Socialt arbejde i nye medier

digital brobygning via app

TÆTTERE RELATIONER I OVERGANGEN FRA KOMMUNE TIL CIVILSAMFUND

CfDP

UDGIVET AF
CENTER FOR DIGITAL PÆDAGOGIK

OM PROJEKTET

Henover første halvdel af 2021 har Center for Digital Pædagogik afprøvet app'en Nyby i tæt samarbejde med Aarhus Kommune og lokale civilsamfundsaktører. App'en har skullet understøtte ambitionerne om et tættere og mere forpligtende samarbejde. Centeret har stået for afprøvningen, som er foretaget med udvalgte NGO'er, kommunale medarbejdere og unge. Testen har ikke været en del af en udøvende indsats.

App'en Nyby er udviklet og driftet af en norsk virksomhed og anvendes allerede af mere end 50 kommuner og organisationer i Norge og Sverige.

Testen af app'en som digital brobygning er en del af præ-pilotprojektet "Min Vej Hjem". Projektet er støttet af BIKUBENFONDEN, og er med i en innovationsproces med udvalgte kommuner, der skal udvikle nyskabende løsninger for at styrke anbragte og tidligere anbragte unges netværk og relationer.

Center for Digital Pædagogik er ansvarlig for tekst og anbefalinger i denne publikation. Indholdet er derfor ikke udtryk for øvrige involveredes samlede holdninger og synspunkter.

PARTNERE

Aarhus Kommune, Ungecentret Skanderborgvej
Organisationerne Husrum og Baglandet

Afprøvningen er støttet og udviklet i samarbejde med:

BIKUBENFONDEN

AARHUS KOMMUNE

Kopiering tilladt med angivelse af kilde.
Grafisk design, layout og tekst Center for Digital Pædagogik

Foto: Center for Digital Pædagogik og Flemming Jeppesen/fokus-foto.dk
På billederne deltager ansatte, frivillige og skoleelever. Der deltager ikke børn eller unge, som er en del af en udførende indsats.

Udgivet juni 2021.

Indholdsfortegnelse

01 Afprøvning med udgangspunkt i den sociale bæredygtighedsplan **5**

Projektets arbejdshypoteser 6

02 App'en vil iværksætte de frivillige kræfter **7**

03 Et godt ledelsesmæssigt fundament sikrer den gode digitale brobygning **9**

En ledelsesmæssig forhåndsgodkendelse og forvetningsafstemning 9

Intern dialog om civilsamfundets rolle i den kommunale indsats 11

04 Kvalitetsgodkendte frivillige opbygger tillid til civilsamfundsindsatsen **13**

Nyby-app'en understøtter flere relationelle og dialogiske processer 13

05 Faglig digital tilstedeværelse kræver fokus på arbejdsmiljøet **16**

Opbyg klare forventninger til tidsrum, omfang og dialog 16

Forebyg udfordringer gennem målrettede og specialiserede kanaler 18

06 App'en som internt arbejdsredskab på tværs af egne indsatser **20**

07 Brobygningen kræver et tydeligt engagement i formidlingen til de unge **22**

08 Opsamling af erfaringerne og anbefaling **24**

09 Fremtidsperspektiver **27**

Fremtidige potentielle scenarier 28

Fremtidige undersøgelsesområder 31

Perspektiverne for den tekniske platform 32

10 Sådan fungerer app'en **34**

En frivillig organisation bliver ikke betalt for at være sammen med én. Der er ikke det samme tidspres. Forventningen om, at jeg ikke skal høre, at nu har vi 45 minutter til denne her samtale, og så sidder jeg der og taler om noget traumatisk og får at vide, at nu skal vi stoppe.

Ung, Ungecentret Skanderborgvej

01

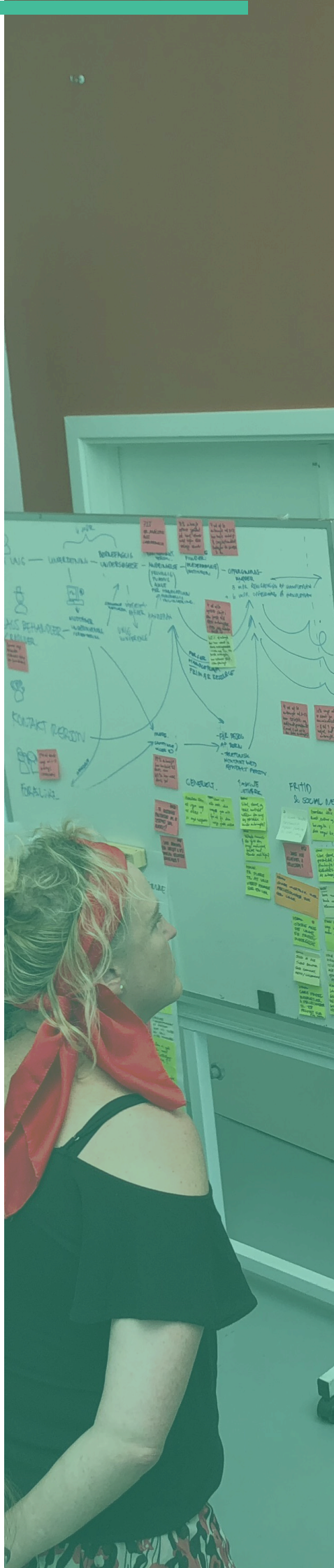
Afprøvning med udgangspunkt i den sociale bæredygtighedsplan

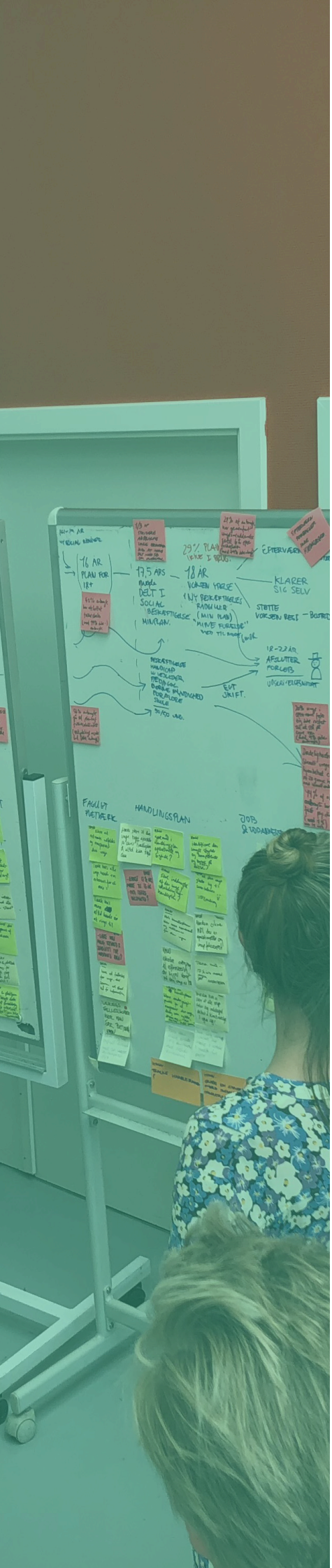
Gennem det seneste halve år har Aarhus Kommune og Center for Digital Pædagogik, i tæt samarbejde med lokale civilsamfundsaktører, afprøvet app'en Nyby som led i en brobyggende digital indsats i projektet Min Vej Hjem.

Projektet Min Vej Hjem er en del af Bikubenfondens innovationsproces med udvalgte kommuner, hvor formålet er at udvikle nyskabende løsninger for at styrke anbragte og tidligere anbragte unges netværk og relationer.

Aarhus Kommune har med projektet ønsket at afprøve en ny samarbejdsform med civilsamfundet, hvor udvalgte NGO'er er med til at imødekomme ønsker og løfte konkrete opgaver for de unge. Formålet er dels at tilbyde de unge adgang til civilsamfundets tilbud og netværk og dels at frigøre tid hos den kommunale medarbejder, så denne kan fokusere på kerneopgaven i mødet med den unge.

Under afprøvningen har der været fokus på etablering af strukturer og arbejdsgange i arbejdet med app'en, dels gennem app'en men i høj grad også mellem de forskellige aktører. I projektet er det blevet undersøgt, hvilken rolle de enkelte deltagere i samarbejdet har haft, hvordan der handles på konkrete henvisninger, og hvordan der bygges bro mellem kommune og NGO i et gensidigt tillidsfuldt miljø.





Projektet peger ind i Aarhus Kommunes sociale bæredygtighedsplan, som skitserer en fælles plan og vision for fremtidens sociale indsatser. I dette ligger en klar forventning om at civilsamfundet skal inddrages i samarbejdet for at sikre succesfulde indsatser for alle.

Projektets arbejdshypoteser

Projektet har beskæftiget sig med fem arbejdshypoteser, hvor de følgende tre har været relevante for arbejdet med app'en:

- Vi arbejder ud fra hypotesen om, at inddragelse af frivillighed i løsning af de opgaver, der ligger udenom selve kerneopgaven, både udvikler de unges netværk og støtter dem i deres selvstændiggørelse, samtidig med at det frigiver mere tid for medarbejderne til at løse kerneopgaven.

- Vi arbejder ud fra hypotesen om, at Aarhus Kommune med et digitalt, struktureret og agilt samarbejde med tilbud fra civilsamfundet kan øge videndeling blandt medarbejdere og sikre mere målrettede indsatser og forløb for de unge.

- Vi arbejder ud fra hypotesen om, at vi ved at tilbyde en én-indgangs-løsning, der både inkluderer digitale og fysiske tilbud, reducerer kompleksiteten i det kommunale system for de unge, møder dem i øjenhøjde og sikrer, at flere unge henvender sig og dermed ender med at stå mere styrket i overgangen til eget hjem.

02

App'en vil iværksætte de frivillige kræfter

Aarhus Kommune har med afprøvningen ønsket at arbejde med et skift i relationer ved at invitere frivillige helt ind i maskinrummet. Gennem bl.a. test af app'en har de villet undersøge, om frivillige for eksempel kan tildeles en større rolle, når de unge står og mangler akut hjælp, og hvor den frivillige og kommunens frontperson løbende drøfter, hvordan de bedst muligt supplerer hinanden.

App'ens formål er at skabe et stærkere og tættere samarbejde mellem kommunalt ansatte og de ressourcer, som findes blandt civile samfundsaktører. Dette opnås ved at iværksætte de frivillige kræfter, som allerede findes i samfundet, for bedst muligt at løfte den fælles målsætning om at hjælpe unge i sårbare eller udsatte positioner.

> **App'en adskiller sig fra andre søgedatabaser og civilsamfundsoversigter, idet den tilbyder dynamisk, nem og hurtig kontakt til rette vedkommende i allerede kommunalt kvalitetsgodkendte NGO'er.**

Nyby-app'en fungerer primært som understøttende kommunikationsværktøj mellem den kommunale medarbejder og udvalgte NGO'er og er således ikke henvendt direkte til de unge.

Her i rapporten bliver der sat fokus på, hvilke overvejelser der skal gøres, når man benytter en digital løsning i samarbejdet mellem kommune og civilsamfund til at skabe en helhedsorienteret og bæredygtig indsats for unge i sårbare eller udsatte positioner.

Vi kalder det for "Den digitale brobygning".

Jeg synes, det er spændende at være i direkte dialog med den kommunale medarbejder. Det kan give et godt indblik i den unges situation og kan bidrage til, at det kan være nemmere at bygge bro til den unge og måske gøre det mere trygt for den unge at starte op i HUSRUM.

Frivillig, Husrum

03

Et godt ledelsesmæssigt fundament sikrer den gode digitale brobygning

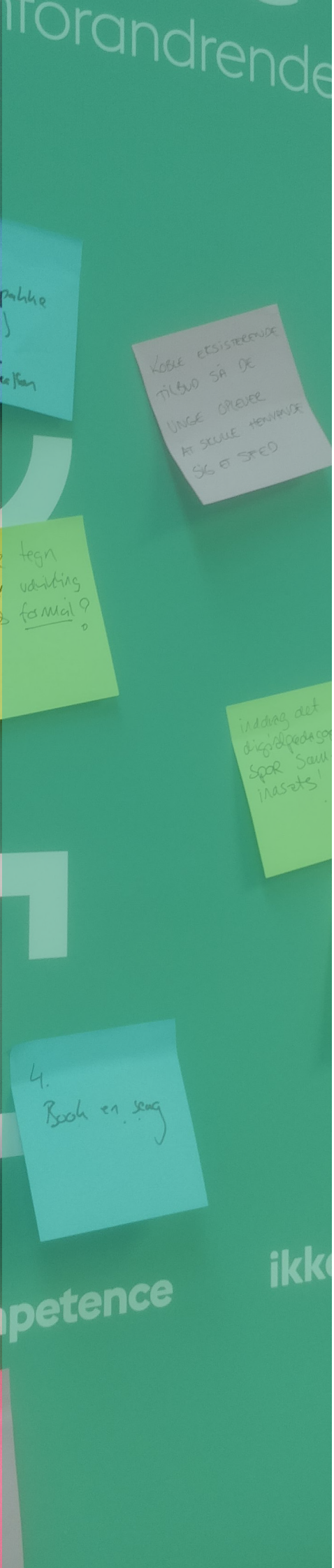
Arbejdet mellem NGO og kommune i app'en sker på baggrund af en formaliseret aftale mellem parterne. Samarbejdsaftalen indgås på ledelsesniveau og afspejler et gensidigt ønske om brobygning og samarbejde mellem parterne.

I samarbejdsaftalen navngives både den ledelsesmæssigt og operativt ansvarlige. Dermed sikres, at ansvaret for eksempelvis opfølgning, opsætning i app, rammesætning m.m. er placeret. Aftalen beskriver derudover selve serviceydelsen (f.eks. lektiehjælp), forventet antal ugentlige opgaver, eventuelle kvalifikationskrav til de frivillige samt form og håndtering af forespørgsler, herunder hvor længe en forespørgsel skal ligge tilgængelig og håndtering af forespørgsler, der ikke har ført til en aftale.

Konceptet udvisker grænserne mellem de tilbud, der findes i henholdsvis det kommunale og i civilsamfundet. Derfor vil en effektiv implementering kræve et skift i tankegangen blandt de kommunale medarbejdere, herunder i forhold til deres forståelse og definition af egne kerneopgaver, så medarbejderen ikke anser app'en som et forsøg på at erstatte vedkommende.

En ledelsesmæssig forhåndsgodkendelse og forventningsafstemning

Den formaliserede samarbejdsaftale repræsenterer en ledelsesmæssig forhåndsgodkendelse og forventningsafstemning af både de pædagogiske og juridiske rammer i samarbejdet. Medarbejderen og den frivillige skal derfor ikke bruge energi og ressourcer på at undersøge hinandens faglige kompetencer eller indhente tavshedserklæring, børneattest m.m., men kan koncentrere sig om at løse opgaven eller ønsket fra den unge bedst muligt, vel vidende at ledelsen allerede har godkendt og opsat tydelige rammer for samarbejdet.



Når en ny kommunal afdeling skal tilføjes i app'en, er det vigtigt, at ledelsen tydeligt kommunikerer om, hvilke NGO'er der er til rådighed, og hvilke forespørgsler der kan laves. Det er ligeledes en information, som medarbejderne kan finde direkte i app'en løbende. Gennem en tydelig kommunikation i opstarten øges sandsynligheden for, at medarbejderne i afdelingen kommer med forslag til og feedback på samarbejdet, efterhånden som app'en implementeres i praksis, f.eks. hvis der mangler særlige opgaver, som er specifikke for den enkelte afdeling. Feedback og forslag kan efterfølgende også inspirere NGO'en til at tilpasse tilbud og indsatser.

Der kan med fordel tilknyttes en kommunal koordinator til app'en, som dels er den udøvende part i planlægning og strukturering af samarbejdskontrakt, og dels tjekker ind med de kommunale afdelinger og NGO'er for at sikre sig, at praksis afspejler forventningerne i samarbejdsaftalen.

''App'en er et super supplement til et samarbejde mellem kommunen og andre organisationer. Jeg har lavet en aftale med Rikke Damgaard, og det fungerede super nemt og hurtigt. Så jeg kan sagtens se ideen i app'en, og jeg synes, den er super brugervenlig.''

Frivillig hos HUSRUM

Intern dialog om civilsamfundets rolle i den kommunale indsats

Samarbejdet bør give anledning til en fælles intern dialog i de forskellige afdelinger i kommunen om, hvilke opgaver der med fordel kan løftes af frivillige hænder, og hvilke opgaver eller behov hos den unge, der bør varetages af den kommunale medarbejder som en del af kerneopgaven. Det kan variere fra afdeling til afdeling, og måske endda fra medarbejder til medarbejder, og bør derfor inddrages i en forventningsafstemning, når app'en implementeres. Det samme gælder diskursen i kommunen, hvor kommune og civilsamfund ofte betragtes som to helt adskilte områder med dertilhørende opgaver, og der kan være forbehold mod at uddelegere opgaver til civilsamfundet. Der er derfor en potentiel barriere i at få ændret arbejdskulturen blandt medarbejderne, så civilsamfundet betragtes som en understøttelse eller styrkelse af den kommunale indsats.

Det er vigtigt, at der er klare rammer for samarbejdet, således at både medarbejdere og frivillige er indforståede med, hvilke forventninger der er til brobygningen. Det kunne f.eks. være i forhold til rekruttering af frivillige til app'en, så visse opgaver er forbeholdt frivillige, som er indforståede med at kunne gribe opgaver mere spontant og med mindre forberedelsestid. Det kan også være i forhold til, hvor hurtigt medarbejderen kan forvente svar fra en frivillig. Hvis en kommune samarbejder med flere NGO'er, kan der være forskellige rammer alt efter hvilke opgaver, der skal løftes, og hvilke frivillige der er tilknyttet.

"(...) en månedlig update på al aktiviteten på tværs af kanaler ville være rar og med til at holde motivationen oppe, hvis der er stille i vores kanal. Jeg tror også, at det er vigtigt, at der er en koordinator ved kommunen, som tjekker ind med os i forhold til, hvordan det går med brugen af app'en. For at styrke kommunikationen og sikre, at der ikke opstår problemer eller spørgsmål, som står ubesvaret.''

Koordinator, Gruppechat.dk

Barrierer

- Hvis samarbejdskontrakten er mangelfuld, kan det betyde, at samarbejdet mellem kommune og NGO er ineffektivt eller fører til arbejdsbelastning hos medarbejder og/eller frivillig.

- Medarbejderen kan opleve at måtte gå på kompromis med sin kerneopgave, såfremt vedkommende ikke bliver inddraget i beslutningen om, hvilke opgaver der kan uddelegeres.

- Der er en tendens til at se kommunale og civile tilbud som to adskilte områder med dertilhørende opgaver. Der er en potentiel barriere i at få ændret arbejdskulturen blandt medarbejderne, så civilsamfundet betragtes som en understøttelse eller styrkelse af den kommunale indsats.

Anbefalinger

- Samarbejdskontrakten skal indeholde tydelige rammer for samarbejdet, herunder forventninger til både medarbejdere og frivillige, klar beskrivelse af opgavernes omfang, svartid i app'en, formalia såsom tavshedserklæring, børneattest, m.m.

- En effektiv implementering kræver en investering fra kommunens side, eventuelt i form af en dedikeret medarbejder som koordinator på organisering og opfølgning.

- Ledelsen i de kommunale afdelinger skal være opmærksomme på og støtte op om medarbejdernes opfattelse af og tryghed ved at uddelegere opgaver til frivillige hænder.

04

Kvalitetsgodkendte frivillige opbygger tillid til civilsamfundsindsatsen

Når en ung visiteres til et forløb med en kommunal medarbejder, er kommunen ansvarlig for at sikre faglig kvalitet og kompetence.

Hvis en kommunal medarbejder ønsker at henvise en ung videre til et tilbud i civilsamfundet, skal medarbejderen ofte selv danne sig et overblik over, hvilke tilbud der findes, samt niveauet af faglighed i den pågældende organisation eller forening. Dette kræver energi og ressourcer af medarbejderen og pålægger vedkommende et stort ansvar. For nogle medarbejdere vil det opleves som uoverskueligt og usikkert, hvilket kan fungere som en konkret barriere i forhold til at finde og benytte tilbud i civilsamfundet, selv hvis medarbejderen benytter en online søgemaskine eller database over sociale tilbud til unge.

Nyby-app'en understøtter flere relationelle og dialogiske processer

Ved at benytte Nyby-app'en kan medarbejderen sende en forespørgsel til allerede godkendte organisationer og foreninger. Det er således kommunen og ledelsen som helhed, der påtager sig ansvaret for at sikre kvalitet og kompetence i de tilbud, den unge kan henvises til. Den ansvarlige person i NGO'en udvælger frivillige til håndtering af typen af forespørgsler med henblik på at vælge frivillige, der er deres ansvar og rolle i samarbejdet bevidst.

''Jeg har ikke vidst, at de frivillige organisationer fandtes tidligere. Det er først her i Åben Onsdag, jeg er begyndt at høre om dem.''

Ung, Ungecentret Skanderborgvej

Når en kommunal medarbejder har lavet en forespørgsel, får vedkommende direkte kontakt til den frivillige, som byder ind på opgaven. Som tidligere nævnt er den frivillige allerede godkendt til at løfte den pågældende forespørgsel, og medarbejderen skal derfor kun vurdere den relationelle oplevelse, og om hvorvidt der er et match. Herefter koordinerer medarbejder og frivillig, hvilke skridt der skal tages for at sikre en tryg overgang for den unge.

Selvom Nyby er et teknisk værktøj, indebærer brugen af app'en flere relationelle og dialogiske processer, som understøtter dels medarbejderens lyst og evne til at indgå i brobyggende aktiviteter med civilsamfundet, og dels den frivilliges indblik i den unges omstændigheder og forudsætninger. Det er et utrolig vigtigt udgangspunkt, når målet er at finde skræddersyede løsninger, som matcher her-og-nu-behovet hos den unge, og som også kan engagere den unge i netværksdannelse uden for den kommunale tidsramme og kontekst.

Barrierer

- Medarbejderen skal ofte benytte egen mavefornemmelse i forhold til at vurdere kvaliteten af en given NGO. Det kan komme til udtryk ved en skepsis eller manglende tiltro til, at de frivillige kan løfte opgaven.

- Der kan opstå en barriere, når det kommer til dels at forstå det relationelle arbejde med app'en, herunder også hvad der forventes af medarbejderen, og hvad medarbejderen kan forvente af de frivillige, og dels når app'ens funktionalitet skal formidles videre til de unge.

Anbefalinger

- Det skal kommunikeres tydeligt til de kommunale medarbejdere, at de udvalgte samarbejdspartnere er godkendt af kommunen, så medarbejderen kan være tryg ved kvaliteten af det udførte arbejde.

Det gør det trygt for os medarbejdere, at vi kan sikre de unge, at der bliver taget godt hånd om dem, og at de frivillige, vi samarbejder med, er "godkendte" til at indgå i relationer med udsatte unge. Hvis ikke de frivillige var kvalitetsgodkendte, ville vi bruge alle ressourcerne selv på at støtte de unge og derfor ikke indgå i samarbejde med frivillige organisationer. Dette er vores pligt.

Medarbejder, Aarhus Kommune

05

Faglig digital tilstedeværelse kræver fokus på arbejdsmiljøet

Kommunale medarbejdere og frivillige vil modtage notifikationer på mobiltelefonen, når der er relevant nyt i app'en. Som tidligere nævnt bør samarbejdsaftalen enten indeholde eller følges op med en forventningsafstemning, hvor kommunale medarbejdere og frivillige enes om en balance i brugen af app'en, så brugen af app'en ikke kommer til at påvirke arbejdsmiljø eller trivsel hos den enkelte, f.eks. gennem konstante notifikationer eller notifikationer på tidspunkter, der ligger uden for den forventede arbejdstid.

Opbyg klare forventninger til tidsrum, omfang og dialog

Der kan opstå et dilemma, når der afstemmes forventninger i forhold til, hvornår og hvor hurtigt forespørgsler imødekommes, idet medarbejderen typisk vil sende en forespørgsel og efterfølgende dialog inden for normal arbejdstid, hvorimod frivillige typisk vil besvare forespørgsler og dialog uden for normal arbejdstid.

Dialogen kan derfor blive tidsmæssigt skævvredet og vil derfor i mindre grad være en her-og-nu indsats. For at forebygge dette er det derfor også vigtigt, at samarbejdskontrakten indeholder forventninger til, hvilket tidsrum samt i hvilket omfang dialogen forventes at foregå i.

Det kan også være en udfordring, hvis der er ubalance mellem antallet af henvendelser og frivillige hænder til at gribe opgaverne. Derfor er det vigtigt, at en eventuel koordinator holder øje med mængden af aktive henvendelser. Dels for at undgå at den kommunale medarbejder ikke får svar på sin henvendelse, og dels for at undgå at de frivillige føler sig pressede til at påtage sig flere opgaver end aftalt.

"Når der er kommet anmodning ind på telefonen, har det i nogle tilfælde været en naturlig forstyrrelse af det, jeg ellers var i gang med, fordi man ønsker at være opmærksom på de ting, som kommer ind på app'en. Hvis man ikke har tid i det øjeblik, at anmodningen kommer ind på telefonen, kan det godt risikeres, at man glemmer at få svaret."

Frivillig, Husrum

"Nyby giver os mulighed for at teste af, hvordan det fungerer, hvis en ung får lov til at komme og se/deltage i vores tilbud inden en forsamtale. Det er en "hurtigere" indgang. Nyby giver os også mulighed for at prøve nye frivillige roller af, fordi de får nye ansvarsområder.''

Frivillighedskoordinator, HUSRUM

Forebyg udfordringer gennem målrettede og specialiserede kanaler

En anden måde, hvorpå man kan forebygge udfordringen med dilemmaerne i den digitale kommunikation, er at skabe flere og mere målrettede kanaler, så en forespørgsel kun bliver vist for de NGO'er, som har en matchende indsats. Det kunne f.eks. være en forespørgsel om en gravid kvinde på 26 år, som ønsker at møde andre førstegangsforældre. En sådan forespørgsel bør publiceres i en kanal henvendt til NGO'er, der arbejder med forældre, familier og mødre, f.eks. Mødrehjælpen, og ikke i en mere bred kanal henvendt til NGO'er der arbejder med en bred række af sociale aktiviteter.

Hvis kanalerne bygges op omkring mere specialiserede emner, kan det potentielt betyde, at der i perioder er mindre aktivitet i nogle grupper, hvilket kan påvirke motivationen blandt de frivillige. Dette kan imødekommes gennem et feedbacksystem, hvor statistisk data om forespørgsler på tværs af kanalerne deles med de NGO'er, som er med i samarbejdet, og ligeledes gennem en balancering af, hvor mange medarbejdere/ frivillige der er tilknyttet de enkelte kanaler.

Såfremt der aldrig kommer forespørgsler i en given kanal, bør den tages op til genovervejelse, da det kan tyde på, at den ikke afspejler et reelt behov. Det samme gælder oplevelsen af interesse for de arrangementer, NGO'erne selv kan reklamere for i app'en.

Det er også muligt at tilføje unge til kanalen, så tilbuddene bliver vist direkte til de unge, som kan få gavn af dem. Det har dog ikke været muligt at afprøve i denne testperiode.

"Det har gjort at jeg har kunnet uddele ansvar for flere relevante arbejdsopgaver til frivillige i Husrum. Det stemmer overens med vores koncept om at drive en frivilligbåret indsats."

Frivillighedskoordinator, HUSRUM

Barrierer

- Både den kommunale medarbejder og den frivillige kan risikere at modtage mobilnotifikationer om nyt indhold eller svar på tidspunkter, som er ubelejlige eller uden for aftalt arbejdstid, hvilket kan påvirke både arbejdstrivsel og ønsket om at være en del af app'en.

- Hvis der er for mange kanaler i Nyby, er der risiko for, at aktiviteten bliver spredt for tyndt. Samtidig bør kanalerne være tilpas specialiserede, så man undgår for mange unødige notifikationer.

- Hvis der er en ubalance mellem antal kommunale medarbejdere og antal frivillige, kan der opstå situationer, hvor medarbejderen ikke modtager svar på sin henvendelse, eller hvor den frivillige påtager sig for mange opgaver.

Anbefalinger

- Der bør løbende blive tjekket op på, hvordan kommunikationen forløber mellem medarbejdere og frivillige. Hvis aktiviteten er lav, bør opgaven eller kanalen genovervejes. Hvis aktiviteten er høj, skal der holdes særligt øje med trivsel blandt de medvirkende.

- Ledelsen i både NGO og kommune skal holdes opdateret på aktiviteten på tværs af kanalerne, så det ikke er op til den enkelte medarbejder eller frivillige at vurdere, hvornår aktiviteten er for høj eller lav.

- I første omgang bør brugen af app'en begrænses til én afdeling i kommunen i et samarbejde med et tilsvarende antal frivillige. På den måde er der mulighed for tættere kontakt i den indledende periode, hvorefter der kan opskaleres.

- Valget af NGO'er bør være en balance mellem specialiserede tilbud til mere specifikke opgaver og mere brede tilbud til f.eks. generelt netværk og sociale aktiviteter.

"Jeg tænker, vi helt klart gerne vil være en del af dette forum. Vi ønsker at komme i kontakt med flere tidligere anbragte, og det lader dette forum til at kunne facilitere. Således at vi får hjulpet flere anbragte og tidligere anbragte unge."

Leder, BAGLANDET

06

App'en som internt arbejdsredskab på tværs af egne indsatser

Nyby-app'en har potentiale til at bygge bro mellem den kommunale medarbejder og de lokale NGO'er med henblik på at udvide den unges handlemuligheder, men vurderes også til at have potentiale som et internt arbejdsredskab imellem de kommunale afdelinger. Der tilbydes mange relevante indsatser for de unge i kommunalt regi, men det er særligt i store kommuner svært for den enkelte medarbejdere at få overblik over kommunens mange indsatser og at få spredt ordet om nye indsatser på tværs af afdelinger.

I Aarhus Kommune kommer det f.eks. til udtryk ved den ofte besværlige og lange arbejdsgang, der starter med "at få en god idé", til i sidste ende at "få unge til at deltage". Helt konkret skal medarbejderen med den gode idé ofte først henvende sig til egen leder. Lederen skal godkende idéen, hvorefter medarbejderen skal kontakte lederne i andre afdelinger for at få dem til at dele ideén med den pågældende afdelings medarbejdere. De skal selv kommunikere idéen videre ud til deres unge. Undervejs kan der komme spørgsmål, ventetid m.m., som besværliggør vejen fra tanke til handling.

Gennem Nyby-app'en kan kommunen få en fælles kanal, hvor gode idéer kan udveksles direkte mellem medarbejderne. Der vil stadig være behov for en ledelsesmæssig godkendelse i starten, men efterfølgende vil der være en mere direkte kommunikationsvej mellem de enkelte afdelinger.

Barrierer

- Hvis app'en benyttes som et obligatorisk internt redskab, kan det blive opfattet som en belastning frem for en styrke, hvis det ikke er tydeligt hvilken funktion app'en har i medarbejderens praksis.

Anbefalinger

- Ved at bruge app'en som en mere direkte kommunikationskanal mellem afdelingerne i kommunen, kan der blive kortere fra idé til handling for de med-arbejdere, som udvikler og iværksætter konkrete indsatser og aktiviteter til de unge.

Vi kan se potentialet med app'en, samt hvordan den fremover kan skabe større overblik over oplevelser og fællesskaber, som unge kan kobles på. Hvilket uden app'en tager tid og kræver flere ressourcer. Det er nemt at få kontakt til samarbejdspartnere samt at gennemgå mulige aktiviteter og fællesskaber sammen med den unge.

Pædagogisk medarbejder, Aarhus Kommune

07

Brobygningen kræver et tydeligt engagement i formidlingen til de unge

At benytte app'en i arbejdet med de unge vil kræve et tydeligt engagement i måden, hvorpå der formidles til de unge, og en tillid til, at de tilknyttede NGO'er rent faktisk kan løfte opgaven og i sidste ende bidrage til, at den unge får et større socialt netværk og flere handlemuligheder - også når den unge afsluttes i kommunalt regi.

"At have fået præsenteret en organisation i et trygt rum gør, at det er nemmere at søge dertil."

Ung, Ungecentret Skanderborgvej

Det er vigtigt, at app'en præsenteres som et genvej til fællesskaber og netværk, der ligger uden for den kommunale kontekst, så den unge ikke kommer til at betragte tilbuddet som blot endnu en kommunal indsats med tilhørende udløbsdato (f.eks. ved en særlig alder, eller når den unge udskrives) og kriterier om særlige paragraffer.

Derudover anbefales det at have gennemsigtighed i dialogen med den unge, så den unge er bevidst om, at der bliver lagt en forespørgsel ud på deres vegne til de frivillige, og eventuelt at den unge får lov til at være med i specificeringen af forespørgslen. Her er det også vigtigt, at den unge orienteres om, at de frivillige er godkendt og rekrutteret specifikt til denne type af opgaver og behov. Dette vil også mindske risikoen for, at den unge hører ad anden vej, f.eks. fra de frivillige selv, at der er blevet oprettet en forespørgsel vedrørende den unge.

I nærværende testperiode har det ikke været muligt at undersøge brugerrejsen fra den unges perspektiv, hvilket i høj grad bør være i fokus ved fremtidigt arbejde med app'en.

Barrierer

- De unge kan få indtryk af, at app'en er endnu et kommunalt tiltag og dermed have modstand mod at afprøve app'ens funktioner.
- Medarbejderen skal selv have lyst til at bruge app'en, da påtvunget brug kan afspejle sig i det sprog, der benyttes i dialogen med den unge, hvilket kan mindske den unges tillid til de frivillige, der skal løfte opgaven.

Anbefalinger

- App'en skal ses og forstås som den unges genvej ud i sociale fællesskaber og netværk, som ligger uden for det kommunale regi med dertilhørende handlemuligheder.
- De kommunale medarbejdere skal være åbne og modtagelige overfor en intern sorteringsproces i, hvilke opgaver der kan uddelegeres, og hvilke der bør fastholdes i kommunen.
- Når app'en benyttes i arbejdet med unge, bør der være fokus på at inddrage de unge i, hvordan forespørgslen formuleres, samt hvem der skal løfte opgaven.

"Et plus er, at man kan få flere venner i organisationen, i stedet for her, hvor man føler, at man skal klikke med de unge, man sættes sammen med i kommunalt regi."

Ung, Ungecentret Skanderborgvej

08

Opsamling af erfaringerne

App'en Nyby opleves som et nemt og brugbart redskab og samtidig et koncept, der udvisker grænserne mellem de tilbud, der findes i henholdsvis det kommunale og i civilsamfundet. Derfor vil en effektiv implementering først og fremmest kræve et skift i tankegangen blandt de kommunale medarbejdere, herunder i forhold til deres forståelse og definition af egne kerneopgaver, så medarbejderen ikke anser app'en som et forsøg på at erstatte vedkommende.

Digital brobygning gennem app'en Nyby kan skabe værdi på flere fronter. Den kan give de kommunale medarbejdere mulighed for hurtigere, nemmere og med større tryghed at finde tilbud i civilsamfundet, som kan understøtte den unges udvikling. Den kan desuden give civilsamfundet mulighed for at tilpasse og tilrettelægge tilbud, som er målrettet nogle af de unge, som befinder sig i særligt sårbare positioner, og som ikke ellers ville deltage i NGO'ens aktiviteter.

App'en bliver altså en én-indgangs-løsning til civil-samfundet. Den kommunale medarbejder kan via app'en komme i kontakt med relevante frivillige uden forinden at skulle have undersøgt f.eks. hvilke tilbud eller arrangementer, hver NGO tilbyder. Derfor kan den kommunale medarbejder tilgå tilbud og hjælp fra NGO'er, som de ikke i forvejen kendte til, blot ved at lægge en forespørgsel i en relevant kanal. Den kan således støtte op om vidensdeling og udveksling af konkrete indsatser på tværs af kommunale og civile grænser.

I dén forbindelse udtrykker medarbejderne i Aarhus Kommune tillid til, at NGO'erne kan løfte udvalgte opgaver. Ligeledes er NGO'ernes tilbagemeldinger under afprøvningen meget positive, og der udtrykkes ønske om at være involveret i samarbejdet både på ledelsesniveau og i praksis. Organisationerne er bevidste om egne styrker og begrænsninger og kan dermed også være med til at kvalificere den kommunale kerneopgave.

Det er oplevelsen, at både NGO'er og kommunale medarbejdere skal gennemgå en tilvænningsperiode i brugen af app'en. NGO'er skal tænke app'en som en fast del af deres praksis i forhold til at dele information om f.eks. arrangementer, mens medarbejdere skal være samskabere af aktiviteterne ved at oprette forespørgsler, som enten kan imødekommes direkte eller danne grundlag for, at NGO'er udvikler deres tilbud til at kunne rumme pågældende forespørgsel.

Samtidig kan både kommune og NGO benytte app'en som internt kommunikationsværktøj, således at indsatser kan justeres løbende. Det kan f.eks. være, hvis en aktivitet ændrer sig fra at være fysisk til virtuel.

App'en vurderes at have et stort skaleringspotentiale. Hvis det lykkes at koble den kommunale indsats med frivillighedsindsatsen, er der mange andre områder, hvor denne kombinerede indsats kan have både stor gavn og effekt, f.eks. i forhold til rehabilitering, aktivering af ældre i forhold til at forebygge indlæggelser og være længst muligt i egen bolig, udsatte børn og unge, der grundet sygdom eller andet er længere tid væk fra skole.

App'en er allerede med succes implementeret i Norge, men der vil være behov for at afprøve funktionalitet og pædagogiske metoder yderligere i en dansk kontekst med de rammer og vilkår, der gælder for de danske kommuner og NGO'er. Eventuelt gennem et konkret pilotprojekt i én eller flere kommuner.

11 vigtige erfaringer

1. Samarbejdskontrakten skal indeholde tydelige rammer for samarbejdet, herunder forventninger til både medarbejder og frivillige, klar beskrivelse af opgavernes omfang, svartid i app'en, samt formalia såsom tavshedserklæring, børneattest, m.m.

2. En effektiv implementering kræver en investering fra kommunens side, eventuelt i form af en dedikeret medarbejder som koordinator på organisering og opfølgning.

3. Ledelsen i de kommunale afdelinger skal være opmærksomme på og støtte op om medarbejdernes opfattelse af og tryghed ved at uddelegere opgaver til frivillige hænder.

4. Det skal kommunikeres tydeligt til de kommunale medarbejdere, at de udvalgte samarbejdspartnere er godkendt af kommunen, så medarbejderen kan være tryg ved kvaliteten af det udførte arbejde.

5. Der bør løbende blive tjekket op på, hvordan kommunikationen forløber mellem medarbejdere og frivillige. Hvis aktiviteten er lav, bør opgaven eller kanalen genovervejes. Hvis aktiviteten er høj, skal der holdes særligt øje med trivsel blandt de medvirkende.

6. I første omgang bør brugen af app'en begrænses til en afdeling i kommunen, samt et samarbejde med et tilsvarende antal frivillige, for at der kan være en balance i udbud og efterspørgsel. På den måde er der mulighed for tættere kontakt i den indledende periode, og der kan herefter opskaleres.

7. Valget af NGO'er bør være en balance mellem specialiserede tilbud til mere specifikke opgaver og bredere tilbud til f.eks. generelt netværk og sociale aktiviteter.

8. Ved at bruge app'en som en mere direkte kommunikationskanal mellem afdelingerne i kommunen kan der blive kortere fra idé til handling for de medarbejdere, som udvikler og iværksætter konkrete aktiviteter til unge.

9. App'en skal ses og forstås som den unges genvej ud i sociale fællesskaber og netværk, som ligger udenfor det kommunale regi, med dertilhørende handlemuligheder.

10. De kommunale medarbejdere skal være åbne og modtagelige overfor en intern sorteringsproces i, hvilke opgaver der kan uddelegeres, og hvilke der bør fastholdes i kommunen.

11. Når app'en benyttes i arbejdet med unge, bør der være fokus på at inddrage de unge i, hvordan forespørgslen formuleres, samt gennemsigtighed ift. hvem, der skal løfte opgaven

09

Fremtidsperspektiver

Center for Digital Pædagogik ser nogle spændende fremtidsperspektiver i brugen af app'en, som potentielt kan ændre tilgangen til dels samarbejdet mellem NGO'er og offentlige indsatser, men også i måden hvorpå der arbejdes med frivillighed inden for det sociale område. Center for Digital Pædagogik forudser, at en digital og struktureret indsats kan udvikle bedre tværsektorielle og synergiskabende indsatser for de unge, der kan styrke deres netværk og støtte dem i deres selvstændiggørelse, samtidig med at det frigiver mere tid for de kommunale medarbejderne til at løse kerneopgaven. Ud fra erfaringerne gjort i projektperioden er der samlet følgende indsigter til fremtidig afprøvning og brug af app'en:

Én-indgangs-løsning

Den digitale indsats gennem app'en udgør en én-indgangs-løsning, hvor mikro-kommunikation, koordinering og tæt samarbejde mellem kommunale medarbejdere og frivillige er en mulighed. Den formaliserede og kvalificerede aftale er rammen for hele samarbejdet, der gør medarbejderne trygge i dialogen. Den direkte dialog er et stærkt udgangspunkt og alternativ til mere gængse og statiske henvisningsportaler, fordi den kan være mere præcis i forhold til den unges konkrete behov og ønsker om netværk og støtte, samtidig med at den er hurtig, nem og ubureaukratisk.

Mikro-frivillighed

Brugen af app'en åbner op for nye måder at tappe ind i det frivillige sociale arbejde. En slags mikro-frivillighed, der udfører små opgaver, som del af en større indsats for den unge. Det kan være opgaver som fornyelse af pas og etablering af NemID, lektiehjælp eller en træningsmakker til f.eks. løbetræning. Mikro-tilgangen adskiller sig fra "normal frivillighed", da opgaverne typisk kun tager et par timer, og de frivillige ikke forpligter sig på lang sigt. Dermed tiltrækkes nye typer af frivillige medarbejdere, der ikke ser sig selv i langvarige forpligtelser. Mikro-tilgangen kunne også tiltrække andre unge med lignende problematikker, som kan agere og rådgive ud fra egne erfaringer.

Nye fællesskaber

De unge har ofte et større behov for sociale fællesskaber end den faglige medarbejder har tid til. App'en åbner op for nye fællesskaber for unge, der ønsker samvær med andre unge, men ikke nødvendigvis samvær som identificeres af deres sårbarhed og stigmatiserer dem som eksempelvis ''tidligere anbragt''. Gennem hurtige og nemme opslag i app'en modtager medarbejdere og de unge notifikationer direkte på deres mobiler fra NGO'erne eller foreninger om nye fælles aktiviteter som brætspilsaftener, biograf-besøg, motionsløb eller fællesspisninger. Ændringer om eksempelvis aflysninger eller skift af lokation kan meddeles direkte gennem app'en. NGO'ernes tilbud bliver dermed meget synlige, tilgængelige og ikke mindst altid opdateret i modsætning til mere statiske platforme, der ikke kan opdateres med minutters varsel som i app'en.

Fremtidige potentielle scenarier

Ud fra ovenstående indsigter sammenholdt med erfaringerne gjort i projektperioden ser Center for Digital Pædagogik stort potentiale i brugen af app'en Nyby og anbefaler videre afprøvning og implementering af app'en. Det vil kunne ske enten i forlængelse af de eksisterende erfaringer i Aarhus Kommune eller i nye kommuner, som ønsker at arbejde med nye innovative metoder inden for frivillighedsområdet.

Baseret på erfaringerne fra Aarhus, vil det i en videre afprøvning være vigtigt med et hold af beslutningstager tæt på afprøvningen, således at kommunikationen mellem de enkelte medarbejdere, og mellem medarbejder og leder, kan være tætte, og sikre en glidende beslutningsproces og udbredelse af indsatsen.

Første skridt i den videre afprøvning af app'en, bør være at teste de umiddelbare hypoteser i samme målgruppe som det foregående projekt, nemlig anbragte eller tidligere anbragte børn og unge. Dette er baseret på det allerede etablerede samarbejde med frivillige organisationer som arbejder med målgruppen, og de erfaringer som projektet har fra de tænkte eksempler. Når brugerrejserne er afprøvet i praksis, kan indsatsen rulles ud til andre målgrupper på tværs af kommunens indsatser.

I forhold til målgruppen af anbragte unge, vil det være oplagt at starte en afprøvning af app'en ved at lave aktiviteter med frivillige, enten én til én eller i et fællesskab med andre. Den ulønnede frivillige er attraktiv for de anbragte unge, et kig ind i ''normaliteten'' og vil kunne inviteres ind på institutionen for at facilitere aktiviteter eller stå for en af årets begivenheder. Her vil app'ens mulighed for mikro-koordinering af frivillige og aktiviteter være en stor styrke.

I den forbindelse bør paletten af tilknyttede frivillige organisationer ligeledes udvides, til bl.a. at rumme foreningstilbud, f.eks. DGI, der har 100.000 frivillige over hele landet. Det vil kræve en overordnet koordinator i arbejdet, som har overblik over hvilke kommunale afdelinger, det giver mening at matche med hvilke organisationer, og hvilke opgaver det giver mening at tænke ind i den unges udviklingsproces.

Udover ovenstående anbefaling til videre afprøvning og brug af app'en som værktøj i forhold til netværksdannelse og social selvstændiggørelse, ser Center for Digital Pædagogik flere yderligere potentielle brugsområder, f.eks.:

- Frivillig makker til løb eller træning, herunder hjælp til at komme i gang og fastholde motivation
- Meget tidlig forebyggelse gennem skolernes sundhedspleje, i forhold til f.eks. børn eller unge der har livsstilsproblematikker, behov for lektie-hjælp, storebror/søster-netværk, m.m.
- Støtte under jobsøgningsforløb for sårbare, f.eks. støtte umiddelbart før og efter jobsamtale
- Følgeordning i frivillige organisationer eller andre organisationer, f.eks. erhverv, hvor den unge kan følge en frivillig på en typisk dag for at afprøve, om de efterfølgende selv har lyst til at blive frivillig
- En omvendt brug af app'en, hvor NGO'erne/foreningerne bede de unge om hjælp til f.eks. events eller praktiske opgaver

Før videre arbejde med ovenstående forslag ville disse skulle undersøges og planlægges yderligere.

Q: Hvilke opgaver omkring de unge, du arbejder med, vil du føle dig tryg ved at uddelegere til frivillige hos de frivillige organisationer?

A: "Alle opgaver, som ikke kræver socialfaglige tilgange."

Medarbejder, Aarhus Kommune

Fremtidige undersøgelsesområder

Center for Digital Pædagogik anbefaler, at der i en videre afprøvning af app'en bliver set nærmere på følgende konkrete undersøgelsesområder:

- Hvordan kan app'en blive brugt direkte af de unge selv? Det er muligt at tilføje unge som brugere til kanalen, så arrangementer, forespørgsler og opslag i den givne kanal bliver vist direkte til de unge som kan få gavn af dem. Det skal vurderes, om/hvilke unge dette vil give mening for.

- Hvordan oplever de unge overgangen? App'en har ikke været afprøvet i konkrete forløb med de unge, kun testet med fiktive unge med opfundne problemstillinger. I et fremtidigt arbejde med app'en bør der være tæt dialog med de unge om følgende: Hvad mener de unge er medarbejderens kerneopgave? Hvordan får de unge tillid til at de frivillige kan varetage opgaven? Hvilke opgaver vil de unge være trygge at en frivillige/NGO løser frem for en kommunal medarbejder?

- Hvor mange medarbejdere og frivillige skal der tilknyttes for at skabe balance? Det bør undersøges hvor mange NGO'er, og dertilhørende frivillige, der skal være tilknyttet pr. kommunal medarbejder eller afdeling for at det er meningsgivende for de kommunale medarbejdere at bruge app'en.

- Hvor mange kanaler skal der være til rådighed for medarbejderen? Det bør undersøges hvor mange forskellige typer af tilbud/kanaler, der er nødvendige for at undgå at app'en udelukkende bliver brugt ved specialiserede opgaver.

- Hvordan fastholdes motivationen blandt både medarbejdere og frivillige? Der bør laves en løbende opfølgning på hvordan samarbejdet fungerer, særligt i forhold til høj versus lav aktivitet. Det gælder også i forhold til størrelsen på de tilknyttede NGO'er, hvor det kan tænkes at mindre NGO'er holder sig tilbage, hvis der allerede er kontakt på en forespørgsel fra en større NGO.

- Hvordan udvælger NGO'en de rigtige frivillige? Det er vigtigt at NGO'en sørger for at klæde sine frivillige rigtigt på, både i forhold til at kunne tage dialogen med en kommunal medarbejder, og i forhold til at være repræsentant for organisationen. Det er pt. ikke muligt for en NGO gruppeleder, at se frivilliges respons, og dermed kan evt. misvejledning ikke opfanges.

- Hvilken betydning har udskiftning af frivillige? For langt de fleste NGO'er vil der være løbende udskift i frivilligteamet, og det er værd at undersøge om de skift vil have betydning for den tillid, den kommunale medarbejder har til dels app'en og dels NGO'en.

Perspektiverne for den tekniske platform

Samarbejdet med udviklerne af app'en har fungeret upåklageligt gennem hele testen, og Center for Digital Pædagogik vurderer at app'en er så udviklet og modnet, at der er et stærkt potentiale for at benytte den fremadrettet i arbejdet med brobygningen. Flere af de nuværende tekniske barrierer i systemet vil blive løst via en opdatering, der kommer til sommer 2021, og som giver potentiale til yderligere udvikling.

Center for Digital Pædagogik har foreslået yderligere funktionaliteter og tilpasninger til den fremtidige version til udviklerne af app'en, der vil sikre en endnu bedre overensstemmelse med den forudsete anvendelse i en dansk kontekst.. Disse forslag indebærer f.eks. mulighed for at reagere på offentliggørelse af arrangementer (f.eks. at kunne "like" eller vise interesse for et arrangement) samt at kunne tilmelde flere og andre end sig selv til et arrangement.
Opdateringen indeholder også en ændring af grupper og kanalers struktur, hvor det bliver nemmere at se og offentliggøre arrangementer afholdt af kommune eller NGO'er for relevante grupper.

I den nye version bliver alle funktioner samtidig tilgængelige på både web og app, hvor der hidtil har været forskel på hvilke funktioner der var tilgængelige på de to device-typer. Det anser vi som en stor fordel, der vil fremme brugen af app'en.

Da app'en tilbydes gennem en norsk partner, har der indledningsvis manglet danske beskrivelser. I forbindelse med et videre arbejde med app'en vil der blive oprettet en webside med danske vejledninger, skærmbilleder og små introduktionsvideoer. Dette vil lette nye opstart i en dansk kontekst, idet danske vejledninger vil blive tilgængelige direkte fra app'en og websitet. På den måde kan introduktionen gøres lettere og mere tilgængelig for nye deltagere.

7 vigtige undersøgelsesspørgsmål

1. Hvordan kan app'en blive brugt direkte af de unge selv? Det er muligt at tilføje unge som brugere til kanalen, så arrangementer, forespørgsler og opslag i den givne kanal bliver vist direkte til de unge, som kan få gavn af dem. Det skal vurderes, om dette vil give mening for de unge, og i så fald hvilke.

2. Hvordan oplever de unge overgangen? App'en har ikke været afprøvet i konkrete forløb med de unge, og er altså kun testet med fiktive unge med opfundne problemstillinger. I et fremtidigt arbejde med app'en bør der være tæt dialog med de unge om følgende: Hvad mener de unge er medarbejderens kerneopgave? Hvordan får de unge tillid til, at de frivillige kan varetage opgaven? Hvilke opgaver vil de unge være trygge ved, at en frivillig/NGO løser frem for en kommunal medarbejder?

3. Hvor mange medarbejdere og frivillige skal der tilknyttes for at skabe balance? Det bør undersøges, hvor mange NGO'er og dertilhørende frivillige, der skal være tilknyttet per kommunal medarbejder eller afdeling, for at det er meningsgivende for de kommunale medarbejdere at bruge app'en.

4. Hvor mange kanaler skal der være til rådighed for medarbejderen? Det bør undersøges, hvor mange forskellige typer af tilbud/kanaler, der er nødvendige for at undgå, at Nyby udelukkende bliver brugt ved specialiserede opgaver.

5. Hvordan fastholdes motivationen blandt både medarbejdere og frivillige? Der bør laves en løbende opfølgning på, hvordan samarbejdet fungerer, særligt i forhold til høj versus lav aktivitet. Det gælder også i forhold til størrelsen på de tilknyttede NGO'er, hvor det kan tænkes, at mindre NGO'er holder sig tilbage, hvis der allerede er kontakt på en forespørgsel fra en større NGO.

6. Hvordan udvælger NGO'en de rigtige frivillige? Det er vigtigt, at NGO'en sørger for at klæde sine frivillige rigtigt på, både i forhold til at kunne tage dialogen med en kommunal medarbejder, og i forhold til at være repræsentant for organisationen. Det er pt. ikke muligt for en NGO-gruppeleder at se frivilliges respons, og dermed kan evt. misvejledning ikke opfanges.

7. Hvilken betydning har udskiftning af frivillige? For langt de fleste NGO'er vil der være løbende udskift i frivilligteamet, og det er værd at undersøge, om de skift vil have betydning for den tillid, den kommunale medarbejder har til dels app'en og dels NGO'en.

10

Sådan fungerer app'en

- Der udarbejdes en samarbejdskontrakt, hvor kommune og NGO aftaler, hvilke forespørgsler der kan foretages, og hvilke kvalifikationskrav der kræves hos den frivillige.

- Kommunen tilføjer sine medarbejdere, og NGO'en tilføjer sine frivillige til deres respektive grupper i app'en. NGO'en sikrer sig, at alle frivillige har underskrevet tavshedserklæring, og at der er indhentet børneattester.

- Alle medarbejdere og frivillige tilføjes til de kanaler, som er relevante for dem. En kanal består af medarbejdere, som har brug for hjælp til en særlig opgave, og frivillige, som er godkendt til at varetage den særlige opgave. I nogle kanaler vil der være mange NGO'er om at løfte en bred opgave, mens der i mere specialiserede kanaler kan være færre NGO'er.

  Et eksempel på en bred kanal er "Online sociale aktiviteter", hvor flere frivillige organisationer har relevante tilbud. Et eksempel på en mere specialiseret kanal er "Lektiehjælp", hvor de frivillige har specifikke faglige og pædagogiske kompetencer til at kunne bistå med lektiehjælp.

- Det er nu muligt for den kommunale medarbejder at lægge forespørgsler ud til de frivillige i kanalen, f.eks. "Jeg søger en, som kan hjælpe Ida på 14 med hendes matematikopgaver".

  Når en eller flere frivillige besvarer forespørgslen, får medarbejderen direkte kontakt og kan enten uddybe sin forespørgsel (f.eks. "Ida har en udviklingsforstyrrelse, som gør, at hun har svært ved at koncentrere sig om matematikken") eller være undersøgende på den potentielle løsning (f.eks. "Har du mulighed for at mødes med os på UC på torsdag, så jeg er med, når Ida møder dig første gang?"). På den måde kan medarbejderen vælge den løsning, som bedst matcher den unges behov og ønske.

  NGO'erne kan desuden reklamere for egne arrangementer, og det er muligt for kommunes medarbejdere at tilmelde interesserede unge eller skrive direkte til arrangøren for at høre nærmere.

1

KOMMUNE

Medarbejder 1

Medarbejder 2

Medarbejder 3

En kommunal medarbejder publicerer en forespørgsmål på en kanal

2

KANAL

"Jeg søger én, der kan hjælpe med ..."

Gruppeledere fra hver af de tilknyttede NGO'er har på forhånd bestemt, hvilke kanaler der er synlige for hvilke frivillige

Én (eller flere) frivillige svarer på forespørgslen, og dermed startes en dialog mellem frivillig og medarbejder

3

NGO #1

Frivillig 1 **Frivillig 2**

Frivillig 3

NGO #2

Frivillig 1 **Frivillig 2**

Frivillig 3

4

AFTALE

Hvis medarbejderen accepterer den frivilliges hjælp, kan de lave en officiel aftale, hvorefter forespørgslen lukkes

Vil du vide mere?

Hvis du ønsker at vide mere om afprøvningen af den digitale brobygning, kan du kontakte:

Center for Digital Pædagogik:
Anni Marquard,
Mobil: +45 5050 2413
Email: anni@cfdp.dk

Aarhus Kommune:
Rikke Haulrich Damgaard,
Mobil: +45 4187 4619
Email: rihd@aarhus.dk

Center for Digital Pædagogik er en af Danmarks førende organisationer inden for digital rådgivning og digital trivsel for unge. I over 15 år har centeret arbejdet for at øge børn og unges trivsel i en verden præget af digitale og sociale medier.

Centeret driver flere store online rådgivninger, holder foredrag for tusindvis af elever, fagpersoner og forældre hvert år, og så indgår vi i en lang række nationale såvel som internationale partnerskaber.

Centerets formål er socialøkonomisk og dermed almennyttigt/velgørende.

Center for Digital Pædagogik
Skanderborgvej 156, 8210 Viby J.
86 370 400 - info@cfdp.dk - cfdp.dk

CfDP