

Evaluation des Pilotprojekts «BIF-Onlineberatung»

Im Auftrag der BIF

Beratungsstelle für Frauen gegen Gewalt in Ehe und Partnerschaft, Zürich

Schlussbericht der Evaluation

Durchführung und Leitung der Evaluation:

Daniela Gloor und Hanna Meier, Soziologinnen, Dr. phil.

Schinznach-Dorf, 9. Mai 2019

Inhaltsverzeichnis

Teil I – Fragestellung und Ergebnisse der Evaluation

1	Ausgangslage	4
2	Aufgaben und methodisches Vorgehen der Evaluation	4
2.1	Aufgaben und Fragen der Evaluation	4
2.2	Vorgehen der Evaluation und Verlauf der Arbeiten	5
2.2.1	Qualitative Interviews mit Projektleitung und Onlineberaterin	5
2.2.2	Materialien und Unterlagen zum Pilotprojekt	6
2.2.3	Monitoringerhebung zur Nutzung des neuen BIF-Angebots	6
2.2.4	Schriftliche Befragung der Klientel	7
2.2.5	Interviews mit Expert/innen inkl. Usability-Test	7
2.2.6	Verlauf der Evaluation, Inhalt des Berichts und Dank	8
3	Darstellung des Pilotprojekts «Onlineberatung» der BIF – Beratungsstelle für Frauen gegen Gewalt in Ehe und Partnerschaft	9
3.1	Charakteristika der BIF-Onlineberatung	9
3.2	Zielsetzungen der BIF-Onlineberatung	9
3.3	Entwicklung des Angebots	10
3.4	Umsetzung und Verlauf der Pilotphase	11
	Bekanntmachung des neuen Angebots	11
	Arbeitsweise/Beratungsstil der Onlineberatung	12
	Zusammenarbeit neuer Bereich und bisherige Bereiche der BIF	13
	Anpassungen während der Pilotphase	13
4	Zusammenfassung der Ergebnisse, Beantwortung der Evaluationsfragen, Folgerungen und Empfehlungen	14
4.1	Summative Evaluation	14
	Evaluationsfrage 1: Sind Nachfrage und Bedarf für die Onlineberatung gegeben?	14
	Evaluationsfrage 2: Werden die gemäss Opferhilfegesetz richtigen Zielgruppen angesprochen?	15
	Evaluationsfrage 3: Werden mit dem Angebot neue/andere Zielgruppen erreicht?	15
	Evaluationsfrage 4: Ist die Akzeptanz des Angebots bei den anvisierten Zielgruppen gegeben?	17
	Evaluationsfrage 5: Ist die technische Umsetzung des Angebots, v. a. Sicherheit und Datenschutz, angemessen und sachgerecht gelöst?	18
	Evaluationsfrage 6: Sind Auftritt und Bekanntmachung des neuen Angebots zielführend?	20
4.2	Formative Evaluation	20
	Evaluationsfrage 7: Welches sind förderliche Faktoren und Stärken des Pilotangebots, die es in der Weiterentwicklung zu wahren/sichern gilt?	20
	Evaluationsfrage 8: Welches sind Probleme und Herausforderungen, die in der Weiterentwicklung des Angebots beachtet und verbessert werden sollten?	21

Teil II – Quantitative und qualitative Daten: Monitoringerhebung, Befragung der Nutzer/innen und Interviews mit Expert/innen

5	Ergebnisse der Erhebungen	23
5.1	Ergebnisse des Monitorings	23
5.1.1	Wie häufig und wann wird die Onlineberatung genutzt?	23
	Anzahl Erstanfragen pro Monat	23
	Verteilung der Anfragen auf Wochentage und Uhrzeit	24
	Einfach- vs. Mehrfachanfragen und Abholen der Antworten	25
	Länge der Anfragen (Zeichenzahl)	26
5.1.2	Wer nutzt die Onlineberatung? (erreichte Zielgruppen)	27
	Status der Anfragenden	27
	Geschlecht der Anfragenden	28
	Alter der Anfragenden	28
	Wohnkanton der Anfragenden	29
	Sprachkompetenz der Anfragenden	30
5.1.3	Für welche Situationen wird die Onlineberatung genutzt? (Inhalt der Anfragen)	30
	Thematisierte Beziehungskonstellationen	30
	Inhalt der Anfragen	31
	Straftaten	32
5.1.4	Beratungsleistungen	33
	Beratungoutput	33
	Beratungsinhalte	34
	Umfang der Antworten und Zeitaufwand der Onlineberatung	34
	Zeitspanne Anfrage–Antwort	36
	Beurteilung der Antworten durch die Ratsuchenden	37
5.2	Ergebnisse der Befragung der Nutzer/innen	37
5.2.1	Nutzung der Onlineberatung	37
	Zugangswege zur Onlineberatung	37
	Motivationen für die Nutzung der Onlineberatung	38
	Erstmalige Beratung oder bereits andere Beratung genutzt	39
5.2.2	Akzeptanz und Beurteilung des Angebots	40
	Beurteilung der Beratung: Verständlichkeit, Nützlichkeit, Einfühlsamkeit	40
	Beurteilung der Nutzungsfreundlichkeit der Onlineberatung	41
	Besondere Qualitäten der Onlineberatung und Verbesserungsbedarf	41
	Weiterempfehlung der Onlineberatung	43
5.2.3	Feedback zur Weiterführung der BIF-Onlineberatung	43
5.3	Ergebnisse der Expert/innenbefragung (mit Usability-Test)	44
	Experten-Interview mit R. Klein (Bereich «Beratung/häusliche Gewalt»)	44
	Experten-Interview mit C. Weyh (Bereich «Beratung/häusliche Gewalt»)	45
	Experten-Interview mit H. Herold (Bereich «Beratung/häusliche Gewalt»)	47
	Experten-Interview mit R. Wittwer (Bereich «Datenschutz/IT»)	49
	Experten-Interview mit NN (Bereich «Datenschutz/IT»)	51
	Experten-Interview mit B. Widmer (Bereich «Datenschutz/IT»)	53
Anhang		56

Tabellenverzeichnis

Tabelle 5.1: Anzahl Erstanfragen pro Monat	23
Tabelle 5.2: Ernsthaftigkeit der Anfragen	24
Tabelle 5.3: Erstanfragen pro Wochentag	24
Tabelle 5.4: Uhrzeit der Anfragen (Erst- und weitere Anfragen)	25
Tabelle 5.5: Einfach- vs. Mehrfachanfragen	25
Tabelle 5.6: Abholen der Antwort	26
Tabelle 5.7: Länge der Erstanfragen (Zeichenzahl)	26
Tabelle 5.8: Entwicklung der Anfragelängen (alle Anfragen)	27
Tabelle 5.9: Status der Anfragenden	28
Tabelle 5.10: Geschlecht der Anfragenden	28
Tabelle 5.11: Alter der Anfragenden	29
Tabelle 5.12: Wohnkanton der Anfragenden	29
Tabelle 5.13: Sprachkompetenz der Anfragenden	30
Tabelle 5.14: Thematisierte Beziehungskonstellationen	30
Tabelle 5.15: Differenzierung zur Paarbeziehungssituation	31
Tabelle 5.16: Geschlecht von Opfer und Tatperson (Onlineberatung)	31
Tabelle 5.17: Geschlecht von Opfer und Tatperson (herkömmliche Beratung)	31
Tabelle 5.18: Inhalt der Anfragen (Mehrfachnennungen)	32
Tabelle 5.19: Strafrelevanz der Anfragen	32
Tabelle 5.20: Berichtete Straftaten (Mehrfachnennungen)	33
Tabelle 5.21: Output-Leistung der Onlineberatung (Anzahl Antworten)	33
Tabelle 5.22: Zuständigkeit im Team	33
Tabelle 5.23: Inhalt der Beratungen (Mehrfachnennungen)	34
Tabelle 5.24: Anzahl Thematiken pro beratene Person	34
Tabelle 5.25: Länge der Erstantwort (Zeichenzahl)	35
Tabelle 5.26: Entwicklung der Antwortlängen (alle Antworten)	35
Tabelle 5.27: Zeitaufwand für die Beratungen (1. bis 10. Antwort)	36
Tabelle 5.28: Zeitspanne zwischen Anfragen und Antworten (1. bis 10. Antwort)	36
Tabelle 5.29: Beurteilung der Beratung durch die Ratsuchenden	37
Tabelle 5.30: Zugang zur BIF-Onlineberatung	38
Tabelle 5.31: Erstmalige Beratung oder bereits andere Beratung genutzt	40
Tabelle 5.32: Beurteilung der Beratungsantwort der BIF-Onlineberatung	40
Tabelle 5.33: Einfach/kompliziert: Nutzung der BIF-Onlineberatung	41
Tabelle 5.34: Weiterempfehlen der BIF-Onlineberatung	43
Tabelle 5.35: Zukünftiger Bedarf der BIF-Onlineberatung	43

Teil I – Fragestellung und Ergebnisse der Evaluation

1 Ausgangslage

Die Beratungsstelle für Frauen gegen Gewalt in Ehe und Partnerschaft BIF ist eine vom Kanton Zürich gemäss Opferhilfegesetz anerkannte Beratungsstelle. Die Stelle mit Sitz in der Stadt Zürich berät und unterstützt Frauen, die in der Beziehung Gewalt erleiden oder erlitten haben. Beratungen sind kostenlos und können telefonisch oder persönlich (face-to-face) in Anspruch genommen werden. Auch Angehörige, Vertrauenspersonen und Nachbar/innen von Betroffenen sowie Fachpersonen aus Institutionen und Organisationen können sich bei der BIF beraten lassen.

Seit dem 1. März 2018 stellt die Beratungsstelle BIF der Klientel mit der Onlineberatung ein eigens entwickeltes, erweitertes Angebot zur Verfügung. Die neue Möglichkeit wird während einem 22-monatigen Pilotversuch getestet, vom 1. März 2018 bis 31. Dezember 2019. Übergeordnetes Ziel ist es, mit Onlineberatung eine moderne, zeitgemässe Form der Beratung anzubieten und den Zugang zur Beratungsstelle BIF zu erleichtern. Angesprochen werden sollen die bisherige Klientel sowie insbesondere auch neue, bislang wenig vertretene Zielgruppen.

Das Pilotprojekt wird extern evaluiert. Die Ergebnisse der Evaluation sollen Auskunft geben über Bedarf, Umsetzung und Qualität des neuen Angebots. Die Evaluation dient als Grundlage für die Entscheidung über die Integration des Onlineangebots in die regulären Opferhilfeleistungen der Beratungsstelle BIF für den Kanton Zürich. Die Durchführung der Evaluation wurde der Firma Social Insight übertragen.

Der vorliegende Schlussbericht der Evaluation enthält die Ergebnisse zum Pilotprojekt «BIF-Onlineberatung» und gibt Auskunft über Leistungen, Verlauf und Akzeptanz der neuen Dienstleistung.

2 Aufgaben und methodisches Vorgehen der Evaluation

2.1 Aufgaben und Fragen der Evaluation

Die Evaluation soll zum einen im Sinne einer Bilanzevaluation (summative Evaluation)

- a) die Nachfrage und Akzeptanz der Onlineberatung untersuchen und Aussagen über den Bedarf für das neue Angebot machen,
- b) die Organisation des Beratungsangebots und die konkrete Implementierung der Onlineberatung untersuchen und Aussagen zur Qualität des neuen Angebots machen.

Zum andern soll die Evaluation im Sinne einer formativen Evaluation

- c) Verbesserungspotential des Angebots ausloten und aus der Aussensicht auf Entwicklungsmöglichkeiten des neuen Online-Beratungsangebots hinweisen.

Die summative/bilanzierende Evaluation beantwortet folgende Fragen:

1. Sind Nachfrage und Bedarf für die Onlineberatung gegeben?
2. Werden die gemäss Opferhilfegesetz richtigen Zielgruppen angesprochen?

3. Werden mit dem Angebot auch neue/andere Zielgruppen erreicht?
4. Ist die Akzeptanz des Angebots bei den anvisierten Zielgruppen gegeben?
5. Ist die technische Umsetzung des Angebots, v. a. Sicherheit und Datenschutz, angemessen und sachgerecht gelöst?
6. Sind Auftritt und Bekanntmachung des neuen Angebots zielführend?

Die formative Evaluation macht Angaben zu folgenden Fragen:

7. Welches sind förderliche Faktoren und Stärken des Pilotangebots, die es in der Weiterentwicklung zu wahren/sichern gilt?
8. Welches sind Probleme und Herausforderungen, die in der Weiterentwicklung des Angebots beachtet und verbessert werden sollten?

Schliesslich stellt die Evaluation ausgehend von den Untersuchungsergebnissen ihre Folgerungen und Empfehlungen vor.

2.2 Vorgehen der Evaluation und Verlauf der Arbeiten

Die Evaluation der BIF-Onlineberatung wurde zwischen Mai 2018 und April 2019 durchgeführt. Vorgehen und Arbeitsschritte sind im Folgenden ausgeführt. Für die Untersuchung des neuen Angebots stützt sich die Evaluation auf quantitative und qualitative Datenerhebungen und bezieht die Sicht und Erfahrungen unterschiedlicher Akteur/innen mit ein. Im Fokus stehen drei Zugänge:

- Die Umsetzung des Pilotprojekts «BIF-Onlineberatung»: qualitative Interviews mit Projektleitung und Onlineberaterin (Kap. 2.2.1) und Einbezug der Materialien und Unterlagen zum Pilotprojekt (Kap. 2.2.2).
- Die Nutzung des neuen Angebots durch die Klientel: Monitoringerhebung zur Nutzung (Kap. 2.2.3) und schriftliche Befragung der Klientel (Kap. 2.2.4).
- Die Handhabbarkeit des Angebots: Interviews mit Expert/innen inkl. Usability-Test (Kap. 2.2.5).

2.2.1 Qualitative Interviews mit Projektleitung und Onlineberaterin

Die Evaluatoreninnen führten mit der Geschäftsleitung der BIF-Beratungsstelle, die das Pilotprojekt Onlineberatung initiiert und ausgearbeitet hat und für die Leitung zuständig ist, sowie mit der für die Onlineanfragen hauptzuständigen Beraterin je ein Interview durch. Ziel der Interviews war es, umfassende Informationen über die Ziele und Projektaktivitäten zu erhalten, die Umsetzung des Pilotprojekts zu beleuchten sowie Verlauf und Erfahrungen der Betriebsphase zu erfassen.

Die zwei Interviews fanden am 30. Januar 2019 statt und dauerten je rund zwei Stunden (Leitfadeninterviews, Handnotizen, Transkriptionen). Die Interviews wurden inhaltsanalytisch ausgewertet. Ergebnisse und Angaben aus den Gesprächen sind in verschiedene Kapitel des vorliegenden Berichts eingeflossen.

Themen der Interviews mit Geschäftsleitung und Onlineberaterin:

- Motivation/Gründe für die Entwicklung des Pilotprojekts «BIF-Onlineberatung»
- Konzeptentwicklung und Zielsetzungen der Onlineberatung
- Umsetzung des Konzepts, Planung und Verlauf der Pilotphase:

- Highlights, Hindernisse und Herausforderungen
- Technische und organisatorische Implementation
- Erfahrungen mit der neuen Beratungsform
- Bekanntmachung des neuen Angebots und Reaktionen
- Beurteilung der Nutzung während der Pilotphase
- Positionierung der neuen Beratungsform im bisherigen Angebot der BIF
- Interne Schulung und Weiterbildung im Bereich Onlineberatung
- Zukunft des Pilotprojekts
- Weitere Themen und Abschluss

2.2.2 Materialien und Unterlagen zum Pilotprojekt

Die Beratungsstelle BIF stellte den Evaluatorinnen alle wichtigen Dokumente des Pilotprojekts zur Verfügung. Dazu zählen das Konzept «BIF-Onlineberatung», Dokumente und Materialien im Zusammenhang mit der Umsetzung und Bekanntmachung der Onlineberatung, Information zur Kommunikation mit externen Stellen sowie statistische Daten zum Gesamtangebot der Stelle. Die Materialien und Dokumente wurden inhaltsanalytisch und statistisch ausgewertet und in die Ergebnisse einbezogen.

2.2.3 Monitoringerhebung zur Nutzung des neuen BIF-Angebots

In Zusammenarbeit mit der BIF Beratungsstelle entwickelten die Evaluatorinnen einen Monitoringfragebogen, der Nutzungsstruktur, Merkmale der Klientel, Beratungsanliegen und die erbrachten Beratungsleistungen erfasst. Der Fragebogen umfasst 135 Variablen.

Der Monitoringfragebogen umfasst folgende Angaben:

- Eingang der Anfragen (Datum, Uhrzeit, Wochentag, Zeichenumfang)
- Seriosität der Anfrage
- Absenden der Beratungsantwort (Zeitspanne Anfrage/Antwort, Zeichenumfang, Zeitaufwand)
- Abholen der Beratungsantwort und Zufriedenheit der anfragenden Person
- Beratene Person: Geschlecht, Alter, Status, Wohnkanton, Sprachkompetenz
- Problemsituation: Beziehung und Geschlecht von Opfer und Tatperson, berichtete Straftaten, Anliegen
- Inhalt der Beratung
- Kurzschilderung zum Fall und weitere Anmerkungen

Der Pretest wurde im Mai 2018 durchgeführt. Das definitive Instrument wurde der Onlineberaterin übergeben. Sie erfasste ab dem Start des Pilotprojekts während zehn Monaten die Kontaktnahme jeder Person auf einem separaten Monitoringbogen (1. März bis 31. Dezember 2018). In dieser Zeit haben 200 Personen insgesamt 601 Anfragen an die BIF-Onlineberatung gesendet. Die statistische Auswertung der Monitoringdaten erfolgte mit der für quantitative Erhebungen spezialisierten Software SPSS. Die Ergebnisse des Monitorings sind in Kapitel 5.1 dargestellt.

2.2.4 Schriftliche Befragung der Klientel

Um mehr über die Sicht der Nutzer/innen des neuen Angebots zu erfahren, führte die Evaluation eine schriftliche Befragung durch. Es wurde ein Fragebogen entwickelt, der die Erfahrungen der Klientel erfasst und Aufschluss über Nutzung und Akzeptanz des neuen Angebots gibt. Die meisten Fragen enthielten vorgegebene Antwortkategorien zum «Ankreuzen», zudem konnten die Befragten bei drei Fragen Angaben in eigenen Worten formulieren. Der Fragebogen umfasst 12 Variablen.

Der Fragebogen umfasst folgende Angaben:

- Zugangsweg zum neuen Angebot
- Motivation für die Nutzung der Onlineberatung (offene Frage)
- Beurteilung der Beratungsqualität und der Anwendungsfreundlichkeit
- Qualitäten und Veränderungsbedarf des Angebots (offene Frage)
- Weiterempfehlung des Angebots
- Einschätzung zum Bedarf der Onlineberatung
- Kommentare und Anregungen (offene Frage)

Soziodemographische Angaben wurden zur Wahrung der Anonymität der Befragten nicht erhoben. Die im Rahmen des Monitorings erhobenen Angaben geben indes Auskunft über die soziodemographischen Merkmale der Klientel.

Die Entwicklung des Fragebogens und der Pretest fanden im Januar 2019 statt. Die schriftliche Befragung der Nutzer/innen der Onlineberatung wurde während sechs Wochen online geschaltet (1. Februar bis 15. März 2019), das heisst nach elf Monaten Laufzeit des Pilotprojekts. Jede Person, die sich in dieser Zeit bei der Onlineberatung neu registrierte und eine Anfrage schrieb, erhielt mit der ersten Beratungsantwort zusammen die Einladung, über einen speziellen Link an der Befragung teilzunehmen. Beratungen wurden auch ohne Teilnahme an der Befragung weitergeführt, die Teilnahme an der Befragung war freiwillig. Die Nutzenden wurden darüber informiert, dass die Antworten anonym sind und die Beraterin die Antworten nicht einsehen kann.

Im Befragungszeitraum stellten 44 Personen eine Erstanfrage, davon holten 41 Personen die im geschützten Beratungsraum hinterlegte Antwort der Beraterin ab. 33 der 41 Personen füllten den Fragebogen aus. Der Rücklauf liegt somit bei 80,5 Prozent (33 von 41 Personen). Damit ist die Teilnahmequote sehr hoch. Zudem ist die Ausfüllqualität sehr gut, d. h. die vorgegebenen Fragen wurden vollständig ausgefüllt und auch die offene Fragen wurden von vielen Befragten in eigenen Worten beantwortet. Für die Auswertung der Onlinebefragung wurde wiederum die Software SPSS verwendet. Die Ergebnisse der Befragung sind in Kapitel 5.2 ausgeführt.

2.2.5 Interviews mit Expert/innen inkl. Usability-Test

Die Evaluation führte mit sechs Experten und Expertinnen aus den Fachbereichen «Beratung» und «IT/Internet- und Datensicherheit» ein Interview zur Anwendung des neuen Angebots inklusive eines Usability-Tests durch (Anhang: Liste der konsultierten Expert/innen).

Die Expert/innen wurden gebeten, das Onlineberatungsangebot via Website der BIF zu besuchen und zu testen. Die Evaluatoreninnen stellten den Fachpersonen Angaben zum Test-

ablauf zur Verfügung: 1. Begutachten der Website und des Wegs zur Onlineberatung, 2. Registrierung bei der Onlineberatung, 3. (Pro-Forma-)Anfrage bei der Onlineberatung, 4. Abholen der Antwort. Zudem wurde den Testpersonen der Werbeflyer der BIF zum Onlineangebot zur Begutachtung zur Verfügung gestellt. Die Onlineberaterin war über die Testanfragen der Expert/innen informiert.

Im Anschluss an den Test wurden die Fachpersonen zu ihren Erfahrungen und Beurteilungen telefonisch interviewt (Leitfadeninterviews, Tonbandaufnahmen, Transkriptionen). In zwei Fällen wurden die Antworten schriftlich zur Verfügung gestellt.

Die Expert/innen wurden zu folgenden Aspekten befragt:

- Texte der Website: Verständlichkeit, Einfachheit/Schwierigkeit
- Gestaltung, Orientierung und Intuitivität der Website
- Sicherheit der Website/Informationen zur Sicherheit
- Positives, Schwieriges, Veränderungs-/Entwicklungsvorschläge
- Feedback zum Werbe-Flyer

Inhalt und Qualität der Beratungen waren kein Thema der Evaluation.

Die Interviews fanden im Februar und März 2019 statt, sie dauerten zwischen 15 und 30 Minuten. Die Interviewgespräche wurden inhaltsanalytisch ausgewertet. Die Angaben der Expert/innen sind in Kapitel 5.3 zusammenfassend dargestellt.

2.2.6 Verlauf der Evaluation, Inhalt des Berichts und Dank

Die Evaluationsarbeiten wurden wie geplant zwischen Mai 2018 und April 2019 durchgeführt.

Zum Inhalts des Schlussberichts: Teil I umfasst die Kapitel 1–4 und enthält die Grundlagen und Ergebnisse der Evaluation. Kapitel 1 beschreibt die Ausgangslage des Pilotprojekts. Kapitel 2 enthält die Fragestellung der Evaluation und das methodische Vorgehen. In Kapitel 3 ist das Pilotprojekt der BIF-Onlineberatung beschrieben: Es wird auf Konzipierung und Umsetzung des neuen Angebots sowie auf den Verlauf der Arbeiten eingegangen. Kapitel 4 umfasst die zentralen Evaluationsergebnisse, die Antworten auf die Evaluationsfragen sowie Folgerungen und Empfehlungen.

Im Teil II sind die Ergebnisse der Primärdatenerhebungen der Evaluation vollständig dokumentiert. Kapitel 5.1 gibt Auskunft über die Auswertung der Monitoringerhebung über zehn Monate Onlineberatung. Kapitel 5.2 umfasst die Ergebnisse der Nutzer/innenbefragung. In Kapitel 5.3 sind die Angaben der Expert/innen zum Usability-Test dargelegt.

Wir bedanken uns bei der Geschäftsleitung der Beratungsstelle BIF (Zürich) für die aufmerksame, angenehme Begleitung der Evaluationsarbeiten. Bei der Onlineberaterin bedanken wir uns für die Kooperation beim Monitoring und die prompte Unterstützung der Evaluationschritte. Weiter bedanken wir uns bei den Experten und Expertinnen aus den Bereichen «Beratung/häusliche Gewalt» und «IT und Datenschutz» für ihren Beitrag (Liste im Anhang). Sie haben das Angebot aus ihrer Fachperspektive, ohne Entgelt, beurteilt. Die wertvollen Ausführungen tragen zur Entwicklung des Angebots bei. Ein besonderer Dank geht an die Personen, die das Onlineangebot der BIF genutzt und sich anschliessend die Zeit genommen haben, den Onlinefragebogen der Evaluation auszufüllen. Der Einblick in Erfahrungen und Einschätzungen konkreter Nutzerinnen und Nutzer ist aufschlussreich für die Evaluation.

3 Darstellung des Pilotprojekts «Onlineberatung» der BIF – Beratungsstelle für Frauen gegen Gewalt in Ehe und Partnerschaft

3.1 Charakteristika der BIF-Onlineberatung

Die BIF-Onlineberatung ist als asynchrone, webbasierte Einzelberatung konzipiert. Folgende Merkmale sind für diese Beratungsform kennzeichnend:

- Für die Beratungen ist auf der Website der Beratungsstelle BIF ein geschützter Raum eingerichtet. Die im geschützten Raum erstellten und ausgetauschten Informationen verlassen den Webserver der Beratungsstelle nicht, sondern werden auf dem Server der Beratungsstelle gespeichert. Die Netzverbindung zwischen dem Server der Beratungsstelle BIF und dem Browser der Klient/innen erfolgt verschlüsselt (SSL-Verschlüsselung). Zugang zu den Daten haben nur die ratsuchende und die beratende Person. Dritte können die Informationen nicht lesen. Diese Massnahmen sollen gewaltbetroffenen Ratsuchenden möglichst viel Sicherheit und Anonymität bieten.
- Der Zugang zum persönlichen, geschützten Beratungsraum erfordert eine einmalige Anmeldung/Registrierung. Dabei legen Ratsuchende für sich einen Benutzernamen (Pseudonym) und ein Passwort fest. Danach können sie – indem sie sich mit ihrem Benutzernamen/Pseudonym und Passwort einloggen – ihren Beratungsraum jederzeit wieder aufsuchen. Die Kommunikation erfolgt somit nicht über normale E-Mailadressen, sondern anonym, über die verschlüsselte Netzverbindung der Onlineberatung. (Es werden keine bestehenden E-Mailadressen erfasst.)
- Fragen und Antworten erfolgen nicht unmittelbar aufeinander, sondern zeitversetzt. Dies unterscheidet die asynchrone Onlineberatung von der synchronen Chat-Beratung. Die BIF-Onlineberatung garantiert Ratsuchenden eine Antwort innerhalb von drei Arbeitstagen.
- Nachrichten an die Onlineberatung können somit zeitlich sehr flexibel, zu jeder Tages- und Nachtzeit, gesendet werden.
- Um die Antwort der Beraterin lesen zu können (abzuholen), müssen sich Ratsuchende erneut mit dem von ihnen festgelegten Benutzernamen/Pseudonym und Passwort einloggen. Da nicht genau bekannt ist, wann die Antwort vorliegt, müssen sich Ratsuchende unter Umständen mehrmals einloggen, bis die Antwort tatsächlich vorliegt.
- Im persönlichen Beratungsraum können Nutzer/innen den gesamten Beratungsverlauf, das heisst ihre Fragen und die entsprechenden Antworten jederzeit einsehen. Fragen und Antworten können von den Ratsuchenden auch gelöscht werden.
- Die Onlineberatung der Beratungsstelle BIF wird auf Deutsch angeboten.

3.2 Zielsetzungen der BIF-Onlineberatung

Mit der Einrichtung der Onlineberatung will die Beratungsstelle für Frauen gegen Gewalt in Ehe und Partnerschaft BIF auf aktuelle gesellschaftliche Entwicklungen reagieren. Sie verbindet mit dem neuen Angebot vornehmlich drei Zielsetzungen.

- Erstens geht es darum, mit der Onlineberatung eine *moderne, zeitgemässe Beratungsform* anzubieten. Immer mehr, vor allem auch jüngere Menschen sind es gewohnt, online zu kom-

munizieren. Sich Informationen über das Internet zu beschaffen und Rat und Unterstützung über Onlinekanäle zu suchen, sind heute selbstverständliche, alltägliche Vorgehensweisen. Zudem machte die Beratungsstelle BIF zunehmend die Erfahrung, dass sich Gewaltbetroffene zum Teil mit langen E-Mails an die Stelle wandten. Diese Entwicklung ist problematisch, da E-Mailkontakte weder sicher noch geschützt sind: Es ist für das Problemfeld der häuslichen Gewalt bekannt, dass gewaltbetroffene Personen kontrolliert werden, möglicherweise also auch ihre elektronischen Geräte (Handy, Tablet, Computer) überwacht werden. Kontakte zu Beratungsstellen per E-Mail können somit gefährlich sein für Betroffene. Mit der Einrichtung der Onlineberatung will die Beratungsstelle BIF also ganz grundsätzlich auf aktuelle Entwicklungen und moderne Kommunikationsformen reagieren und ein entsprechend angepasstes Angebot zur Verfügung stellen. Mit dem Angebot sollen ganz konkret die Sicherheit und der Schutz derjenigen gewährleistet werden, die sich schreibend an die Beratungsstelle wenden.

- Zweitens soll mit der Möglichkeit einer Onlinekontaktnahme die Niederschwelligkeit verbessert werden. Es ist das Ziel, der Klientel den *Zugang zur Beratungsstelle zu erleichtern*. Die Möglichkeit, sich Online an die Stelle zu wenden, ist im Vergleich zum telefonischen und zum Face-to-face-Kontakt zeitlich und räumlich ungleich breiter. Ratsuchende können von überall her schreiben, vorausgesetzt sie verfügen über einen elektronischen Zugang, und sie können dies an sieben Tagen während 24 Stunden tun. Telefonisch ist die Beratungsstelle BIF dagegen ausschliesslich werktags von 9 bis 11 Uhr und von 14 bis 16 Uhr erreichbar, und erfahrungsgemäss sind die Telefonlinien häufig besetzt. Face-to-face-Beratungen können, nach Vereinbarung, ebenfalls nur werktags zu Bürozeiten wahrgenommen werden. Das Onlineangebot hat somit das Potenzial, vermehrt auch Personen zu erreichen,
 - die zeitlich, berufstätig und/oder familiär, eingespannt sind und sich während Bürozeiten nicht melden können,
 - für die der Weg oder der zeitliche und organisatorische Aufwand, unter Umständen auch die Kosten, für einen persönlichen Termin auf der Beratungsstelle ein Hindernis darstellen,
 - die aufgrund sozialer Kontrolle oder wegen physischer oder psychischer Einschränkungen einen Besuch vor Ort oder einen telefonischen Kontakt nicht wahrnehmen können,
 - die unsicher sind, ob ihr Anliegen berechtigt ist und sich der Aufwand lohnt, die Beratungsstelle aufzusuchen.
- Die dritte Zielsetzung verbindet sich mit den oben genannten. Sie lautet dahingehend, dass mit der Onlineberatung *neue Zielgruppen* erreicht werden sollen.

Den Output (die Leistungen der Onlineberatung) betreffend hat die Beratungsstelle für die Pilotphase festgelegt, dass a) pro Tag die Zahl von drei eingehenden Anfragen erreicht werden soll und b) die Beratungsantworten der Klientel innert drei Arbeitstagen zur Verfügung gestellt werden soll.

3.3 Entwicklung des Angebots

Die Idee, das Beratungsangebot der BIF um die Möglichkeit einer «Onlineberatung» zu erweitern, war der Beratungsstelle seit mehreren Jahren ein Anliegen. Die Geschäftsleitung und einzelne Mitarbeiterinnen beschäftigten sich im Rahmen von Tagungen und Weiterbildungsanlässen wiederholt mit dem Thema. Im Beratungsteam bestand zum Teil aber auch Skepsis gegenüber der neuen Beratungsform, da der Austausch mit den Ratsuchenden ohne die

visuellen und akustischen Informationen auskommen muss, die in der telefonischen und der Face-to-face-Beratung selbstverständlich sind.

Aktiv an die Hand genommen wurden die zwei Jahre dauernden Arbeiten für den Aufbau eines entsprechenden Pilotangebots ab 2015. Zwei Mitarbeiterinnen führten Recherchen durch, kontaktierten bereits bestehende Onlineberatungsstellen und verfassten 2016 ein Grobkonzept, das 2017 mit dem Team der BIF detailliert wurde. Sodann erfolgten konkrete Umsetzungsschritte, d. h. die Sicherung der Finanzierung des Pilotprojekts sowie die technische Entwicklung der Software. 2017 war der Jahresbericht der BIF dem Thema Onlineberatung gewidmet, mit Beiträgen zur Projektentwicklung, einem Fallbeispiel und einem Interview mit einem psychologischen Experten im Bereich Onlineberatung/Therapie.

Das Pilotprojekt ist aus Eigenmitteln der Beratungsstelle finanziert, das heisst mit Spenden. Die Kosten umfassen: Konzeptarbeit, Softwareentwicklung sowie Weiterbildungs- und Lohnkosten für die Onlineberatung. Das Fundraising zeigte, dass das Projekt auf Interesse und Unterstützung stösst. Auch der Kanton Zürich bekundet Interesse am innovativen Angebot. So wurde die Beratungsstelle für zwei Jahre vom Eigenleistungsbetrag befreit, sodass die Spendengelder für die Finanzierung des Pilotprojekts verwendet werden konnten. Die Kosten für das Pilotprojekt belaufen sich auf 450'000 Fr., die Gesamtlaufzeit beträgt 3,5 Jahre.

Für die technische Entwicklung und Umsetzung der Beratungssoftware wurde eine IT-Fachperson beigezogen. Es wurde eine Software programmiert, die Nutzer/innen eine ansprechende, einfache und sichere Beratungsplattform bietet und intern eine unabhängige, geschützte Fallführung erlaubt. Sodann galt es, die Onlineberatung auf der Website der Beratungsstelle gut sichtbar zu installieren. Die Entwicklungsarbeiten der IT-Fachperson erfolgten in Zusammenarbeit mit den Zuständigen der Beratungsstelle. Massgeblich beteiligt waren eine Mitarbeiterin des Sekretariats und eine Beraterin der BIF.

Die Onlineberatung wird als eigener Dienst geführt, für den eine Beraterin speziell zuständig ist. Für die Pilotphase wurde dafür innerhalb der BIF eine neue 50-Prozentstelle geschaffen. Die Stelle konnte mit einer erfahrenen Onlineberaterin besetzt werden, die sowohl mit der Beratungsform vertraut als auch in der Beratung gewaltbetroffener Frauen erfahren ist.

3.4 Umsetzung und Verlauf der Pilotphase

Die Betriebsphase des Pilotprojekts startete am 1. März 2018 und dauert bis 31. Dezember 2019. Während der Hauptphase der Evaluation (ab Januar 2019) verfügte die Beratungsstelle über zehn Monate Erfahrung mit dem neuen Angebot. Die Onlineberatung verzeichnete nach der Aufschaltung vom ersten Tag an Anfragen. Über die Zeit hinweg ist eine Zunahme feststellbar und die Nachfrage entspricht der Angebotsausrichtung. Nähere Angaben sind in Kapitel 5.1, Monitoringergebnisse, ausgeführt. Rückmeldungen beratener Personen verweisen auf positive Erfahrungen mit dem Angebot; vgl. dazu Kap. 5.2: Befragung der Nutzer/innen.

Bekanntmachung des neuen Angebots

Die Beratungsstelle machte bereits in der Entwicklungsphase auf das neue Angebot der BIF-Onlineberatung aufmerksam und informierte auch im Hinblick auf die Eröffnung der Betriebsphase (Anhang: Angaben zu Bekanntmachung/Öffentlichkeitsarbeit). Ebenso wurden während der Pilotphase Anstrengungen zur Bekanntmachung unternommen (ebenda).

Insgesamt wurde die Öffentlichkeitsarbeit weniger umfangreich als geplant vorgenommen. Dies hat zwei Gründe: Die Tatsache, dass die Website der Beratungsstelle überarbeitet wird, veranlasste die Beratungsstelle dazu, mit der breiteren Bewerbung des Onlineangebots zu warten bis zum Aufschalten der neuen Website (ca. Mai 2019). Zudem erwies sich die Bekanntmachung als zeitintensive, anspruchsvolle Aufgabe. So wurden beispielsweise alle Sozialdienste, kantonale Institutionen und passende Onlineportale gezielt informiert und darum gebeten, auf das neue Angebot der BIF hinzuweisen und mit einem Link direkt zugänglich zu machen. Die Erfahrungen verdeutlichen, dass einmalige Informationen häufig wenig bewirken. Es benötigt mehrere Kontaktnahmen und einen gezielten Austausch, damit das neue Angebot bei anderen Stellen/Websites passend beschrieben und gut auffindbar verlinkt wird. Die Erhöhung der Präsenz der BIF-Onlineberatung bei wichtigen Onlineportalen und verschiedenen Stellen ist ein Anliegen, das die Beratungsstelle weiter verfolgt.

Arbeitsweise/Beratungsstil der Onlineberatung

Die Onlineberatungen werden als individuelle Einzelberatungen durchgeführt. Kennzeichnend ist, dass die Antworten für die Ratsuchenden angepasst verfasst werden. Massgebend ist die Grundhaltung, dass mit der Beratung eine Kontaktaufnahme in Gang gesetzt werden soll: Zwischen Ratsuchenden und der Ratgebenden soll eine Beziehung geschaffen werden. Eine Antwort zu schreiben, bedeutet demzufolge nicht einfach, möglichst rasch eine fachlich gute Antwort herzustellen, sondern vielmehr – in Abstimmung auf die Person – einen Möglichkeitsraum und einen Beziehungsraum zu schaffen. Sich von den Anfragen berühren zu lassen, zu glauben und darauf zu reagieren sind wesentliche Elemente des Beratungsstils der BIF-Onlineberatung. Entsprechend werden keine vorgegebenen Textbausteine verwendet. Beratungsstil und Antworten stossen bei den Ratsuchenden auf grosse Akzeptanz, wie die Nutzer/innenbefragung der Evaluation zeigt (vgl. Kap. 5.2).

Für die Pilotphase wurde, wie erwähnt, eine erfahrene Onlineberaterin neu angestellt. Während ihrer Abwesenheit (bei Ferien etc.) wurde diese Aufgabe von anderen Teammitgliedern übernommen, zum Teil parallel zu anderen Diensten (Telefondienst, Face-to-face-Beratung). Die Erfahrung der kombinierten Arbeit zeigte, dass diese Lösung nicht befriedigt. Sie lässt für die Aufgaben der Onlineberatung zu wenig Raum, um sich – im oben beschriebenen Sinn – genügend auf Anfragen und deren Beantwortung einlassen zu können. Die vorgesehene Arbeitsstruktur, dass die Onlineberatung innerhalb der Beratungsstelle grundsätzlich als eigener Dienst betrieben wird, hat sich somit bewährt. Pro Arbeitstag ist eine Fachperson speziell für die Onlineberatung zuständig, sie übernimmt in dieser Zeit keine anderen Aufgaben wie telefonische oder Face-to-face-Beratung. Werden zu einem späteren Zeitpunkt mehrere Personen zur Verfügung stehen, kann die Zuständigkeit für den neuen Dienst rotieren.

Die Initiantinnen der Beratungsstelle BIF beurteilen die Erfahrungen, die sie mit der Arbeitsform und dem Beratungsstil der Onlineberatung machen konnten, sehr positiv. Im Evaluationsgespräch fasst die Geschäftsleitung ihre Erkenntnisse aus dem Pilotprojekt wie folgt zusammen:

«Wir sind überrascht, dass sehr intensive Beratungen zustande kommen, mit vielen Fragen auch – wie in einem normalen Gespräch. Es ist erfreulich, dass in der Onlineberatung

tatsächlich eine Beziehung aufbaubar ist, das Angebot ist für solche Beratungen geeignet. [...] Betonen möchten wir, dass Onlineberatung anspruchsvoll und auch zeitintensiv ist. Das ist eine wichtige Erkenntnis, die wir aus der Pilotphase gewonnen haben. Es geht nicht einfach nebenher, denn es geht tatsächlich darum, auch in dieser schriftlichen Form in Beziehung zu treten und genau hinzuschauen. Es geht somit nicht darum, einfach möglichst rasch zu antworten.» (Geschäftsleitung BIF)

Zusammenarbeit neuer Bereich und bisherige Bereiche der BIF

Die Onlineberatungen wurden während der Pilotphase vornehmlich von der Hauptverantwortlichen durchgeführt. Das neue Angebot wurde indes von Anfang an in die bestehenden Beratungsangebote integriert. So nimmt die Onlineberaterin an den täglichen Mittagsrapporten teil. Der Austausch im Team bietet allen die Möglichkeit, von der Arbeit zu berichten, Fragen zu klären und Rat zu holen. Die Onlineberatung ist auch an den monatlichen Interventionen und Supervisionen beteiligt, und es wurden Fälle und Anliegen der Onlineberaterin behandelt. Zudem thematisiert das Team zweimonatlich einen internen Schwerpunkt, auch in diesem Gefäss war die Onlineberatung ein Thema.

Als vollwertiges Angebot der BIF sollte die Onlineberatung bereits in der Pilotphase verlässlich zugänglich sein. Während Abwesenheiten der Hauptzuständigen wurde die Onlineberatung deshalb von anderen Teammitgliedern übernommen. Zur Vorbereitung wurden externe Weiterbildungen besucht, und die Onlineberaterin führte 2018 für das Team drei interne Workshops durch. In den Workshops wurde in das spezielle Beratungsprogramm eingeführt und es wurden die Arbeitsweise und das Beratungsvorgehen bei Onlineberatungen und der Austausch mit den Ratsuchenden thematisiert. 2019 sind weitere interne Workshops geplant.

Die Integration der Onlineberatung in die bestehenden Strukturen und Abläufe wurde in der Pilotphase erfolgreich umgesetzt. Für die gelungene Implementation spricht nicht zuletzt die Tatsache, dass anfängliche Skepsis im Team gegenüber der neuen Beratungsform mit der Zeit einem klarem Interesse gewichen ist. Der Einblick in die Arbeitsweise und Beispiele der Onlineberatung vermochten das Team zu überzeugen. Die Beratungsform wird als wertvolle Erweiterung des Angebots der Beratungsstelle BIF geschätzt.

Anpassungen während der Pilotphase

Was die technische Einrichtung und Ausgestaltung der Beratungsplattform anbelangt, so wurden im Laufe der Pilotphase aufgrund der Erfahrungen einige Anpassungen vorgenommen.

So wurde auf der Seite der Nutzer/innen – auf der Startseite der Website ('Front-End') – die Sichtbarkeit des Links zur Onlineberatung optimiert. Die Erfahrung, dass Beratungsantworten von Ratsuchenden nicht immer abgeholt werden, veranlasste die Beratungsstelle, den Eingangstext im Beratungsraum (d. h. nach dem Einloggen) zu optimieren und explizit darauf hinzuweisen, dass sich Ratsuchende ihren Nutzernamen (Pseudonym) und ihr Passwort merken und sie sich für das Abholen der Antwort erneut einloggen müssen. Weiter wurden zu Händen der Suchmaschinen passende Schlüsselwörter vergeben, damit die Website bei entsprechenden Suchen von Ratsuchenden besser/schneller aufgefunden wird.

Auf Beraterinnenseite ('Back-End') haben sich die technische Lösung und die Arbeitsoberfläche des Onlineberatungsprogramms bewährt. Einzelne Ergänzungen wurden im Bereich der Statistik vorgenommen.

Die 50-Prozentstelle der Onlineberaterin konnte aufgrund der Nachfragesituation ab 1. Januar 2019 auf 70 Stellenprozent aufgestockt werden.

4 Zusammenfassung der Ergebnisse, Beantwortung der Evaluationsfragen, Folgerungen und Empfehlungen

Im Folgenden sind die für die Beantwortung der Evaluationsfragen wichtigen Ergebnisse zusammenfassend dargestellt und es werden Folgerungen und Empfehlungen der summativen Evaluation (Kap. 4.1) und der formativen Evaluation (Kap. 4.2) vorgestellt.

4.1 Summative Evaluation

Evaluationsfrage 1: Sind Nachfrage und Bedarf für die Onlineberatung gegeben?

Antwort: Ja, Nachfrage und Bedarf für das neue Angebot sind gemäss den Ergebnissen der Evaluation deutlich ausgewiesen. Das Monitoring für die ersten zehn Monate Laufzeit der Onlineberatung der Beratungsstelle BIF (1. März bis 31. Dezember 2018) verweist auf eine kontinuierliche, im Verlauf der Zeit zunehmende Nachfrage.

Umfang der Nutzung: Das neue Onlineangebot der Beratungsstelle BIF wurde vom ersten Tag an genutzt. Das Ziel der Anbieterin, pro Tag 2–3 Kontaktnahmen zu verzeichnen, wurde mit durchschnittlich 2 Kontaktnahmen pro Tag erreicht. Insgesamt gingen in den 10 Monaten (rund 300 Tage) von 200 Anfragenden 601 Meldungen ein (Tab. 5.5). Über die zehn Monate zeigt sich sehr deutlich eine zunehmende Nutzung: Eine fünfzigprozentige Steigerung von den ersten fünf Monaten (80 Anfragende) zu den zweiten fünf Monaten (120 Anfragende; Tab. 5.1).

Flexible Nutzung: Die grosse Flexibilität des Angebots – dass Anfragen rund um die Uhr und an allen Wochentagen geschrieben und an die Beratungsstelle geschickt werden können – wird intensiv genutzt. Die erste Kontaktnahme durch die Ratsuchenden erfolgt in mehr als der Hälfte der Fälle ausserhalb der Bürozeit (52,5 %), das heisst nach 18 Uhr abends oder vor 8 Uhr morgens sowie an den Wochenendtagen (Tab. 5.4). Knapp die Hälfte der Erstanfragen erfolgte während den Bürozeiten (47,5 %).

Ernsthafte Anfragen: Das Monitoring verweist auf die Ernsthaftigkeit der Anfragen. Die Onlineberaterin hatte lediglich bei einer der 200 anfragenden Personen gewisse Zweifel an der Ernsthaftigkeit des Anliegens (Tab. 5.2).

Onlineberatung ist gefragt: Die Nutzer/innenbefragung zeigt auf, dass jede dritte Person den Weg zur Onlineberatung der BIF via eine gezielte Suche im Internet nach solchen Beratungsmöglichkeiten gefunden hat (30,3 %; Tab. 5.30).

Evaluationsfrage 2: Werden die gemäss Opferhilfegesetz richtigen Zielgruppen angesprochen?

Antwort: Ja, mit dem neuen Angebot werden ganz überwiegend Zielgruppen gemäss OHG erreicht.

Strafrelevanz: Das Monitoring zeigt auf, dass in den Anfragen in neun von zehn Fällen strafrelevante Tatbestände benannt werden (90,0 %; Tab. 5.19). Dies weist darauf hin, dass mit dem neuen Onlineangebot Zielgruppen gemäss OHG erreicht werden. Die betroffenen Straftatbestände sind in erster Linie Nötigung (72,0 %), Tötlichkeiten (43,0 %), Drohung (26,5 %), Körperverletzung (17,5 %) und Erpressung (10,5 %); pro Fall sind jeweils ein Straftatbestand oder mehrere Straftatbestände genannt worden (Tab. 5.20).

Status der Anfragenden: Bei der Onlineberatung der BIF melden sich wie vorgesehen in der grossen Mehrheit Opfer (80,0 %) und Angehörige (8,5 %; Tab. 5.9), die zum Thema häusliche Gewalt Beratung wünschen. Aber auch weitere Zielgruppen wie Vertrauenspersonen und Fachpersonen sind, in geringerem Ausmass, vertreten. In neun von zehn der geschilderten Situationen geht es um Gewalt in der Partnerschaft (90,5 %; Tab. 5.14).

Inhalt der Anfragen (Mehrfachnennungen): In der Mehrheit der Anfragen wird ein Veränderungswunsch thematisiert, das heisst, die Betroffenen möchten aus der gewalthaltigen Situation aussteigen (63,0 %; Tab. 5.18). In jeder dritten Anfrage steht die Frage nach einem anderen Umgang mit der Gewaltsituation im Vordergrund, das heisst, es wird nach Wegen gesucht, wie die Betroffenen besser mit der gewalthaltigen Situation umgehen können (34,0 %). Im Weiteren werden auch wiederholt Sachinformationen nachgefragt (18,5 %).

Beratungsleistung: Die Monitoringerhebung verweist darauf, dass die Leistungen der Onlineberatung gemäss Art. 13 und 14 des OHG opferhilferelevant sind (Tab. 5.23; Mehrfachnennungen). So werden in sehr vielen Fällen juristische Informationen vermittelt (86,0 %), es wird psychologische Unterstützung geleistet (78,0 %) sowie Triagearbeit erbracht (66,0 %). Im Weiteren werden Anfragenden konkrete Handlungsmöglichkeiten dargelegt (29,5 %) und das Thema Sicherheit kommt wiederholt zur Sprache (12,0 %).

Fristgerechte Antworten: Die Ergebnisse des Monitorings verweisen auf eine fristgerechte Beantwortung der Anfragen. Mehr als vier von fünf Antworten der Onlineberatung auf Erstfragen erfolgen innert maximal 24 Stunden (82,5 %; Tab. 5.28). Die Fristen für die Beantwortung nachfolgender Anfragen liegen in einem ähnlichen Rahmen. Die maximale Antwortdauer liegt bei drei Tagen (72 Stunden).

Evaluationsfrage 3: Werden mit dem Angebot neue/andere Zielgruppen erreicht?

Antwort: Ja, die Ergebnisse zeigen auf, dass die Klientel der Onlineberatung bezüglich verschiedener Kriterien von der herkömmlichen Klientel der Beratungsstelle BIF abweicht. Mit der Onlineberatung werden gemäss der Evaluation andere und neue wie auch bisherige Zielgruppen erreicht.

Alter: Die Klientel der Onlineberatung ist gemäss Monitoring in der Tendenz jünger als die herkömmliche Klientel der Beratungsstelle BIF. Gut jede dritte Person ist bei der Onlineberatung maximal 29 Jahre alt, während der vergleichbare Anteil bei der Face-to-face-

Beratung und bei der Telefonberatung nur ein Viertel ausmacht (36,7 % vs. 25 %; Tab. 5.11). Unter anderem zeigt sich in der Onlineberatung, dass zum Beispiel erwachsene Kinder die Situation der Eltern betreffende Anfragen stellen und eine neue Zielgruppe darstellen, die sich über diesen Weg vermehrt gemeldet hat.

Der Anteil der **Anfragen von Männern** ist bei der Onlineberatung grösser als bei der herkömmlichen Face-to-face-Beratung und bei der Telefonberatung der BIF (7,0 % vs. 1,4 %; Tab. 5.10). Bei anfragenden Männern sind Opfer wie auch andere Anspruchspersonen vertreten.

Im Vergleich zur herkömmlichen Klientel melden sich bei der Onlineberatung verstärkt auch **Vertrauenspersonen** von Betroffenen und **weitere Personen** wie Nachbar/in, Arbeitgeber, Arbeitskollegin, Freundin, Buschauffeur, die sich mit Gewaltsituationen konfrontiert sehen und via diesen Weg kommunizieren und sich Hilfe holen möchten (9,5 % vs. 4,0 %; Tab. 5.9). Für sie scheint der Onlinezugang eine passende, niederschwellige Möglichkeit für Fragen und Beratung zu bieten.

Niederschwelligkeit – Anonymität: Die Fallschilderungen der Monitoringerhebung verweisen zum Teil explizit darauf, dass Anfragende aufgrund der Niederschwelligkeit an die Beratungsstelle gelangen. Die Anfragenden würden sich weder persönlich noch telefonisch bei einer Beratungsstelle melden, nutzen jedoch die Form der anonymen Onlineberatung für Fragen und Hilfe. So schreibt z. Bsp. eine Frau (M 126), sie erfahre in der Beziehung seit mehr als zehn Jahren Gewalt, hätte sich aber nie getraut, sich bei der Opferhilfeberatung persönlich zu melden. Die Onlineberatung ermöglicht es der Frau jedoch, mit einer professionellen Beratung in Kontakt zu treten.

Niederschwelligkeit – frühe/präventive Beratung: In einer anderen Fallgeschichte wird geschildert, dass sich ein Mann bei der Onlineberatung meldet, der Unterstützung möchte, damit er nicht gewalttätig werde wie sein Vater (M 55). Dieser habe die Mutter während der ganzen Kindheit und Jugend des Ratsuchenden geschlagen. Er wolle nicht so werden wie sein Vater und brauche deshalb Beratung.

Wohnkanton: Die Anfragenden der Onlineberatung sind zu zwei Dritteln aus der Stadt oder dem Kanton Zürich (68,0 %). Die Anteile der Ausserkantonalen und von Personen aus dem Ausland machen zusammen ein Drittel aus (28,5 % und 3,5 %; Tab. 5.12). Im Vergleich zur herkömmlichen Beratung ist die Klientel der neuen Onlineberatung damit naturgemäss – wie es das Medium des Internets erwarten lässt – geographisch breiter gestreut. Erwähnenswert ist diesbezüglich, dass Anfragende aus dem Ausland nicht unbedingt ein eigenes Problem schildern, sondern sich teilweise für betroffene Angehörige informieren, die im Kanton Zürich oder in anderen Kantonen wohnen.

Erstmaliger Beratungskontakt: Die Nutzer/innenbefragung verweist ebenfalls auf ein bemerkenswertes Ergebnis im Hinblick auf die Frage, ob mit der Onlineberatung neue Zielgruppen erreicht werden können. So geben fast zwei von drei Befragten an, dass die Onlineberatung «das erste Mal [ist], dass ich mich zu diesen Thema beraten lasse» (63,6 %; Tab. 5.31). Dies deutet darauf hin, dass der Onlineberatungskanal eine gute Möglichkeit ist, sich niederschwellig Rat zu holen.

Evaluationsfrage 4: Ist die Akzeptanz des Angebots bei den anvisierten Zielgruppen gegeben?

Antwort: Ja, die Akzeptanz des neuen Angebots ist sehr gut. Der Onlineberatung wird durchwegs eine hohe Beratungsqualität attestiert. Die Nutzenden sind mit den Antworten der Onlineberaterin sehr zufrieden. Die Auskünfte werden als sehr verständlich, sehr hilfreich und sehr einfühlsam wahrgenommen.

Qualität der Beratungsleistung: Das Feedback der Befragten aus der Nutzer/innenbefragung verweist auf eine sehr hohe Akzeptanz und Zufriedenheit mit der Onlineberatung. Es trifft für fast alle Befragten «sehr zu», dass die Antworten der Beraterin «verständlich», «hilfreich» und «einfühlsam» wahrgenommen werden (96,9 %, 93,9 % und 100,0 %; Tab. 5.32).

Die schriftlichen Kommentare der Nutzer/innen untermauern das positive Urteil zur Beratungsqualität. Folgende Beispiele zeigen dies auf: «Gute Beratung, echt! (...) Dass sie auf meine Fragen eingeht und weiterdenkt. Dass sie mich versteht und nicht verurteilt. Dass sie mich nicht drängt. (...)» (4) «Sie schreibt ganz direkt zurück. Ohne Floskeln und Klimbim. Sie beantwortet jede meiner Fragen klar und deutlich. Ohne Fremdwörter. Sie nimmt mich ernst und will mich wirklich unterstützen. Das ist deutlich fühlbar. Nicht so professionelle Distanziertheit.» (7) «Da sitzt echt jemand, der mit mir redet, mitdenkt, rückfragt, dranbleibt. Mit realistischen Vorschlägen. Und wenn sie andere Stellen angibt, dann gleich auch die Telefonnummer und www-Adresse zum Googeln, das ist sehr kundenfreundlich.» (10) «Die Beraterin sieht sofort meine Geschichte, obwohl ich ganz wenig geschrieben habe. Das ist eine groooooose Erleichterung!! Und sie hat gute Ideen, wie weiter.» (11)

Weiterempfehlen des Angebots: Für die Qualität des Angebots sowie dafür, dass die Nutzer/innen mit der Onlineberatung der Beratungsstelle BIF sehr positive Erfahrungen gemacht haben, spricht im Weiteren das Ergebnis, dass sämtliche Befragten ausnahmslos die Antwortmöglichkeit wählen: «Ja, [ich würde das Angebot] sicher weiterempfehlen» (100,0 %; Tab. 5.34). Die Zufriedenheit mit der Beratung ist so hoch, dass alle Beratenen das Angebot uneingeschränkt weiterempfehlen.

Motivation für die Onlineberatung: Die offenen Angaben der befragten Nutzer/innen zur Motivation, aus welchen Gründen sie Onlineberatung und nicht Face-to-face- oder telefonische Beratung nutzen, zeigen, dass das neue Angebot mit wichtigen Anliegen der Befragten übereinstimmt (Kap. 5.2.2). Erstens schätzen die Befragten das Angebot aus pragmatischen Gründen. Der Zeitpunkt der Kontaktnahme ist beim Onlinekanal frei wählbar, und der Vorgang ist rasch und effizient. So schreibt jemand: Online ist «viel einfacher, schneller!!!» (23) oder «Ich schrieb meine Frage mitten in der Nacht, und am nächsten Morgen hatte ich schon eine Antwort.» (33) Zweitens senkt das anonyme Onlineangebot die Schwelle, sich Hilfe zu holen für ein schwieriges Thema, und das ohne Bedenken haben zu müssen, dass jemand davon erfährt. So schreibt eine befragte Person: «Peinliches Thema, schreiben ist da leichter. (...)» (17). Oder jemand anders teilt mit: «Man kann das Gesicht wahren und sich trotzdem direkt beraten lassen.» (27) Ein dritter Grund, der aus Sicht der Nutzer/innen für die neue Beratungsform spricht, liegt in der unkomplizierten Art, wie man Fragen stellen kann und Antworten er-

hält. Die Onlineberatung erweist sich in diesem Sinne als Türöffner, der neue Personenkreise anspricht. So schreibt eine ratsuchende Person: «Ich bin unsicher, wohin ich mich wenden soll und ob eine Beratung das Richtige für mich ist.» (7). Oder jemand anders: «Online-Beratung scheint mir eine gute erste Etappe, um Informationen zu erhalten, ohne den Eindruck zu haben, dass wir schon in einem Verfahren drin sind.» (21) Viertens bringen die Nutzer/innen zum Ausdruck, dass die Schriftlichkeit für sie den Vorteil hat, das Problem besser fassen und reflektieren zu können und die Antwort mehrmals lesen zu können: «Schreiben gibt dem Geschehenen eine Form.» (25). Oder: «(...) Die Antwort kann ich immer wieder lesen und in Ruhe nachfragen, wenn ich etwas nicht checke oder nicht weiss, wie weiter.» (17)

Evaluationsfrage 5: Ist die technische Umsetzung des Angebots, v. a. Sicherheit und Datenschutz, angemessen und sachgerecht gelöst?

Antwort: Zum Teil ja, zum Teil nicht. Die technische Umsetzung berücksichtigt diverse Ansprüche an die Ausgestaltung von Onlineberatungsangeboten. Verschiedene Aspekte sind indes nicht zufriedenstellend gelöst. Dies zeigt sich aus Sicht der Expert/innen und aus der Sicht der Nutzenden.

Auffindbarkeit und Zugang: Die Onlineberatung ist auf der Website der Beratungsstelle gut sichtbar platziert, kann rasch aufgefunden und intuitiv genutzt werden. Der prinzipiell schlank gehaltene Auftritt des Angebots wird von den befragten Expert/innen aus den Fachbereichen Beratung und Informationstechnik als übersichtlich und nutzungsfreundlich bewertet.

Beratungsraum: Die graphische Gestaltung des Beratungsraums, in dem Fragen gestellt und die Antworten abgeholt werden können, ist ansprechend und zweckdienlich gestaltet. Farbgebung und Gestaltung unterstützen es, dass sich Nutzende einfach und rasch zurechtfinden. Zu begrüßen ist, dass Ratsuchende die Möglichkeit haben, eine Nachricht als Entwurf zu speichern und Nachrichten auch selbst wieder zu löschen. Angeregt wurde, die Farbgebung Türkis und Rot auf barrierefreies Lesen hin zu prüfen.

Informationen und Hinweise für Nutzende: Positiv wird von den Expert/innen hervorgehoben, dass wichtige Hinweise und Informationen betreffend Sicherheit und Nutzung an verschiedenen Stellen der Onlineberatung, insbesondere beim Eingang des Beratungsraums, platziert sind. So zum Beispiel der Sicherheitshinweis, dass der Besuch der Beratungsseite in der Chronik des Browsers der Ratsuchenden ersichtlich bleibt und im eigenen Browser manuell gelöscht werden muss, wenn dies verhindert werden soll. Als wichtig erachtet wird auch die explizite Information, dass für das Abholen der Antwort ein erneutes Einloggen erforderlich ist.

Datenschutz und Sicherheit: Die Expert/innenbefragung und der Usability-Test zum Onlineberatungsangebot verweisen darauf, dass verschiedene Aspekte des Datenschutzes und der Sicherheit aktuellen Standards nicht genügen. In diesem Bereich besteht gemäss der Evaluation ein deutlicher Verbesserungsbedarf. Bemängelt wird, dass die *Datenschutzerklärung* zu allgemein gehalten ist und wichtige Punkte im Umgang mit dem Datenschutz keine Erwähnung finden. Die Datenschutzerklärung sollte bereits auf der Eingangsseite zugänglich gemacht werden. Weiter wird die Verwendung von *Cookies* auf Beratungswebsites aus datenschutz-

rechtlichen Gründen als problematisch erachtet. Die Expert/innen verweisen darauf, dass Angaben zum Gebrauch von Cookies unbedingt Eingang in die Datenschutzerklärung finden müssen, dass Betreiber der Website für Cookies die Einwilligung der Nutzenden einholen müssen und die Gelegenheit bestehen muss, dies abzulehnen; diese Vorgaben sind zurzeit nicht erfüllt. Die *Passwörter* sind als sehr unsicher zu bezeichnen. Es ist möglich, mit einem Passwort, das aus zwei Buchstaben besteht, Zugang zum Beratungsraum zu erlangen. Die Richtlinien zur Erstellung sicherer Passwörter werden nicht eingehalten. Zur Sicherstellung der Anonymität und zur Einhaltung des Datenschutzes sollte zur Vergabe eines «Pseudonyms» ermuntert werden. Die jetzige Vorgabe, einen «*Benutzernamen*» festzulegen, kann dazu führen, dass Vor- und Nachname eingegeben wird. Bei der *Registrierung* wird von Seiten der Expert/innen auf den Grundsatz der Datensparsamkeit hingewiesen. Es werden mehrere persönliche Angaben erfragt, ohne dass erläutert wird, weshalb dies notwendig ist und wie diese Daten verwendet werden. Auch wird keine Einverständniserklärung eingeholt, dass diese Angaben im Rahmen der Onlineberatung bearbeitet werden dürfen. Schliesslich wird darauf aufmerksam gemacht, dass die gesetzliche Vorgabe, auf der Startseite ein *Impressum* zugänglich zu machen, nicht erfüllt ist, ein Impressum fehlt.

Nutzung der Onlineberatung: In den Expert/inneninterviews und den Usability-Tests wurden folgende Stolpersteine identifiziert: Die *Verschmelzung von Logout und Notausstieg* wird als irritierend und unüblich erlebt. Beim ordentlichen Verlassen des Beratungsraums nicht auf die Startseite, sondern auf Google geleitet zu werden, kann verwirrend sein, zumal keine Erklärungen für diesen Vorgang vorhanden sind. Auch die verwendeten *englischen Begrifflichkeiten* wie Login oder Logout können eine Verständnisschwelle darstellen. Mit deutschen Begriffen wie Anmelden und Abmelden oder Seite verlassen können solche Hürden gesenkt werden. Der Nutzungstest zeigte auch, dass die Website der Beratungsstelle nicht auf allen Geräten gleichermassen funktioniert. Je nach Gerät ist die *Seite nur teilweise sichtbar* und muss jeweils verschoben werden, damit die Texte lesbar sind.

In der Nutzer/innenbefragung wurde eruiert, wie einfach oder kompliziert die Befragten das technische Procedere der Onlineberatung – Registrieren, Login, Anfrage schreiben, Antwort abholen – empfinden. Die nötigen Schritte werden zum Teil als herausfordernd eingeschätzt. Lediglich jede vierte Person findet die Handhabung «sehr einfach» (27,3 %; Tab. 5.33). Gleich viele Personen finden die Handhabung dagegen «eher kompliziert» oder «sehr kompliziert» (24,2 % resp. 3,0 %). Die Mehrheit der Nutzer/innen äussert, die Handhabung sei «eher einfach» (45,5 %). Kommentare von Nutzer/innen in eigenen Worten: «Verbessern würde ich den Zugang (zu viele Informationen beim Login, mühsames Abholen der Antwort).» (15) «Verbessern: Login ist kompliziert.» (26) «(...) Verbessern: Papierkorb ist haarscharf neben Like-Button, Vertippen ist vorprogrammiert.» (32)

Abholen der Antwort: Die Ergebnisse des Monitorings verweisen darauf, dass ein beachtlicher Teil der Antworten nicht abgeholt wird (17,0 % bei Erstanfragen, 10,1 % bei weiteren Anfragen; Tab. 5.6). Die Gründe dafür sind nicht einfach zu eruieren. Jedoch deutet die NutzerInnenbefragung auf Schwierigkeiten im Umgang mit den nötigen Schritten hin (Kap. 5.2). Teilweise liegt es auch in der Natur der Sache, dass Ratsuchende eine Antwort nicht abholen, weil sie möglicherweise von einem anderen Ort Hilfe erhalten haben oder weil sich die Situation verändert hat, z. Bsp. ein Polizeieinsatz nötig war.

Evaluationsfrage 6: Sind Auftritt und Bekanntmachung des neuen Angebots ziel-führend?

Antwort: Die Öffentlichkeitsarbeit ist für das neue Angebot weniger intensiv und breit durchgeführt worden als ursprünglich geplant. Einige Massnahmen wurden jedoch ergriffen, und die Erhöhung der Präsenz auf Onlineportalen, bei Stellen und Fachpersonen sowie in der Öffentlichkeit ist für die nächste Zeit geplant.

Eigener Flyer für die Onlineberatung: Für die Onlineberatung wurden speziell ein Flyer in Postkartengrösse und eine Visitenkarte gestaltet, die das Angebot separat bewerben. In den Expert/inneninterviews wird eine eigenständige Werbung für die Onlineberatung begrüsst, da es sich um ein besonderes Angebot handelt, das auch neue Zielgruppen ansprechen will. Die graphische Gestaltung wird unterschiedlich beurteilt. Bemängelt wird, dass eine kurze Information zur Beratungsstelle als Anbieterin fehlt – wer hinter dem Angebot steht.

Erweiterung der Präsenz des Angebots: Die Erhöhung der Präsenz der BIF-Onlineberatung auf wichtigen Informationsportalen und Websites verschiedener Stellen ist ein Anliegen, das die Beratungsstelle weiterverfolgt. Geplant ist, in den abschliessenden Monaten der Pilotphase mit der Aufschaltung der erneuerten Website der Beratungsstelle auch die Onlinepräsenz des neuen Angebots verstärkt voranzutreiben.

4.2 Formative Evaluation

Evaluationsfrage 7: Welches sind förderliche Faktoren und Stärken des Pilotangebots, die es in der Weiterentwicklung zu wahren/sichern gilt?

a) Qualität der Beratung(sleistung)

Die Qualität der Beratungsarbeit des Pilotprojekts ist gemäss den Ergebnissen des Monitorings und der Nutzer/innenbefragung sehr hoch. Die Leistungen der professionellen Beratung sind dem Problembereich der häuslichen Gewalt angepasst. Zwei Aspekte stechen heraus: Beratungsstil und Arbeitsstruktur/-weise.

Ad Beratungsstil: Die Art der Beratung – dass sie von einer professionellen Fachperson geleistet wird, dass dem Kontaktaufbau Bedeutung zugemessen wird, dass es um ein Sicheinlassen, Raum geben und individuell passende Antworten geht – trägt zur hohen Qualität der Beratung bei; es wird nicht mit Textbausteinen gearbeitet. Ad Arbeitsstruktur: Die Arbeitsstruktur, dass die Onlineberatung als eigener Dienst geführt wird, hat sich bewährt. Gemäss den Erfahrungen leidet die Qualität der Beratung, wenn mehrere Dienste zugleich geleistet werden. Dann besteht die Gefahr, dass der auf Schriftlichkeit basierende Dienst zurückgestellt und erst zum Schluss abgearbeitet wird.

Vgl. für die hohe Qualität der Beratungsleistung im Weiteren auch die Ausführungen und Zitate bei Evaluationsfrage 4 «Akzeptanz des Angebots bei den anvisierten Zielgruppen».

Empfehlung der Evaluation: Die Evaluation empfiehlt, den Beratungsstil und die Arbeitsstruktur in der Weiterführung des Angebots in der bisherigen Form weiterzuführen. Diese Grundlagen garantieren eine hohe Qualität des Onlineangebots für Ratsuchende.

b) Gelungene Integration des neuen Angebots in die Beratungsstelle BIF und ins Team

Die Tatsache, dass die Onlineberatung in eine fachlich auf häusliche Gewalt spezialisierte Stelle eingebunden ist, erweist sich für das neue Angebot als vorteilig. Die Beratungsstelle BIF ist für ihre langjährige Tätigkeit im Themenbereich bekannt und anerkannt. Das neue Angebot der Onlineberatung profitiert von den Strukturen und Angeboten der BIF: fachlicher Austausch, Intervision, Supervision etc. Zudem ist die Integration des neuen Angebots in die bisherigen Leistungen der Stelle und ins Team der Fachberaterinnen als gelungen zu bezeichnen. Das neue Angebot hat sich vitalisierend auf den Arbeitsalltag der Beratungsstelle ausgewirkt und die Angebote – Face-to-face-, telefonische und Onlineberatung – befruchten sich gegenseitig.

Empfehlung der Evaluation: Die Evaluation empfiehlt, die Diversität der Beratungsangebote für die Ratsuchenden, die auf verschiedene Angebote und Beratungsformen angewiesen sind, beizubehalten und den Austausch unter den Fachpersonen des Teams weiter zu pflegen.

c) Rasche Antwort für Ratsuchende

Die Evaluation zeigt, dass es den Nutzenden wichtig ist, rasch eine Antwort zu erhalten, wenn sie einmal den ersten Schritt gemacht haben, sich Beratung zu suchen. Zudem zeigt die Evaluation auf, dass die Antworten während der Pilotphase schnell an die Ratsuchenden gingen; über achtzig Prozent der Antworten auf Erstanfragen gelangten innerhalb von 24 Stunden ans Ziel. Dies wurde von den Ratsuchenden geschätzt und ist Teil der Akzeptanz des Angebots durch die Klientel.

Empfehlung der Evaluation: Die Evaluation empfiehlt, die kurzen Antwortfristen des Onlineangebots aufrechtzuerhalten. Um dies zu erreichen, gilt es, die gemäss der Nachfrage nötigen Ressourcen bereitzustellen.

d) Schlanke, ansprechende Ausgestaltung des BIF-Onlinebereichs

Das Onlineberatungsangebot ist auf der Website der Beratungsstelle BIF direkt und einfach zugänglich. Dies ermöglicht Nutzenden einen möglichst problemlosen Zugang. Es wird das Signal ausgesendet, dass es machbar ist, sich online Beratung zu holen. Die grafische Gestaltung des Beratungsraums, die mit Farben und Formen arbeitet, wird als angenehm und schön empfunden. Dies unterstützt die schriftliche Kommunikation positiv.

Empfehlung der Evaluation: Die Evaluation empfiehlt, den schlanken Auftritt, der zum Onlineangebot hinführt, beizubehalten. Es ist förderlich, auch bei zukünftigen Entwicklungen auf einen einfachen Zugang zum Angebot und ein angenehmes Umfeld für den schriftlichen Austausch zu achten.

Evaluationsfrage 8: Welches sind Probleme und Herausforderungen, die in der Weiterentwicklung des Angebots beachtet und verbessert werden sollten?

a) Sicherheit der technischen Lösung

Die Evaluation ergibt, dass aktuelle Standards betreffend Datenschutz(erklärung), Erstellung des Passworts und der Umgang mit Cookies nicht erfüllt sind. Im Weiteren fehlt das Impressum. Diese Mängel beeinträchtigen die Sicherheit für die Nutzenden. Zudem ist keine korrekte rechtliche Absicherung der Beratungsstelle gegeben.

Empfehlung der Evaluation: Es ist für die Entwicklung und Weiterführung des Projekts «Onlineberatung der BIF» zentral, die festgestellten Mängel betreffend der technischen Lösung des Onlineangebots für Sicherheit und Datenschutz zu beheben.

b) Niederschwelligkeit

Das Onlineangebot zeichnet sich grundsätzlich durch eine erfreuliche Niederschwelligkeit aus. Dennoch verweist die Evaluation auf verschiedene Hürden im Angebot, die sich für Nutzende als Stolpersteine/Hemmschwellen erweisen können. Dies betrifft a) die erfragten Personendaten beim Registrierungsvorgang für das Onlineangebot, b) englischsprachige Hinweise für die Nutzenden, c) das nicht ganz einfache, teils immer noch wenig vertraute Procedere für die geschützte, webbasierte Kommunikation sowie d) der geringe Umgang an Information zu den Beratenden, dem Beratungsvorgehen und der dahinterstehenden Organisation.

Empfehlung der Evaluation: Die Empfehlung der Evaluation ist, bestehende Hürden weiter zu senken. a) Für die Registrierungsdaten entscheiden, ob sie wirklich nötig sind, und, falls ja, auf einfache, klare Art erläutern, warum die Angaben nötig sind; auch ist das Einverständnis der Auskunftgebenden nötig. b) Für eine einfache Sprache sollten englische Wörter nicht verwendet oder sonst passend erklärt werden. c) Es ist für den gesamten Ablauf der webbasierten Kommunikation zu prüfen, inwiefern erklärende und begründende Hinweise und Erläuterungen den Nutzenden den Zugang/Umgang erleichtern oder erst ermöglichen. d) Zuhanden der Klientel – Interessierte und Nutzende – sollte die Beratungsstelle BIF offensiver informieren, wer hinter dem neuen Angebot steht, wer die Beratungsleistung erbringt und wie die Qualitätssicherung des Angebots garantiert wird.

c) Bekanntmachung und Auffindbarkeit der Onlineberatung

Der Umfang der Öffentlichkeitsarbeit ist gemäss den Ergebnissen der Evaluation geringer als geplant ausgefallen. Zudem erweist sich die Auffindbarkeit (Onlinepräsenz) des neuen Angebots im Internet als suboptimal.

Empfehlung der Evaluation: Die Öffentlichkeitsarbeit ist vermehrt voranzutreiben. Diese soll sich einerseits direkt an die potentielle Klientel wenden, also an die breite Öffentlichkeit via Zeitschriften, TV, Radio, Internet, öffentlicher Raum etc. Andererseits sind Fachleute, Fachstellen und Multiplikator/innen gezielt mit Information zum neuen Angebot zu bedienen. Darüber hinaus ist auf eine gute/passende Verlinkung des Angebots Gewicht zu legen. Diese Arbeiten benötigt entsprechende zeitliche, fachliche und finanzielle Ressourcen, die bereit gestellt werden müssen. Zu beachten ist, dass Öffentlichkeitsarbeit nicht als einmalige, sondern als kontinuierliche Aufgabe wahrzunehmen ist.

d) Implementierung des Pilotprojekts als Regelangebot in die Stelle

Die Evaluation stellt fest, dass das Pilotprojekt bereits gut funktioniert. Indes verdeutlicht der Blick in die Zukunft, dass die Implementierung des Pilotprojekts als Regelangebot der Beratungsstelle BIF nochmals verschiedene aufwendige Anstrengungen erfordert: Ausbildung weiterer Onlineberaterinnen, Entwickeln einer Struktur für die Dienste/Beratungszuständigkeiten sowie die Vertretung bei Ferien, Krankheit etc., Anpassungen v. a. im Sicherheits- und Datenschutzbereich, Qualitätssicherung, Öffentlichkeitsarbeit etc. Nötig sind dazu ein angemessener Zeitrahmen sowie finanzielle Ressourcen.

Empfehlung der Evaluation: Die Evaluation empfiehlt die Überführung des Pilotprojekts in dauerhafte Strukturen und einen dauerhaften Betrieb. Bedarf und Qualität des Onlineangebots der Beratungsstelle BIF sind gemäss den Evaluationsergebnissen klar ausgewiesen.

Teil II – Quantitative und qualitative Daten: Monitoring-erhebung, Befragung der Nutzer/innen und Interviews mit Expert/innen

5 Ergebnisse der Erhebungen

In diesen Teil sind die Ergebnisse der Erhebungen der Evaluation im Detail dargestellt. In Kapitel 5.1 finden sich die Ergebnisse des Monitorings, das während der ersten zehn Monate der Pilotphase der BIF-Onlineberatung sämtliche Fälle erfasst hat. In Kapitel 5.2 sind die Resultate der Nutzer/innenbefragung dargestellt: Im Februar/März 2019 wurde sämtlichen Klient/innen mit der Erstantwort ein Befragungslink zur Verfügung gestellt. Kapitel 5.3 umfasst sodann die Ergebnisse der Interviews mit Expert/innen aus den Bereichen «Beratung» und «IT/Datensicherheit» inklusive Usabilitytest. Das methodische Vorgehen für die drei Erhebungen ist in Kapitel 2 dargestellt.

5.1 Ergebnisse des Monitorings

5.1.1 Wie häufig und wann wird die Onlineberatung genutzt?

Anzahl Erstanfragen pro Monat

Die Monitoring-erhebung zeigt auf, wie häufig das neue Onlineangebot der Beratungsstelle BIF genutzt wird. Es zeigt sich, dass pro Monat zwischen 14 und 32 Neunutzer/innen verzeichnet werden (vgl. Tab. 5.1). Insgesamt wurden in der Monitoringphase, die vom 1. März 2018 bis zum 31. Dezember 2018 dauerte (10 Monate), zufällig genau 200 Neunutzer/innen erfasst.

Die Differenzierung in zwei Erhebungsphasen von je fünf Monaten verweist auf eine deutliche Nutzungssteigerung. In den ersten fünf Monaten des neuen Onlineberatungsangebots gab es 80 Neunutzer/innen (40,0 %), und in der zweiten, ebenfalls fünfmonatigen Erhebungsphase wurden fünfzig Prozent mehr, nämlich 120 Neunutzer/innen verzeichnet (60,0 %; vgl. Tab. 5.1).

Tabelle 5.1: Anzahl Erstanfragen pro Monat

Monat	Anzahl Erstanfragen pro Monat	In Prozent	Erste vs. zweite Erhebungsphase
März	14	7,0 %	80 Erstanfragen (40,0 %)
April	18	9,0 %	
Mai	18	9,0 %	
Juni	15	7,5 %	
Juli	15	7,5 %	
August	14	7,0 %	120 Erstanfragen (60,0 %)
September	17	8,5 %	
Oktober	32	16,0 %	
November	30	15,0 %	
Dezember	27	13,5 %	
Total	200	100,0 %	

Das Angebot wurde vom ersten Monat an genutzt (14 Anfragen im März 2018) und es wurde, wie die Daten aufzeigen, zunehmend häufiger genutzt.

Auf ihren bisherigen Kanälen, das heisst face-to-face oder telefonisch, hat die Beratungsstelle BIF im Jahr 2018 rund 2'000 Personen beraten. Dies bedeutet, dass das neue Angebot zusätzlich rund 12 Prozent mehr Personen bedienen konnte.

Die Monitoringdaten weisen im Weiteren darauf hin, dass das neue Angebot gemäss Einschätzung der Beratungsstelle mit ernstgemeinten Zuschriften angeschrieben wird (99,5 %; vgl. Tab. 5.2). Lediglich in einem Fall vermerkt die Onlineberaterin, dass bezüglich der Ernsthaftigkeit des Schreibens eine Unsicherheit besteht (0,5 %).

Tabelle 5.2: Ernsthaftigkeit der Anfragen

	Anzahl	In Prozent
Ernsthafte Anfrage	199	99,5 %
Möglicherweise nicht ernst gemeinte Anfrage	1	0,5 %
Total	200	100,0 %

Verteilung der Anfragen auf Wochentage und Uhrzeit

Die Monitoringerhebung untersucht, an welchen Wochentagen und zu welcher Uhrzeit die Anfragen der Ratsuchenden gestellt werden resp. bei der Onlineberatung eintreffen. Die Ergebnisse für die Wochentage zeigen, dass das neue Onlineangebot an allen Tagen genutzt wird (zwischen 6,5 %- bis 19,5 %-Anteil pro Tag; vgl. Tab. 5.3). Die durchschnittliche Nutzung pro Tag liegt bei 14,3 % (100,0 % : 7). Davon ausgehend zeigt sich, dass die erste Wochenhälfte besonders gut genutzte Tage aufweist – Montag (17,0 %), Dienstag (16,5 %) und Mittwoch (19,5 %) –, während die Nutzung an den übrigen Tagen etwas tiefer liegt. Am Samstag ist die Nutzung mit Abstand am geringsten (6,5 %).

Werden die Schreiben nach Wochentag *und* Uhrzeit differenziert, so zeigt die entsprechende Auswertung für die Erstanfragen, dass knapp die Hälfte zu sogenannten Bürozeiten verfasst wird, das heisst von Montag bis Freitag zwischen 8 Uhr und 18 Uhr (47,5 %; vgl. Tab. 5.4). Gut die Hälfte der Anfragen erfolgt ausserhalb der Bürozeit (52,5 %): Nämlich jede vierte Anfrage in der Zeit nach 18 Uhr bis 24 Uhr (24,5 %) und jede siebte Anfrage nach Mitternacht bis morgens um 8 Uhr (16,0 %). Und schliesslich wird die BIF-Onlineberatungsstelle von gut jeder zehnten Person erstmals am Wochenende tagsüber angeschrieben (12,0 %).

Tabelle 5.3: Erstanfragen pro Wochentag

		Anzahl Erstanfragen	In Prozent	Werktag vs. Wochenende
Werktag	Montag	34	17,0 %	161 Anfragen (80,5 %)
	Dienstag	33	16,5 %	
	Mittwoch	39	19,5 %	
	Donnerstag	26	13,0 %	
	Freitag	29	14,5 %	
Wochenende	Samstag	13	6,5 %	39 Anfragen (19,5 %)
	Sonntag	26	13,0 %	
	Total	200	100,0 %	

Tabelle 5.4: Uhrzeit der Anfragen (Erst- und weitere Anfragen)

		Anzahl Erstanfragen (1. Kontakt)			Alle weiteren Anfragen (2.–10. Kontakt)		
		Anzahl	In Prozent		Anzahl	In Prozent	
Bürozeit	Montag–Freitag: 08.01–18.00 Uhr	95	47,5 %	47,5 %	219	69,5 %	69,5 %
Ausserhalb Bürozeit	Montag–Sonntag: 18.01–24.00 Uhr	49	24,5 %	52,5 %	52	16,5 %	30,5 %
	Montag–Sonntag: 00.01–08.00 Uhr	32	16,0 %		31	9,8 %	
	Samstag/Sonntag: 08.01–18.00 Uhr	24	12,0 %		13	4,1 %	
Total		200	100,0 %		315	100,0 %	

Ein beachtenswerter Unterschied ergibt sich aus dem Vergleich zwischen Erstanfrage und nachfolgenden Anfragen. Überwiegt in der ersten Anfrage (wie aufgezeigt) der Anteil ausserhalb der Bürozeit, nimmt dieser Anteil später etwas ab: Zweit- und weitere Kontakte finden zu zwei Dritteln während der Bürozeit statt (69,5 %; vgl. Tab. 5.4), nur noch ein Drittel meldet sich ausserhalb der Bürozeiten (30,5 %).

Einfach- vs. Mehrfachanfragen und Abholen der Antworten

Die Monitoring-erhebung untersucht, ob Ratsuchende eine oder mehrere Anfragen an die Onlineberatung stellen und wie hoch die Abholrate der Antworten ist.

Die Ergebnisse zeigen, dass lediglich zwei von fünf Ratsuchenden nur eine Anfrage an die Onlineberatungsstelle richten (42,5 %; vgl. Tab. 5.5). Drei von fünf Personen stellen mehrere Fragen, das heisst, der Austausch zwischen der anfragenden Person und der Beraterin zieht sich weiter (57,5 %). Jede vierte Person sendet zwei Nachrichten an die Onlineberatung (25,5 %) und für jede dritte Person sind es mehr als zwei Fragen (3 Anfragen: 14,0 %; 4–7 Anfragen: 12,0 %; 8–44 Anfragen: 6,0 %).

Der Anteil der Mehrfachschreibenden liegt nochmals deutlich höher, wenn in Betracht gezogen wird, dass 34 der 85 Personen, die nur eine Anfrage schrieben, die Antwort gar nicht abholten. Dies bedeutet, dass gut zwei von drei Personen mehrere Anfragen stellen (69,3 %; vgl. Kolonne ganz rechts in Tab. 5.5) und nur knapp jede dritte Person lediglich eine Anfrage schreibt (30,7 %).

Tabelle 5.5: Einfach- vs. Mehrfachanfragen

		Anzahl Personen	In Prozent	In Prozent	Ohne die 34 Nichtabholer/innen
Eine Anfrage	1 Anfrage	85*	42,5 %	42,5 %	51 = 30,7 %
	2 Anfragen	51	25,5 %		
Mehrere Anfragen	3 Anfragen	28	14,0 %	57,5 %	115 = 69,3 %
	4–7 Anfragen	24	12,0 %		
	8–44 Anfragen	12	6,0 %		
Total Personen		200	100,0 %		166 = 100,0 %
Total Anfragen der 200 Personen		601			

*34 der 85 Personen haben die Antwort auf die Erstanfrage nicht abgeholt.

Tabelle 5.6: Abholen der Antwort

	Nicht abgeholte Antworten:
1. Kontakt	34 von 200 Antworten = 17,0 %
2.–10. Kontakt	29 von 286 Antworten = 10,1 %

11.–44. Kontakt: keine Daten erfasst

Der Anteil nicht abgeholter Antworten sinkt im Beratungsverlauf (vgl. Tab. 5.6). Während beim Erstkontakt 17,0 Prozent nicht abgeholt werden, liegt die Quote bei der Gesamtheit der Zweit- bis Zehntantworten bei 10,1 Prozent; ab dem elften Kontakt wurden keine spezifizierten Daten erhoben. Zur Frage, warum Antworten nicht abgeholt werden, können verschiedene Überlegungen angestellt werden. Möglich ist, dass Antworten wegen technischer Schwierigkeiten mit dem Login oder dem Passwort nicht abgeholt werden. Denkbar ist auch, dass eine Anfrage nicht so dringlich war, mehrere Stellen zugleich angeschrieben wurden oder die Anfrage sehr dringlich war, aber in der Zwischenzeit andere Vorkommnisse das Abholen obsolet machten.

Länge der Anfragen (Zeichenzahl)

Die Monitoringerhebung untersucht die Länge der Anfragen, die an die Onlineberatungsstelle gerichtet werden. Die Auswertung zeigt auf, dass die Zeichenzahl der Erstanfragen deutlich variiert, von unter 500 Zeichen bis zu mehr als 16'000 Zeichen (vgl. Tab. 5.7). Zur Veranschaulichung kann davon ausgegangen werden, dass eine sogenannte Normseite in etwa 1'500 Zeichen umfasst. Kurze Nachrichten umfassen somit ca. ein Drittel einer A4-Seite, die längsten Nachrichten umfassen bis zu ca. zehn A4-Seiten.

Das Gros der Erstanfragen – vier von fünf – bewegt sich in einem Bereich von einigen Zeilen bis zu gut einer A4-Seite Text (81,5 %; vgl. Tab. 5.7). Rund jede zehnte Nachricht umfasst mehr als eine Seite bis zu gut zwei Seiten (11,0 %). Länger sind 7,5 % der Erstnachrichten mit mehr als zwei bis ca. zehn A4-Seiten.

Tabelle 5.7: Länge der Erstanfragen (Zeichenzahl)

	Anzahl Personen	In Prozent	
Bis 500 Zeichen	55	27,5 %	81,5 %
501-1'000 Zeichen	57	28,5 %	
1'001-1'500 Zeichen	34	17,0 %	
1'501-2'000 Zeichen	17	8,5 %	
2'001-3'000 Zeichen	16	8,0 %	11,0 %
3'001-4'000 Zeichen	6	3,0 %	
4'001-5'000 Zeichen	6	3,0 %	7,5 %
5'001-7'500 Zeichen	5	2,5 %	
7'501-16'619 Zeichen	4	2,0 %	
Total	200	100,0 %	

Die Ergebnisse zur Entwicklung der Anfragelängen über die Gesamtheit der Nachrichten hinweg (1. bis 10. Nachricht) zeigen, dass die Länge nach der ersten Nachricht tendenziell abnimmt, um bei der – kleinen – Gruppe der oft Schreibenden tendenziell wiederum zuzunehmen (vgl. Tab. 5.8). Der Median liegt für die Erstanfragen bei 918 Zeichen, das bedeutet, dass die Anfragen von je fünfzig Prozent der Personen länger bzw. kürzer sind als 918 Zeichen (siehe

auch Fussnote 1). Für die zweite bis achte Anfrage sinkt der Median auf minimal 351 bis maximal 667 Zeichen, um dann bei Neunt- und Zehntanfragen auf über 1'000 Zeichen anzusteigen. Es ist vorstellbar, dass die Schreibenden zu Beginn die thematisierte Situation zuhanden der Onlineberaterin ausführlicher darstellen und schildern und es bei nachfolgenden Anfragen dann häufig um Nachfragen geht, die kürzer formulierbar sind.

Tabelle 5.8: Entwicklung der Anfragelängen (alle Anfragen)

Anfrage	Median	Anzahl Personen
1.	918 Zeichen*	200
2.	488 Zeichen	115
3.	433 Zeichen	62
4.	535 Zeichen	36
5.	379 Zeichen	31
6.	504 Zeichen	20
7.	667 Zeichen	15
8.	351 Zeichen	12
9.	1'129 Zeichen	11
10.	1'324 Zeichen	10
11.–14.	[nicht erfasst]	5
15.–21.	–	–
22.–44.	[nicht erfasst]	4

*Lesebeispiel: Bei der Erstanfragen liegt der Median (Mittelwert) bei 918 Zeichen. Das bedeutet, die Anfrage von je 50 % der Personen ist länger bzw. kürzer als 918 Zeichen.¹

5.1.2 Wer nutzt die Onlineberatung? (erreichte Zielgruppen)

Status der Anfragenden

Die Monitoringerhebung zeigt auf, dass die meisten Anfragen von Opfern sind (80,0 %; vgl. Tab. 5.9). Annähernd jede zehnte Anfrage stammt sodann von einer Angehörigenperson eines Opfers (8,5 %). Im Weiteren haben sich bei der Onlineberatung BIF auch Vertrauenspersonen von Opfern gemeldet (6,5 %). In zwei Fällen haben sich Fachpersonen gemeldet (1,0 %). Zudem gab es Anfragen von sechs anderen Personen wie Nachbar/in, Arbeitgeber, Arbeitskollegin, Freundin, Buschauffeur (3,0 %). In zwei Fällen ist der Status nicht bekannt (1,0 %).

Der Vergleich zwischen Onlineberatung und herkömmlicher Beratung der BIF-Beratungsstelle verweist darauf, dass der Anteil der Personen mit Status «Opfer» oder «Angehörige/r» ähnlich ist (88,5 % vs. 89,4 %; vgl. Tab. 5.9).

Da die weiteren Zahlen der Monitoringerhebung eher klein sind, sind die folgenden Ergebnisse lediglich als Tendenzen zu verstehen. Dabei zeigt sich, dass der Anteil der Vertrauenspersonen bei der Onlineberatung grösser ist als bei der herkömmlichen BIF-Beratung (6,5 % vs. 3,1 %). Dagegen melden sich bei der Onlineberatung weniger Fachpersonen im Vergleich zu den herkömmlichen Beratungskanälen (1,0 % vs. 5,7 %). Andere Personen sind wiederum bei

¹ Beispiel für einen Text mit der Länge von 918 Zeichen (inkl. Leerzeichen): «Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor. Aenean massa. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Donec quam felis, ultricies nec, pellentesque eu, pretium quis, sem. Nulla consequat massa quis enim. Donec pede justo, fringilla vel, aliquet nec, vulputate eget, arcu. In enim justo, rhoncus ut, imperdiet a, venenatis vitae, justo. Nullam dictum felis eu pede mollis pretium. Integer tincidunt. Cras dapibus. Vivamus elementum semper nisi. Aenean vulputate eleifend tellus. Aenean leo ligula, porttitor eu, consequat vitae, eleifend ac, enim. Aliquam lorem ante, dapibus in, viverra quis, feugiat a, tellus. Phasellus viverra nulla ut metus varius laoreet. Quisque rutrum. Aenean imperdiet. Etiam ultricies nisi vel augue. Curabitur ullamcorper ultricies nisi. Nam eget dui. Etiam rhoncus. Maecenas tempus, eget condimentum.»

der Onlineberatung häufiger vertreten (3,0 % vs. 0,9 %). Der Anteil mit Status «unbekannt» ist ähnlich (1,0 % vs. 0,9 %).

Tabelle 5.9: Status der Anfragenden

	Monitoring-erhebung Onlineberatung (März–Dez. 2018)		BIF-Statistik 2018 (Face-to-face + Tel.)	
	Anzahl	In Prozent	Anzahl	In Prozent
Opfer	160	80,0 %		
Angehörige/r	17	8,5 %	1'851*	89,4 %
Vertrauensperson	13	6,5 %	64	3,1 %
Andere Person	6	3,0 %	18	0,9 %
Fachperson	2	1,0 %	119	5,7 %
Nicht bekannt	2	1,0 %	18	0,9%
Total	200	100,0 %	2'070	100,0 %

*Opfer und Angehörige werden nicht separat erfasst, sie bilden *eine* Kategorie.

Geschlecht der Anfragenden

Die Monitoring-erhebung zeigt betreffend Geschlecht auf, dass gut neun von zehn Anfragen von Frauen stammen (93,0 %), knapp eine von zehn Anfragen von Männern (7,0 %; vgl. Tab. 5.10).

Im Vergleich zur herkömmlichen BIF-Beratung verweist das Monitoring bei der Onlineberatung auf einen höheren Männeranteil (7,0 % vs. 1,4 %; vgl. Tab. 5.10). Bei der Onlineberatung melden sich Männer aus allen Gruppen, die 14 Anfragen verteilen sich nämlich wie folgt: 5 Opfer, 3 Angehörige, 4 Vertrauenspersonen, 1 Fachperson und 1 andere Person. Die 186 Anfragen von Frauen verteilen sich wie folgt: 155 Opfer, 14 Angehörige, 9 Vertrauenspersonen, 1 Fachperson, 5 andere Personen, und in 2 Fällen ist der Status unbekannt.

Tabelle 5.10: Geschlecht der Anfragenden

	Monitoring-erhebung Onlineberatung (März–Dez. 2018)		BIF-Statistik 2018 (Face-to-face + Tel.)	
	Anzahl	In Prozent	Anzahl	In Prozent
Frau	186	93,0 %	1'940	98,6 %
Mann	14	7,0 %	28	1,4 %
Total	200	100,0 %	1'968	100,0 %

Alter der Anfragenden

Die Ergebnisse der Monitoring-erhebung verweisen darauf, dass knapp zwei von drei Onlineklient/innen zwischen 30 und 64 Jahre alt sind (62,3 %; vgl. Tab. 5.11). Eine/r von drei Onlineklient/innen ist zwischen 18 und 29 Jahre alt (33,7 %). Nur wenige Personen sind minderjährig (10–17 Jahre: 3,0 %). Ebenfalls sehr wenige Personen sind 65 Jahre und älter (1,0 %).

Der Vergleich der Monitoring-erhebung mit den Daten der herkömmlichen BIF-Beratung zeigt auf, dass die Onlineklientel tendenziell jünger ist als die Klient/innen, die sich face-to-face oder telefonisch beraten lassen. Während der Anteil der jüngsten Gruppen (bis max. 29 Jahre alt) bei der Onlineklientel ein gutes Drittel ausmacht (36,7 %), macht der vergleichbare Anteil bei der herkömmlichen Klientel nur ein Viertel aus (25,0 %; vgl. Tab. 5.11).

Tabelle 5.11: Alter der Anfragenden

		Monitoring-erhebung Onlineberatung (März–Dez. 2018)		BIF-Statistik 2018 (Face-to-face + Tel.)	
		Anzahl	In Prozent	Anzahl	In Prozent
Jüngere Personen	Bis 10 Jahre	-	-	9	0,6 %
	10–17 Jahre	6	3,0 %	14	0,9 %
	18–29 Jahre	67	33,7 %	359	23,5 %
Ältere Personen	30–64 Jahre	124	62,3 %	1'121	73,4 %
	65 Jahre und älter	2	1,0 %	25	1,6 %
Total	Total	199	100,0 %	1'528	100,0 %

Wohnkanton der Anfragenden

Gemäss Monitoringdaten stammt jede vierte anfragende Person aus der Stadt Zürich, und zwei von vier Anfragenden stammen aus dem Kanton Zürich (25,0 % resp. 43,0 %; vgl. Tab. 5.12). Zudem werden Anfragen aus fünfzehn Deutschschweizer Kantonen verzeichnet: pro Kanton zwischen 1 bis zu 12 Personen (0,5 % bis 6,0 %); keine Anfragen kamen aus Glarus, Nid- und Obwalden sowie Schwyz. Im Weiteren trafen Anfragen aus dem Ausland ein (3,5 %).

Tabelle 5.12: Wohnkanton der Anfragenden

	Monitoring-erhebung Onlineberatung (März–Dez. 2018)			BIF-Statistik 2018 (Face-to-face + Tel.)	
	Anzahl	In Prozent		Anzahl	In Prozent
Stadt Zürich	50	25,0 %			
Kanton Zürich (ohne Stadt)	86	43,0 %	68,0 %	1'752	93,9 %
Aargau	12	6,0 %	28,5 %	108	5,8 %
Graubünden	7	3,5 %			
St. Gallen	6	3,0 %			
Bern	4	2,0 %			
Luzern	4	2,0 %			
Schaffhausen	4	2,0 %			
Solothurn	4	2,0 %			
Zug	4	2,0 %			
Baselland	3	1,5 %			
Thurgau	3	1,5 %			
Basel Stadt	2	1,0 %			
Appenzell Ausserrhoden	1	0,5 %			
Appenzell Innerrhoden	1	0,5 %			
Uri	1	0,5 %			
Wallis	1	0,5 %			
Ausland	7	3,5 %	3,5 %	5	0,3 %*
Total	200	100,0 %		2'070	100,0 %

*Ausland oder unbekannt

Der Vergleich der Onlineberatung mit der herkömmlichen BIF-Beratung verweist auf Unterschiede betreffend Wohnkanton. Bei der neuen Klientel sind lediglich zwei von drei Anfragenden in der Stadt oder im Kanton Zürich wohnhaft (68,0 %; vgl. Tab. 5.12). Jede dritte Person, die Onlineberatung nachfragt, stammt aus einem anderen Kanton (28,5 %) oder aus dem Ausland (3,5 %). Bei der herkömmlichen Klientel liegt der Zürcher Anteil bei über neun von zehn Personen (93,9 %); dies dürfte u. a. damit zusammenhängen, dass gewaltbetroffene Frauen im Kanton Zürich gemäss dem kantonalen Gewaltschutzgesetz (§15, Abs. 2) Beratungsstellen wie der BIF gemeldet werden, die mit Opfern proaktiv Kontakt aufnehmen. Aus

den qualitativen Monitoringdaten geht zudem hervor, dass sich zum Teil Angehörige aus anderen Regionen oder aus dem Ausland melden, die Informationen für im Kanton Zürich Betroffene nachfragen.

Sprachkompetenz der Anfragenden

Die Onlineberatung wird von der Beratungsstelle BIF zurzeit ausschliesslich auf Deutsch angeboten. Die Ergebnisse der Monitoringerhebung verweisen darauf, dass das Schreiben auf Deutsch für den grossen Anteil der Personen, die sich gemeldet und geschrieben haben, gemäss Einschätzung der BIF-Onlineberaterin keinerlei Probleme bietet (85,0 %; vgl. Tab. 5.13). Dennoch zeigt sich, dass sich auch Personen melden, für die das Schreiben auf Deutsch eine gewisse Herausforderung darstellt (15,0 %): Jede siebte Anfrage stammt von einer Person, die gemäss der BIF-Onlineberaterin auf Deutsch eine Barriere überwinden muss – und dies auch tat.

Tabelle 5.13: Sprachkompetenz der Anfragenden

	Anzahl	In Prozent
Deutsch kein Problem	170	85,0 %
Sprachlich eingeschränkt	30	15,0 %
Total	200	100,0 %

5.1.3 Für welche Situationen wird die Onlineberatung genutzt? (Inhalt der Anfrage)

Thematisierte Beziehungskonstellationen

Die Daten der Monitoringerhebung weisen aus, dass – bei den Onlineanfragen zum Themenbereich häusliche Gewalt – die Partnerschaft die in der grossen Mehrheit thematisierte Beziehungskonstellation ist (90,5 %; vgl. Tab. 5.14). In der herkömmlichen Beratung der BIF-Fachstelle ist dies noch häufiger der Fall (97,2 %).

In knapp jeder zehnten Onlineberatung wird eine andere Beziehungskonstellation zum Thema: Familie/Verwandtschaft (3,5 %), Abhängigkeitsbeziehung (0,5 %) sowie weitere Situationen bzw. gewalthaltige Vorfälle ausserhalb klarer Beziehungskonstellationen (5,5 %; vgl. Tab. 5.14). Diese Anteile sind in der herkömmlichen Beratung der BIF durchwegs tiefer: Familie/Verwandtschaft (2,1 %), Abhängigkeitsbeziehung (0,2 %) sowie weitere Situationen bzw. gewalthaltige Vorfälle ausserhalb von klaren Beziehungskonstellationen (0,5 %).

Tabelle 5.14: Thematisierte Beziehungskonstellationen

	Monitoringerhebung Onlineberatung (März–Dez. 2018)		BIF-Statistik 2018 (Face-to-face + Tel.)	
	Anzahl	In Prozent		
Partnerschaft	181	90,5 %	1'510	97,2 %
Familie/Verwandtschaft	7	3,5 %	33	2,1 %
Abhängigkeitsbeziehung	1	0,5 %	3	0,2 %
Sonstige/keine Beziehung	11	5,5 %	7	0,5 %
Total	200	100,0 %	1'553	100,0 %

Insgesamt zeigt sich für die Onlineberatung (wie für die herkömmlichen Beratungsformen), dass die von den Anfragenden beschriebenen Problematiken und Gewaltsituationen in der grossen Mehrheit Paarsituationen betreffen.

Differenzierung der Paarbeziehungssituationen: In den Anfragen für die Onlineberatung betreffen die Problemsituationen doppelt so häufig Paarsituationen in Trennung im Vergleich zu den herkömmlichen Beratungsformen (19,7 % vs. 9,1 %; vgl. Tab. 5.15). Dagegen ist der Anteil der aktuellen Partnerschaften in der Onlineberatung etwas tiefer im Vergleich zu den herkömmlichen Beratungsformen (62,4 % vs. 69,1 %). Dasselbe gilt für die Anteile der Expartnerschaften (17,9 % vs. 21,7 %).

Tabelle 5.15: Differenzierung zur Paarbeziehungssituation

	Monitoring-erhebung Onlineberatung (März–Dez. 2018)		BIF-Statistik 2018 (Face-to-face + Tel.)	
	Anzahl	In Prozent	Anzahl	In Prozent
Aktuelle Partnerschaft	108	62,4 %	1'044	69,1 %
In Trennung	34	19,7 %	138	9,1 %
Expartnerschaft	31	17,9 %	328	21,7 %
Total	173	100,0 %	1'510	100,0 %

Geschlecht der Opfer und Tatpersonen in den Onlineanfragen: In allen geschilderten Situationen ist die beschriebene Opfer-Tatpersonenverteilung geschlechtsspezifisch geprägt. Frauen sind deutlich häufiger in der Opferposition (95,0 %; vgl. Tab. 5.16), Männer deutlich häufiger in der Position der Tatperson (90,0 %). In der herkömmlichen Beratung ist die Situation ähnlich (weibliche Opfer: 98,6 %; vgl. Tab. 5.17). Allerdings ist das Geschlecht der Tatperson häufig unklar (24,2 %).

Tabelle 5.16: Geschlecht von Opfer und Tatperson (Onlineberatung)

	Opfer		Tatperson	
	Anzahl	In Prozent	Anzahl	In Prozent
Weiblich	190	95,0 %	8	4,0 %
Männlich	7	3,5 %	180	90,0 %
Unklar	3	1,5 %	12	6,0 %
Total	200	100,0 %	200	100,0 %

Tabelle 5.17: Geschlecht von Opfer und Tatperson (herkömmliche Beratung)

	Opfer		Tatperson	
	Anzahl	In Prozent	Anzahl	In Prozent
Weiblich	1940	98,6 %	7	0,3 %
Männlich	28	1,4 %	1'537	75,0 %
Unklar	0	-	496	24,2 %
Total	1968	100,0 %	2050*	100,0 %

*Höhere Total als bei den Opfern, da zum Teil mehrere Tatpersonen.

Inhalt der Anfragen

Die Monitoringdaten zeigen auf, mit welchen Anliegen, Fragen und Problemen die Schreibenden an die Onlineberatung gelangen (Mehrfachnennungen).

Am häufigsten schildern Klient/innen eine Problemlage und äussern diesbezüglich einen Veränderungswunsch. Fast zwei von drei Personen gehören zu dieser Gruppe: Sie möchten die aktuelle Situation verändern und wünschen dazu Beratung (63,0 %; vgl. Tab. 5.18). Jede dritte Person schildert sodann ebenfalls eine Problemlage, fragt aber dahingehend, wie sie mit der Situation (besser) umgehen könnte. Es geht also hier darum, in der Situation zu verbleiben, jedoch einen passenderen Umgang zu finden (34,0 %). Knapp jede fünfte Person stellt Fragen zu Sachinformationen (18,5 %). Nur selten gelangen Personen mit anderen Anliegen an die Onlineberatung (1,5 %); in den drei Fällen ging es einmal um Wohnungs- und Arbeitssuche, einmal um eine schwierige Erfahrung mit einer anderen Institution und einmal um eine Terminklärung für eine Face-to-face-Beratung bei der BIF.

Die Auswertung der Mehrfachnennungen zeigt, dass fast nie ausschliesslich Sachfragen gestellt werden. Die meisten schildern eine Problemlage, die sich entweder mit einem Wunsch nach Veränderung oder einem anderen Umgang damit verbindet, und einige Personen beider Gruppen haben zusätzlich auch Sachfragen.

Tabelle 5.18: Inhalt der Anfragen (Mehrfachnennungen)

	Anzahl Personen	In Prozent	Total
Schildern einer Problemlage mit Veränderungswunsch	126	63,0 %	200 (100,0 %)
Schildern einer Problemlage mit dem Wunsch, besser/anders damit umzugehen	68	34,0 %	200 (100,0 %)
Fragen zu Sachinformationen	37	18,5 %	200 (100,0 %)
Anderes Anliegen	3	1,5 %	200 (100,0 %)

Straftaten

Die Daten der Monitoringerhebung zeigen auf, dass in der grossen Mehrheit Opferhilfe-relevanz vorliegt. So werden in neun von zehn Anfragen strafrelevante Vorfälle zur Sprache gebracht (90,0 %; vgl. Tab. 5.19). In einer von zehn Anfragen ist dies unklar oder es werden nicht strafrelevante Vorkommnisse thematisiert (10,0 %).

Insgesamt berichten die 180 Klient/innen über 403 strafrelevante Problemlagen. Am häufigsten wird über Nötigung berichtet (72,0 %; vgl. Tab. 5.20), in jedem zweiten Fall über Tötlichkeiten (43,0 %) und in gut jedem vierten Fall über Drohungen (26,5 %). In abnehmender Reihenfolge ist sodann von folgenden strafrelevanten Problemlagen die Rede: Körperverletzung (17,5 %), Erpressung (10,5 %), sexuelle Nötigung oder Vergewaltigung (5,0 %), sexuelle Handlungen mit Kindern (1,0 %), versuchte Tötung (0,5 %), sexuelle Handlungen mit Abhängigen (0,5 %) und Prostitution (0,5 %). Weiter werden verschiedene andere Straftaten zur Sprache gebracht wie zum Beispiel Ehrverletzung (7,7 %).

Tabelle 5.19: Strafrelevanz der Anfragen

	Anzahl	In Prozent
Anfragen mit strafrelevanten Nennungen	180	90,0 %
Unklar ob resp. keine strafrelevante Problemlagen	20	10,0 %
Total Anfragen	200	100,0 %

Tabelle 5.20: Berichtete Straftaten (Mehrfachnennungen)

	Anzahl	In Prozent*
Nötigung (Art. 181)	144	72,0 %
– davon Stalking	24	
– davon Cyberstalking	10	
Tätlichkeiten (Art. 126)	86	43,0 %
Drohung (Art. 180)	53	26,5 %
Körperverletzung (Art. 112–123, 125)	35	17,5 %
Erpressung (Art. 156)	21	10,5 %
sexuelle Nötigung (Art. 189), Vergewaltigung (Art. 190)	10	5,0 %
sexuelle Handlungen mit Kindern (Art. 187)	2	1,0 %
versuchte Tötung (Art. 111–116, 117)	1	0,5 %
sexuelle Handlungen mit Abhängigen (Art. 188, 191–193)	1	0,5 %
Prostitution (Art. 195)	1	0,5 %
Andere Straftaten (z. B. Ehrverletzung, Art. 173–177)	15	7,7 %
Tötung (Art. 111–116, 117)	0	-
Raub (Art. 140)	0	-
Menschenhandel (Art. 182)	0	-
Andere Straftat gegen die Freiheit (Art. 183–185)	0	-
Andere Straftat gegen die sexuelle Integrität (Art. 194, 195, 198)	0	-
Entziehen von Unmündigen (Art. 220)	0	-
Verbreiten menschlicher Kankheiten (Art. 231)	0	-

*100,0 % = jeweils 200 Personen

5.1.4 Beratungsleistungen

Beratungsooutput

Die Monitoring-erhebung erfasst die Output-Leistung der BIF-Beratungsstelle im Onlinebereich. Die Auswertung ergibt, dass 601 Anfragen von 200 Personen beantwortet wurden (vgl. Tab. 5.21).

Tabelle 5.21: Output-Leistung der Onlineberatung (Anzahl Antworten)

	Personen	Anzahl zu beantwortende Anfragen	In Prozent
1 Anfrage	85	85	14,1 %
2 Anfragen	51	102	17,0 %
3 Anfragen	28	84	14,0 %
4–7 Anfragen	24	127	21,1 %
8–14 Anfragen	8	90	15,0 %
22–44 Anfragen	4	113	18,9 %
Total Anfragen		601	100,0 %

Tabelle 5.22: Zuständigkeit im Team

	Anzahl Beratene	In Prozent
Hauptberaterin	172	86,0 %
Weitere Beraterinnen	28	14,0 %
Total	200	100,0 %

Die grosse Mehrheit der Antworten wurde von *einer* Beraterin verfasst (86,0 %; vgl. Tab. 5.22). Dies entspricht der Erwartung, da die Beratungsstelle BIF für die Pilotphase eine speziell

ausgebildete Beraterin anstellte. Während Abwesenheiten der Onlineberaterin kamen andere Beraterinnen des BIF-Teams zum Einsatz (14,0 %).

Beratungsinhalte

Die Monitoringerhebung untersucht, zu welchen Thematiken die BIF-Onlineberatung den Ratsuchenden Auskunft gibt. Vorrangig sind drei Themenbereiche: In fast neun von zehn Fällen geht es um juristische Information (86,0 %; vgl. Tab. 5.23), in gut drei von vier Fällen geht es um psychologische Unterstützung (78,0 %), und in zwei von drei Fällen hält die Onlineberaterin Triageinformation bereit, das heisst, sie informiert anfragende Personen über weitere Anlaufstellen (66,0 %). In drei von zehn Fällen enthalten die Antworten Informationen zu konkreten Handlungsmöglichkeiten (29,5 %), und in gut einem von zehn Fällen geht es um Sicherheitsfragen (12,0 %).

In Tabelle 5.24 ist ersichtlich, dass die Onlineberaterin in jedem zehnten Fall zu einer Thematik Auskunft gibt (10,0 %). Meist geht es um mehr als eine Thematik (90,0 %): In über zwei von fünf Fällen geht es um drei Thematiken (44,0 %), in knapp jedem dritten Fall um zwei Thematiken (29,5 %), und in rund jedem sechsten Fall wurden vier oder alle fünf Thematiken angeschnitten (16,5 %).

Tabelle 5.23: Inhalt der Beratungen (Mehrfachnennungen)

Thematiken:	Anzahl Personen	In Prozent	Total
Juristische Informationen	172	86.0	200 (100,0 %)
Psychologische Unterstützung	156	78,0	200 (100,0 %)
Triage: Angabe anderer Stellen	132	66.0	200 (100,0 %)
Aufzeigen konkreter Handlungsmöglichkeiten	59	29.5	200 (100,0 %)
Angaben/Information zum Thema Sicherheit	24	12.0	200 (100,0 %)

Tabelle 5.24: Anzahl Thematiken pro beratene Person

	Anzahl Beratene	In Prozent	In Prozent
1 Thematik	20	10,0 %	10,0 %
2 Thematiken	59	29,5 %	90,0 %
3 Thematiken	88	44,0 %	
4–5 Thematiken	33	16,5 %	
Total	200	100,0 %	100,0 %

Umfang der Antworten und Zeitaufwand der Onlineberatung

Die Monitoringerhebung gibt Auskunft zum Umfang der Antworten der Onlineberaterin. Die Ergebnisse verweisen auf unterschiedliche Antwortlängen, je nach Komplexität der Frage.

In der Hälfte der Fälle (52,0 %) umfasst die erste Antwort der Beraterin bis zu maximal 2'000 Zeichen (bis 500 Zeichen: 4,5 %; 501–1'000 Zeichen: 11,0 %; 1'001–1'500 Zeichen: 19,5 %; 1'501–2'000 Zeichen: 17,0 %; vgl. Tab. 5.25). In der anderen Hälfte der Fälle umfasst die Antwort der Onlineberaterin auf die Erstanfrage zwischen 2'001 bis zu 4'500 Zeichen (2'001–2'500 Zeichen: 16,5 %; 2'501–3'000 Zeichen: 16,0 %; 3'001–4'500 Zeichen: 12,0 %).

Die Ergebnisse zur Verlaufsentwicklung zeigt auf, dass Erstantworten deutlich länger sind als Nachfolgeantworten (Median Erstantwort: 1'894 Zeichen; Median Zweit- bis Achtantwort: zwischen 642 und 1'594 Zeichen; vgl. Tab. 5.26). Erstantworten sind häufig länger, da sämtliche in den Fragen angesprochenen und angedeuteten Themen und Gefühle aufgenommen werden. In Erstantworten werden auch häufig Kontaktdaten und Informationen zu anderen Stellen zur Verfügung gestellt (Triage).

Der Vergleich zwischen Anfragen und Antworten zeigt, dass die Auskünfte der Onlineberatung ausführlicher sind als die Anfragen der Klient/innen (vgl. Tab. 5.8 und Tab. 5.26).

Tabelle 5.25: Länge der Erstantwort (Zeichenzahl)

	Anzahl Personen	In Prozent	In Prozent
Bis 500 Zeichen	9	4,5 %	52,0 %
501-1'000 Zeichen	22	11,0 %	
1'001-1'500 Zeichen	39	19,5 %	
1'501-2'000 Zeichen	34	17,0 %	
2'001-2'500 Zeichen	33	16,5 %	48,0 %
2'501-3'000 Zeichen	32	16,0 %	
3'001-3'500 Zeichen	18	9,0 %	
3'501-4'000 Zeichen	5	2,5 %	
4'001-4'500 Zeichen	1	0,5 %	
Total	193*	100,0 %	

*Die Angaben zu sieben der 200 Fälle sind nicht in der Zweitantwort codiert. Grund: Diese anfragende Person gelangten innert kurzer Zeit mit zwei Nachrichten an die Onlineberatung (Frage und Ergänzung), sodass diese zusammen beantwortet wurden.

Tabelle 5.26: Entwicklung der Antwortlängen (alle Antworten)

Anfrage	Median	Anzahl Personen
1.	1'894 Zeichen*	193
2.	1'322 Zeichen	103
3.	1'214 Zeichen	58
4.	1'594 Zeichen	29
5.	973 Zeichen	30
6.	999 Zeichen	18
7.	642 Zeichen	15
8.	905 Zeichen	11
9.	1'909 Zeichen	11
10.	1'453 Zeichen	10

Zeitlicher Aufwand: Für die Monitoringerhebung wurde der Zeitaufwand für jede Beantwortung eruiert. Die Ergebnisse verweisen auf Variationen zwischen weniger als 30 Minuten bis zu drei Stunden. Für die meisten Antworten werden maximal 90 Minuten benötigt (vgl. Tab. 5.27).

Der Vergleich der Erstantwort mit weiteren Antworten zeigt auf, dass der Erstaufwand grösser ist als nachfolgenden Beratungen. So nimmt bei der Erstantwort jede dritte Beratung mehr als eine halbe Stunde bis zu einer Stunde in Anspruch (33,7 %; vgl. Tab. 5.27), und fast jede zweite Beratung dauert mehr als eine bis eineinhalb Stunden (45,6 %). Zweit- wie nachfolgende Auskünfte benötigen in vier von fünf Fällen maximal eine Stunde (42,7 % benötigen maximal eine halbe, 41,7 % benötigen maximal eine Stunde).

Tabelle 5.27: Zeitaufwand für die Beratungen (1. bis 10. Antwort)

Minuten	1. bis 10. Antwort der Onlineberaterin (Angaben in Prozent)									
	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
Bis 30	6,2 %	42,7 %	36,2 %	30,0 %	46,7 %	38,9 %	46,7 %	36,4 %	18,2 %	30,0 %
31–60	33,7 %*	41,7 %	50,0 %	53,3 %	46,7 %	44,4 %	26,7 %	45,5 %	45,5 %	70,0 %
61–90	45,6 %	10,7 %	6,9 %	16,7 %	6,7 %	11,1 %	20,0 %	18,2 %	36,4 %	–
91–120	14,0 %	4,9 %	6,9 %	–	–	5,6 %	6,7 %	–	–	–
121–180	0,5 %	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Total in Prozent	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Anzahl Antworten	193	85	58	30	30	18	15	11	11	10

*In jeder Spalte sind die zwei grössten Gruppen fett markiert.

Zeitspanne Anfrage–Antwort

In der Monitoringerhebung wurde untersucht, innert welcher Frist die Onlineberaterin Anfragen beantwortet. Vorgesehen ist gemäss Konzept, dass zwischen Anfrage und Antwort maximal drei Arbeitstage liegen.

Die Auswertung für Erst- und Zweitantworten zeigt, dass ein sehr hoher Anteil – mehr als vier von fünf Antworten – innert 24 Stunden beantwortet worden ist (82,5 % resp. 88,3 %; vgl. Tab. 5.28). Auch die übrigen Antworten auf Erst- und Zweitanfragen werden fristgemäss verfasst, d. h. innert maximal 72 Stunden.

Tabelle 5.28: Zeitspanne zwischen Anfragen und Antworten (1. bis 10. Antwort)

Arbeitstage:	1. bis 10. Antwort der Onlineberaterin (Angaben in Prozent)									
	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
Innert 24 Stunden	82,5 %	88,3 %	74,1 %	83,3 %	63,3 %	61,1 %	73,3 %	54,5 %	81,8 %	40,0 %
Länger als 24–48 Std.	8,5 %	9,7 %	5,2 %	10,0 %	20,0 %	5,6 %	6,7 %	36,4 %	18,2 %	30,0 %
Länger als 48–72 Std.	5,5 %	2,0 %	20,7 %	6,6 %	16,7 %	33,3 %	20,0 %	9,1 %	–	–
Länger als 72 Stunden	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Total in Prozent	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Anzahl Antworten	193	103	58	30	30	18	15	11	11	10

Für Dritt- bis Zehntanfragen zeigt sich ebenfalls, dass alle Anfragen in der vorgesehenen Zeitspanne beantwortet worden sind. Es sind somit während des Monitorings keine Antworten zu verzeichnen, die mehr Zeit als vorgesehen in Anspruch genommen haben. Anzumerken ist, dass Schreibende naturgemäss – wenn ein Wochenende oder Feiertage dazwischenliegen – zum Teil etwas länger auf die Antwort warten müssen. Im Weiteren zeigt sich, bei fortschreitender Anzahl von Anfragen, eine gewisse Verlangsamung des Antwortrhythmus; so benötigte z. Bsp. bei der fünften und sechsten Antwort jedes dritte Schreiben länger als 24 Stunden (bei der fünften Antwort 20,0 % und 16,7 % resp. bei der sechsten Antwort 5,6 % und 33,3 %).

Diese Verlangsamung ist teilweise beabsichtigt. Zum einen haben Erstanfragen Vorrang. Zum andern soll der Austausch nicht zu einer täglichen Begleitung oder einem therapeutischen Angebot werden; scheint solches auf, kann der Antwortrhythmus innerhalb der Vorgaben verlangsamt werden.

Beurteilung der Antworten durch die Ratsuchenden

Die Monitoring-erhebung erfasst die Bewertung der Beratungsleistung durch die Ratsuchenden, die im üblichen Ablauf der BIF-Onlineberatung erfasst wird. Erhalten die Ratsuchenden von der Beratungsstelle eine Antwort auf ihre Anfrage, so steht am Ende des Antworttexts, etwas abgesetzt, der Satz: «Diese Antwort war für mich hilfreich.» Zu dieser Aussage kann die Antwort «ja» oder «nein» angeklickt werden. Die Angabe beruht auf Freiwilligkeit.

Tabelle 5.29: Beurteilung der Beratung durch die Ratsuchenden

Antwort beurteilt als:	1. bis 10. Antwort der Onlineberatung (Angaben in Prozent)									
	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
Hilfreich	66,0 %	62,9 %	63,5 %	69,0 %	59,3 %	61,1 %	58,3 %	60,0 %	80,0 %	80,0 %
Nicht hilfreich	–	1,1 %	–	–	–	–	–	–	–	–
Keine Angabe	34,0 %	36,0 %	36,5 %	31,0 %	40,7 %	38,9 %	41,7 %	40,0 %	20,0 %	20,0 %
Total	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Antworten	159	89	52	29	27	18	12	10	10	10

Die Auswertung verweist auf eine sehr positive Bewertung der Beratungsleistungen. Lediglich in einem Fall, war bei der Antwort auf eine zweite Frage der ratsuchenden Person, wurde «nein» gewählt (vgl. Tab. 5.29); anzumerken ist, dass die Beratung in diesem Fall aber nicht abbrach, die ratsuchende Person nahm die Beratungsleistung weiterhin in Anspruch. Die Ergebnisse zur Bewertung verdeutlichen sodann, dass die Möglichkeit von vielen Personen genutzt wurde (zwischen 58,3 % und 80,0 %). Es ist offenbar vielen Personen ein Anliegen, explizit kundzutun, dass ihnen die Antwort der Beratungsstelle BIF geholfen hat; weitere Daten und Angaben zur Akzeptanz der Klientel finden sich in Kapitel 5.2.

5.2 Befragung der Nutzer/innen

5.2.1 Nutzung der Onlineberatung

Zugangswege zur Onlineberatung

Die Angaben zur Frage, wie die Klientel zur Onlineberatung der BIF findet, zeigen, dass der Zugang zur Onlineberatung vorwiegend über zwei Wege erfolgte. Zehn der 33 Befragten haben «im Internet gezielt nach Beratung/Onlineberatung gesucht» und sind bei dieser Suche auf die Onlineberatung der BIF gestossen (30,3 %; vgl. Tab. 5.30). Zwei von fünf Befragten haben sich aufgrund persönlicher Empfehlungen an die Onlineberatung gewendet: Je sieben Personen haben von einer bekannten oder verwandten Person einen Tipp erhalten respektive von einer Fachperson oder Institution (je 21,2 %); zweimal wurde explizit der Hausarzt genannt.

Vier Personen wurden sodann über Medien – Zeitschriften, Radio oder TV – auf die Onlineberatung aufmerksam (12,2 %).

Bemerkenswert ist, dass die Mund-zu-Mund-Propaganda bereits funktioniert: So nutzten zwei Befragte die Onlineberatung, weil ihnen jemand die Adresse nannte, der oder die die BIF-Onlineberatung selbst schon genutzt hat (6,1 %). Weiter gibt je eine Person an, dass sie der BIF-Flyer zum Angebot geführt hat, die Onlineberatung zufällig im Internet gefunden oder der Weg anderswie gefunden wurde (je 3,0 %).

Tabelle 5.30: Zugang zur BIF-Onlineberatung

Zugang zur Onlineberatung:	Anzahl Befragte	In Prozent
Im Internet gezielt nach Beratung/Onlineberatung gesucht	10	30,3 %
Tipp/Empfehlung einer bekannten/verwandten Person	7	21,2 %
Tipp/Empfehlung einer Fachperson/sozialen Institution	7	21,2 %
Via eine Zeitschrift, Zeitung, Radio oder Fernsehen	4	12,1 %
Adresse von jemandem, der die BIF-Onlineberatung schon genutzt hat	2	6,1 %
Via Flyer/Broschüre der BIF Beratungsstelle	1	3,0 %
Zufällig gefunden im Internet	1	3,0 %
Via einen anderen Weg	1	3,0 %
Total	33	100,0 %

Motivationen für die Nutzung der Onlineberatung

Es gibt gemäss den Befragten verschiedene Gründe, die eine Onlineberatung zum Thema «häusliche Gewalt» attraktiv machen und für deren Nutzung sprechen. Auf die offene Frage: «Warum nutzen Sie Onlineberatung – und nicht telefonische oder persönliche Beratung?» haben 28 der 33 Befragten (84,8 %) Angaben in eigenen Worten formuliert. Die Auswertung verweist auf vier unterschiedliche Beweggründe.

Erstens gibt es *pragmatische Gründe*. Betroffenen wird der Zugang zu Beratung erleichtert, wenn sie via Internet nachgesucht werden kann. So ist der Zeitpunkt der Kontaktnahme frei wählbar, sie kann zwischendurch, trotz vollem Terminkalender, wahrgenommen werden, elektronisch kann der Kontakt rasch und effizient hergestellt werden. Folgende Äusserungen gehören zu diesem Feld (13 Befragte):

- «Weil ich telefonisch nicht gut erreichbar bin.» (1)
- «Telefonisch hatte ich niemanden erreicht.» (2)
- «Einfacher und schneller.» (3)
- «Ich hab sonst schon genug Termine.» (4)
- «Extra Termin machen wär irgendwie too much, fürs Telefonieren muss man den richtigen Moment suchen usw. Schreiben ist besser, und man kann ganz ehrlich sein. Das ist das Wichtigste.» (14)
- «Online ist schneller, effizienter, direkter, klarer, niederschwellig und unmittelbar zugänglich.» (15)
- «Schnell, schwarz auf weiss eine Antwort.» (18)
- «Ich schrieb die Frage gestern und heute kann ich schon die Antwort lesen. Mit direkten Tipps und einem Merkblatt (Link), das ich nutzen werde.» (19)
- «Es ist praktischer. Und schneller. Ich bin sehr froh darum!» (20)
- «Einfacher für mich.» (22)
- «Straight. Direct. Smart.» (23)
- «Viel einfacher, schneller!!!» (32)
- «Ich schrieb meine Frage mitten in der Nacht, und am nächsten Morgen hatte ich schon eine Antwort.» (33)

Zweitens sind Gewalt in der Paarbeziehung und häusliche Gewalt nach wie vor schwierige, auch schambesetzte Themen. Entsprechend hoch ist für Betroffene die Hürde, Hilfe zu suchen. Die *Anonymität* der Onlineberatung und die Tatsache, dass man *selbstbestimmt* schreiben und erzählen kann, sind Gründe, die es manchen Betroffenen erleichtern, diese Beratungsform in Anspruch zu nehmen. Folgende Äusserungen betonen die Anonymität und Selbstbestimmung (6 Befragte):

«Ich möchte nicht, dass irgend jemand etwas erfährt.» (9)

«Unkomplizierter/einfacher weniger peinlich.» (10)

«Angst -> <- Vertrauen...?» (12)

«Heikles Thema.» (13)

«Peinliches Thema, schreiben ist da leichter. Und zeitunabhängig. Die Antwort kann ich immer wieder lesen und in Ruhe nachfragen, wenn ich etwas nicht checke oder nicht weiss, wie weiter.» (17)

«Man kann das Gesicht wahren und sich trotzdem direkt beraten lassen.» (27)

Ein weiterer Grund für die Nutzung ist gemäss den Befragten, drittens, dass die Onlineberatung es auf einfache, unkomplizierte Art erlaubt, einen *ersten Schritt* zu tun und zu sondieren, ob man Beratung braucht respektive überhaupt in Anspruch nehmen kann/darf und ob man das möchte. Onlineberatung wird in diesem Sinne als ein Türöffner beschrieben. Folgende Äusserungen betonen das Sondieren und die ersten Schritte (5 Befragte):

«Ich bin unsicher, wohin ich mich wenden soll und ob eine Beratung das richtige für mich ist.» (7)

«Online-Beratung scheint mir eine gute erste Etappe, um Informationen zu haben, ohne den Eindruck zu haben, dass wir schon in einem Verfahren drin sind.» (21)

«Ich wusste nicht sicher, ob ich bei dieser Beratungsstelle richtig bin. Die Beraterin hat dann geschrieben, dass ich richtig bin.» (26)

«Ich weiss nicht, ob ich persönliche Beratung will.» (28)

«Ich brauchte eine schnelle Antwort, und 20 Minuten, nachdem ich geschrieben habe, kam die Antwort schon. Mit allen nötigen Adressen und Telefonnummern und auch, welche gratis sind und welche was kosten. Ich hätte selber nie rausgefunden, welche der hundert möglichen Adressen die Richtige für mich ist. Die Antwort war genau auf meine Frage abgestimmt. Jetzt weiss ich, wie weiter.» (30)

Viertens begründen Befragte die Inanspruchnahme der Onlineberatung damit, dass die *schriftliche Beratungsform* den Vorteil hat, das Problem besser fassen und reflektieren zu können. Die schriftliche Kommunikation via Internet entspricht ihnen emotional und gewährt ihnen den nötigen Raum für die Auseinandersetzung. Folgende Äusserungen betonen den Vorteil der Schriftlichkeit (4 Befragte):

«Entspricht mir mehr. 🐼 ist freier. ❤️» (6)

«Online ist mir viiiiiiiel lieber!» (11)

«Schreiben gibt dem Geschehen eine Form.» (25)

«So kann ich es besser formulieren und für die erste Beratung genügt. Für weitere Schritte lieber persönlich.» (31)

Erstmalige Beratung oder bereits andere Beratung genutzt

In der Befragung der Nutzer/innen der Onlineberatung wurde die Frage gestellt, ob die Kontaktnahme mit der Onlineberatung die erste Beratung ist, die sie zu diesem Thema nutzen, oder ob bereits einmal anderweitige Beratung zum Problem häusliche Gewalt in Anspruch genommen wurde.

Die Ergebnisse legen den Schluss nahe, dass das neue Angebot der BIF-Onlineberatung den Zugang zu spezialisierter Beratung für Betroffene erweitert. Fast zwei von drei Befragten geben nämlich an, dass sie sich zum ersten Mal zu diesem Thema beraten lassen (63,6 %; vgl. Tab. 5.31). Jede dritte Person hat wegen Gewalt in der Beziehung/häuslicher Gewalt sodann auch schon einmal eine andere Beratung genutzt (36,4 %).

Tabelle 5.31: Erstmalige Beratung oder bereits andere Beratung genutzt

Inanspruchnahme von Beratung:	Anzahl Befragte	In Prozent
Dies ist das erste Mal, dass ich mich zu diesem Thema beraten lasse.	21	63,6 %
Ich habe zu diesem Thema auch schon andere Beratung genutzt.	12	36,4 %
Total	33	100,0 %

5.2.2 Akzeptanz und Beurteilung des Angebots

Die Nutzer/innen wurden gebeten, das neue Angebot zu beurteilen. Zum einen wird die Bewertung der Beratung hinsichtlich a) Verständlichkeit, b) Nützlichkeit und c) Einfühlsamkeit erfragt. Zum andern wird nach der Anwendungsfreundlichkeit der Onlineberatung gefragt, wie gut/angenehm also das Handling ist (Registrieren, Login, Abholen etc.). In einer offenen Frage hatten die Nutzer/innen zudem die Möglichkeit, in eigenen Worten festzuhalten, was sie an der Onlineberatung der BIF besonders gut finden und was aus ihrer Sicht verbessert werden sollte. Abschliessend wurde gefragt, ob die Nutzer/innen die Onlineberatung weiterempfehlen würden oder nicht.

Beurteilung der Beratung: Verständlichkeit, Nützlichkeit, Einfühlsamkeit

Die Angaben der Befragten verweisen auf eine hohe Zufriedenheit mit der Beratung, die sie auf ihre Onlineanfrage hin erhalten haben. Für 31 Personen (96,9 %; vgl. Tab. 5.32) trifft die Aussage «sehr zu», dass «die Antwort der Beraterin verständlich ist», und für eine Person trifft dies «eher zu» (3,1 %). Negative Reaktionen sind nicht zu verzeichnen.

Auch die Nützlichkeit der Antwort wird äusserst positiv bewertet. Wiederum geben 31 Personen an (93,9 %), es treffe für sie «sehr zu», dass «die Antwort der Beraterin hilfreich ist», und gemäss zwei Personen trifft dies «eher zu». Kritische Feedbacks gibt es keine.

Punkto Einfühlsamkeit der Antwort geben sogar 100,0 % der Nutzer/innen (33 Personen) an, es treffe «sehr zu», dass «die Antwort der Beraterin einfühlsam ist».

Tabelle 5.32: Beurteilung der Beratungsantwort der BIF-Onlineberatung

Die Antwort der Beraterin ist...	Trifft sehr zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft gar nicht zu	Total
...verständlich	96,9 %	3,1 %	–	–	100,0 % (32 Befragte)
...hilfreich	93,9 %	6,1 %	–	–	100,0 % (33 Befragte)
...einfühlsam	100,0 %	–	–	–	100,0 % (33 Befragte)

Diese äusserst positive Beurteilung der Beratungsleistung wird durch die Tatsache unterstrichen, dass die Nutzenden *alle drei Ebenen* der Beratungsantworten – Verständlichkeit, Nützlichkeit und Einfühlsamkeit – durchwegs als sehr zufriedenstellend erleben.

Beurteilung der Nutzungsfreundlichkeit der Onlineberatung

Bezüglich Nutzungsfreundlichkeit der Onlineberatung fällt das Urteil der Befragten gemischt aus. Wie die Ratsuchenden konkret vorgehen müssen, wenn sie auf der Website der BIF eine Frage stellen möchten, wird zum Teil als herausfordernd wahrgenommen. In der Befragung wurde folgende Frage gestellt: «Technisches: Wie einfach oder kompliziert ist die Nutzung der BIF-Onlineberatung – Registrieren, Login, Antwort abholen etc.?»

Gut jede vierte Person (27,3 %; vgl. Tab. 5.33) beurteilt die technische Handhabung als «sehr einfach», und knapp die Hälfte (45,5 %) findet die Anwendung «eher einfach». Knapp jede vierte Person (24,2 %) bewertet das Vorgehen dagegen als «eher kompliziert» und eine Person als «sehr kompliziert» (3,0 %).

Das Ergebnis verweist darauf, dass das konkrete Handling auf der Website der Onlineberatung, wo sich Ratsuchende zuerst einmal registrieren und bei jedem neuen Besuch wieder einloggen müssen, von den Nutzenden zum Teil als anspruchsvoll wahrgenommen wird.

Tabelle 5.33: Einfach/kompliziert: Nutzung der BIF-Onlineberatung

	...sehr einfach	...eher einfach	...eher kompliziert	...sehr kompliziert	Total
Die Nutzung (Registrieren, Login, Abholen) ist...	27,3 %	45,5 %	24,2 %	3,0 %	100,0 % (33 Befragte)

Besondere Qualitäten der Onlineberatung und Verbesserungsbedarf

In der Befragung der Nutzer/innen wurde im Weiteren mit folgender Frage offen nach einer Beurteilung des neuen Onlineangebots gefragt: «Die BIF-Onlineberatung insgesamt: Was finden Sie besonders gut? Und was würden Sie verbessern?»

Drei von vier Befragten (75,8 %) nutzen die Gelegenheit, ihre Meinung und Erfahrungen in eigenen Worten festzuhalten. Die qualitative Auswertung verweist auf vier Themenfelder, welche die Nutzenden ansprechen.

An erster Stelle steht für die Befragten die *Beratungsqualität* der Onlineberatung. Sie äussern sich sehr lobend, heben die Professionalität, das Vorgehen und die Empathie der Beratenden ebenso hervor wie die inhaltliche Qualität der Antworten, die den Ratsuchenden tatsächlich weiterhelfen, wie sie mitteilen. Als angenehm wird auch die Frist empfunden, innerhalb der sie die Antworten erhalten. Dass rasch geantwortet wird, meist innerhalb von 24 Stunden, trägt zur hohen Zufriedenheit bei. Als Verbesserungsidee wird einzig der Ausbau der Beratung auf Wochenenden und Nachtzeiten eingebracht; schicken Nutzende nachts oder am Wochenende Nachrichten, müssen sie tendenziell länger auf die Antwort warten. Folgende Äusserungen betonen die Qualität der Beratung (14 Befragte):

«Antwort der BIF war einfühlsam, aber nicht "gspürschmi", sondern genau richtig, klar und echt.» (3)

«Gute Beratung, echt! Gut: schnelle Antwort. Dass sie auf meine Fragen eingeht und weiterdenkt. Dass sie mich versteht und nicht verurteilt. Dass sie mich nicht drängt. Verbessern: schnelle Antwort auch in der Nacht.» (4)

«schnelle antwort 😊 die beraterin versteht mich. 💜» (6)

«Sie schreibt ganz direkt zurück. Ohne Floskeln und Klimbim. Sie beantwortet jede meiner Fragen klar und deutlich. Ohne Fremdwörter. Sie nimmt mich ernst und will mich wirklich unterstützen. Das ist deutlich fühlbar. Nicht so professionelle Distanziertheit.» (7)

«Da sitzt echt jemand, der mit mir redet, mitdenkt, rückfragt, dranbleibt. Mit realistischen Vorschlägen. Und wenn sie andere Stellen angibt, dann gleich auch die Telefonnummer und www-Adresse zum Googeln, das ist sehr kundenfreundlich.» (10)

«Die Beraterin sieht sofort meine Geschichte, obwohl ich ganz wenig geschrieben habe. Das ist eine groooooose Erleichterung!! Und sie hat gute Ideen, wie weiter.» (11)

«Die Beraterin ist gut! Ich hoffe sie verdient entsprechend gut.» (12)

«Eine schnelle Antwort ist mir wichtig (hätte ich 3 Tage warten müssen, wäre mir das zu ineffizient). Die Antwort der Beraterin ist sehr professionell, informativ, persönlich, gute Länge, passender Ton. Alles top.» (15)

«Alles ist gut. Sie erklären ihre Empfehlungen genau, das hilft mir. Sie verurteilen einen nicht. Schade arbeiten sie am Wochenende nicht.» (17)

«klare antwort.» (18)

«Besonders gut: Gute Worte.» (26)

«Die Antwort der Beraterin ist sehr gut. Sie versteht mich!» (27)

«Superschnelle Antwort mit direkten Links und Hintergrundinformationen (aber nicht zu viele, nur genau die für mich nötigen – ohne lange Rückfragen oder langes Reden).» (30)

«Sehr schnelle Antwort.» (31)

Die *spezifischen Möglichkeiten* und die *schriftliche Form* der Onlineberatung sind ein zweites Themenfeld, das die Befragten positiv bewerten. Geschätzt wird die Tatsache, dass man sich schreibend auch selbst mit dem Problem auseinandersetzt. Als hilfreich wird empfunden, dass die Antwort festgehalten ist und man sie mehrmals lesen und darüber nachdenken kann. Dies ermöglicht es auch, den Prozess dem eigenen Rhythmus anzupassen. Folgende Äusserungen enthalten Aspekte, die mit den spezifischen Möglichkeiten und der Schriftlichkeit der Beratung zusammenhängen (6 Befragte):

«Besonders gut ist die Vertraulichkeit und dass ich in Ruhe formulieren kann. Auch die Antwort kann ich immer wieder lesen und überlegen.» (9)

«Man kann es in Ruhe lesen. Man kann es mehrmals lesen, überlegen, lesen, wieder schreiben... Das ist eine grosse Hilfe.» (13)

«Das Angebot als solches ist gut: Schreiben ist der beste Weg zu sich selber. Die Antwort der Beraterin ist sehr gut und hilfreich.» (14)

«Antwort ist in Schriftform = klar, übersichtlich, wiederholt abrufbar.» (25)

«Man kann alles aufschreiben, einfach so. Ich habe die Antwort ausgedruckt, damit ich mir alles überlegen kann. Und mit meinen Töchtern besprechen. Wenn sie Fragen haben, kann ich die Fragen auch wieder schreiben. So wird uns alles klarer.» (28)

«Dass die Antwort so schnell kommt und die Vorschläge schriftlich. Das macht alles einfacher.» (33)

Andere wiederum äussern sich, drittens, *generell positiv* über das Angebot, ohne dies weiter zu spezifizieren. Folgende Äusserungen zählen dazu (3 Befragte):

«Sehr gut. Es braucht aber unbedingt weitere Frauenschutzstellen in der Schweiz für Notfälle auch für ganze Familien, da die Frauen die Kinder auch mitnehmen müssen.» (1)

«Alles ist gut.» (20)

«Alles ok.» (22)

Das vierte Themenfeld betrifft die *technische Ausgestaltung* der Onlineberatung und die *konkreten Anwendungsbedingungen* für die Nutzer/innen. In diesem Bereich wird vor allem auf Verbesserungsbedarf aufmerksam gemacht. Die Befragten erleben den Registrierungs-

prozess und auch das Abholen der Antworten als umständlich. Auch weisen Befragte auf Klippen in der praktischen Anwendung hin sowie auf Optimierungsmöglichkeiten in der Gestaltung. Folgende Äusserungen betreffen die Ausgestaltung und Anwendungsbedingungen (6 Befragte):

- «Alles gut. Registrierung etwas lang, aber Login nachher ist einfach.» (3)
- «Das Einloggen ist eher mühsam, normal Mailen wäre einfacher.» (11)
- «Verbessern würde ich den Zugang (zu viele Informationen beim Login, mühsames Abholen der Antwort).» (15)
- «Sehr gut! Verbeßern: Ich musste mich einloggen und noch keine Antwort – man weiss ja nicht, wann die Antwort kommt. Aber sie kam heute noch, das ist sehr gut.» (19)
- «Verbessern: Login ist kompliziert.» (26)
- «Klare Antwort = besonders gut/genial!! Verbessern: Bestätigung, dass man was geschickt hat? (Hats jetzt gesendet oder nicht?!) Verbessern: Papierkorb ist haarscharf neben Like-Button, Vertippen ist vorprogrammiert.» (32)

Weiterempfehlung der Onlineberatung

Mit der Frage «Würden Sie die BIF-Onlineberatung weiterempfehlen?» erfasst die Evaluation nochmals grundsätzlich und generell die Akzeptanz des neuen Angebots und die Zufriedenheit der Nutzenden mit der Onlineberatung.

Die Antworten der Befragten sprechen eine deutliche Sprache: Alle 33 Personen wählen die Antwortmöglichkeit «Ja, sicher weiterempfehlen.» (100,0 %; Tab. 5.34). Die weiteren Antwortvorgaben – «Ja, eher weiterempfehlen», «Nein, eher nicht weiterempfehlen», «Nein, sicher nicht weiterempfehlen» und «Weiss nicht» – wurden nicht genutzt. Sämtliche Befragten würden somit die Onlineberatung der BIF anderen Personen im Bedarfsfall vorbehaltlos weiterempfehlen.

Tabelle 5.34: Weiterempfehlen der BIF-Onlineberatung

	Ja, sicher	Ja, eher	Nein, eher nicht	Nein, sicher nicht	Total
Würden Sie die BIF-Onlineberatung weiterempfehlen?	100,0 %	–	–	–	100,0 % (33 Befragte)

5.2.3 Feedback zur Weiterführung der BIF-Onlineberatung

Die Onlineberatung der BIF war zum Befragungszeitpunkt der Nutzer/innen ein knappes Jahr in der Pilotphase aktiv; ob die Onlineberatung als fester Bestandteil des BIF-Angebot eingerichtet wird, soll anhand der Erfahrungen der Stelle und der Evaluation entschieden werden. Auch die Nutzer/innen wurden deshalb zur Zukunft des Angebots befragt: «Finden Sie es wichtig oder nicht wichtig, dass die BIF-Onlineberatung weiter besteht?»

Tabelle 5.35: Zukünftiger Bedarf der BIF-Onlineberatung

	Sehr wichtig	Eher wichtig	Eher nicht wichtig	Gar nicht wichtig	Total
Finden Sie es wichtig oder nicht wichtig, dass die BIF-Onlineberatung weiter besteht?	100,0 %	–	–	–	100,0 % (33 Befragte)

Das Ergebnis fällt eindeutig aus. Aus Sicht der Nutzenden soll das Angebot auch zukünftig, nach der Pilotphase, zur Verfügung stehen. Alle 33 Befragten finden es «sehr wichtig», dass das Angebot der BIF weiterbesteht (100,0 %; vgl. 5.35). Wiederum wurde keine der relativierenden Antwortmöglichkeiten – «Eher wichtig», «Eher nicht wichtig» oder «Gar nicht wichtig» – gewählt. Der Bedarf für eine Onlineberatung, so ist zu schliessen, ist aus Sicht der anvisierten Zielgruppe klar gegeben.

Einige Personen nehmen am Schluss des Fragebogens die Gelegenheit wahr, mit eigenen Worten auf die Zukunft und den Bedarf der Onlineberatung einzugehen. Sie betonen die Notwendigkeit dieser Beratungsform und ermuntern explizit dazu, dass die Onlineberatung weiterarbeiten sollte:

«Bitte weitermachen so!» (7)

«Sehr wichtig!» (12)

«Weiter so, bitte.» (14)

«Onlineberatung sollte m. E. in der heutigen Zeit zum Grundangebot gehören.» (15)

«Selbstverständlich braucht es eine Onlineberatung in der heutigen Zeit!» (25)

Andere Befragte nutzen die Gelegenheit, um sich explizit für die Beratung und das Angebot zu bedanken:

«Danke möchte ich sagen.» (1)

«danke bif 😊.» (6)

«Danke!» (10)

«Merci!» (21)

«Hilfreicher Wegweiser, danke!» (30)

«Ich danke Ihnen für die Hilfe! :)» (31)

«danke tuuusig!!» (32)

5.3 Ergebnisse der Expert/innenbefragung (Usability-Test)

Experten-Interview mit R. Klein (Bereich «Beratung/häusliche Gewalt»)

Frage 1 und 2: Angaben zur Einstiegsseite «www.bif-frauenberatung.ch» und zur Seite «<https://online.bif-frauenberatung.ch>» (zweite Seite)

Für mich sind die **Texte** klar und verständlich. Die Seiten laden alle schnell und gut. Auf Seiten, die auf Rechtstexte verweisen, sind an mehreren Stellen die Links durchgestrichen. Das ist verwirrend: Sie sind gültig oder nicht gültig? Toll, dass es so viele Sprachangebote gibt! [Irrtümlich wurde gemeint, die Onlineberatung werde in allen aufgeführten Sprachen angeboten.] Unglaublich viele Ressourcen, alles klar und übersichtlich organisiert und gegliedert.

Das **Farbschema** finde ich attraktiv, klar und wirkungsvoll. Den **Hintergrund** mit den schematischen Pustebäumen würde ich transparenter machen. Sie sehen schön aus, stören aber beim Lesen, ich würde sie aufhellen, so dass sie sich optisch zurückziehen.

Ich habe mir die Website auf einem ThinkPad mit einem 35cm-**Bildschirm** angesehen. Da passt nur etwa die Hälfte der Textinformation drauf: Die Pustebäume nehmen die obere Hälfte des Bildschirms ein, der große rote Kreis ist nur zur Hälfte drauf. Ich musste den Schieber rechts immer wieder nach unten ziehen, um mehr/alles lesen zu können. Es wäre besser,

wenn der Text so formatiert wäre, dass man auf den ersten Blick mehr sieht. Auch auf dem iPhone 6 passt der große rote Kreis nur knapp drauf und die Buchstaben sind abgeschnitten. Insgesamt sehen die Seiten sehr schön aus, und sie sind klar gestaltet.

Frage 3: Angaben zur Registrierung «<https://online.bif-frauenberatung.ch/registration>» (dritte Seite)

Meine erste **Anmeldung** funktionierte nicht, die zweite auch nicht, jedesmal hieß es, das Login sei falsch. Beim dritten Mal klappte es. Vielleicht hatte ich mich vertippt, das ist aber unwahrscheinlich. Im Prinzip ist alles eindeutig, warum die ersten beiden Anmeldungen nicht funktioniert haben, weiß ich nicht. Vielleicht ist das vom Back-End her zu sehen.

Frage 4: Angaben zum Beratungsraum (Frage-/Antwortbereich, Antwortabholen)

Auf meinem Bildschirm dominiert der **Logout-Knopf** ('Button'), der jetzt zum ersten Mal auftritt. Ich nehme an, es soll der Fluchtknopf sein, mit dem man notfalls schnell von der Seite wekommt. Der Logout-Knopf sollte auf jeder Seite auftauchen, z. Bsp. oben rechts in der Ecke.

Die **Knöpfe für Löschen, Speichern und Senden** sehe ich erst, wenn ich den Fensterinhalt nach unten verschiebe ('scrolle'). Es ist etwas unübersichtlich. Wenn ich nervös oder in Eile wäre, würde ich vielleicht Logout statt Senden drücken. Das **Abholen der Antwort** hat sehr gut geklappt. Die Antwort war am nächsten Tag im Postkorb. Je schneller die Antwort kommt, desto besser, nehme ich an.

Frage 5: Angaben zum Informations-/Werbeprospekt für das Onlineangebot (Flyer)

Insgesamt finde ich den **Flyer** gut. Ein paar Vorschläge für Verbesserungen: Ich würde den Tastatur-Hintergrund transparenter machen, er lenkt vom Text ab. Das Handsymbol würde ich nach rechts ziehen, so dass der Zeigefinger auf den Text zeigt und nicht im Text steckt. Die Internetadresse und vor allem die Telefonnummer würde ich größer darstellen. Auf der Vorderseite würde ich das Wort «Gewalt» durch «Probleme» ersetzen: Betroffene, die ihre Probleme nicht als Gewaltprobleme verstehen oder bezeichnen, würden sich dadurch besser angesprochen fühlen.

Frage 6: Zusammenfassung, weitere Anmerkungen

Website insgesamt: tolles Angebot, unglaublich viel Information, jede Menge Ressourcen und Materialien, super Sprachangebot. Ad **Evaluation:** Zusätzlich mit echten NutzerInnen reden, wie sie das Angebot beurteilen.

Experten-Interview mit C. Weyh (Bereich «Beratung/häusliche Gewalt»)

Frage 1: Angaben zur Einstiegsseite «www.bif-frauenberatung.ch»

Ich habe die Seite geöffnet und gleich die Onlineberatung gesucht, weil das ja mein Ziel war – und fand das sehr übersichtlich. Ich hatte direkt eine **Orientierung**, und die Onlineberatung war sofort auffindbar. Das ist sehr positiv. Die erste Seite finde ich wirklich gut. Bei anderen Anbietern ist auf der ersten Seite meistens zu viel und es ist unübersichtlich.

Ein Lob für die vielen **Sprachen**, dass so viele Sprachen bedient werden, ist toll. [Interviewerin: Onlineberatung ist nur auf Deutsch.] Ach, dann wär es wichtig, zu schreiben, dass die Online-

beratung nur auf Deutsch angeboten wird. Das mussten wir bei uns auf www.hilfetelefon.de auch entsprechend klären.

Frage 2: Angaben zur Seite «<https://online.bif-frauenberatung.ch>» (zweite Seite)

Ich habe den **Login** direkt gefunden, das ist nicht immer der Fall bei solchen Angeboten. Es ist sehr zentral, eigentlich kann ich gar keine anderen Wege gehen, da gibts ja nur den Login. Das finde ich positiv. Und der Hinweis 'Noch nicht registriert'? ist farblich unterlegt. Ich habe mich dann eingeloggt. Ich hatte mich einmal im Passwort vertippt, da kam ein Hinweis, das ist auch komfortabel, dass das funktioniert.

Oben auf dieser Seite steht beim zweiten Aufzählpunkt: 'Wir antworten Ihnen spätestens in 1–3 Arbeitstagen' – das 'spätestens' könnte man weglassen. An einer anderen Stelle ist es auch ohne geschrieben.

Dann gibt es **Informationen zum Datenschutz**, das ist wichtig. Auch der Hinweis auf die Polizei oder das Frauenhaus für Notfälle ist gut und dass nochmals erklärt wird, wer alles beraten wird. Und dann steht auch, dass es vertraulich und anonym ist. – Das finde ich gut als grundlegende Informationen. Mehr muss da gar nicht sein.

Frage 3: Angaben zur Registrierung «<https://online.bif-frauenberatung.ch/registration>» (dritte Seite)

Beim **Registrieren** ist mir aufgefallen, dass ich angeben muss, was für ein Geschlecht ich bin. Warum ist dies notwendig, was ist die Absicht dahinter? Und dann verstehe ich die Sternchen dahinter nicht, was bedeuten sie? Sollte es 'queer' als dritte Option geben? Und warum muss ich den Jahrgang angeben? Mein Jahrgang, mein Alter will gewusst werden. Wahrscheinlich ist das für die Statistik. – Ich finde das schwierig, weil eigentlich geht es ja um die Registrierung, und dann gibt es da diese Hürden mit diesen Angaben und es wird mir nicht gesagt, wozu das benutzt wird. Es ist etwas anderes, wenn ich innerhalb der Beratung im Kontakt bin und zum Beispiel den Jahrgang brauche wegen einer Finanzierungsfrage, dann kann ich das ja offen legen. Beim Registrieren ist es jedoch ungut. Man sollte erklären, warum dies abgefragt wird. Das wäre immerhin eine gewisse Hilfe. Also wenn es um freiwillige Angaben geht, dann wäre es in Ordnung. Aber als problematisch sehe ich es, wenn sich jemand registrieren möchte, ohne Informationen da zu hinterlassen. Dann kann sich diese Person nicht registrieren und wird demzufolge nicht beraten.

Frage 4: Angaben zum Beratungsraum (Frage-/Antwortbereich, Antwortabholen)

Zum **Fragebereich** komme ich, wenn ich eingeloggt bin. Optisch finde ich das sehr schön und übersichtlich, die frischen Farben, sehr gut strukturiert fürs Auge. Gut ist, dass in Rot nochmals direkt darauf hingewiesen wird, dass ich mich für das Abholen der Antwort erneut einloggen muss, weil es eben ein geschützter Bereich ist und ich mir meine Zugangsdaten deshalb merken muss.

Bei uns, www.hilfetelefon.de, kann man eine E-Mail hinterlegen, wenn man benachrichtigt werden möchte und kann dann auch die Funktion 'Passwort vergessen' benutzen. Wer sich aber für den vollen Schutz entscheidet, da ist unsere Erfahrung, dass es immer wieder mal passiert, dass die Zugangsdaten vergessen gehen.

Dann hatte ich tatsächlich die Idee: Es ist ein **Chat**. Es ist aber eine **E-Mailberatung**, oder? Onlineberatung (OLB) ist ja ein Sammelbegriff für verschiedene Formen. [Interviewerin: Es ist

eine asynchrone, webbasierte Form der Onlineberatung.] Dann wäre das in meinem Begriff eine E-Mail-Beratung: Ich mache eine Anfrage, beschreibe, wer ich bin und was ich will und dass ich Beratung brauche und schicke das ab – wie ein digitaler Brief – und kriege dann eine Antwort in ein paar Sätzen. Vom Erscheinungsbild her dachte ich, es sei ein Chat. Es ist so eingängig, man hat da ein Fenster und das ist offen – das brachte mich dazu zu denken, da komme jetzt vielleicht gleich eine Reaktion. Aber oben im Text steht ja, die Antwort komme in 1–3 Tagen.

Zum **Logout**: Wenn ich auf Logout gehe, komme ich direkt auf Google – das ist sozusagen ein Notausstieg? Das hat mich gewundert. Bei uns gibt es eine Trennung zwischen dem normalen Abmelden, also dem Logout, und dem Notausstieg. Melde ich mich normal ab, komme ich auf unsere Website zurück. Klicke ich auf Notausstieg, lande ich zu meinem Schutz, wenn zum Beispiel jemand in den Raum hereinkommt, auf Google. Der Notausstieg ist bei uns auf allen Seiten platziert, zentral oben beim Fenster. Bei der BIF sind die beiden Funktionen gekoppelt.

Wir verwenden keine **englischen Begriffe** wegen der Barrierefreiheit. Wir versuchen immer, deutsche Begriffe zu verwenden: Wir reden von Anmelden, Abmelden und Notausstieg.

Die Frage an die beratene Person, ob die **Antwort hilfreich** ist **oder nicht**, finde ich sehr gut. Das gibt es bei uns nicht, finde ich aber sehr gut. Auch dass der Logout rechts so gross ist, finde ich gut. Bei uns muss man den manchmal suchen. Hier ist er schön gross und breit zu finden, das ist sehr schön.

Frage 5: Angaben zum Informations-/Werbeprospekt für das Onlineangebot (Flyer)

Das Format der **Postkarte** ist sehr gut, schön ist, dass Onlineberatung so breit dargestellt ist. Es ist sinnvoll, dass die Onlineberatung extra beworben wird, weil das ja auch nochmal etwas Besonderes ist.

Frage 6: Zusammenfassung, weitere Anmerkungen

Ich finde die Website übersichtlich und gut. Was mir aufgefallen ist, habe ich benannt. Es ist wichtig, dass das Auge geleitet wird, dass eine Frau, die Rat sucht, nicht in den Informationen verschwindet. Und das macht diese Website gut. Manche Websites sind voller Informationen und ich muss suchen, wo ich zur Beratung komme. Ich finde das hier sehr übersichtlich und zielgerichtet. Da wurde etwas Tolles aufgebaut.

Experten-Interview mit H. Herold (Bereich «Beratung/häusliche Gewalt»)

Frage 1: Angaben zur Einstiegsseite «www.bif-frauenberatung.ch»

Bei der **Startseite** fällt mir auf, dass es sehr unruhig und voll ist. Wenn ich mir vorstelle, dass ich als betroffene Frau schnell etwas finden muss, ist es unübersichtlich. Wenn ich schnell auf die Onlineberatung möchte, ist es kompliziert. Links in der Menüleiste ist mir eine Verdoppelung aufgefallen. 'Ich bin von Gewalt betroffen' und dann nochmals extra 'Telefonische oder Onlineberatung'. Das sollte man so formulieren, dass deutlich wird, dass es beim einen um Information geht und beim andern um Beratung.

Die **Hintergrundgestaltung** trägt nicht dazu bei, dass es übersichtlicher und ruhiger wird. Das finde ich schwierig.

Was sehr positiv ist, ist der runde **rote Button** in der Mitte mit den fünf Aussagen. Damit kann ich nochmals sortieren: Betrifft mich das? Das ist positiv hervorzuheben.

Frage 2: Angaben zur Seite «<https://online.bif-frauenberatung.ch>» (zweite Seite)

Auf der Onlineberatungsseite würde ich vorschlagen, zuerst das **Login** zu setzen und dann 'Noch nicht registriert?' So hättest du die Möglichkeit des Login, und wenn du noch nicht registriert bist, hast du die Möglichkeit, dich zu registrieren.

Vom Ausformulieren her finde ich das gut und auch zielgruppengerecht. Das ist alles sehr gut gelungen.

Ja, dann frage ich mich: Warum muss der Datenschutz hervorgehoben werden? Wieso ist das orange? [Information: Es ist ein Link.] Ich weiss nicht, ob der Datenschutz so vordringlich ist, wenn es vor allem um Beratung geht. Wenn etwas hervorgehoben werden soll, dann eher die Beratungspunkte, die oberen vier Punkte.

Frage 3: Angaben zur Registrierung «<https://online.bif-frauenberatung.ch/registration>» (dritte Seite)

Mir war nicht klar, dass ich mich da **registrieren** muss, deshalb weiss ich nicht, ob das den andern klar ist, dass man sich grundsätzlich registrieren muss. Das müsste klarer beschrieben werden.

Die Zeitspanne von 1–3 Tagen erscheint mir relativ viel. Das lässt sich wahrscheinlich personell nicht anders lösen. Und man muss sich **wieder einloggen**, um zu schauen, ob etwas da ist. Das ist ein umständliches Verfahren. Aber gut, das ist wahrscheinlich aus Sicherheitsgründen. Wenn du eine Mail bekommst, dann wissen alle Bescheid, mhm. Ja, da muss man dann immer wieder reingucken. Dann müsste da aber ein Hinweis stehen: 'Schauen Sie bitte in den nächsten Tagen immer wieder hier vorbei und loggen Sie sich dazu ein.' Das wäre dann klarer. Es wäre ganz hilfreich, wenn jemand in einer schwierigen Situation erfassen kann: Da gehts lang und so funktioniert das Registrier-Prozedere.

Frage 4: Angaben zum Beratungsraum (Frage-/Antwortbereich, Antwortabholen)

Wenn man sich angemeldet hat, also das Login gemacht hat, erscheint im blauen Textfeld der Beratungsstelle in rot die Nachricht, dass man sich erneut einloggen muss. Aber man hat ja schon das ganze Feld zum Schreiben da, das ist verwirrend. Es steht: «Um unsere Nachricht zu erhalten müssen Sie sich **erneut** bei uns **einloggen**. Merken Sie sich deshalb Ihre Zugangsdaten (Benutzername/Passwort).» Aber, ich bin ja schon im Schreibfeld drin. Das heisst, ich könnte jetzt gleich etwas schreiben. Also ist es eigentlich sinnlos, dass das hier steht, es ist verwirrend, weil man verstehen kann, man müsse sich sofort neu einloggen. Da müsste ein anderer Text stehen, der deutlich macht, dass ich erst in 1–3 Tagen wieder einloggen muss, nämlich dann, wenn ich die Antwort abholen respektive schauen will, ob die Antwort schon eingetroffen ist.

Aufgefallen ist mir im Weiteren der «**Sicherheitshinweis**», dort steht: «Im Verlauf/Chronik Ihres Computers ist ersichtlich, welche Internetseiten Sie besucht haben.» Die Angabe, dass man beim Browser alles löschen muss, müsste konkreter sein, z. Bsp.: Schauen Sie bitte im Browserverlauf und löschen Sie dort die Seiten. Und es ist ja nicht der «Computer», sondern nur der Browser.

Den **Logout-Button** würde ich anders benennen: Notausgang, Notausstieg oder Sicherheitsausgang. Es sollte besser verständlich sein, wofür es geht. Es wäre am besten, wenn mit dem Drücken des Notausstiegs gleich auch die Einträge im Browser gelöscht werden. Ob das so möglich ist, müsste abgeklärt werden.

Frage 5: Angaben zum Informations-/Werbeprospekt für das Onlineangebot (Flyer)

Keine weiteren Angaben.

Frage 6: Zusammenfassung, weitere Anmerkungen

Keine weiteren Angaben.

Experten-Interview mit R. Wittwer (Bereich «Datenschutz/IT»)

Frage 1 und 2: Angaben zur Einstiegsseite «www.bif-frauenberatung.ch» und zur Seite «<https://online.bif-frauenberatung.ch>» (zweite Seite)

Die Stelle heisst «Beratungsstelle für Frauen». Ich frage mich, wofür in der **Abkürzung BIF** das «I» steht? Dann habe ich mich gefragt, ob die BIF eine Fach- oder Beratungsstelle mit einem kantonalen oder nationalen Auftrag ist. Dazu würde ich gern etwas erfahren.

Zur **Ausgestaltung**: Ich habe die Ebenen «Onlineberatung» und «Telefonische Beratung» ausgewählt. Gehe ich auf «Telefonische Beratung», öffnet sich auch der Bereich «Ich bin von Gewalt betroffen». Das ist irritierend, weil nicht klar ist, ob man bei der Telefonberatung oder bei den Informationen gelandet ist. Bei der «Onlineberatung» ist das ganz anders: Gehe ich dorthin, verschwindet die ganze Navigation auf der linken Seite.

Bei Onlineangeboten ist meines Erachtens ein Hinweis wesentlich, **von wem** die Klienten **beraten** werden. Dazu finde ich keine Informationen. Das müssen nicht die Beratungspersonen mit Foto und Vor- und Nachnamen sein, aber es sollte erwähnt sein, ob es ein Beratungsteam ist und welche Ausbildungen und Kompetenzen die Beratenden mitbringen. Es muss nicht zwingend pro Person sein, aber doch so formuliert, dass die Ratsuchenden eine Ahnung davon haben, wer das Gegenüber ist.

Frage 3: Angaben zur Registrierung «<https://online.bif-frauenberatung.ch/registration>» (dritte Seite)

Die Registrierung betreffend beginne ich mit dem **Benutzernamen**. Es geht ja um vertrauliche Beratung, wie auf der Registrierungsseite steht. Ich finde die Begrifflichkeit der Anonymität richtiger und präziser, und sie ist nur dann gewährleistet, wenn sich der Nutzer anonym registriert. Bei der Registrierung der BIF-Onlineberatung wird aber nicht ausgeschlossen, dass unter «Benutzername» Vor- und Nachname eingegeben werden; das hat letzten Endes auch eine Auswirkung auf die Erfüllung des Datenschutzgesetzes. Meine Empfehlung ist, «Pseudonym» statt «Benutzername» hinzuschreiben. So wird das Interesse vermittelt, die Anonymität wirklich wahren zu können.

Zum **Passwort** – das ist meine wichtigste Anmerkung: Die Passwörter sind unsicher. Das geht gar nicht, das muss ich mit aller Klarheit sagen. Es ist fahrlässig, wenn man keine sicheren Passwortrichtlinien hat. Da besteht Handlungsbedarf, denn zurzeit sind auch Passwörter mit zwei oder vier Buchstaben möglich. Ein sicheres Passwort muss mindestens acht Zeichen umfassen und zwei dieser drei Kriterien erfüllen: Gross- und Kleinbuchstaben, Zahlen und

Sonderzeichen. Die Information zum Datenschutz finde ich soweit gut. Aber erfüllt wird er nicht mit unsicheren Passwörtern. Von dem her ist das zu beheben, das ist die grösste Lücke.

Eine Kleinigkeit den **Jahrgang** betreffend: Es sollte deutlich werden, dass man den Jahrgang vierstellig eingeben muss. Ich habe es zweistellig versucht, das funktioniert nicht.

Beim **Geschlecht** sollte man vom Genderaspekt her auch das Vorgehen für diejenigen klären, die sich nicht explizit der Kategorie «Frau» und «Mann» zuordnen. Das Sternchen, das jetzt verwendet wird, bezieht sich bei Registrierungen üblicherweise auf ein Muss-Kriterium, deshalb irritiert es hier. Es kommt nur beim Geschlecht vor, wird aber nicht erklärt.

Frage 4: Angaben zum Beratungsraum (Frage-/Antwortbereich, Antwortabholen)

Der Hinweis in der Einleitung auf die **Chronik**, dass die Seite im Browser gespeichert wird, ist wichtig. Eine Optimierung wäre es, zusätzlich einen Link anzugeben, dass man extern in einer Anleitung nachlesen könnte (für die drei gängigen Browser), *wie* die Leute die Chronik löschen können – das wissen die meisten nicht. Vielleicht führt das auch zu weit, nur schon das Wording ist bei jedem Browser anders, aber den Hinweis finde ich super, dass das gemacht wurde.

Im Beratungsraum ist alles gut dargestellt. Betreffend **Zeichenzahl** habe mich gefragt, ob sie begrenzt ist, oder habe ich eine unbegrenzte Textmenge zur Verfügung, wenn ich eine Frage schreibe? Ich fände eine Angabe gut, ob die Textmenge begrenzt ist oder nicht, und wenn sie begrenzt ist, wie der Umfang ist. Ist der Text begrenzt, ist für die Ratsuchenden ein Zähler hilfreich, der fortlaufend den Stand angibt. Für das Beratungsteam kann es hilfreich sein, wenn die Texte nicht unendlich lang sind. Bei Pro Juventute und Pro Mente Sana stellt man zum Beispiel etwa 1'400 Zeichen zur Verfügung, rund eine A4-Seite. Auch 2'000 Zeichen sind in Ordnung. Sind die Texte länger, wird es sehr aufwendig und das hat einen Impact auf die Personalressourcen. In der Regel reicht ein Hinweis für die Ratsuchenden, dass sie in etwa eine A4-Seite zur Verfügung habe. Darauf lässt man sich ein und das funktioniert in der Regel gut.

Beim **Ausloggen** irritiert es mich, dass ich auf eine 'tote Seite' gekommen bin. Es war keine Seite der Beratungsstelle, sondern zweimal eine Fehlerseite mit dem Hinweis, die Seite existiere nicht mehr. – Ich versuche es jetzt nochmals: Aha, jetzt lande ich bei Google. Aber, auch bei Google zu landen, dünkt mich komisch. Man müsste wieder auf die Startseite der Beratungsstelle gelangen. [Erläuterung, dass dies aus Sicherheitsgründen so konzipiert ist.] Dieses Argument überzeugt mich nicht. Jemand, der zu diesem Thema Rat sucht, macht das doch dann, wenn keine Gefahr besteht, dass jemand hereinplatzt und über die Schulter guckt. Es wäre passender, wenn man nach dem Logout wieder auf der Startseite der Beratungsstelle landen würde.

Zum **Abholen der Nachricht**: Da sehe ich keine Verbesserungen. Gut ist, dass kommuniziert ist, dass es 1–3 Arbeitstage geht und dass ich wieder aktiv werden und mich wieder einloggen muss. Das Wiedereinloggen ist der Anonymität geschuldet. Sonst müsste ich mich mit einer Mailadresse registrieren, damit ich eine Nachricht erhalten kann, dass die Antwort verfügbar ist – und das wollen wir in diesem Fall nicht. Daher ist es logisch, dass der Anwender, die ratsuchende Person, wieder aktiv werden und nachsehen gehen muss.

Was ich noch ausprobiert habe, ist «**Passwort vergessen**». Dort erhalte ich den Hinweis, ich müsse mich neu registrieren. Das ist logisch und eben dem Umstand geschuldet, dass man die Anonymität wahren will und keine E-Mailadresse hinterlegt ist, über die das Passwort zurückgesetzt werden könnte.

Es kann sein, dass jemand die **Antwort nicht erhält**, wenn die Person nach drei Tagen ihr Passwort nicht mehr weiss. Dann wurde die Antwort vergebens geschrieben und liegt irgendwo und kann nicht gelesen werden – das ist schade. Aber das ist eben wirklich dem Umstand der Anonymität geschuldet. Was ich zur Optimierung empfehle, ist ein Passworthinweis, der hilft, sich an das Passwort zu erinnern, das wird häufig gemacht.

Frage 5: Angaben zum Informations-/Werbeprospekt für das Onlineangebot (Flyer)

Die **Begriffe** «online» und «kostenlos» auf dem Flyer finde ich gut. «Vertraulich» würde ich durch «anonym» ersetzen. Anonym gibt mir als Anwender oder ratsuchende Person mehr Sicherheit, es geht weiter als vertraulich. Dass die Beratung vertraulich ist, dass die Beratenen Schweigepflicht haben, davon gehe ich aus, wenn ich mich an eine solche Stelle wende. Sehr wichtig bei diesem Angebot ist, ob die Anonymität gewährleistet werden kann oder nicht.

Aufgefallen ist mit der erste Satz: «Erfahren Sie körperliche, psychische oder sexuelle **Gewalt durch den Partner?**» Eventuell sollte man auch «Partnerin» schreiben. Es gibt doch auch Gewalt bei lesbischen Paaren.

Frage 6: Zusammenfassung, weitere Anmerkungen

Als grösstes Anliegen sehe ich den Handlungsbedarf mit den **Passwörtern**, das ist meine grösste Erwartung an die Beratungsstelle BIF.

Das **Angebot** ist **sehr gut**: kurz, knapp, übersichtlich. Es gibt weiterführende Informationen auf der Homepage und es gibt verschiedene Links. Ich finde es ein sehr gutes Angebot und würde auch darauf hinweisen.

Experten-Interview mit NN (Bereich «Datenschutz/IT»)

Frage 1: Angaben zur Einstiegsseite «www.bif-frauenberatung.ch»

Ich finde die **Homepage** ziemlich unruhig. Zwar finde ich das Hintergrundbild schön, die Symbolik der Pustelblume. Es wirkt aber etwas zusammengewürfelt, nicht so angenehm. Man könnte mehr mit Menüpunkten arbeiten: Für die Sprachen einen Menüpunkt machen oder für Paypal. Die Zitate in der Mitte finde ich sehr freundlich. Zum Inhaltlichen: Ich finde es unglücklich, dass ich nichts über die Beratungsstelle BIF erfahre, das «über uns» fehlt. Ich will doch wissen: Mit wem habe ich es zu tun? Das ist unfreundlich. Ich möchte wissen, ob sie speziell geschult sind, wie die Professionalität ist, wer dahintersteckt, wie sie finanziert werden. Die Leute machen sich doch zu Recht Gedanken, wem sie sich anvertrauen. Unten links steht «eine vom Kanton ZH anerkannte Opferhilfestelle», aber wer weiss, was das bedeutet? Ich komme aus einem anderen Land, dann sagt mir das vielleicht noch weniger.

Gut wäre, wenn auf der ersten Seite die **Datenschutzerklärung** erwähnt ist.

Schwierig finde ich den Umgang mit dem Thema «**Cookies**» auf der untersten Zeile. Es gibt nicht nur temporäre Cookies, sondern auch dauerhafte Cookies, die auf dem Rechner bleiben, damit sie mich beim nächsten Besuch wiedererkennen. Dazu braucht es in Deutschland auf

der Basis der europäischen Datenschutzgrundverordnung DSGVO, die seit dem 25.5.18 in der EU in Kraft ist, unbedingt eine Einwilligung. [Die Schweiz ist der DSGVO nicht angeschlossen, das Parlament will aber bis ca. Ende 2019 etwas Ähnliches verabschieden]. Der Betreiber der Website müsste von mir als Nutzerin das Einverständnis einholen. Hier jedoch muss ich im Browser selber etwas einstellen, wenn ich das nicht möchte. Gehe ich auf «weitere Informationen», so lese ich dort, dass Cookies auf meinen Rechner kommen, auch wenn ich es *nicht* akzeptiere. Das heisst, nur wenn ich nein sage..., ich habe aber gar keine Gelegenheit, nein zu sagen. In Deutschland würde ich damit nicht durchkommen. Zudem werde ich manchmal mit «du» und manchmal mit «Sie» angesprochen.

Dann bin ich zu «telefonische Beratung» gegangen, also noch nicht eingeloggt. Scrolle ich dort hinunter, finde ich ein **Kontaktformular**. Es gibt also auch E-Mailberatung? Obwohl gleichzeitig steht: «Wir bieten keine E-Mailberatung an.» Wofür ist denn das Formular? Das steht nicht, das ist verwirrend.

Aufgefallen ist mir, dass für die erste Seite die Angabe «**Verbindung ist nicht sicher**» gilt. Erst die Onlineberatungsseite verfügt über eine sichere Verbindung. Arbeitet man in einem datensensiblen Bereich, sollten alle Seiten eine SSL-Verschlüsselung aufweisen.

Frage 2: Angaben zur Seite «<https://online.bif-frauenberatung.ch>» (zweite Seite)

Die «**Informationen zum Datenschutz**», die ich anklicken kann, sind sehr dürftig und allgemein, sie sagen wenig aus. Man muss über Betroffenenrechte aufklären, dass ich Daten wieder löschen lassen kann oder dass ich meinen Account selbstständig löschen kann, an wen ich mich wenden kann, wenn ich Fragen zum Datenschutz habe usw. Das ist in Deutschland inzwischen Standard.

Frage 3: Angaben zur Registrierung «<https://online.bif-frauenberatung.ch/registration>» (dritte Seite)

Ich habe mir ein **Passwort** mit 2 Buchstaben gegeben und das funktioniert. Das geht gar nicht. In so einem sensiblen Bereich muss das Passwort mindestens 8 Zeichen umfassen, mit Sonderzeichen und Zahlen dazwischen. Das habe ich schon lange nicht mehr erlebt. So kann ich hier nicht einmal mehr Katzenfutter bestellen.

Beim **Registrieren** wird viel abgefragt: Alter, Kanton, Geschlecht. Muss man das alles wissen? Wenn man fachlich argumentieren kann, zum Beispiel eine Spezialistin für junge Frauen, Jugendliche, mag das Sinn machen. Also, es ist immer schön, wenn es Begründungen gibt, dass man als Ratsuchende erfährt, warum etwas gefragt wird, das sind vertrauensbildende Massnahmen. Es ist ja gerade ein Punkt an Onlineberatung, dass man anonym unterwegs sein kann. Und es heisst immer: Datensparsamkeit, so minimal wie möglich Daten erheben.

Frage 4: Angaben zum Beratungsraum (Frage-/Antwortbereich, Antwortabholen)

Ich finde die **Textfelder** sehr schön, freundlich, alles prima. Ich kann auch sehen, wo ich schnell wieder rauskomme, das Logout finde ich klasse.

Wie es mit **barrierefreiem Lesen** ist, weiss ich nicht: Die Farbgebung, das Türkis und das Rot. Ich finde es schön, aber ob das für alle gut lesbar ist, weiss ich nicht. Das müsste man prüfen, dafür gibt es Kriterien.

Man könnte beim **Einstiegstext** in den Beratungsbereich etwas mehr erklären, so im Stil: Sie lesen in einem geschützten Bereich, in den Sie sich jederzeit einloggen können. Auch nochmals erklären, warum es eben nicht per E-Mail läuft. Man soll es den Leuten erklären, warum es ein bisschen umständlicher ist, aber dass sie dadurch eben geschützter sind. Erklären, was webbasiert bedeutet, dass man sich nur hinbegibt, indem man sich dort einloggt. Bei der BIF steht ja nur «Nutzername», aber viele Leute wissen nicht, dass sie da ein Pseudonym reinschreiben dürfen oder sollen. Das sollte man alles mit schlichten Worten so erklären, dass jeder kapiert: Aha, ok, das ist zu meiner Sicherheit. Das fängt bereits beim Wort «Logout» an, das verstehen nicht alle. Zu «Logout» kann man auch «Abmelden» sagen oder «Seite verlassen».

Frage 5: Angaben zum Informations-/Werbeprospekt für das Onlineangebot (Flyer)

Die **Rückseite** des Flyers mit der Hand finde ich sehr gut. Das versteht man, wenn man ein bisschen internetaffin ist. Die vielen Fragen oben, das ist Geschmackssache, sie können einen auch ziemlich bombardieren, das kann viel aufwühlen. Gut, dann steht: «Schreiben Sie uns!» Das ist gut. Zur **Vorderseite**: Ich finde sie ziemlich grau und dunkel. Die echte Tastatur ist auch nicht so dunkel und grau. Auch hier wären zwei Sätze gut, zum Beispiel: «Wir sind alteingesessene Profis, unser Team besteht aus...» Was unterscheidet die BIF von anderen Beratungsstellen? Damit man ein Gefühl dafür kriegt, mit wem ich es zu tun habe.

Frage 6: Zusammenfassung, weitere Anmerkungen

Insgesamt finde ich es gut, wenn in diesem Bereich **verschiedene Angebote** entstehen, dass man es sich aussuchen kann. Genau deshalb braucht man Informationen über die Stelle und das Angebot, um aussuchen zu können, was einem am meisten passt.

Grundsätzlich sieht das Angebot gut aus. Wichtig sind diese **zwei Kritikpunkte**: Der Datenschutz, und dass ich nicht weiss, mit wem ich es zu tun habe und welches ihre Vorgehensweise ist. Zum Beispiel auch, dass ich nicht weiss, ob die sich über meine Anfrage unterhalten, ob sie Supervision machen. Wer liest die Anfrage, ein ganzes Team? Habe ich es im Beratungsverlauf nur mit einer Person zu tun, oder schreibt mir Kollegin X und das nächste Mal Kollegin Y, das weiss ich alles nicht. Das fühlt sich nicht so gut an. Es ist eine Ungleichheit. Klar ist immer eine Ungleichheit im Beratungsverhältnis, aber ein bisschen was zu erfahren, wäre doch nett. Damit ich weiss, wem ich mich anvertraue.

Experten-Interview mit B. Widmer (Bereich «Datenschutz/IT»)

Frage 1: Angaben zur Einstiegsseite «www.bif-frauenberatung.ch»

Die **Einstiegsseite** ist sehr knapp gehalten. Die Informationen, die ich erhalte, wenn ich den Button «Onlineberatung» anklicke (darüber, dass Beratung kostenlos, anonym usw. erfolgt), sollten m. E. auf der Einstiegsseite stehen. Es ist wichtig, dass es für die beratenen Personen klar ist, dass das Angebot kostenlos, vertraulich und anonym ist. Auch gehören m. E. gewisse der Informationen, die man erhält, wenn man den Button «Ich bin am Thema interessiert» oder «Ich bin von Gewalt betroffen» anklickt, auf die Einstiegsseite.

Der **Cookie-Einsatz**, wie er sich aus dem Cookie-Banner ergibt, erscheint aus datenschutzrechtlicher Sicht in einem Beratungsumfeld mit besonders schützenswerten Personendaten problematisch: Es sollten nur soweit Cookies eingesetzt werden, als diese zur Betreuung der

Homepage zwingend notwendig sind. Ebenfalls entspricht das Cookie-Banner inhaltlich nur bedingt den datenschutzrechtlichen Vorgaben. Der Link «Nutzung der Website» (im Feld zu den Spendenangaben) macht wenig Sinn. Sämtliche Informationen zum Einsatz von Cookies gehören in das Cookie-Banner sowie insbesondere auch in die nachfolgend genannte Datenschutzerklärung.

Es sollte dringend eine **Datenschutzerklärung** ausgearbeitet und auf der Einstiegsseite via Link verfügbar gemacht werden. Die Angaben unter dem Button «Onlineberatung» genügen den datenschutzrechtlichen Vorgaben nicht. Eine solche Datenschutzerklärung muss Angaben dazu enthalten, welche Daten erhoben werden, wer Zugriff auf diese Daten hat (z.B. nur beratende Personen und hilfeschuchende Person selbst), inwiefern Daten an Dritte weiter gegeben werden, wo die Daten gespeichert werden (z.B. auf Servern in der Schweiz), nach welchem Zeitraum die Daten gelöscht werden (z.B. sobald Beratung abgeschlossen ist, sofern beratene Personen die Daten nicht selbst löschen), wie der Einsatz von Cookies erfolgt, ob es eine Verlinkung zu Social Media gibt (bzw. dass es keine solche Verlinkung gibt), ob und wenn ja wie ein Einsatz von Google Analytics stattfindet, Angaben zur Passwortausgestaltung bei der Onlineberatung usw.

Im Weiteren fehlt auf der Eingangsseite das **Impressum**. Ein solches ist aus rechtlicher Sicht zwingend. Es muss insbesondere Angaben darüber enthalten, wer die Homepage verantwortet, wer diese hostet (Provider), wer die grafische Gestaltung der Seite verantwortet usw.

Frage 2: Angaben zur Seite «<https://online.bif-frauenberatung.ch>» (zweite Seite)

Die Seite unter dem Button «Onlineberatung» ist verständlich und leicht handhabbar gestaltet. Wie oben bereits erwähnt, reichen die dort angesiedelten Datenschutzzangaben (zu ersetzen durch Datenschutzerklärung via Link auf Einstiegsseite) jedoch nicht aus.

Frage 3: Angaben zur Registrierung «<https://online.bif-frauenberatung.ch/registration>» (dritte Seite)

Die Registrierung ist einfach und ohne weiteres möglich. Allerdings fehlt es nach dem Einloggen am Einholen einer Einverständniserklärung, dass die beratene Person mit der Bearbeitung ihrer Personendaten im Rahmen der Online-Beratung einverstanden ist. Eine solche muss zur rechtlichen Absicherung der Beratungsstelle zwingend eingeholt werden.

Frage 4: Angaben zum Beratungsraum (Frage-/Antwortbereich, Antwortabholen)

Das **Layout** ist sehr gut und übersichtlich gestaltet – man findet sich leicht zurecht. Die Möglichkeit, die Nachricht als Entwurf zu speichern, finde ich sehr hilfreich und die Möglichkeit, die Nachricht selbst zu löschen, aus datenschutzrechtlicher Sicht sehr erfreulich. Klickt man allerdings auf den Button «Logout» wird man unmittelbar ins Internet hinaus geleitet. Hier wäre es besser, wenn man nach dem Anklicken des Logout-Buttons wieder auf die Einstiegsseite der Beratungsstelle gelangen würde.

Das **Abholen der Antwort** gestaltete sich problemlos und die Antwort erfolgte schnell. Wenn man die Onlineberatung nicht als Chat ausgestalten will, ist es kaum anders möglich, als dass die Antwort mittels Login abgeholt wird. Denkbar wäre eine fakultative Benachrichtigung bei erfolgter Antwort per sms auf das Smartphone. Allerdings müsste dazu die Telefonnummer angegeben werden. Aus datenschutzrechtlicher Sicht empfiehlt sich diese Variante eher nicht. Zu prüfen wäre aber allenfalls das Chat-Format.

Frage 5: Angaben zum Informations-/Werbeprospekt für das Onlineangebot (Flyer)

Der Flyer enthält eher wenige Informationen, aber dies ist je nach verfolgtem Konzept eine gangbare Strategie. Als ich den Flyer das erste Mal und ohne weitere Informationen anschaute, vermisste ich allerdings einen **Hinweis** darauf, **wer hinter dieser Beratungsstelle steht**. Ich musste zuerst auf die Homepage der Beratungsstelle gehen, um zu erfahren, dass es sich dabei um eine vom Kanton Zürich gemäss Opferhilfegesetz anerkannte Beratungsstelle handelt. Diese Information hätte ich auf dem Flyer erwartet. Etwas verwirrend wirkt die Kontoangabe auf dem Flyer. Hält man nur diesen in den Händen, weiss man nicht, dass die Beratungsstelle auf Spenden angewiesen ist. Entsprechend ist nicht klar, weshalb hier eine Kontonummer angegeben ist – vor allem weil im Flyer steht, die Beratung sei kostenlos.

Frage 6: Zusammenfassung, weitere Anmerkungen

Das Angebot ist insgesamt eine sehr gute Sache und **entspricht dem Zeitgeist**. Auch in anderen Bereichen nehmen Angebote in Form von Onlineberatungen stetig zu. Insbesondere ist es auch eine gute Möglichkeit, Beratungsleistungen anonym in Anspruch zu nehmen. Da solche Beratungsangebote jedoch verbreitet besonders schützenswerte Personendaten umfassen, sollten diese zwingend über ein hohes Datenschutzniveau verfügen. – Ein solches ist m.E. im vorliegenden Fall noch nicht erfüllt.

Ich habe keine weiteren Anmerkungen, bedanke mich aber für die Möglichkeit zur Stellungnahme.

ANHANG

Angaben zu Bekanntmachung / Öffentlichkeitsarbeit

(ad Kapitel 3)

Bekanntmachung vor der Eröffnung der BIF-Onlineberatung

- Information per Mail an über 1'000 Fachpersonen/Institutionen im Kanton Zürich. Mit Hinweis, dass Flyer und Visitenkarten zum Auflegen bezogen werden können.
- Information per Mail an alle Opferhilfestellen und viele Frauenberatungseinrichtungen in der Deutschschweiz.
- Information der Fundraisingstellen mit dem Flyer zum Onlineangebot.
- 2017 erfolgte der Jahresbericht der Beratungsstelle, der breit gestreut wird, zum Thema Onlineberatung.

Öffentlichkeitsarbeit während der Pilotphase der BIF-Onlineberatung

- Die Beratungsstelle BIF machte bei allen Veranstaltungen und Medienkonferenzen, an denen sie auftrat, auf das Onlineangebot aufmerksam.
- «Zürich Marathon», 22. April 2018: Werbung für die Onlineberatung wurde auf den Tischsets für den Anlass platziert.
- Im Branchenverzeichnis der Wochenzeitung zum 1. Mai 2018 wurde die Beratungsstelle mit der Onlineberatung aufgeführt.
- Im August 2018 wurde ein Google-Geschäftseintrag erstellt für die Onlineberatung, um die Präsenz des Angebots auf Google-Suche und Google-Maps zu erhöhen.
- Im Programm der von der Frauenzentrale Zürich durchgeführten Frauentagung am 10. November 2018 in Zürich zum Thema «Vorwärtskommen in Politik und Arbeitswelt» ist die Onlineberatung mit einem ganzseitigen Inserat vertreten.
- Verschiedenste Beratungs- und Informationsstellen sowie entsprechende Onlineportale wurden gezielt informiert und mit der Bitte angeschrieben, sich mit der Website der BIF-Onlineberatung zu verlinken und auf das Angebot hinzuweisen.

Liste der konsultierten Experten und Expertinnen

Bereich «Beratung/häusliche Gewalt»

- R. Klein, Assoc. Professor of Human Development & Family Studies, Maine
- C. Weyh, Beraterin bei www.hilfetelefon.de
- H. Herold, Geschäftsführerin Frauenhauskoordination Deutschland

Bereich «Datenschutz/IT»

- R. Wittwer, MAS in Social Informatics, Büro imedio.ch
- NN, Fachperson Datenschutz/Onlineberatung, Deutschland
- B. Widmer, Dr. iur., LL.M., CIA, Abt. Datenschutzaufsichtsstelle Kanton Basel-Stadt

