



24-7

HJÆLPEN ER NÆR ...

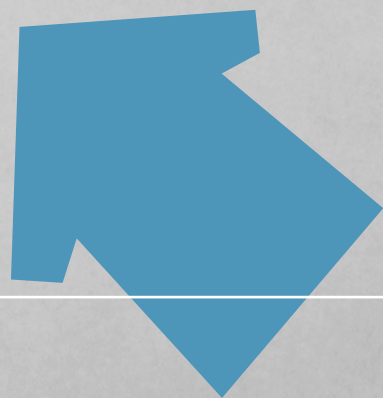
vi er altid lige i nærheden, når du har brug for hjælp

skriv fra cyberhus



DETTE DOKUMENT ...

beskriver ambitionen og intentionerne med et nationalt digitalt rådgivningstilbud til børn og unge.



INDEX

5	Baggrund og behov
9	En succes med et dilemma
7	Hvordan ser vi vores fremtid
8	Bedre og billigere service
9	Mere end rådgivning
9	Frugten af 6 års investeringer
10	Hvilke produkter kommer på hylderne
13	24-7 portal
14-15	Chat widget på Århus kommunes web
16-17	Chat widget på København kommunes web
18-19	Den rådgivende edderkop
21	Hvordan vil vi gerne arbejde
23	Hvad er det vi ønsker
24	Kolofon: OM Cyberhus
25	Partnere i projektet



BAGGRUND OG BEHOV

De danske kommuner har det lovmæssige ansvar for at rådgive børn og unge i Danmark, men en ny undersøgelse lavet af Nyhedsmagasinet Danske Kommuner og Børnerådet understreger, at kommunerne har svært ved at leve op til dette ansvar.

Undersøgelsen viser, at der i løbet af 2009 kun er 16 børn, der har henvendt sig til de 47 kommuner, der har deltaget i undersøgelsen. Dette tal er i modstrid med det reelle behov for hjælp, der er blandt børn og unge, hvor helt op til 5% af en årgang ikke opsøger eller modtager den nødvendige hjælp.

Ungerådgivning er en af de vigtigste parametre i arbejdet med unges selvværd og livsglæde i og forebyggelse af unges depressioner, selvskade og i værste fald selvmord - derfor er opgaven af overordentlig vigtig karakter.

Hvis kommunerne vælger at satse på en mere omfattende og mere synlig online ungerådgivning, vil der være mulighed for at reducere både de menneskelige omkostninger, men også økonomiske. Der vil i det store perspektiv være penge at spare, da forebyggelse er langt billigere end behandling.



EN SUCCES MED ET DILEMMA

Cyberhus har, i modsætning til de danske kommuner, godt fat i børn og unge med problemer og ondt i sjælen. Cyberhus tilbyder online rådgivning via chat, brevkasser og overvågede debatter. Cyberhus er blevet et brand, som mange børn og unge kender og forbinder med sikker, tryk og nærværende hjælp på nettet.

Det dilemma vi står i på nuværende tidspunkt er, at kommunerne ikke ønsker at indgå i et samarbejde med os, da vi er et statsligt tilbud. Samtidig har Socialministeriet valgt at stoppe vores økonomiske tilskud, da vores arbejde falder indenfor kommunernes ansvarsområde.

Vi kan selvfølgelig vælge at trække stikket ud og lukke Cyberhus ned, men vi mener faktisk, at vi kan blive en central del af løsningen på den store udfordring, som de danske kommuner har i forbindelse med deres lovmæssige krav om rådgivning af børn og unge.

HVORDAN SER VI VORES FREMTID

Vi ønsker at udvikle Cyberhus til Center for Digital Pædagogik, der både skal fungere som:

- landsdækkende digitalt rådgivningscenter for børn og unge
- vidensformidler af og underviser i børn og unges adfærd på nettet
- rådgivningsenhed for professionelle, der arbejder med at rådgive børn og unge via digitale medier

Center for Digital Pædagogik bliver en uafhængig socialøkonomisk virksomhed, som kan sikre, at den rådgivning, der bliver givet til børn og unge, bliver givet med de rigtige intentioner.

Center for Digital Pædagogik bliver en non profit virksomhed, hvor virksomhedens overskud bliver geninvesteret i udviklingen af nye serviceydelser, der kan være med til at fremme rådgivningen for børn og unge i Danmark.

Center for Digital Pædagogik baserer sig på samme princip som Cyberhus, der er en virksomhed drevet af professionelle, men som også i høj grad gør brug af frivillige i sit virke.

Cyberhus - Center For Digital Rådgivnings formål er at yde praktisk, økonomisk og pædagogisk støtte til udsatte børn og unge gennem udvikling af kompetencer og produkter omkring digital kommunikation, pædagogik og rådgivning på børne- og ungeområdet.

Det er derudover vores formål, at formidle viden om og indsigt i digital pædagogik til et bredere publikum af uddannelsesinstitutioner, kommuner og organisationer, såvel som forældre, lærere og andre fagprofessionelle.

Formåler er almennyttigt/velgørende og overskud tilfalder det socialpædagogisk arbejde for udsatte børn og unge, med henblik på geninvestering i det digitale socialpædagogiske arbejde for børn og unge.

Brandet "Cyberhus" ønsker vi at bevare, men som et produkt på linie med vores andre produkter. Produktet er det cyberhus.dk, som de unge kender i dag, og som fortsat skal varetage vores uvildige rådgivning af børn og unge via et online klubhus-univers.



BEDRE OG BILLIGERE SERVICE

At drive omfattende online ungerådgivning er en bekostelig affære for den enkelte kommune, men ved at løfte i flok, er der mulighed for at tilvejebringe den nødvendige kvalitet og kvantitet til de unges online rådgivningstilbud.

Et nationalt tilbud er muligt af primært 2 årsager:

- de unges problemer er stort set aldrig af lokal eller stedsspecifik karakter
- internettet er allestedsnærværende

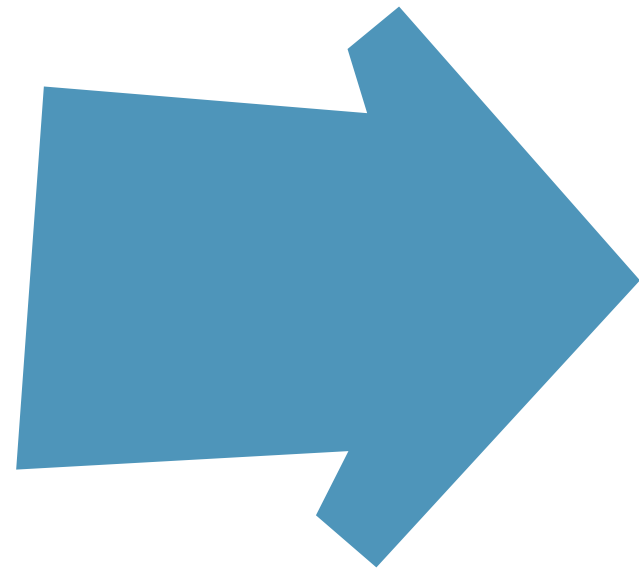
Ved at vælge en central landsdækkende løsning kan vi lave mere og bedre ungerådgivning for færre penge.

Besparelse

En landsdækkende løsning vil samlet set kunne reducere antallet af årsværk, der skal beskæftige sig med online ungerådgivning

Højere faglighed

De rådgivere, der er tilknyttet det landsdækkende tilbud, vil alle have en høj faglighed, stor pædagogisk indsigt og en stor viden og erfaring om rådgivning på nettet.



24/7/365

De tilbud, der i dag er hos de enkelte kommuner, er alle indenfor en tidsbegrænset periode (i nogle tilfælde endda meget begrænset periode). Med et fælles tilbud vil der blive mulighed for at have åben døgnnet rundt hele året - "vi er der altid når du har brug for hjælp".

Vi ser Center for Digital Pædagogik (i dag Cyberhus), som den rette instans til at løfte denne landsdækkende opgave, da vi i løbet af de 6 år Cyberhus har eksisteret er blevet en stor succes med masser af erfaringer og kompetencer, som via yderligere bearbejdning og konceptualisering kan blive til færdige produkter, som de danske kommuner kan købe og bruge som deres rådgivningstilbud til børn og unge.

Vi er i gang med dette arbejde, men mangler penge til at gøre arbejdet færdigt, så vi kan tilbyde produkter, som er klar til salg og implementering landet over.

MERE END RÅDGIVNING

En stor del af det arbejde vi foretager i øjeblikket handler om at snakke med og rådgive de unge. I mange situationer resulterer vores kontakt med den unge i, at vi henviser den unge til et tilbud i den unges kommune. Dvs. at en stor del af vores nuværende arbejde faktisk handler om at "stille den rigtige diagnose" og "henvise til den rigtige behandling".

Sammen med Århus Kommune er vi i øjeblikket ved at betatete et behandlingstilbud for tidligere anbragte børn og unge. Tilbuddet hedder "Når ude er hjemme" og er et online værktøj til, at den unge og dennes sagsbehandler kan være i tæt dialog om de problemstillinger der opstår, når man pludselig skal til at stå på egne ben. Tilbuddet omfatter dagbog, kalender, opfølgingsblog, chatmulighed og mulighed for at netværke med andre unge i samme situation.

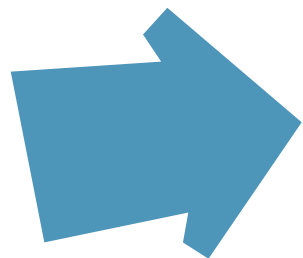
Også på andre områder er vi ved at lave tiltag, som er deciderede behandlingstilbud. Vi samarbejder med Slagelse Kommune om mulighederne for at videreføre erfaringer fra deres online tilbud til misbrugere (Netstof) til programmer til online behandling af stofmisbrugere, som et effektivt supplement til deres normale forløb. Der er masse af idéer på tegnebrættet, men vi mangler igen økonomi til at få gjort arbejdet færdigt.

FRUGTEN AF 6 ÅRS INVESTERINGER

I løbet af de sidste 6 år har Socialministeriet og EU investeret i omegnen af 10 millioner kroner på de initiativer, som vi med "24/7 - Hjælpen er nær" håber på at gøre til levedygtige og kommunalt finansiere serviceydelser.

Vi er bange for, at man hælder gode erfaringer og stærke kompetencer ud med badevandet, ved at lade de forskellige igangværende projekter lukke ned uden at igangsætte andre initiativer, der kan høste de frugter, som er meget tæt på at være plukke modne.

HVILKE PRODUKTER KOMMER PÅ HYLLERNE



Vi er i øjeblikket i gang med at kortlægge, hvilke produkter, der vil være relevante at udvikle til de danske kommuner. Denne præsentation af vores produktidéer er hverken fuldkommen eller fuldt ud beskrevet, da vi er midt i processen.

Vi inddeler vores produkter i 3 kategorier:

- rådgivning
- synlighed/henvisning
- behandling

Rådgivning

Hvad: chat

Hvordan: enten som widget med tilhørende chatapplikation til implementering på kommunernes egne hjemmesider og/eller som en del af en samlet rådgivningshjemmeside for de enkelte kommuner.

Hvem: Det er Center for Digital Pædagogik, der modtager og svarer på alle chatsessioner.

Hvad: brevkasse

Hvordan: enten som plug-in til implementering på kommunernes egne hjemmesider og/eller som en del af en samlet rådgivningshjemmeside for de enkelte kommunerHvem: Det er Center for Digital Pædagogik der modtager og svarer på alle indkomne spørgsmål og er ansvarlig for drift og vedligehold brevkasserne.

Hvad: ung/ung (debat)

Hvordan: enten som plug-in til implementering på kommunernes egne hjemmesider og/eller som en del af en samlet rådgivningshjemmeside for de enkelte kommunerHvem: Det er Center for Digital Pædagogik der overvåger og er moderatører for alle debatter.

Hvad: Mobil

Som udgangspunkt skal ovennævnte funktioner udvikles til mobil platform. Vi har endnu ikke drøftet, hvordan vi ønsker at hjælpe de unge på den mobile platform, men undersøgelser viser, at det er her de er. Derfor er det oplagt, at det er her vi møder og hjælper dem. Vi ønsker at indgå i et tæt samarbejde med en nedsat gruppe af unge indenfor målgruppen, der kan hjælpe os med at finde frem til de bedste løsninger.

Synlighed/henvisning

Hvad: findhjælp.dk (geomappingløsning over offentlig og private åbne rådgivningstilbud)

Hvordan: enten som plug-in til implementering på kommunernes egne hjemmesider og/eller som en del af en samlet rådgivningshjemmeside for de enkelte kommuner.

Hvem: Det er Center for Digital Pædagogik i samarbejde med FRISE (Paraplyorganisation for landets lokale frivilligcentre og selvhjælpsprojekter), der sørger for at tilføje nye tilbud til løsningen og holder kortets informationer opdaterede og korrekte.

Hvad: widget til overblik over online rådgivningsmuligheder

Hvordan: enten som widget til implementering på kommunernes egne hjemmesider og/eller som en del af en samlet rådgivningshjemmeside for de enkelte kommuner.

Løsningen giver overblik over online rådgivningsmuligheder for unge og via løsningen kan man se, hvilke rådgivningssteder der er "åbne" for rådgivning lige nu.

Hvem: Det er Center for Digital Pædagogik der i samarbejde med netværket for online rådgivningsenheder i Danmark udvikler løsningen og sørger for, at den er opdateret og fungerer korrekt.

Behandling

Hvad: Online misbrugsbehandling (videreudvikling af Netstof)

Hvordan: Via en selvstændig løsning (hjemmeside med login) får den unge adgang til



sine værktøjer i form af dagbog, kalender, chat, SMSservice, abstinensskemaer m.m. Den unges sagsbehandler har adgang til de samme værktøjer og bruger værktøjerne som en udvidet mulighed for kommunikation med den unge.

Hvem: Det er Center for Digital Pædagogik og Slagelse Kommunes Misbrugscenter/Netstof der er ansvarlig for at udvikle de relevante værktøjer. Løsningen er tænkt som et supplement til kommunernes nuværende arbejde med unge stofmisbrugere og skal ses som et ekstra værktøj i deres kommunikation og behandling.

Hvad: SMASH (mobil)

Hvordan: En videreudvikling af det nuværende SMASH projekt, så der i højere grad bliver tale om værktøjer, som den unge kan benytte via sin mobil.

Hvem: Det er Center for Digital Pædagogik og Slagelse Kommunes Misbrugscenter/Netstof der er ansvarlig for at udvikle de relevante værktøjer. Løsningen er tænkt som et supplement til kommunernes nuværende arbejde med unge stofmisbrugere og skal ses som et ekstra værktøj i deres kommunikation og behandling.

Hvad: Når ude er hjemme

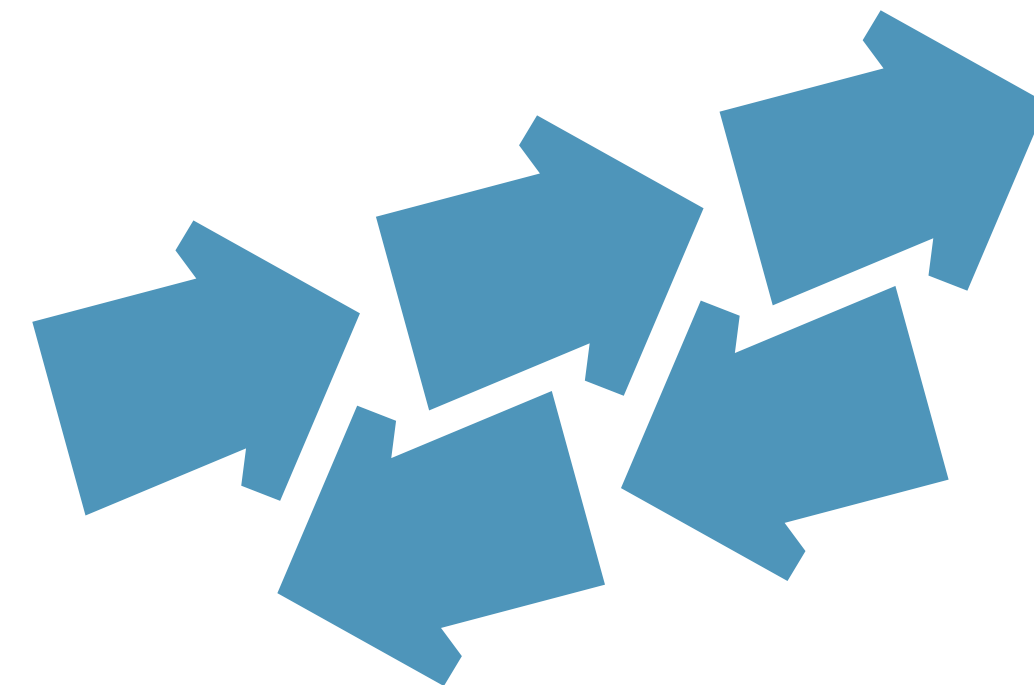
Hvordan: Via en selvstændig løsning (hjemmeside med login) får den unge adgang til sine værktøjer i form af dagbog, kalender, chat m.m. Den unges sagsbehandler har adgang til de samme værktøjer og bruger "Når ude er hjemme" som en udvidet mulighed for kommunikation med den unge.

Hvem: Det er Center for Digital Pædagogik der er ansvarlig for at udvikle de relevante værktøjer i samarbejde med bl.a. Århus Kommune. Løsningen er tænkt som et supplement til kommunernes efterværn til tidligere anbragte unge, og skal ses som et ekstra værktøj i forhold til Kommunernes udslusning af unge fra anbringelsessted til egen bolig



24-7 PORTAL

Kommunerne kan vælge at få deres egen deciderede rådgivningsportal, som samler alle rådgivningstilbuddene (chat, debatforum, brevkasser, FindHjælp) ét sted. Der bliver opbygget en standard løsning, som indeholder al funktionalitet og kommunerne kan selv via farver, logo, tekst og billeder tilpasse portalen, så den kommer til at fremstå som kommunens egen løsning - på denne måde sikrer vi, at de unge føler at rådgivningen er tæt på.



CHAT WIDGET PÅ ÅRHUS KOMMUNES WEB

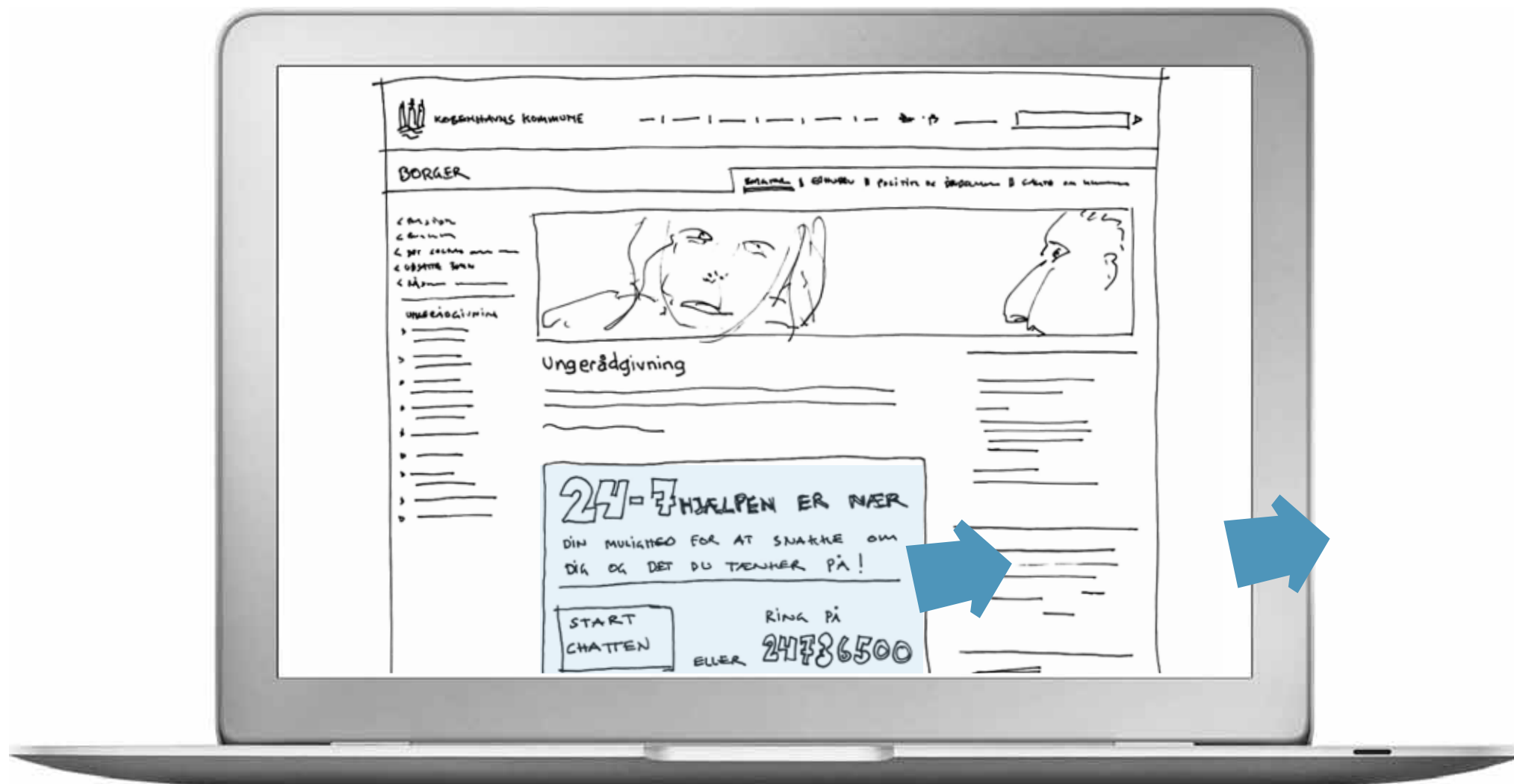


Chatwidget (markeret med blåt)

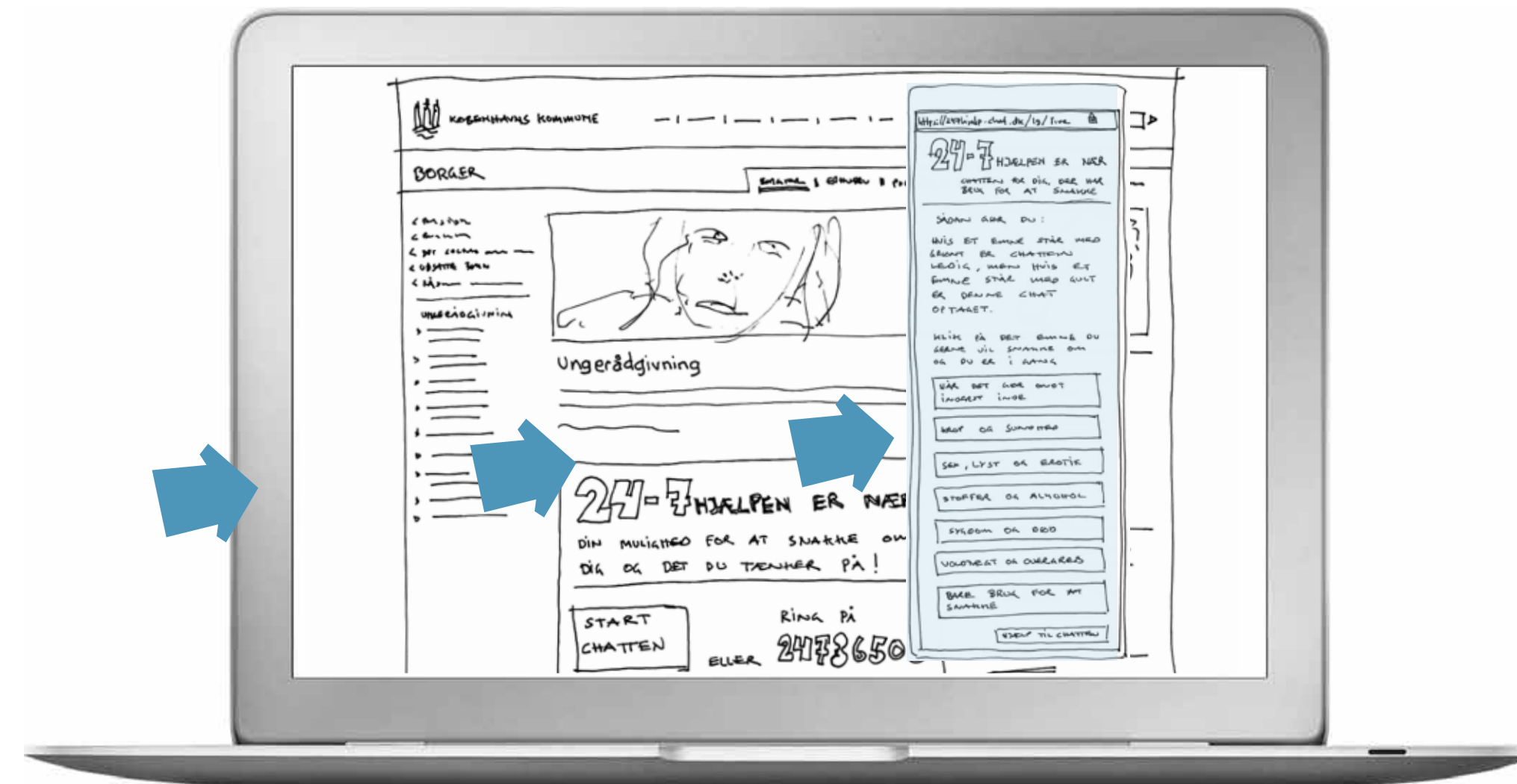


Chatapplikation (markeret med blåt)

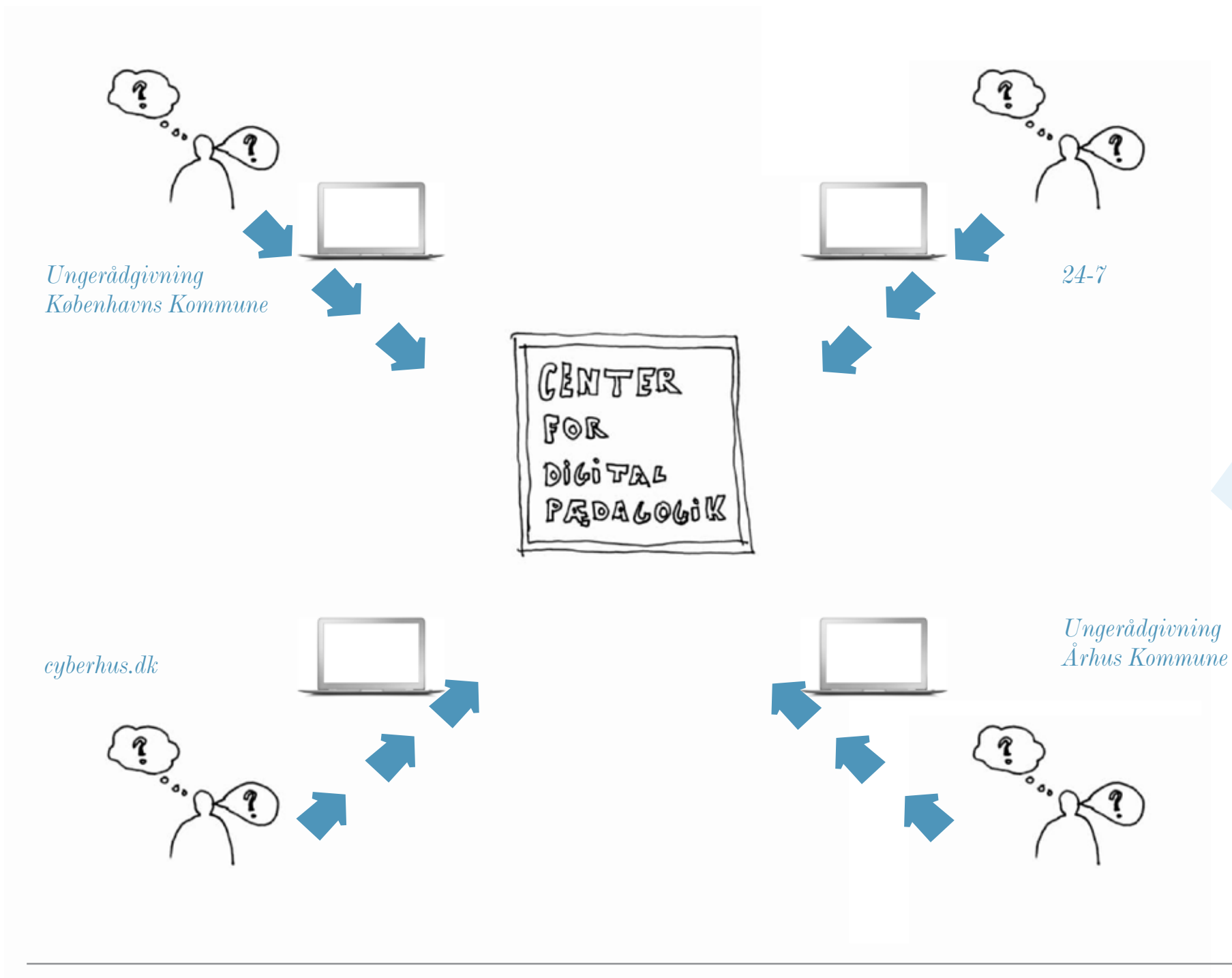
CHAT WIDGET PÅ KØBENHAVN KOMMUNES WEB



Chatwidget (markeret med blåt)



Chatapplikation (markeret med blåt)



DEN RÅDGIVENDE EDDERKOP

Det vil sige: Vores produkter er embeddet på kommunernes egne hjemmesider, på kommunernes deciderede rådgivningsportaler, via cyberhus.dk m.m., men for alle løsninger er det Center for Digital Pædagogik, der er den bagvedliggende rådgivende enhed.



HVORDAN VIL VI GERNE ARBEJDE

Som sagt, er vi i øjeblikket i gang med at få kortlagt, hvilke produkter vi skal udvikle, men er stadig i startfasen af denne proces. Herunder er skitseret, hvordan vi ser den idelle proces for vores videre arbejde.

1. Analyse: En kortlægning af, hvad de unge og kommunerne efterspørger.

Arbejdet med at kortlægge kommunernes behov er påbegyndt, men for at arbejdet kan valideres, må vi have en større referenceramme, hvilket kræver, at vi får mulighed for at snakke med flere (måske alle) kommuner.

Kortlægningen af de unges behov er endnu ikke sat i gang og er i øjeblikket baseret på erfaringerne fra vores daglige arbejde. Vi ønsker at iværksætte en brugerdriven innovationsproces, hvor en gruppe af unge, selv er med til at pege på, hvilke tilbud det vil være relevant at udvikle - i dette arbejde vil vi have stor fokus på den mobile platform, som er stedet, hvor de unge i særdeleshed er tilstede i dag.

2. Funktionsbeskrivelse

Med udgangspunkt i vores analysearbejde udpeger vi de konkrete tilbud/services, der skal udvikles. I denne fase laver vi en funktionsbeskrivelse af de forskellige tilbud, så vi får et overblik over omfang og funktionalitet. Funktionsbeskrivelserne kommer til at bestå af tekst, der forklarer, hvad løsningen indeholder og kan. Der vil også blive udarbejdet wireframes af løsninger og bud på den grafiske brugergrænseflade.

Vi har gode erfaringer med at teste på dette tidlige tidspunkt i processen, så vi er 100% sikre på, at det er det rigtige produkt, vi er ved at udvikle. Testen vil blive lavet i samarbejde med udvalgte kommuner og en brugergruppe sammensat af unge indenfor målgruppen.

4. Kravspecifikation

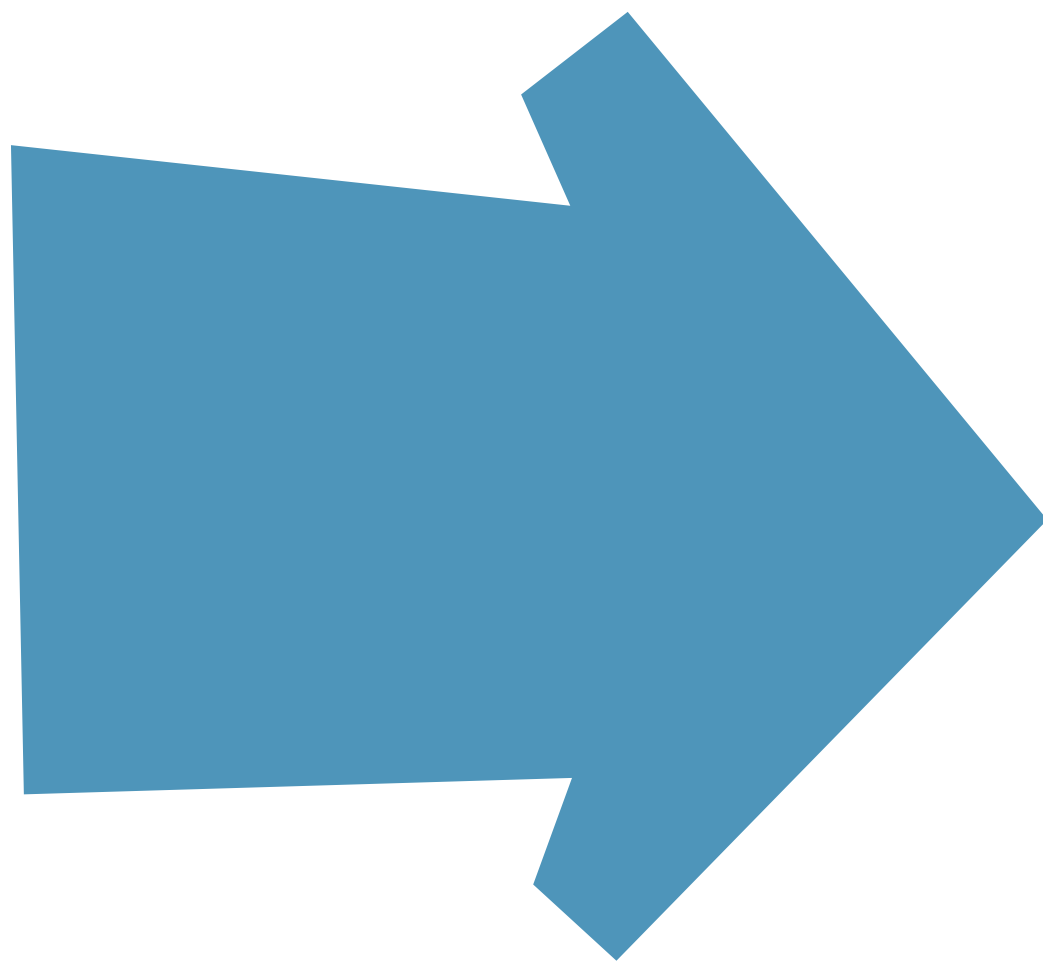
I denne fase bliver det endelige produkt teknisk specificeret, så vi sikrer, at det firma, der skal lave løsningen overholder alle vores krav og ønsker.

5. Udvikling/programmering

I denne fase bliver løsningen færdigudviklet og programmeret.

6. Test

Inden vi sætter produktet til salg eller implementerer det hos de relevante kommuner, laver vi en gennemgribende test af løsningen, så vi er sikre på, at den fungerer som tiltænkt.



HVAD ER DET VI ØNSKER

Vi ønsker, at vi i en tidsbegrænset periode får bevilliget penge til at fortsætte vores arbejde med at udvikle vores nuværende ydelser/erfaringer til færdige produkter, som kan blive en central del af kommunernes rådgivningsansvar overfor børn og unge.

Efter denne tidsbegrænsede periode vil Center for Digital Pædagogik blive en selvstændig virksomhed, der via salg af vores produkter, undervisning og rådgivning vil være selvfinansieret.



KOLOFON: OM CYBERHUS:

Vores absolutte kerneprodukt er mødet med og rådgivning af børn og unge. Det kræver helt særlige kompetencer at skabe en tryk og god dialog gennem en skærm. De kompetencer har vores team af chatrådgivere tilegnet sig gennem tusindvis af chatsessioner, hvilket også afspejles i flotte brugerevalueringer og et stærkt stigende besøgstal.

Den høje kendskabsgrad og den netbaserede, lettilgængelige rådgivning betyder, at vi kan nå en gruppe af børn og unge, som de etablerede kommunale hjælpeforanstaltninger og behandlingstilbud i dag ikke har kontakt til. Det sætter os i en unik position til at styrke den forebyggende indsats i forhold til udsatte børn og unge.

6 års erfaring med online rådgivning

Siden 2004 har vi i Cyberhus opbygget en unik viden om, hvordan man via nettet møder og samtaler med børn og unge om livets op- og nedture. Det er mange års erfaring, når man måler det i internettid!

Cyberhus har etableret en digital platform, der er kendt og populær blandt en meget stor gruppe af unge. Vi har besøg af mere end 20.000 brugere om måneden. Det betyder, at vi har opnået en kendskabsgrad og berøringsflade, der er temmelig enestående efter både danske og europæiske forhold.

Den anderledes tilgang til mødet med de unge er en af årsagerne til succes. Vores

store korps af erfarne chatrådgivere er alle frivillige. Det ved de unge og det skaber en særlig fortrolighed i dialogen og rådgivningssituationen. Samtidig tænker vi brugerinvolvering ind overalt. De unge er både med til at videreudvikle Cyberhus og hjælpe hinanden via ung-til-ung fora og brevkasser. Det skaber et solidt medejerskab hos de unge, som anbefaler Cyberhus' tilbud til hinanden.

Førende faglige centre i DK

Vi er et af de førende faglige centre i Danmark for viden om og erfaring med børn og unges adfærd på nettet. Vores specialudviklede systemer giver os en evidensbaseret og datadrevet indsigt i hvor på nettet, hvornår på dagen og med hvilke nye medier vi bedst hjælper de unge. Vi dokumenterer, analyserer og efterbehandler alle chatsessioner og optimerer dermed konstant rådgivningen. Alle rådgivere modtager kontinuerligt efteruddannelse og sparring af professionelle fagfolk.

Cyberhus' praksisnære viden er efterspurgt i ind- og udland, hvilket betyder, at medarbejderne er efterspurgte eksperter i råd og andre organer. Vi deltager i en lang række

PARTNERE I PROJEKTET

SLAGELSE KOMMUNE

ÅRHUS KOMMUNE

FREDERIKSBERG KOMMUNE

VIBORG KOMMUNE

NETSTOF

Netværk for 27 kommuners digitale indsats mod stofmisbrug.

FRISE

Paraplyorganisation for landets lokale frivilligcentre og selvhjælpsprojekter.

SKYBRUD.DK

Sparringspartner på koncept, digitale tanker, design og tekniske løsninger.

nationale og internationale netværk omkring webetik, netmobning, digital pædagogik og didaktik og socialfagligt arbejde på nettet. Vi er udnævnt som officiel Helpline i EUs Safer Internet Plus Programme og er medlem af Medierådet for Børn og Unge, samt aktiv deltager i forskellige arbejdsgrupper under IT- og Telestyrelsen.

Cyberhus - Center For Digital Pædagogik hører til under Ungdommens Vel, der er en landsdækkende organisation der gennem mere end 100 år har ydet en social indsats for udsatte børn og unge på opholdsteder og skolehjem i DK. www.ungdommens-vel.dk

Se vores online årsrapport for yderligere oplysninger:

http://www.cyberhus.dk/sites/default/files/cyberhusdk/billeder/rum_diverse/om_cyberhus/cyberhus_aarrapport_09.pdf

eller:

<http://issuu.com/skybrud/docs/cyberhusv3>

Dette prospekt er udarbejdet i samarbejde med Skybrud.dk, Vejle

