FRA UDENFORSKAB TIL INDENFORSKAB

EVALUERING AF BØRNS VILKÅRS OG TRYGFONDENS PARTNERSKAB 2019-2023

ALS RESEARCH

FRA UDENFORSKAB TIL INDENFORSKAB – DELTAGELSE I POSITIVE BØRNEFÆLLESSKABER
EVALUERING AF BØRNS VILKÅRS OG TRYGFONDENS PARTNERSKAB 2019-2023

Udarbejdet af Als Research
for Børns Vilkår og TrygFonden

Forfattet af: Bjarke Følner og Mathilde Luther Søby

København 2024

ISBN: 978-87-93373-58-7

Als Research ApS
Ny Vestergade 1, 2.
1471 København K
www.alsresearch.dk

INDHOLD

1 INDLEDNING 5

2 BAGGRUND OG FORMÅL 6

3 HOVEDKONKLUSIONER 8

3.1 HOVEDKONKLUSIONER PÅ PROGRAMNIVEAU 8
3.2 KONKLUSIONER IFT. KVALITETS- OG KAPACITETSUDVIKLING 10
3.3 KONKLUSIONER IFT. OPSØGENDE INDSATSER 11
3.4 KONKLUSIONER IFT. TEMATISEREDE INDSATSER OG VIDENSGENERERING 12

4 METODE OG DATAGRUNDLAG 14

5 KAPACITETS- OG KVALITETSUDVIKLING PÅ BØRNETELEFONEN 15

5.1 EVALUERINGSAKTIVITETER 15
5.2 MÅLOPFYLDELSE 16
5.3 KVALITETSPROJEKTET 20

6 OPSØGENDE INDSATSER 33

6.1 EVALUERINGSAKTIVITETER 33
6.2 BØRNEMOBILEN 34
6.3 UNDERVISERKORPS OG UNDERVISNINGSINDSATSER 37
6.4 SYNERGIEFFEKTER 42

7 TEMATISEREDE INDSATSER OG VIDENSGENERERING 43

7.1 EVALUERINGSAKTIVITETER 43
7.2 MÅLOPFYLDELSE 44
7.3 SYNERGIEFFEKTER 49

BILAG 1 - MIDTVEJSEVALUERINGSRAPPORT, JANUAR 2021

1 INDLEDNING

Als Research har i perioden 2019-2023 stået for at evaluere Børns Vilkårs og TrygFondens partnerskab *"Fra Udenforskab til Indenforskab – Deltagelse i positive børnefællesskaber"*.

Denne rapport fremlægger evalueringens vigtigste hovedkonklusioner, herunder både i relation til den overordnede målopfyldelse i partnerskabet og i relation til en række mere specifikke dybdegående evalueringsaktiviteter, som er gennemført i partnerskabsperioden.

Foruden belysning af målopfyldelsen har det været et centralt formål med evalueringen at give løbende viden om og feedback til udviklingen af partnerskabets aktiviteter undervejs. Som evaluator har vi derfor lagt stor vægt på løbende at formidle og drøfte resultaterne af de enkelte evalueringsaktiviteter med Børns Vilkår. Centrale indsigter fra evalueringen er dermed løbende blevet bragt i spil med henblik på at styrke udviklingen af partnerskabets aktiviteter.

Af samme årsag koncentrerer denne rapport sig primært om at opsummere de vigtigste og centrale konklusioner i relation til de senest gennemførte evalueringsaktiviteter, da resultaterne af de tidligere evalueringsaktiviteter allerede er blevet afrapporteret i mere uddybende form tidligere.

I efteråret 2023 er der gennemført en række dybdegående kvalitative interview med nøglemedarbejdere i Børns Vilkår, som har haft fokus på at belyse de vigtigste erfaringer fra kvalitetsprojektet. Da resultaterne af denne evalueringsaktivitet ikke tidligere er blevet formidlet, indeholder rapporten en mere dybdegående og detaljeret formidling heraf.

Als Research vil gerne takke Børns Vilkår og TrygFonden for et godt samarbejde i forbindelse med evalueringen. Under hele forløbet har Børns Vilkår været åbne for at dele både positive og mindre positive indtryk med evaluator. Samtidig er det evaluators oplevelse, at der er etableret en god intern dokumentations- og selvevalueringskultur i Børns Vilkår, hvor der aktivt ønskes og efterspørges input, der potentielt kan bidrage til at styrke eller forbedre aktiviteter undervejs. Det er evaluators vurdering, at dette har bidraget positivt til partnerskabets resultater og til den løbende udvikling af de enkelte aktiviteter heri, ligesom det har været en styrke i det konkrete samarbejde om evalueringen. En særlig tak skal lyde til programleder Marie Diernisse Langsted og senioranalytiker Natalia Bien.

Ansvaret for evalueringens analyser og konklusioner påhviler alene Als Research.

På vegne af Als Research

Bjarke Følner
Chefkonsulent og partner

2 BAGGRUND OG FORMÅL

TrygFonden og Børns Vilkår har i perioden 2019-2023 indgået et femårigt partnerskab om programmet *"Fra udenforskab til indenforskab – Deltagelse i positive børnefællesskaber"*.

Den overordnede vision for partnerskabet har været, at i 2030 skal ingen børn og unge stå uden hjælp til at indgå i positive fællesskaber. Med afsæt heri har indsatserne i programmet centreret sig om:

- *At løfte BørneTelefonen til et helt nyt niveau, der ved hjælp af nye digitale redskaber, øget kvalitet og øget kapacitet når endnu flere og nye målgrupper af børn og unge med et stærkt og geografisk udvidet korps af frivillige rådgivere.*

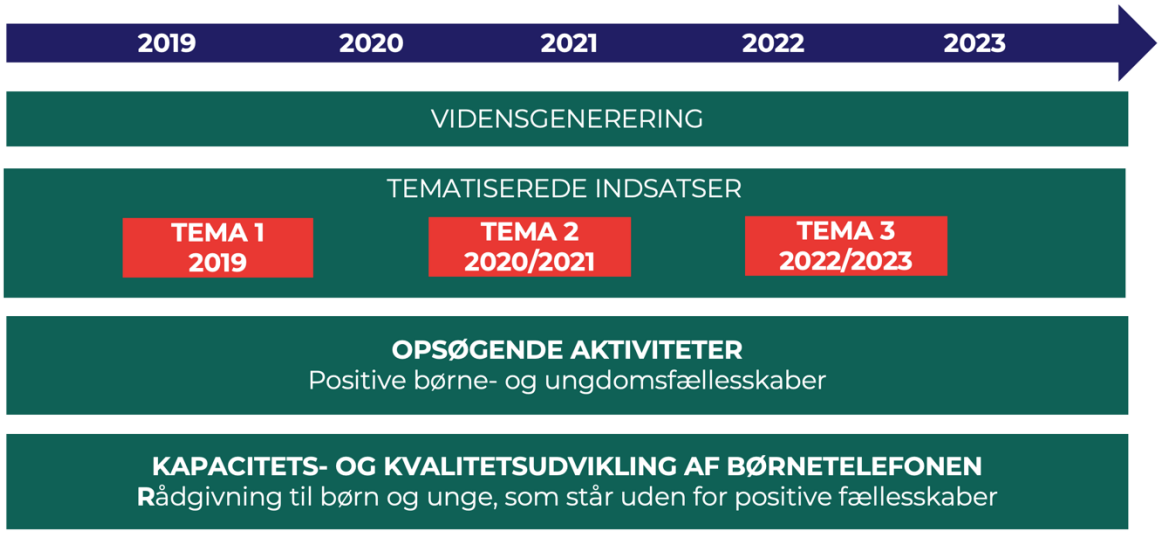
- *At være til stede i børnenes hverdag i hele landet og hjælpe, når der er problemer med fællesskabet.*

- *At generere og formidle viden om tematikker inden for overlæggeren af udenforskab til både børn og unge, forældre, fagpersoner og øvrige interessenter, så oplysning og tidlig indsats sikres.*

2.1 PROGRAMMETS HOVEDELEMENTER

Programmet består af fire indsatsområder: Kapacitets- og kvalitetsudvikling af BørneTelefonen, opsøgende aktiviteter, tematiserede indsatser og vidensgenerering.

Nedenfor ses et samlet overblik over de fire indsatsområder i partnerskabet:



2.2 EVALUERINGENS FORMÅL

TrygFonden og Børns Vilkår har ønsket en virkningsevaluering, hvor evaluator følger implementeringen af de konkrete projekter og ikke blot undersøger, om indsatserne virker, men også hvorfor og hvordan de virker. Herigennem vurderes sandsynligheden for, at effekterne kan opnås, snarere end at der gennemføres en klassisk effektmåling.

Evalueringen af partnerskabet har dermed to overordnede formål:

- *At give løbende viden om og feedback til udviklingen af partnerskabets aktiviteter*
- *At belyse målopfyldelsen i partnerskabet*

Evalueringen af partnerskabet har således først og fremmest skullet give løbende læring, som kan bidrage til at revidere programmets indhold og udvikle dets aktiviteter og koncepter, fremfor retrospektivt at skabe forklaringer. I evaluator har Børns Vilkår desuden ønsket "en kritisk ven og sparringspartner, som udfordrer dem og kommer med input til videreudviklingen af partnerskabets aktiviteter". Dernæst skal evalueringen belyse sammenhængen mellem programmets aktiviteter, visionen og de aftalte effekter mellem Børns Vilkår og TrygFonden. Det vil sige belyse, hvorvidt indsatsen medvirker til at skabe de forventede effekter og opfylder de konkrete succeskriterier.

Børns Vilkår har selv stået for dokumentation af fremdriften i programmets indsatser gennem løbende monitorering af måltal for programmets aktiviteter, opfølgning på status, tidsplan m.v. Derudover har Børns Vilkår gennemført en række interne evalueringsaktiviteter. Evaluator har bidraget med løbende kvalitetssikring og sparring ifm. planlægning og gennemførsel af den interne evaluering, herunder kvalitetssikring af programmets forandringsteori og forslag til evalueringsdesign, kvalitetssikring af opstillede indikatorer og dertil foreslåede måleredskaber, samt sparring omkring tilrettelæggelse og gennemførsel af dataindsamling og omkring analyse af data.

Herudover har evaluator i tæt dialog med Børns Vilkår og med udgangspunkt i partnerskabets konkrete erkendelsesinteresser gennemført en række forskellige eksterne evalueringsaktiviteter inden for hver af de fire programområder undervejs. Konkret er der udarbejdet et eksternt evalueringsdesign for perioden 2019-2021 og 2022-2023, som har dannet udgangspunkt for de gennemførte aktiviteter. Samtidig har der undervejs været mulighed for på fleksibel vis at omdisponere midler og timeforbrug i evalueringen, så evalueringens aktiviteter har kunnet tilrettelægges med udgangspunkt i udviklingen af programmets aktiviteter og den deraf følgende udvikling i videns- og erkendelsesinteresserne.

3 HOVEDKONKLUSIONER

3.1 HOVEDKONKLUSIONER PÅ PROGRAMNIVEAU

Den samlede grad af målopfyldelse i TrygFondens og Børns Vilkårs program "Fra udenforskab til indenforskab – deltagelse i positive børnefællesskaber" vurderes at være særdeles tilfredsstillende

I anden programperiode (2022-2023) er 16 af 19 konkrete målsætninger indfriet – og i flere tilfælde overgået – mens det samme gjorde sig gældende for 16 ud af 22 konkrete målsætninger i den første programperiode (2019-2021). Samtidig må det fremhæves, at hovedparten af de ikke-indfriede målsætninger i begge programperioder relaterer sig til kapacitetsmålsætninger, som blev formuleret i begyndelsen af programmet, inden Covid-19 epidemien i 2020 og 2021 medførte periodevise nedlukninger samt andre uforudsete negative følgevirkninger, som fx færre ansøgere til frivillige jobs, der også satte kapacitetsmålsætningerne under pres.

Alligevel er Børns Vilkår lykkedes med at leve op til den centrale målsætning om *både* at øge BørneTelefonens kapacitet og kvalitet i programperioden. Det er desuden sandsynligt, at de oprindelige kapacitetsmålsætninger for den samlede programperiode ville være opnået – både ift. BørneTelefonen og BørneMobilen – hvis ikke Covid-19 epidemien havde påvirket mål-opfyldelsen i negativ retning. En vigtig årsag hertil er, at Børns Vilkår udviste en høj grad af fleksibilitet og evne til at omlægge og omprioritere indsatser, så der fortsat kunne opretholdes en høj kapacitet under de forandrede omstændigheder. Takket være omlægningerne kunne Børns Vilkår dermed i høj grad fortsætte med at leve op til partnerskabets overordnede målsætning om så vidt muligt at "*være til stede i børnenes hverdag i hele landet og hjælpe, når der er problemer med fællesskabet*" – også i en kritisk og svær periode, hvor særligt mange børn havde brug for hjælp samtidig med at mulighederne for at nå ud til børnene var forringet. På denne baggrund vurderer evaluator, at målopnåelsen også i relation til de oprindelige kapacitetsmålsætninger er tilfredsstillende, selvom nogle af målene for den samlede programperiode – og i særdeleshed specifikt for 2020 – ikke blev fuldt ud indfriet.

En anden væsentlig hovedkonklusion er, at de løsninger, koncepter og produkter, som er udviklet i forbindelse med programmet, generelt har været af høj kvalitet, har vist sig i høj grad at være relevante og praksisanvendelige for deres målgrupper og i flere tilfælde har en bæredygtighedsværdi, der rækker ud over selve programmet. Samtidig har der været en række positive synergieffekter mellem de forskellige delindsatser og programdele

Denne positive konklusion er gældende på tværs af programmets områder, og ses bl.a. i relation til kvalitetsprojektet (i programdel A), i relation til underviserkorpset (i programdel B) og i relation til de opnåede synergieffekter mellem indsatserne under de tematiserede indsatser og vidensgenerering (programdel C og D), hvilket uddybes nærmere i de nedenstående afsnit for hver programdel.

En tredje væsentlig hovedkonklusion er, at partnerskabet mellem TrygFonden og Børns Vilkår – ifølge Børns Vilkårs nøglemedarbejdere på programmet – har været baseret på en velafstemt, tillidsfuld og fleksibel model, som på flere forskellige måder har bidraget til at styrke kvaliteten af opgaveløsningen

For det første har programmets opbygning og rammer ifølge nøglemedarbejderne ramt en god balance mellem projekttrekantens tre ben: Ressourcer, leverancer og tid.

For det andet har programmets fleksible rammer gjort det muligt at afprøve forskellige pilotkoncepter af undervejs, hvilket har styrket mulighederne for at indhente værdifulde erfaringer af både positiv og negativ karakter, inden det er blevet besluttet om et givent koncept skulle udrulles i større skala og/eller om det først skulle justeres eller helt droppes.

For det tredje har programmets rammer og fondens lydhørhed undervejs givet Børns Vilkår mulighed for at kunne omlægge indsatser og justere i målsætninger i de tilfælde, hvor det er blevet vurderet, at man herigennem kunne opnå en mere hensigtsmæssig brug af medarbejdernes ressourcer og tid med henblik på at leve op til partnerskabets overordnede målsætninger og visioner. Dette viste sig ikke mindst at være værdifuldt ifm. Covid-19.

Som ekstern evaluator har vi desuden fra Børns Vilkårs side oplevet en høj grad af lydhørhed og villighed til løbende at revurdere og justere indsatserne baseret på de input fra målgrupperne, som er indhentet gennem den eksterne evaluering. Ligeledes har rammerne omkring den eksterne evaluering også båret præg af – og stillet krav om – en høj grad af fleksibilitet. Også her har de fleksible rammer vist sig at være værdifulde, da de har gjort det muligt løbende at tilpasse og justere brugen af evaluators ressourcer, så de i videst muligt omfang har kunnet understøtte Børns Vilkårs og TrygFondens vidensbehov og erkendelsesinteresser undervejs. Dette forhold har især været værdifuldt i relation til evalueringens formål om *"at give løbende viden om og feedback til udviklingen af partnerskabets aktiviteter"* og i relation til parternes ønske om at anvende evaluator som *"en kritisk ven og sparringspartner"*.

Samlet set indikerer erfaringerne, at et flerårigt fondsstøttet program med mange forskellige aktiviteter og målsætninger med fordel kan tilrettelægges med øje for betydningen af gensidig tillid og fleksibilitet i relation til at kunne genbesøge og justere såvel indsatser som evalueringsmæssige fokuspunkter undervejs. I programmet *"Fra udenforskab til indenforskab – deltagelse i positive børnefællesskaber"* har disse forhold således været medvirkende til at sikre den høje grad af målopfyldelse – både når det gælder indsatsernes indhold (kvalitet) og udbredelse (kapacitet).

3.2 KONKLUSIONER IFT. KVALITETS- OG KAPACITETSUDVIKLING

Som beskrevet ovenfor vurderes den samlede målopfyldelse på dette indsatsområde at være særdeles tilfredsstillende, da den grundlæggende målsætning om både at øge kapaciteten og kvaliteten af rådgivningen på BørneTelefonen er indfriet.

Særligt må det fremhæves som positivt, at *kvalitetsprojektet* har udmøntet sig i et stærkt, vidensbaseret og praksisnært kvalitetskoncept, som ifølge både nøglemedarbejdere og rådgivere på BørneTelefonen har været medvirkende til at øge kvaliteten af rådgivningen, hvilket også afspejler sig i børnenes gennemsnitlige vurdering af samtalerne (på sms og chat), som er steget fra 3,7 til 4.0 – og dermed lever op til målsætningen. En anden indikator på øget kvalitet i rådgivningen er, at andelen af børn, som *"slet ikke synes det hjalp"* at tale med BørneTelefonen, er faldet fra 13,1 % til 7,6 % i programperioden. Den oprindelige målsætning om at halvere denne andel er dermed næsten nået (6,6 %).

Herudover peger evalueringens data på, at udrulningen af kvalitetskonceptet og opkvalificeringen af de frivillige har været særdeles vellykket. Langt de fleste af rådgiverne oplever redskaberne i konceptet som relevante og praksisanvendelige, ligesom de anvender dem i praksis og oplever, at de styrker rådgivningen. Endelig vurderes kvalitetskonceptet at udgøre et stærkt og bæredygtigt fundament for Børns Vilkårs fremadrettede kvalitetsarbejde, samt at have potentiale til at inspirere andre (børne-) rådgivninger i både ind- og udland.

Målopfyldelsen på kapacitetsområdet vurderes også positivt, selvom den oprindelige målsætning om at nå i alt 75.000 samtaler på BørneTelefonen i 2023 ikke blev helt indfriet. Den positive vurdering skyldes ikke mindst, at Børns Vilkår i forbindelse med Covid-19 nedlukningerne i 2020 foretog en hurtig og akut omlægning til øget hjemmerådgivning. Det betød, at der alene i 2020 blev gennemført mere end 15.000 hjemmerådgivninger, hvilket langt overgik målet om at nå op på 10.000 hjemmerådgivningstimer ved afslutningen af programmet i 2023. Omlægningen betød samtidig, at det – på trods af Covid-19 situationen – næsten lykkedes at opretholde kapaciteten, idet antallet af samtaler på BørneTelefonens platforme samlet set "kun" faldt fra 55.014 i 2019 til 52.721 i 2020. Allerede i 2021 steg antallet af samtaler igen, til trods for at Covid-19 nedlukninger og restriktioner også prægede 2021. Desuden har Børns Vilkår fra 2020 og frem til 2023 været i stand til at øge kapaciteten hvert år, med en gennemsnitlig årlig stigning i antallet af samtaler på 5,5%. I 2023 forventes det endelige antal samtaler at lande på ca. 62.000.

Også når det gælder kapacitetsudvidelsen i Aarhus vurderes målopfyldelsen positivt. Det er lykkedes i programperioden at etablere et selvstændigt og velfungerende rådgivningssetup i Aarhus, som bedømt på både børnenes og rådgivernes vurderinger leverer rådgivning af høj kvalitet, ligesom målsætningen om at have 200 frivillige og 30 frivilligkoordinatorer et tæt på at være opnået. Pr. ultimo september 2023 er der i alt 207 frivillige (heraf 21 koordinatorer) tilknyttet Aarhus, ligesom der undervejs er blevet rekrutteret mere end 430 frivillige. I en periode, hvor mange NGO'er efter Covid-19, har oplevet vanskeligheder med blot at opretholde deres eksisterende kapacitet på frivilligområdet, vurderes denne grad af målopnåelse positivt. Ligeledes indikerer evalueringsaktiviteterne omkring frivillig-koordinatorordningen, at ordningen overordnet set har været særdeles velfungerende.

Læs mere om evalueringen af indsatsområde A: Kvalitets- og kapacitetsudvikling i kapitel 5.

3.3 KONKLUSIONER IFT. OPSØGENDE INDSATSER

Den samlede grad af målopnåelse på indsatsområdet *opsøgende indsatser* er særdeles tilfredsstillende.

Generelt har de opsøgende indsatser leveret en rigtig god performance i relation til de målsætninger, som har haft fokus på "reach" / kapacitet. Det gælder eksempelvis målsætningerne om at gennemføre mindst 120 trivselsforløb hen over programperioden (der er gennemført 145), at have udviklet et kvalitetskoncept for undervisningsindsatserne og at få udbredt indsatserne til alle landets 5 regioner i 2023. Ligeledes estimeres undervisnings-indsatserne (inkl. BørneMobilen) at nå ud til ca. 39.500 børn i 2023, hvilket ligger et godt stykke over målsætningen på 34.000. Endelig ses det, BørneMobilen gennemsnitligt er nået ud til mere end 12.000 børn pr. år, når der ses bort fra 2020, hvor BørneMobilen ikke havde mulighed for at køre ud på grund af Covid-19 epidemien. Den samlede målsætning om, at BørneMobilen skulle nå i alt 60.000 børn hen over programperioden, ville således formentlig være blevet indfriet, hvis ikke Covid-19 havde begrænset BørneMobilens reach i 2020.

Samtidig vurderes det positivt, at Børns Vilkår i forbindelse med Covid-19 situationen udviklede en online udgave af BørneMobilen, som blev udrullet i 2021. Den online version betød således, at BørneMobilen (inkl. online-versionen) nåede ud til mere end 15.700 børn i 2021 i en periode, hvor der i særlig grad var behov for at leve op til målsætningen om *"at være til stede i børnenes hverdag i hele landet og hjælpe, når der er problemer med fællesskabet"*. Dette var således netop tilfældet under Covid-19 epidemien, hvor børn i lange perioder sad hver for sig derhjemme og modtog online undervisning, samtidig med at de var udelukket fra at deltage i deres normale "offline"-fællesskaber.

Herudover vurderes det positivt, at underviserkorpset i forbindelse med programmet er blevet professionaliseret og tænkt sammen på tværs af de forskellige opsøgende indsatser, hvilket både har bidraget til at styrke kvaliteten af selve indsatserne, synergien mellem indsatserne og mulighederne for at rekruttere og fastholde dygtige undervisere/konsulenter.

Også når det gælder de kvalitative målsætninger peger evalueringens data på en tilfredsstillende grad af målopfyldelse. Evaluators casebesøg på en række skoler i 2020, 2022 og 2023 indikerer, at det nye koncept for trivselsforløbene generelt opleves som velfungerende og relevant af både elever, lærere og trivselskonsulenter, ligesom der vurderes at være potentiale for yderligere udbredelse af trivselsforløbets øvelser og indhold.

Samtidig peger den landsdækkende aftageranalyse blandt skoleledere og viceskoleledere på, at både BørneMobilen og Børns Vilkårs andre tilbud opleves som relevante, ligesom kvaliteten vurderes positivt af de ledere, som har kendskab til de enkelte tilbud. Endeligt peger analysen på en høj grad af efterspørgsel på Børns Vilkårs tilbud, idet den dog samtidig viser, at skolernes villighed til egenbetaling for BørneMobilen er begrænset, hvorfor BørneMobilen ikke vurderes at kunne køre videre i sin nuværende form uden ekstern (med-)finansiering.

Den eneste kvalitative målsætning, som ikke er opnået, er målet om at børnenes "klikker"-evaluering af BørneMobilens besøg gennemsnitligt skulle ligge 4,0 (på en skala fra 1-5). Her viser resultaterne en gennemsnitlig vurdering på 3,5 i 2022 og 3,4 i 2023.

Læs mere om evalueringen af indsatsområde B: Opsøgende indsatser i kapitel 6.

3.4 KONKLUSIONER IFT. TEMATISEREDE INDSATSER OG VIDENSGENERERING

Den samlede grad af målopnåelse på indsatsområderne *tematiske indsatser og vidensgenerering* vurderes som særdeles tilfredsstillende.

Alle målsætningerne for indsatsområdet tematiske indsatser er indfriet. Målsætningerne for antallet af besøg på partnerskabets landingssider på bornetelefonen.dk og bornsvilkar.dk lå på hhv. 25.000 og 5.000 pr. år, og er senest i 2023 overgået med mere end 58.000 sidevisninger på bornetelefonen.dk og 8.800 sidevisninger på bornsvilkar.dk. Hertil kommer besøg på podcasten *Skærmbarns* hjemmeside, som hostes af heartbeats.dk. Målene for kampagnens reach er også nået i 2023 – herunder både i relation til børn, forældre og fagpersoner, ligesom kampagnetemaet om digitale fællesskaber har opnået omtale i mindst to landsdækkende medier (gennem indslag om podcasten). Også når det gælder rådgivernes oplevelse af temakurset om digitale fællesskaber er målsætningen om at mindst 75 % oplever at kurset har givet dem ny viden og værktøjer, som er relevante for deres rådgivningssamtaler, opnået. Desuden er der i anden programperiode (2022-2023) lanceret 5 fagmaterialer med et estimeret reach på ca. 25.000 børn i 2023, hvilket overgår målsætningerne om 2-3 fagmaterialer og et reach på 9.000 i 2023. Endelig er målsætningen om at afholde en årlig konference med mindst 130 deltagere indfriet, idet der hen over programperioden er afholdt 5 konferencer med i alt 1.441 deltagere, herunder 220 deltagere i 2023.

Også på indsatsområdet Vidensgenering er målsætningerne indfriet. Der er som målsat udgivet en årlig Svigtrapport (5 i alt), mens der er udgivet i alt 7 tematiserede udgivelser, hvilket overgår målsætningen (4-6).

Adspurgt om årsagerne til den positive målopfyldelse fremhæver projektlederne på de to indsatsområder blandt andet, at de valgte temaer om hhv. *pres, stress og præstationsangst* og *digitale fællesskaber*, har været aktuelle og relevante for både børn, forældre og fagpersoner. Specifikt i relation til fagmaterialerne fremhæves det desuden, at materialernes kobling mellem et trivselsmæssigt fokus og et fagligt fokus har været efterspurgt ude på skolerne, ligesom der har været en god effekt af at kombinere Børns Vilkårs egne annonceringskanaler med Alineas platform, som skolerne er vant til at anvende. Data fra den eksterne evaluering indikerer desuden, at der på flere områder har været høj kvalitet i opgaveløsningen på de to indsatsområder. Det viser sig bl.a. i de eksterne modtageres vurdering af Svigtrapporten og i de frivilliges positive vurderinger af den opkvalificering, de har fået i de udvalgte temaer. Desuden indikerer kampagnernes fine performance i relation til reach på en gennemtænkt og veludført kampagnestrategi, ligesom det kan fremhæves, at podcasten *Skærmbarn* blev prisnomineret ifm. radio- og reklamebranchens prisuddeling *Prix Audio* i 2023

Endelig skal det fremhæves, at beslutningen om at satse på 2-årige frem for 1-årige temaperioder skabte grundlag for en styrket kvalitet i temamaterialerne, gav bedre tid til fordybelse i vidensudviklingen og bidrog til vigtige synergieffekter på tværs af indsatsområderne. Eksempelvis blev den viden, som blev genereret ifm. arbejdet med temaudgivelserne efterfølgende brugt og omsat i flere andre indsatser, herunder blandt andet ifm. fagkonferencerne, det online skolemateriale og opkvalificeringen af de frivillige.

Læs mere om evalueringen af indsatsområde C og D: Tematiserede indsatser og Vidensgenerering i kapitel 7.

OVERSIGT OVER MÅLSÆTNINGER OG PERFORMANCE	STATUS
KAPACITETS- OG KVALITETSUDVIKLING	
75.000 ÅRLIGE RÅDGIVNINGER I 2023 MÅLET ER IKKE NÅET, MEN TENDENS ER POSITIV. DER FORVENTES CIRKA 62.000 RÅDGIVNINGER I '23	✗
200 RÅDGIVERE OG 30 KOORDINATORER I AARHUS I 2023 PR. OKT. '23 ER DER 207 FRIVILLIGE I AARHUS, INKL. KOORDINATORER. MÅLET ANSES SOM NÅET	✓
SCOREN PÅ SPØRGSMÅLET "HJALP DET AT TALE MED BØRNETELEFONEN?" STIGER TIL 4,0 I 2023 MÅLET ER NÅET. PR. 3.KVT. 23 LIGGER SNITTET I ALT PÅ 4,0 (4,2 PÅ SMS OG 3,9 PÅ CHAT)	✓
HALVERING AF ANDELEN, DER "SLET IKKE" SYNES DET HJALP AT TALE MED BØRNETELEFONEN (FRA 13,1% i 2018 TIL 6,6% I 2023). MÅL NÆSTEN NÅET: ANDEL I 2023 UDGØR 7,6 % (PR. 30.11.23)	✗
OPSØGENDE AKTIVITETER	
BØRNEMOBILEN NÅR UD TIL 12.000 BØRN I 2023 MÅL NÅET. BØRNEMOBILEN NÅR 13.995 BØRN I 2023. I ALT ER 51.256 BØRN NÅET FRA 2019 TIL 2023	✓
BØRNENES VURDERING AF BESØGENE SKAL MINDST VÆRE 4,0 PÅ EN SKALA FRA 1-5 I 2023 MÅLET ER IKKE NÅET. VURDERINGEN LÅ I SNIT PÅ 3,5 I 2022 OG PÅ 3,4 I 2023.	✗
ANTAL SESSIONER I BØRN HJÆLPER BØRN FIREDOBLES I BØRNEMOBILENS BESØGSKOMMUNER MÅL NÅET I 2019-2021. I 2022 OG 2023 HAR DET IKKE VÆRET MULIGT AT MÅLE PGA. GDPR-REGLER.	✓
120 TRIVSELSFORLØB AFHOLDT I HELE PROGRAMPERIODEN, 40 TRIVSELSFORLØB I 2023. MÅL FOR PROGRAMPERIODEN NÅET: 145 FORLØB. MÅL FOR '23 FORVENTES NÅET (32 PR. 30/9 '23).	✓
UNDERVISNINGSINDSATSERNE NÅR 34.000 BØRN OG UNGE I 2023 (INKL. BØRNEMOBILEN) MÅLTALLET SER UD TIL AT BLIVE NÅET. BASERET PÅ TENDENS FORVENTES REACH PÅ 39.500 I 2023	✓
NYT KVALITETSKONCEPT ER IMPLEMENTERET I 2023 MÅLET ER NÅET. ARBEJDET MED IMPLEMENTERING AF KVALITETSKONCEPT GÅR SOM PLANLAGT	✓
TILSTEDEVÆRELSE AF UNDERVISNINGSINDSATSER I ALLE 5 REGIONER I 2023 MÅLET ER NÅET.	✓
TEMATISEREDE INDSATSER	
25.000 ÅRLIGE BESØG PÅ PARTNERSKABETS LANDINGSIDER PÅ BØRNETELEFONEN.DK MÅLET ER NÅET: I 2023 ER DER ALLEREDE PR. OKT. OPNÅET 58.163 SIDEVISNINGER	✓
5.000 ÅRLIGE BESØG PÅ PARTNERSKABETS LANDINGSIDER PÅ BORNSVILKAR.DK PR. OKT. '23 HAR DER VÆRET 8.804 SIDEVISNINGER.	✓
LANCERING AF 2-3 FAGMATERIALER I 2022-2023 OG 9.000 BØRN ANVENDER MATERIALE I 2023 MÅL ER NÅET. DER ER LANCERET 5 FAGMATERIALER. ESTIMERET REACH TIL 25.000 BØRN I 2023	✓
KAMPAGNEMÅL IFT. REACH, KLIK OG EKSPONERINGER FOR FORÆLDRE, FAGFOLK OG BØRN ALLE MÅL ER NÅET. FX SAMLET REACH I 2023 PÅ 671.372 (MÅL: 190.000).	✓
KAMPAGNETEMA OMTALES I MINDST 2 LANDSDÆKKENDE MEDIER MÅL NÅET. PODCASTEN FIK BL.A. OMTALE I INDSLAG I GO'MORGEN DK OG I KRISTELIGT DAGBLAD	✓
ÅRLIG FYSISK KONFERENCE MED 130 DELTAGERE OG EFTERFØLGENDE UDSENDELSE AF VIDEO MÅL ER NÅET. DOG ONLINE KONFERENCER UNDER COVID-19. I ALT 1.441 DELTAGERE (220 I 2023).	✓
MIN. 75% AF RÅDGIVERNE OPLEVER, AT TEMAKURSET DIGITALE FÆLLESSKABER HAR GIVET DEM NY VIDEN OG VÆRKTØJER, SOM ER RELEVANTE I DERES SAMTALER. MÅL ER NÅET: 94-96 %.	✓
VIDENSGENERERING	
UDGIVELSE AF ÅRLIG SVIGTRAPPORT OG 4-6 TEMATISEREDE UDGIVELSER I PROGRAMPERIODEN MÅL ER NÅET. SVIGTRAPPORT UDGIVET HVERT ÅR, SAMT I ALT 7 TEMATISEREDE UDGIVELSER	✓

4 METODE OG DATAGRUNDLAG

Evalueringen er gennemført med en kombination af forskellige metoder.

Børns Vilkår har selv stået for at indsamle og levere de data, som belyser graden af målopnåelse i relation til de opsatte målsætninger for partnerskabet. Disse data er suppleret med yderligere dataindsamling foretaget af Als Research i form af spørgeskemaundersøgelser, dybdegående kvalitative interviews (både fysiske, online og telefoniske interviews), deltagerobservationer, casebesøg på skoler, desk studies af relevante baggrundsmaterialer, samt afholdelse af læringsworkshops mv.

Beskrivelsen af de enkelte evalueringsaktiviteter er nærmere uddybet indledningsvis i hver af de kapitler, som omhandler evalueringen af de forskellige programområder.

Forud for dataindsamlingen er der indgået en databehandleraftale mellem Børns Vilkår og Als Research, ligesom der i forbindelse med interview med børn under 15 år er indhentet samtykkeerklæringer fra forældre. Ligeledes er alle informanter i evalueringen blevet oplyst om formålet med evalueringen, ligesom de har givet mundtligt samtykke til deltagelse og har haft mulighed for at trække deres samtykke tilbage.

Evalueringens data fra spørgeskemaundersøgelser er indsamlet ved hjælp af surveyprogrammet LimeSurvey (der indgår som underdatabehandler). Desuden er interviewdata blevet meningskondenseret og/eller fuldt transskriberet.

I Als Research har en række konsulenter og juniorkonsulenter bidraget til evalueringen gennem partnerskabsperioden. På konsulentsiden er evalueringen blevet gennemført af chefkonsulent Bjarke Følner (projektleder) og konsulent Mia Kathrine Jensen, samt konsulent Sofie Aggerbo Johansen (indtil 2021). Desuden har følgende juniorkonsulenter undervejs bistået evalueringen i relation til indsamling og behandling af data: stud.scient.soc. Mathilde Luther Søby, stud.soc. Ronja Sandberg, stud.scient.soc Sofie Engelhardt Rosenberg, stud.soc. Nanna Bak, stud.soc. Astrid Yurong Ploug og stud.scient.soc. Michele Helene Rønne Larsen

Programmet *Fra udenforskab til indenforskab – deltagelse i positive børnefællesskaber* har været et omfangsrigt program med mange projektaktiviteter over en længere periode. Evalueringens dataindsamling har følgelig haft karakter af mindre, kondenserede nedslag, hvorfor derfor kan der være indtryk, som er anderledes end Børns Vilkårs egne oplevelser og erfaringer.

5 KAPACITETS- OG KVALITETSUDVIKLING PÅ BØRNETELEFONEN

5.1 EVALUERINGSAKTIVITETER

I relation til programområdet "Kapacitets- og kvalitetsudvikling på BørneTelefonen" er der i evalueringsperioden 2019-2023 gennemført følgende evalueringsaktiviteter:

- *Analyse af data fra Børns Vilkår vedr. målopnåelse og performance ift. kapacitets- og kvalitetsudvikling (hhv. i 2020 ifm. midtvejsevaluering og 2023 ifm. slutevaluering)*
- *Kvalitativ analyse af Børns Vilkårs erfaringer med kvalitetsprojektet i programperioden. Baseret på kvalitative dybdeinterview med 6 nøglemedarbejdere i BV, okt. 2023.*
- *Mini-surveys blandt hhv. frivilligkoordinatorer og rådgivningsansvarlige med fokus på frivilligkoordinatorordningen, jan.-feb. 2023.*
- *Survey blandt Børns Vilkårs frivillige med fokus på deres vurdering af BVs kurser og opkvalificering, samtaleredskaber, AI-rådgivningsassistent mv., nov.-dec. 2022*
- *11 kvalitative dybdeinterview med fokus på de frivilliges vurdering af BVs kurser og opkvalificering, samtaleredskaber, AI-assistent mv., januar 2023.*
- *Sparring i forbindelse med udvikling af kvalitetsmålingsværktøjer og eventuel audit af samtaler i rådgivningen, januar 2020*
- *Kvalitativ evaluering og SWOT-analyse af frivilligkoordinatorordningen, februar-marts 2020. Baseret på 12 telefoniske interview m. rådgivere og projektansvarlige mv. samt en afsluttende SWOT-workshop*

Nedenfor præsenteres resultaterne i relation til partnerskabets målopfyldelse inden for programområdet *kapacitets- og kvalitetsudvikling* i 2022-2023, herunder mere specifikt i relation til kvalitetsprojektet, frivilligkoordinatorordningen og opkvalificeringsindsatsen. Målopfyldelsen i den første del af programperioden er afrapporteret i midtvejsevaluerings-rapporten, der er vedlagt som bilag 1.

5.2 MÅLOPFYLDELSE

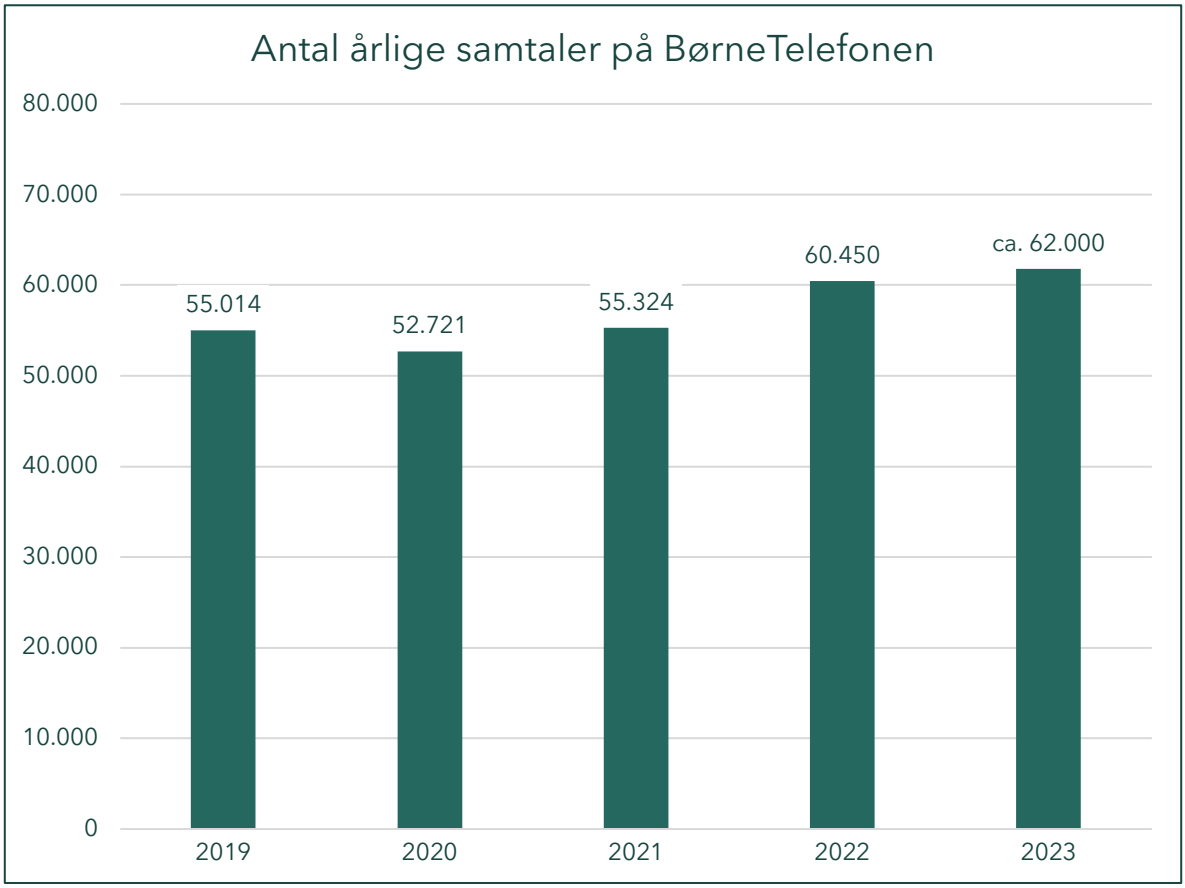
5.2.1 KAPACITETSUDVIDELSE

I relation til *kapacitets- og kvalitetsudvikling* har der været følgende målsætninger:

- Fra 50.000 årlige samtaler på BørneTelefonen i 2019 til 75.000 i 2023.
- 200 rådgivere og 30 koordinatorer i Aarhus

Målsætning: Fra 50.000 årlige samtaler på BørneTelefonen i 2019 til 75.000 i 2023

Antallet af årlige samtaler på BørneTelefonen har i programperioden været støt stigende, når der ses bort fra udviklingen fra 2019 til 2020, hvor antallet faldt fra 55.014 til 52.721 – primært på grund af Covid-19 epidemien, som medførte midlertidig nedlukning af den fysiske rådgivning og stop for rekruttering af nye rådgivere. Figuren nedenfor viser udviklingen i antallet af årlige rådgivningssamtaler fra 2019-2023[1]:



[1] En samtale er defineret som en kontakt, rådgiveren har registreret som enten rådgivningssamtale, feedback-samtale, fast bruger eller informationssøgning. Platformen kan være enten Telefon, Chat, SMS, Brevkasse, Børn Hjælper Børn, HØRT Chat eller HØRT Memo. Tallet for 2023 er et samlet årsestimat baseret på antallet af samtaler mellem 1. januar og 30. september.

Selvom det samlede antal rådgivninger i 2023 forventes at ende på knap 62.000, hvilket ligger under måltallet på 75.000, må det fremhæves, at Børns Vilkår samlet set er lykkedes med at udvide kapaciteten på BørneTelefonen i programperioden. Efter Covid-19 epidemien er antallet af årlige samtaler således vokset med en gennemsnitlig årlig stigning på 5,5 % fra 2020 til 2023.

Det er desuden evaluators vurdering, at Børns Vilkår undervejs i programperioden har været i stand til at foretage en række vigtige og hurtige beslutninger omkring omlægninger og nye prioriteringer i kapacitetsindsatsen, som i høj grad har været med til at mindske og afbøde de negative virkninger af Covid-19. Eksempelvis kan det fremhæves, at Børns Vilkår i 2020 reagerede med en akut omlægning af BørneTelefonen til hjemmerådgivning, hvilket betød at den oprindelige målsætning om at nå op på 5.000 hjemmerådgivningstimer i 2023 allerede blev indfriet – og langt overgået – i 2020, hvor der blev gennemført mere end 15.000 hjemmerådgivninger svarende til mere end 10.000 hjemmerådgivningstimer. Udviklingen på hjemmerådgivningsområdet i 2020 indikerer dermed, at Børns Vilkår udviste en høj grad af organisatorisk omstillingsparathed, og at dette var med til at afbøde konsekvenserne af Covid-19 pandemien i relation til rådgivningens kapacitet.

De mange nye hjemmerådgivninger i 2020 var samtidig med til at sikre, at et stort antal børn med behov for hjælp fik rådgivning fra BørneTelefonen i en kritisk periode, hvor trivslen blandt børn i Danmark var påvirket negativt af Covid-19-nedlukningerne. Den hurtige omlægning var dermed af stor betydning i forhold til at modvirke svigt af børn.

Desuden kan det fremhæves, at det også i perioden efter Covid-19 epidemien er lykkedes Børns Vilkår at øge kapaciteten til trods for at antallet af ansøgere til frivillige stillinger generelt var faldende efter epidemien. En af årsagerne kan være, at Børns Vilkår har kunnet imødekomme nogle af de ændringer i frivilliges motivationsmønstre og interesser, som har fundet sted efter corona, hvor f.eks. interessen for virtuel frivillighed – altså frivillige jobs, som kan udføres hjemmefra – har været stigende.[2] Også på dette område har satsningen på en fremrykket udvidelse af hjemmerådgivningen dermed givetvis været med til at styrke graden af målopfyldelse i relation til kapacitetsudvidelsen.

Én af projektlederne fra Børns Vilkår fortæller:

Corona gjorde det rigtigt svært at rekruttere frivillige, og en lang overgang havde vi kun hjemmerådgivere og nogle udvalgte rådgivere i den fysiske rådgivning, ligesom vi måtte sætte rekruttering på pause. Så der blev vi jo selvfølgelig sat tilbage. Og det tog lang tid for vores frivillige at vende rigtigt tilbage til rådgivningen. Så der var jo nærmest en bremse, der var trukket i flere år inden vi kunne komme tilbage i nærhed af 'full speed'. Så vi måtte starte med at bygge det op igen, kan man sige. Og jeg tænker, at vi sikkert havde nået målet, hvis ikke corona var kommet i vejen.

[2] Se fx Frivilligjob.dk (2021): *Hvor er de frivillige henne? Frivillighed på vej ud af en epidemi* og Frivilligjob.dk (2022): *Tal og erfaringer 2022.*

Målsætning: 200 rådgivere og 30 koordinatorer i Aarhus ultimo 2023

Pr. oktober 2023 er der i alt 207 frivillige tilknyttet Børns Vilkårs rådgivning i Aarhus, herunder 21 frivilligkoordinatorer. Målsætningen ser dermed ud til ikke at blive fuldt ud indfriet, idet graden af målopfyldelse dog fortsat anses som tilfredsstillende. Det hører således med til vurderingen at målopfyldelsen, at målsætningen undervejs i programperioden blev opjusteret, da det viste sig at rekrutteringen af frivillige gik over forventning:

Oprindelig havde vi et måltal på 150 rådgivere, og vi har jo rekrutteret rigtigt mange, så der har været mange igennem. Vi opjusterede måltallet fordi det gik så godt med rekrutteringen i starten, og så blev måltallet nok for stort i forhold til, hvad der gav mening. For det skal også hænge sammen med den vagtplanlægning vi har. Lige nu har vi f.eks. ikke vagttimer til 30 frivilligkoordinatorer.

At den aktuelle frivilligkapacitet i Aarhus ikke er helt oppe på målsætningsniveau, skyldes således ikke vanskeligheder med rekruttering, men snarere at det aktuelle antal frivillige indfrier behovet. Det kan samtidig fremhæves, at der i løbet af programperioden er rekrutteret i alt 431 frivillige til Aarhus. På grund af det høje antal rekrutterede frivillige anser Børns Vilkår derfor også målsætningen som indfriet, og flere af projektlederne i Børns Vilkår fremhæver da også, at kapacitetsudvidelsen i Aarhus samlet set har været særdeles vellykket:

I Aarhus har vi fået et fuldt setup i forhold til rådgivningen. Kvaliteten har været stigende siden vi startede, og det er sket samtidig med at vi faktisk har øget kapaciteten betydeligt. Endelig har vi et rådgiverkorps som virkelig føler, at de yder en rådgivning, der giver mening for dem.

Som citatet afspejler, er det således lykkedes at øge kapaciteten i Aarhus betydeligt, samtidig med at kvaliteten – målt på børnenes vurdering af samtalerne – har været god og støt stigende. Desuden peger resultaterne af den eksterne evaluering af frivilligkoordinatorordningen også i en særdeles positiv retning. Mini-surveys gennemført i starten af 2023 viser blandt andet, at frivilligkoordinatorerne generelt er meget tilfredse med den oplæring, kompetenceudvikling og løbende sparring, de får fra tovholderne i Aarhus. Et stort flertal oplever desuden samarbejdet med de rådgivningsansvarlige i Valby som godt. Tilsvarende vurderer også de rådgivningsansvarlige samarbejdet positivt, ligesom de oplever, at frivilligkoordinatorerne generelt er fagligt dygtige og er "gode til at være der" for rådgiverne. Frivilligkoordinator-ordningen kræver dog også en del ressourcer. De rådgivningsansvarlige kan eksempelvis på visse tidspunkter have svært ved både at give den tilstrækkelige hjælp til koordinatorerne i Aarhus og til rådgiverne i Valby samt hjemmerådgiverne, herunder især i de tidsrum, hvor der er mest "run på" om aftenen. Samtidig står det klart, at frivilligkoordinatorordningen også kræver en stor indsats fra tovholderne i Aarhus' side, herunder ift. eksempelvis at sikre den løbende onboarding og uddannelse, samt fastholdelse og trivsel.

5.2.2 KVALITETSMÅLSÆTNINGER

På kvalitetsområdet har Børns Vilkår i programperioden arbejdet med at opnå en række forskellige målsætninger af kvalitativ karakter, som løbende er blevet justeret og udviklet i takt med udviklingen af kvalitetsprojektet. I det nedenstående afsnit 5.3 uddybes erfaringerne og resultaterne af kvalitetsprojektet med udgangspunkt i de interview herom, der er gennemført med nøglemedarbejdere i kvalitetsprojektet i efteråret 2023. Her følger først en gennemgang af målopnåelsen i relation til programmets to overordnede målsætninger på kvalitetsområdet:

Målsætning: Scoren på spørgsmålet "*Hjalp det at tale med BørneTelefonen?*" stiger til 4,0

Alle børn som modtager rådgivning på SMS og chat bliver bedt om at evaluere deres samtaler, herunder ved at angive deres svar på spørgsmålet "Hjalp det at tale med BørneTelefonen?" på en skala fra 1-5, hvor 5 er det bedst mulige. I 2017, hvor baselinemålingen blev gennemført, scorede børnene i gennemsnit 3,7 på spørgsmålet. Målet i programperioden har været, at denne rating skulle stige til 4,0.

Igennem programperioden er der set en stigning, og efter de første 3. kvartaler af 2023, ligger den samlede gennemsnitlige rating på Chat og SMS på det ønskede måltal: 4,0. Ses der på rådgivningssamtaler på chatten specifikt er gennemsnittet 3,9, mens det er helt oppe på 4,2 for rådgivninger via SMS.[3] Kvalitetsmålsætningen er dermed indfriet.

Som det fremgår af afsnittet om kvalitetsprojektet nedenfor, vurderer nøglemedarbejderne i projektet, at udviklingen og implementeringen af det nye kvalitetskoncept har været en vigtig medvirkende årsag til den positive udvikling i børnenes rating og indfrielsen af målet.

Målsætning: Halvering af andel børn, der slet ikke synes det hjalp at tale med BørneTelefonen

Det andet kvalitative mål har været at halvere andelen af brugere, som svarer "meget uenig" på spørgsmålet *"Hjalp det at tale med BørneTelefonen?"* på SMS og chat. Baselinemålingen var på 13,1 % og målsætningen var dermed at nedbringe andelen til 6,55 %. Her ses det at målsætningen næsten er indfriet. I perioden 1. jan. – 30. nov. 2023 ligger andelen på 7,6 %. Samlet set kan det dermed konstateres, at det næsten er lykkedes at halvere andelen, hvilket peger på en særdeles positiv kvalitetsudvikling.

Hertil kommer, at det kan være svært at vurdere, i hvilket omfang den tilbageværende andel af utilfredse børn hænger sammen med kvaliteten af selve rådgivningen, og i hvilket omfang andre faktorer også spiller ind. Eksempelvis kan der være en del faste brugere blandt de børn, som slet ikke synes det hjælper, ligesom lange ventetider og kø samt karakteren af de problemer, som børnene ringer ind om, kan have betydning for deres vurdering af, hvorvidt det har hjulpet dem at tale med BørneTelefonen.

[3] Tallene er baseret på Børns Vilkårs data fra brugerevalueringerne på BørneTelefonens chat, HØRT chat og sms. Svarprocenten på brugerevalueringerne på chat og SMS ligger samlet set på 15 %.

Én af nøglemedarbejderne fremhæver f.eks.:

Vi kan se, at nogle af de former for feedback, som kommer ind og er negative, handler om køen eller om teknik. Så det er jo vildt ærgerligt, hvis vi kun bruger det til at sige noget om, hvorvidt vores rådgivning er god nok. For selvfølgelig hænger det også nogle gange sådan sammen. Men det ville være en fordel, hvis vi kunne adskille de forskellige former for negativ feedback og sige: 'Det her handlede faktisk om kø, og ikke om rådgiveren'. For nogle gange, så kan vi se i eksemplerne, at det faktisk er rigtig god rådgivning, men det er en reaktion på at barnet har ventet for lang tid i kø. Og denne type fund er rigtigt vigtige, fordi de kan hjælpe os med viden om, hvor og hvordan vi bedst kan sætte ind for at forbedre børnenes oplevelse af vores rådgivning.

En nærmere analyse af, hvad der kendetegner gruppen af utilfredse børn samt *karakteren* af deres negative feedback, vil således kunne bidrage til at gøre Børns Vilkår klogere på årsagerne til, at 7,6 % af børnene fortsat ikke synes, det har hjulpet at tale med BørneTelefonen. Ligeledes vil en sådan analyse kunne hjælpe med at vælge, hvad der vil være de mest hensigtsmæssige tiltag i forhold til at kunne nedbringe andelen yderligere fremadrettet.

5.3 KVALITETSPROJEKTET

Evalueringen af kvalitetsdimensionen i programmet har ikke alene haft fokus på de to overordnede kvalitative målsætninger. Med henblik på yderligere at belyse kvalitetsdimension, er der derfor i forbindelse med evalueringen dels gennemført en række dybdegående interview med fem af nøglemedarbejderne på kvalitetsprojektet i oktober og november 2023, ligesom der i 2022 er gennemført en survey blandt de frivillige rådgivere på BørneTelefonen, som blandt andet spurgte ind til rådgivernes oplevelse af deres opkvalificering i og brug af det nye kvalitetskoncept samt de konkrete redskaber, som indgår heri.

I dette afsnit udfoldes erfaringer fra og vurderinger af kvalitetsprojektet, herunder mere specifikt i forhold til motivationen bag projektet og resultaterne af projektet i relation til de fire kvalitetsmål: at skabe kvalitet, at understøtte kvalitet, at måle kvalitet og at sikre kvalitet. Desuden indgår også en beskrivelse af erfaringerne specifikt i relation til den digitale rådgiverassistent og en afsluttende beskrivelse af de fremadrettede perspektiver.

Afsnittet er primært baseret på de oplevelser og erfaringer, som de fem interviewede nøglemedarbejdere i kvalitetsprojekt har delt med evaluator. Desuden suppleres med relevante resultater fra frivilligsurveyen i 2022 med henblik på også at inddrage de frivillige rådgiveres vurderinger af og erfaringer med kvalitetsprojektets konkrete redskaber og produkter.

5.3.1 BAGGRUND OG MOTIVATION

Indledningsvis fremhæver flere af de interviewede nøglemedarbejdere, at det har været en klar styrke i programmet, at der fra start har været fokus på at styrke og udvikle *både kvaliteten og kapaciteten* af BørneTelefonen. Som én af medarbejderne udtrykker det, har det således været centralt, at programmet har haft fokus på at "gå på to ben":

Det har været en styrke, at programmet har haft fokus på at gå på to ben i forhold til kapacitet og kvalitet, da det er vigtigt, at det ene ben ikke bliver for stort i forhold til det andet. Det handler om at kunne afbalancere kapacitet og kvalitet, så vi ikke kun har fokus på at hoppe på det ene ben i vores iver efter at nå ud til flere børn. Der skal også fokus på det andet ben – på kvaliteten: Hvordan hjælper vi bedst børnene?

Desuden står det klart, at programmets fokus på at udvikle og styrke kvaliteten af BørneTelefonen, byggede videre på et stærkt eksisterende fundament, i det der blandt både medarbejdere og frivillige på BørneTelefonen var opbygget mangeårige erfaringer med at yde rådgivning af høj kvalitet, herunder med at give rådgivning baseret på børnefaglige kompetencer og en høj grad af engagement. Imidlertid stod det ifølge flere af nøglemedarbejderne også klart, at der eksisterede mange forskellige forståelser af og tilgange til, hvad der udgjorde rådgivning af høj kvalitet.

Samtidig blev kvalitetsprojektet også igangsat med udgangspunkt i et stærkt vidensafsæt, da der var blevet indsamlet en stadigt stigende mængde af brugerevalueringer fra de rådgivningssøgende børn og unge, som gjorde det muligt at udvikle kvaliteten med udgangspunkt i den viden, som lå i børnenes feedback. Hertil kom resultaterne af et forskningsprojekt ved ph.d. Trine Sindahl, som blev afsluttet i 2019 og skabte ny viden om relevante kvalitetsindikatorer, herunder f.eks. den centrale betydning af at fokusere på "varme" og empatisk lytning i samtalerne på SMS.[4] I forbindelse med dette forskningsprojekt blev der desuden udviklet en såkaldt "burgermodel" for rådgivning på SMS, som havde potentiale ift. at blive udrullet og implementeret på BørneTelefonen. Der var således allerede opbygget et stærkt grundlag af viden og praksiserfaringer, idet der dog endnu ikke var udarbejdet en samlet og fælles forståelse af, hvad kvalitet i rådgivningen ville sige, eller et samlet koncept for kvalitet, som kunne udrulles og implementeres.

Om behovet for en højere grad af samlet struktur på kvalitetsområdet som motivationsfaktor for kvalitetsprojektet, siger lederen af BørneTelefonen:

[4] Trine Natasja Sindahl (2019). *Texting for help. Counselling processes and impact at a child helpline SMS service*. Ph.d.-afhandling. Københavns Universitet.

Vi har jo hele tiden været optaget af, hvordan vi kan give børnene den bedst mulige rådgivning. Det betyder også, at vi løbende skal kvalificere rådgivningen. Og her var ønsket om en mere struktureret tilgang til kvalitet noget af motivationen bag kvalitetsprojektet. Da jeg startede i Børns Vilkår for mange år siden, der var det sådan, at når jeg spurgte til kvalitet, så fik jeg mange forskellige svar. Og når jeg fulgte koordinatorerne i rådgivningen, så oplevede jeg meget forskellige former for faglig understøttelse. Og der var ikke en bevidsthed om, hvornår og hvordan det var forskelligt, og hvilken effekt, det havde. Så der var behov for en mere struktureret forståelse af, hvad vi mener med kvalitet. Vi skal vide, hvad vi taler om, og vi skal kunne definere, hvad vi mener med god rådgivning.

I forlængelse heraf fremhæver nøglemedarbejderne på kvalitetsprojektet også den motivationsmæssige betydning af den voksende mængde af data fra børnenes bruger-evalueringer og den nye viden, som var blevet frembragt i forbindelse med ph.d.-projektet.

En af nøglemedarbejderne siger:

Kvalitetsprojektet startede jo ikke præcis den dag, vi gik i gang. Kvalitet har vi selvfølgelig også arbejdet med før. Der kom så også resultaterne af ph.d.-projektet om varme i samtalerne og burgermodellen, som blev udviklet til sms. Så det var ét af udgangspunkterne. Derudover havde vi mange forskellige pilotprojekter og gode idéer, ligesom vi fik mange data ind fra brugerevalueringerne og lærte af børnenes feedback. Men vi havde behov for at samle tankerne og få defineret, hvad kvalitet er. Det næste skridt er så, at vi også skal kunne måle det og sikre, at kvaliteten er til stede. Og det kræver at vi løbende følger op. Så man kan sige, at vi startede fra et sted, hvorfra vi har bygget ud. Og det startede i høj grad med at tage udgangspunkt i det børnesyn vi står på, og i at arbejde med udgangspunkt i, hvad børnene fortalte os gennem evalueringerne.

5.3.2 RESULTATER IFT. AT SKABE KVALITET

Alle de interviewede nøglemedarbejdere er enige om, at kvalitetsprojektets primære og største succes har været, at der gennem projektet er blevet skabt et sammenhængende, solidt og velfunderet kvalitetskoncept for rådgivningen på BørneTelefonen, som desuden på vellykket vis er blevet udrullet og implementeret blandt de frivillige rådgivere.

I forlængelse heraf fremhæver nøglemedarbejderne, at programmets rammer for kvalitetsprojektet har givet dem den nødvendige tid og arbejdsro til at arbejde intensivt og koncentreret med at få udviklet og defineret det nye kvalitetskoncept, samt med at få udviklet og implementeret "et fælles sprog" for, hvad der menes med kvalitet i relation til rådgivningen på BørneTelefonen.

Én af nøglemedarbejderne siger f.eks.:

"Det har været en kæmpe styrke i Kvalitetsprojektet, at vi har haft tid og plads til at udvikle kvalitetsprincipperne, og at vi virkelig har fået et fælles sprog i forhold til, hvordan vi forstår god rådgivning. Da vi i starten begyndte at læse de første samtaler, der var det svært at vide, hvad vi specifikt skulle kigge på i forhold til at vurdere kvaliteten. Her var det en styrke, at vi jo allerede havde en masse viden, blandt andet fra Trine Sindahls forskning, så vi kunne sige, at der er noget som med sikkerhed virker på sms-rådgivningen. Skulle vi kigge på det, også i forhold til de andre medier? Så projektet har handlet om flere ting, men det har ikke mindst handlet om at løfte niveauet – både helt specifikt i forhold til målsætningen om en gennemsnitlig brugerevaluering på 4,0 - men jo også i forhold til at få et fælles sprog, både for os, som står "bagved" og skal hjælpe med at understøtte kvaliteten, men også for rådgiverne, så vi sammen kan tale om og få øje på, hvad varme er, hvad varsomhed er, og hvad de andre rådgivningsprincipper er, og hvordan de egentlig ser ud i praksis. Det, synes jeg, har været noget af det, som har været særlig stærkt ved kvalitetsprojektet.

Konkret består det nye kvalitetskonceptet af en række forskellige elementer, som er indbyrdes forbundne, og udfylder hver deres funktion i relation til at skabe kvalitet i rådgivningen. De primære indholdsmæssige elementer er:

- **de 4 overordnede rådgivningsprincipper** – som angiver de vigtigste principper for, hvad der kendetegner god rådgivning på BørneTelefonen og dermed fungerer som overordnet rettesnor og udgangspunkt for rådgivningen

- **den reviderede femfasemodel** – der fungerer som vejviser for rådgiverne i relation til faserne i den enkelte samtale. Modellen har også tidligere været anvendt, men er blevet opdateret og revideret med udgangspunkt i det nye kvalitetskoncept

- **burgermodellen** – som hjælper med at implementere rådgivningsprincipperne i den skriftlige rådgivning, herunder ikke mindst i relation til "varme" i samtalen, og nu er implementeret både på SMS og Chat.

Flere af nøglemedarbejderne fremhæver det som en stor styrke, at alle de nøglebegreber, principper og modeller, der anvendes, ikke blot er blevet beskrevet i overordnede termer, men også er blevet klart defineret og videreformidlet i et letforståeligt og frem for alt praksisanvendeligt sprog. Én af nøglemedarbejderne fortæller:

Vi har arbejdet med helt præcist, hvad det er for nogle ord, vi bruger om kvalitet. For det har stor betydning, når vi skal formidle det videre til rådgiverne. Hvad er egentlig ingredienserne i god rådgivning? Hvad er det, der fungerer? Hvad er det for nogle ord, vi selv bruger om vores egen praksis? Hvad er det for nogle ord, barnet bruger? Hvad bruger rådgiver? Så det er jo virkelig sådan, at vi har åbnet det op og kogt det ind igen, og på den måde er vi så endt med de fire rådgivningsprincipper. Samtidig har vi også fået skabt en samlet ramme om de forskellige ingredienser i god rådgivning. Den reviderede femfasemodel fungerer som den overordnede struktur for samtalen. Indholdsmæssigt er det rådgivningsprincipperne, som er det, der skal være i opskriften, når du laver god rådgivning, kan man sige. Og burgermodellen hjælper så med at implementere principperne i den skriftlige rådgivning gennem den helt konkrete opbygning af beskederne.

Samlet set er nøglemedarbejderne enige om, at det på baggrund af det fælles kvalitetsudviklende arbejde er lykkedes at skabe *"et fælles sprog"* om kvalitet på BørneTelefonen. Dette forhold afspejler sig også helt konkret i de foretagne interview, hvor det er tydeligt, at nøglemedarbejderne – som er interviewet enkeltvis og uafhængigt af hinanden - i høj grad bruger identiske eller sammenlignelige ord til at beskrive både kvalitetskonceptets konkrete indhold og deres erfaringer fra kvalitetsprojektet mere generelt.

En anden central del af kvalitetsprojektets resultater i relation til at skabe kvalitet har som nævnt ligget i at få videreformidlet, udbredt og implementeret det nye kvalitetskoncept blandt rådgiverne, herunder sikre, at rådgiverne helt konkret anvender rådgivningsprincipperne og den reviderede femfasemodel og burgermodel i praksis – samt tager det nye fælles sprog til sig.

Som en central del af dette arbejde er der blevet udviklet et nyt obligatorisk grundkursus for alle rådgivere: "Den gode samtale", som er udviklet i to versioner, én version til nye rådgivere og én version, der blev anvendt til opkvalificering og onboarding af eksisterende rådgivere.

Også på dette område peger evalueringens data på, at det i meget høj grad er lykkedes at få udbredt og implementeret det nye kvalitetskoncept blandt rådgiverne. Dette gælder på tværs af nøglemedarbejdernes egne vurderinger i de gennemførte interview, resultaterne af frivilligsurveyen i 2022 og vurderingerne blandt de frivillige rådgivere, som blev interviewet i forlængelse heraf.

Eksempelvis viser frivilligsurveyen i 2022, at:

- **81 %** af de frivillige rådgivere er **meget tilfredse eller tilfredse med kurset** "den gode samtale"

- **70 %** svarer, at de **i meget høj grad eller høj grad har anvendt det, de har lært på kurset**, i deres rådgivning, mens 15 % svarer "i nogen grad". 9 % svarer i "i lav grad" eller "i meget lav grad".

- **76 % anvender "altid" eller "for det meste" femfase-modellen**, mens 21 % svarer "nogle gange". Blot 2 % svarer "sjældent"/"aldrig".

- **68 %** af rådgiverne oplever, at **deres rådgivning bliver bedre, når de anvender femfasemodellen**, mens 27 % svarer "ved ikke". Blot 5 % svarer "nej"

- **76 %** af de rådgivere, som rådgiver på SMS og Chat, **anvender altid eller for det meste burgermodellen**

- **72 %** af de rådgivere, som rådgiver på SMS og Chat, svarer at **deres rådgivning i meget høj grad eller høj grad bliver bedre, når de anvender burgermodellen**, mens 25 % svarer "i nogen grad". Blot 4 % svarer "i lav grad" eller "i meget lav grad".

Uddybende fortæller de interviewede rådgivere blandt andet:

Det er supergodt og supervigtigt, at man har det som et metode-'skelet' for nye rådgivere, og det er jo netop det, som skete med femfasemodellen. Det er utrolig godt at have den her guidning i forhold til det, fordi det er en klar og velfunderet metodik.

Burgermodellen er jo meget detaljeret set i forhold til: 'Hvordan opbygger du dine spørgsmål og svar hele tiden?'. Og jeg synes faktisk den er smadderkonstruktiv i forhold til også at få rigtigt meget 'den anden vej' fra barnet i kommunikationen. Så man ikke træder vande - eller snakker lidt ud ad en tangent uden at have barnet med.

Selvom der både i surveyen og i de gennemførte interview også er et lille mindretal af rådgivere, som ikke i samme omfang som de øvrige har taget det nye kvalitetskoncept til sig, så peger data altså overordnet på, at det i meget høj grad er lykkedes at onboarde de frivillige rådgivere. Ifølge nøglemedarbejderne på kvalitetsprojektet kan dette forhold blandt andet hænge sammen med at det nye kvalitetskoncept er blevet formidlet på en hensigtsmæssig og praksisrettet måde, samt at konceptet er baseret på et solidt praksis- og vidensbaseret grundlag, som flugter med rådgivernes eksisterende børnefaglige baggrunde og viden.

Her to eksempler på, hvordan nøglemedarbejderne udtrykker det:

Jeg tror, at mange rådgivere har oplevet, at det er nogle principper, der taler ind i deres selvforståelse af at være på BørneTelefonen. Så jeg tror, at det har resoneret, simpelthen. Og så har det også været nyt og spændende, fordi der har været nye hæfter, ny viden og nye kurser. Og det er der mange, der sætter stor pris på - at der er noget til dem.

Hvorfor er det gået så godt? Jeg tror, at det er lykkedes at få stort set alle medarbejdere til at 'spise kagen'. Det med at gå ud og sælge varen og have hjertet med sig, det tror jeg er lykkedes. Og det er lykkedes at tale ind i noget, der er meningsfuldt for alle rådgivere. At tale ind i deres etik, deres værdier og deres grundsyn på, hvorfor de overhovedet er her. Så jeg tror, at det vi har kommunikeret, og det sprog vi bruger, og de rådgivningsprincipper vi har, og den måde vi har fået justeret femfase- og burgermodellen, det er sket på en måde, der er meningsfuldt og i tråd med noget helt grundlæggende for deres motivation for at være rådgivere. Så det er lykkedes os at 'fange tonen'. Jeg tror også, at projektgruppen har været ret dygtige til inddragelse, og til at bruge den feedback, vi har fået undervejs, og så synes jeg, vi har kommunikeret på mange forskellige niveauer samtidig, og det har også hjulpet.

5.3.3 RESULTATER IFT. TIL AT UNDERSTØTTE KVALITET

Mens kvalitetsprojektet i høj grad er nået i mål med at skabe (og implementere) et nyt kvalitetskoncept, så er der samtidig udbredt enighed om, at arbejdet med at sikre den løbende understøttelse af kvaliteten stadig er – og måske altid vil være - *"work in progress"*. Der er i forbindelse med kvalitetsprojektet udviklet en lang række supplerende materialer af understøttende karakter, herunder hæfter, handouts og laminerede one-pagers med de vigtigste informationer om principperne og modellerne, som alle rådgivere har modtaget, og kan bruge til at støtte sig op ad i forbindelse med samtalerne. Hertil kommer adgang til at bruge en digital rådgiverassistent baseret på AI, adgang til supplerende opkvalificering på den fælles digitale platform for rådgivere og adgang til supplerende kurser – herunder både fysiske og online-kurser mv. Udover betydningen af de understøttende materialer og vidensplatforme fremhæver nøglemedarbejderne også betydningen af, at der i kraft af det nye kvalitetskoncept er blevet skabt bedre, mere konkrete og mere legitime rammer om at give konstruktiv kritik og feedback – både fra koordinator til rådgiver og rådgiverne imellem.

Her to eksempler på citater fra de gennemførte interview med nøglemedarbejdere:

Det bliver et legitimt sprog for også at tale om, hvor man kan gøre det bedre. For nu har vi jo de klare principper, og kan f.eks. spørge: 'Hvordan synes du selv, den rådgivning var i forhold til det princip'? Så den konstruktive kritik får nogle rammer, der bliver mere legitime eller bedre. Samtidig har vi eksempler på, hvordan varme ser ud, som vi kan bruge helt ned i den enkelte samtale. Det betyder, at koordinatorerne ikke skal stå på en vagt og tale om varme eller empati, som noget 'fluffy' og ukonkret. De har nogle helt konkrete redskaber til at se, hvornår det er til stede, og hvornår det ikke er til stede. Og jeg tror, at det er en af grundene til at rådgiverne godt kan lide vores rådgivningsprincipper. De kan se, at det giver mening for dem.

Det fælles koncept giver en tryghed, og noget at tale ind i sammen. Vi har også fået et greb til f.eks. at sige: 'Skal vi i dag prøve at dele varme sætninger med hinanden? Eller: 'Er der nogen, der er vildt gode til metakommunikation – til at tale med barnet om samtalen'? Det kan blive et fællesskab, hvor vi giver inspiration til hinanden. Nu har vi jo grundkurset og e-læringen, som gør at man får 'kørekortet'. Og nu er vi så der, hvor vi begynder at øve os, og blive dygtigere. Og jo mere vi gør det, jo bedre bliver vi håndværksmæssigt.

Som det fremgår, er der således med det nye kvalitetskoncept skabt et godt indledende grundlag for det fremadrettede og løbende arbejde med at understøtte kvaliteten. Imidlertid står det også samtidig klart, at der til stadighed vil være behov for at arbejde med at styrke og vedligeholde kvalitetsunderstøttelsen på BørneTelefonen, herunder for at videreudvikle eksisterende understøttende initiativer og for at supplere med yderligere initiativer.

Senest er der som et led i kvalitetsprojektet afprøvet en række nye pilotprojekter, herunder pilotprojektet *Makkerpar*, som har til formål at understøtte nye rådgivere og at bidrage til udviklingen af en selvbevidst rådgivningspraksis samt en sparringskultur i rådgivningen, samt pilotprojektet *Samtaleluppen*, som er et værktøj til dybdegående analyse af samtaler, der kan hjælpe rådgiverne med at dykke ned i samtaler med henblik på at styrke en selvbevidst praksis, hvor man lærer af både positive og mindre positive erfaringer fra sine eksisterende samtaler. Begge pilotprojekter er testet af blandt en mindre gruppe rådgivere og er blevet internt evalueret med altovervejende positive konklusioner. Desuden tilbydes rådgiverne nu mulighed for at booke en samtale med en rådgivningsansvarlig med henblik på at få feedback på egen rådgivning.

Samtidig afspejler de nye pilotprojekter, at der for nuværende særligt er fokus på at supplere de eksisterende understøttende initiativer med redskaber, som har fokus på at understøtte og udvikle kvaliteten ved at styrke den interne selvevaluerings-, sparrings- og selvbevidstheds-kultur blandt rådgiverne.

En af nøglemedarbejderne forklarer:

I et projekt som dette får man jo hele øje på nye ting. Og en af de ting vi har fået øje på er, at et vigtigt værktøj jo er os selv, som rådgivere. Så det er jo hele det her med en selvbevidst og mentaliserende tilgang, hvor rådgiverne ser på: 'Hvordan bruger jeg egentlig mig selv ind i det her?' Og når du kigger ned i dine samtaler, så kan du faktisk tydeligt se et mønster. Du vil se, at der er noget du er rigtig god til, og der er noget du er mindre god til. Så vi kan virkelig se, at der er rigtigt meget potentiale i at styrke den bevidste praksis. Så det er jo virkelig det, vi har lyst til at gøre meget mere af nu, og blive meget klogere på.

5.3.4 RESULTATER IFT. AT MÅLE OG SIKRE KVALITET

I relation til at måle og sikre kvaliteten er børnenes brugervurderinger i forbindelse med kvalitetsprojektet blandt andet blevet suppleret med et system, hvor to af nøglemedarbejderne modtager og gennemgår alle brugervurderinger med et på gennemsnit på under 2,0. Ud fra læsning af samtalerne vurderes de i kategorierne rød, gul og grøn. I de "røde" samtaler ses der en sammenhæng mellem mangelfuld kvalitet i rådgivningen og barnets brugervurdering, hvorfor samtalerne bringes videre til en drøftelse med de øvrige i arbejdsgruppen, ligesom det

besluttes, om der på baggrund heraf er behov for at tage en samtale med den pågældende rådgiver for at give konstruktiv kritisk feedback og drøfte muligheder for at forbedre kvaliteten fremadrettet. Samtidig giver tilgangen også mulighed for at overveje om den mangelfulde kvalitet eventuelt i yderste tilfælde bør føre til en opsigelse af den pågældende rådgiver, f.eks. i tilfælde, hvor den samme rådgiver gentagne gange har modtaget negative brugervurderinger og ikke har vist sig i stand til at forbedre sin rådgivning eller ikke har vist sig at være modtagelig overfor konstruktiv feedback eller tilbud om hjælp.

Samlet set kan man derfor sige, at der etableret et godt system til at opdage og tage hånd om tegn på svigtende eller mangelfuld kvalitet. Desuden fremhæver flere af nøglemedarbejderne at det nye kvalitetskoncept og præciseringen af, hvad der forstås med kvalitet i rådgivningen, ligeledes har gjort det nemmere at gennemføre også "de svære samtaler" om kvalitet på en konstruktiv måde. Lederen af BørneTelefonen forklarer nærmere:

Nu er vi jo der, hvor de kan kigge på deres egne samtaler. Og det, at de får den her direkte viden, gør jo også, at vi kan tale om det som et fælles tredje. Så det er ikke helt så sårbart. Det er ikke dig, men det er din rådgivning, vi har fokus på. Det er den, vi kan tale om. Og vi ved jo alle sammen godt, at vi kan lave en lorterådgivning en gang imellem. Det vil vi alle sammen kunne. Hele mentaliseringsgrebet, som jo også er en dimension af det her, hjælper os også til at forstå, hvad der kan være på spil, og til at kommunikere om det på en god måde. Så jeg vil sige, at der er nogle veje nu, som jeg synes er meget gode. Og der ligger også et enormt positivt læringspotentiale i det, hvis rådgiverne ønsker det. Altså hvis de ønsker at tage det med sig og lære af det. Det er så bare også vigtigt at sige, at der kan være enkelte tilfælde, hvor det ikke er tilfældet, og hvor det ikke er nok. Der kan man jo i sidste ende være nødt til at sige, at hvis man ikke ønsker at arbejde med det og ikke kan lide lugten i bageriet, så kan det være, at man skal finde sig et andet frivilligt arbejde.

Som det fremgår, har arbejdet med at sikre kvaliteten dermed hidtil særligt haft fokus på at gribe konstruktivt ind i de tilfælde, hvor der er tegn på mangelfuld kvalitet i rådgivningen. Samtidig pågår der et arbejde med at udvikle kvalitetssikringen, så den i højere grad bliver en integreret del af rådgivernes egen selvevalueringskultur, idet de selv har fået mulighed for at tilgå deres egne samtaler og anvende Samtaleluppen mhp. udvikle sig ved hjælp heraf.

Et andet udviklingsperspektiv, som flere af nøglemedarbejderne fremhæver er, at de eksisterende initiativer med fordel kunne suppleres af et større fokus på de "grønne" samtaler og den gode rådgivning, herunder hvad der ligger til grund for de bedste af børnenes brugervurderinger. Der ligger med andre ord et fremadrettet potentiale i yderligere at styrke opmærksomheden på de samtaler, som går bedst, og den læring og inspiration i forhold til udvikling af *best practice*, der potentielt kan hentes her.

5.3.5 ERFARINGER MED DEN DIGITALE RÅDGIVNINGSASSISTENT (AI)

Det eneste af de eksisterende initiativer i kvalitetsprojektet, som modtager blandede tilbagemeldinger fra både nøglemedarbejdere og frivillige rådgivere er den digitale rådgivningsassistent (AI-assistenten).

Formålet med udviklingen og afprøvningen af den digitale rådgiverassistent har været at anvende kunstig intelligens og machine learning til at analysere og genkende temaer og problemstillinger i de skriftlige rådgivningssamtaler, for derudfra at generere forslag til relevante former for rådgivning, herunder forslag til relevante former for videre henvisning af det enkelte rådgivningssøgende barn undervejs i samtalen.

På positivsiden fremhæves det blandt andet, at samarbejdet med den eksterne leverandør omkring den digitale rådgivningsassistent har givet Børns Vilkår et godt og dybdegående indblik i det potentiale for at styrke og understøtte kvaliteten af rådgivningen, som ligger i at anvende kunstig intelligens og machine learning. Dette kan vise sig at være en stor fordel fremadrettet, i lyset af den rivende udvikling der finder sted på området, og de muligheder som dette vil medføre i takt med at AI-softwareløsningerne bliver bedre og bedre.

Samtidig fremhæves det, at rådgivningsassistenten har været god til at understøtte rådgiverne i en række af de mere akutte samtaler, hvor emnet for samtalen har været alvorligt, herunder f.eks. i samtaler om selvmordstanker eller selvmordsforsøg, hvor det er vigtigt, at rådgiveren er fuldt ud til stede i samtalen og fokuserer på at "være der for barnet", hvorfor det kan være svært samtidig at skulle finde frem til relevante henvisninger til specialtilbud, som f.eks. Livslinien. I disse tilfælde har det – ikke mindst for nyere rådgivere med begrænset erfaring i denne type af samtaler – været en stor hjælp at rådgivningsassistenten har kunnet hjælpe med viden og rådgivningstips undervejs.

Herudover kan det fremhæves som positivt at rådgivningsassistenten er blevet bedre til at komme med relevante forslag til rådgiveren i takt med at den er blevet brugt og trænet af rådgiverne, hvilket jo netop også er en af de primære grunde til at anvende kunstig intelligens og machine learning som understøttende redskab.

På negativsiden kan det dog samtidig konstateres, at det kun i begrænset omfang er lykkedes at få rådgiverne til at anvende rådgiverassistenten, ligesom data fra evalueringen indikerer, at en del af rådgiverne helt har fravalgt at bruge rådgiverassistenten fordi den i en række tilfælde har givet dem irrelevante forslag og/eller fordi rådgivningsassistenten har misforstået temaet for samtalen eller graden af alvor i barnets situation.

Surveyen blandt de frivillige rådgivere fra 2022 viste eksempelvis, at selvom 9 ud af 10 rådgivere havde stiftet bekendtskab med rådgiverassistenten, så var det kun hver tredje (34 %) som angav, at de i høj eller meget høj grad havde gjort sig erfaringer med at anvende den.

Samtidig havde rådgiverne også delte meninger om, i hvilket omfang rådgivningsassistenten bidrog til at gøre deres rådgivning bedre. Særligt fremhævede de interviewede rådgivere det problem, at rådgivningsassistenten for ofte "starter oppe i de røde felt" og antager, at samtalen drejer sig om noget meget alvorligt. Her et eksempel fra et af de gennemførte interview med rådgivere:

Jeg synes godt nok ikke, det er ret tit den rammer. Det må jeg sige. Og derfor er det minimalt, hvor meget jeg bruger den. Jeg kigger en gang imellem, om der skulle være et eller andet at hente, som jeg måske ikke selv lige har haft øje for, men det synes jeg ikke. Altså jeg bruger den stort set ikke, vil jeg sige. Det er som om, at den fanger nogle enkelte ord, f.eks. i forhold til selvskade eller spiseforstyrrelser eller sådan noget, og så foreslår den, at du henviser videre til det. Men i virkeligheden handler samtalen måske bare om at forældrene ikke vil høre på hende, eller at kæresten har været dum i sidste uge eller noget helt andet.

Om erfaringerne med implementeringen af rådgiverassistenten fortæller en af nøglemed-arbejderne:

Den har jo potentiale til noget rigtigt vigtigt, og vi har haft nogle fine refleksioner i forhold til, hvad er det, vi gerne vil bruge den til. Men vi oplever også nogle barrierer i forhold til det med at få rådgiverne med, fordi den jo også har skullet fodres. Altså vi skulle egentlig også begynde at bruge den, for at blive dygtigere til at bruge den, og for at den bliver dygtigere for os. Så her er der jo nok noget, vi skal blive bedre til, eller lykkes bedre med, fordi det helt klart ikke bare har været nemt.

I forlængelse heraf vurderer en anden af nøglemedarbejderne, at rådgivningsassistenten nok blev bragt i spil for tidligt i rådgivningen – og inden den var helt dygtig nok – hvilket medførte, at den i for høj grad blev fravalgt, og at det kun i begrænset omfang lykkedes at få rådgiverne med på at bidrage til at træne den i at blive bedre. Samtidig er der dog heller ingen tvivl om at rådgivningsassistenten gradvist *er* blevet bedre og at erfaringerne vil kunne bruges fremadrettet i forhold til at implementere hjælperedskaber baseret på kunstig intelligens og machine learning i rådgivningen, hvilket må antages at blive mere og mere relevant i takt med den teknologiske udvikling.

5.3.6 FREMADRETTEDE PERSPEKTIVER

I relation til de fremadrettede perspektiver fremhæver de interviewede nøglemedarbejdere særligt tre forhold.

For det første er der enighed om, at der er behov for at videreudvikle arbejdet med at understøtte og sikre kvaliteten på forskellig vis. Herunder blandt andet ved at blive klogere på, hvordan Børns Vilkår kan inddrage rådgiverne i kvalitetsudviklingen og fremme en mere selvbevidst praksis, på forskellige vis. Desuden ses der som nævnt også et potentiale i et styrket fokus på at analysere og lære af den *best practice*, som finder sted i de gode rådgivningssamtaler, herunder hvad der ligger til grund for de mest positive brugervurderinger.

For det andet peger flere af medarbejderne på behovet for løbende at udvikle og genbesøge "uddannelsesrejsen" for rådgiverne, da der dels er forskellige uddannelses- og læringsbehov for forskellige typer af eksisterende rådgivere, og da der dels sker en løbende tilgang af nye rådgivere, som skal onboardes og modtage både grunduddannelse og supplerende understøttende uddannelse og oplæring.

For det tredje fremhæver flere af nøglemedarbejderne et behov for at styrke indsamlingen af brugerfeedback, herunder både i forhold til at modtage feedback fra en større andel af de børn, som modtager rådgivning, og også i forhold til at indhente flere forskellige former for feedback, herunder på flere forskellige rådgivningsplatforme, og i særdeleshed i relation til telefonrådgivningen.

Endelig er det evaluators vurdering, at der også ligger et fremadrettet perspektiv i at udbrede kendskabet til Børns Vilkårs kvalitetskoncept til en bredere kreds af (børne-)rådgivninger. Det vurderes således, at en lang række andre rådgivninger i både ind- og udland vil kunne have glæde af at lade sig inspirere af de rådgivningsprincipper og rådgivningsmodeller mv., som indgår i Børns Vilkårs kvalitetskoncept. Kvalitetsprojektets succes med at skabe og implementere et velfunderet og vidensbaseret kvalitetskoncept for rådgivning af børn og unge har således potentiale til videre udbredelse og til at inspirere andre rådgivningstilbud, som ønsker at styrke kvaliteten af deres rådgivning.

6 OPSØGENDE INDSATSER

6.1 EVALUERINGSAKTIVITETER

I relation til programområdet "Opsøgende indsatser" er der i evalueringsperioden 2019-2023 gennemført følgende evalueringsaktiviteter:

- *Analyse af data fra Børns Vilkår vedr. målopnåelse og performance ift. opsøgende indsatser* (hhv. i 2020 ifm. midtvejsevaluering og i 2023 ifm. slutevaluering)
- *Dybdegående casebesøg på 5 skoler ifm. trivselsforløb, inkl. 8 fokusgruppeinterview med elever (29 elever i alt), 5 interview m. lærere og 5 interview med trivsels-konsulenter. Gennemført i 3 runder: nov.-dec. 2020, okt.-nov. 2022 og feb.-mar. 2023*
- *Analyse af resultater fra BVs egen survey blandt børn ifm. trivselsforløb, okt.-nov. 2022.*
- *Aftageranalyse baseret på landsdækkende survey blandt skoleledere og viceskoleledere i Danmark, apr.-maj 2022.*
- *2 casebesøg ifm. afholdelse af workshops om hhv. "Digitale fællesskaber" og "Vores rettigheder", inkl. 3 fokusgruppeinterview med elever, december 2020.*
- *Sparring på tilgange til evaluering af akutoplæg/trivselsforløb, feb. 2020.*

Nedenfor præsenteres resultaterne i relation til partnerskabets målopfyldelse inden for programområdet *opsøgende indsatser* i 2022-2023, herunder mere specifik i relation til BørneMobilen, underviserkorpset og trivselsforløbene. Målopfyldelsen i den første del af programperioden er afrapporteret i midtvejsevalueringsrapporten, der er vedlagt som bilag 1.

Desuden opsummeres en række af de vigtigste resultater og perspektiver fra de forskellige eksterne evalueringsaktiviteter, som er gennemført i relation til henholdsvis BørneMobilen, underviserkorpset og trivselsforløbene.

6.2 BØRNEMOBILEN

6.2.1 MÅLOPFYLDELSE - BØRNEMOBILEN

I relation til BørneMobilen har der i anden del af programmet (2022-23) været følgende mål:

- *BørneMobilen når ud til 10.000 børn og unge hvert år i 2022 og 2023*
- *Børnenes vurdering af BørneMobil-besøgene skal i slutningen af programperioden i 2023 være minimum 4,0 på en skala fra 1-5.*

Både i 2022 og 2023 har BørneMobilen indfriet målet om at nå ud til mindst 10.000 børn og unge i hele landet. I 2022 nåede BørneMobilen ud til 10.107 børn og unge, mens den i 2023 nåede ud til 13.955 elever. Set over hele programperioden 2019-2023 er BørneMobilen nået ud til i alt 51.256 børn og unge, svarende til et gennemsnit på 10.251 børn og unge pr. år.

Målopnåelsen er undervejs blevet påvirket både positivt og negativt af forskellige faktorer. Covid-19 påvirkede målopnåelsen betydeligt i negativ retning i 2019, hvor de første nedlukninger ramte skolerne. Her nåede BørneMobilen kun ud til 234 børn og unge. Ligeledes var målopnåelsen i 2019 påvirket af, at midlerne først blev tildelt 1. marts. Foråret 2019 blev derfor i stedet brugt på at videreudvikle BørneMobilen. På positivsiden skal det fremhæves at udviklingen af en online version - BørneMobilen Online – kom til at spille en væsentlig rolle for målopnåelsen, særligt i 2020, hvor Covid-19 situationen ikke gjorde det muligt at nå ud med den fysiske BørneMobil i det ønskede og planlagte omfang. Evaluator vurderer det således positivt, at Børns Vilkår var i stand til at udbygge BørneMobil-indsatsen med en online version, som gjorde det muligt fortsat at medvirke til partnerskabets mål om at nå ud med hjælp til flest mulige børn og unge, samt at være til stede i børnenes hverdag i hele landet.

Alt i alt vurderer evaluator, at målopfyldelsen i relation til BørneMobilens reach er særdeles tilfredsstillende – når der ses bort fra 2020, hvor Covid-19 udgjorde en force majeure situation, som var uden for Børns Vilkårs kontrol. Således kan det bl.a. konstateres, at den oprindelige målsætning om at nå ud til i alt 60.000 børn og unge over hele programperioden ville være opnået, hvis Covid-19 situationen ikke havde påvirket målopfyldelsen.

I tabellen nedenfor ses en oversigt over BørneMobilens reach hen over programperioden, herunder fordelt på BørneMobilen og BørneMobilen Online:

År	**BørneMobilen**	**BørneMobilen Online**	**Antal børn og unge i alt**
2019	10.761	-	10.761
2020	187	47	234
2021	6.724	8.996	15.720
2022	10.107	479	10.586
2023 (ult. sep.)	13.955	-	13.955
I ALT	41.734	9.522	**51.256**

Ses der bort fra 2020 er BørneMobilen gennemsnitligt nået ud til 12.755 børn og unge pr. år, hvilket ligger over den oprindelige målsætning om at nå ud til 12.000 pr. år. Og der mangler stadig et enkelt kvartal af 2023, som vil øge tallet yderligere.

Målsætningen om at opnå en score på 4,0 i børnenes vurdering af BørneMobil-besøgene er derimod ikke indfriet. Den gennemsnitlige score lå i 2022 på 3,5, mens den 2023 ligger på 3,4.

I regi af BørneMobilen er der yderligere blevet udviklet fem undervisningsmaterialer, som er gratis tilgængelige for alle lærere, der underviser på mellemtrinnet og i udskolingen. Temaerne, der arbejdes med, er "kærlighed og forelskelse" og "uden for fællesskabet". Udover at arbejde med temaerne er formålet også at udbrede kendskabet til BørneTelefonen, og det univers, der fines på bornetelefonen.dk med viden, inspiration, quizzer og rådgivning mv.

6.2.2 AFTAGERANALYSE – BØRNEMOBILEN OG BØRNS VILKÅRS TILBUD

Da TrygFondens finansiering af BørneMobilen udløber med afslutningen af programperioden i 2023 har Børns Vilkår ønsket at undersøge mulighederne for at videreføre og forankre initiativet i en anden form, herunder evt. i en form baseret på en større eller mindre grad af egenbetaling fra grundskolernes side. I forlængelse heraf blev det i dialog med evaluator besluttet at gennemføre en aftageranalyse i form af en spørgeskemaundersøgelse blandt alle skoleledere og viceskoleledere i Danmark. Spørgeskemaundersøgelsen havde dels fokus på at afdække skoleledernes grad af forhåndskendskab til BørneMobilen (og BørneMobilen Online), deres oplevelse af BørneMobilens relevans samt deres eventuelle betalingsvillighed i relation til en model baseret på en større eller mindre grad af egenbetaling. Endvidere blev det besluttet, at spørgeskemaet også skulle spørge skolelederne ind til deres generelle kendskab til og oplevelse af Børns Vilkårs tilbud, så analysen også kunne bidrage med relevante perspektiver i relation til at gøre Børns Vilkår klogere på skoleledernes behov for forskellige former for tilbud fra Børns Vilkår mere generelt.

Aftageranalysen blev gennemført i maj 2022 og resultaterne blev videreformidlet til Børns Vilkår i juni 2022, både i form af et udtræk af rådata, så Børns Vilkårs analyseafdeling selv kunne gennemføre yderligere analyser af svarene, og i form af en PowerPoint-præsentation, som opsummerede de vigtigste resultater, herunder udvalgte svarfordelinger og krydstabeller.
Spørgeskemaet blev udsendt til i alt 2.153 skoleledere og viceskoleledere/souschefer fordelt på alle landets grundskoler (herunder både folkeskoler og frie grundskoler). Der indkom svar fra 381 respondenter, svarende til en svarprocent på 17,7 %. Svarene fordelte sig stort set ligeligt mellem skoleledere (47 %) og viceskoleledere (53 %), ligesom der blev opnået en fin repræsentativitet i relation til baggrundsfaktorer som region, skoletype og skolestørrelse. Der var således ingen tegn på systematiske frafald relateret til disse faktorer, idet der dog relativt set indkom lidt "for mange" svar fra region Nordjylland og lidt for få fra især Region Syddanmark, sammenlignet med fordelingen af alle skoler på de nævnte regioner.

Aftageranalysen viste bl.a. følgende i relation til BørneMobilen:

- Generelt er skoleledernes kendskab til BørneMobilen og særligt BørneMobilen Online begrænset. Hver fjerde kender BørneMobilen og 6 % kender BørneMobilen Online

- Data viste ikke et entydigt billede i forhold til, om lederne foretrækker BørneMobilen til hele skolen eller enkelte årgange. Når de bliver bedt om at pege på særlige årgange, ser de dog BørneMobilen som mest relevant for 5. og 6. og sekundært 7. og 4. klasse

- Størstedelen af lederne vurderer, at deres skole vil have glæde af et besøg fra BørneMobilen i de kommende år.

- Betalingsvilligheden er dog begrænset. Næsten ingen vil betale det fulde beløb. Størstedelen af lederne angiver, at det enten skal være gratis eller maksimalt koste mellem 2.000 og 5.000 kroner at få besøg af BørneMobilen.

I relation til Børns Vilkårs tilbud mere generelt viste aftageranalysen bl.a. følgende:

- Hver fjerde leder angiver, at have en høj grad af forhåndskendskab til Børns Vilkårs tilbud. De øvrige adspurgte ledere har generelt et forholdsvist lavt til moderat kendskab.

- Kendskabet er størst i region Hovedstaden og mindst i region Syddanmark

- Indtrykkene af kvaliteten af Børns Vilkårs tilbud er meget positive blandt de ledere, der angiver at de har kendskab til dem.

- Lederne opnår kendskab til Børns Vilkårs tilbud fra flere forskellige kanaler, særligt fra lærere og pædagogisk personale samt fra bornsvilkar.dk

- Lederne oplever, at deres skole særligt bruger Børns Vilkårs undervisningsmaterialer og redskaber til trivselsarbejde.

- Det er ligeledes disse materialetyper, som de finder mest relevante at bruge i det kommende år

- Lederne er særligt interesseret i tilbud vedrørende børns trivsel, børns digitale liv og dannelse, mobning og fællesskaber samt skolefravær

- Lederne vil helst modtage information via nyhedsbrev til deres mail og via Børns Vilkårs hjemmeside

- Lederne mener næsten alle, at de fremadrettet vil søge viden om Børns Vilkårs tilbud

Samlet set peger aftageranalysen på, at kvaliteten og relevansen af Børns Vilkårs tilbud – herunder også BørneMobilen - vurderes meget positivt, men også at der med fordel kan arbejdes på at styrke og udbrede kendskabet til både BørneMobilen og Børns Vilkårs øvrige tilbud blandt landets skoleledere. Endelig peger analysen på, at der kun er en begrænset betalingsvillighed, hvorfor en videreførelse af BørneMobilen i sin nuværende form ikke vil være bæredygtig i en model, hvor den udelukkende baseres på egenbetaling. En videreførelse vil derfor enten kræve at BørneMobilens koncept og indhold skæres ned til en model, der kan gennemføres for et betydeligt mindre beløb (antageligvis et sted ml. 2.000 og 5.000 kr.) eller også skal der indhentes andre former for (med-)finansiering.

6.3 UNDERVISERKORPS OG UNDERVISNINGSINDSATSER

6.3.1 MÅLOPFYLDELSE I RELATION TIL UNDERVISERKORPS OG -INDSATSER

I relation til underviserkorpset har der i anden del af programperioden (2022-2023) været opsat følgende målsætninger:

- Der afholdes min. 120 trivselsforløb i programperioden, herunder 30 i 2022 og 40 i 2023
- Undervisningsindsatserne (inkl. BørneMobilen) når ud til 23.000 børn i 2022 og 34.000 børn i 2023
- Undervisningsindsatserne er til stede i alle 5 regioner i 2023
- Der er implementeret et kvalitetskoncept for underviserkorpset i 2023

Samlet set er målopfyldelsen i relation til underviserkorpset og -undervisningsindsatserne særdeles tilfredsstillende.

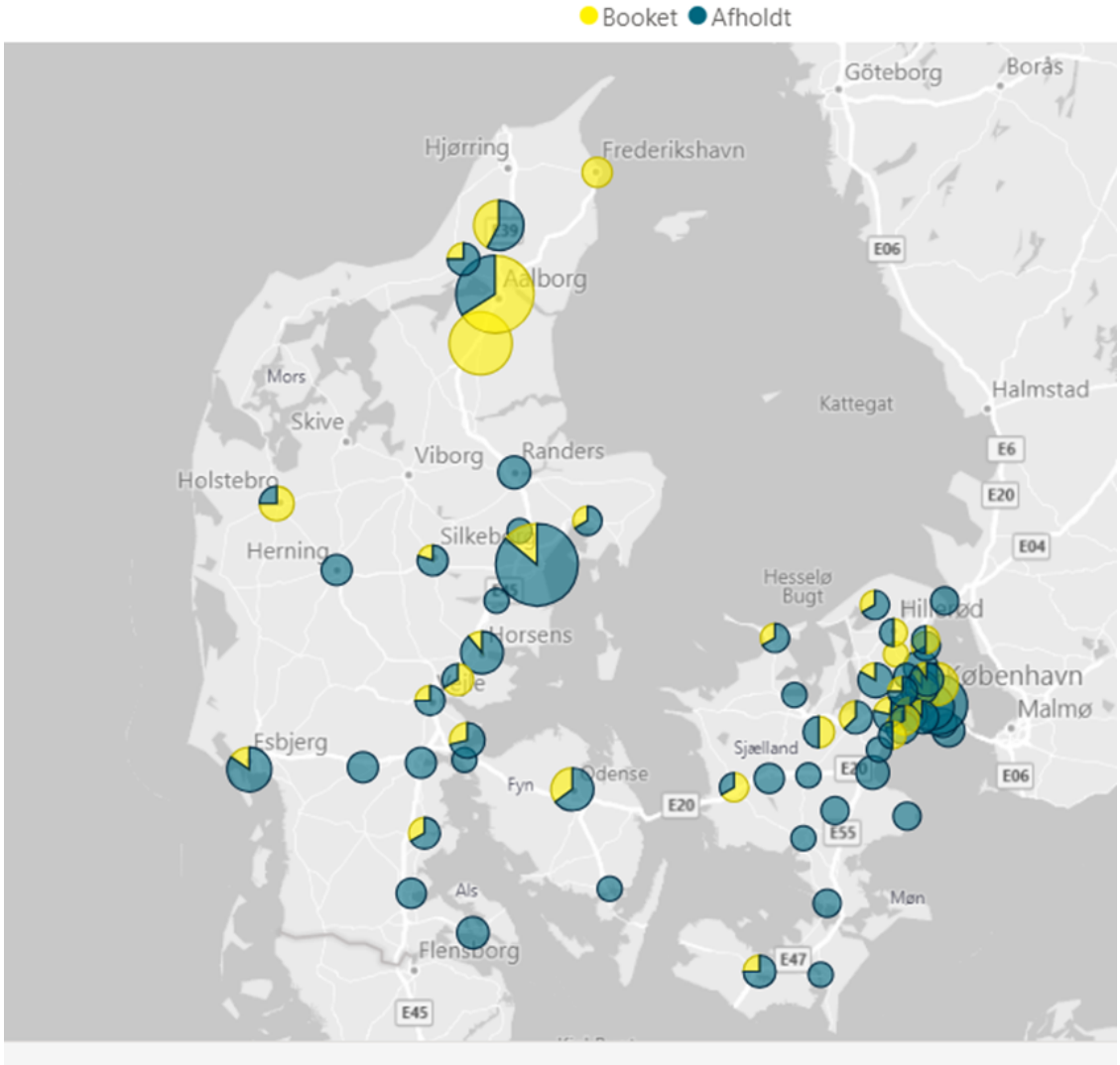
Måltallene for antallet af trivselsforløb i hele programperioden og specifikt for 2022 er indfriet. Frem til ultimo september 2023 er der således afholdt i alt 145 trivselsforløb i hele programperioden, herunder 32 forløb i 2022. Desuden er der pr. ultimo september 2023 afholdt 32 forløb i 2023 og fortsætter tendensen forventes antallet at ende på ca. 43.

Målsætningerne i relation til undervisningsindsatsernes *reach* er også nået i 2022 og ser ligeledes ud til at blive nået i 2023, både når det gælder antallet af børn og den geografiske spredning til alle 5 regioner.

En mere detaljeret fremstilling af målopfyldelsen i relation til undervisningsindsatsernes numeriske og geografiske reach ses nedenfor:

År	**Børn nået med oplæg og workshops**	**Børn nået med BørneMobilen (inkl. Online)**	**Antal børn og unge i alt**
2019	14.800	10.761	25.561
2020	9.611	234	9.845
2021	9.702	15.720	25.422
2022	12.589	10.586	23.175
2023 (ult. sep.)	15.659	13.955	29.614
I ALT	62.361	51.256	**113.617**

Fortsætter tendensen fra de første 9 måneder af 2023 vil det samlede antal nåede børn og unge ende over måltallet på 34.000.



Kortet viser den geografiske placering af de oplæg og workshops, som underviserkorpset har afholdt og er booket til i 2023. Som det fremgår, er målsætningen om at være til stede i alle 5 regioner opfyldt. Børns Vilkår er fortsat mest til stede omkring de større byer.

Endelig oplyser Børns Vilkår, at det går som planlagt med udviklingen og implementeringen af et kvalitetskoncept for underviserkorpset, i det der i slutningen af 2023 særligt har været fokus på at udvikle grunduddannelsen. Kvalitetskonceptet består blandt andet af løbende observation og supervision af underviserne, samt løbende afholdelse af opkvalificeringer:

Kontinuerligt observerer og superviserer vi vores undervisere, så vi sikrer den høje faglige kvalitet ude på skolerne. Ligeledes inviterer vi løbende til opkvalificeringer, både mere brede med pædagogisk / didaktisk fokus og tematiske ift. de enkelte workshops.

6.3.2 EVALUERING AF TRIVSELSFORLØB OG WORKSHOPS

Det løbende fokus på kvalitet afspejler sig også i de vurderinger af Børns Vilkårs trivselsforløb og workshops, som er blevet indhentet undervejwi programperioden. Børns Vilkår har selv foretaget en survey blandt børn i 6. og 7. klasse med henblik på at evaluere trivselsforløbene.

Herudover har vi som ekstern evaluator foretaget en række dybdegående casebesøg på 7 skoler, hvor vi har gennemført interview med elever og lærere i forbindelse med trivselsforløb (5 casebesøg) og tematiske workshops (2 casebesøg), ligesom vi i efteråret har set nærmere på resultaterne af Børns Vilkårs egen mini-survey blandt børn, som har deltaget i trivselsforløb.

Børns Vilkårs egen survey fra efteråret 2022 er besvaret af 76 børn i 6. og 7. klasse og viser bl.a. at:

- 50 % af børnene synes at trivselsforløbet er rigtigt godt/godt, mens 44 % svarer "nogenlunde" og 6 % svarer, at det ikke/slet ikke er godt.
- 31 % af børnene svarer, at de har lært rigtigt meget/meget om trivsel, 60 % at de har lært lidt og 10 % af de næsten ikke eller slet ikke har lært noget (nyt) om trivsel.
- 30 % af børnene svarer, at de har lært rigtigt meget/meget om mobning, 47 % at de har lært lidt og 24 % af de næsten ikke eller slet ikke har lært noget (nyt) om mobning.
- Børnenes respons er bedst ift. kortøvelsen og lego-øvelsen, som 8 ud af 10 synes er rigtigt gode/gode. Feedbacken ift. øvelserne "den hemmelige klassekammerat" og "klassens arbejdspunkt" er mere blandede.

I forlængelse heraf peger evaluators uddybende interview med elever bl.a. på følgende:

- Eleverne synes overordnet, at det fungerer godt med en ekstern underviser. Flere siger, at de ville være mere tilbøjelige til at støje, forstyrre og larme, hvis det var deres egen lærer, der kørte forløbet
- Eleverne havde forinden trivselsforløbet et relativt godt forhåndskendskab til Børns Vilkår og BørneTelefonen
- Det er forskelligt, om eleverne tror, at klassen fremadrettet vil have større fokus på trivsel. Det er også forskelligt, i hvilken grad eleverne oplever, at de har lært noget nyt om trivsel ifm. forløbet. En af årsagerne hertil er ifølge eleverne, at de i forvejen har haft meget fokus på trivsel i deres klasse
- Eleverne er generelt meget tilfredse med den afsluttende forældreaften. De synes, at det er sjovt, at deres forældre er med, og de kan godt lide aktiviteterne til forældreaftenen. Samtidig står det klart, at trivselsproblemerne i flere af klasserne også kan relatere sig til konflikter mellem forældre eller mangelfuld skole-hjem-dialog, hvilket yderligere understreger betydningen af dette element.

- I forhold til mulige forbedringer af forløbet fremhæver en betydelig del af eleverne, at de ønsker mindre snak, færre gentagelser og flere aktiviteter gennem forløbet
- Nogle elever synes, at forløbet er for generelt og ukonkret. De efterspørger et mere skræddersyet forløb med konkret fokus på udfordringerne i netop deres klasse

Her et par eksempler på udsagn fra de interviewede elever:

Altså [forløbet var relevant] når vi har lavet sådan nogle ting, der handlede mere om vores klasse i stedet for sådan med andre klasser eller hvad man kan sige. Og så legene, som fik os sådan samlet.

– elev i 7 klasse om forløbets relevans

Fordi jeg føler, at så kan de [eksterne undervisere fra Børns Vilkår] se nogle af vores problemer lidt mere. Og de har mere styr på det, og ved hvad vi skal gøre, for at det kan hjælpe.

– elev i 5 klasse om ekstern underviser

De interviewede lærere peger særligt på følgende i relation til trivselsforløbet:

- Lærerne synes overordnet, at trivselsforløbet er godt og varieret. De synes, at aktiviteterne og legene fungerer godt.
- Lærerne roser forløbets format, og synes at omfanget er passende.
- Der er enighed om, at der er flere elementer i forløbet, som lærerne med fordel selv kan facilitere i fremtiden.
- Lærerne tror, at forløbet har skabt fokus på trivsel, men oplever også, at man i en travl hverdag kan glemme det igen.
- Det er forskelligt om lærerne oplever behov for fremtidig opfølgning fra Børns Vilkår.
- Lærerne er enige med eleverne i, at forløbet godt kunne rumme mindre snak og mere aktivitet/øvelser.
- Lærerne synes, at det fungerer godt med inddragelse af forældre. Nogen ønsker dog endnu mere forældreinddragelse.

Her eksempler på udsagn fra de interviewede lærere:

Vi klarer ret mange ting selv som lærere, så når vi spørger om hjælp, så er det fordi vi virkelig har brug for hjælp... Og så har jeg ikke brug for nogle øvelser, jeg selv kunne have lavet. Så har jeg brug for nogen der - og det synes jeg også jeg fik i det her - kan vise mig: 'Har du prøvet at gøre dét her? '

- klasselærer i 7. klasse

Altså jeg tænker, at det har været godt. Og især fordi det sætter nogle processer i gang. Men det bliver ikke bedre end det, vi selv gør bagefter. Så det er ikke et eller andet quick fix, men det er nogle gode redskaber og metoder og et øget fokus på nogle ting.

– klasselærer i 5. klasse

6.4 SYNERGIEFFEKTER

I november 2023 er der gennemført en evalueringsworkshop, hvor Børns Vilkårs projektledere har haft mulighed for at forholde sig mere overordnet til de resultater og erfaringer, som er skabt i arbejdet med de opsøgende indsatser i programperioden, herunder på tværs af de forskellige aktiviteter.

I relation hertil fremhæver projektlederne betydningen af, at programmets rammer har gjort det muligt at opnå en række vigtige synergieffekter på tværs af de opsøgende indsatser. Særligt fremhæves det, at der er skabt et sammenhængende korps af konsulenter, som har kunnet varetage både undervisningsindsatser og trivselsforløb, hvilket både har styrket mulighederne for at bemande indsatserne på en god måde, og ligeledes har styrket mulighederne for at rekruttere og fastholde et højt kvalificeret timelønnet korps. Én af projektlederne fortæller uddybende:

"Takket være at de opsøgende indsatser har været samlet under det samme program, er det lykkedes at få skabt et sammenhængende korps af konsulenter, som helt klart har været med til at gøre, at vi er lykkedes. Så der har været nogle vigtige synergier i forhold til rekrutterings- og fastholdelsesprocesser på tværs af undervisningsindsatser og trivselsforløb. Hele sammenlægningen af vores korps har styrket vores mulighed for at stille med mandskab derude, og det har også hjulpet, at holdlederen har været én, som vi har haft i korpset i forvejen, som vi så har videreuddannet. Det er også en styrke i vores fastholdelsesstrategi, at man kan avancere og skifte mellem forskellige undervisnings- og formidlingsopgaver, da det har styrket fastholdelsen af vores timelønnede korps mere, end vi havde kunnet, hvis vi havde kørt det mere separat.

Desuden har sammenlægningen af korpset også gjort det muligt at strømline opkvalificerings- og onboarding-processer mv., hvilket ifølge projektlederen har skabt et betydeligt stærkere og mere professionelt samlet setup omkring de opsøgende undervisnings- og trivselsindsatser:

"Vi er blevet meget mere professionelle i forhold til at have en samlet grunduddannelse, en styrket onboarding-proces og sammenkobling med HR. Det er blevet professionaliseret meget fordi programmet har givet os midlerne og tiden til at få tænkt det sammen.

7 TEMATISEREDE INDSATSER OG VIDENSGENERERING

7.1 EVALUERINGSAKTIVITETER

I relation til programområderne "Tematiserede indsatser" og "Vidensgenerering" er der i evalueringsperioden 2019-2023 gennemført følgende evalueringsaktiviteter:

- *Analyse af data fra Børns Vilkår vedr. målopnåelse og performance ift. tematiserede indsatser og vidensgenerering (hhv. i 2020 ifm. midtvejsevaluering og 2023 ifm. slutevaluering).*
- *Mini-survey blandt lyttere af podcasten "Skærmbarn", jun.-aug. 2023.*
- *Fokusgruppeinterview med lærere, pædagoger og forældre vedrørende tema og rapport om "Børns digitale fællesskaber og voksnes roller og ansvar", maj 2022.*
- *Mini-survey blandt elever og lærere, samt interview med 3 lærere og 4 elever om undervisning i temaet "Press og præstationsangst", samt desk study af temamaterialer til matematik og samfundsfag, hhv. dec. 2020 og okt.-dec. 2021*
- *Modtageranalyse ifm. udgivelsen af Svigtrapporten 2021, inkl. dybdeinterview med 9 centrale eksterne interessenter og med BVs direktør, jun.-sep. 2021.*
- *Interview med 5 brugere af temasiden "Press og præstationsangst" på bornsvilkar.dk, december 2020.*
- *Kvalitativt dybdeinterview med frivillig oplægsholder i relation til temaet "Ensomhed", maj 2020.*
- *Analyse og bidrag til udvikling af surveys blandt deltagere i Børns Vilkårs konferencer i 2019 og 2020, inkl. deltagerobservation og efterfølgende interview med 5 fagpersoner ifm. konferencen i 2020.*
- *Analyse og feedback på de i alt 4 tematiserede udgivelser i 2019 og 2020, herunder oversigter over presseomtale mv.*

Nedenfor præsenteres resultaterne i relation til partnerskabets målopfyldelse inden for de to programområder.

Herefter følger en kort opsummering af de vigtigste synergieffekter på området.

7.2 MÅLOPFYLDELSE

7.2.1 DIGITALT UNIVERS OG TEMASIDER

Gennem partnerskabets levetid har der været opsat forskellige målsætninger for antallet af besøgende/sidevisninger på partnerskabets landingssider på de to websites bornetelefonen.dk og bornsvilkar.dk. Den seneste målsætning for 2023 var:

25.000 besøgende på bornetelefonen.dk og 5.500 besøgende på bornsvilkar.dk

Her viser data fra Børns Vilkår, at antallet af sidevisninger på bornetelefonen.dk har været mere end dobbelt så højt som målsætningen (58.163 sidevisninger pr. ultimo september 2023). Som beskrevet i afsnit 7.2.3 skyldes den flotte målopnåelse ikke mindst en vellykket digital kampagne.

Tilsvarende har antallet af sidevisninger på bornsvilkar.dk også ligget et godt stykke over målsætningen på 5.500, idet der ifølge Børns Vilkår allerede har været 8.804 sidevisninger pr. oktober 2023.

7.2.2 FORÆLDREKAMPAGNE / PODCAST

Målsætninger: Kampagnen til forældre opnår et reach på 190.000; 2,73 mio. eksponeringer og 19.000 klik i 2023. Desuden omtales kampagnen i 2 landsdækkende medier

En af Børns Vilkårs satsninger på det digitale område har i 2023 været podcasten *Skærmbarn*, som er målrettet forældre og har fokus på, hvordan forældre bedst kan hjælpe og støtte deres børn i den digitale verden.

Ifølge Børns Vilkår har denne prioritering af indsatsen også drevet en del trafik til podcastens landingsside, som lå hos Heartbeats.dk, ligesom podcasten samtidig har overgået målsætningerne i relation til det ønskede reach. Podcasten har således opnået et reach på mere end 450.000, mere end 3,5 mio. eksponeringer og i alt 28.385 klik på podcast-ads. Også målsætningen om at kampagnetemaet omtales i mindst 2 landsdækkende medier er indfriet. Presseindsatsen omkring podcasten lå hos Heartbeats og den resulterede blandt andet i et indslag i Go' Morgen Danmark samt omtale i Kristeligt Dagblad og på Folkeskolen.dk.

Desuden peger kvalitetsindikatorerne i relation til podcasten også i positiv retning. For det første kan det fremhæves, at podcasten blev prisnomineret i kategorien Årets Branded Content i reklame- og radiobranchens prisuddeling *Prix Audio* 2023. Desuden peger de få besvarelser i den gennemførte mini-survey også i positiv retning. Med forbehold for de få respondenter (9) indikerer surveyen, at lytterne synes podcasten er særdeles god og relevant, ligesom de fleste svarer, at podcasten i høj eller meget høj grad har givet dem konkrete råd de kan bruge, og er enige i, at podcasten formår at formidle emnet til forældre uden at dømme eller moralisere.

7.2.3 BØRNEKAMPAGNER

Målsætning: Den digitale kampagne opnår mindst 25.000 klik fra børn i 2023

I 2023 har Børns Vilkår både gennemført den årlige fysiske Skolekampagne samt en efterfølgende digital kampagne på YouTube og Snapchat målrettet børn.

Den digitale kampagne satte fokus på børns digitale liv og trivsel og ledte ind til temasiden om digitale fællesskaber på børnetelefonen.dk, hvor børn kan finde mere viden og gode råd til livet på nettet, herunder om temaer som digitale fællesskaber, digitale krænkelser, gaming og digital mobning. Målsætningen om at opnå mindst 25.000 klik fra børn i den digitale kampagne er mere end opnået, idet der i alt har været 66.883 klik på annoncerne – og kampagnen har haft et samlet reach på 219.778. Samtidig har den digitale kampagne spillet en meget vigtig rolle i relation til at generere trafik til partnerskabets temaside på bornetelefonen.dk, og dermed været afgørende for, at målsætningen om at opnå mindst 25.000 sidevisninger på denne side er indfriet med i alt 58.163 sidevisninger.

Desuden er den årlige Skolekampagne, som i mange år har været en grundsten i Børns Vilkårs kampagnearbejde, også blevet gennemført i 2023, hvor der som vanligt er udsendt fysiske kampagnematerialer til alle 2., 4. og 6. klasser. Kampagnen har til formål at udbrede kendskabet til BørneTelefonen og i 2023 er der sendt materialer ud til i alt knap 8.700 skoleklasser i hele landet. Samtidig er Skolekampagnen i 2023 gennemført som en temakampagne, hvor temaet for 4. og 6. klasser har været digitalt liv og digitale fællesskaber, mens kampagnen målrettet de yngste elever har haft fokus på temaet positive klassefællesskaber. Sammen med de fysiske materialer, der er udsendt til klasserne, er der desuden udviklet digitale værktøjer til brug i undervisningen, herunder filmmateriale, som læreren kan bruge til at tale om (digitale) klassefællesskaber. Disse materialer ligger på bornsvilkar.dk

7.2.4 KONFERENCER

Målsætning: Afholdelse af en årlig fysisk konference med deltagelse af 130 personer og efterfølgende udsendelse af videomateriale til alle landets skoler

Der har gennem hele programperioden været afholdt en årlig konference for fagpersoner, dvs. 5 konferencer i alt. På baggrund af Covid-19 har to af konferencerne været afholdt helt eller delvist online. Samlet set har 640 fagpersoner deltaget fysisk, mens 801 fagpersoner har livestreamet en konference, dvs. at i alt 1.441 fagpersoner har deltaget svarende til et gennemsnitligt deltagerantal på 288. Senest deltog der 220 fagpersoner på den fysiske konference i 2023. Målsætningen om antallet af konferencer og deltagere er således opnået.

Efterfølgende har Børns Vilkår udsendt videomaterialet til alle deltagere på konferencen, med henblik på at de kunne dele det med kollegaer på deres skoler, ligesom videomaterialet også er blevet udsendt via Børns Vilkårs nyhedsbrev målrettet fagpersoner, der arbejder med børn eller interesserer sig for børneområdet. Nyhedsbrevet er sendt ud til ca. 6700 personer, hvor Børns Vilkår har kendskab til at omkring 1300 er "skolepersoner".

I 2019 og 2020 gennemførte evaluator en række evalueringsaktiviteter i forbindelse med konferencerne, herunder surveys, interview og deltagerobservationer. Resultaterne heraf er opsummeret i midtvejsevalueringsrapporten, der er vedlagt som bilag 1.

7.2.5 ONLINE SKOLEMATERIALER

Målsætning: Lancering af 2-3 fagmaterialer i 2022-23 og 9.000 børn anvender materialet i 2023

I 2022 og 2023 har Børns Vilkår i alt lanceret 5 online fagmaterialer knyttet til temaerne *Pres, stress og præstationsangst* samt *Digitale fællesskaber*. Målsætningen om at lancere 2-3 fagmaterialer er dermed mere end indfriet.

Ligeledes estimeres det, at omkring 25.000 børn har anvendt fagmaterialerne i 2023 (pr. primo oktober). Tallet er behæftet med en vis usikkerhed, i det samarbejdspartneren Alinea – som har stillet materialerne til rådighed via undervisningsportalen forstå.dk – kun kan levere tal for et potentielt reach baseret på antallet af lærere, som har brugt materialet. Der er således estimeret med at lærerne har brugt materialet i klasser med et gennemsnitligt antal elever.

Med samme udgangspunkt estimeres det, at materialerne i hele perioden fra 2022 og frem til og med september 2023 er blevet anvendt af i alt 42.345 børn.

Uanset de usikkerheder, der kan være forbundet med estimaterne, vurderes det at målsætningen er mere end indfriet, da estimaterne er så høje, at det uanset hvad må antages at langt flere end 9.000 børn har anvendt materialerne i 2023.

Adspurgt om årsagerne til den positive målopfyldelse fremhæver projektlederne på området dels at de valgte tematikker har været aktuelle at arbejde med ude på skolerne, samt at materialernes kobling mellem et fokus på fællesskab (trivsel) og faglighed (konkrete læringsmål) har imødekommet et behov ude på skolerne:

Både temaet om pres og stress og om digitale fællesskaber har ramt ind i noget, som har været aktuelt i deres hverdag ude på skolerne.

Det at vi kobler fællesskab og faglighed sammen er der også en stor efterspørgsel på ude på skolerne. Når vi arbejder med nogle tematikker, som er relevante for børn og unge, og så kombinerer det med en faglig kontekst, altså kobler det med didaktik, så er det noget lærerne meget gerne vil have. For der er ikke særligt meget af det derude i forvejen. Så det er en styrke, at det online skolemateriale kobler de sociale tematikker til konkrete læringsmål.

7.2.6 OPKVALIFICERING AF RÅDGIVERE I TEMATIKKER

Målsætning: Mindst 75% af rådgiverne, der har deltaget på temakurset 'Digitale fællesskaber', oplever, at kurset har givet dem ny viden og værktøjer, som er relevante for deres fremtidige samtaler om emnet.

Opkvalificeringen af Børns Vilkårs rådgivere i temaet 'Digitale Fællesskaber' har indfriet den ovenstående målsætning.

Børns Vilkårs egen survey blandt kursusdeltagerne vises således, at:

- i alt 96 % af rådgiverne oplever, at kurset enten "i høj grad" (65 %) eller "i nogen grad" (31 %) har givet dem ny viden, som er relevant for deres rådgivning.
- i alt 94 % af rådgiverne oplever, at de værktøjer, der blev præsentereret på kurset, enten "i høj grad" (80 %) eller "i nogen grad" (14 %) er relevante for deres rådgivning.
- i alt 94 % af rådgiverne tror, at de enten "i høj grad" (57 %) eller "i nogen grad" (37 %) vil få brugt det, de har lært på kurset, i deres rådgivning fremover.

Som det fremgår af afsnit 7.3 nedenfor, fremhæver projektlederne på området desuden, at den viden, som er blevet skabt om de udvalgte temaer i forbindelse med udarbejdelsen af de tematiserede udgivelser også har været med til at styrke indholdet af de tematiske opkvalificeringskurser.

7.2.7 SVIGTRAPPORT OG TEMATISERENDE UDGIVELSER

Målsætninger: Udgivelse af en årlig svigtrapport samt 4-6 tematiserede udgivelser

Begge de ovennævnte målsætninger er indfriet, i det der er udgivet en årlig svigtrapport (5 rapporter i alt) samt i alt 7 temarapporter i programperioden 2019-2023. De 7 temarapporter har mere specifikt handlet om følgende temaer:

2019: Børn i hjem med alkoholproblemer
2019: At stå udenfor - hvordan styrker vi positive fællesskaber for børn og unge?
2020: Krop, køn og digital adfærd
2020: Skolen og det trygge klassemiljø
2021: Selvskade - et fysisk udtryk for psykisk mistrivsel blandt børn og unge
2022: Digitale fællesskaber
2023: Digital mobning og uønskede oplevelser online

I 2021 blev der som et led i den eksterne evaluering gennemført en modtageranalyse i forbindelse med udgivelsen af Svigtrapporten 2021. Modtageranalysen var baseret på dybdegående kvalitative interview med 10 eksterne interessenter, samt et baggrundsinterview med Børns Vilkårs direktør.

Kort opsummeret viste modtageranalysen blandt andet:

- At alle de adspurgte interessenter kender rapporten, men de fleste læser kun sammenfatning og anbefalinger
- At der er bred enighed om, at det er en god idé at samle viden på tværs med fælles fokus på svigtede børn
- At Svigtrapporten er grundlæggende et velfungerende koncept, som giver modtagerne en god mulighed for at få et hurtigt overblik over viden om svigt af børn i Danmark
- At interessenterne roste brugen af info-grafikker og citater, samt inddragelse af børns stemmer i rapporten
- At flere at interessenterne mente, at rapporten var (for) lang og efterlyste en light-version
- At flere mente, at det er lykkedes for rapporten at blive dagsordenssættende på området
- At nogle efterlyser en mere "afbalanceret" rapport som i mindre grad har karakter af "partsindlæg/fortalervirksomhed", hvilket evt. kunne imødekommes ved at rapporten også fokuserer på at fremhæve positive fremskridt på de forskellige områder
- At flere pegede på, at rapporten med fordel kunne udkomme i starten af kalenderåret (januar-februar) mhp. at styrke muligheden for at kunne påvirke de politiske processer.

En mere dybdegående opsummering af resultaterne blev formidlet på en intern evalueringsworkshop den 3. december 2021.

Forsiderne af de to seneste års svigtrapporter fra Børns Vilkår og TrygFonden

7.3 SYNERGIEFFEKTER

Også når det gælder programdelene *tematiserede indsatser* og *vidensgenerering* fremhæver projektlederne, at programmet har gjort det muligt at opnå en række vigtige synergieffekter på tværs af de forskellige aktiviteter – herunder også på tværs af de to programdele.

Særligt fremhæves det, at de data og den viden, som er levet indsamlet i forbindelse med udarbejdelsen af temarapporterne har kunnet bruges og omsættes i flere af de andre aktiviteter, herunder tilpasset til de forskellige målgrupper og formål. En af projektlederne fortæller f.eks.:

Jeg synes, vi har været gode til at tænke i synergier i relation til de tematiserede indsatser og vores vidensgenerering. Det har fungeret godt og hjulpet på udbredelsen af de tematiske indsatser som helhed. Vi har f.eks. haft øje for, hvordan de data og den viden vi har indsamlet i forbindelse med vores temarapporter har kunnet bruges i relation til vores fagkonferencer, vores online skolematerialer, vores skolekampagne og vores opkvalificering af de frivillige. Vi har naturligvis skulle arbejde med at tilpasse det til de relevante målgrupper, men det har været en klar styrke, at vi har kunnet bruge vores viden i flere sammenhænge og dermed opnå synergi.

Herudover fremhæves det som en central styrke, at det undervejs blev besluttet at afsætte to år til hvert tema, frem for at have fokus på et nyt tema hvert år. Denne beslutning gjorde det således muligt at få tid til at dykke dybere ned i de enkelte temaer, og at få udnyttet de muligheder for synergi, som den nyligt genererede viden skabte:

Det har været en styrke, at vi sammen med TrygFonden blev enige om at afsætte to år til hvert tema – i stedet for kun ét – da det har styrket vores muligheder for at omsætte al den viden, vi har fået indsamlet i det enkelte tema – og at få udbredt denne viden på forskellige platforme og i relation til forskellige målgrupper. Det har også virkelig hjulpet med at klæde os på rent vidensmæssigt og gjort os i stand til at få øje på nogle vigtige forhold, f.eks. omkring børn og unges optagethed af kønsnormer og stereotyper, og hvad der er på spil i de digitale fællesskaber, som har givet os vigtige indsigter og har gjort det muligt for os at udbrede ny central viden til vores rådgivere.

ALS RESEARCH