:

Besvarades genom att ange på en skala från 1 till 9

1 = inte viktigt alls, 9 = jätteviktigt

f 10 Hur viktigt är det för dig att kunna:

- A) ...skiva inlägg som andra kan läsa?
- B) ...få svar på ditt inlägg?
- C) ...läsa andra diskussioner?
- D) ...skriva svar på inlägg och hjälpa andra?

Därefter följde frågor om de anser att BRIS diskussionsfrågor hjälper, identiska med frågorna i enkät E 3 (f 6 - f 9). Även här hade barnen möjlighet att i frisvarsform svara på varför de valt att använda diskussionsforum istället för någon annan kanal; beskriva varför de ansåg att det hjälper att använda BRIS diskussionsforum; hur de upplever skillnaden mellan att få svar av barn och vuxna; och tips på förbättringar av diskussionsforum . Därefter tackades de för sin medverkan.

Bortfall och representativitet

Datainsamlingen till mejl- och chattutvärderingen pågick mellan 1 april och 7 juni 2011 och till utvärderingen av diskussionsforumet mellan 24 maj och 17 augusti 2011. Tidsperioden för datainsamlingen av mejl- och chattenkäterna begränsades för att inte riskera att trötta ut de barn som kontaktar BRIS ofta med återkommande förfrågningar om att delta i undersökningen. Att denna spelade roll visade sig genom att de flesta enkäterna besvarades i början av undersökningsperioden. Totalt under perioden tillfrågades 6193 besökare på BRIS.se om att delta i utvärderingen. Dessa förfrågningar resulterade i 4553 mejl- och chattkontakter och inloggningar på diskussionsforum³. 1640 tillfrågade besökare avbröt alltså sin medverkan och fortsatte inte till något mejl eller chatt, alternativt att de stängde ner diskussionsforumsfönstret. Utav de 4553 tackade ca 43% ja till att delta i utvärderingen, alltså 1983 kontakter. Dock har endast 925 enkäter skickats in. Övriga 1058 har stängt ner fönstret och därmed valt att inte besvara frågorna.

Tabell 1

	Antal tillfrågade
Totalt antal tillfrågade	6193
Kontakter	4553
Tackat ja	1983
Besvarat enkät	925

³ I diskussionsforum tillfrågades alla som loggade in för att göra ett huvudinlägg eller kommentera på någon tråd, dock inte de som besökte forumet för att enbart läsa. Eftersom enkäten inte kopplades till enskilda inlägg vet vi inte hur många inloggade som faktiskt gjorde något inlägg på forumet

Det är viktigt att notera att dessa kontakter och enkäter inte motsvarar lika många individuella barn. Vissa barn är flitiga besökare på BRIS.se. Ett antal barn har fyllt i fler än en enkät. Vad gäller mejl och chatt genererades 2496 enkäter genom att ett mejl eller chatt skickades till BRIS med tillhörande enkät (dock saknade 1814 av dessa enkätdata). De 2496 kontakterna genererades av 1297 användaridentiteter, varav 904 var engångsifyllare. Flergångsifyllarna fördelar sig enligt tabell 2.

Antal identiteter	Antal ifyllda enkäter
18	> 10
60	5 - 10
42	4
80	3
193	2
904	1

Vad gäller diskussionsforum har varje besökare som under undersökningsperioden loggat in på forumet tillfrågats om att delta i undersökningen. Om de besvarat enkäten har detta registrerats och dessa har inte tillfrågats om att delta någon mer gång. De 245 ifyllda enkäterna från diskussionsforumet motsvarar alltså unika besökare. Av dessa 245 uppger 9 % att de besöker forumet varje dag, medan majoriteten, 76 % besöker forum från flera gånger i veckan till några gånger i månaden. Resterande mängd besökare, 15 %, uppger att det är första gången de besöker forumet vid enkättillfället. De 925 besvarade enkäterna (för mejl, chatt och diskussionsforum), fördelade sig på de olika stödkanalerna enligt tabell 3. Det interna bortfallet för alla de inskickade enkäterna var relativt lågt och ligger för hela underökningen på 5,05 %. För Diskussionsforumsenkäten var det interna bortfallet endast 2,9%.

	Antal enkätsvar
Mejl	303
Chatt	377
Forum	245
Tot	925

Mejl- och chattenkäterna var identiskt utformade, resultatet av dessa kommer därför att presenteras tillsammans som ett dataset, (n=680). Diskussionsforumsenkäten har en annorlunda design än mejl- och chattenkäterna och redovisas därför separat (n=245). Utav sammanlagt 680 insamlade mejl- och chattenkäter (E1+E2+E3) innehöll de enkätdata vid respektive undersökningstillfälle enligt tabell 4.

Enkättillfälle	Antal enkätsvar
E1 direkt före kontakt	432
E2 direkt efter kontakt	220
E3 tio dagar efter kontakt	329

Fördelningen mellan E1, E2 och E3 i tabell 4 gäller för hela urvalet och innebär att det inte är samma besökare som har besvarat alla tre enkäterna. Antalet besökare som har besvarat alla tre enkäterna uppgår endast till 51st. Inom denna grupp återfinns också ett litet internt bortfall. Det är värt att notera att antalet i fyllda enkäter sjunker vid enkättillfälle 2 (n=220),

men att det ökar igen vid enkättillfälle 3 (n=329). Detta tolkas som att barnen efter den stödjande kontakten har glömt bort att det skulle komma fler frågor alternativt att de varit så snabba att stänga ner sina skärmar eller webbfönster att de missat enkät 2. Barnens benägenhet att besvara frågorna verkar dock inte avta med tid då en relativt stor andel besvarat E3 (76 % av E1).

Fler tjejer än killar har valt att besvara enkäterna, vilket var väntat utifrån BRIS.se normala besöksstatistik (tjejer 90 %, killar 10 %), andelen tjejer i utvärderingen motsvarar mer eller mindre den normala könsfördelningen bland de barn som kontaktar BRIS vid mejl, chatt och diskussionsforum. Könen fördelar sig enligt följande bland de olika kanalerna i undersökningen.

Tabell 5

Kön	Chatt	Mail	Diskussionsforum
Killar	8%	6%	7%
Tjejer	92%	94%	93%
N=	377	303	245

Även åldern motsvarar i huvudsak mönstret för BRIS som helhet. För BRIS totalt varierar medelåldern mellan 14 år och 14,5 år för de olika stödkanalerna. Medelåldern i utvärderingen var något högre för diskussionsforumsenkäten och något lägre för chatten.

Tabell 6

	Chatt	Mail	Diskussionsforum
Medelålder, år	13,2	13,5	14,5
N=	377	303	245

Materialet får som helhet anses vara representativt för den grupp som vanligtvis besöker BRIS.se.

Teknikproblem

Under perioden 6 april och 17 maj förekom tekniska problem med chattfunktionen på BRIS.se vilket påverkade enkätundersökningen under perioden (1/4-7/6). De tekniska problemen under tidsperioden varierade i intensitet. Många chattpass, eller åtminstone delar av dem, kunde bedrivas utan större problem medan andra påverkades kraftigt. Problemen drabbade barnen direkt genom att de förlorade kontakten med BRIS, under en chattkonversation, när de stod i kö eller när de svarade på enkäten. Även när chattar gick att genomföra så stördes de av olika bekymmer. Chatten kunde upplevas som allmänt långsam, och även dokumentationssystemet drabbades på olika vis. Efter åtgärder den 17/5 fungerade chattfunktionen i stort sett problemfritt.

Teknikproblemen har påverkat utvärderingen så till vida att barnen som besvarat chattenkäterna har angett ett lägre värde under den period teknikproblemen varade, än de som besvarade enkäten efter den 17/5. Medelvärde för chattarna i utvärderingen är också betydligt lägre än i pilotstudien som genomfördes innan datainsamlingen och under den period då chatten fungerade felfritt (1/4-5/4 och 17/5-7/6). Barnen anger även i frisvarsfrågorna att de haft problem med chatten och att problemen har gjort att de valde mejlen framför chatten. Den huvudsakliga anledningen till att chattundersökningen inte förlängdes för att kompensera för teknikproblemen, är att om en enkätutvärdering av den här omfattningen pågår under för lång tid riskerar det inte bara att påverka besökarnas benägenhet att besvara utvärderingen, utan även deras benägenhet att kontakta BRIS.

Detta gör det svårt att jämföra resultaten mellan chatt, mejl och diskussionsforum. För att inte ge en för missvisande bild av hur barnen upplever chatten kontra mejlen har dessa två dataset slagits samman och presenteras som ett material.

Analys

Vi har använt flera analysmetoder, både kvantitativa och kvalitativa. Effekten av den stödjande kontakten har testats genom att göra en tvåvägs variansanalys (ANOVA)⁴ (Pagano, 1998, med hjälp av upprepade mätvärden (före, direkt efter och 10 dagar efter kontakten) av barnens mående där den stödjande kontakten utgör den påverkande faktorn (se Fukkink & Herrmanns 2007). Den skillnad som uppmätts mellan de olika mättillfällena härleds i studien till den påverkande faktorn, alltså den stödjande kontakten och den samtalsmetod som BRIS använder. Vi har också, med samma metod, jämfört olika åldrar och de identiska frågor som ställdes i enkät 3 i mejl och chattundersökningen och i enkäten till diskussionsforum. Det går inte att göra någon jämförelse mellan kön eftersom antalet pojkar är så litet. Det finns ingen fullständig svarsserie från pojkar (E1-E3) och endast två för E1-E2 respektive E1-E3.

För att analysera frisvaren har vi använt oss av en traditionell innehållsanalys (Hsieh & Shannon, 2005; Mayring, 2000). Frisvaren har sedan analyserats i relation till den övriga information som barnen har lämnat, i syfte att ge en fördjupad bild och klargöra svårtolkade resultat i kvantitativa data.

Disposition

Nedan redovisas först det inledande frågebatteri som alla tre mejl- och chattenkäterna (E1, E2, E3) innehöll, och som använts för att mäta om barnen anger att de upplever någon skillnad före och efter kontakten med BRIS och där efter 10 dagar senare. Därefter kommer de specifika frågorna i E2, E3 och diskussionsforumsenkäten, som till viss del utgörs av samma frågor som i E3: Därför kommer vi också att redovisa en jämförelse mellan E3 och diskussionsforumsenkäten. Avslutningsvis redovisas en sammanställning och analys av frisvaren barnen lämnat.

⁴ F-värdet

4 Resultat

Barnens svar på det inledande frågebatteriet har prövats, dels mellan alla tre tillfällena (E1+E2+E3), vilket motsvarar 51 (44 fullständiga, utan internt bortfall) enkäter. Dels har alla enkäter som återkommer vid fler än ett enkättillfälle prövats mot varandra, alltså E1+E2 (N=122-139), E1+E3 (N=104-116) och E2+E3 (N=94-97). Beroende på internt bortfall (alla kontakter har inte svarat på alla frågor i enkäten) varierar N något mellan frågorna. Här jämförs alltså de enskilda användarnas svar med sig själva vid olika tillfällen. Det interna bortfallet är dock så litet att det inte gör någon skillnad i signifikans, svaren är för robusta. Skillnaden som uppmätts vid de olika enkättillfällena i barnens skattning av sitt mående är alltså statistiskt säkerställd.

Upplever barnen någon skillnad?

Medelvärden för de 51 enkäter som besvarats av samma besökare vid alla tre enkättillfällena ser ut som följer:

Tabell 7

		Enkät 1	Enkät 2	Enkät 3	
Fråga f 1	Svarsalt	M	M	M	F
Hur mår du just nu?	1-9	3,43	5,08	4,31	6,44**
	N=	51	51	51	
Fråga f 2a – f 2d	Svarsalt	M	M	M	F
Hur jobbigt^ är det du vill ...	1-9	3,94	4,88	4,5	5,29*
Hur lätt är det att förstå...	1-9	4,33	5,02	4,43	6,07**
Hur lätt är det att förklara ...	1-9	4,06	4,4	4,32	5,73**
Hur lätt är det att veta vad du ska göra åt ...	1-9	2,19	4,06	3,58	6,21**
	N=	48-51	44-51	49-50	

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

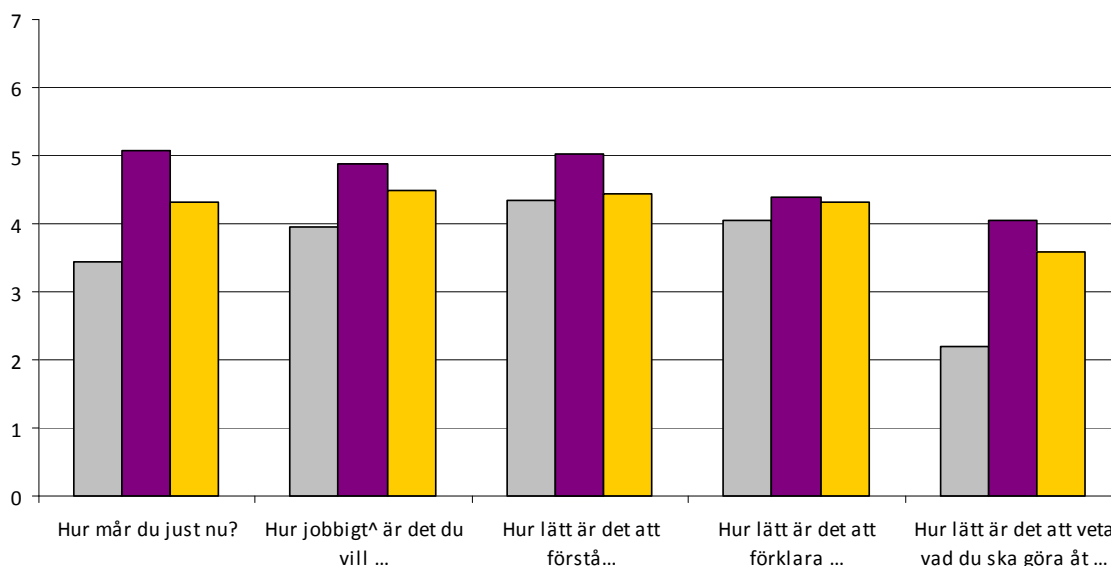
De barn som besvarade alla tre enkäter angav i genomsnitt lägre värden vid enkättillfälle 1 än vid både enkättillfälle 2 och 3 på alla de första fem frågorna. Alla 51 besökare svarade på fråga f1 (tabell 8a), däremot svarade inte alla 51 på fråga f2A-D varpå N varierar mellan 44 och 51.

Fråga 1 besvarades med slutvärdena 1 = ”jättedåligt” och 9 = ”jättebra”, vilket innebär att ju högre värde desto bättre skattar barnen att de mår. På liknande sätt besvarades fråga 2A-D, vilket innebär att barnen upplevde det som mindre jobbigt (f2 B) vid enkättillfälle 2 (m=4,88) än vid enkättillfälle 1 (m=3,94). De tyckte att det var lättare att förstå (f2B) det de pratade med BRIS om efter den stödjande kontakten (E2, m=5,02) än före (E1, m=4,33), de tyckte det var lättare att förklara (f2C: E2, m=4,4: E1, m=4,06) och hade lättare att veta vad de skulle göra åt sin situation (f2D) efter den stödjande kontakten (E2, m=4,06: E1, m=2,19). Vid enkättillfälle 3 har medelvärdena på alla de fem första frågorna sjunkit något, men barnen

^ Fråga f2 B besvarades med slutvärdena 1 = ”jättejobbigt” och 9 = ”inte alls jobbigt”, vilket innebär att barnen upplevde det som mindre jobbigt vid E 2 än vid E 1, och något mer jobbigt igen vid E3

skattade fortfarande sitt mående som högre än vid enkättilfälle 1, vilket är viktigt att uppmärksamma.

I Figur 1 visas grafiskt hur medelvärdena vid de tre undersökningstillfällena (E1 grå stapel, E2 lila stapel, E3 gul stapel) förhåller sig till varandra på alla de fem första frågorna:



Figur 1, medelvärde, N=51

Här framgår att störst skillnad mellan E1 och E2 är det i barnens svar på fråga f2D, att veta vad de ska göra åt sin situation. Barnen uppger alltså att de får tips och råd av BRIS som underlättar för dem att hantera sin situation. Detta stöds också av de frisvar som barnen gett kring varför de anser att det hjälper att kontakta BRIS (se sid. 18).[^]

Skillnaden mellan de olika mättillfällena

Ett annat sätt att visa på skillnaden i hur barnen skattar sitt mående är att jämföra skillnaden i medelvärde mellan de olika enskilda mättillfällena. Nedan redovisas hur stor skillnaden är mellan barnens skattade mående vid enkättilfälle E1 och E2 respektive E1 och E3 på frågorna f 1 och f 2A-D.

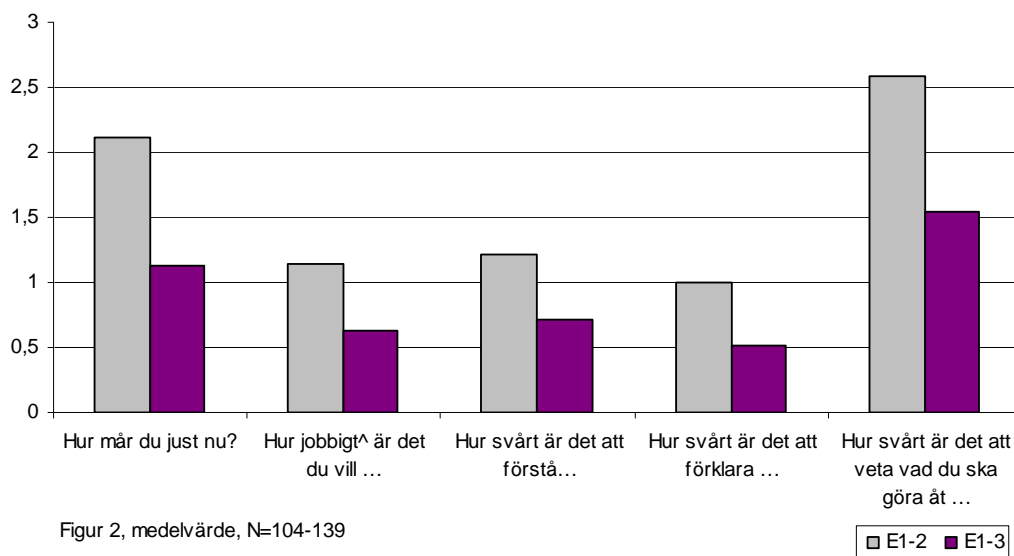
Tabell 8

FRÅGA F 1 FRÅGA F 2A – F 2D	Svars alt.	E1 – E2		E1-E3	
		Diff M	F	Diff M	F
Hur mår du just nu?	1-9	2,11	6,089*	1,13	6,05*
Hur jobbigt^ är det du vill ...	1-9	1,14	5,18*	0,63	5,06*
Hur lätt är det att förstå...	1-9	1,21	5,78*	0,72	6,15*
Hur lätt är det att förklara ...	1-9	1,00	6,33*	0,52	6,84*
Hur lätt är det att veta vad du ska göra åt ...	1-9	2,58	6,38*	1,54	5,52*
	N=	122-139		104-116	

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

[^] Fråga f2 B besvarades med slutvärdena 1 = ”jättejobbigt” och 9 = ”inte alls jobbigt”, vilket innebär att barnen upplevde det som mindre jobbigt vid E 2 än vid E 1, och något mer jobbigt igen vid E3

I figur 2 visas grafiskt hur barnens mående ökar mellan enkättillfälle E1 och E2, men också hur ökningen inte är lika stor mellan mättillfälle 1 och mättillfälle 3. viktigt att påpeka är dock att det ökade måendet håller i sig då E 1 och E3 jämförs. Barnen mår alltså bättre 10 dagar efter den stödjande kontakten än de gjorde innan de mejlade eller chattade med BRIS. Mönstret är detsamma för alla de fem frågorna.



Barnen skattar att de mår något sämre igen 10 dagar efter den stödjande kontakten, men det ligger fortfarande ca 1 måtenhet högre än vid E1 på frågorna f1 och f2 D. Den största skillnaden mellan E1 och E2 gäller fråga f 2D (diff. m= 2,58). Barnen tycker alltså att det är mycket lättare att veta vad de ska göra åt sin situation efter att de mejlat eller chattat med BRIS och denna effekt sitter i stor utsträckning kvar efter 10 dagar (diff. m= 1,54). Minst skillnad mellan de olika mättillfällena är det på fråga f 2 C, om hur lätt det är att förklara sin situation för någon annan (E1-E2, diff.m= 1,00; E1-E3, diff.m= 0,52).

Effekten av att kontakta BRIS via mejl och chatt håller alltså i sig efter 10 dagar. Vad gäller fråga f 2A-C är inte effekten så stor efter den stödjande kontakten, men mer hållbar, då skillnaden mellan E2 och E3 inte är lika stor som på fråga f1 och f2 D.

Att må sämre efter kontakten

En liten grupp av de som besvarat både enkät 1 och 2 (n=127) uppger i enkät 2 ett lägre värde än vad de gjorde i enkät 1. Det rör sig om sammanlagt 21 enkätsvar, varav 2 st har besvarats av killar. Lägger vi till E3 sjunker antal deltagare till n=11. Denna grupp är intressant att undersöka närmare då de svar som lämnats av barn som inte är nöjda med kontakten de haft med BRIS kan hjälpa till att förklara vad det är barnen inte är nöjda med och är en hjälp för BRIS i utvecklingen av verksamheten.

Tabell 9

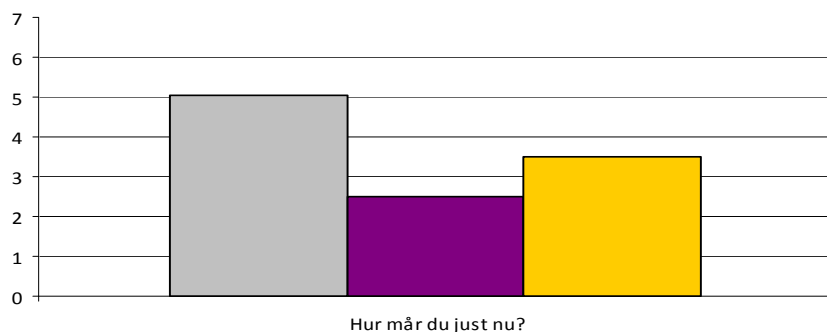
		<i>Enkät 1</i>		<i>Enkät 2</i>		<i>Enkät 3</i>		
FRÅGA F 1	Svarsalt.	M	(sd)	M	(sd)	M	(sd)	F
Hur mår du just nu?	1-9	5.05	(1.96)	2.52	(1.78)	3.5	(3.16)	4.79*
	N=	21		21		11		

*p<0.05, **p<0.01

^ Fråga f2 B besvarades med slutvärdena 1 = "jättejobbigt" och 9 = "inte alls jobbigt", vilket innebär att barnen upplevde det som mindre jobbigt vid E 2 än vid E 1, och något mer jobbigt igen vid E3

Skillnaden i medelvärde mellan E2 och E1 är relativt stort, 2,53. Medelvärdet som barnen ger vid enkättilfälle 2 (m=2,52) närmar sig alltså slutvärdet "jättedåligt". Det är också värt att uppmärksamma att medelvärdet vid E3 ligger under 5, vilket bör anses vara ett neutralt värde. Dock skall påpekas att standardavvikelsen är relativt stor, framförallt vid E3.

Dessa barnen uppvisar ett inverterat mönster mot gruppen som helhet, med en relativt hög första skattning av sitt mående vid E1, ett mycket lågt värde vid E2 och därefter en något högre skattning vid E3, dock fortfarande lägre än vid E1, vilket framgår i figur 3.



Figur 3, medelvärde, N=11-21

Det höjda medelvärdet vid enkättilfälle 3 förklaras helt och hållet av att två individer skattar sitt mående mycket högt vid det sista tillfället. För att närmare förstå denna grupp är det lämpligt att titta närmare på hur de i frisvaren beskriver kontakten med BRIS.

En fallstudie

En kontakt (tjej, 15 år, mejl) skattade sitt mående till 8 innan hon skrivit och skickat sitt mejl. Hon skrev så här på frisvarsfrågan varför hon valt att mejla till BRIS:

"Det är för sent att ringa nu, och det känns som att jag behöver mer tid att tänka igenom vad jag ska berätta och hur jag ska berätta det, så om det här mejlet inte hjälper så mycket som det skulle behövas lär jag nog ringa".

Efter att hon fått sitt mejlsvår från BRIS skrev hon så här på vad hon tyckte om förslagen hon fått:

"Jag tycker att det låter rimligt och klokt. Jag borde funderat mer över detta. Tack så mycket för er hjälp!"

Hon kan anses värdera förslagen i positiva termer då hon skriver att hon tycker att de låter rimliga och kloka och eftersom hon tackar för hjälpen hon upplever att hon fått. Trots detta skattar hon sitt mående efter att hon läst mejlsvaret från BRIS till 5, betydligt lägre än vid E1.

Tio dagar senare vid enkättilfälle 3 skattade hon sitt mående till 9, alltså det högsta på skalan vilket motsvarade "jättebra", och svarar så här på frågan varför hon tycker att det hjälper att kontakta BRIS:

"Ni är förstående, pedagogiska och har inga fördomar."

Detta tyder på att barnen inte nödvändigtvis mår bättre efter den stödjande kontakten men att de trots detta uppskattar de råd och den hjälp de får. I det här fallet kopplar i stället tjejen en lägre skattning i sitt mående till nya insikter. Det uppföljande frisvaret understryker detta tydligt när skribenten där ger BRIS direkt feedback på sitt arbete. Det är också viktigt att

uppmärksamma att den upplevda ”effekten” av den stödjande kontakten är lättare att uppskatta en tid efter då barnen har fått prova de råd de fått exempelvis. De flesta som skattar sitt mående lägre efter kontakten uttrycker dock i frisvaren ett missnöje med sig själva eller med de råd de fått av BRIS:

”Att det var... sådär. Det kanske skulle funka, om jag hade varit lite modigare.”

”Förslagen var dåliga! :(”

”jag frågade vilket sätt det var mist plågsamt och ta livet av sig och de fick hon inte säga!”

Att bli lyssnad på och att bli tagen på allvar

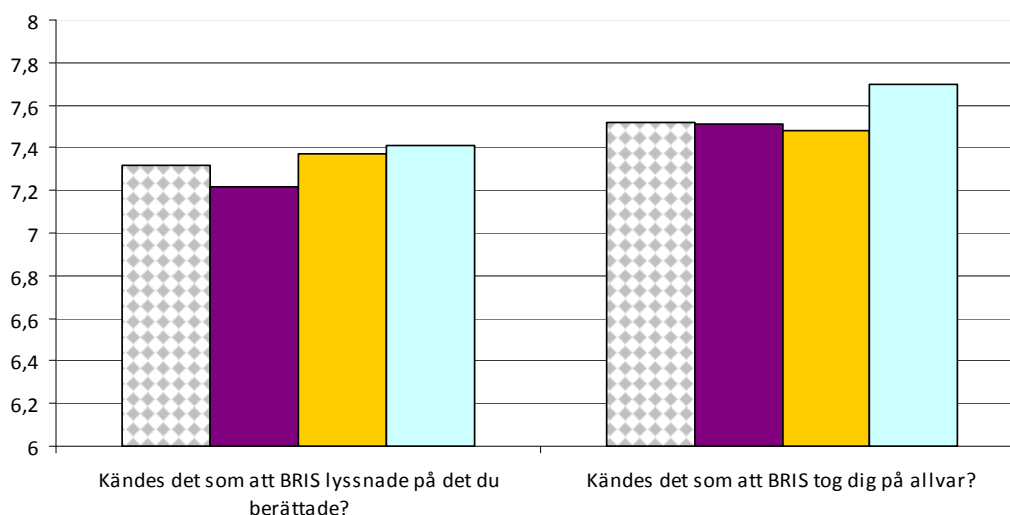
Enkät 2 innehöll även frågor om hur användarna upplevde och värderade kontakten med BRIS genom frågorna f3-f4 *Kändes det som att BRIS lyssnade på det du berättade? Kändes det som att BRIS tog dig på allvar?* vilka besvarades på svarsskalan 1 - nej inte alls, 9 - ja verkligen. I hela urvalsgruppen besvarades denna fråga av 202 respektive 201 enkäter.

Tabell 10

		TOT	- 12 år	13-15 år	16 år -	
FRÅGA F3 – F4	Svarsalt.	M	M	M	M	F
Kändes det som att BRIS lyssnade på det du berättade?	1-9	7,32	7,22	7,37	7,41	5,50*
Kändes det som att BRIS tog dig på allvar?	1-9	7,52	7,51	7,48	7,7	5,12**
	N=	201-202	82-83	92	27	

* $p < 0,05$, ** $p < 0,01$

Båda dessa frågor har i genomsnitt fått ett mycket högt medelvärde av gruppen som helhet, mellan 7,22 och 7,7. I figur 4 illustreras den skillnad som uppmätt mellan de olika åldersgrupperna.



Figur 4, medelvärde, N=201-202

□ TOT ■ - 12 år ■ 13-15 år □ 16 år -

Viss skillnad märks i de olika åldersgrupperna, där barn över 15 år i högre grad anger att de upplever att BRIS tog dem på allvar (m=7,7), medan barn under 13 år anger att de i något

lägre grad upplevde att BRIS lyssnade på dem ($m=7,22$). Skillnaderna mellan grupperna är små men statistiskt säkerställda.

Hjälper det att kontakta BRIS?

Enkät 3 innehöll förutom det inledande frågebatteriet även frågor om barnen ansåg att det hjälper att kontakta BRIS. I mejl och chattundersökningen besvarades denna fråga i mellan 287 och 291 enkäter.

Tabell 11

		TOT	- 12 år	13-15 år	16 år -	
FRÅGA F 3 – F 4	Svarsalt.	M	M	M	M	F
Hjälper det att mejla/chatta med BRIS?	1-9	6,18	6,09	5,57	7,73	6,77**
	N=	287 - 291				

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

Här anger barnen ett medelvärde mellan 5,76 och 7,73 i åldersgrupperna -12 år, 13-15 år, 16 år-, och medelvärdet för hela gruppen ligger på 6.18. Det är en märkbar skillnad i skattning mellan barnen i gruppen 13-15 år och barnen som är 16 år och äldre.

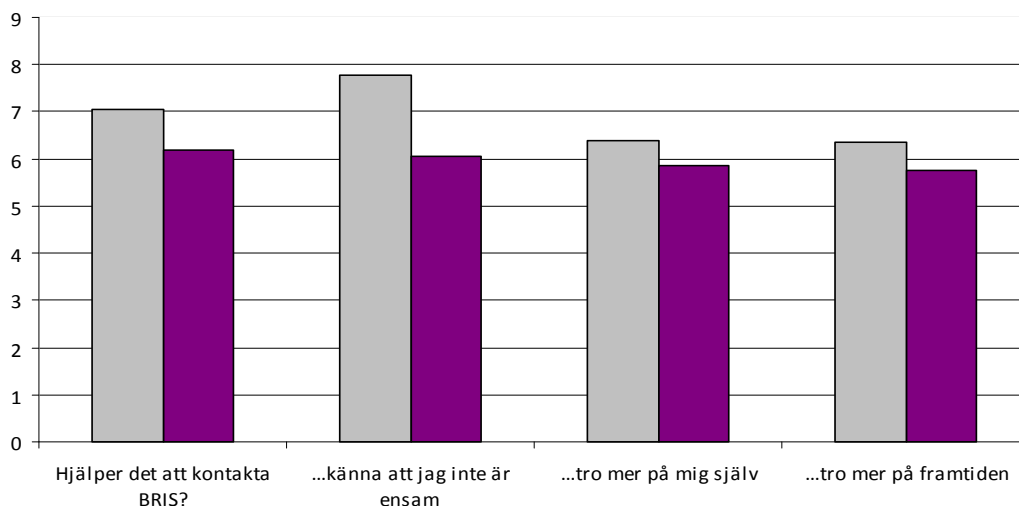
Diskussionsforumsenkäten innehöll samma frågor som i mejl och chattenkäten E3, kring vilken hjälp barnen anser att de får genom den stödjande kontakten med BRIS f13-f16: *BRIS forum hjälper mig att känna att jag inte är ensam om att ha det som jag har det?*; *BRIS forum hjälper mig att tro mer på mig själv?*; *BRIS forum hjälper mig att tro mer på framtiden?* Alla dessa fyra frågor besvarades på svarsskalan 1 - nej inte alls, 9 - ja verkligen. Då värdena för mejl och chatt inte separerats i resultatredovisningen, jämförs här diskussionsforumsvärdena med mejl och chatt som samlat dataset.

Tabell 12

		Diskussionsforum	Mejl & chatt	
FRÅGA F 6	Svarsalt.	M	M	F
Hjälper det att [kontakta] BRIS?	1-9	7,05	6,18	5,43*
FRÅGA F 7 – F 9 BRIS HJÄLPER MIG ATT	Svarsalt.	M	M	F
...känna att jag inte är ensam	1-9	7,79	6,06	5,70*
...tro mer på mig själv	1-9	6,38	5,87	6,18*
...tro mer på framtiden	1-9	6,35	5,76	6,77**
	N=	229-231		287-291

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

Barnen skattar f7 högst, att BRIS diskussionsforum hjälper dem att känna att de inte är ensamma om att ha det som de har det. I övrigt kan noteras att barnen ger ett något högre värde för alla fyra frågorna i diskussionsforumsenkäten än i enkäten för mejl och chatt, vilket illustreras i figur 5.



Figur 5, medelvärde, N=229-291

■ Diskussionsforum ■ Mejl & chatt

Skillnader i hur ungdomarna skattar vilken hjälp de anser att de får i BRIS mejlen/BRIS chatten respektive BRIS diskussionsforum är statistiskt signifikanta. Barnen är alltså i hög grad nöjda med den hjälp de får både i mejl/chatt och i diskussionsforum, men framförallt skattar de hjälpen de får i BRIS-diskussionsforum mycket högt. I diskussionsforum uppger barnen framförallt att BRIS hjälper dem att känna att de inte är ensamma om att ha det som de har det (f7).

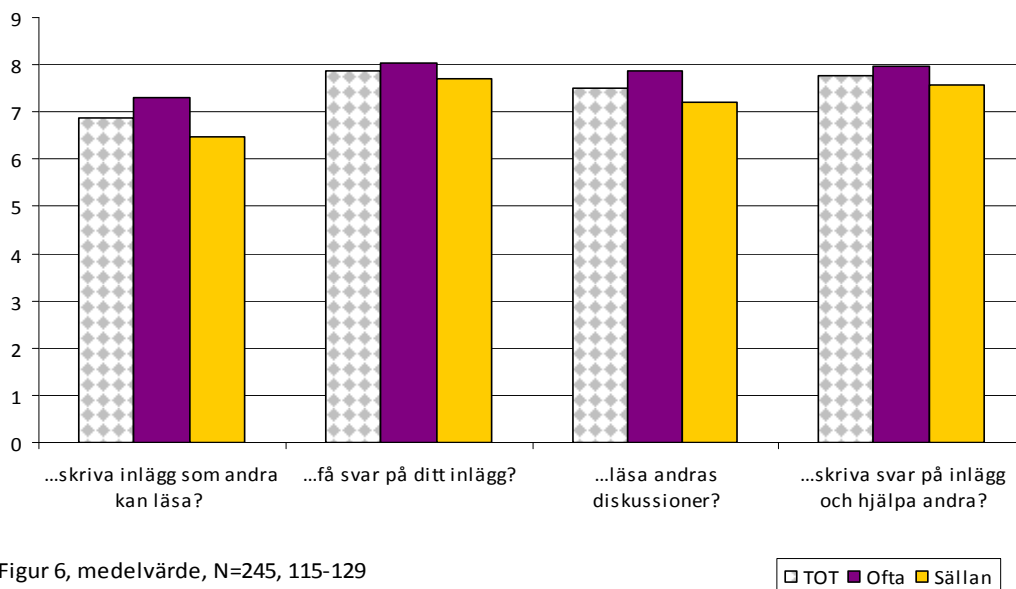
I diskussionsforumsenkäten tillfrågades barnen också om vilka funktioner de uppskattade mest f10 A-D: *att skriva inlägg som andra kan läsa?; att få svar på ditt inlägg?; att läsa andras diskussioner?; att skriva svar på inlägg och hjälpa andra?* Alla frågorna besvarades på skalan mellan 1 - inte viktigt alls, till 9 - jätteviktigt. Svaren har kategoriserats i grupper om besökare som besöker forumet ofta, med vilken menas att barnen går in minst en gång i veckan, och de barn som besöker forumet mer sällan, antingen är det deras första gång eller så loggar de in mer sällan än en gång i veckan.

Tabell 13

FRÅGA F 10 A-D HUR VIKTIGT ÄR DET FÖR DIG ATT	Svarsalt	TOT	Ofta	Sällan	F
		M	M	M	
...skriva inlägg som andra kan läsa?	1-9	6,87	7,29	6,48	4,40*
...få svar på ditt inlägg?	1-9	7,86	8,04	7,69	2,87
...läsa andras diskussioner?	1-9	7,51	7,86	7,20	2,97
...skriva svar på inlägg och hjälpa andra?	1-9	7,76	7,97	7,58	2,82
	N=	245	115-116	129	

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

De barn som är frekventa besökare på BRIS-diskussionsforum anger det högsta medelvärdet i hela utvärderingen, 8,04 på frågan f10 B - att få svar på sitt inlägg. Barnen skattar också funktionen att skriva svar på andras inlägg högre än att kunna läsa andras diskussioner och nästintill lika högt som att själva få svar på sitt inlägg. Det är dock värt att notera att skillnaden mellan de som besöker diskussionsforum ofta och de som besöker det sällan på fråga f10 B-D inte är statistiskt säkerställda, vilket dock svaren på fråga f10 är.



Figur 6, medelvärde, N=245, 115-129

Generellt anger barnen höga medelvärden i diskussionsforumsenkäten (f 10 A-D mellan 6,48 och 8,04). Vad vi kan sluta oss till är att samtliga funktioner är viktiga för och uppskattade av besökare i diskussionsforumet. I frisvaren (se nedan) framgår ytterligare tydligt att barnen uppskattar att i diskussionsforum kunna hjälpa andra genom att svara och ge kommentarer på inlägg. De uppskattar också forum, men även de andra stödkanalerna just eftersom de då upplever att de inte är ensamma om att ha det som de har det.

Vad barnen tycker om BRIS

Då BRIS erbjuder stöd genom ett antal olika kommunikationskanaler är det intressant att veta lite mer om hur barnen väljer stödkanal och om detta val av kanal bygger på den specifika kommunikationsform som erbjuds eller är det mer slumpmässigt. Det är också av intresse att veta mer om vad barnen uppskattar hos de olika stödformerna alternativt inte uppskattar då det är till hjälp för BRIS i den fortsatta utvecklingen av verksamheten.

Sammanlagt ställdes 7 öppna frågor där barnen själva fick skriva sina svar, i mejl och chatten tillfrågades barnen i enkät 1 om varför de valt just den kanalen istället för någon av de andra; i enkät 2 tillfrågades de om vad de tyckte om förslagen de fått av BRIS; i enkät 3 slutligen tillfrågades de om varför de anser att det hjälper att kontakta BRIS. I diskussionsforumsenkäten frågade vi också varför de valt den kanalen och varför de anser att det hjälper att kontakta BRIS, men också vad de anser skillnaden är att får svar av andra barn i jämförelse med att få svar från vuxna. Dessutom bad vi om tips på förbättringar i diskussionsforum. Svaren har sammanställts och citat från varje fråga presenteras. Citaten har valts utifrån två kriterier: i) svar som ge en översiktlig bild och som representerar svar som är ofta återkommande; ii) svar som lyfter fram en särskild poäng.⁵

Varför barnen valde chatten

Det verkar inte vara någon större skillnad mellan hur tjejer och killar argumenterar i valet av chatt som kanal. De vanligaste svaren på varför barnen valde chatten är att de tycker att den är lättare att använda, de ogillar att prata i telefon och att de får svar fort. Många upplever chatten som mer anonym, eftersom ingen kan höra dem prata i telefon. Den som svarar kan

⁵ Stavningen har rättats i några av citaten för att öka läsförståelsen

heller inte känna igen deras röst. Flera skriver att de inte är ensamma hemma eller att de inte har tillgång till någon telefon, så de föredrar chatten. Många upplever det också lättare att uttrycka sig på chatten, då de inte riskerar att börja gråta vilket flertalet menar att de skulle göra om de pratade i telefon. Man tycker också att det är lättare att förklara än exempelvis i mejlen. Flertalet klagar på att det är svårt att komma fram i telefon och att det är lång kö, men att man vill ringa. Man har också valt chatten istället för diskussionsforum eftersom man just vill ha svar av en vuxen och inte av andra barn. Man tycker att det tar för lång tid att få svar i mejlen och man hittar inte den information man vill ha när man söker på BRIS.se. Några skriver också att de inte känner till de andra kanalerna, medan vissa har blivit tipsade om BRIS-chatten av andra barn. Några skriver att de även använder de andra stödkanalerna hos BRIS eller planerar att göra det. Barnen uttrycker sig bland annat på följande vis:

Jag kommer ringa också men jag är van att prata via chatt och har inte möjlighet att ringa eftersom att då skulle mina föräldrar höra.

Känns tryggare till en början att chatta

För att man kan vara anonym och jag föredrar att sitta framför datorn istället för att prata. Det blir också mycket jobbigare om man pratar!

För att när jag mailar osv. så känner jag att jag aldrig riktigt får de svaren eller hjälpen som jag skulle vilja. Känns inte som att man hinner förklara ordentligt.

För jag känner att prata i telefon blir för jobbigt. Det får mig att inse allvaret mycket mer än vad jag vill. Sen så vill jag inte mejla för jag tycker att det känns bättre att någon kan svara med en gång så att jag inte behöver gå runt och tänka på ifall jag har fått mejl.

Jag vet inte. Egentligen vågar jag inte chatta eller så men jag måste nu. Jag tror inte det står info på bris.se och jag kan inte ringa för jag har ingen telefon o jag är inte ensam hemma

Ringa vill jag inte göra, mejla har jag gjort men jag vill prata nu och jag vill liksom prata med en vuxen.

ska börja att chatta, sen kanske jag ska ringa nån gång. mjukstart helt enkelt!

ringa- man kommer aldrig fram! ALDRIG!!!! maila- jag tycker man kan utveckla sina frågor/problem mer diskussionsforumet jag vill helst inte ha barnen svara på mina frågor/problem

Överlag uttrycker barnen att de är väldigt nöjda med chatten och att den passar de önskemål de har på stödjande kanaler. Chatten verkar stämna in på barnens övriga kommunikationsmönster. Som en tjej skriver ” jag tycker att det är ett val och det är det första jag tänker på när jag ska prata om något”. Den återkommande negativa kommentaren om chatten är att den är öppen för sällan och att den snabbt blir full. Barnen efterfrågar alltså en bättre tillgång till chatten.

Varför barnen valde mejlen

Barnen uppger många liknande anledningar till att välja mejlen som de gjorde angående chatten, bland annat att det känns mer anonymt än telefonen då ingen kan höra att man pratar med BRIS. Man väljer också bort telefonen eftersom man inte vågar ringa och för att man är rädd för att börja gråta i telefon. Eftersom man vill ha svar från en vuxen så därför väljer man bort diskussionsforum; man skriver också att ingen har liknande problem på diskussionsforum som jag. Ofta väljer barnen mejlen eftersom den finns tillgänglig dygnet runt. Många barn skriver att de har svårt att passa tiderna för chatten och att de har ett behov

av stöd sent på kvällen. Ett vanligt svar är att de valt mejlen för att chatten är stängd eller att det är svårt att komma fram. Det verkar alltså som att ett flertal hellre skulle välja chatten som kanal om de hade möjlighet. De som aktivt väljer mejlen före chatten menar att chatten går för fort och att de vill kunna tänka igenom sina formuleringar. Dessa barn vill också ha långa och mer uttänkta svar. En tjej tycker dock att vuxna chattar för långsamt vilket irriterar henne. Några barn uttrycker oro för att det skulle synas på telefonräkningen om de ringde till BRIS och någon känner inte till att BRIS-chatten finns. Intressant är att två barn kontaktar BRIS från utlandet via mejl.

För att ringer jag så ser föräldrarna att jag ringt er. Chatta orkar jag inte. diskussionsforumet har jag använt men vill se vad vuxna ser på det och söka info tar nog 700 år å hitta någon med samma problem.

Det känns mycket skönare/tryggare att mejla. För mejla kan man göra oavsett vilket tid på dygnet, chatten är ju vissa dagar. Och jag får lite ångest när jag pratar med nya personer.. Men mejla är det lättaste och skönaste, man vet att man är 100% procent anonymous!

För att chatten är stängd varje gång jag loggar in. Jag kan bara vara ifred vid datorn efter klockan 18, men då är chatten alltid stängd. Och jag vill inte heller ringa, eftersom jag inte är ensam hemma. Jag har skrivit en ny tråd i diskussionsforumet, men ingen har svarat, eftersom jag precis skrev den.

För att ni är så himla bra. Jag har tagit mig igenom otroligt svåra resor inombords tack var det er, ni är dom jag pratar med istället för mina föräldrar som inte har tid med mig. Jag vet inte riktigt vad jag ska säga - men ni är hjältar! Gångerna jag mår så otroligt dåligt, blir nedstämd och gråter, så tänker jag alltid "Men bris finns alltid där. Nu går jag och skriver ett mail" Tack, tack för att ni finns. Ni gör så mycket mer än vad ni tror, ni hjälper unga att tänka klart då det är som svårast.

Jag har alltid valt det systemet när jag vänt mig till er och jag tror det beror på att jag inte är så jätteintresserad utav responsen utan mer att skriva av mig.

Det känns lättare då man får tid att tänka, formulera sina ord och förklara saken. Dessutom så känns det mer anonymt än att ringa. Tack bris för att ni kan hjälpa även mig som bor här i Finland!

jag förstår inte chatten

En tjej beskriver hur hon en gång tidigare ringde till BRIS (ca 1 år sedan) och att hon då upplevde att hon blev dåligt bemött. Hon skriver: "Det kändes som att hon [jouraren] inte var engagerad i det hon gjorde, att hon bara följde en regelbok där redan förutbestämda frågor fanns nedskrivna. Hon fick mig att känna mig missbedömd och felbehandlad, barnlig och dum." Hon fortsätter: "Men det är inte bara på grund av den tidigare nämnda kvinnan jag låter bli att ringa idag. Det beror också på att jag inte tror att jag skulle klara att dela med mig av något som känns så privat och jobbigt som problemet jag tänkt berätta om gör via telefon. Förutom det tycker jag också att det är jobbigt att gråta inför människor. Mejl kändes på så sätt mycket lättare." Hennes svar tyder på att hon inte tappat förtroendet för BRIS trots att hennes tidigare erfarenhet var negativ. Att ha flera stödkanaler att välja på bör alltså tolkas som positivt. Hennes kommentar pekar också på vikten av att jouraren lyckas förmedla till barnen att de har förstått barnet och att de tagit barnets berättelse och svårighet på allvar.

Varför barnen valde diskussionsforum

Precis som i mejlen väljer flera barn diskussionsforum på grund ut av att chatten är stängd och för att det upplevs som anonymt. Det som är speciellt med diskussionsforum är att

barnen aktivt söker sig hit för att läsa om andras problem och därigenom få stöd. Detta gör att de upplever att de inte är ensamma om sin situation. Men de söker sig även hit för att hjälpa andra, ibland för att de själva fått hjälp av BRIS och nu vill "betala" tillbaka. Andra skriver att de inte vill ha hjälp av en vuxen utan att de vill ha sina jämnårigas råd och stöd. En fördel som några lyfter fram är också att de får svar från fler personer och därmed fler tips och råd.

för att det är skönare att få respons från jämnåriga

Tittar mest av nyfikenhet, för att ge stödjande svar i forumet. Har inte riktigt problem själv, försöker mest bara hjälpa andra. Började med kompis som var inne en del.

Vill gärna höra vad andra tycker och säger, de kanske har vart med om samma sak och då vill man gärna ta lite hjälp av dom.. Men funkade det inte kontaktar jag på mejl, chatt osv av vuxna.

Jag har själv fått hjälp av BRIS med vissa saker och känner att jag kanske kan hjälpa någon annan med deras problem. :) Alla har olika erfarenheter och jag kan säkert hjälpa någon genom att dela med mig av mina.

Jag har chattat också och det fungerar bra. Men nu har jag en fråga till de andra "barnen" på Bris som inte någon vuxen direkt kan svara på.

för ibland vill man bara läsa andras problem istället för att snacka om sina egna

För att dela tankar med andra ungdomar och för att man då kan svara på någon fråga ifall det är någon annan som undrar över något. Jag gillar att man ibland kan läsa om folk som känner precis som en själv, och plötsligt inser man att "jag är inte ensam om att känna såhär. det är inget fel med mig, åh vad skönt"

För att diskussionsforumen kan man få olika åsikter från olika kön och fler människor. Om jag skulle göra något annat av de där skulle jag bara prata med en och få dens råd. Så då tycker jag att ju fler desto bättre!

För att då kan man först kolla om någon annan har samma problem som en själv och läsa svaren till det inlägget, det är bra att göra så ifall man inte vågar skriva själv.

Diskussionsforum fungerar som ett komplement till de andra stödkanalerna då barnen här kan få svar av sina jämlikar, men minst lika viktigt är att kunna svara på andras funderingar eller bara att läsa om någon som befinner sig i en liknande situation. Diskussionsforum verkar också vara en väg in till BRIS, att senare våga söka kontakt via någon av de andra stödkanalerna. Många barn som regelbundet har kontakt med BRIS är också aktiva på diskussionsforum, BRIS olika kanaler tillsammans verkar bilda en helhet.

Barnen som valde diskussionsforum uttryckte i många fall att de föredrog att få svar från barn snarare än vuxna och att de därför valde diskussionsforumet. I diskussionsforumsenkäten ställdes frågan vad skillnaden är mellan att få svar från barn istället för av vuxna. Flera barn ser en fördel med att få svar både från barn och vuxna men att de vill ha hjälp av vuxna när det gäller svårare och allvarligare problematik och svar från andra barn när det gäller mindre allvarlig problematik. Fördelen med att få svar av jämnåriga är att de oftast har befunnit sig i samma situation och gjort så relativt nyligen. Barn har alltså en större möjlighet att sätta sig in i och förstå problemet anser man. De svar barnen får av vuxna tolkas ofta som mer faktabaserade och lösningsfokuserade. Ett antal barn påpekar också att de vuxna på BRIS är utbildade och att det både är bra och dåligt. Det är bra eftersom de har utbildning att förstå och hantera barns situation, men det kan också bli standardartade och mindre personliga svar än de som kommer från andra barn. En viktig aspekt som barnen lyfter fram är att känna gemenskap med och att man accepteras av jämnåriga. Vissa tycker

dock inte att det är så stor skillnad, medan andra skriver att de är relativt nya på BRIS så de kan inte jämföra de olika kanalerna.

Vuxna har mer sitt eget språk medan barn kan prata likadant om man själv

Andra i min ålder vet lite mer hur man känner sig och det blir inte dom där "vuxensvaren" att man bara ska prata med nån utan man får lite fler idéer om hur man kan tänka och så...

Barn förstår bättre. Faktiskt. De kan lättare leva sig in i ens situation. Och barn är inte heller gravallvarliga. De ser inte var dag som den sista dagen. de försöker inte lista ut vilka brister du bär på. Vill ett barn eller en ungdom prata med dig, då är det för att denne vill, och inte måste.

Barn/ungdomar känns inte lika genuina i sina svar, men det är skönt att veta att det finns fler som jag i min ålder. Gillar dock mer att få svar från vuxna på BRIS, då de har ett helt annat, mer logiskt, perspektiv på saker och ting.

De har olika syn på saker och tänker på andra saker och et annat sätt. Så svar från både vuxna och barn/ungdomar tycker jag ger "the best of both worlds".)

Det är alltid skönt att veta att man kan vara accepterad även av de i sin egen ålder. Vuxna har ofta mycket bra och vettigt att säga men det är inte alltid det är en vuxen röst man behöver höra.

Även om de vuxna är utbildade förstå de aldrig på samma sätt som andra barn. Så är det i alla fall för mig.

När man pratar med en vuxen - Så känns det inte som om dom förstår hur man har det. När man pratar med ungdom - Känner man en gemenskap.

Jag har dåligt förtroende för vuxna och då känns det tryggare med folk i samma ålder. Dessutom har iaf jag känslan av att man får mer aktuella svar, dock har jag inte provat att prata med ngn vuxen.

Även här fyller svaren från barnen och vuxna olika funktioner. Att få kommentarer av barn och att kommentera andra barns inlägg handlar mycket om upplevelsen av gemenskap och att inte känna sig ensam om att ha det som man har det. Att få svar från vuxna handlar mer om att få hjälp att tänka i nya banor och att få konkreta förslag på lösningar.

Tips på förbättringar i Diskussionsforum

Många barn skriver att de inte har några tips på hur BRIS-diskussionsforum skulle kunna förbättras utan man tycker att det är bra som det är. Annars är det vanligast förekommande önskemålet att barnen ska kunna chatta eller skicka privata mejl till varandra inom BRIS. De flesta som kommer med tips vill också kunna hjälpa andra barn på ytterligare andra sätt. Många efterfrågar möjligheten att hitta vänner genom BRIS.se. Man vill också ha något mer personliga användar-ID, så som en liten bild eller figur, information om musiksmak och liknande. De flesta som framför dessa förslag är dock medvetna om att kravet på anonymitet gör det svårt att uppfylla detta men har också förslag på hur det skulle kunna gå till. Vanligt är också att man önskar att de vuxna på BRIS skulle kommentera inläggen utöver barnens egna kommentarer, så att barnen känner "att BRIS bryr sig". Man önskar också att kommentarerna och inläggen kommer upp fortare på forumet och några beklagar att deras kommentarer inte har kommit med. Vissa vill kunna välja om de bara vill visa sina kommentarer för tjejer eller killar då de tycker att vissa ämnen är lite pinsamma. Man vill också kunna kommentera andras kommentarer. Överlag visar svaren på att barnen är väldigt nöjda med diskussionsforum, men att de ser möjligheter till att utveckla BRIS.se till att mer likna andra sociala forum på Internet.

Varför det hjälper att kontakta BRIS

I mejl- och chattenkäterna liksom diskussionsforumsenkäten tillfrågades barnen om varför de anser att det hjälper att kontakta BRIS. Svaren redovisas nedan i relation till vilket värde barnen uppgav på skalan 1 (nej, inte alls) till 9 (ja, verkligen) om hur hjälpsamt de anser att det är att kontakta BRIS. Antalet kommentarer till varje värde i mejl- och chattenkäten samt diskussionsforumsenkäten förhåller sig enligt följande:

Tabell14

Värde	Mejl/Chatt	Diskussionsforum	Tot
1	19	2	21
2	8	2	10
3	11	3	14
4	12	2	14
5	30	24	54
6	20	13	33
7	26	28	54
8	21	41	62
9	49	52	100

Värde 1 – 3

I diskussionsforum har bara två tjejer angivit värdet 1. En av kommentarerna gäller att det inte står något om hennes problem i forumet. Vad gäller chatten finns 14 kommentarer till värdet 1. De gäller i första hand att chatten inte fungerade, att barnen inte har fått några bra svar och att de inte känner att jouraren har förstått dem: ”För dom på BRIS inte fattar va man menar och dom hjälper mig inte. Dom har inte några förslag på hur man ska göra heller. När man berättar om hur man mår och vad som har hänt så ger dom vuxna upp med samtalet på en gång! Vilket inte är bra.....”. Även kommentarerna i mejlen handlar i huvudsak om att BRIS inte förstår vad barnen menar eller att barnen inte har förstått det råd de fått av BRIS.

I diskussionsforum finns två kommentarer till värdet 2, varav den ena är att personen hellre vill ha hjälp av vuxna, men att andra säkert uppskattar forumet. I mejlen finns ingen kommentar till värde 2. I chatten däremot finns åtta kommentarer som likt tidigare kommentarer i huvudsak handlar om att man inte har blivit förstådd av BRIS, men också att det kan vara bra att skriva av sig även om chatten ”inte gör så stor skillnad”.

Tre kommentarer har lämnats om diskussionsforum till värde 3, vilka handlar om att: man får inget svar; att inlägget inte har publicerats; och att man inte känner att man får det stöd man vill ha och att man inte kan kontakta varandra utanför BRIS.se. I chatten har tio kommentarer lämnats, vilka handlar om att man inte upplever att man har fått tillräcklig hjälp: ”För att man inte får tillräckligt bra hjälp. Det enda de säger är att man är modig som tar kontakt och vill göra något åt saker och det blir inte direkt bättre”. Den kommentaren som lämnats om mejlen till värde 3 handlar om personens problem och inte om det stöd personen fått av BRIS.

Värde 4 -6

De sju kommentarerna till värde 4 i mejlen varierar mellan att personen inte tyckte att den förstod rådet eller att den inte fick några konkreta förslag på lösningar, till att det är skönt att någon lyssnade. I diskussionsforum finns bara två kommentarer, varav den ena är att alla inte får svar. I chatten finns 6 kommentarer till värde 4. De 6 kommentarer som finns handlar om att personen inte fått ut något av chatten men också att självkritik i form av att personen inte tycker att den är så bra på att skriva och att det inte är BRIS fel.

I chattens kommentarer till värde 5 varierar svaren mer. Några tycker att hjälpen beror på vem man chattar med, medan andra inte tycker att de får några konkreta svar, någon vill mest lätta sitt hjärta och någon minns inte vad den chattade om. ”Man får prata av sig och så, så man känner att det hjälper ett tag. Å andra sidan går det inte att återvända, att berätta vad som händer sedan. Inte utan att behöva börja om från början. Och det skulle nog vara rätt bra om man kunde komma med en fortsättning, eller nåt”. Fler kommentarer har lämnat både till mejlen och diskussionsforum. I kommentarerna till mejlen varierar de från att vara ganska positiva, där man menar att svaret från BRIS har hjälpt dem förstå, medan andra återigen inte känner att de har blivit förstådda av BRIS. Flera skriver att vissa svar hjälper men inte andra, vilket tyder på att de har mejlat flertalet gånger till BRIS. Andra tycker att svaren är kopierade och standardartade, som att barnen ska kontakta en vuxen trots att personen skrivit den inte vågar göra just detta. En person skriver: ”När jag skriver till BRIS är det inte för att jag måste ha svar utan för att skriva av mig. Därför tycker jag att det är i mitten”. I diskussionsforum är det ett antal som inte har provat att skriva något ännu och ett antal som inte använder forumet för att få hjälp utan för att hjälpa andra. Vissa som angivit värdet 5 är negativa och tycker att tipsen är desamma eller att hjälpen inte är vad de vill höra. Andra är mer positiva och tycker att forumet hjälper dem att få perspektiv och att de får hjälp av andra.

De positiva kommentarerna till värde 6 för diskussionsforum (13 st) gäller att barnen tycker att det är bra att få svar från fler än en och att de känner att de inte är ensamma. Dock tycker några att det är jobbigt om de inte får några svar eller kommentarer på sina inlägg. I mejlen är det någon som känner sig ignorerad då denne skrev om sina självmordstankar, men att den annars brukar få bra svar. Ytterligare andra tycker att de får råd och tips men att de inte fungerar. I huvudsak är dock kommentarerna för värde 6 positiva. Barnen skriver att de blir lyssnade på, de upplever att de blir trodda och de känner sig viktiga och att de kan göra sin röst hörd. ”För att det kändes bra att kunna berätta det för någon man inte känner, men som vill hjälpa mig ändå.” I chatten finns åtta kommentarer till värde 6, i huvudsak positiva. Någon tycker att hjälpen beror på vem de chattar med. I övrigt skriver barnen att de får chans att skriva/prata av sig, att jourarna är trevliga o kommer med bra råd.

Värde 7-9

För värde 7 är kommentarerna till chatten i huvudsak positiva. Barnen uppskattar att de blir lyssnade på och att fokus enbart ligger på dem. En person tycker dock att jouraren inte tog problemet på lika stort allvar som personen själv. Även i mejlen är kommentarerna till största del positiva. Barnen tycker att det är skönt att skriva av sig och att de blir lyssnade på. Någon tycker att BRIS är duktiga på att förklara och hjälpa. Någon annan känner att den inte är ensam när den mejlar till BRIS och den känner att den blir lyssnad på. Dock är det någon som tycker att det mest hjälper för stunden: ”Man får en bättre uppfattning om sitt problem, men det räcker inte alltid för att hjälpa. Man brukar få tipset att snacka med någon vuxen, men det finns ibland ingen man kan lita tillräckligt på, och kan man inte det, då är bris svar ofta ganska värdelösa.”

I diskussionsforum har ganska många barn (28 st) lämnat kommentarer till värde 7. I huvudsak skriver barnen att de uppskattar att läsa om andra i samma sits, att de får bra råd av jämnåriga, de får nya perspektiv och att de känner att de inte är ensamma. De uppskattar också möjligheten att kunna hjälpa någon annan. Det finns även några om inte varit inne på diskussionsforumet än, men de tror ändå att det hjälper. Någon tycker också att mejlen hjälper mer och någon annan att de flesta på forumet är yngre än honom/henne och därför inte kan hjälpa på samma sätt. De blir också glada och tycker att det värmer när de får snälla kommentarer av andra: ”Att få veta att det finns barn där ute som känner igen sig i det man själv känner, så man känner att man inte är den enda. Och man får ju hjälp av andra som suttit i samma sits eller som har råd.”

Kommentarerna till värde 8 i diskussionsforum liknar till stor del de till värde 7. De handlar mycket om att de känner att de får stöd av barn i samma sits som de själva och att det är skönt att veta att de inte är ensamma. Intressant nog är det bara en kommentar (av 41) som handlar om det positiva i att läsa om hur andra har löst en situation: ”när man gör ett nytt inlägg så berättar man om det man varit med om för andra. Men känner sig inte ensam när någon svarar och det är skönt att skiva av sig. En del av bearbetningen.” Även i mejlen är det (13) kommentarer till värde 8 som enbart är positiva. Barnen upplever att de blir lyssnade på och att de får bra tips. ”Det får en att se framåt, så lägg inte ner mejlen snälla! Den är verkligen nödvändig, särskilt om chatten inte är igång :)”. En person tycker dock att BRIS behöver tänka på hur de uttrycker sig så att barnet inte känner sig missförstådd och bli sårad. Kommentarer (8 st) till chatten är också helt och hållet positiva och handlar om att barnen känner sig förstådda och uppmärksammade: ”Hon som jag chattade med förstod mig. Den första i mitt liv som förstår mig! Hon fick mig att kämpa vidare och fortsätta leva.”

I diskussionsforumsenkäten ges 52 kommentarer till värde 9. Barnen tycker att det hjälper att kontakta BRIS eftersom de upplever att de får bra hjälp och stöd av andra barn, och att de känner att de inte är ensamma: ”Andra som kanske har varit i samma situation kan hjälpa en. Det är bra att det finns ett ställe som vi ungdomar kan prata med varandra”. Tre stycken tycker också att det hjälper att hjälpa andra. I chatten har 16 kommentarer getts till värde 9. Även om alla är positiva till hjälpen de får via chatten tycker några att den skulle kunna vara öppen mer: ”för att man kanske inte vågar prata med nån förälder om något som har hänt, men man kan prata med er, för ni har många bra svar och ni förstår det man pratar om! men jag tycker att chatten kan vara öppen lite mer för man hinner inte prata innan skolan o.s.v.” Barnen tycker att de får bra tips och de blir förstådda. De barn som kommenterat mejlen (33 st) tycker också att de blir förstådda och att de får bra svar: ”Man kan prata ut och verkligen få det man vill säga sagt, det kan vara som att man går omkring och bär på en tung sten på ryggen, sen när man väl fått det sagt, så är det som att man tappat den där stenen, och man kan känna sig fri igen! Stor Respekt Till Bris!”

Slutsatser frisvaren

Vad gäller val av stödjande kanal är barnen i de allra flesta fall strategiska och gör sina val utifrån det specifika behov de har just nu. Ganska ofta handlar det också om att just chatten inte är tillgänglig. Svaren från både mejl och diskussionsforumsenkäterna tyder på att många barn skulle välja chatten om möjlighet fanns. Ofta finner dock barnen fördelar med just den valda kanalen som de andra inte har. Tydligt är också att många drar sig för att använda telefon då man upplever det som obehagligt och mer osäkert att prata med någon. De Internetbaserade kanalerna upplevs som mer anonyma än telefon, framför allt är det svårare för föräldrar och övrig familj att upptäcka att barnen kontaktar BRIS om det sker via Internet, ”eftersom att man sitter vid datorn och säger att man tex. bloggar/facebookar/skriver med en kompis på MSN”, som en tjej skriver.

Ett problem som barnen upplever med diskussionsforum är när de inte får svar på sina inlägg och att de då känner att ingen förstår eller bryr sig om dem. Detta skulle kunna undvikas genom att göra som barnen själva föreslår, alltså att medarbetare på BRIS kommenterar inlägg som inte får några svar, och eventuellt också andra inlägg om det skulle vara lämpligt.

Intressant nog värdesätter barnen samma saker oavsett om de har gett ett positivt eller negativt värde till den stödjande kontakt det precis haft eller den kontakt de vanligtvis har med BRIS. De värdesätter anonymitet, att bli lyssnade på och tagna på allvar. Upplevelsen av att man har blivit förstådd är också mycket viktig och att svaret de får av antingen barn eller vuxna på BRIS är personligt riktat till dem. De uppskattar inte när svaren upplevs som standardartade och rutinmässiga.

4 Slutsatser och diskussion

I denna utvärdering har vi funnit att barnen upplever en skillnad till det bättre efter den stödjande kontakten. Denna skillnad håller i sig 10 dagar efter kontakten även om upplevelsen av mående har sjunkit något. Barnen upplever också att de blir hjälpta genom kontakten med BRIS och att BRIS lyssnar och tar dem på allvar.

- Barnen mår bättre efter att de har kontaktat BRIS via BRIS.se och de känner att de i hög utsträckning vet vad de ska göra åt sin situation efter kontakten.
- Effekten av den stödjande kontakten sitter i 10 dagar efter att barnen har mejlat eller chattat med BRIS. Störst effekt har den stödjande kontakten, direkt efter att barnen chattat eller fått mejlsvar från BRIS, på barnens mående (f1) och på upplevelsen av att veta vad det ska göra åt sin situation (f2 D) dock håller denna effekt inte i sig 10 dagar senare i lika stor utsträckning som på frågorna f2 A-C. Den stödjande kontakten har inte lika stor effekt på upplevelsen av hur jobbig ens situation är, att förstå sin svårighet och att kunna förklara den, dock håller denna effekt i större utsträckning i sig efter 10 dagar.
- Ett litet antal barn uppger att de mår sämre efter den stödjande kontakten, men att de mår bättre 10 dagar senare. De uppvisar alltså ett omvänt mönster i relation till den stora majoriteten. I frisvaren framgår att vissa av dem trots detta är positivt inställda till den hjälp de fått av BRIS. Detta kan bero på att den stödjande kontakten för med sig vissa insikter som i sig är jobbiga för barnen att hantera. Vissa barn är dock rent negativa och tycker att BRIS ger dåliga råd.
- Barnen upplever i hög grad att de blir lyssnade på när de kontaktar BRIS, vilket beskrivs som viktigt i frisvaren, där flera barn skriver att det är första gången någon vuxen har lyssnat på dem. Det är också viktigt för dem att BRIS tar dem på allvar. Båda dessa frågor fick medelvärden över 7, vilket får bedömas vara ett mycket gott betyg. Det finns små skillnader mellan olika åldersgrupper, där barn över 15 år skattar upplevelsen av att bli tagen på allvar något högre än de andra åldersgrupperna. Barn upp till 12 år ger en något lägre skattning än de andra åldersgrupperna åt upplevelsen av att bli lyssnad på. Dessa skillnader skulle kunna tolkas som åldersspecifika snarare än att de beror på BRIS samtalsmetod, men det är svårt att säga med säkerhet.
- Barnen upplever att det hjälper att kontakta BRIS via mejl, chatt och diskussionsforum. Dock skattar barnen som använder diskussionsforum i högre grad att kontakten hjälper. De tycker att BRIS diskussionsforum hjälper dem att känna att de inte är ensamma om att ha det som de har det. Barnen anger att kontakten med BRIS får dem att i högre grad tro på sig själva och tro på framtiden. Återigen är det barnen som besöker BRIS diskussionsforum som är mest nöjda. Vad gäller barnen som kontaktar BRIS via mejl och chatt uppger barnen över 15 år i högre grad än andra åldersgrupper att kontakten hjälper.
- Barnen som använder diskussionsforum uppger i frisvaren att de därutöver gärna kontaktar BRIS via mejl, chatt och telefon, men att de också söker information på BRIS.se. Diskussionsforum fungerar för vissa barn som en väg in till BRIS övriga stödkanaler. Att besöka diskussionsforum och läsa andras diskussioner är ett sätt att våga söka vidare kontakt.
- Barnen som använder flera av BRIS stödkanaler graderar sina svårigheter och uppger att de föredrar att få hjälp av andra barn då det gäller smärre bekymmer men att de vill ha de vuxnas hjälp och råd då det gäller tyngre problem. Dock uppskattar de i hög

grad att få hjälp av jämnåriga, då det ger en annan typ av bekräftelse av en person som befinner sig i en liknande situation som de själva. På samma sätt uttrycker de besvikelse då de inte får svar på sina inlägg på forumet. Några framför förslaget att BRIS medarbetare skulle kunna ge kommentarer för att visa att BRIS bryr sig och för att ge ett vuxet perspektiv.

- Barnen uppskattar också att kunna svara på andra barns inlägg i diskussionsforum och på så sätt hjälpa andra, och ger denna funktion ett högt medelvärde (f10 D). Som förslag på förbättringar av diskussionsforum uttrycks just önskemålet att i högre grad kunna hjälpa andra genom att kunna chatta eller skicka privata meddelanden mellan barnen anonymt på BRIS.se.
- Barnen beskriver att de är strategiska och väljer stödkanal på BRIS.se utifrån vilket behov de har. Generellt skulle dock många fler vilja kunna chatta, men då chatten ofta är stängd eller full väljer de mejl. Att ha tillgång till BRIS stödjande kontakter dygnet runt är viktigt då barnens behov av och möjlighet att kontakta BRIS varierar mycket över dygnet.
- Barnen värdesätter att det är anonymt att kontakta BRIS, men vissa uttrycker en oro för att föräldrar eller andra familjemedlemmar ska kunna se på telefonräkningen att de kontaktat BRIS eller att de ska höra att barnen ringer. Vissa väljer också bort telefonen av oro för att personen som svarar ska känna igen deras röst. Det är alltså av största vikt att BRIS fortsätter att kommunicera till barnen att det är anonymt för dem att kontakta BRIS.
- I den studie Fukkink & Hermanns (2007) gjorde av holländska Kindertelefoon jämförde de effekten av att kontakta organisationen via telefon respektive chatt. Den jämförelsen har vi inte gjort i den här undersökningen och det är därför inte möjligt att jämföra forskarnas slutsatser. Dock visar Fukkink & Hermanns att barnen som kontaktar Kindertelefoon mår bättre efter den stödjande kontakten och att denna effekt håller i sig en månad efter kontakten även om effekten sjunker något. Den holländska studien visar alltså på liknande resultat som denna utvärdering av BRIS Internetbaserade stödkontakter.
- Internationell forskning visar enhälligt att killar och män i lägre uträkning än tjejer och kvinnor aktivt söker hjälp för mentala eller psykosociala problem. I ljuset av denna forskning följer BRIS mönstret då det är fler tjejer än killar som väljer att kontakta BRIS. Ungdomar generellt drar sig för att söka professionell hjälp, vilket är en indikator på att alternativa stödformer som exempelvis BRIS erbjuder är viktiga.
- Då Internet spelar en allt viktigare roll för barn och ungdomar inom allt fler områden är det viktigt att BRIS erbjuder stöd och hjälp via Internet, men det är också viktigt att säkerställa att den hjälp BRIS erbjuder via Internet är givande och gör en skillnad till det bättre för de barn som kontaktar BRIS.se. Denna utvärdering visar att BRIS gör nytta för de barn som kontaktar dem via Internet.

Avslutningsvis kan konstateras att barnen skattar högt att bli förstådda av BRIS och tycker att det är negativt då de känner att de inte har blivit förstådda. Det är alltså viktigt för jourare på BRIS att förmedla en känsla till barnen att de är förstådda. Därutöver uppskattar barnen att BRIS hjälper dem med konkreta tips och idéer som hjälper dem att uppmärksamma de resurser som finns tillgängliga för dem alternativt hjälper dem till nya insikter. I frisvaren framgår också att de barn som är nöjda och mycket nöjda med det stöd de får av BRIS har fått en ny tro på sig själva och på framtiden. Dessa insikter utgör grunden för KASAM och BRIS samtalsmetod. Vi kan alltså sluta oss till att i de fall (vilka är de flesta) då BRIS lyckas förmedla att de förstått barnen och hjälpt barnet att se vilka möjligheter och resurser barnet har i sin närhet, ökar barnets känsla av sammanhang, vilket är vad BRIS syftar till att uppnå i

sina stödjande kontakter. Intressant nog lyckas många gånger barnen själva förmedla detsamma till varandra genom kommunikationen på diskussionsforum.

Metoddiskussion

De tekniska problem med chattfunktionen på BRIS.se som uppstod under undersökningsperioden har påverkat resultaten för chattundersökningen, vilket gör att chatt och mejl inte går att jämföra med varandra. Det finns indikationer på att chatten, efter den 17 maj då de tekniska problemen upphörde (samt i den pilotstudie som föregick undersökningen), värderades högre av barnen än mejlen, men under huvuddelen av undersökningstiden har barnen satt högre värden för mejlen. De kommenterar också att de valt mejl just för att chatten inte fungerat. En viktig slutsats är alltså att det är avgörande för barnens upplevelse av stöd och hjälp att tekniken fungerar.

Vid en uppföljande undersökning med samma upplägg skulle designen kunna ge en jämförelse mellan mejl och chatt. Det är också av intresse för att få en helhetsbild av barnens upplevelse av BRIS stödkontakter att telefonen BRIS 116 111 utvärderas med samma metod.

5 Referenser

- Antonovsky, Aaron (1991). *Hälsans mysterium*. Stockholm: Natur och kultur
- BRIS rapporten 2011 (2011). Stockholm: BRIS
- Cantril, Hadley (1965). *The pattern of human concerns*. New Brunswick, N.J.: Rutgers University Press
- FHI (2011). *Kartläggning av psykisk hälsa bland barn och unga Resultat från den nationella totalundersökningen i årskurs 6 och 9 hösten 2009*. Folkhälsoinstitutet. Tillgänglig på www.fhi.se
- Findahl, Olle (2010). *Svenskarna och Internet*. Stockholm: Stiftelsen för Internetinfrastruktur.
- Franks, Myfanwy & Medford, Rose (2005). Young helpline callers and difference: exploring gender, ethnicity and sexuality in helpline access and provision. *Child and family social work*, 10:77-85
- Fukkink, Ruben & Hermans Jo (2007). *Children's experiences with the Kindertelefoon; Telephone support compared to chat support*. Amsterdam: SCO-kohntamm Institute
- Glasgeen, K., & Campbell, M. (2009). The use of online counselling within an Australian secondary school setting: A practitioner's viewpoint. *Psychology Review*, 24(2), 42-51.
- Hsieh, H.& Shannon, S. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. *Qualitative Health Research*, 15(9), 1277-1288.
- Iwarsson, Petter (2007). *Samtal med barn och ungdomar: erfarenheter från arbetet på BRIS*. Stockholm: Gothia
- KHL (2010). *Satisfaction and efficacy report 2009*, Milton; Kids Helpline
- Kim, B. S. K., & Omizo, M. M. (2003). Asian cultural values, attitudes toward seeking professional psychological help, and willingness to see a counselor. *Counseling Psychologist*, 31, 343-361.
- Mansfield, Abigail K., Addis, Michael E. & Courtenay, Will (2003). Measurement of men's help seeking: development and evaluation of the barriers to help seeking scale, *Psychology of Men and Masculinity*, 6(2): 95-108
- Mayring, P. (2000). Qualitative Content Analysis. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 1(2). Retrieved from <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1089/2385>
- McKelley, R. A., & Rochlen, A. B. (2007). The practice of coaching: Exploring alternatives to therapy for counseling-resistant men. *Psychology of Men and Masculinity*, 8(1), 53 -65.
- McKelley, R. A., & Rochlen, A. B. (2010). Conformity to masculine role norms and preferences for therapy or executive coaching. *Psychology of Men and Masculinity*, 11(1) 1-14
- Möller-Leimkühler, A. (2002). Barriers to help-seeking by men: A review of sociocultural and clinical literature with particular reference to depression. *Journal of Affective Disorders*, 71, 1-9.
- Pagano, Robert R. (1998). *Understanding statistics in the behavioral sciences..* Pacific Grove: Brooks/Cole Pub. Co
- Rickwood, Debra, Deane, Frank P. & Wilson, Coralie J. (2007). When and how do young people seek professional help for mental health problems? *Medical Journal of Australia*, 187(7): S35-S39
- Rickwood, Debra, Deane, Frank P., Wilson, Coralie J. & Ciarrochi, Joseph (2005). Young people's help-seeking for mental health problems, *Australian e-Journal for the Advancement of Mental Health*, 4(3): supplement
- Skinner Adrian & Zack Jason S (2004). Counseling and the Internet, *AMERICAN BEHAVIORAL SCIENTIST*, 48(4): 434-446
- Vogel, D.L., Wester, S.R., & Larson, L.M. (2007). Avoidance of counseling; Psychological factors that inhibit seeking help. *Journal of Counseling and Development*, 85, 410-422.
- www.bris.se
- Zachrisson, D., Henrik, Rödje, Kjetil & Mykletun, Arnstein (2006). Utilization of health services in relation to mental health problems in adolescents: A population based survey. *BMC Public Health* 6(34)