



nätpratsjouren

2016-02-22 09:15 CET

Experter på barn och internet i Telenors kundservice

Många föräldrar är oroliga för vad deras barn gör på nätet, men endast en av fyra vet var de kan vända sig med frågor om barnens liv online. Med start idag kommer därför ledande experter på barns och ungas digitala liv finnas tillgängliga i Telenors kundservice för att ge stöd, tips och råd.

Många föräldrar oroar sig för och har låg kunskap om vad deras barn gör på nätet, enligt en undersökning som Demoskop gjorde i september med 1 000 föräldrar på uppdrag av Telenor. Endast en av fyra vet vart de kan vända sig

för information och stöd kring barns internetanvändning och de flesta frågar andra föräldrar om råd. Därför lanserar Telenor nu Nätpratsjouren som en del av sin kundservice; ett pilotprojekt där specialister på barn och ungas liv på nätet svarar på frågor och ger tips och råd. Nätpratsjouren är en del av Telenors initiativ Nätprat som syftar till att främja dialog mellan vuxna och barn om barnens liv på nätet.

– Många av oss föräldrar har inte själva vuxit upp med nätet och vet inte alltid hur vi ska prata med våra barn om livet online. Många föräldrar har frågor och funderingar men vet helt enkelt inte vet vart de ska vända sig. Vi vill hjälpa föräldrar att få mer kunskap och prata mer med sina barn om livet på nätet, säger Lina Sundqvist, ansvarig för kundtrygghet och -analys på Telenor.

Experterna är Elza Dunkels som forskar på barns liv på nätet, 19-åriga Isa Galvan som stoppade näthatet på sin skola och blev Årets Näthjälte 2015, psykologen Sofia Berne som forskar på nätmobbning samt beteendevetaren och sociala medier-experten Nina Jansdotter. Sverok, Sveriges största ungdomsförbund, svarar på spel- och gamingrelaterade frågor.

– Vanliga frågor från föräldrar handlar om åldersgränser för sociala medier och om tid, till exempel hur länge ens barn ska få spela. Men det viktiga är att vi vuxna pratar mer med våra barn om livet på nätet. Barn vill gärna berätta men det är vanligt att de låter bli då de ofta möts av oro, säger Elza Dunkels.

Enligt Telenors undersökning pratar fyra av tio föräldrar aldrig eller sällan med sina barn om deras liv online, hälften ser inget behov.

– Som förälder kan man säkert bli förvånad över hur barns verklighet på nätet faktiskt är. Samtidigt är nätet i grunden väldigt positivt för barn och unga och en naturlig del av livet. Det är viktigt att föräldrar pratar med sina barn om nätet, utan att döma eller sätta upp för mycket regler och

begränsningar, säger Isa Galvan.

Om Nätpratsjouren

Nätpratsjouren är ett pilotprojekt från Telenor som innebär att experter på barns och ungas liv på nätet kopplas till företagets kundservice via ett hotline-nummer: 0200-111902. Hit kan man ringa om man vill fråga en expert om barns liv på nätet. Öppettider: Klockan 16-21, 22 februari till 4 mars. Man kan även skicka in frågor anonymt till experterna på nätpratsjouren.se. Nätpratsjouren är en del av Telenors initiativ Nätprat, som syftar till att främja dialogen mellan vuxna och barn om livet online.

Om experterna

- *Elza Dunkels* är docent i pedagogiskt arbete och lärarutbildare vid Umeå universitet. Hon är en av landets främsta experter inom området unga och internet och skrev sin avhandling om ungas internetanvändande och om kulturer på nätet. Elza forskar på vilka strategier barn och unga använder på nätet för att skydda sig mot faror och obehagligheter och hur vuxna kan förhålla sig till barnens digitala vardag. Hon kom nyss ut med boken ["Nätmobbing, näthat och nätkärlek - Kunskap och strategier för en bättre vardag på nätet"](#).
- *Isa Galvan* och hennes kompis Linnea Holst stoppade 2015 näthatet på sin skola. För det fick de pris av Telenors samarbetspartner Surfa Lugnt och blev utsedda till Årets Näthjältar av Aftonbladet. Isa jobbar idag med att förbättra klimatet på nätet för unga och kan bland annat ge tips och råd till föräldrar vars barn blir utsatta för anonyma påhopp, kränkande kommentarer eller mobbing på nätet.
- *Sofia Berne* är legitimerad psykolog samt lektor och forskare på psykologiska institutionen vid Göteborgs universitet. Hon skrev sin avhandling om nätmobbing och leder tillsammans med professor Ann Frisé och stiftelsen Friends ett projekt som syftar till att tillsammans med elever hitta metoder mot nätmobbing. Nu i vår kommer hon och Ann Frisé ut med boken "Nätmobbing - Handbok för skolan" som även är användbar för föräldrar och andra som vill veta mer om nätmobbing.

- *Nina Jansdotter* är beteendevetare och sociala medier-expert. Nina har stundtals själv fått känna på det näthat som blivit allt vanligare. Som tonårsmamma är hon också en aktiv förälder i sina barns digitala liv.
- *Organisationen Sverok* svarar på spel- och gamingrelaterade frågor som skickas in via ett skriftligt frågeformulär. Majoriteten av alla barn och unga i dag spelar någon form av spel via internet. Sverok är ett spelhobbyförbund och Sveriges största ungdomsförbund som samlar 1 300 föreningar. Totalt har Sverok 83 000 barn och unga som medlemmar över hela landet, varav 50 000 inom e-sport. De arrangerar bland annat läger och turneringar för barn och unga inom e-sport och LAN och är vana vid att prata med föräldrar om barns spelande.

Det oroar sig svenska föräldrar för

- Mer än var femte förälder är orolig för vad deras barn gör på nätet.
- 28% av föräldrarna tycker att deras barn är på nätet för mycket.
- Oroligast är föräldrar för att andra viktiga aktiviteter blir lidande (33%). Man är också rädd att barnen ska komma i kontakt med olämpligt material som våld och porr (28%), kontaktas av vuxna med sexuella syften (25%), berätta för mycket om sig själva (25%) och bli utsatta för kränkande kommentarer (22%).
- Störst är oron bland föräldrar till flickor 11-14 år och pojkar 7-10 år.
- Föräldrar till pojkar är främst oroliga för att barnet ska prioritera bort andra viktiga aktiviteter (44%) och bli socialt isolerat (27%).
- Föräldrar till flickor är främst oroliga för att barnet ska bli utsatt av andra, till exempel kontaktas av vuxna med sexuella syften (36%), få nedsättande eller sexuella kommentarer (31%) och bli mobbat (19%).
- Endast en av fyra (25%) vet vart de kan vända sig för information och stöd kring barns internetanvändning.
- Tre av fyra (75%) väljer att vända sig till andra föräldrar med frågor om barnens liv online.

Om undersökningen

Genomfördes 11-18 september 2015 av Demoskop på uppdrag av Telenor. 1 019 föräldrar till barn 7-18 år intervjuades i en internetenkät som skickades ut till en slumpmässigt telefonrekryterad panel. Resultatet har vägts med avseende på föräldrarnas kön och ålder.

Om Telenor

Telenor Sverige är en helhetsleverantör av telekommunikationstjänster vars nät täcker 99 procent av landets befolkning. Telenor Sverige har idag cirka 2,5 miljoner mobilabonnenter, cirka 640 000 bredbandskunder och en halv miljon tv-kunder. Telenor Sverige omsätter cirka 13,1 miljarder kronor (2015) och har cirka 1900 anställda. Läs mer på www.telenor.se

Telenorkoncernen är en internationell leverantör av kommunikationstjänster inom tele-, data- och media. Utöver mobilverksamhet på 13 marknader i Norden, Central- och Östeuropa samt Asien har koncernen 33 procents ägarandel i VimpelCom Ltd. med verksamhet på 14 marknader.

Telenorkoncernen är en av världens största mobiloperatörer med 203 miljoner mobilabonnemang i sina konsoliderade verksamheter (2015), en omsättning på 128 miljarder norska kronor (2015) och cirka 33 000 anställda. Telenor är noterat på Oslo Børs (TEL). Läs mer på www.telenor.com