

## 1 Executive Summary

### 1.1 Zusammenfassung

SafeZone.ch ist ein Internetportal, das kostenlose und anonyme Onlineberatungen zu Suchtfragen anbietet und sich dabei sowohl an Personen mit problematischem Substanzkonsum, deren Angehörige und andere interessierte Personen richtet. Nach der zweijährigen Pilotphase dient der vorliegende Bericht als Schlussevaluation von SafeZone.ch, indem definierte Leistungskriterien zur Angebotsnutzung den Ergebnissen der Evaluationsbefragung von beteiligten Institutionen und aussenstehenden Personen gegenübergestellt werden.

Während der Pilotphase vom 7. April 2014 bis zum 30. April 2016 wurden über 70,000 Unique Web Visitors auf der Website und rund 1,980 Personen Neuregistrierungen bei SafeZone.ch verzeichnet. 683 Personen haben eine Mailberatung in Anspruch genommen und während der Projektlaufzeit 2,302 Beratungskontakte generiert. Deutlich seltener wurden auch Einzel- oder themenspezifische Gruppenchats durchgeführt, wobei die Fachpersonen das Angebot inhaltlich und zeitlich autonom gestalten konnten. Die Aktivität im Forum auf der deutschsprachigen Seite von SafeZone.ch war relativ klein, sodass während den beiden Jahren lediglich 202 Beiträge erstellt worden sind. Auf ein Forum in italienischer Sprache wurde aufgrund beschränkter Ressourcen vorerst verzichtet. Der rare Austausch im deutschsprachigen Forum wurde sowohl von beteiligten Institutionen als auch von aussenstehenden Personen im Rahmen der Evaluationsbefragung bemängelt. Daher wird die Entwicklung einer Strategie empfohlen, um die Aktivität im Forum sowie die Teilnahme an den Chats zu erhöhen und die Inhalte für die registrierten Nutzerinnen und Nutzer attraktiver zu machen. Die Substanzen Alkohol und Cannabis bildeten den Hauptfokus der Beratungsanfragen, wobei Angehörige deutlich häufiger um Rat ersuchten als Konsumierende selbst.

Die Evaluationsbefragung zeigte unter beteiligten Akteuren des Pilotprojekts und Personen mit anderem Bezug zu SafeZone.ch eine hohe generelle Zufriedenheit mit der Internetplattform und der Benutzerfreundlichkeit der Website. Obschon die Vernetzung zwischen den einzelnen Akteuren von SafeZone.ch mit weiteren Suchtexperten und städtischen oder kantonalen Institutionen als sehr positiv bewertet wurde, besteht dort noch Optimierungsbedarf, um die Triangulation in ambulante oder stationäre Therapiesettings bei Bedarf zu vereinfachen. Der Einbezug von weiteren Kantonen bei Übergang in den Regelbetrieb im Sommer 2016 ist wünschenswert, wobei nach Möglichkeit auch die Einbindung von französischen Kantonen empfohlen wird, um eine flächendeckende, nationale Anlaufstelle für Suchtfragen zu begünstigen. Unabhängig von der Funktion der Befragten war jedoch nicht die Sprachbarriere, sondern die fehlende Sichtbarkeit von SafeZone.ch der grösste Kritikpunkt. Obschon die webbasierte Öffentlichkeitsarbeit zur Erweiterung der nationalen Bekanntheit von SafeZone.ch ein Schwerpunkt des Pilotprojekts darstellte und über Werbung im Internet und in sozialen Medien umgesetzt wurde, besteht zukünftig noch Verbesserungspotential im Hinblick auf die effektvolle Platzierung. Die Betreuungs- und Schulungsangebo-

te und der technische Support von SafeZone.ch wird von den beratenden Fachpersonen als äusserst zufriedenstellend erlebt, was massgeblich zur Qualitätssicherung beiträgt. Wenn die Bekanntheit von SafeZone.ch zunimmt und die Nutzungszahlen weiter ansteigen, wird auch das Vertrauen von potentiellen Interessenten erhöht, sodass langfristig ein niederschwelliger, anonymer Zugang zum Suchthilfesystem für die breite Bevölkerung gemäss Hauptziel gewährleistet ist.

#### **Abschliessende Empfehlungen auf einen Blick**

- Sichtbarkeit von SafeZone.ch erhöhen: effektvolle Platzierung und Verlinkung auf relevanten regionalen Websites und Auftritt über soziale Medien; Einbezug der Zielgruppe und Verbreitung über externe Personen mit grossem Netzwerk.
- Französische Version: nach Möglichkeit französischsprachige Kantone mit einbeziehen und Angebot in allen drei grossen Landessprachen anbieten.
- Spezifische Diversifikationsthemen: Einbauen und Zielgruppe darauf aufmerksam machen.
- Aktivität im Forum erhöhen: interessierte Personen zum Austausch im Forum motivieren.
- Netzwerkarbeit: Aufrechterhalten der bestehenden kantonalen und regionalen Netzwerke und Einbindung weiterer interessierter Institutionen und Fachkräfte.
- Qualitätssicherung: hat sich bewährt und dient der Professionalisierung des Angebots.