



Referat af: 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

<u>INDLEDNING</u>	<u>3</u>
<u>KORT OM CYBERHUS</u>	<u>3</u>
<u>OPSAMLING PÅ EVALUERINGEN</u>	<u>3</u>
BESØG PÅ CYBERHUS.DK	3
CHATRÅDGIVNING	5
BREVKASSE	6
UNGE BLOGS	7
CYBERSKOLEN	7
SATELLITTER OG SAMARBEJDE	8
<u>AFSLUTTENDE KOMMENTARER</u>	<u>9</u>

Indledning

Dette er referat af evaluering af Cyberhus' aktiviteter og udvikling i perioden 2008 til 2010. Cyberhus har i tidsrummet haft en bevilling fra Socialministeriet, 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.

Datagrundlaget i evalueringen har været Google Analytics, øvrigt materiale fra Cyberhus samt et interview med medarbejdere fra Cyberhus.

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.

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).

Da Cyberhus fik den bevilling, der nu har været genstand for evaluering, skete der en firedobling af den årlige bevilling, hvilket betød at Cyberhus kunne forankre de resultater, der var skabt i de første år af organisationens liv, samtidig med at der blev igangsat en betragtelig udvikling.

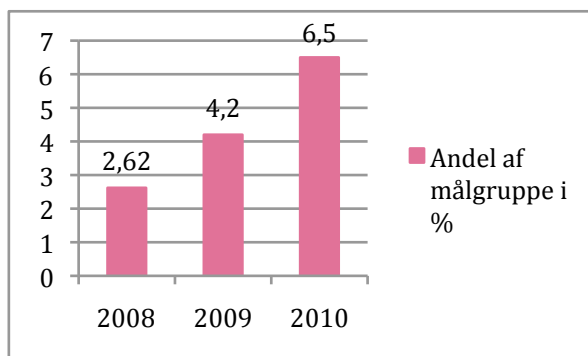
Opsamling på evalueringen

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.

Besøg på Cyberhus.dk

Hjemmesiden Cyberhus.dk er den helt centrale del af Cyberhus' tilbud og aktiviteter. Evalueringen viser en markant fremgang i forhold til unikke besøgende på siden. Tallet var i 2008 på 18.178 hvilket i 2010

var steget til 42.052¹. Evalueringen viser endvidere, at Cyberhus.dk er et landsdækkende foretagende, idet der i perioden har været besøgende fra 626 danske byer, med størst koncentration omkring Hovedstanden og Aarhus. Evalueringen understreger, at Cyberhus.dk har kontakt med en stigende del af målgruppen, hvilket ses af nedenstående figur. Det er væsentligt at bemærke, at målgruppen



ifølge Danmarks Statistik ikke er vokset i perioden, og dermed konkluderes det på baggrund af evalueringen, at Cyberhus.dk i stigende grad anvendes af målgruppen.

Figur 1: Andelen af besøg i forhold til målgruppen

Der er en høj loyalitetsgrad blandt en stor del af Cyberhus.dks brugere. Over 14.000 brugere har i 2010 besøgt Cyberhus.dk mere end 9 gange. For disse unge må Cyberhus vurderes at have en afgørende betydning i deres netværk og hverdag, og skulle man overveje at lukke Cyberhus.dk, vil en stor del af disse unge miste en del af deres netværk og kontakt med voksne.

Cyberhus.dk betjener også en anden type unge, nemlig de unge, der har mere "almindelige" ungdomsproblemer, og ofte kun besøger Cyberhus.dk få gange. Det vurderes, at også denne hjælp er afgørende, idet det kan have forebyggende betydning for, at de unge ikke får mere alvorlige problemer.

Cirka hver 10. besøgende på Cyberhus.dk laver en interaktion, altså en aktiv handling på siden. Handlingerne ses af nedenstående tabel.

¹ Disse tal af fratrukket besøg med en varighed på mindre end 11 sekunder, idet disse besøg betragtes som "fejlbesøg".

Handlinger	2009	2010
Brevkasser – indlæg	1.270	1.673
Debatten – indlæg	209	311
Debatten - svar ²	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

På baggrund af interaktioner, er der i evalueringen udregnet en kostpris pr. rådgivning. Udgiften til en rådgivning fremkommer ved at dividere antallet af interaktioner³ med omkostningerne i det pågældende år. Dermed fås en gennemsnitlig pris pr. rådgivning/vejledning på 659 kr. i 2009 og 503 kr. i 2010.

Chatrådgivning

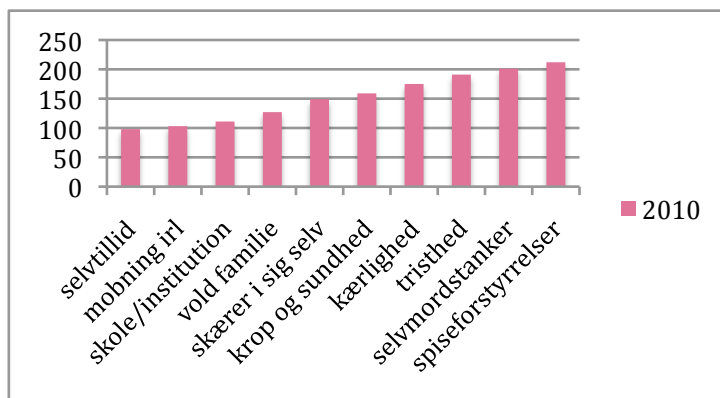
I chatrådgivningen, som er åben mandag til torsdag kl. 14-19 og fredag fra 13-16⁴, kan der chattes med en af de mange tilknyttede rådgivere. Der kan chattes om alt og typiske emner er sundhed, kost, depression, sorg og fritidsliv. I chatrådgivningen har der i den evaluerede periode været en stigning i antal rådgivninger på 34%.

² 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.

³ En interaktion betegnes som en chat, et brevkassespørgsmål, et indlæg/svar i Debatten eller at poste sin historie under livsfortællinger

⁴ Der er i perioden blevet udvidet åbningstid, denne åbningstid er ved evalueringens udarbejdelse medio 2011.

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, en stigning på 36%.

Figur 3: Top 10 problemstillinger 2010

Ud af 1.987 rådgivninger i 2010 resulterede 951 samtaler (48%) i en videre henvisning, og derigennem fungerer chatten i Cyberhus.dk som brobygger til videre hjælp til de unge. Der henvises typisk til forældre, lærer og læge men også andre hjemmesider, anden voksen, Cyberhus, ven/veninden, egen psykolog, pædagog og kæreste er repræsenteret.

Brevkasse

I brevkasserne sidder psykologer, læger og sexologer klar til at besvare spørgsmål fra de unge. Der har i perioden 2008-2010 været 3.232 spørgsmål. Top 5 over emner, der bliver spurgt om i brevkasserne er:

1. Når det gør ondt inderst inde (850 spørgsmål og 6.979 visninger)
2. Sex, lyst og erotik (332 spørgsmål og 11.013 visninger)
3. Sundhed og sygdom (435 spørgsmål og 5.406 visninger)
4. Klar, parat, teenageliv (405 spørgsmål og 4.282 visninger)
5. Kost og ernæring (153 spørgsmål og 380 visninger)

Som det kan ses af antallet af visninger, bliver hver enkelt spørgsmål læst af mange andre unge, som må formodes at få svar på egne spørgsmål derigennem.

Ungeblogs

Cyberhus har en række ungebloggere tilknyttet, der skriver blogindlæg på Cyberhus.dk. 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 var, at børn og unge fik 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.

Cyberskolen

Cyberskolen er 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, og Cyberskolen italesætter unges digitale trivsel og identitet samt sætter fokus på positiv brug af digitale medier⁵.

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

Tabel 2: Cyberskolen i tal

Ud over den fysiske del af Cyberskolen, er der på Cyberhus.dk et element under Debatten, hvor Cyberskolens aktiviteter drøftes og hvor de unge bidrager til debatten om netadfærd og netetik.

⁵ Kilde: Cyberhus – Online rådgivning for børn og unge (brochure)

Satellitter og samarbejde

Et afgørende formål beskrevet i ansøgningen til Socialministeriet var 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. 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."

Der er i perioden ligeledes gjort en ihærdig indsats for at etablere samarbejdsaftaler med kommunerne, hvilket har vist sig som en stor udfordring, men i en række kommuner er der i slutningen af perioden og i første halvår 2011 etableret samarbejder. Cyberhus har oplevet, at strukturreformen har "lammet" mange kommuner i forhold til denne slags eksterne samarbejder, og i nogle kommuner har det været vanskeligt at finde frem til den rigtige forvaltning og "trænge igennem", hvad der opleves som et stift kommunalt system.

Der arbejdes stadig i 2011 med etableringen af samarbejdsaftaler, og der er forventninger i Cyberhus om, at det snart lykkes at få en aftale på plads med blandt andre Aarhus Kommune og Odense Kommune. Der arbejdes også videre med andre mulige samarbejdsmuligheder ud fra en fast overbevisning om at:

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

Cyberhus når ifølge medarbejderne 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 har Cyberhus en afgørende opgave, idet de kan være det led, der sikrer at den unge tager hånd om sine udfordringer også uden for det virtuelle rum.

Arbejdet med samarbejdsaftaler og generelt ønske om at styrke og udvikle Cyberhus har ligeledes gjort etableringen af Center for Digital Pædagogik (CFDP) en realitet. CFDP er en socialøkonomisk virksomhed, der kommer til at agere på markedsvilkår igennem salg af viden til kommuner, skoler med videre. Det forventes, at CFDP kan

være bidragende til at skaffe midler til det landsdækkende rådgivende arbejde i Cyberhus.

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 udsatte 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.

Den samlede evalueringsrapport kan læses på
www.cyberhus.dk/evalueringer