



Evaluering af Cyberhus 2008-2010

INEVA
KLOSTERGADE 60
8000 ÅRHUS C

TEL: (+45) 2883 9062
EMAIL: INFO@INEVA.DK
WEB: WWW.INEVA.DK

Forfattere: Malene Skov Dinesen og
Lars Dinesen, Ineva ApS
Udgivelsesår: 2011
Udgivelsessted: Aarhus
Forsidebillede: Modelfoto

Indhold

INDLEDNING	3
OM EVALUERINGEN	3
DATAGRUNDLAG	4
ORDFORKLARING I EVALUERINGEN	5
KORT OM CYBERHUS	5
CYBERHUS' MÅLGRUPPE	7
UDVIKLINGEN 2008-2010	8
KORT OPSAMLING	9
MÅLING AF PERFORMANCE PÅ CYBERHUS.DK	10
ANTALLET AF BESØG	11
DET GENNEMSNITLIGE TIDSFORBRUG	14
HVOR STOR EN DEL AF MÅLGRUPPEN DÆKKER CYBERHUS?	15
ET LANDSDÆKKENDE FORETAGNE	16
LOYALITET – DEN BESØGENDES ADFÆRD	18
ANTALLET AF INTERAKTIONER PÅ CYBERHUS.DK	20
CHATRÅDGIVNINGEN	24
ANTALLET AF CHATRÅDGIVNINGER	25
FORDELINGEN PÅ KØN	26
ALDERSFORDELINGEN	27
RÅDGIVNINGEN I FORHOLD TIL UGEDAGEN	28
TIDSPUNKT PÅ DAGEN	29
CHATRÅDGIVNINGENS VARIGHED	30
HVILKE EMNER CHATTES DER OM?	31
TIDSFORBRUG I CHATRÅDGIVNINGERNE	33
HENVISNINGER	34
BREVKASSERNE	35
UNGE BLOGS	37
CYBERSKOLEN	37
NATIONALE KAMPAGNER OG EVENTS	41
AKTIVITETER, PARTNERSKABER OG NETVÆRK	42
SATELLITTER	42
PARTNERSKABER	44
AFSLUTTENDE KOMMENTARER	46

Indledning

Denne rapport omhandler evaluering af Cyberhus' aktiviteter og udvikling i perioden 2008 til 2010. Cyberhus har i tidsrummet haft en bevilling fra Socialministeriet¹, og det er særligt de formål, der er beskrevet i ansøgningen til Socialministeriet, der er afsæt for evalueringen. Samtidig er der ud fra en erkendelse af, at virkeligheden har vist sig anderledes, end man forventede, da man skrev ansøgningen, gennemført en bredere evaluering, der har fokus på, hvilke prioriteringer, udfordringer og effekter, man har opnået i perioden. Evalueringen forholder sig udelukkende til den faktuelle udvikling i Cyberhus og siger dermed ikke noget eksplicit om kvaliteten af Cyberhus' aktiviteter. Der vurderes altså overvejende på de kvantitative elementer, og ikke på hvorvidt de unge har haft gavn af rådgivningen og i hvor høj grad, de igennem den hjælp, de har fået, har løst eller mindsket deres problemer og udfordringer.

Om evalueringen

Evalueringen er gennemført efter ønske fra Cyberhus om at vurdere, hvorvidt de har levet op til de formål og succeskriterier, der var afsæt for bevillingen fra Socialministeriet. Der er i ansøgningen præciseret to primære formål, som er følgende:

- A. Vi ønsker at øge graden af det landsdækkende tilbud med udvidelse af fem satellitter i byer rundt i Danmark.
- B. At støtte kommunerne til at opfylde deres nye opgaver i forhold til en tidlig og forebyggende indsats samt udvikle nye metoder i samarbejde mellem den offentlige sektor og de frivillige organisationer.

Derudover er det pointeret, at et vigtigt bevidst fokuspunkt for Ungdommens Vel er samarbejdet med kommunerne, hvormed det også fremstår som et centralt element for Cyberhus. Dette ikke mindst på grund af kommunalreformen, der har betydet entydig ansvar for indsatsen i kommunerne.

Det beskrives endvidere som formål i perioden at gøre indsatsen landsdækkende og skabe synergi mellem såvel det virtuelle arbejde og det fysiske arbejde, som mellem den offentlige sektor og de frivillige organisationer.

¹ Cyberhus har i perioden opnået en række yderligere bevillinger fra en række aktører. Det er ikke i praksis muligt at udskille disse bevillinger fra Socialministeriets bevilling, da midlerne samlet har været brugt til at drive Cyberhus' forskellige aktiviteter i perioden. Der refereres til Socialministeriets bevilling, idet den er væsentlig større end de øvrige, og fordi den er genstand for evalueringen i forhold til succeskriterier.

Følgende beskrives i ansøgningen som vigtige elementer for at nå målene:

1. At det internetbaserede ungdomsmiljø bliver kvalificeret og udviklet gennem et landsdækkende tilbud, hvor målgruppen kan føle sig inkluderet i et fællesskab, der er socialpædagogisk forankret med fokus på ressourcer og muligheder frem for begrænsninger.
2. At kommunerne bliver eksponeret og inddraget i det socialpædagogiske arbejde. Aarhus Kommune indgår i pilotprojekt med et værelse på Cyberhus.dk, der skal øge tilgængeligheden til de kommunale tilbud og kriseberedskabet for udsatte børn og unge.
3. At der bliver etableret fysiske være- og mødesteder i fem danske byer, der understøtter det computermedierede socialpædagogiske arbejde.
4. At det computermedierede socialpædagogiske og rådgivende arbejde bliver udviklet og modnet.
5. At børn og unge får medindflydelse på opgaver og mulighed for at bidrage til at gøre en indsats for andre børn og unges trivsel.
6. At der udvikles nye kompetencer og værktøjer til brug i det frivillige arbejde for en styrket indsats for udsatte børn og unge.

Ovenstående er dermed evalueringens "bagtæppe", og det der er i fokus i forhold til vurderingen af, hvor langt Cyberhus er kommet i realiseringen af det. Evalueringens formål er formuleret som:

- **Evaluering af hvorvidt Cyberhus.dk har levet op til de målsætninger, der var afsat for bevilling af midler fra Socialministeriet.** Det ønskes, igennem analyse af det eksisterende statistiske materiale fra Cyberhus samt kvalitativ indsamling af data, at af- eller bekræfte, at pengene fra Socialministeriet har givet den ønskede effekt.

Datagrundlag

Evalueringen er gennemført på baggrund af følgende datamateriale:

- Google Analytics
- Cyberhus.dks registreringer vedrørende chatrådgivningen
- Cyberhus.dks registreringer vedrørende Cyberskolen
- Cyberhus' årsrapporter
- Cyberhus' regnskaber
- Den tidligere gennemførte evaluering

- 2-timers interview med initiativtager og leder Anni Marquard, projektleder og koordinator for Cyberskolen Jonas Ravn samt pædagogisk koordinator for Cyberhus Niels-Christian Bilenberg

Udover ovenstående er der i evalueringen anvendt øvrigt skriftlig materiale blandt andet interviews og opgaver, der er gennemført i og skrevet om Cyberhus, ligesom den offentlige tilgængelige viden på Cyberhus.dk er integreret og medtages i rapporten, hvor det er vurderet relevant.

Der vil løbende i evalueringsrapporten indsættes citater fra unge, der udtaler sig om Cyberhus. Disse citater er hentet enten fra Cyberhus.dk eller fra de ovenfor nævnte opgaver.

Ordforklaring i evalueringen

Præciserende for sprogbruget i evalueringen fremhæves følgende:

- **Cyberhus** bruges som betegnende for den samlede organisation, altså både Cyberhus.dk, Cyberskolen og de øvrige projekter.
- **Cyberhus.dk** bruges som betegnende for den virtuelle del af Cyberhus.
- **Rådgivning** bruges som samlet betegnelse for det at stille et spørgsmål og få et svar på Cyberhus.dk. Betegnelsen rådgivning differentierer dermed ikke imellem chatrådgivning, brevkasse og debat.

Kort om Cyberhus

Cyberhus er først og fremmest et online klubhus med en lang række forskellige rum, hvor børn og unge kan deltage i aktiviteter, finde information og få rådgivning. I de forskellige rum i Cyberhus.dk har de unge mulighed for at komme i kontakt med en voksen, skrive i brevkassen, deltage i debatten, fortælle sin historie under livsfortællinger eller have en ungeblog.

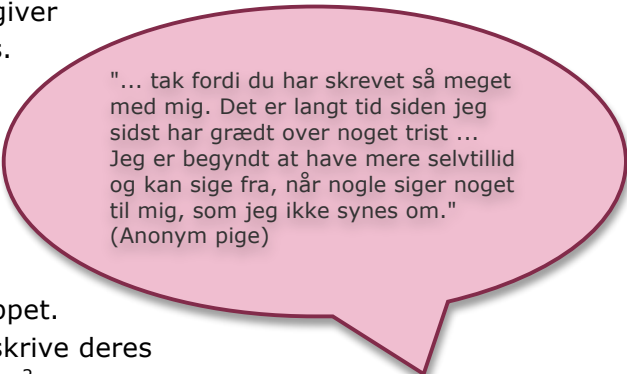
Centralt i Cyberhus.dk er chatrådgivningen, hvor børn og unge anonymt kan chatte med en voksen, som har en relevant uddannelsesmæssig baggrund inden for socialpædagogik. Formålet med rådgivningen er at yde børn og unge støtte til at komme videre i deres liv, samt at støtte den unge med afklaring af problemstillinger og handlemuligheder.

Det er rådgiverens primære mål at skabe et trygt, respektfuldt og fordomsfrit forum, hvor den unge har mulighed for at sætte ord på sine tanker og få hjælp til at komme videre.

I brevkasserne har de unge mulighed for at stille et spørgsmål til de tilknyttede frivillige brevkasseredaktører, som har 10 dage til at besvare henvendelsen.

I debatterne har de unge mulighed for at møde jævnaldrene i en ung-til-ung rådgivning. Her kan de unge oprette egne debattråde, hvori de fortæller om problematikker, samt giver deres mening til kende omkring andres.

Alle debatfora har tilknyttet en eller flere moderatører, der har til opgave at sikre trygge rammer for alle, der deltager.



"... tak fordi du har skrevet så meget med mig. Det er langt tid siden jeg sidst har grædt over noget trist ... Jeg er begyndt at have mere selvtillid og kan sige fra, når nogle siger noget til mig, som jeg ikke synes om."
(Anonym pige)

Som i debatterne fungerer konceptet livsfortællinger efter ung-til-ung princippet. Her har børn og unge mulighed for at skrive deres egne personlige historier og læse andres².

Det sidste element af Cyberhus.dk er ungebloggere, som er fast tilknyttede frivillige under 18, der blogger på sitet.

Cyberhus.dk baserer sin praksis på grundprincipper om at respektere den unge og dennes opfattelse af eget liv, samt at skabe et fagligt velfunderet rum, hvor den unge føler sig imødekommet og tryk. De frivillige, der rådgiver de unge, er alle uddannet inden for det felt, de rådgiver om. Derudover er der tilknyttet frivillige til andre dele af organisationen.

Ud over det virtuelle rum har Cyberhus i evalueringsperioden også haft Cyberskolen som tilbud. Cyberskolen er Cyberhus' skoletjeneste, der besøger skoler med debatoplæg om webetik. Cyberskolen er den eneste del af Cyberhus, som har fysisk kontakt med børn og unge. Ud over workshops holder Cyberskolen sig opdateret om nye tendenser inden for de unges brug af Internettet, ligesom de rådgiver forældre på fællesmøder og hører deres bekymringer og tanker om børnenes brug af mobiler og Internet³.

² Kilde: Cyberhus.dk – For voksne

³ Klide: Cyberhus.dk – For voksne - Cyberskolen

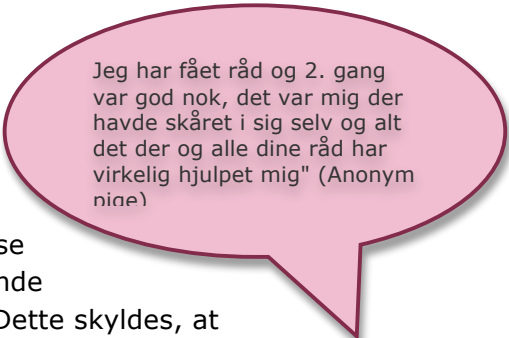
Cyberhus' målgruppe

Cyberhus.dks målgruppe beskrives som "de sårbare og udsatte unge" mellem 9 og 18 år, herunder i særlig grad de 12-15 årige (ansøgning til Socialministeriet).

Hvis man ser på definitioner af denne gruppe, dækker betegnelsen "udsatte/sårbare børn og unge" over de unge, der er anbragt uden for hjemmet eller modtager særlige former for forebyggende foranstaltninger. I alt 1,7% af de danske unge betragtes som værende en del af denne gruppe (Danmark Statistik og KL).

I Cyberhus betragtes de sårbare og udsatte unge som en bredere gruppe end de ovenfor beskrevne. Ifølge medarbejdere på Cyberhus er der to primære grupper i Cyberhus' målgruppe:

- De unge, der lever under vilkår, hvor det at være sårbar og udsat knytter sig særligt til hjemmeproblematikker. Det kan være forældre med misbrug, incestofre, selvmordstruede unge, unge med spiseforstyrrelser med videre (se i afsnit "Chatrådgivningen" for udfoldelse af de unges problematikker). Disse unge betegnes af leder Anni Marquard som Cyberhus.dks primære målgruppe, idet det er disse unge, som har brug for en vedvarende tilknytning til voksne fagpersoner. Dette skyldes, at deres netværk for manges vedkommende ikke er godt, eller at de ikke bruger deres netværk til at drøfte problemerne. Det vurderes af medarbejderne i Cyberhus, at 80% af henvendelserne i chatrådgivningen kommer fra unge, der er i denne kategori.
- Den anden gruppe af unge i Cyberhus.dks målgruppe er unge, der er udsatte i en kortere periode i deres ungdomsår. Det kan være i forbindelse med kærestesorger, usikkerhed i forhold til seksualitet og andre mere "almindelige" ungdomsproblemer og overvejelser. Denne del af målgruppen vurderes af medarbejderne at være centrale, fordi der kan være en forebyggende indsats i at hjælpe med mindre alvorlige problemer, som potentielt kan forebygge en mere permanent problemsituation, hvor den unge i sidste ende "flytter sig" til den første del af målgruppen.



Jeg har fået råd og 2. gang var god nok, det var mig der havde skåret i sig selv og alt det der og alle dine råd har virkelig hjulpet mig" (Anonym nia)

Cyberskolens målgruppe er alle unge, der anvender web og andre digitale medier, og dermed må det betragtes som den samlede mængde unge i Danmark. Her handler det om at klæde målgruppen

på til at tage kvalificerede valg omkring etik og brug af digitale medier, forebygge og afhjælpe ting som mobilmobning samt have overblik over, hvilken viden man efterlader om sig selv på nettet, når man eksempelvis poster et billede.

Udviklingen 2008-2010

Evalueringen omhandler perioden 2008-2010, og dermed vil den samlede rapport omhandle netop udviklingen i den periode.

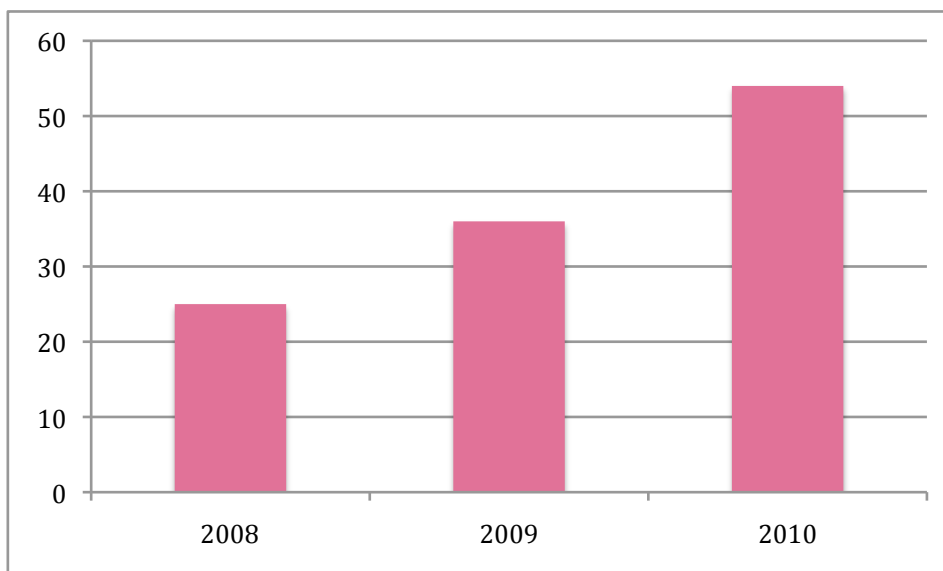
Da Cyberhus fik den bevilling, der nu evalueres, skete der en firedobling af den årlige bevilling, hvilket betød at der kunne ansættes koordinatorene både i Cyberhus.dk og på Cyberskolen. Den øgede bevilling betød, at Cyberhus kunne forankre de resultater, der var skabt i de første år af organisationens liv, samtidig med at der blev igangsat den store udvikling, som vil blive behandlet i rapporten.

Dette betød blandt andet en skærpelse af hvilke elementer, der skulle prioriteres, og hvordan man bedst muligt opnåede at skabe et tilbud til målgruppen. De interviewede medarbejdere fra Cyberhus peger på, at der er sket en markant professionalisering og strukturering af tilbuddet i perioden, hvilket har givet højere kvalitet.

I februar 2009 fik Cyberhus.dk et helt nyt site og dermed en ændret struktur både i relation til den unges indgang til Cyberhus.dk og den bagvedliggende struktur i forhold til dokumentation og statistik. Dette har betydning for den kvantitative del af evalueringen, hvilket vil blive kommenteret løbende ved relevans.

I december 2009 brændte Cyberhus' kontor, og dermed gik meget tabt. Cyberhus.dk var i gang igen efter to dage, og det vurderes, at Cyberhus kom igennem genetablering uden, at det havde væsentlig betydning for sitets brugere.

Der har i perioden 2008-2010 været en stigning i antallet af frivillige, hvilket ses af nedenstående figur.



Figur 1: Antal frivillige

Kort opsamling

Evalueringen af Cyberhus viser en organisation, der siden 2008 har været i stor udvikling. Der er fremgang i alle dele af organisationen, hvilket understøtter den kvalitative oplevelse af, at Cyberhus i perioden både er blevet udviklet og forankret.

På Cyberhus.dk viser der sig markant fremgang i forhold til unikke besøgende på siden. Tallet var i 2008 på 18.178 hvilket i 2010 var steget til 42.052. Evalueringen viser endvidere, at Cyberhus.dk er et landsdækkende foretagende, og at der er høj loyalitet blandt en stor del af brugerne.

Evalueringen viser, at der er en stigning i antallet af rådgivninger på Cyberhus.dk, og at omkostningerne pr. rådgivning samtidig er faldet betydeligt fra 659 kr. pr. rådgivning i 2009 til 503 kr. pr. rådgivning i 2010.

I chatrådgivningen har der i perioden været en stigning i antal rådgivninger på 34%, hvilket understreger, at der har været efterspørgsel på den øgede kapacitet, der er skabt i rådgivningen via både øget åbningstid og flere frivillige rådgivere.

Cyberskolen har ligeledes øget deres aktiviteter i perioden. Særligt fremstående er antallet af elever, der har deltaget i Cyberskolens aktiviteter i 2010, sat op imod de andre år. Der viser sig særligt i Aarhus-området en stor anvendelse af Cyberskolen.

Et afgørende formål med Cyberhus, som beskrevet i ansøgningen til Socialministeriet, er at udvide Cyberhus med fem satellitter rundt omkring i Danmark. Der er i perioden gjort en stor indsats for at imødekomme dette formål, dog har det vist sig ikke at have den relevans, man vurderede ved ansøgningstidspunktet. Nettet som kommunikations- og dialogplatform har siden ansøgningstidspunktet udviklet sig markant, hvilket har betydet, at forestillingen om nødvendigheden af det fysiske møde med den unge er blevet genovervejet. Der har været etableret en satellit i Frederiksberg, men efter en periode på et år nedlagde Cyberhus satellitten, idet den ikke gav det ønskede resultat.

Der er i perioden ligeledes gjort en ihærdig indsats for at etablere samarbejdsaftaler med kommunerne, men det har vist sig som en stor udfordring. Dels har strukturreformen "lammet" kommunerne i forhold til denne slags eksterne samarbejder, og dels har det været yderst vanskeligt at finde frem til den rigtige forvaltning og "trænge igennem", hvad der opleves som et stift kommunalt system. Dette til trods, er det lykkedes at etablere samarbejder både med Aarhus Kommune og Odense Kommune, og der arbejdes fortsat i 2011 med etableringen af samarbejdsaftaler.

Måling af performance på Cyberhus.dk

Hjemmesiden Cyberhus.dk er den helt centrale del af Cyberhus' tilbud og aktiviteter overfor udsatte og sårbare børn og unge, og derfor beskæftiger denne del af rapporten sig udelukkende med den virtuelle del af Cyberhus' rådgivning.

Datamaterialet, der ligger til grund for målingen af Cyberhus.dks performance, er primært fremskaffet i Google Analytics, men der er visse steder hentet information fra Cyberhus' andre kilder.

Der vil i de efterfølgende afsnit primært blive behandlet data fra årene 2009 og 2010. De steder, hvor det har været muligt at finde brugbare og sammenlignelige tal for 2008, er det naturligvis gjort. Årsagen til det ufuldstændige datamateriale skyldes, at Cyberhus.dk i starten af 2009 overgik til en ny platform og dermed opbygning af Cyberhus.dk.

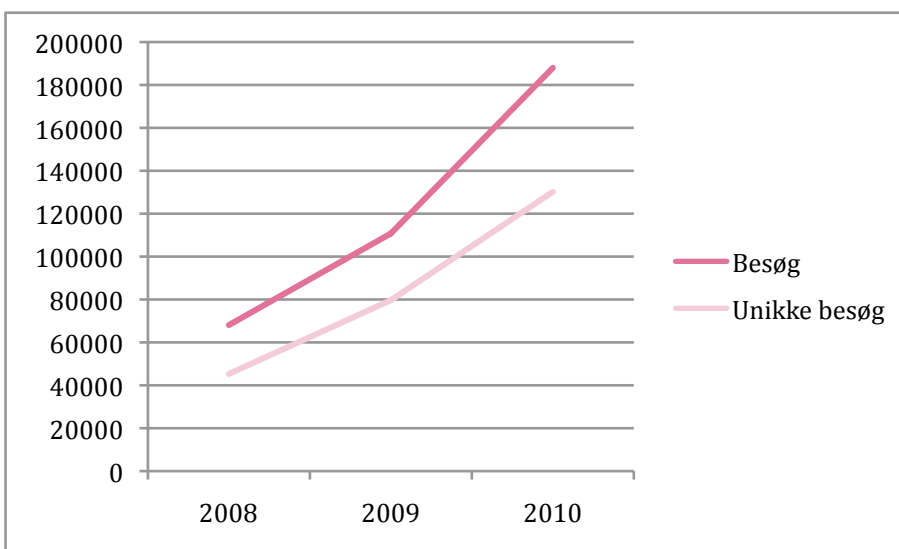
Når der ses på besøgstal for Cyberhus.dk, er det ikke muligt med sikkerhed at fastslå, hvor stor en del der er forældre,

samarbejdspartnere og andre interessenter. Dermed vil der generelt i de opstillede tal være den usikkerhedsfaktor, at der ikke kan siges noget om *hvem* brugerne er, men udelukkende *hvor mange* der er.

Antallet af besøg

Udviklingen i besøgstallet for Cyberhus.dk er over de sidste tre år vokset fra 68.085 i 2008 til 187.979 i 2010, hvilket er en stigning på over 176% (data fra Google Analytics og Årsrapporten 2009). Dette må vurderes som en betragtelig fremgang, der understøtter den forventning, man i Cyberhus havde om, at den øgede bevilling fra Socialministeriet og de øvrige midler ville give en øget volumen på trafikside.

Besøgstallet giver imidlertid ingen indikation af, hvor mange reelle personer, der bruger websitet om året, idet et besøgstal i princippet kunne være ganske få personer, der er meget ofte på hjemmesiden. Derimod er det interessant at se på unikke besøgende. En person kan besøge hjemmesiden flere gange i løbet af en given periode, men tæller som unik kun en gang i statistikken.

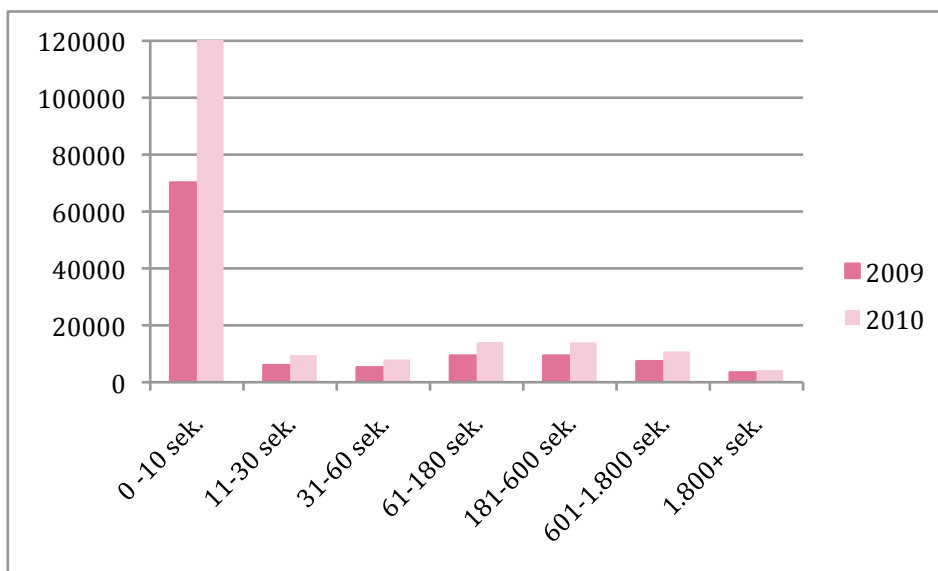


Figur 2: Antallet af besøg og unikke besøg 2008-2010

Som det ses af grafen er der en fornuftig sammenhæng mellem besøg og antallet af unikke besøgende. Cyberhus.dk har i perioden 2008-2010 oplevet en vækst i unikke besøg fra 45.309 til 130.189 – en stigning svarende til 187%.

Med viden om hvor mange besøg og unikke besøg der er på Cyberhus.dk, bliver det interessant og relevant at se på kvaliteten af de besøgende. Til dette bruges besøgstiden som kvalitetsparameter.

Nedenstående figur viser antallet af besøg fordelt på varighed. Her ses blandt andet, at 127.255 besøg i 2010 var på mindre end 11 sekunder.

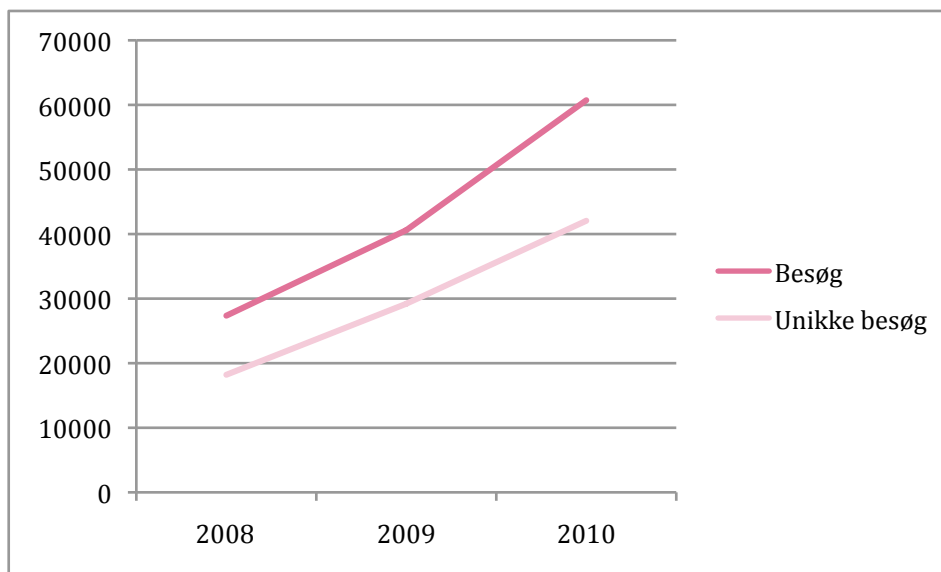


Figur 3: Antal besøg sorteret i forhold til varighed 2009/2010

Så kortvarige besøgstider må antages at være "fejlbesøg" fra personer, som søgte noget andet. For at give det mest retvisende billede bør besøgstallene derfor korrigeres for besøg med en varighed under 11 sekunder, hvilket er gjort i figur 4.

Antallet af besøg er med den korrektion således steget fra 27.316 i 2008, til 40.603 i 2009 og til 60.724 i 2010. Det er desværre ikke muligt i Google Analytics at finde tal for unikke besøgende, hvorfor disse er fremkommet ved at nedskrive med samme procentsats som besøgstallene. Dette kan forsvares, da stigningen i besøg og unikke besøg følges pænt ad (se blandt andet figur 4). Unikke besøg vurderes dermed at være steget fra 18.178 i 2008, til 29.209 i 2009 og til 42.052 i 2010.

Det er tydeligt, at korrektionen for de meget korte besøg betyder et umiddelbart markant indhug i de unikke besøg. Ikke desto mindre viser tallene en markant fremgang i unikke besøg i perioden. Fra 2008 til 2010 har der været en stigning på 131%, hvilket stadig må betragtes som en væsentlig øget volumen af Cyberhus.dk.



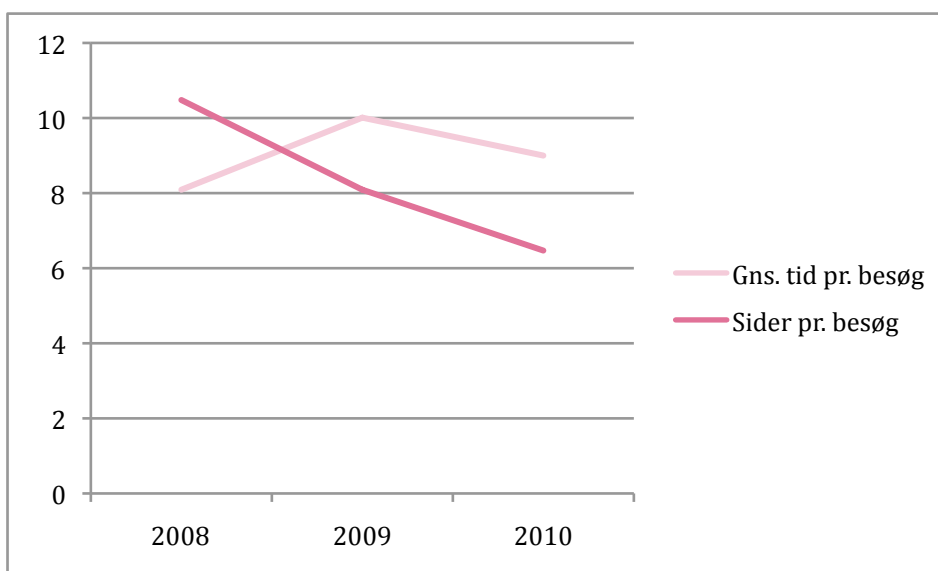
Figur 4: Besøg og unikke besøg korrigeret for besøg under 11 sekunder

Forklaringen på disse mange korte besøg på hjemmesiden skal findes i Google, der gennem de seneste år er blevet en stadig vigtigere kilde til trafik på Cyberhus.dk. Således er antallet af besøgende fra Google steget fra 31.948 i 2008 til 138.117 i 2010. Med denne trafik kan det ikke undgås, at flere søgninger så at sige "rammer" forkert. Eksempelvis har 138 besøgende i 2010 fundet Cyberhus.dk via søgeordet "søde citater", 113 via "lange sorte støvler" og 112 via "digte venskab". Alle besøg, der i gennemsnit har været under 11 sekunder, er derfor en tydelig indikation af, at en del af disse besøgende ikke har fundet det, som de søgte.

Alt efterfølgende præsenteret data vil være eksklusiv disse besøg af under 11 sekunders varighed.

Det gennemsnitlige tidsforbrug

Ved at se på det gennemsnitlige tidsforbrug på Cyberhus.dk fås en indikation af, hvor meget de besøgende læser og benytter sig af sitet. Det er imidlertid også nødvendigt at sammenholde udviklingen i tidsforbruget med antallet af sidevisninger pr. besøg. En øget gennemsnitlig besøgstid kan nemlig også være et udtryk for, at brugeren har svært ved at navigere rundt på sitet og ikke umiddelbart finder de informationer, der ledes efter. Hvis antallet af sidevisninger således stiger proportionalt med tidsforbruget, er det snarere et udtryk for, at man bør tage opbygningen af hjemmesiden op til overvejelse, da det ikke forekommer intuitivt for den besøgende, hvor de skal finde det, de søger.



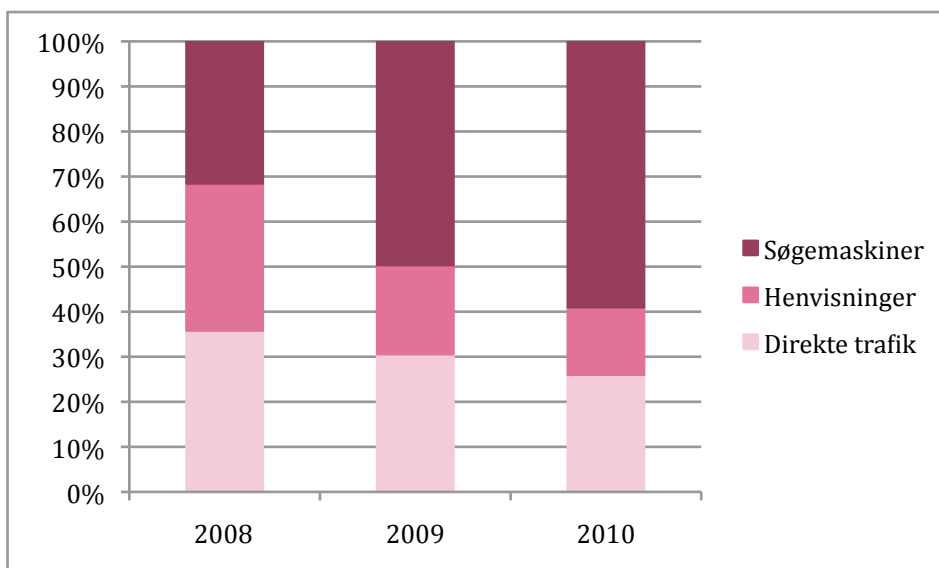
Figur 5: Tidsforbrug og sidevisninger for det gennemsnitlige besøg

Som det ses af figuren er antallet af sidevisninger pr. besøg faldet fra 10,48 i 2008 til 6,47 i 2010, mens tidsforbruget fra 2009 til 2010 er faldet fra 10 minutter til 9 minutter. Tallene bør ikke ses som alarmerende, men hvis tendensen fortsætter i 2011, kan det overvejes at få afdækket hvilke årsager, der kan ligge til grund for udviklingen. En forklaring kan være den omstrukturering af sitet, man lavede i 2009. En anden kan findes i andelen af besøgende, som kommer via Google, og som har en signifikant anden adfærd end en bruger, der taster Cyberhus.dk direkte i URL'en.

En søgning i Google på eksempelvis "anbringelse uden for hjemmet" sender brugeren direkte ind på den specifikke side omhandlende

emnet, hvorimod man ved at taste Cyberhus.dk i URL'en fra forsiden skal bruge tid og sidevisninger på at lede efter indholdet. Sammenholder man derfor de faldende gennemsnitlige tider og sider pr. besøg med, hvor de besøgende kommer fra, er der god grund til at antage, at forklaringen ligger her.

Af figuren nedenfor ses det, at fordelingen af trafikklender har ændret sig over den undersøgte periode. Andelen af direkte trafik, hvor den besøgende er kommet til Cyberhus.dk enten ved at taste adressen direkte i URL'en eller have hjemmesiden som bogmærke, er faldet fra cirka 36% i 2008 til 26% i 2010, hvorimod antallet af besøg fra Google (søgemaskiner) er gået fra cirka 32% til næsten 60%. Det vil, alt andet lige, have en indvirkning på den overordnede adfærd på sitet og dermed også på de gennemsnitlige antal sider og tider pr. besøg.



Figur 6: Fordeling af trafikklender for Cyberhus.dk

Henvisninger er faldet fra 32% i 2008 til at udgøre 15% af den samlede trafik til Cyberhus.dk i 2010 og refererer til alle andre hjemmesider, der ikke kan klassificeres som søgemaskiner. Af hjemmesider under denne kategori kan nævnes habbo.dk, facebook.com, arto.dk og aarhuskommune.dk.

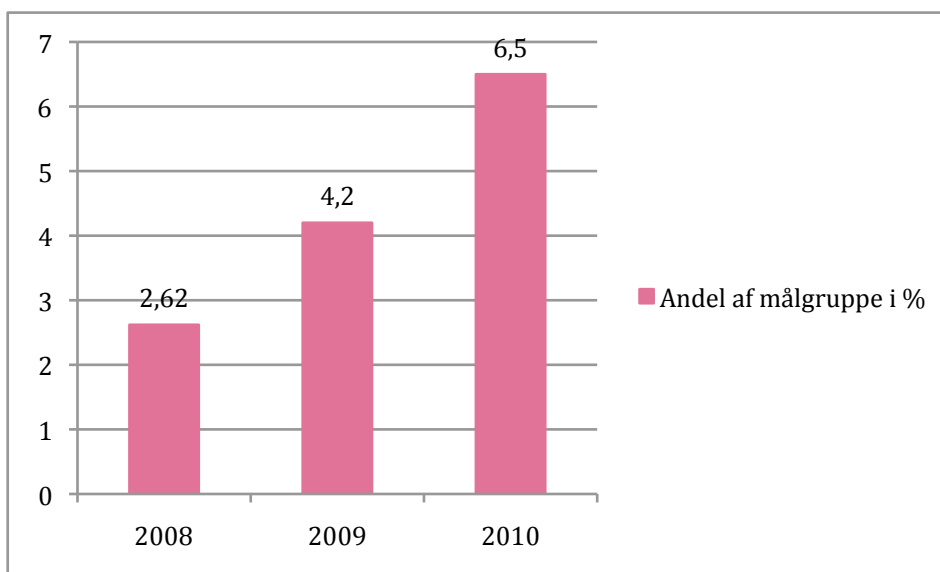
Hvor stor en del af målgruppen dækker Cyberhus?

Cyberhus' målgruppe er sårbare og udsatte børn og unge i alderen 9-18 år, forstået i bred forstand.

Idet der ikke i Cyberhus er en klar definition af, hvad "sårbar og udsat" ung er, samt det forhold at det ikke er muligt ud fra det

tilgængelige materiale at præcisere, hvem der bruger siden, vil der i nedenstående tages udgangspunkt i alle unge danskere. Sammenholder vi de unikke besøgstal på Cyberhus.dk med antallet af danske unge i alderen 9-18 år fås en indikation af, hvor godt Cyberhus.dk har fat i målgruppen.

Ifølge Danmarks Statistik har der i årene 2008-2010 været et gennemsnit på 695.000 børn og unge, hvoraf 281.000 er i alderen 12-15 år, hvilket er udgangspunktet for nedenstående figur.



Figur 7: Andelen af besøg i forhold til målgruppen

I figur 7 sammenholdes den samlede populationen af unge i Danmark med antallet af unikke besøgende til Cyberhus.dk. Af tallene kan det ses, at udbredelsen af Cyberhus.dk blandt målgruppen vokser. Det er dog i de unikke besøgstal ikke muligt at frasortere fagpersoners, forældres og andre interessenters besøg fra statistikkerne, hvorfor tallene udelukkende kan betragtes som en indikation og ikke noget endeligt eller nagelfast.

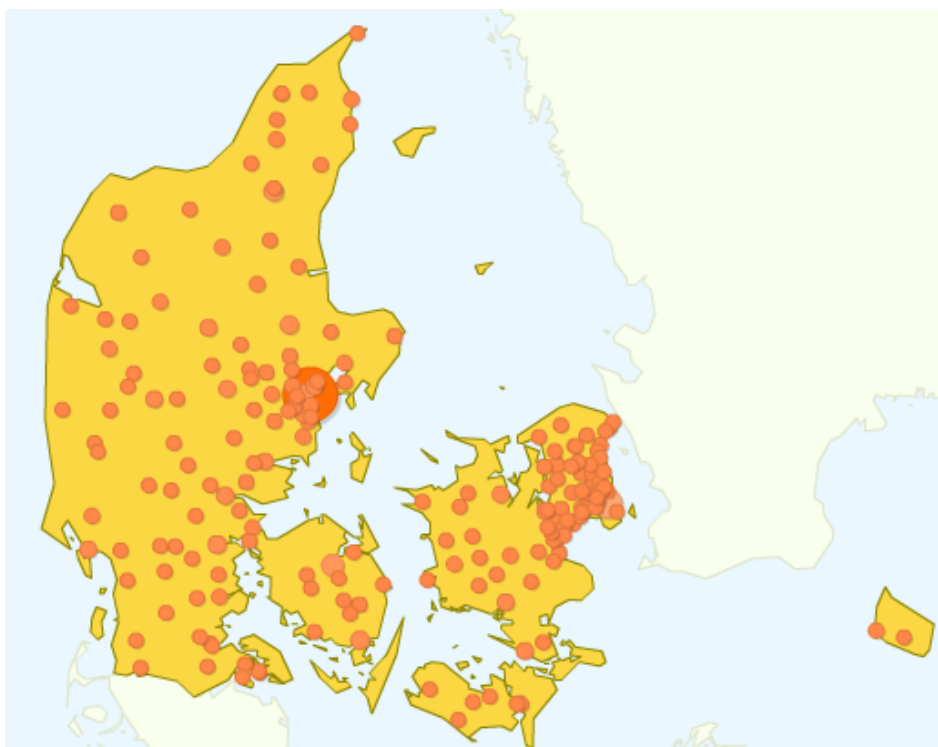
Generelt bør det bemærkes, at Cyberhus.dks besøgende har været stigende over hele perioden, mens målgruppen ikke er i vækst. Det må derfor konkluderes, at Cyberhus.dks arbejde med at udbrede kendskabet til deres rådgivning og andre aktiviteter hele tiden vokser, og at det også i 2011 kan forventes, at antallet af besøgende stiger.

Et landsdækkende foretagne

Et afgørende mål i den evaluerede periode har været at udbrede Cyberhus til at være et landsdækkende initiativ. Dette vil blive

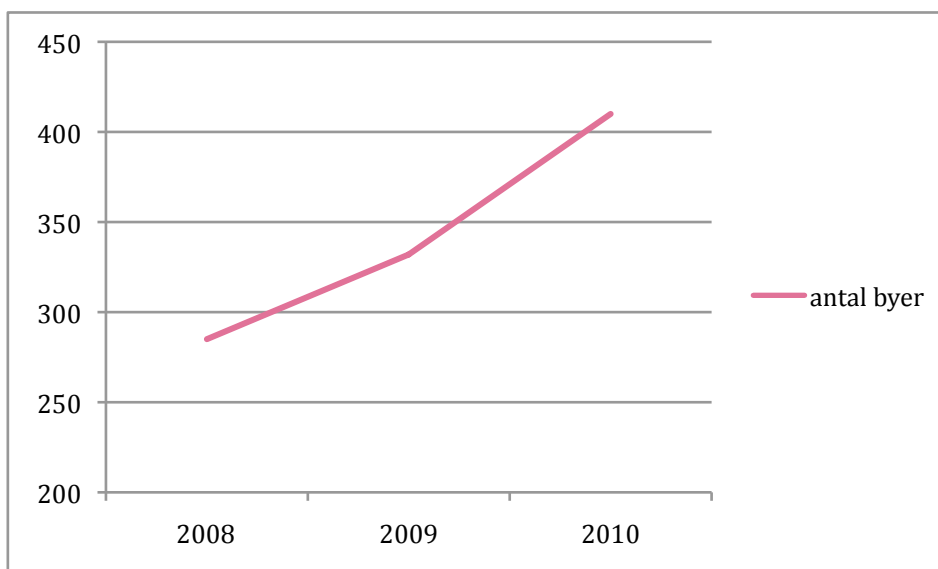
behandlet yderligere i afsnittet "Satellitter", hvormed vi i det nedenstående udelukkende forholder os til data fra Cyberhus.dk igennem Google Analytics.

Nedenstående kort illustrerer med røde prikker, hvor de besøgende geografisk er placeret i Danmark. Figuren viser, at Cyberhus.dks udbredelse primært er koncentreret omkring de to mest befolkede områder, Hovedstaden og Østjylland, men at børn og unge fra alle dele af landet benytter sig af tilbuddene. Cyberhus.dks målsætning om at være et landsdækkende virtuelt rådgivningscenter ser derfor ud til at være realiseret med besøg fra børn og unge i 626 byer over hele perioden 2008-2010.



Figur 8: Fordelingen af besøg i Danmark

Antallet af byer, hvor brugerne af Cyberhus.dk geografisk er placeret, har været jævnt stigende i den undersøgte periode. Således er antallet af byer vokset fra 285 i 2008 til 410 i 2010, hvorfor det må konkluderes, at det fortsat er lykkedes at udbrede kendskabet til Cyberhus.dk.



Figur 9: Antallet af byer hvor brugerne af Cyberhus.dk geografisk er placeret

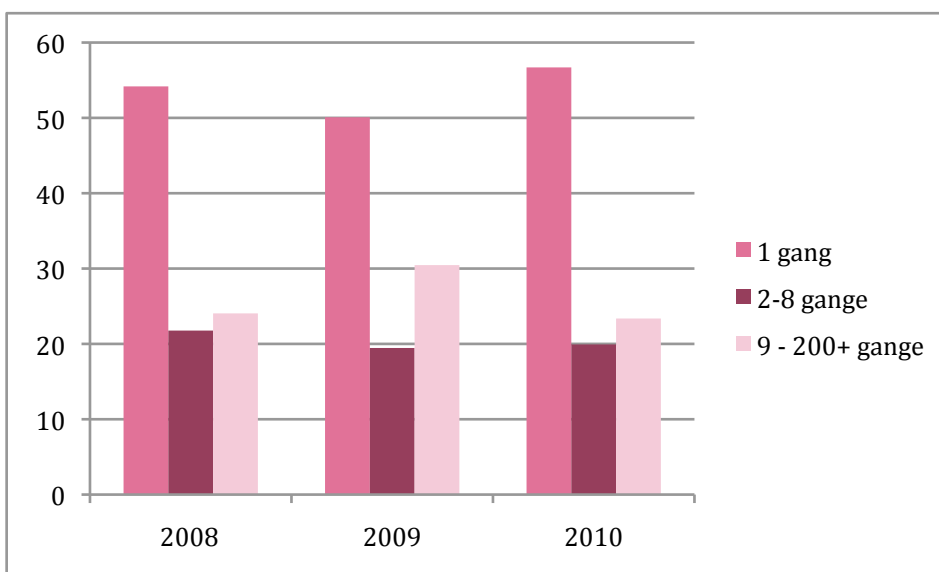
Det er ikke kun i Danmark, at Cyberhus.dk benyttes. Hjemmesiden har i perioden 2008-2010 haft 3.372 besøg fra 109 forskellige lande. Sandsynligvis besøg fra udvekslingsstuderende, au pairs og børn, der sammen med deres forældre er udstationeret i udlandet, og som derfor har et begrænset netværk. I disse tilfælde kan Cyberhus.dk blive en vigtig del af den sociale omgangskreds, da man kan forestille sig, at børn og unge i udlandet ofte i starten har det svært, samtidig med at vennerne er langt væk.

Loyalitet – den besøgendes adfærd

I relation til forståelsen af Cyberhus.dks brugere er det interessant at se på den besøgendes adfærd på hjemmesiden. Heriblandt er den besøgendes loyalitet på siden interessant, fordi det siger noget om brugernes tendens til at bruge Cyberhus.dk over længere tid, eller om tilbuddet i højere grad er et sted, man besøger en enkelt gang.

Af nedenstående figur ses det, at lidt over halvdelen af de besøgende kun besøger Cyberhus.dk en gang på et år, hvilket der kan være flere forklaringer på. For det første finder mange unge sandsynligvis hjælp i andre unges spørgsmål samt rådgivernes svar, ligesom emnerne der debatteres ikke nødvendigvis er tunge problemstillinger, men ofte helt "almindelige" teenageovervejelser. I det omfang, at helt

velfungerende børn og unge benytter sig af tjenesten, vil denne adfærd sandsynligvis være typisk. Her vil man stå med et umiddelbart problem, typisk omhandlende det at være ung i al almindelighed, og bruge Google til at søge yderligere information, hvormed man finder Cyberhus.dk. Denne type unge, som i det gennemførte interview betegnes som cirka halvdelen af Cyberhus.dks brugere, må antages at have et behov nu og her og ikke nødvendigvis over tid. Dermed er der stor sammenhæng mellem den kvalitative vurdering af, hvem der besøger Cyberhus.dk og den kvantitative opgørelse over de besøgendes loyalitet.



Figur 10: Procentdel af besøgende som besøger Cyberhus.dk en til flere gange

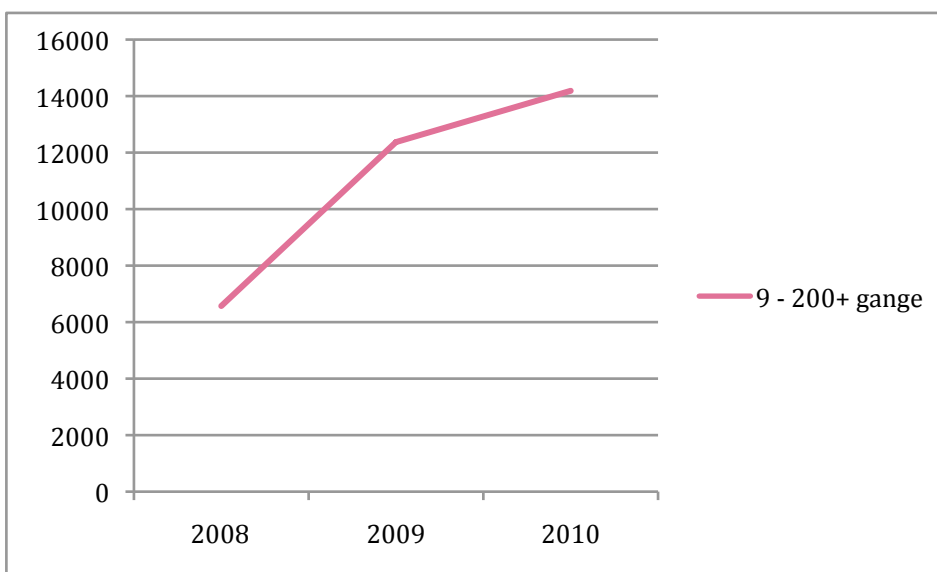
I den anden ende af skalaen benytter 24% af de besøgende i 2010 sig af Cyberhus.dk mellem 9-200+ gange årligt, hvilket må siges at være særdeles hyppigt. Disse unge må karakteriseres som værende meget loyale, og for dem indgår Cyberhus.dk formodentligt som et vigtigt redskab og hjælp i deres dagligdag.

Denne del af Cyberhus.dks brugere beskrives i den kvalitative del af evalueringen også som særdeles loyale og som skabere af et virtuelt community, som har en fælles norm, etik og "en måde at være her på", hvilket de unge i høj grad selv sikrer bliver opretholdt. Det kan være igennem at give vejledninger til andre unge, der træder uden for normen ved eksempelvis at poste noget, der kunne opfattes som kontaktsøgende på en uhensigtsmæssig måde.

Der viser sig dermed både i det kvalitative og kvantitative materiale med stor tydelighed, at Cyberhus.dk "betjener" mindst to typer af unge. Der er en gruppe unge, der har brug for svar på noget netop

opstået, og hvor Cyberhus.dk bliver anvendt en enkelt gang eller ganske få gange for at få svar. Den anden gruppe er de yderst loyale, som vurderes at have ejerskabsfølelse over for sitet. Sitet vurderes her at have en central plads i den unges liv og hverdag. Skulle man overveje at lukke Cyberhus.dk, vil en stor del af disse cirka 14.000 unge miste en del af deres netværk og kontakt med voksne.

Ser man på den historiske udvikling i segmentet som vist i figur 11, er Cyberhus steget fra 6.570 loyale brugere i 2008 til 14.187 i 2010.



Figur 11: Udviklingen i loyale besøg (9+ gange årligt) i 2008-2010

Der er derfor grundlag for at konkludere, at der er en voksende gruppe, der ser Cyberhus.dk som en fast integreret del af deres hverdag, hvor de søger deres sociale netværk og kontakt med voksne. Det vurderes igennem den kvalitative del af evalueringen, at det netop er de udsatte og sårbare unge, der befinder sig i denne gruppe. Derfor bør det også fremadrettet være et fokuspunkt for Cyberhus at øge loyaliteten og få flere brugere til at vende tilbage.

Antallet af interaktioner på Cyberhus.dk

Behovet for hjælp kan være meget forskellig fra person til person, og på Cyberhus.dk ses alt fra "almindelige" teenagespørgsmål om eksempelvis venner og sex til problemer af mere alvorlig karakter som forældresvigt og voldtægt.

Der er fire måder, hvorpå den besøgende på Cyberhus.dk kan interagere med Cyberhus eller andre brugere. Disse er:

- En chatrådgivning hvor brugeren er i direkte kontakt med en Cyberhus' eksperter/voksne rådgivere.

- Et brevkassespørgsmål hvor svaret kommer tidsforskudt fra en af de tilknyttede vejledere.
- Et indlæg/svar i "Debatten" hvor primært de unge rådgiver og snakker med hinanden. Debatten er modereret af vejlederne.
- At poste sin historie under punktet "livsfortællinger", så andre kan læse det samt at besvare et sådan indlæg.

Alle disse former for interaktion, altså hvor den unge har mulighed for at konsultere enten en ligesindet eller en af Cyberhus' tilknyttede rådgivere/vejledere, vil i det efterfølgende blive vægtet lige højt. Det vil sige, at et brevkassespørgsmål og det efterfølgende svar er en lige så vigtig rådgivning/vejledning og hjælp til den unge som en chatrådgivning eller et debatindlæg. Det vigtige og værdiskabende i denne sammenhæng er, at der er foretaget en handling fra den unges side, som i en eller anden udstrækning skal ses som en tillidserklæring og et ønske om dialog.

I alle disse fire ovennævnte tilfælde får den besøgende en form for hjælp, hvad enten det er et behov for at snakke personligt med en rådgiver eller at skrive sin livsfortælling.

I indeværende afsnit tælles antallet af rådgivninger/interaktioner. Til gengæld ligger det ud over denne evaluering at konkludere noget på baggrund af, hvilke emner der tages op, eller i hvilken udstrækning rådgivningen/vejlederen har hjulpet den unge.

Ser man derfor på antallet af interaktioner som et udtryk for antallet af rådgivninger/vejledninger og dermed hjælp, der har fundet sted på sitet, viser nedenstående tabel udviklingen på Cyberhus.dk i 2009 og 2010. 2008 indgår ikke i denne del af evalueringen, da datamaterialet er utilstrækkeligt.

Handlinger	2009	2010
Brevkasser – indlæg	1.270	1.673
Debatten – indlæg	209	311
Debatten - svar ⁴	847	1.041
Livsfortællinger - indlæg	59	56
Livsfortællinger - kommentarer	108	66
Chatrådgivning	1.565	1.987
I alt – interaktioner	4.058	5.134
Besøg	40.603	60.724
% af besøg der udløser interaktion	9,99	8,45

Tabel 1: Antallet af interaktioner på Cyberhus.dk

Antallet af interaktioner var i 2009 4.058 imod 5.134 i 2010, hvilket svarer til en stigning på 26,5%. Det er rigtig flotte tal, som kan realiseres i kraft af et stigende besøgstal og dermed kendskab til Cyberhus.dk, flere frivillige og udvidede åbningstider i chatrådgivningen. At procentdelen af besøg, der udløser en interaktion, er faldet fra 2009 til 2010, bør der ikke lægges for meget vægt på. At lige knap 10% af alle besøg interagerer i en eller anden udstrækning må betragtes som yderst tilfredsstillende.

Sammenholdes ovennævnte tal med de omkostninger, der er ved at drive Cyberhus.dk, kan det give en indikation af, hvad en interaktion/rådgivning koster.

Omkostninger	2009	2010
Generelle administrative ⁵	260.927,28	415.652,16
Computermedieret rådgivning	908.593	583.741
Cyberaktive	875.120	1.000.976
Ekstraordinære poster		26.775
i alt	2.044.640,3	2.027.144,2

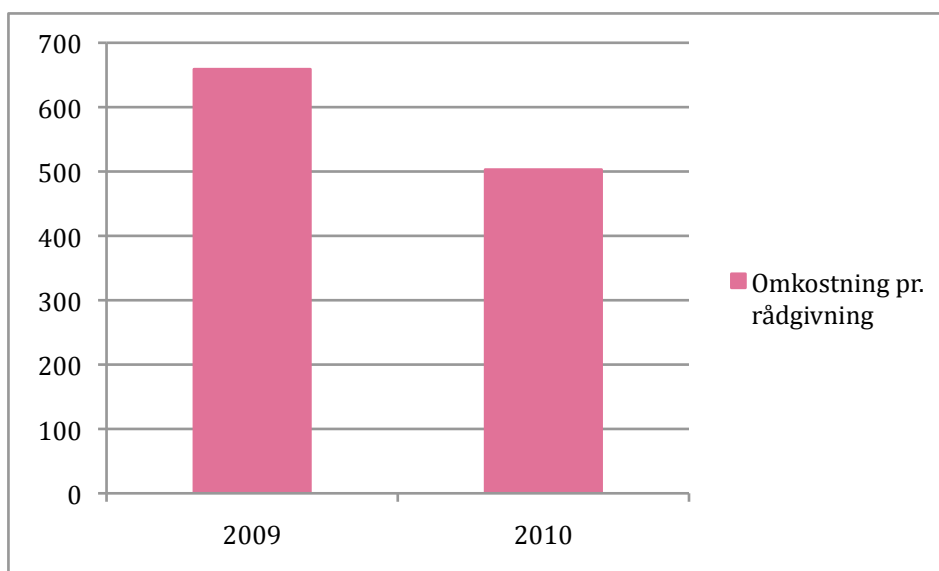
Tabel 2: Opgørelse over omkostninger til drift af Cyberhus.dk

⁴ Der er i disse tal ikke medtaget besvarelser på Cyberskolens indlæg, idet en betragtelig del er genereret igennem Cyberskolens oplæg på skoler, og dermed ikke er drevet af de unges eget initiativ og ønske om at kommenterer.

⁵ Note: Generelle administrative omkostninger er fratrukket Cyberskolens andel på 12 % i 2010 og 18 % i 2009

I ovenstående tabel vises udgifterne ved at drive den del Cyberhus, der relaterer sig til den virtuelle rådgivning (Cyberhus.dk). Det bør bemærkes, at der i forhold til årsregnskabet omkostningsposter for 2009 og 2010 er fratrukket Cyberskolen, Cyberetik og Særskilte Projekter. Ligeledes skal det nævnes, at det ikke er muligt at udregne en egentlig pris pr. rådgivning for 2008, da datamaterialet er utilstrækkeligt. Det anses dog ikke som et problem, da beregningerne for 2009 og 2010 giver en god indikation for udviklingen i omkostningen.

Udgiften til en rådgivning fremkommer ved at dividere antallet af interaktioner⁶ med omkostningerne i det pågældende år. Dermed fås en gennemsnitlig pris pr. rådgivning/vejledning på 659 kr. i 2009 og 503 kr. i 2010.



Figur 12: Omkostning pr. rådgivning 2009 og 2010

Hvorvidt beløbet er tilfredsstillende må være op til andre at vurdere, men det bør bemærkes, at det er blevet væsentligt billigere at rådgive, og at Cyberhus.dk derfor er blevet mere effektive og dygtige til det de foretager sig målt i antallet af interaktioner på hjemmesiden. Derudover bør man se på, at en del unge ifølge Cyberhus medarbejdere finder hjælp til deres problemer ved at læse andres indlæg og vejledernes svar. Dermed bliver den gennemsnitlige omkostning pr. rådgivning endnu lavere. Et naturligt udgangspunkt vil her være at beregne en omkostning pr. besøg til hjemmesiden, men som trackingsystemet for hjemmesiden er bygget op i den undersøgte periode, kan man ikke adskille besøg fra målgruppen fra andre grupper som voksne, forældre, interessenter og vejlederne.

⁶ I disse beregninger er der ikke medtaget svar til debatindlæg samt kommentarer til livsfortællinger, da disse kan ikke betragtes som reelle rådgivninger.

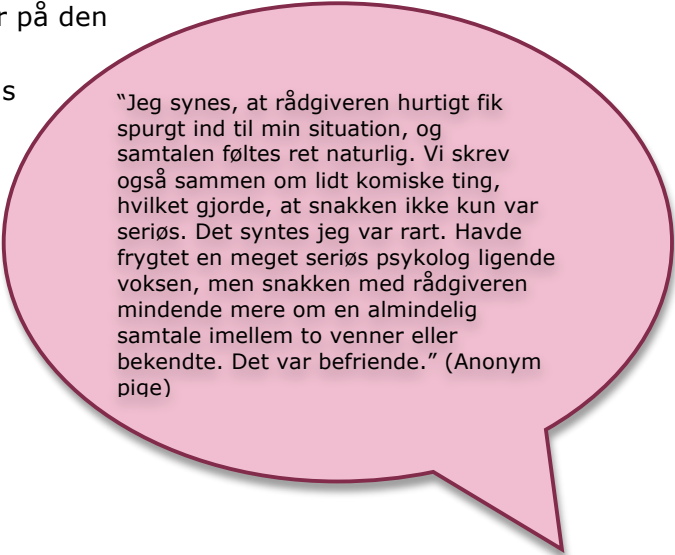
Dette betyder, at parameteren bliver kontamineret.

Tiltag for blandt andet at kunne frasortere de ansattes besøg på Cyberhus.dk ser dog ud til at være implementeret i februar 2011, hvorfor man i næste års evaluering sandsynligvis kan ekskludere disse og få et mere retvisende billede af de unges adfærd, og hvilken værdi hjemmesiden bringer til målgruppen.

Chatrådgivningen

I chatrådgivningen kan der chatters med en af de mange rådgivere, der er tilknyttet Cyberhus.dk. Chatrådgivningen har ved evalueringens udarbejdelse åben mandag til torsdag fra kl. 14-19 samt fredag fra 13-16, og her indgår Cyberhus.dks rådgivere i en rådgivende dialog med den unge. Der kan chatten om alt og typiske emner er sundhed, kost, depression, sorg og fritidsliv.

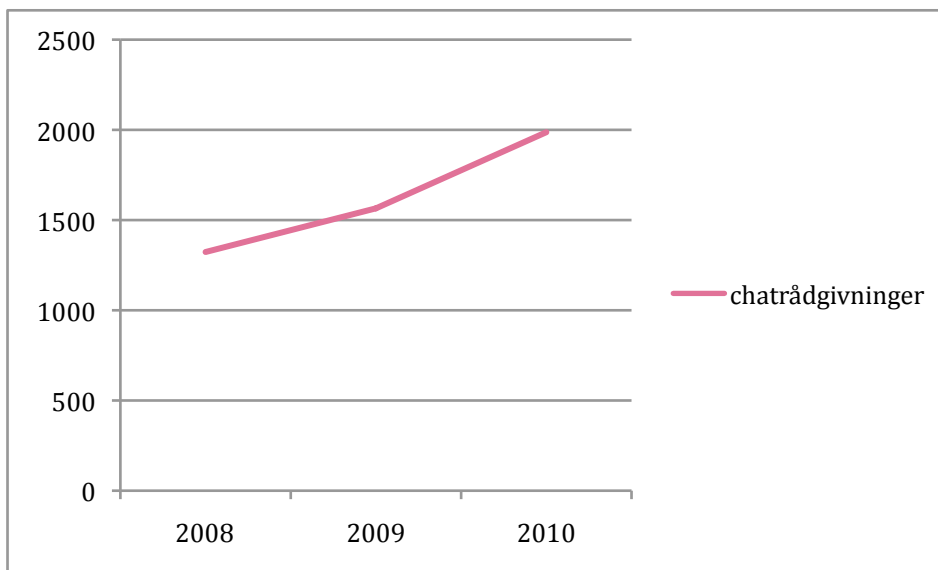
I nedenstående afsnit fokuseres der på den største enkeltstående interaktionsmulighed, som Cyberhus har med de unge. Der skal her ses lidt på demografiske forhold, samt hvilke emner de unge primært søger hjælp til. Det skal bemærkes, at der udelukkende findes data fra 2008 vedrørende antallet af gennemførte samtaler, hvorfor dette år ikke medtages i det øvrige.



"Jeg synes, at rådgiveren hurtigt fik spurgt ind til min situation, og samtalen føltes ret naturlig. Vi skrev også sammen om lidt komiske ting, hvilket gjorde, at snakken ikke kun var seriøs. Det syntes jeg var rart. Havde frygtet en meget seriøs psykolog ligende voksen, men snakken med rådgiveren mindede mere om en almindelig samtale imellem to venner eller bekendte. Det var befriende." (Anonym pige)

Antallet af chatrådgivninger

Af figur 13 fremgår det, at antallet af rådgivninger har været jævnt stigende over de sidste tre år. I 2008 var der 1.323 samtaler, mens tallet i 2009 var steget til 1.565 og igen til 1.987 i 2010, hvilket svarer til en vækst på cirka 34%.



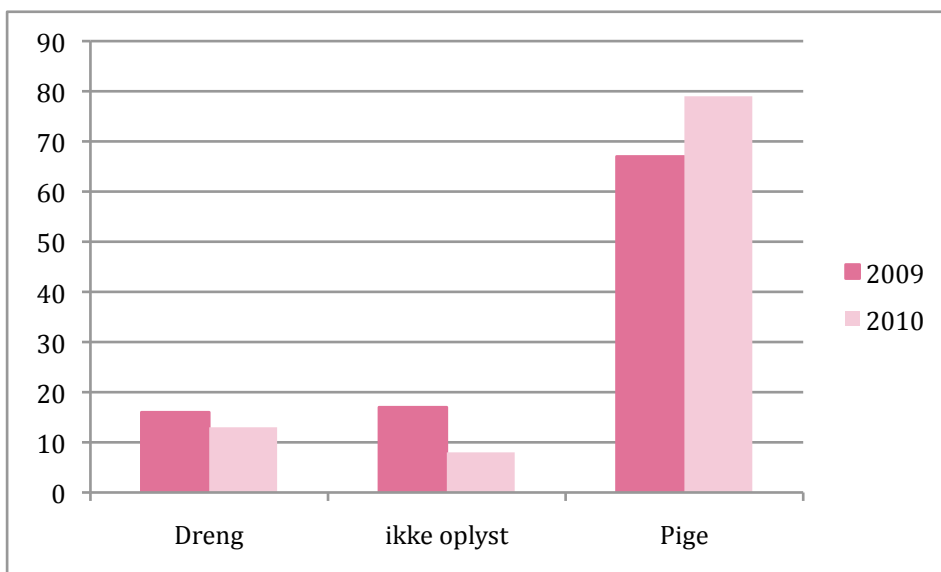
Figur 13: Antallet af chatrådgivninger 2008-2010⁷

I oktober 2009 udvidede Cyberhus.dk åbningstiden med fire timer ugentligt og øgede samtidig kapaciteten igennem tilknytning af flere rådgivere. Det er umiddelbart svært at konkludere, om det er den udslagsgivende faktor for væksten, men om ikke andet har efterspørgslen efter samtaler været stor nok til at udfylde den øgede kapacitet. Der kunne muligvis chatters endnu mere, hvis man yderligere udvidede åbningstiden eller kapaciteten.

⁷ 2008 tal er fra Cyberhus årsrapport 2009.

Fordelingen på køn

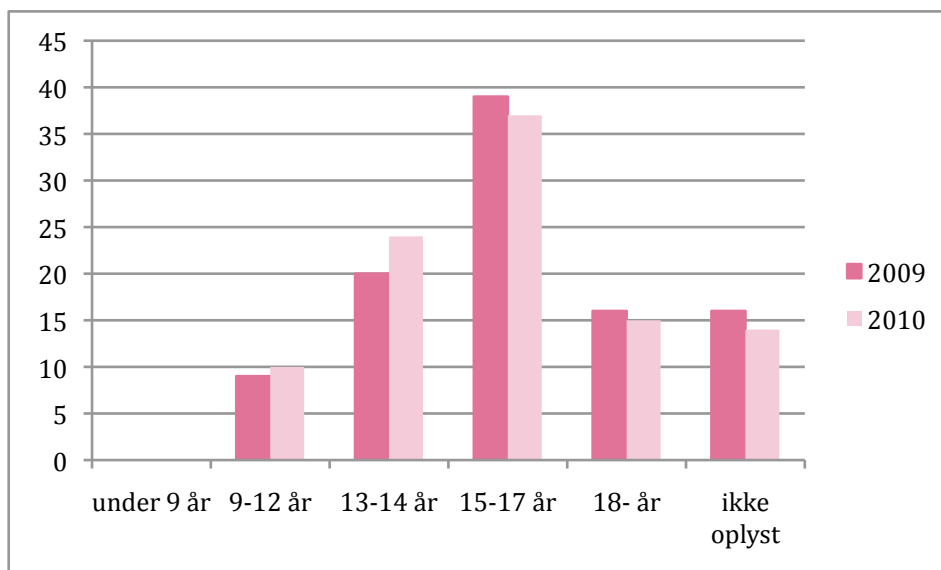
Det er hovedsagligt piger, der benytter sig af chatrådgivningen, hvilket fremgår af figur 14. I 2010 er 80% piger, mens blot 12% er drenge. 8% har ikke oplyst deres køn.



Figur 14: Chatrådgivningen i procent fordelt på køn

Aldersfordelingen

Ses der på aldersfordelingen, er det Cyberhus' primære målgruppe (de 12-15 årige), der er mest aktive og står næsten for 60% af alle chatrådgivninger.

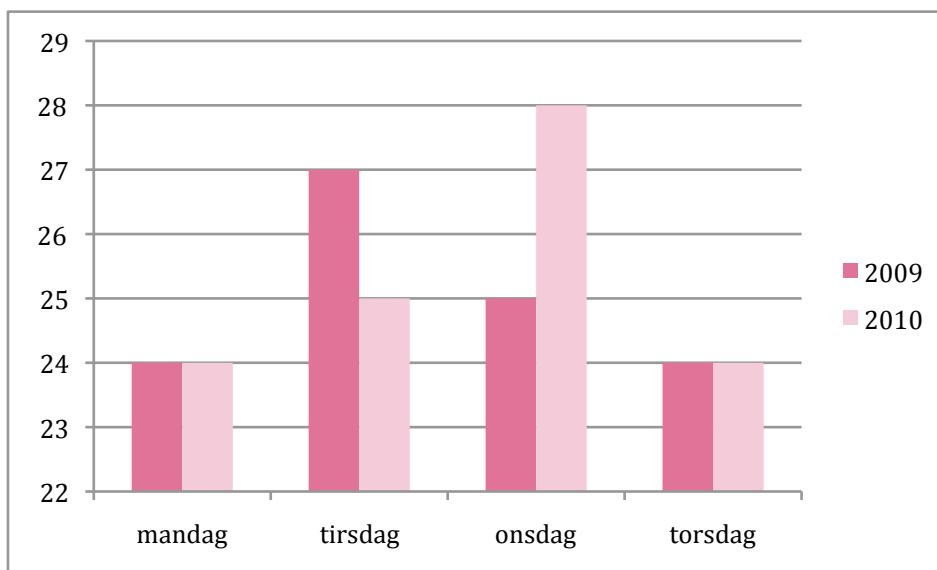


Figur 15: Aldersfordelingen i chatrådgivningen i procent

I forhold til aldersfordelingen er der ikke meget forskel på 2009 og 2010.

Rådgivningen i forhold til ugedagen

Antallet af rådgivninger fordelt på ugen er stort set den samme, hvilket kunne indikere, at chatten er fuldt udnyttet i åbningstiden, og at rådgiverne ikke sidder ledige i lang tid af gangen⁸.



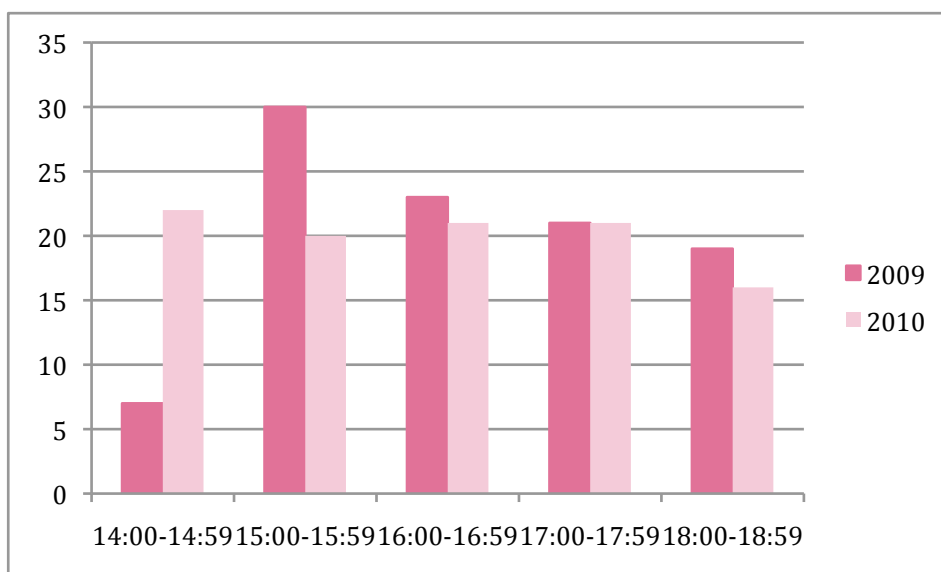
Figur 16: Rådgivning i forhold til ugedagen

Tirsdage og onsdage er de dage med flest rådgivninger, men det skal ikke nødvendigvis ses som et udtryk for, at der på disse dage er flere henvendelser. Da der ikke ses på det tidsmæssige aspekt, kan årsagen også være, at den gennemsnitlige rådgivning på disse dage er kortere, og der således er tid til at chatte med flere, eller at der er flere rådgivere på arbejde.

⁸ Der er ikke data om fredag i det tilgængelige materiale i evalueringen

Tidspunkt på dagen

Cyberhus.dk udvidede i oktober 2009 åbningstiden med en time og startede chatrådgivningen kl. 14 i stedet for kl. 15 mandag til torsdag, hvilket er årsagen til, at forskellen i tidsintervallet 14-14:59 fra 2009 til 2010 er så stor (Årsrapporten 2009).

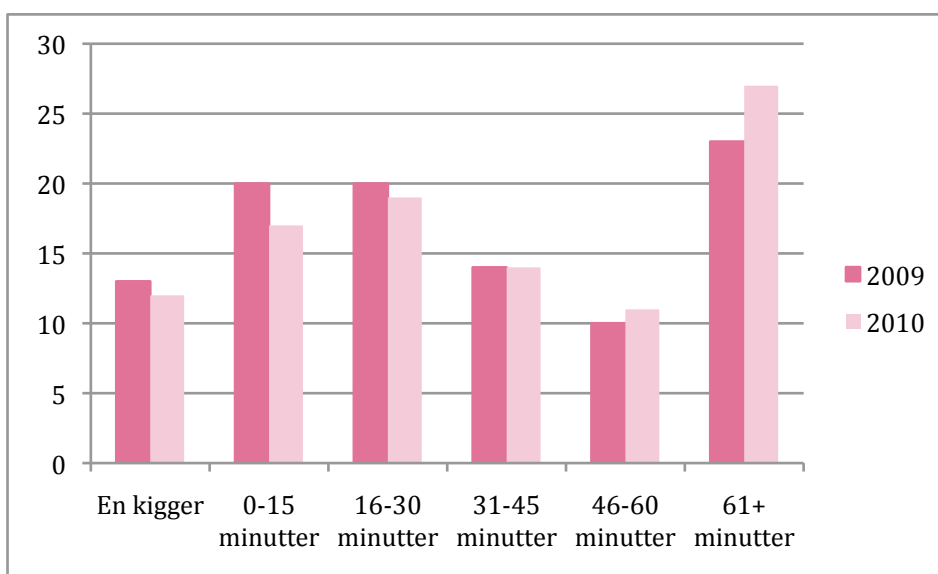


Figur 17: Procentdel af rådgivninger i forhold til tidspunkt på dagen

Der er stort set en lige fordeling i antallet af rådgivninger i åbningstiden. Det ser ud til, at der er et lille fald i antallet af samtaler efter klokken 18, hvilket måske kan forklares med aftensmaden. Beslutningen om at åbne chatrådgivningen tidligere ser ud til at være en succes, da tiden mellem 14-14:59 er den meste aktive i 2010.

Chatrådgivningens varighed

Der blev i 2010 brugt 1.509 timer på 1.987 chatrådgivninger mod 859 timer på 1.565 chats i 2009 (Årsrapporten 2009). Det svarer til, at den gennemsnitlige tid pr. rådgivning er steget fra 33 minutter i 2009 til 45 minutter i 2010, hvilket er en stigning på 36%.



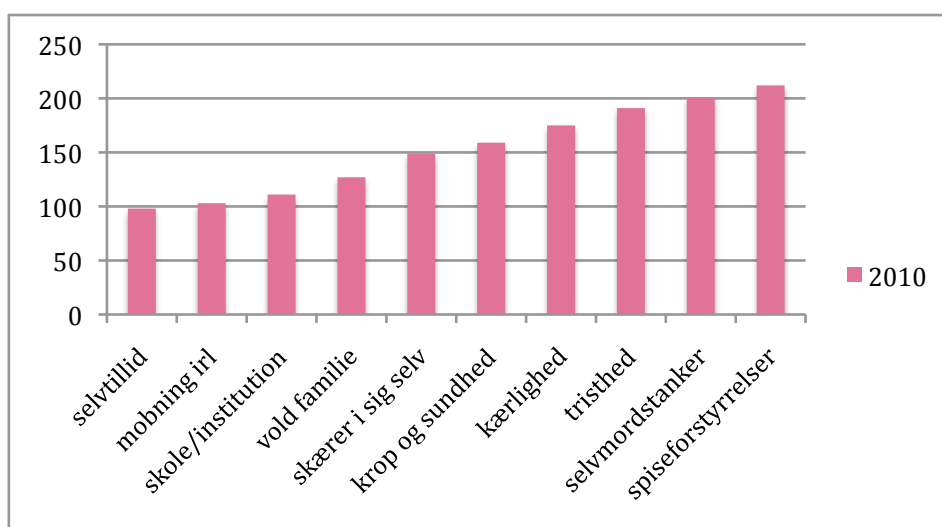
Figur 18: Chatrådgivnings varighed

Ovenstående figur 18 viser den procentvise fordeling af rådgivninger ud fra varigheden. I forhold til 2009 har der i 2010 været en stigning i samtaler med en varighed på 46 minutter og derover. Hvorvidt det skyldes, at rådgiverne er blevet bedre til at fastholde de unge, eller at emnerne er blevet tungere, kan desværre ikke entydigt fastslås. 248 chats i 2010 karakteriseres som "en kigger", hvor rådgiveren ikke får tid til andet end at sige hej. I modsatte ende har 537 samtaler været længere end 1 time.

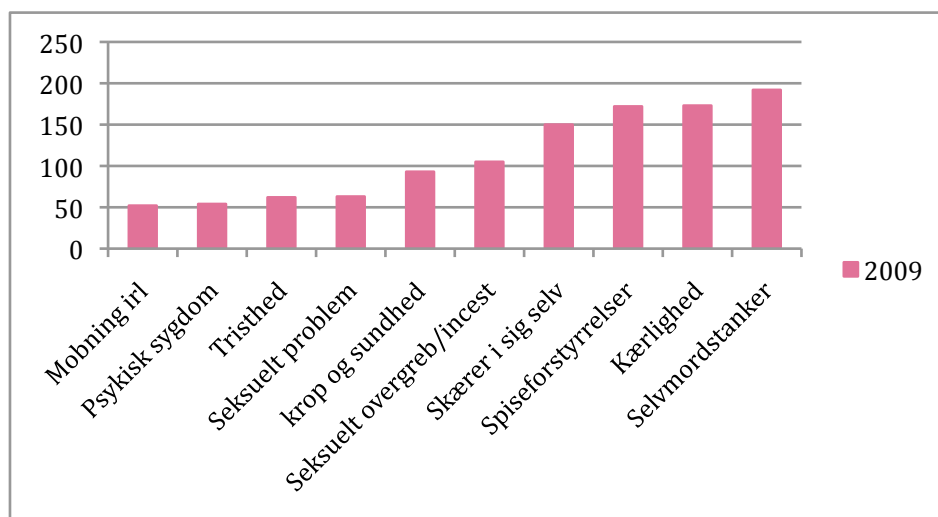
Hvilke emner chattes der om?

Nedenfor er vist en top 10 over emner, der er blevet bragt op i chatrådgivninger i henholdsvis 2009 og 2010.

Emner som spiseforstyrrelser, selvmordstanker og "at skære i sig selv" præger begge år og må karakteriseres som tunge problemstillinger. Antallet af seksuelle overgreb/incest er faldet ud af top 10 i 2010, men til gengæld er vold i familien kommet ind. Flere "almindelige" emner som tristhed, kærlighed og krop og sundhed, der præger mange teenagers hverdag, er højt repræsenteret på listen.



Figur 19: Top 10 problemstillinger 2010



Figur 20: Top 10 problemstillinger 2009

Betragter man top 5 over chatproblemstillinger i 2010, viser følgende billede sig:

I emnet **spiseforstyrrelser** er der i alt gennemført 212 chats, hvoraf to er drenge og 210 er piger. Der er gennemført tre chats med unge under 11 år, 55 chats med unge mellem 12 og 15 år⁹ og 150 chats med unge over 16 år. Fire er uoplyst i forhold til alder.

I emnet **selvmordtanker** er der i alt gennemført 201 chats, hvoraf 16 er drenge, og 185 er piger, resten er uoplyst. Der er gennemført 75 chats med unge mellem 12 og 15 år og 99 chats med unge over 16. 27 er uoplyst i forhold til alder.

I emnet **tristhed** er der i alt gennemført 191 chats, hvoraf 10 er drenge, og 180 er piger, en er uoplyst. Der er gennemført en chat med en ung under 11 år, 81 chats med unge mellem 12 og 15 år og 107 chats med unge over 16 år. To er uoplyst.

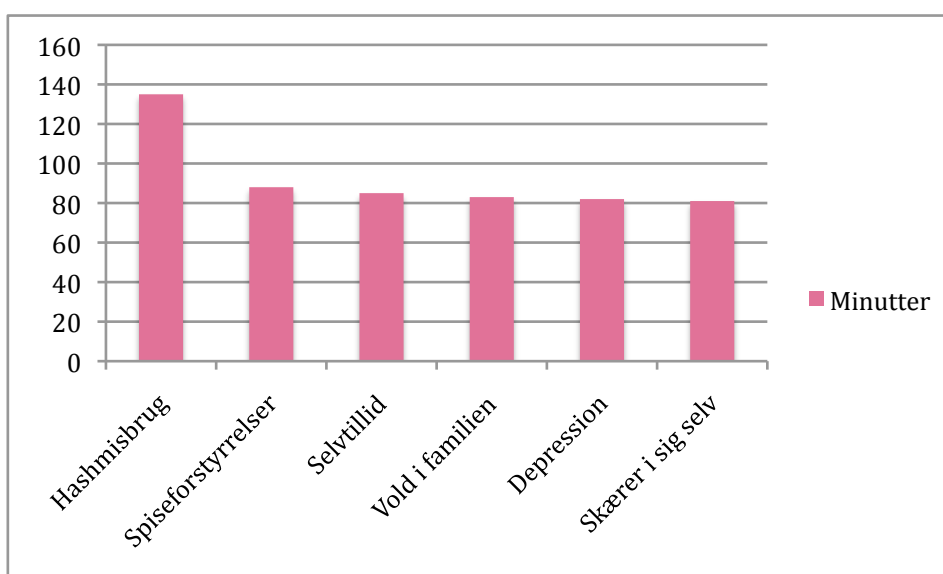
I emnet **kærlighed** er der gennemført 175 chats, hvoraf 38 er drenge, og 137 er piger. I dette emne viser der sig altså en markant større mængde drenge end de øvrige emner. Der er gennemført ni chats med unge under 11 år, 104 chats med unge mellem 12 og 15 år og 68 chats med unge over 16 år. Fire er uoplyst.

I emnet **krop og sundhed** er der gennemført 159 chats, hvoraf 23 er drenge, og 133 er piger, tre er uoplyst. Der er gennemført seks chats med unge under 11 år, 79 chats med unge mellem 12 og 15 år og 67 chats med unge over 16 år. Syv er uoplyst.

⁹Nogle betegnes i datamaterialet som "under 15 år". Disse unge tages med i den kategori, der her betegnes som mellem 12 og 15 år.

Tidsforbrug i chatrådgivningerne

Nedenstående figur 21 giver et overblik over de 6 emner, der har det højeste gennemsnitlige tidsforbrug. Her viser det sig, at kun spiseforstyrrelser befinder sig i både top 5 over mest hyppige emner og de emner, der har det højeste tidsforbrug. Samtidig viser det sig, at hashmisbrug har et markant højere tidsforbrug end de øvrige emner. Det bør nævnes, at der kun er gennemført 6 chatsamtaler i 2010 vedrørende hashmisbrug.

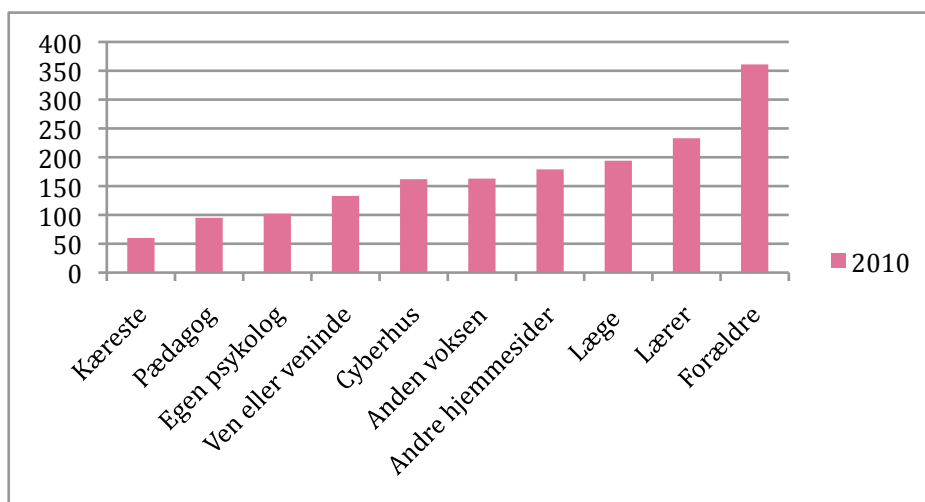


Figur 21: Tidsforbrug i chatrådgivninger

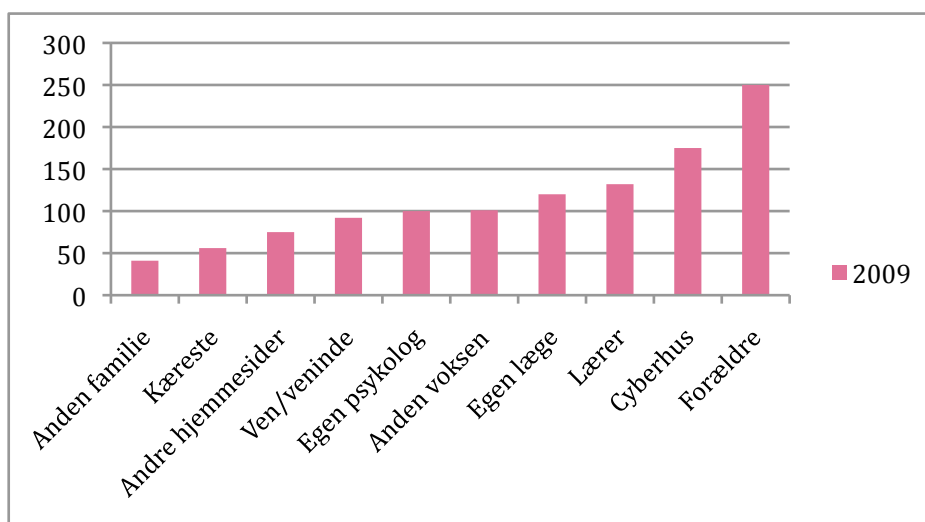
Generelt kan det siges om de emner, der har højt tidsforbrug, at det er "tunge" emner. Eksempelvis ligger emnet "Information om Cyberhus" i den anden ende af skalaen med et gennemsnitligt tidsforbrug på cirka 20 minutter.

Henvisninger

Ud af 1.987 rådgivninger i 2010 resulterede 951 samtaler (48%) i en videre henvisning. Nedenstående figur viser en top 10 for antallet af henvisninger fordelt på potentielle kontaktpersoner og institutioner for 2009 og 2010. Det samlede antal henvisninger er i nedenstående figur mere end 951, hvilket skyldes, at der kan være flere henvisninger i samme samtale.



Figur 22: Top 10 henvisninger 2010



Figur 23: Top 10 henvisninger 2009

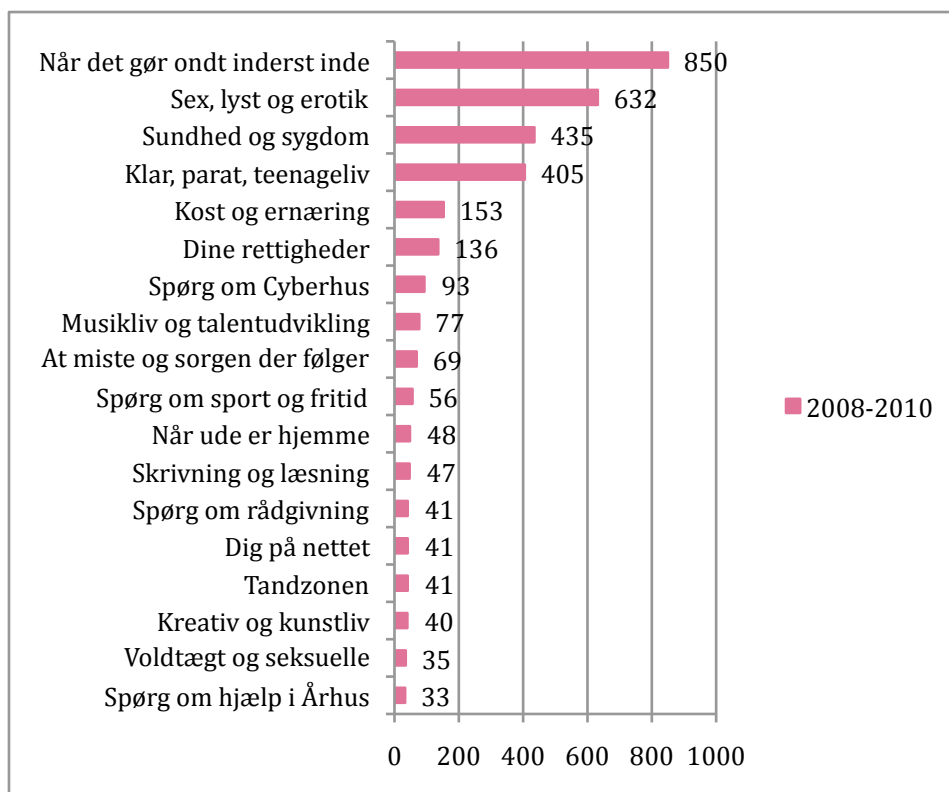
Der kan ikke ud fra tallene siges noget om, hvorvidt de unge rent faktisk henvender sig til henvisningsstedet. Tallene viser udelukkende, at Cyberhus er opmærksom på at anbefale de unge til

at tage kontakt til ressourcepersoner i den "fysiske" verden. På denne måde bliver Cyberhus.dk brobygger til andre instanser, som de unge potentielt ikke ville have kontaktet uden rådgiverens støtte og vejledning.

Brevkasserne

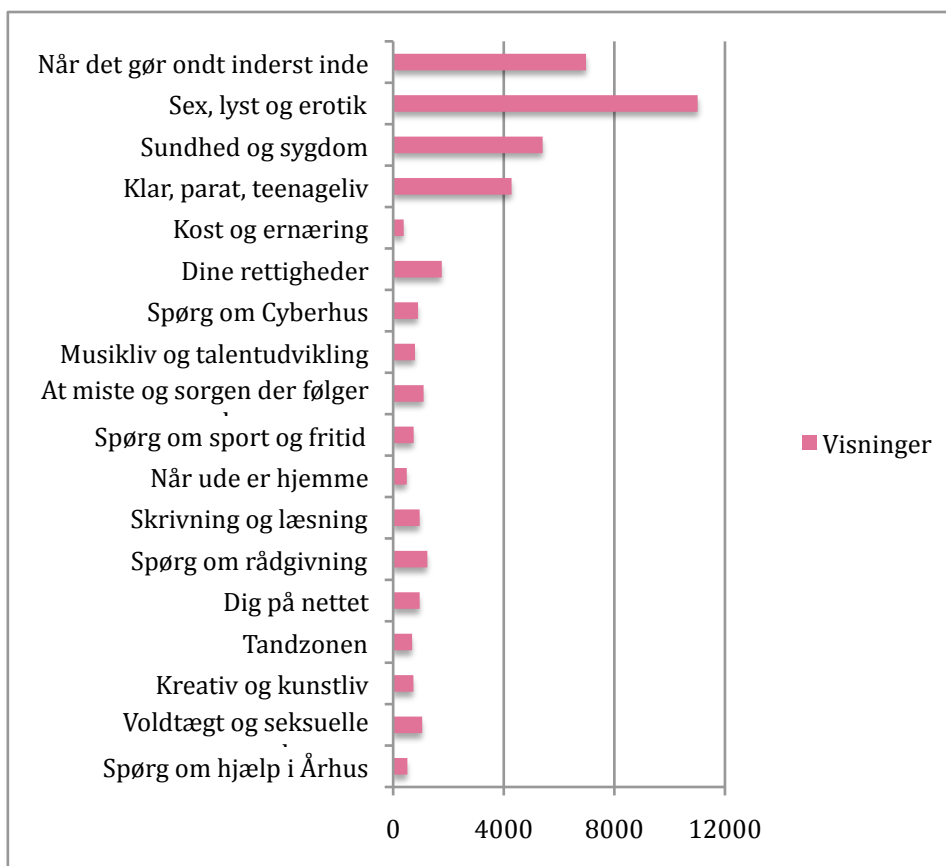
Brevkasserne er lige som chatrådgivningen et vigtigt værktøj for Cyberhus til at komme i dialog med de unge. Her sidder psykologer, læger og sexologer klar til at besvare spørgsmål, og dermed er den faglige baggrund i orden, så der kan gives højt kvalificerede svar.

Der har i perioden 2008-2010 været 3.232 spørgsmål. Fordelingen i forhold til emner er vist i nedenstående figur 24. Desuden ses på figur 25, hvor mange sidevisninger, der har været under hver kategori, hvilket understreger hvor mange unge, der "læser med" i brevkasserne og dermed formentligt får svar på deres spørgsmål¹⁰.



Figur 24: Antal spørgsmål fordelt efter emne

¹⁰ Visninger er rensset for besøg på under 10 sekunder, idet disse betragtes som fejlbesøg. Visningerne dækker samtlige øvrige og dermed også voksnes besøg.



Figur 25: Antal sidevisninger fordelt efter emne

Man skal, på baggrund af graferne, være forsigtig med at sige noget konkret om, hvilke problemstillinger de unge oftest stiller spørgsmål indenfor. Det skyldes, at flere brevkasseemner først er kommet til i løbet af den undersøgte periode.

Sammenholdes tallene i figur 24 med top 10 emner i chatrådgivningen ser det ud til, at de unge foretrækker at stille spørgsmål omkring sex, lyst og erotik via brevkasserne frem for at chatte med en rådgiver. Dette kan skyldes, at sex og erotik sandsynligvis opfattes som "pinlige" emner af mange teenagere. Det er derfor lettere at henvende sig mere anonymt i en brevkasse end at chatte live med en rådgiver.

Ungeblogs

Cyberhus har en række ungebloggere tilknyttet, der ofte skriver blogindlæg på Cyberhus.dk. Ungeblogs er Cyberhus' måde at integrere unge frivillige, der har noget på hjertet, men som ikke har den fornødne alder eller de krævede kompetencer til at være en del af Cyberhus' øvrige frivilligkorps.

Det vurderes, at de unge bloggere har et tæt tilhørsforhold til Cyberhus.dk, og at disse unge er en del af de meget loyale brugere. I ansøgningen til Socialministeriet blev der formuleret, at et mål i perioden er, at børn og unge får medindflydelse på opgaver og mulighed for at bidrage til at gøre en indsats for andre børn og unges trivsel. Dette opnås i høj grad igennem ungeblogs, ligeså vel som unge har mulighed for at interagere med hinanden i de øvrige ung-til-ung elementer af Cyberhus.dk

Cyberskolen

Cyberskolen er som beskrevet Cyberhus' fysiske tilbud igennem en skoletjeneste, der tilbyder debatoplæg og almindelige oplæg til elever på mellemtrin og udskoling. Oplæggene handler om aktuel debat og om net- og mobiletik. Cyberskolen italesætter unges digitale trivsel og identitet og sætter fokus på positiv brug af digitale medier¹¹.

Udviklingen i Cyberskolen i perioden 2008-2010 ses af nedenstående tabel.

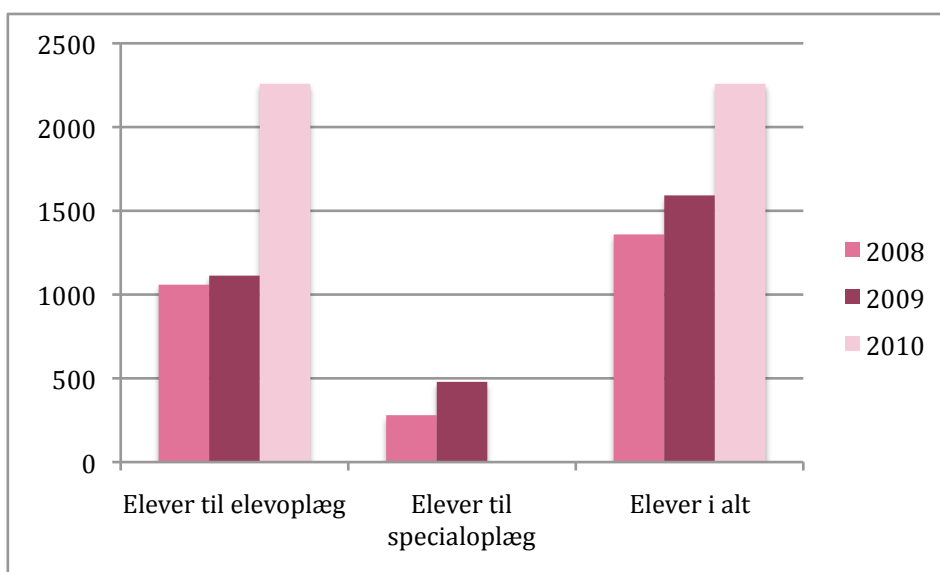
Cyberskolen i tal 2008-2010	2008	2009	2010	I alt
Antal oplæg	48	53	74	175
Antal elever ifm. alm. elevoplæg	1059	1113	2258	4430
Specialoplæg (ifm. undersøgelser, wild card mv.)	8	17	0	25
Antal elever ifm. specialoplæg	280	479	0	759
Antal elever i alt	1359	1592	2258	5209
Antal unikke skoler (nb: der kan være adskillige oplæg på hver skole)	29	36	37	102*
Forældreoplæg	10	16	8	34
Antal forældre	255	594	240	1089
Børn og forældre samlet set	1469	1594	2498	5561

¹¹ Kilde: Cyberhus – Online rådgivning for børn og unge (brochure)

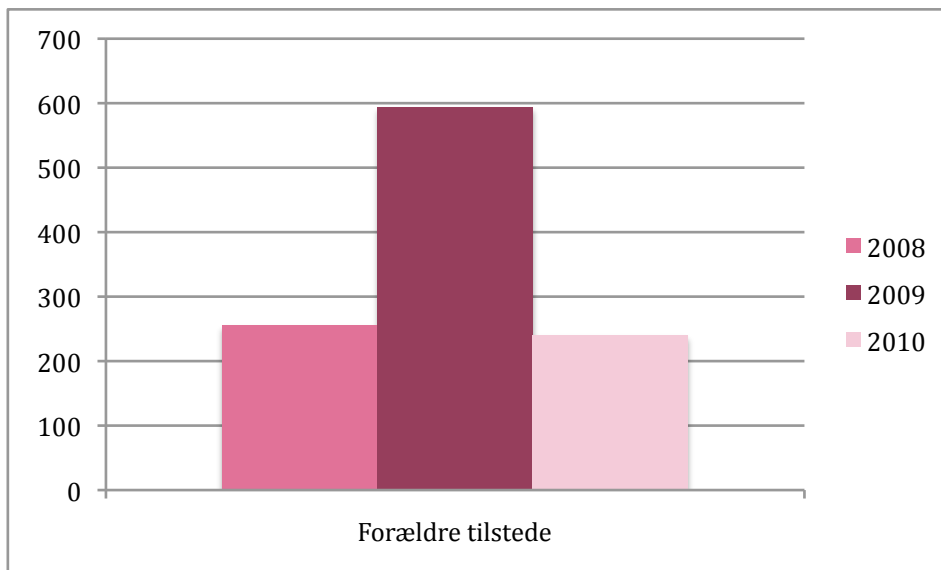
Tabel 3: Cyberskolen i tal

*Der er i det samlede tal ikke korrigeret for, at der er sammenfald mellem unikke skoler pr. år. Ser man på de egentlige unikke skoler i perioden, er det samlet set 81 skoler, som Cyberskolen har besøgt. Hver skole har altså i gennemsnit 2,2 almindelige oplæg.

Udviklingen i Cyberskolen viser, at der har været en markant stigning i almindelige oplæg fra 2009 til 2010, ligesom antallet af elever er steget tilsvarende. Det er interessant, at der ikke er en væsentlig stigning i de unikke skoler, der er besøgt. Det øgede antal af oplæg og elever er altså kun på én skole højere i 2010 end 2009. Dette kunne tyde på, at Cyberskolen er blevet en velintegreret del af de pågældende skoler, og at man oplever tilbuddet som så relevant og centralt, at man vælger at tilbyde det til en større mængde af skolens elever. Udviklingen i antal elever og forældre ses i nedenstående figur.



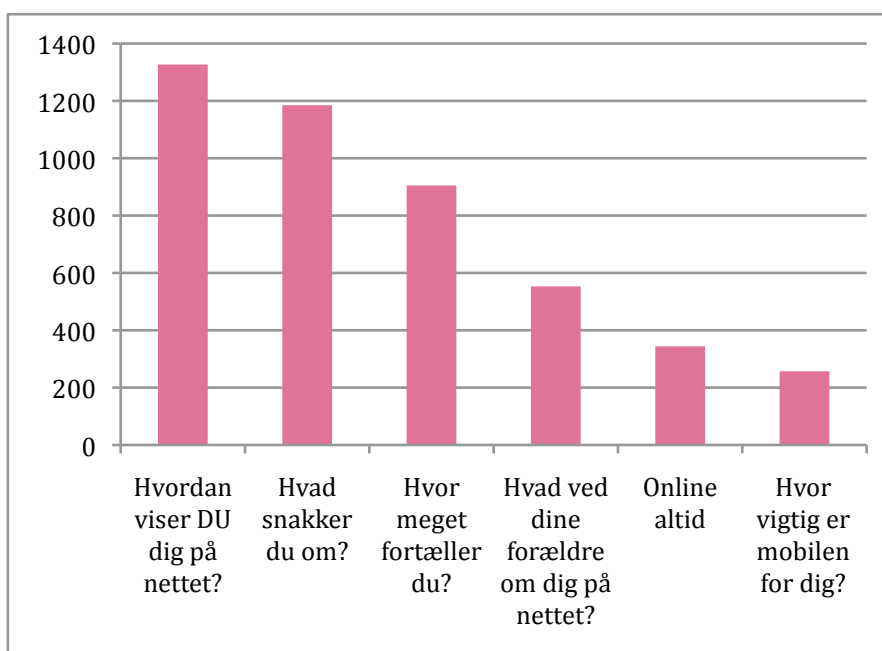
Figur 26: Udvikling af antal elever i Cyberskolen



Figur 27: Udvikling i antal af forældre i Cyberskolen

Der er ikke en separat kategori til specialoplæg i 2010, da det ikke har været et særligt fokus dette år. Der har dog været en række "wild card" oplæg, som er integreret i den overordnede kategori af almindelige oplæg. Disse oplæg har haft fokus på Mobiler Mod Mobning, som er et særligt koncept, hvor der gennemføres i alt 75 workshops frem til 2012.

Ud over den fysiske del af Cyberskolen, er der på Cyberhus.dk et element under Debatten, hvor Cyberskolens aktiviteter drøftes. Når Cyberskolen afholder workshops, har det fra 2009-2010 været et element at skrive på disse sider på Cyberhus.dk. Debatterne er opbygget sådan, at Jonas Ravn fra Cyberskolen har lavet en række debatoplæg under nedenstående overskrifter¹². De unge har dermed mulighed for at kommentere og drøfte oplæggene. Nedenstående figur giver et samlet billede af antal indlæg fra debatterne, der er oprettet til juni 2011¹³.



Figur 28: Antal indlæg i Cyberskolens chat

De skoler, som Cyberhus har besøgt i perioden, er med stor overvægt aarhusianske skoler og skoler i umiddelbar nærhed af Aarhus. Dette skyldes ifølge koordinator på Cyberskolen Jonas Ravn, at Cyberskolen er blevet en integreret del af det aarhusianske skolesystem, ikke mindst på grund af Cyberhus' placering i Aarhus. Dertil kommer det, at mange af Cyberhus.dks frivillige i chatrådgivning og brevkasser er eller har været studerende på seminariet i Aarhus, og dermed kender organisationen godt samtidig med, at de har indsigt i tilbuddene.

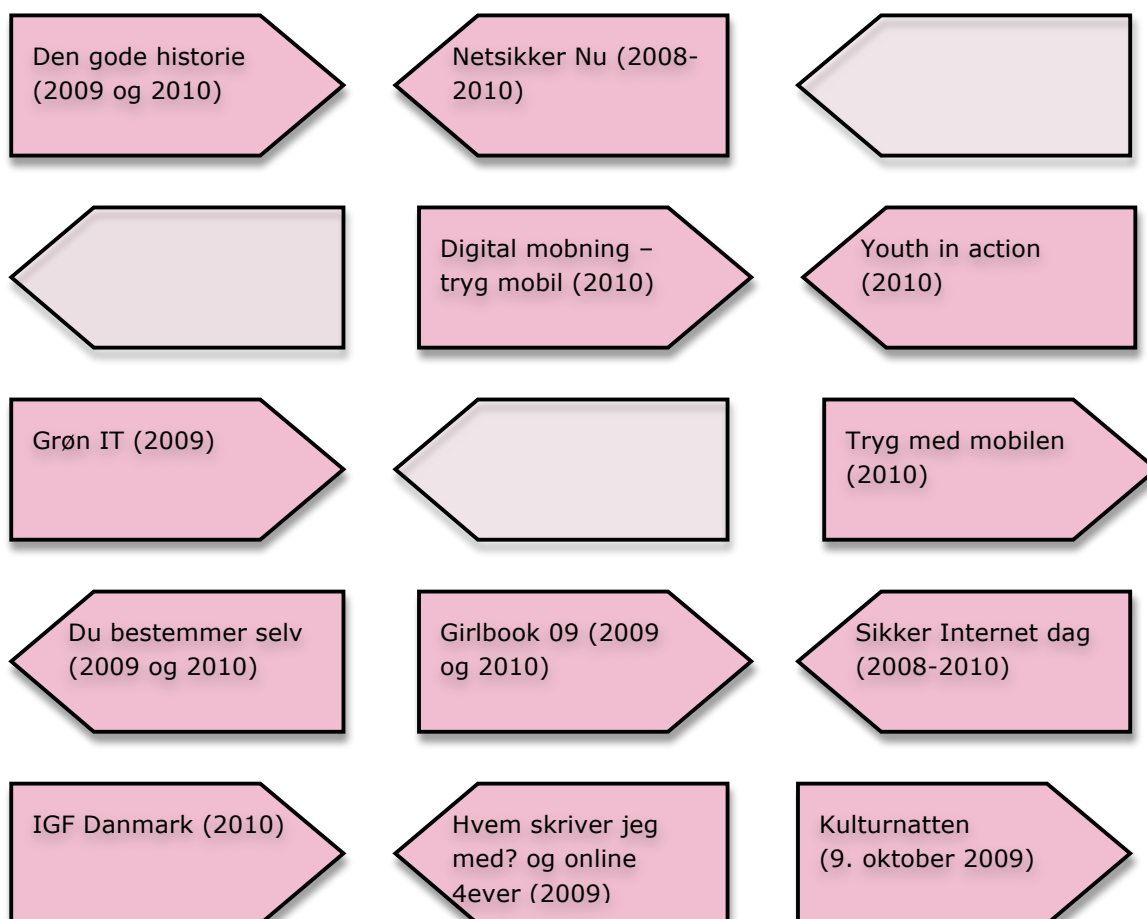
¹² Ud over de postede indlæg fra Jonas Ravn er det unge selv, der har lagt spørgsmål ud til debat. Disse er ikke medtaget i oversigten over indlæg, idet de generelt har ganske få besvarelser.

¹³ Grundet sidens opbygning er det ikke muligt at trække data på, hvornår det enkelte indlæg er lavet. Derfor er der i dette tilfælde ikke lavet oversigter på årsbasis men udelukkende samlet, ligesom 2011 er medtaget. Det må dog formodes at 2011 repræsenterer en meget lille del, da Cyberskolen er overgået til CFDP og dermed laves der ikke længere chatindlæg på baggrund af workshops og oplæg.

Cyberskolen er i 2011 blevet en del af Center for Digital Pædagogik (herefter CFDP), som er et af Cyberhus' nyere initiativer (CFDP vil blive behandlet yderligere i rapporten under "Partnerskaber"). Overgangen til CFDP betyder, at Cyberskolens aktiviteter fra 1. januar 2011 er blevet et betalingstilbud. Umiddelbart har det betydet et fald i aktiviteter, men det forventes, at der også fremadrettet vil være behov og interesse for Cyberskolen, potentielt med flere elever samlet til hvert oplæg/workshop.

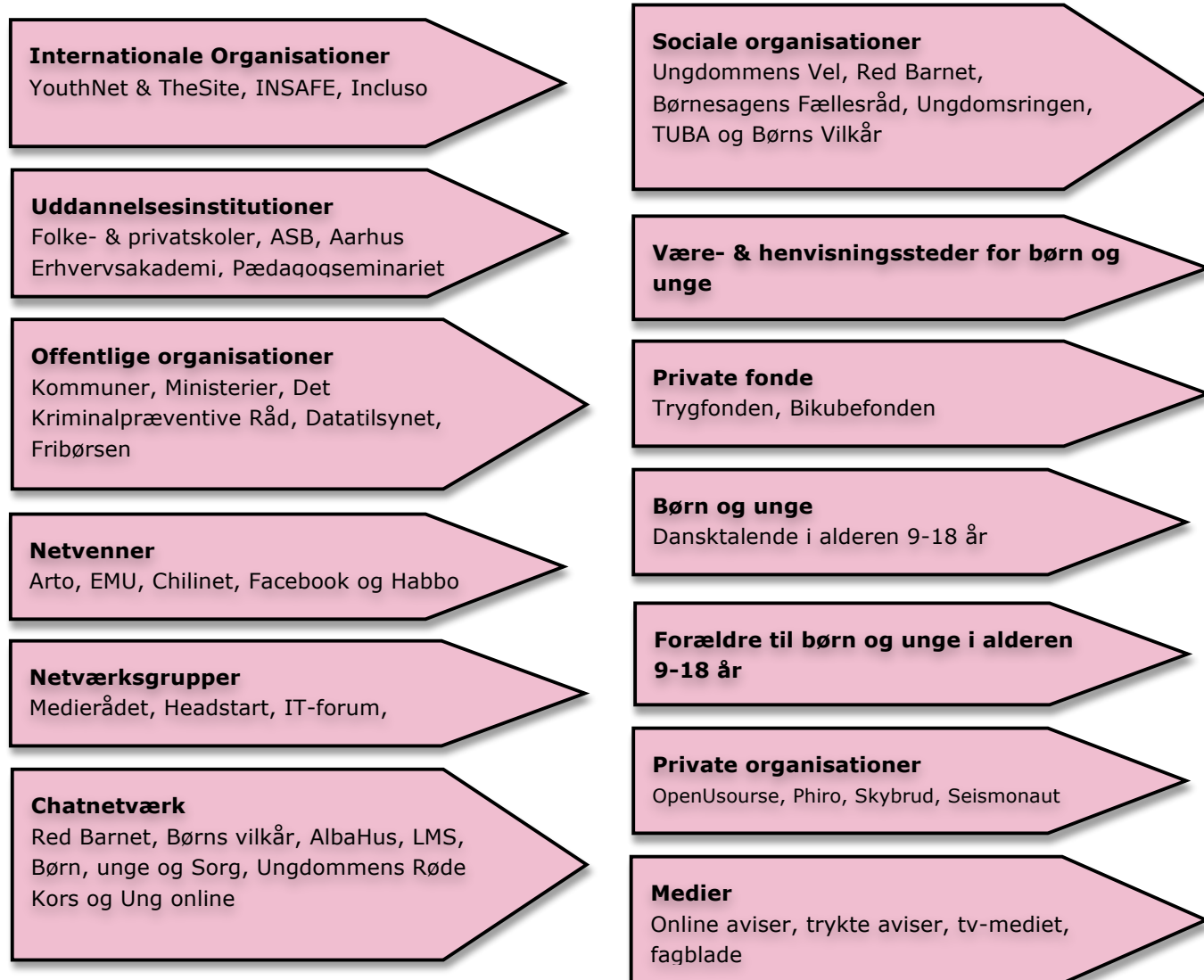
Nationale kampagner og events

Nedenstående grafiske fremstilling er et overblik over de nationale kampagner og events, som Cyberhus har været en del af i evalueringsperioden.



Aktiviteter, partnerskaber og netværk

Nedenstående skitserer Cyberhus' vigtigste partnerskaber, relationer og netværk.



Satellitter

Som beskrevet i afsnittet "Om evalueringen" var et centralt element i ansøgningen til Socialministeriet ønsket om at etablere 5 fysiske satellitter til Cyberhus. Der var på ansøgningstidspunktet en antagelse om, at man måtte etablere et fysisk møde mellem de unge og Cyberhus for at sikre den størst mulige effekt.

I den treårige periode, der er gået siden ansøgningen om midlerne, er der imidlertid opstået en erkendelse af, at denne antagelse ikke

var rigtig i forhold til rådgivningen, og at det virtuelle medie på Cyberhus.dk har en styrke "i sig selv". Det betyder, at det fysiske møde bliver mindre centralt. En medarbejder fra Cyberhus fortæller:

"Det gik op for os undervejs, at der skulle bruges for mange ressourcer på satellitter. Det var bedre at fokusere her i huset og på det virtuelle."

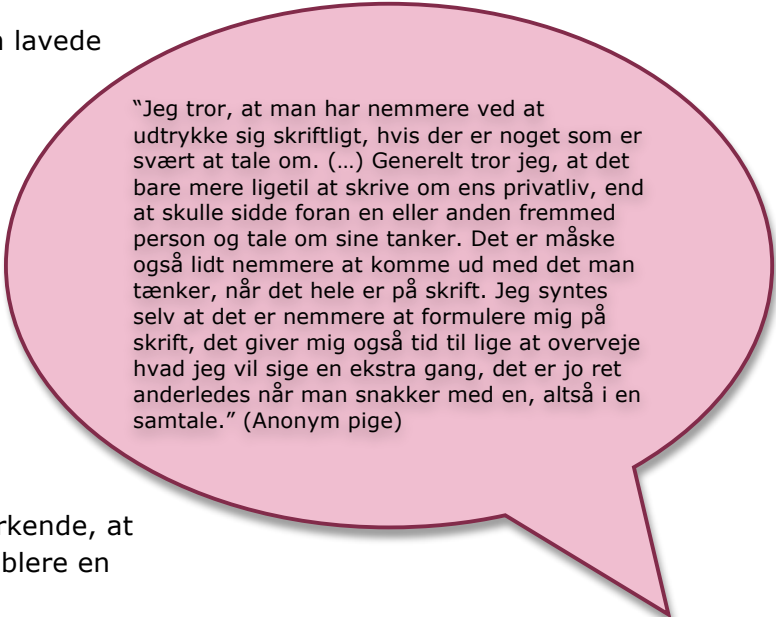
Denne erkendelse opstod blandt andet i forbindelse med et forsøg på at etablere en københavnsk satellit, der skulle varetage Cyberskolens aktivitet i København.

Der blev i starten af perioden eksperimenteret med at have frivillige i satellitter, men det var ikke nogen god ide. Erfaringerne viste, at det kræver stor indsigt at kunne varetage Cyberskolens arbejde. Tilknytningen til hovedorganisationen blev for perifer til at skabe den kvalitet, der var ønsket i tilbuddet. Der viste sig ligeledes en udfordring i forhold til at rekruttere og fastholde frivillige med de nødvendige kompetencer. Cyberskolens oplæg foregår i skoletiden, hvilket blev en udfordring for de universitetsstuderende, som var de oplagte frivillige. Også det faktum, at Cyberskolens oplæg i nogen grad er gentagelser over de samme emner, gjorde det vanskeligt at fastholde de frivillige.

Sidestillet med udfordringerne omkring de frivillige viste det sig også, at der ikke umiddelbart var en efterspørgsel på oplæg fra Cyberskolen i København, og tilbuddet om gratis oplæg blev mange steder afvist. Dermed konkluderede man, at det at opbygge viden om Cyberskolen og skabe det kendskab, som man har fordel af i Aarhus, kræver en større og mere målrettet indsats.

På baggrund af denne viden lavede man et eksperiment i Frederiksberg Kommune, hvor man i en etårig periode fra 2008-2009 ansatte en lønnet koordinator i 20 timer om ugen. Ideen var, at koordinatoren skulle varetage etableringen af den første satellit i Cyberhus.

Man måtte efter perioden erkende, at det ikke var lykkedes at etablere en



"Jeg tror, at man har nemmere ved at udtrykke sig skriftligt, hvis der er noget som er svært at tale om. (...) Generelt tror jeg, at det bare mere ligetil at skrive om ens privatliv, end at skulle sidde foran en eller anden fremmed person og tale om sine tanker. Det er måske også lidt nemmere at komme ud med det man tænker, når det hele er på skrift. Jeg syntes selv at det er nemmere at formulere mig på skrift, det giver mig også tid til lige at overveje hvad jeg vil sige en ekstra gang, det er jo ret anderledes når man snakker med en, altså i en samtale." (Anonym pige)

velfungerede satellit, og man valgte at nedlægge den.

Det, at det ikke viste sig muligt at etablere en satellit, bliver knyttet til det faktum, at det virtuelle har udviklet sig betragteligt, siden ansøgningen til ministeriet blev skrevet. Da var Internettet stadig i nogen grad umodent, og man gjorde sig forestillinger om, at det fysiske møde var en nødvendighed for at fastholde de unge og hjælpe dem mest muligt. Dette har igennem perioden vist sig ikke at være tilfældet. Både de virtuelle mediers muligheder udvikler sig drastisk, ligesom de danske unge har fået en langt højere grad af fortrolig og naturlig navigation på nettet.

Partnerskaber

Et andet centralt element i ansøgningen til Socialministeriet er etableringen af partnerskaber særligt med fokus på de danske kommuner. Dette har i perioden vist sig at være en stor udfordring, som der er brugt mange ressourcer på. Cyberhus står i et grundlæggende dilemma, som viser sig særligt i forhold til at skabe ejerskab i kommunerne, herunder et økonomisk ejerskab og bidrag.

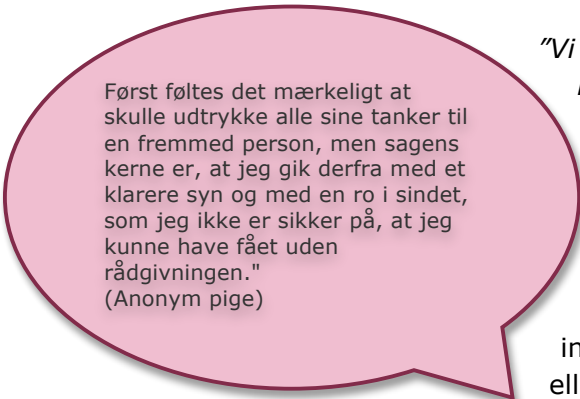
På den ene side betragtes Cyberhus' tilbud som en kommunal forsyningsopgave, og dermed bliver det vanskeligt at fonde midler fra ministerierne, idet de "sender bolden" videre til kommunerne. I kommunerne er man imidlertid tilbageholdende med at indgå i den økonomiske dækning, fordi Cyberhus er et landsdækkende tilbud. Cyberhus oplever dermed, at de bliver fanget i et trægt og uhensigtsmæssigt bureaukrati og "silotækning", der gør det vanskeligt at løfte den opgave, de er sat i verden for.

Det vurderes af medarbejderne i Cyberhus, at et påvirkende element i udfordringerne med at skabe samarbejde med kommunerne har været strukturreformen. Den store omlægning i mange kommuner har givet en "lammelse" og et indadrettet fokus på at få kommunen til at fungere efter sammenlægning. Derfor har overskuddet til at etablere eksterne samarbejdsaftaler været til at overse. Man har i Cyberhus gjort en stor indsats for at etablere samarbejdsaftaler, hvilket blandt andet har betydet en lang række møder i forskellige store kommuner.

Det bør nævnes, at der i 2011, hvor evalueringen gennemføres, er gode takter, særligt i forhold til et samarbejde med Aarhus Kommune, Odense Kommune og en række andre kommuner. Det er vigtigt at nævne, at vanskelighederne ikke opleves som manglende vilje, engagement eller lyst til samarbejde. Det vurderes at være de kommunale systemer og strukturer (eksempelvis hvilken forvaltning

samarbejdet skal etableres i, og dermed hvor pengene skal komme fra), der gør det vanskeligt for de kommunale medarbejdere at lave en aftale. Det har frem til evalueringens udarbejdelse taget 1½ år at etablere et samarbejde, hvilket leder Annie Marquard betragter som "højest kritisabelt". Samtidig påpeger hun, at det opleves som frustrerende at være i processen igennem så lang tid, da man bliver kastet rundt imellem de forskellige forvaltninger og strukturer.

Der arbejdes forsat målrettet i Cyberhus på at etablere partnerskaber med kommunerne ud fra en fast overbevisning om at:



Først følte det mærkeligt at skulle udtrykke alle sine tanker til en fremmed person, men sagens kerne er, at jeg gik derfra med et klarere syn og med en ro i sindet, som jeg ikke er sikker på, at jeg kunne have fået uden rådgivningen."
(Anonym pige)

"Vi når nogle unge, som kommunerne ikke får fat i."
(koordinator, Cyberhus)

Cyberhus når de unge, som ikke har en god voksenkontakt i øvrigt, og som måske netop ikke på eget initiativ taler med lærer, forældre eller andre. Dermed får Cyberhus afgørende opgave, idet de kan

en være det led, der sikrer at den unge tager hånd om sine udfordringer også uden for det virtuelle rum. Som en medarbejder beskriver det på en blogspot:

"I august 2010 var det fremme (Børnerådet, 2010¹⁴), at denne rådgivning (rådgivning af udsatte børn og unge, red.) er nærmest ikke eksisterende, kun 16 børn henvendte sig i de kommunale rådgivninger i hele 2009. I Cyberhus har vi i 2010 haft 298 chatsamtaler med børn og unge, der har fortalt om incest, seksuelle overgreb og vold i familien. I alt har vi haft 1987 chatsamtaler i 2010. Vi oplever ofte, at de børn der henvender sig i chatten når til et punkt, hvor de gerne vil have yderligere hjælp. Og vi henviser dem ofte til kommunerne, hvor de bor. Men for de mishandlede børn og unge er det grænseoverskridende at skulle møde op til en fysisk samtale. Her vil online rådgivning i kommunerne kunne bygge bro mellem de mishandlede børn og unge og en reel hjælpemulighed i kommunerne. For i kommunerne sidder de socialrådgivere som faktisk kan sige: 'hvis du fortæller mig dit navn og din adresse, så kan jeg hjælpe dig'. Det er min klare fornemmelse at børn og unge har brug for den håndsrækning, men at den i øjeblikket er for langt væk."

¹⁴ Se mere på

<http://www.boerneraadet.dk/Nyt%20fra%20Børnerådet/Vis%20nyhed/?nyhed=3675>

Arbejdet frem imod at få skabt relevante samarbejdsaftaler og udbrede Cyberhus' viden har blandt andet betydet etablering af CFDP, hvor blandt andet Cyberskolens aktiviteter er overgået til. I CFDP videregives viden og kompetencer både om unges måder at agere på nettet, læring og digital pædagogik og online rådgivning. CFDP henvender sig både til skoler, fagpersoner, forældre og øvrigt interesserede.

Etableringen af CFDP er muliggjort på grund af det erfaringsgrundlag, som bevillingen fra Socialministeriet har givet Cyberhus. Det forventes, at centeret vil blive godt forankret og have positiv betydning for etableringer af samarbejdsaftaler i de kommende år.

Det er afgørende at bemærke, at CFDP er en socialøkonomisk virksomhed, der kommer til at agere på markedsvilkår igennem salg af viden til kommuner, skoler med videre. CFDPs formål er almennyttigt/velgørende, og dermed tilfalder alt overskud det socialpædagogiske arbejde med udsatte børn og unge. CFDP kan desuden være bidragende til at skaffe midler til det landsdækkende rådgivende arbejde i Cyberhus.

CFDP er et helt centralt element i opnåelsen af det mål, der omhandler udvikling og modning af det computermedierede, socialpædagogiske og rådgivende arbejde, som er beskrevet i ansøgningen til Socialministeriet.

Afsluttende kommentarer

Evalueringen peger tydeligt på, at Cyberhus i evalueringsperioden har udviklet sig betragteligt, og at der er et behov for Cyberhus' tilbud. Der har igennem hele perioden været udvikling på alle fronter af organisationen, ligesom nye tiltag er skudt frem, herunder CFDP.

Betragtes de opstillede mål i ansøgningen til Socialministeriet, som er afsæt for denne evaluering, viser det sig, at virkeligheden er blevet noget anderledes, end man havde forestillet sig. Særligt den digitale udvikling har haft stor betydning for, at det igennem perioden har vist sig mere hensigtsmæssigt at fokusere yderligere på Cyberhus.dk online, frem for at etablere fysiske satellitter. Det er afgørende at bemærke, at ønsket om at sikre Cyberhus som et landsdækkende foretagende, er opfyldt i perioden igennem de unges brug af Cyberhus.dk frem for de beskrevne (og afprøvede) satellitter.

Igennem etableringen af CFDP har opnåelse af målet med etablering af samarbejde blandt andet med kommunerne fået en ny platform,

og det forventes, at der vil ske yderligere på dette område i den kommende periode.

Fremadrettet har Cyberhus fortsat en opgave i at fastholde loyaliteten hos brugerne og til stadighed tilbyde noget, som sikrer, at de unge bruger Cyberhus som det klubhus, det er tænkt som. For at imødekomme de unges efterspørgsel kræver det, at Cyberhus fortsat lykkes med at sikre sig midler til både drift og udvikling.

Evalueringsens konklusion er, at Cyberhus har en vigtig position for en gruppe unge, der er sårbare enten i alvorlig og længerevarende periode eller i en kortere periode, som en del af det "almindelige" ungdomsliv. For både de cirka 14.000 unge, der har besøgt Cyberhus 9 gange eller flere i 2010, for de unge, der må formodes at få svar på deres problem ved et enkelt eller få besøg og for de unge, der er blevet styrket i deres digitale kompetencer gennem Cyberskolens aktiviteter, må Cyberhus' fortsatte virke vurderes som værende af stor betydning.

SFI konkluderer i en rapport fra 2010, at 5,6 % af alle børn bliver fysisk mishandlet af deres forældre og under hvert 5. af disse bliver opdaget i forbindelse med hospitalsbehandling. Rapporten peger også på, at hele 23% af de interviewede unge har oplevet psykisk vanrøgt, hvor forældre ydmyger deres børn eller giver udtryk for, at de er uønskede, uelskede eller værdiløse (SFI, 2010). Netop disse problemstillinger hos denne gruppe unge varetager Cyberhus med succes. Evalueringen af Cyberhus viser, at der ofte igennem chatrådgivningen skabes brobygning mellem de mishandlende børn og unge, og en konkret hjælpemulighed i kommunerne. Medarbejderne i Cyberhus oplever, at kommunens hjælp for mange unge er for langt væk, og dermed får Cyberhus en vigtig funktion dels som konkret her-og-nu hjælp til de unge, og som brobygger til kommunerne, for de unge der aktivt bruger tilbuddet.