

## **Evaluation des Pilotprojekts «BIF-Onlineberatung»**

Im Auftrag der BIF

Beratungsstelle für Frauen gegen Gewalt in Ehe und Partnerschaft, Zürich

### **Zusammenfassung**

Durchführung und Leitung der Evaluation:

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

Schznach-Dorf, 11. Juni 2019

## Ausgangslage

Die BIF, Beratungsstelle für Frauen gegen Gewalt in Ehe und Partnerschaft, ist eine vom Kanton Zürich gemäss Opferhilfegesetz anerkannte Organisation. Die Stelle mit Sitz in Zürich berät und unterstützt Frauen, die in der Beziehung Gewalt erleiden oder erlitten haben. Beraten lassen können sich auch Angehörige, Vertrauenspersonen und Fachpersonen. Die Beratungen sind kostenlos und können telefonisch oder persönlich in Anspruch genommen werden.

Seit dem 1. März 2018 bietet die Beratungsstelle neu auch Onlineberatungen an. Damit soll der Zugang zu Beratung erleichtert und eine zeitgemässe Beratungsform angeboten werden. Angesprochen werden die bisherige Klientel sowie neue Zielgruppen. Der Start für den Aufbau des Pilotprojekts erfolgte ab 2015.

Das eigens entwickelte Angebot wird während 22 Monaten getestet, vom 1. März 2018 bis zum 31. Dezember 2019. Die Pilotphase wurde extern evaluiert. Die Evaluation gibt Auskunft über Bedarf, Umsetzung und Qualität des neuen Angebots. Sie dient als Grundlage für den Entscheid, ob die Onlineberatung in die regulären Opferhilfeleistungen der Beratungsstelle BIF für den Kanton Zürich integriert wird. Die Evaluation wurde von der Firma Social Insight durchgeführt.

## Eckpunkte des Pilotprojekts

Im Bereich Onlineberatung gibt es vielfältige, unterschiedliche Angebotsformen. Beim Angebot der BIF handelt es sich um eine webbasierte Form der Beratung, die auf Deutsch angeboten wird. Die Daten des schriftlichen Verkehrs sind ausschliesslich auf dem Server der BIF gespeichert. Die SSL-Verschlüsselung garantiert der Klientel bestmögliche Sicherheit.

Für die Beratung werden keine E-Mailadressen verwendet. Der Zugang zum individuellen Beratungsraum erfolgt mittels Pseudonym und Passwort, welche die Klient/innen zu diesem Zweck erstellen; Pseudonym und Passwort müssen sicher aufbewahrt werden wie beispielsweise Codes von Kreditkarten.

Die Beratung findet zeitversetzt statt, dies im Unterschied zu Chats, die einen schriftlichen Austausch in Realzeit anbieten. Bei der asynchronen Beratung der BIF schreibt die ratsuchende Person eine Anfrage, dies ist an allen Tagen rund um die Uhr möglich. Nach einem bis drei Arbeitstagen trifft die Antwort der Beraterin ein. Sie kann gelesen werden, indem sich die ratsuchende Person erneut im Onlineberatungsbereich der BIF-Website anmeldet.

## Vorgehen der Evaluation

Die Evaluation wurde zwischen Mai 2018 und April 2019 durchgeführt. Es wurden qualitative und quantitative Daten erhoben: Monitoring zu Nutzung der Onlineberatung (Vollerhebung während 10 Monaten), Onlinebefragung der Klientel zur Akzeptanz (Vollerhebung während 6 Wochen), Interviews mit sechs Expert/innen aus den Bereichen «Beratung/häusliche Gewalt» und «Datenschutz/IT» inklusive Usability-Test, Interviews mit der Geschäftsleitung und der Onlineberaterin der BIF sowie Rezeption der BIF-Projektmaterialien.

## Bilanzevaluation

### **Sind Nachfrage und Bedarf für das neue Angebot gegeben?**

Ja, Nachfrage und Bedarf sind ausgewiesen für die Onlineberatung der BIF. Das Monitoring verweist auf eine kontinuierliche, zunehmende Nachfrage.

**Werden die gemäss Opferhilfegesetz richtigen Zielgruppen angesprochen?** Ja, mit dem neuen Angebot werden ganz überwiegend OHG-Zielgruppen erreicht.

**Werden mit dem Angebot neue Zielgruppen erreicht?** Ja, die Klientel der Onlineberatung ist zum Teil neu. Sie ist jünger und stammt aus der ganzen Deutschschweiz, davon 68 Prozent aus Kanton und Stadt Zürich. Zwei von drei Personen suchen zum ersten Mal Hilfe via Onlineberatung. Dazu zählen Menschen, die seit Jahren Gewalt erleben wie auch solche, die für Angehörige und Bekannte Beratung suchen. Angesprochen fühlen sich u. a. Menschen mit wenig Zeit und Menschen, die anonym bleiben möchten. Die Anfragen erfolgen hälftig ausserhalb der Bürozeit.

**Ist die Akzeptanz des neuen Angebots gegeben?** Ja, die Akzeptanz ist sehr gut. Die Klientel attestiert der Onlineberatung eine hohe Qualität. Die Nutzenden sind mit den Antworten der Beraterin sehr zufrieden: Sie werden als sehr verständlich, als sehr hilfreich sowie als sehr einfühlsam wahrgenommen.

**Ist die technische Umsetzung angemessen und sachgerecht?** Die technische Umsetzung berücksichtigt wichtige Aspekte der Ausgestaltung von Onlineberatungsangeboten. Einige Punkte sind noch nicht zufriedenstellend gelöst. Dazu zählen Fragen des Datenschutzes sowie das Procedere für die Nutzung des Angebots.

**Sind Auftritt und Bekanntmachung des Angebots ziel führend?** Die Öffentlichkeitsarbeit verlief weniger intensiv als geplant. Die Bewerbung des neuen Angebots auf Onlineportalen, bei Stellen und Fachpersonen sowie in der Öffentlichkeit wird nach dem Aufschalten der neuen BIF-Website verstärkt vorangetrieben.

## Förderliche Faktoren und Stärken des Projekts

*Qualität der Beratungsleistung:* Die Qualität der Beratungsarbeit ist hoch. Die professionelle Beratung ist dem Problembereich der häuslichen Gewalt angepasst. Die Beratung misst dem Kontaktaufbau Bedeutung zu, lässt sich auf Ratsuchende ein und gibt individuelle Antworten; es wird keine Textbausteine verwendet.

### **Onlineberatung hat pragmatische Vorteile:**

«Einfacher und schneller.» (3) «Extra Termin machen wär irgendwie too much (...)» (14) «Online ist schneller, effizienter, direkter, klarer, niederschwellig und unmittelbar zugänglich.» (15)\*

*Technische Hürden:* «Verbessern würde ich den Zugang (...)» (15) «Verbessern: Login ist kompliziert.» (26)

**Onlineberatung ist anonym und selbstbestimmt:** «Ich möchte nicht, dass irgend jemand etwas erfährt.» (9) «Peinliches Thema, schreiben ist leichter. (...)» (17)

**Onlineberatung ermöglicht erste Schritte:** «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 (...)» (21)

**Die Onlineberatung wird als qualitativ hochstehend erlebt:** «Gute Beratung, echt! Gut: schnelle Antwort. Dass sie auf meine Fragen eingeht und weiterdenkt. Dass sie

*Integration in die bestehende Stelle:* Das neue Angebot wird innerhalb einer anerkannten, spezialisierten Stelle für häusliche Gewalt angeboten. Dies ist für Effizienz und Qualitätssicherung vorteilig. Die Onlineberatung profitiert von vorhandenen Strukturen wie Fachaustausch, Intervention, Supervision, Vernetzung.

*Rasche Beratung:* Nutzende erhalten rasch eine Antwort. Über achtzig Prozent der Antworten auf Erstanfragen gelangen innerhalb von 24 Stunden ans Ziel. Dies wird von der Klientel geschätzt und ist Teil der hohen Akzeptanz des Angebots.

*Ansprechende Ausgestaltung:* Die Beratung ist auf der Website direkt und einfach zugänglich. Dies erleichtert die Nutzung. Die grafische Gestaltung ist zweckmässig und angenehm.

## Punkte für die Weiterentwicklung

*Sicherheit:* Der Bereich Sicherheit/Datenschutz muss überprüft und, wo nötig, angepasst werden.

*Niederschwelligkeit:* Die Webseite ist niederschwellig. Noch verbleibende Hürden sind, soweit möglich, weiter abzubauen (Erklärungen für Nutzende, Registrierung etc.). Zur Information für Nutzer/innen sind die Professionalität der Anbieterin BIF und ihr Vorgehen prägnant darzustellen.

*Bekanntmachung und Auffindbarkeit der Onlineberatung:* Die Öffentlichkeitsarbeit ist als ständige, zentrale Aufgabe weiter voranzutreiben.

*Implementierung als Regelangebot der BIF:* Für die Überführung in ein Regelangebot sind verschiedene Schritte notwendig: Beraterinnen ausbilden, Arbeitsstruktur entwickeln, Qualitätssicherung bereitstellen etc.

## Fazit und Empfehlungen

Die Evaluation stellt fest, dass das Pilotprojekt «BIF-Onlineberatung» sehr gut funktioniert. 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. Im technischen Bereich sind gewisse Anpassungen im Bereich Sicherheit/Datenschutz zu leisten.

Für die definitive Implementierung sind angemessene zeitliche und finanzielle Ressourcen nötig. Sie ermöglichen das Bereitstellen der erforderlichen Strukturen und garantieren die hohe Beratungsqualität der Beratungsstelle BIF im Onlinebereich für die Betroffenen häuslicher Gewalt.

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

**Schriftlichkeit** wird **geschätzt:** «Besonders gut ist (...), dass ich in Ruhe formulieren kann. Auch die Antwort kann ich immer wieder lesen und überlegen.» (9) «Antwort ist in Schriftform = klar, übersichtlich, wiederholt abrufbar.» (25)

**Zukunft und Bedarf:** «Danke möchte ich sagen.» (1) «Sehr wichtig!» (12) «Weiter so, bitte.» (14) «Selbstverständlich braucht es eine Onlineberatung in der heutigen Zeit!» (25)

\*Zitate aus der Evaluation: Befragung der Nutzer/innen.