



UTLYSNING AV FOU-MEDEL FÖR LÄRANDE UTVÄRDERING/FÖLJEFORSKNING AV PROJEKTET SOCIALRÅDGIVNING PÅ NÄTET

Att söka bidrag

Utvecklingsenheten vid Socialförvaltningen i Stockholms stad lyser ut 750 000 kronor för år 2012-2013 gällande lärande utvärdering/följeforskning av projektet Socialrådgivningen på nätet.

Ansökningar som avser delfinansiering prioriteras. Förvaltningskostnaderna får utgöra max 35 procent av sökt belopp. Projektet kommer löpa över två år och ekonomisk delredovisning ska lämnas årligen

Vem kan söka?

Ansökan kan göras av person med forskarexamen eller en doktorand verksam vid en svensk forskningsinstitution, högskola eller universitet. Om utvärderingen till huvudsak ska genomföras av en doktorand ska namn, titel och högskole-/ universitetstillhörighet på den forskare som kommer att fungera som handledare framgå i ansökan. Ansökan ska göras på särskild blankett som bifogas denna utlysning.

Socialrådgivningen på nätet

Socialt arbete på internet är en tämligen ny företeelse, speciellt vad gäller socialt arbete i socialtjänstens regi. I mars 2011 initierades, mot bakgrund av detta, projektet Socialtjänsten Online vid Socialförvaltningen. Projektet syftar till att utveckla socialtjänstens arbete på internet. Arbetet inom projektet koncentrerades initialt till att genomföra en kartläggning av det sociala arbetet som bedrivs på internet, både inom stadens socialtjänst samt av externa aktörer som frivilligorganisationer med flera. Dessutom har en inventering av utvecklingsmöjligheter, behov och begränsningar avseende socialtjänstens verksamhet på internet påbörjats. En tydlig utvecklingsmöjlighet som utkristalliserades var att göra socialtjänstens mer tillgänglig på internet. Därav väcktes under våren 2011 idén att starta en socialrådgivning på internet.

Socialrådgivningen kommer organisatoriskt att ligga under socialjouren som är en enhet som tillhör socialförvaltningen. Socialjouren har en bred kompetens inom



socialtjänstområdet samt en vana av att, vid behov, hänvisa vidare till rätt instans. De arbetar stadsövergripande samt arbetar även utanför kontorstider. Alla dessa faktorer var av betydelse vid valet av placering av socialrådgivningen. En person kommer att projektanställas som huvudansvarig för socialrådgivningen och i övrigt kommer driften att skötas av befintlig personal vid socialjouren.

Socialrådgivningen kommer att finnas tillgänglig via tre kanaler; per mejl, chatt samt via en smartphone-app där det både ska finnas möjlighet att chatta samt att skicka in frågor. Chatten och mejlen kommer att läggas under en ny hemsida som ska innehålla generell information om socialtjänsten och dess verksamhetsområden.

Under augusti 2011 upphandlades it-konsulttjänsterna avseende skapandet av sajten med alla ovan nämnda funktioner och den 28 oktober undertecknades avtalet med konsultbolaget Cybercom Sweden AB som omgående påbörjade arbetet. Sajten beräknas vara färdig under mars 2012 då det är tänkt att verksamheten ska bli operativ.

Syfte

Syftet är dels att öka tillgängligheten för socialtjänstens befintliga klienter genom att, via digital plattform, erbjuda fler kontaktytor, men även att nå personer i behov av stöd och hjälp som i dagsläget av olika anledningar inte har en kontakt med socialtjänsten. Projektet väntas vidare, genom att på ett enkelt sätt nå ut och förmedla grundläggande information om socialtjänsten, också minska belastningen av frågor av mer generell och rådgivande karaktär till socialförvaltningarna ute i stadsdelarna.

Målgrupp

Stockholmare som söker råd eller stöd i socialtjänstfrågor.

Uppdrag och inriktning för utvärderingen

Utvärderingen ska vara av karaktären *lärande utvärdering* och bedrivs genom så kallad följeforskning. Det innebär att forskaren ska vara ett bollplank och löpande ge synpunkter och råd till dem som håller i genomförandet av projektet. Följeforskningen skall ha en framåtsyftande och utvecklingsstödande ansats och ansvarar för en fortlöpande extern uppföljning från projektets start till mål, där den viktigaste uppgiften är att bidra till att projektet bättre styr mot sina mål. Detta innebär bland annat att forskaren till viss del kommer att fungera som en del av arbetsgruppen och aktivt ta del av den kunskap som utvecklas i arbetsgruppen.

Utvärderingens syfte och frågeställningarna

Utvärderingens syfte är att löpande studera samt bidra till utveckling av användargränssnittet på den nya hemsidan, kommunikationen mellan brukare och

tjänsteman via mejl och chatt, projektets organisation samt att undersöka hur målgruppen för socialrådgivningen ser ut och vilken typ av stöd och hjälp de söker och upplever att de får.

De övergripande frågeställningarna som ska besvaras i följeforskningen är:

- Hur fungerar användargränssnitten socialrådgivningens hemsida och hur kan de utvecklas för att på bästa sätt uppfylla projektets syfte?
- Hur utvecklas socialrådgivningens stödjande och rådgivande samtal via mejl och chatt och vilka metoder kan implementeras för att på bästa sätt uppfylla projektets syfte?
- Hur kan socialrådgivningens organisation utvecklas för att på bästa sätt uppfylla projektets syfte?
- Vilka använder sig av tjänsten socialrådgivningen på nätet? Vilken typ av råd eller stöd söker de? Upplever de att de får det stöd de eftersöker genom kontakten med socialrådgivningen?

Datainsamling

Designen av utvärderingen ska vara processinriktad och kan läggas upp med en variation av olika datainsamlingsmetoder som exempelvis enkäter, intervjuer, fokusgrupper samt deltagande observationer. I den bifogade ansökan ska forskningsdesignen beskrivas i närmare detalj.

Utvärderarna ansvarar för att:

- Driva utvärderingen utifrån ovan angivna frågeställningar
- Vara en aktiv del av projektet och hjälpa till att utveckla och föra projektet framåt
- Leverera delrapporter samt slutrapport vid angivna tidpunkter
- Presentera del- och slutrapporter vid lärseminarium

TIDPLAN OCH RAPPORTERING

Utvärderingen ska utformas som en följeforskningsprocess och stödja utvecklingen i projektet. Delrapportering ska ske halvårsvis och planeras i tid för att för att stödja projektets arbetsgrupp i att föreslå eventuella förändringar under projektets gång. Första rapporteringstillfället är augusti 2012. Vid dessa tillfällen ska utvärderarna delta vid seminarier där de presenterar delresultaten av utvärderingen och deltar i diskussioner om eventuella förändringar i projektet.

Skriftlig slutrapport för slututvärderingen ska lämnas i januari 2014.



Ansökningsperiod

Ansökningar kan göras från den 17 oktober 2011 och sista datum för ansökan är den 15 november 2011. Ansökan ska göras på särskild blankett som biläggs utlysningen.

Så behandlas din ansökan

Bedömning av ansökningar baseras på två huvudfrågor. Ansökans vetenskapliga kvalitet och relevans för stadens behov av betydelse för bedömningen. För den vetenskapliga bedömningen svarar en tvärvetenskaplig arbetsgrupp från Stockholms socialtjänstakademi. Relevansen för stadens behov bedöms av en arbetsgrupp som består av tjänstemän från socialförvaltningen.

En färdig utformad forskningsplan krävs inte för denna utlysning. Den slutgiltiga utvärderingsplanen kommer att utformas och fastställas i dialog med projektets arbetsgrupp efter att en ansökan antagits.

Bedömning av ansökningar kommer att grundas på den preliminära beskrivningen av forskningsdesign och metoder som ska bifogas ansökan. Vidare kommer bedömning av ansökningarna grundas på om utvärderarnas kompetens och tidigare arbete är relevant och kan anses bidra till det utlysta uppdraget.

Beslut

Beslut fattas av socialnämnden den 15 december 2011. Beviljade medel tilldelas under december 2011 efter rekvisition av bidragsmottagaren.

För mer information eller frågor om utlysningen:

Kontakta projektledare Johanna Löfvenius, Socialförvaltningen på johanna.lofvenius@stockholm.se eller 08-508 25 908.