



Soziale Arbeit

Institut für Sozialmanagement

parentu – die App für informierte Eltern: Wirkungsevaluation

Bericht

zuhanden

**Verein parentu
c/o Büro Communis GmbH
St.-Karli-Strasse 8, 6004 Luzern**

vertreten durch

Daniela Schempp, Projektmitarbeiterin
Tel. 041 241 06 50, E-Mail daniela.schempp@parentu.ch

22. Januar 2022

Projektleitung: Prof. Dr. Christian Liesen

Pfingstweidstrasse 96, Postfach, 8037 Zürich
Tel. 058 934 86 37, E-Mail christian.liesen@zhaw.ch

Inhaltsübersicht

1	Einleitung	1
2	Wirkungsziele.....	1
3	Die parentu-App.....	2
3.1	Grundmodell	2
3.2	Inhalte.....	3
3.3	Funktionsweise aus Elternsicht	5
3.4	Massnahmen zur Verbreitung der App.....	6
4	Methodisches Vorgehen	7
4.1	Wirkungsmodell	7
4.2	Empirische Untersuchung	8
5	Ergebnisse der Evaluation.....	12
5.1	Nutzungszahlen der App	12
5.2	Nutzung der App durch fremdsprachige Eltern	14
5.3	Nutzung der App nach Bildungsabschluss der Eltern	16
5.4	Beurteilung der App durch die Eltern	18
5.5	Nutzung der App durch Schulen und andere Organisationen	21
5.6	Beurteilung der App durch die Umsetzungspartner	22
6	Zusammenfassende Wirkungsbeurteilung	25
	Literatur	26
	Dank	27

1 Einleitung

«parentu – die App für informierte Eltern» ist eine App, die Informationen und Anregungen zur Erziehung und zur kindlichen Entwicklung via Push-Nachrichten direkt auf das Smartphone oder auf das Tablet der Eltern schickt. Dank der Push-Funktionalität müssen die Eltern sich die Informationen nicht selbstständig beschaffen.

Die Inhalte der App stammen von Fachorganisationen aus der Schweiz. Sie umfassen die Themenbereiche Gesundheit, Sprache, Erziehung und Bildung und liegen in derzeit 13 Sprachen vor (Albanisch, Arabisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Deutsch, Englisch, Farsi, Französisch, Italienisch, Portugiesisch, Spanisch, Tamil, Tigrinya, Türkisch), wodurch sie für sehr viele Eltern in ihrer Muttersprache oder in ihrer ersten Fremdsprache verfügbar sind.

Aufgebaut wurde die App seit 2015 durch den Verein Eltern-PushApp – er hat sich 2021 umbenannt in Verein parentu. Seit dem Frühsommer 2018 wird die App aktiv verbreitet für Android- und iOS-Geräte. Bis November 2021 verzeichnete sie rund 44'000 Downloads.

Die Entwicklung und die Einführung der App sind von verschiedenen Stiftungen und öffentlichen Stellen finanziell unterstützt worden.

Der Verein hat sich im Zuge des Finanzierungsprozesses verpflichtet, die Wirkung der App extern evaluieren zu lassen. Zu diesem Zweck wurden Wirkungsziele definiert. Das Institut für Sozialmanagement der ZHAW Soziale Arbeit wurde damit beauftragt, die Wirkungen zu untersuchen.

2 Wirkungsziele

Die parentu-App verfolgt das Metaziel, Eltern in ihren Familiensprachen zu informieren, damit alle Kinder in einem förderlichen und gesunden Umfeld aufwachsen können.

Als Wirkungsziele sind die folgenden Fragestellungen definiert:

C1: Nutzen Ende 2019 mindestens 7'000 Personen, Ende 2020 mindestens 15'000 Personen und Ende 2021 mindestens 25'000 Personen die App?

C2: Nutzen bildungsferne und/oder fremdsprachige Eltern die App?

C3: Nutzen mindestens 10 Schulen und 5 weitere Organisationen die App regelmässig für ihre Kommunikation mit den Eltern?

C4: Empfinden mindestens 70 Prozent der bildungsfernen und/oder fremdsprachigen Eltern, die sich an der Wirkungsevaluation beteiligen, die App als hilfreich?

C5: Empfinden mindestens 70 Prozent der Umsetzungspartnerinnen und -partner, die sich an der Wirkungsevaluation beteiligen (Fachpersonen von öffentlicher Hand und Organisationen, Geldgebende), die App als hilfreich und unterstützend in der Zusammenarbeit mit den Eltern?

Diese Wirkungsziele bilden den Untersuchungsgegenstand des vorliegenden Berichts.

3 Die App parentu

3.1 Grundmodell

Das Grundmodell der parentu-App beruht auf den folgenden fünf Kernüberlegungen:

1. Eltern brauchen gute und verlässliche Informationen zur Entwicklung ihrer Kinder und zur Gestaltung der Erziehungsarbeit, um ihre Erziehungskompetenzen zu entwickeln. Manche Eltern erkennen ihren Informationsbedarf, andere Eltern nicht.
2. Zahlreiche Fachorganisationen in der Schweiz haben wissenschaftlich basierte Informationen zu Erziehungs-, Bildungs- und Gesundheitsthemen in schriftlicher oder in audiovisueller Form festgehalten. Diese Wissensbestände sind von fachlich guter Qualität, wurden mit vielen Anspruchsgruppen entwickelt, sind sprachregional übergreifend und liegen oft mehrsprachig vor. Der Verein parentu sammelt dieses Wissen und stellt es über die parentu-App kuratiert bereit.
3. Für die Kuratierung der Informationen in der App muss das Primärmaterial bewertet, sortiert und aufbereitet werden. Leitend für die thematische Anordnung in der App sind die Gedanken:
 - a. Die Inhalte sind dem Lebensalter eines Kindes zugeordnet und chronologisch entsprechend sortiert. Dies ist die Grundlogik der App.
 - b. Querschnittsthemen innerhalb der Bereiche Gesundheit, Bildung und Erziehung ziehen sich quer durch die Inhalte und werden immer wieder aufgenommen.
 - c. Es gibt Spezialthemen wie beispielsweise die Genitalbeschneidung, die als Inhalte gesondert behandelt werden und sich eher an Fachpersonen richten.
4. Die parentu-App folgt dem Bringprinzip: Der Hauptgrund für das Format «Push-App» ist die Absicht, die Eltern nicht nur zu informieren, sondern sie auch niederschwellig zu aktivieren. Informationen, die für Eltern relevant sind, werden nach Installation der App auf dem Smartphone bzw. Tablet per Push-Nachricht automatisch angezeigt, passend zum Lebensalter des Kindes.
5. Die parentu-App enthält eine Servicefunktion, mit der Lizenznehmende in einem definierten Postleitzahlenbereich Informationen zu Aktivitäten und Anlässen vor Ort an die Eltern pushen können (sogenannte News und Events). Zudem können sie lokale Links hinterlegen. Dahinter stehen zwei Überlegungen:
 - a. Die Servicefunktion erhöht den Nutzen der App für diejenigen Eltern, die lokal auf dem Laufenden bleiben wollen.
 - b. Die parentu-App ist auch und gerade für Eltern gedacht, die ihren Informationsbedarf in Erziehungsfragen nicht oder nicht gut erkennen. Diese Eltern installieren die App nicht von allein, sondern in vermittelnden Kontexten im Kontakt mit Fachleuten. Die Servicefunktion erhöht den Wert der App für diese Eltern und für die Fachleute, indem sie einen zusätzlichen Weg eröffnet, auf dem lokale Informationen die App-Nutzenden erreichen.

Durch die kontinuierliche Nutzung und Reflexion des Gelernten wird – so die Annahme des Vereins parentu – die Erziehungskompetenz der Eltern gestärkt, es werden Informationsbrücken zwischen unterschiedlichen Lebens- bzw. Altersphasen der Kinder gebaut und es kommt langfristig durch eine hochstehende Erziehungsarbeit zu mehr Chancengerechtigkeit. Dies gilt nicht zuletzt auch für Eltern ohne oder mit tiefen Bildungsabschlüssen und für fremdsprachige Eltern. Fachpersonen profitieren ebenfalls von den Nutzungsmöglichkeiten der App.

3.2 Inhalte

Die Übernahme der Inhalte von den Fachorganisationen in die App folgt einem vom Verein parentu definierten Qualitätskonzept. Es formuliert die Voraussetzungen für die Partnerschaften mit den Fachorganisationen, die Inhaltslogik der App, die Voraussetzungen für die Verwendung von Texten und Bildern, die Qualitätssicherung und Pflege der App-Inhalte und es enthält die ethischen Grundlagen für das Grundmodell der parentu-App.

Aus dem vorhandenen Material der Fachorganisationen wird dasjenige selektiert, das die folgenden Kriterien erfüllt (im Qualitätskonzept genauer beschrieben):

- Gute fachliche Qualität der Information auf wissenschaftlicher Grundlage.
- Aktualität und thematisch passender Inhalt für die App.
- Inhalt drückt lokale (schweizerische) Werte aus.
- Sprachlicher Ausdruck ist alltagstauglich und gut verständlich, nicht belehrend und nicht diskriminierend.
- Übersetzungen in so viele wie möglich der 13 App-Sprachen liegen vor.
- Bei Videos und Bildmaterial sind Nutzungsrechte und Datenschutz gewährleistet.

Bei Bedarf werden Teile des Materials durch Fachpersonen aus den Bereichen Mütter-Väter-Beratung, Schulpsychologie, Ernährungsberatung oder Pädiatrie durchgesehen.

Erteilt eine Fachorganisation die Zusage, dass das Material für die App verwendet werden darf, erfolgt die Aufbereitung für die App und die Formatierung des Inhalts. Deutschsprachige Texte werden eventuell gekürzt, ansonsten aber unverändert übernommen. Es erfolgt kein Eingriff in Satzeinheiten. Audio-visuelle Inhalte werden berücksichtigt. Fremdsprachige Texte werden analog zum deutschsprachigen Text übernommen. In seltenen Ausnahmefällen werden eigene Übersetzungen veranlasst. Nach Rücksprache mit der Fachorganisation erfolgt die Freischaltung: Der Inhalt erscheint in der App. Quellenangaben in der App führen nach Möglichkeit per Link direkt zu den verwendeten Quellen.

Die Push-Inhalte werden im jährlichen Turnus überprüft und bei Bedarf ergänzt, ersetzt oder gelöscht. Die Links in der App werden vierteljährlich überprüft und aktualisiert.

In der Entwicklungsphase der App wurde ein dreiköpfiger Beirat eingesetzt, bestehend aus Expertinnen aus den Bereichen Digitale Medien, Erziehungspsychologie und Suchtprävention. Der Beirat war beauftragt, die Inhalte gegenzulesen, ob sie am richtigen Ort in der App, aktuell und vollständig sind.

Bislang sind auf diese Weise Inhalte aus rund 120 Fachbroschüren in die parentu-App eingeflossen.¹ Die derzeit rund 250 Inhalte der App richten sich an Eltern mit Kindern von der Geburt bis zum 16. Altersjahr und decken acht verschiedene Themenbereiche sowie Zusatzinformationen ab (Tabelle 1, folgende Seite):

¹ Der Verein parentu veröffentlicht eine Liste der verwendeten Broschüren. Aktuell ist der Stand vom September 2021, online verfügbar unter <https://www.parentu.ch/app/download/13187443031/202109+parentu+Links+zu+Brosch%C3%BCren+und+Informationen.pdf> (zuletzt abgerufen 2021-11-09).

Tab. 1: Thematische Bereiche der parentu-App.

Themenbereich		Beispielgebende inhaltliche Themen
1	Erziehung und Kommunikation Eltern-Kind	Stillen, Schlafen, Weinen und Schreien, Sichere Bindung, Elternbeziehung, Selbstwertgefühl, Pubertät, Sexualität
2	Lernen	Spielen, spielend Lernen, Entwicklungsumgebung, Lernzeiten
3	Körperliche Gesundheit	Ernährung, Bewegung, Zahnpflege, Impfungen, COVID-19, Kopfläuse, Zeckenstich
4	Sprachförderung	Sprechen und Erzählen, Bilderbücher, Leseförderung, Mehrsprachigkeit
5	Medienkompetenz	Bildschirmfreie Räume für kleine Kinder, Umgang mit Bildschirmmedien, Internetnutzung
6	Psychische Gesundheit	Suizidgefährdung, Depression, Sucht
7	Schule und Berufswahl	Kindergarten, obligatorische Schule, Schulweg, Hausaufgaben, Erfolg und Misserfolg in der Schule, Mobbing, Schutz vor Gewalt
8	Elternrolle	Kinderrechte, Sexuelle Rechte, Umgang mit Geld, Häusliche Gewalt, Geduld und Anerkennung, Gebote und Verbote, Kinderbetreuung, Taschengeld, Streit in Familien, Kinder loslassen
Zusatzinformationen		Stress, Genitalbeschneidung, Notfallnummern lokal und national

Sämtliche Inhalte stehen in der App-Bibliothek geordnet nach dem Lebensalter der Kinder zur Verfügung. Auf alle Inhalte der App kann jederzeit zugegriffen werden. In der Bibliothek stehen Zusatzinhalte, die nicht alle Kinder betreffen, und Informationen für Fachpersonen zur Verfügung.

Die Inhalte der App verteilen sich wie folgt auf die Lebensalter (Tabelle 2):

Tab. 2: Anzahl der abrufbaren Inhalte nach Alterskategorie.²

Abrufbare Inhalte der App-Bibliothek (App-Version 3.1.6 vom November 2021)			
Lebensalter und Anzahl der Inhalte			
Allgemeine Informationen	37		
0–12 Monate	30	8 Jahre	13
1 Jahr	14	9 Jahre	10
2 Jahre	16	10 Jahre	9
3 Jahre	17	11 Jahre	9
4 Jahre	15	12 Jahre	10
5 Jahre	14	13 Jahre	11
6 Jahre	16	14 Jahre	13
7 Jahre	13	15 Jahre	12

² Der Verein parentu veröffentlicht eine aktuell gehaltene Übersicht über die Inhalte der parentu-App und ihre Zuordnung zum Lebensalter des Kindes (Lebensjahr, -monat, -woche) online unter <https://www.parentu.ch/app/download/13187442931/20200814+parentu+%C3%9Cbersicht+Inhalt.pdf> (zuletzt abgerufen 2021-11-09).

Neben den Fachinhalten kann die App Hinweise auf lokale Events und News aus den Kantonen und Gemeinden an die Eltern pushen. Diese Servicefunktion ist Lizenznehmenden vorbehalten. Durch die Lizenznahme erhalten sie Zugang zu einem Inhaltsverwaltungssystem (CMS), in dem sie News und Events erfassen und an vereinbarte Postleitzahlenbereiche senden können. Zudem können sie lokale Links erfassen. Eine Lizenz gestattet die Vergabe mehrerer Logins, sodass verschiedene Personen mit der Benutzung des Inhaltsverwaltungssystems betraut werden können. Stand Ende November 2021 bestanden 63 Lizenzen.

3.3 Funktionsweise aus Elternsicht

Eltern laden die App kostenlos aus dem Apple App Store oder dem Google Play Store auf ihr Smartphone oder Tablet. Auf seiner Webpräsenz stellt der Verein parentu eine Anleitung für Download und Installation bereit³ sowie Erklärvideos zur App (Stand Dezember 2021 verfügbar auf Deutsch und Tigrinya)⁴.

Beim erstmaligen Start erscheint eine Willkommensnachricht und es kann eine von 13 Sprachen ausgewählt werden. Es wird sodann das Geburtsdatum der Kinder abgefragt und die Postleitzahl des Wohnortes. Diese Dateneingaben können nicht übersprungen werden. Es folgt die Aufforderung, Push-Benachrichtigungen für die App zu aktivieren, was erlaubt oder abgelehnt werden kann. Nachträglich lassen sich alle gemachten Angaben und die Aktivierung bzw. Deaktivierung der Push-Option über die App-Einstellungen verändern.

In der App finden die Eltern unter *Meine Inhalte* einen Willkommens-Push, der zusammenfasst, wozu und wie oft ihnen Push-Nachrichten gesendet werden, und ein Video, das die Funktionen der App mittels deutschsprachiger Texteinblendungen erklärt. Die Eltern sehen zudem eine nach Datum geordnete erste Auswahl von Push-Inhalten, passend zum Lebensalter der Kinder, wie sie bei der Dateneingabe angelegt worden sind. In der *Bibliothek* sind jederzeit alle Inhalte der App aufrufbar, chronologisch geordnet nach Lebensalter. Beliebige Inhalte lassen sich als *Favoriten* sichern.

Eltern erhalten von der App pro Monat zwei bis drei inhaltsbezogene Push-Meldungen mit kurzen Texten oder Filmen passend zum Alter ihres Kindes, entnommen aus der App-Bibliothek. Hinzu kommen News und Events, sofern sich die in der App erfasste Postleitzahl im Geltungsbereich einer Lizenzvergabe befindet. Die Frequenz dieser lokalen Informationen ist abhängig davon, wie die lizenznehmende Stelle die Servicefunktionalität der App nutzt.

Über 90 Prozent der Inhalte der App liegen in 13 Sprachen vor. News und Events lassen sich automatisiert in 12 Sprachen⁵ übersetzen (Google Translate API). Navigations- und Gliederungstext entsprechen stets der gewählten App-Sprache.

In den App-Einstellungen stehen den Eltern eine Weiterempfehlungsfunktion und eine Feedback-zur-App-Funktion zur Verfügung. Zudem ist eine Datenschutzerklärung hinterlegt.

³ Online verfügbar unter <https://www.parentu.ch/app/download/13283085931/20200507+Tipps+Download+und+Nutzung+parentu+.pdf> (zuletzt abgerufen 2021-12-16).

⁴ Online verfügbar unter <https://www.parentu.ch/erkl%C3%A4rvideos/> (zuletzt abgerufen 2021-12-16).

⁵ Die Sprache Tigrinya wird von Google Translate nicht unterstützt.

3.4 Massnahmen zur Verbreitung der App

Je mehr Eltern die App kennen und nutzen, desto grösser ist das Wirkpotenzial der App. Die parentu-App wird primär mittels aktiv vermittelter Multiplikation verbreitet und gelangt so zu den Eltern. Der Verein parentu stellt die App an Fachtagungen vor (an Ständen oder über Referate) und bei interessierten Fachorganisationen (vor Ort oder online). Ergänzend werden Flyer an Gemeinden und interessierte Fachorganisationen versandt, Telefonate geführt und Inserate geschaltet. Die Verbreitung erfolgt dann insbesondere durch direkte Weiterempfehlungen anderer Personen und Instanzen. Dieses sog. *Word of Mouth* (Chumpitaz Caceres & Paparoidamis, 2007) gilt als besonders vertrauensbildend und erhöht Studien zufolge die Wahrscheinlichkeit, dass das weiterempfohlene Produkt tatsächlich genutzt wird (Sargeant & Lee, 2004; siehe auch Kaya & Egger, 2015; Cunha et al., 2017).

4 Methodisches Vorgehen

Ziel der Wirkungsevaluation ist es, Wirkungen zu beschreiben, die ohne das zu evaluierende Projekt oder Programm nicht eingetreten wären. Im Fall der parentu-App ist es die Absicht, durch das Nutzungserlebnis dafür zu sorgen, dass Informationen der Fachorganisationen über ein gesundes Aufwachsen der Kinder die Zielgruppen erreichen und sie sich damit auseinandersetzen. Ohne die App wäre dies nicht oder anders der Fall.

Die definierten Wirkungsziele der parentu-App (vgl. oben, Kap. 2) folgen dieser Wirkungsannahme und betonen damit den instrumentellen Charakter der App. Sie drücken keine Wirkungen im kausalen Sinne aus (es ist nicht die App, die Kinder gesund aufwachsen lässt, und es wird auch nicht direkt auf das Verhalten der Eltern Einfluss genommen), sondern die Informationen in der App vermitteln Wissen, Erfahrungen und Zustände, die als wünschenswert erachtet werden (die App wird von den Eltern und Umsetzungspartnern als Mittel zu diesem Zweck genutzt und erlebt). Letztlich geht es um einen Wissenstransfer durch ein Interagieren mit den Inhalten, der ohne die App nicht stattfinden würde (Perrez & Hänggi, 2012).

Das Wirkungsmodell und die vorliegende empirische Untersuchung setzen deshalb beim Nutzungsverhalten an. Es wird überprüft, ob die App-Nutzung durch die Zielgruppen zu den Wirkungszielen passt. Die Evaluation arbeitet dafür die Outcomes der App-Nutzung bei den Zielgruppen heraus.

Dass sie die Informationen nutzen ist Voraussetzung dafür, dass über die Zielgruppen hinaus auch ein gesellschaftlicher Nutzen entstehen kann. Dieser ist selbst kein Gegenstand der vorgelegten Evaluation. Er wäre ethisch wie praktisch kaum untersuchbar und würde die Reichweite der definierten Wirkungsziele übersteigen.

4.1 Wirkungsmodell

Abbildung 1 auf der folgenden Seite zeigt das Wirkungsmodell, das der Untersuchung zugrunde liegt. In vier halbtägigen Workshops mit Vertretenden des Vereins parentu wurden dafür verschiedene Wirkungszusammenhänge modelliert. Diese wurden ergänzt um Dokumenten- und Inhaltsanalysen zur App, ihren Inhalten und ihrer Funktionsweise. Adaptiert sind die Erkenntnisse im folgenden Modell.

Die Wirkungsuntersuchung setzt beim Output und bei den Outcomes an. Eltern würden die App nicht nutzen, wenn sie keinen Nutzen daraus ziehen. Die Eltern haben Werbung oder Flyer gesehen oder sie sind auf die App hingewiesen worden, sie laden sie herunter, installieren sie und interagieren mit ihr. Ob die Informationen zur Erziehung, vermittelt durch das Nutzungserlebnis der parentu-App, die Zielgruppen erreichen, lässt sich somit an ihrem Nutzungsverhalten ablesen.

Es geht nun darum herauszufinden, wie sich dieses Nutzungsverhalten beschreiben lässt und ob es zu den Wirkungszielen passt. Die Folgefrage lautet dann, ob sich infolge der Informationsvermittlung Wirkungen aufzeigen lassen bezüglich des Wissens, der Einstellungen und im Verhalten der Eltern der App gegenüber. Dafür spielt es eine Rolle, als wie hilfreich die Eltern die App empfinden, in welchen Kontexten sie verwendet wird und ob und wie die Umsetzungspartnerinnen und -partner die App nutzen, um Eltern zu informieren.

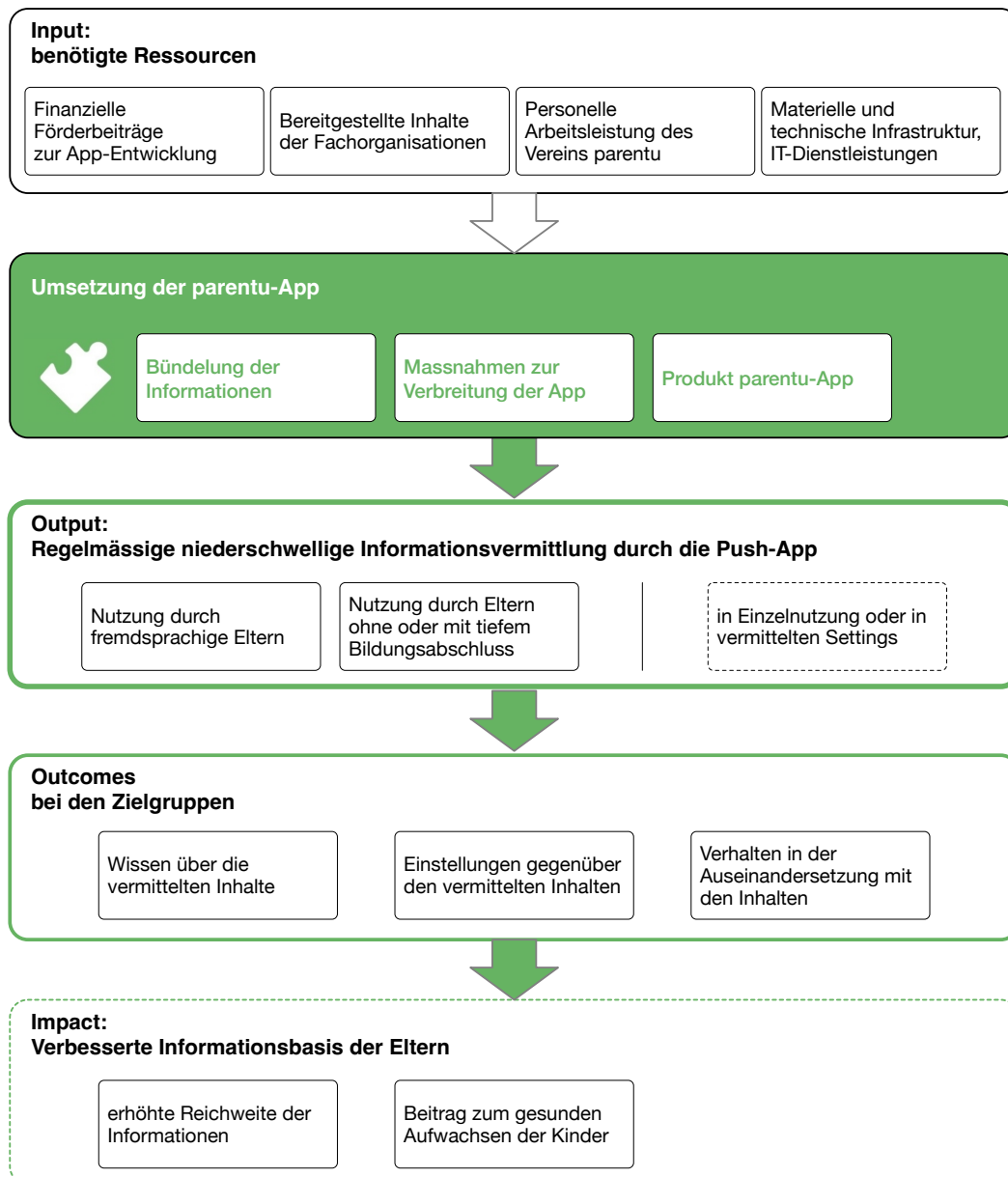


Abb. 1: Wirkungsmodell der parentu-App für den Zweck der Evaluation.

4.2 Empirische Untersuchung

Die empirische Untersuchung der App-Nutzung erfolgte in vier Schritten.

1. Analyse der SQL-Datenbank (App-Datenbank). Die SQL-Datenbank der parentu-App läuft auf einem Server. Sie speichert in anonymisierter Form User-Informationen wie die Sprache des Gerätes, auf dem die App installiert wurde, den Installationszeitpunkt, das Alter und die Anzahl der in der App angelegten Kinder, angegebene Postleitzahlen, den Erhalt und das Öffnen von Push-Benachrichtigungen und das Aufrufen von Inhalten. Für die Analyse verwendet wurde die Datenbank auf dem Stand vom November 2021. Sie enthielt zu diesem Zeitpunkt Einträge für 41'884 User.

2. Online-Befragung von Eltern (n = 304). Um das Nutzungsverhalten, den Nutzungskontext und die Einschätzung der App als hilfreich zu erheben, wurde im Mai 2021 eine Online-Befragung durchgeführt. Der Fragebogen lag in fünf Sprachen vor (Deutsch, Französisch, Italienisch, Englisch, Spanisch), die zu den am häufigsten eingestellten App-Sprachen zählen. Die Einladung zur Teilnahme erfolgte per Push-Benachrichtigung und war incentiviert durch die Verlosung von Migros-Einkaufsgutscheinen.

Der Rücklauf betrug n = 304.

Die Stichprobe der 304 Eltern lässt sich wie folgt aufschlüsseln (Tabelle 3). Herauszustreichen ist, dass es gelungen ist, mit der Online-Erhebung Eltern zu erreichen, die im Hinblick auf das Wirkungsziel C2 («Nutzen bildungsferne und/oder fremdsprachige Eltern die App?») relevant sind:

Tab. 3: Merkmale der n = 304 Eltern, die an der Online-Befragung teilgenommen haben.

Angaben der Eltern	Geschlecht			Höchster Bildungsabschluss ¹⁾		
	weiblich	männl.	divers	kein oder tiefer Bildungsabschluss	mittlerer Bildungsabschluss	Tertiärabschluss
	265	39	0	13	129	162
Sprache²⁾						
Landessprache	227	34	0	7	111	143
keine Landessprache	38	5	0	6	18	19
Anzahl Kinder						
1–2 Kinder	239	38	0	10	116	151
3–4 Kinder	17	1	0	0	10	8
4 oder mehr Kinder	0	0	0	0	0	0
keine Angabe	9	0	0	3	3	3
Alter der Eltern						
25 Jahre oder jünger	3	0	0	0	3	0
26–40	196	25	0	9	86	126
41–60	65	12	0	4	39	34
61 Jahre oder älter	0	2	0	0	1	1
keine Angabe	1	0	0	0	0	1

¹⁾ Kein oder tiefer Bildungsabschluss: kein Schulabschluss oder obligatorische Schule abgeschlossen.
Mittlerer Bildungsabschluss: Berufsausbildung, Mittelschule, Maturitätsschule, Gymnasium oder vergleichbar.
Tertiärabschluss: Universität, Fachhochschule, höhere Fachschule.

²⁾ Angabe, ob mindestens eine Landessprache (Deutsch, Französisch, Italienisch, Rätoromanisch) zuhause gesprochen wird oder nicht.

3. Online-Befragung von Lizenznehmenden (n = 72). Um den Nutzungskontext und die Einschätzung der Servicefunktionen zu erheben, wurde im Juni 2021 eine Online-Befragung von Lizenznehmenden durchgeführt. Da eine Lizenz die Vergabe mehrere Logins gestattet, erfolgte die Einladung per E-Mail an 174 E-Mail-Adressen (bei rund 50 Lizenznehmenden).

Der Rücklauf betrug n = 72.

Im Hinblick auf das definierte Wirkungsziel C3 («Nutzen mindestens 10 Schulen und 5 weitere Organisationen die App regelmässig für ihre Kommunikation mit den Eltern?») ist erwähnenswert, dass sich

lediglich zwei Schulen und eine Stiftung mit Schulangebot in der Stichprobe finden. Das Wirkungsziel wird deshalb auch mittels der SQL-Datenbank untersucht (vgl. unten, Kap. 5.5).

4. Leitfadengestützte Interviews mit Eltern, Fachpersonen, Lizenznehmenden und finanziellen Unterstützern. Um weitere Erkenntnisse zum Nutzungsverhalten, zum Nutzungskontext und zum Empfinden der App als hilfreich zu erhalten, wurden 21 leitfadengestützte Interviews durchgeführt. Pandemiebedingt fanden sie telefonisch bzw. per Video-Call statt. Interviewt wurden n = 5 Fachpersonen, n = 5 Lizenznehmende und n = 1 Organisation, welche die Entwicklung der App mitfinanziert hat (3 angefragt, 2 Absagen).

Interviewt wurden zudem n = 10 Eltern. Im Hinblick auf die Wirkungsziele C2 und C4 interessierten besonders «bildungsferne und/oder fremdsprachige Eltern», welche die App nutzen. Da sie nicht leicht zu finden sind, wurde zunächst eine datenanalytische Herangehensweise versucht: Im April 2020 identifizierten wir Gemeinden (PLZ-Bereich) mit einer hohen Anzahl von Installationen der parentu-App, davon möglichst viele nicht deutschsprachige. Verwendet wurden die SQL-Daten vom März 2020. Die SQL-Datenbank enthielt zu diesem Zeitpunkt Informationen zu 18'674 Usern. Aus den Gemeindeporträts (2018) des Bundesamtes für Statistik BFS zogen wir sodann drei Indikatoren für die Sozialstruktur auf Gemeindeebene heran: Sozialhilfequote, ausländische Wohnbevölkerung und höchster Bildungsabschluss der obligatorischen Schule. Diese Sozialstrukturdaten interpretierten wir als Hinweise darauf, in welchen Gemeinden sich in nennenswertem Umfang «bildungsferne und/oder fremdsprachige» Familien finden lassen.

Die Kombination beider Zugangsweisen ergab als Stichprobenauswahl die Gemeinden Baden, Liestal, Emmenbrücke, Opfikon und Wohlen (Tabelle 4).

Tab. 4: Gemeindeauswahl im April 2020 für die Elterninterviews. Anzahl App-Downloads gemäss SQL-Datenbank, Stand März 2020. Sozialstrukturmerkmale gemäss Gemeindeporträts des Bundesamtes für Statistik, Stand April 2020.

Ort	Anzahl App-Downloads	davon nicht deutschsprachig	Sozialhilfequote	ausländische Wohnbevölkerung	höchster Bildungsabschluss oblig. Schule
<i>Baden (AG)</i>	854	99 (12%)	1,8	27,0	11,1
<i>Liestal (BL)</i>	773	59 (8%)	6,5	27,3	20,2
<i>Emmenbrücke (LU)</i>	519	38 (7%)	4,1	34,9	29,7
<i>Opfikon (ZH)</i>	300	37 (12%)	4,7	45,2	25,4
<i>Wohlen (AG)</i>	229	29 (13%)	4,1	39,2	29,4
<i>ganzer Datensatz</i>	18'674	3'335 (18%)	–	–	–

Für diese Gemeinden wurde der Verein parentu um Kontaktdaten zu Fachorganisationen gebeten. Die Fachorganisationen wurden angefragt und um die Vermittlung von Eltern als Interviewpartnerinnen- und partner ersucht. Auf diese Weise konnten n = 5 Elterninterviews in zwei Gemeinden geführt werden.

Um die Interviewbasis mit den Eltern zu verbreitern, wurde der Verein parentu abermals angesprochen, diesmal ohne datenbezogene Vorauswahl. Durch zusätzlich vermittelte Fachkontakte ergaben sich weitere n = 5 Elterninterviews. Sie wurden im Februar und Juli 2021 geführt.

Die somit insgesamt interviewten $n = 10$ Eltern sind wie folgt charakterisiert:

- 9 Mütter, 1 Vater
- Kinder im Alter von 1 bis 9 Jahren
- indische, türkische, marokkanische, spanische, eritreische und albanische Nationalität
- 6 von 10 haben die parentu-App in einer Nicht-Landessprache installiert
- 9 von 10 ohne eine in der Schweiz anerkannte Ausbildung
- 2 von 10 erwerbstätig (Teilzeit)
- 2 ehrenamtlich tätig.

Es ist somit auch bei den Interviews geglückt, Eltern zu erreichen, die für die Evaluation der Wirkungsziele C2 sowie C4 relevant sind.

5 Ergebnisse der Evaluation

5.1 Nutzungszahlen der App

Wirkungsziel C1 formuliert, dass Ende 2019 mindestens 7'000 Personen, Ende 2020 mindestens 15'000 Personen und Ende 2021 mindestens 25'000 Personen die App nutzen sollen.

Ob dieses Ziel erreicht worden ist, ist je nachdem, was man als Nutzung definiert, unterschiedlich zu beantworten. Tabelle 5 stellt die Sollwerte des Wirkungsziels C1 verschiedenen Ist-Werten aus der SQL-Datenbank gegenüber.

Tab. 5: Sollwerte der App-Nutzung laut Wirkungsziel C1 und Ist-Werte gemäss SQL-Datenbank.

Sollwert gemäss Wirkungsziel C1	bis Ende 2019	bis Ende 2020	bis Ende 2021
	7'000	15'000	25'000
App-Installationen	15'852	29'416	43'916
Aktive Nutzung: App-User hat Inhalte, Events oder News geöffnet			
mindestens 3	9'574	18'388	26'227
mindestens 5	6'654	13'231	18'433
mindestens 10	3'948	10'705	13'791

Die Tabelle zeigt die Nutzung durch App-User ohne technische Sonderrechte (wie Eltern und Fachpersonen, die die App nutzen), das heisst Lizenznehmende und Personen mit App-Administrationsrechten sind aus der Betrachtung ausgeschlossen. Dargestellt ist zum einen die Anzahl der App-Installationen, zum anderen sind aktive Nutzende als Personen definiert, die mindestens 3, 5 oder 10 Inhalte, News oder Events geöffnet haben.

Für eine Beurteilung der Zahlen ist zu bedenken, dass die parentu-App als Push-App konzipiert ist, die dem Bringprinzip folgt und die Eltern niederschwellig aktivieren möchte. Misst man das Wirkungsziel C1 an diesem Anspruch, so werden zwar beträchtliche Personenzahlen erreicht, die Sollwerte erscheinen aber zu ambitioniert. Denn schon mit 5 geöffneten Inhalten, News oder Events als Kriterium für die Informationsvermittlung wird das Wirkungsziel C1 zu keinem der drei Zeitpunkte erreicht.

Es erscheint deshalb sinnvoll, die Anschlussfrage zu überprüfen, welche Aktivierung durch die Push-Funktionalität im Nutzungsverhalten allgemein überhaupt erkennbar ist. Abbildung 2 zeigt, welcher Anteil der Push-Benachrichtigungen im Zeitraum von November 2020 bis November 2021 geöffnet wurde. Dieser Zeitraum wurde gewählt, um eine aktuelle und aktive Nutzendenbasis abzubilden. Gezählt sind nur Push-Benachrichtigungen, die technisch erfolgreich an das Gerät der Nutzungsperson zugestellt wurden. Unterschieden wird nach Inhalte-Pushs (von der App passend zum Lebensalter des Kindes verschickt) und News- und Event-Pushs (von den Lizenznehmenden eingegeben und verschickt).

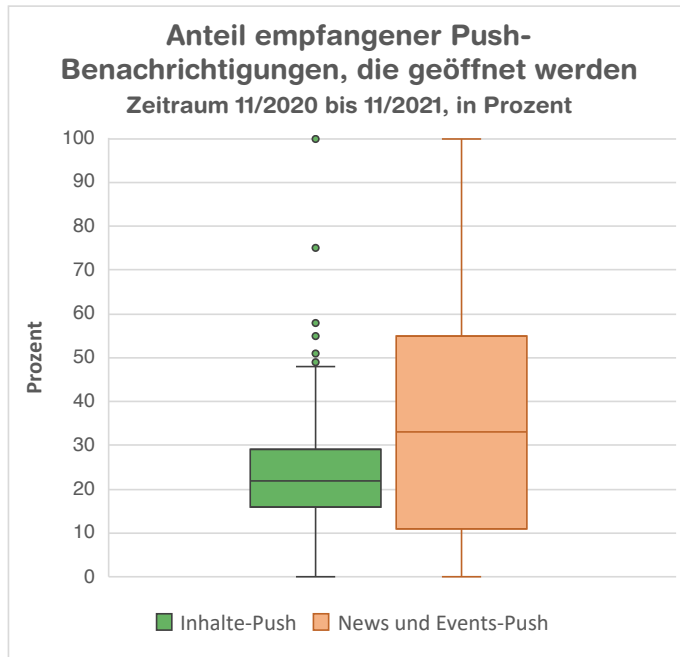


Abb. 2: Empfangene und geöffnete Push-Benachrichtigungen, Zeitraum November 2020 bis November 2021, gemäss SQL-Datenbank.

Erläuterung zum Boxplot: Die Box umspannt die mittleren 50% der Daten. In der Box ist der Median mit einem Querstrich markiert. Ein Viertel der Daten liegt unterhalb der Box, ein Viertel darüber.

Rund 22 Prozent (Medianwert) der versendeten Push-Benachrichtigungen, die sich auf die App-Inhalte beziehen, wurden geöffnet. Demgegenüber wurden News- und Event-Pushs häufiger geöffnet (Medianwert 32 Prozent), wobei dies natürlich nur Nutzende einbezieht, die in einem Postleitzahlenbereich wohnen, für den eine Lizenzvereinbarung besteht. Zu bedenken ist, dass der betrachtete Zeitraum in die COVID-19-Pandemie fällt, was das Informationsbedürfnis erhöht haben dürfte: Coronabedingt sind zahlreiche Anlässe und Veranstaltungen abgesagt, verschoben oder unter Auflagen durchgeführt worden. Der Verein parentu hat Informationen zu COVID-19 aktuell und in 13 Sprachen in die App-Bibliothek eingearbeitet und verstärkt Anregungen zur Gestaltung des Familienalltags als News verschickt. Speziell zu erwähnen ist, dass in den zusätzlich geführten Interviews mehrere Lizenznehmende zu Protokoll gaben, die App während der Coronazeit anders und teilweise häufiger genutzt zu haben als zuvor (vgl. dazu die Aussagen von Eltern in Kap. 5.4). Einzelne Organisationen haben einen speziellen Newsletter via parentu-App verschickt. Es ist plausibel, dass diese Sondereffekte zur vergleichsweise höheren Aktivierung durch News- und Event-Pushs beigetragen haben, die in Abbildung 2 sichtbar ist.

Es besteht im Übrigen anhand der Analyse der SQL-Daten kein nennenswerter Zusammenhang zwischen dem Öffnen von Inhalte-Pushs und News- und Event-Pushs. Im Nutzungsverhalten korrelieren beide Systeme kaum miteinander. Dies hat zum einen damit zu tun, dass wie beschrieben nicht alle App-Nutzenden News- und Event-Pushs erhalten. Zum anderen interagieren diejenigen Nutzenden, die in einem Postleitzahlenbereich leben oder arbeiten, in dem sie News und Events erhalten, stärker mit diesen Pushs als mit den (weniger zahlreichen) Fachinhalte-Pushs. Auch dies bestätigten die Interviews: 7 der 10 interviewten Eltern nannten auf die Frage, ob sie ein Beispiel für eine erhaltene Push-Nachricht nennen können, einen News- oder Event-Push.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass die App-Nutzenden von den Pushs, die sie technisch erfolgreich empfangen, im Mittel über ein Fünftel der Inhalte-Pushs und ein Drittel der News- und Events-Pushs öffnen (Medianwerte gemäss Abbildung 2). Wie oben Tabelle 5 zeigt, ist die Anzahl der App-Installationen nicht mit der aktiven Nutzung der App gleichzusetzen. Die Schlussfolgerung zum Wirkungsziel lautet daher, dass zwar tausende Personen die App nutzen, die Sollwerte des Wirkungsziels C1 aber zu hoch gegriffen sind.

5.2 Nutzung der App durch fremdsprachige Eltern

Wirkungsziel C2 fragt danach, ob bildungsferne und/oder fremdsprachige Eltern die App nutzen.

Die Nutzung durch fremdsprachige Eltern wird in diesem Kapitel untersucht. Das nachfolgende Kap. 5.3 behandelt die Nutzung nach Bildungsabschluss der Eltern.⁶

Abbildung 3 zeigt die Anzahl der App-Installationen auf Geräten (Smartphone, Tablet) in einer Nicht-Landessprache. Bei diesen Installationen wird es sich zum allergrössten Teil um die Geräte fremdsprachiger Eltern handeln. Denn andere App-User, zum Beispiel Fachpersonen, werden das Betriebssystem ihres Mobilgerätes normalerweise in einer Landessprache eingestellt haben.

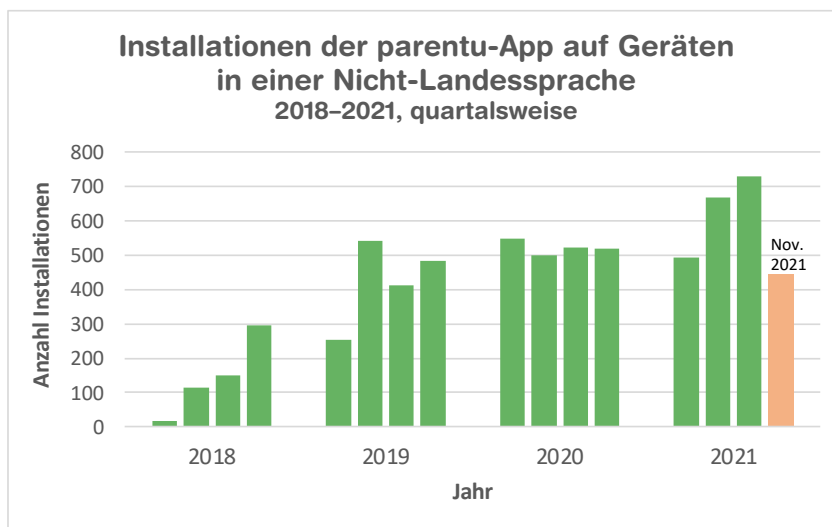


Abb. 3: Installationen der parentu-App auf Geräten in Nicht-Landessprachen, gemäss SQL-Datenbank.

Die Daten für 2021 sind (aufgrund des Analysezeitpunktes) unvollständig, im zweiten und dritten Quartal 2021 wurden jedoch neue Höchstmarken erreicht. Mit über 2'000 Installationen im Jahr 2020 und mehr als 2'300 Installationen im noch unvollständigen Jahr 2021 auf Geräten in einer Nicht-Landessprache ist die Zielgruppe fremdsprachiger Eltern zweifellos erreicht.

⁶ Beide Merkmale überschneiden sich, wie Tabelle 3 auf Seite 9 bereits zeigte (Merkmale der Eltern, die an der Online-Befragung teilgenommen haben). Für die Wirkungsevaluation werden keine Annahmen getroffen über Interdependenzen, Wechselbeziehungen oder die Folgen einer Überschneidung. Beide Merkmale werden deswegen getrennt behandelt.

Es stellt sich die Anschlussfrage, wie fremdsprachige Eltern die Fachinhalte der App nutzen – unterscheidet sich ihr Nutzungsverhalten von demjenigen nicht fremdsprachiger Eltern? Aufschluss darüber gibt Abbildung 4. Die Darstellung zeigt, welchen Anteil an Fachinhalten die Eltern in der App öffnen, sei es nach einer Push-Benachrichtigung oder direkt aus der App-Bibliothek. News und Events sind nicht berücksichtigt. Unterschieden wird das Öffnen der Fachinhalte auf Geräten in einer Landessprache und in einer Nicht-Landessprache.

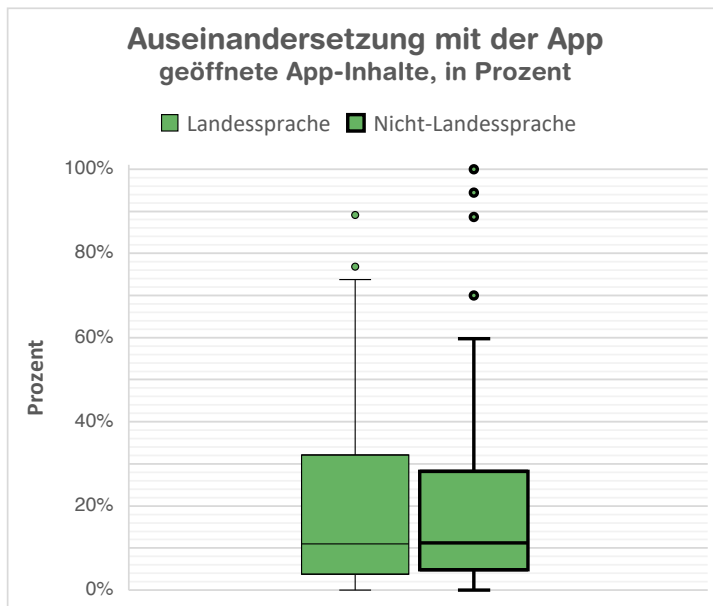


Abb. 4: Anteil der Fachinhalte der App, die Nutzende nach einem Push oder direkt aus der App-Bibliothek geöffnet haben, nach Landessprache / Nicht-Landessprache, gemäss SQL-Datenbank.

Gemäss Abbildung 4 interagieren Eltern, welche die parentu-App auf Geräten in einer Nicht-Landessprache installiert haben, mit den Fachinhalten der App etwas weniger als Personen, die die App auf einem Gerät in einer Landessprache installiert haben. Der Unterschied ist statistisch signifikant (Welch-Test, $t(9414.3) = -6.67$, $p < 0.001$), er erscheint praktisch aber nicht bedeutsam: Wie der Blick auf Abb. 4 zeigt, liegt der Medianwert geöffneter Fachinhalte bei beiden Gruppen in etwa gleichauf bei 11%. Über drei Viertel der Datenspanne hinweg ist die Nutzung der Fachinhalte gleichförmig, erst im oberen Viertel der Datenspanne gibt es einen Nutzungsunterschied auf Geräten in Landessprache und solchen in einer Nicht-Landessprache. Ein Teil dieses Unterschiedes wird ausserdem darauf zurückzuführen sein, dass wie erwähnt die Geräte in einer Landessprache nicht nur Eltern gehören, sondern auch z.B. Fachpersonen.

Zusammenfassend zum Wirkungsziel C2 ist festzuhalten, dass fremdsprachige Eltern mit der parentu-App erreicht werden. Sie agieren ähnlich wie nicht-fremdsprachige Eltern mit den Fachinhalten der App; zwar ist ein statistisch signifikanter Unterschied feststellbar, aber er ist praktisch nicht relevant.

5.3 Nutzung der App nach Bildungsabschluss der Eltern

Es ist nun – weiterhin zum Wirkungsziel C2 – die Nutzung der App durch bildungsferne Eltern zu untersuchen. Die Frage, ob bildungsferne Eltern die App nutzen, kann anhand der Ergebnisse der Online-Befragung der Eltern beantwortet werden. Zu ergänzen sind Kernaussagen aus den Interviews mit den Eltern. Am Ende des Kapitels wird ein Fazit zum Wirkungsziel C2 gezogen.

Wie in Kap. 4.2 in Tabelle 3 ausgeführt (siehe oben, Seite 9), wurde in der Online-Erhebung der Bildungsabschluss der Eltern erfragt. Abbildung 5 fasst die Ergebnisse zur Nutzung der parentu-App durch die Eltern darum differenziert nach Bildungsabschluss zusammen.

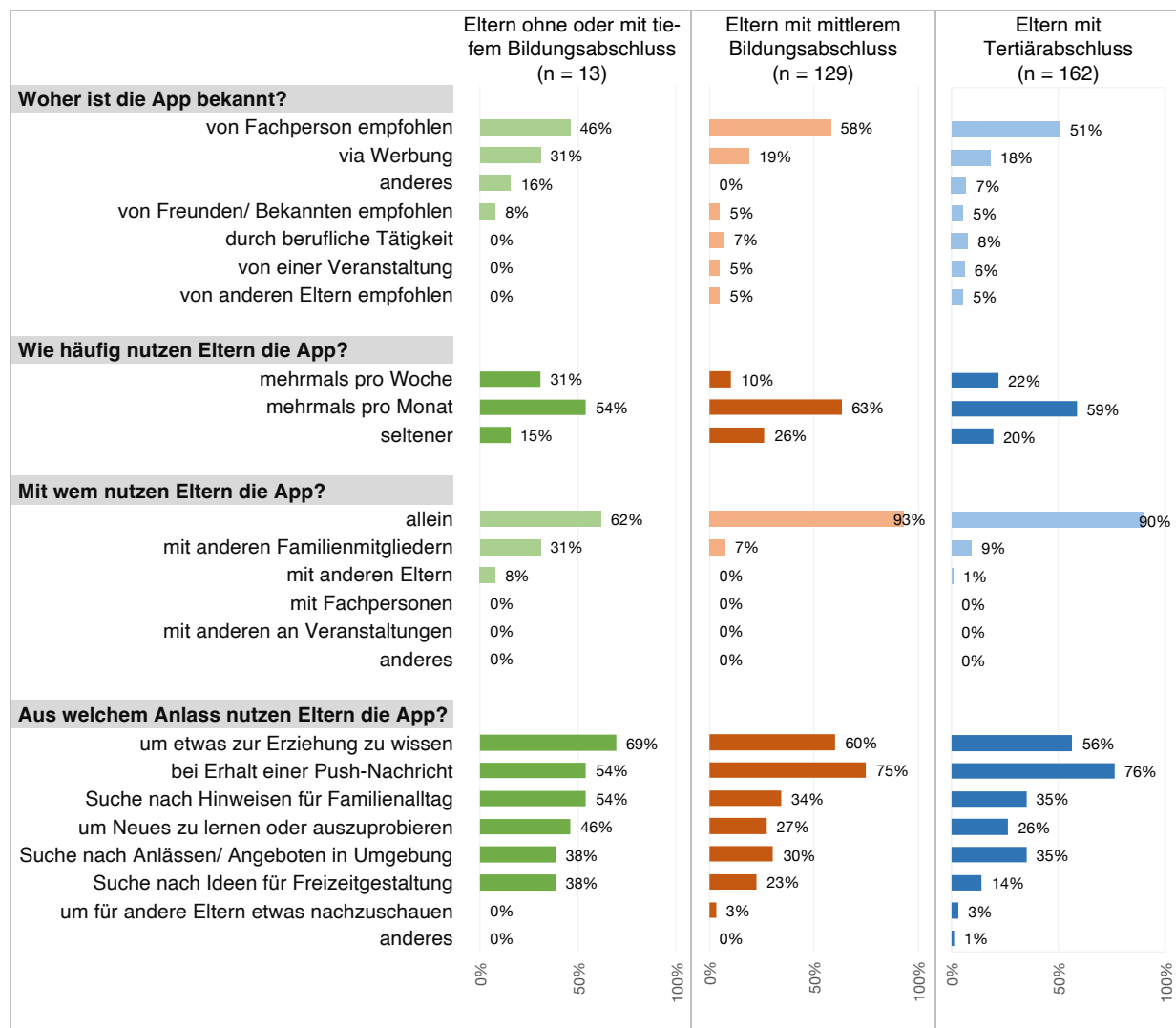


Abb. 5: Nutzung der parentu-App durch die Eltern, nach Bildungsabschluss, gemäss Online-Befragung der Eltern (n = 304).

Die in Abbildung 5 aufgegriffenen vier verschiedenen Aspekte der Nutzung der App können wie folgt erläutert werden:

1. Wie kommt es zur Nutzung – woher kennen die Eltern die App? Abb. 5 zeigt, dass für alle drei Gruppen die Empfehlung durch eine Fachperson der entscheidende Anstoss zur App-Nutzung ist, gefolgt von Werbung für die App. Dies passt zu den beschriebenen Verbreitungswegen der App (vgl. Kap. 3.4). Hinter der Antwortoption «anderes» verbergen sich bei Eltern ohne oder mit tiefem Bildungsabschluss Empfehlungen durch Stadt oder Gemeinde. Eltern mit Tertiärabschluss nannten Internetquellen und die Teilnahme an Studien.
2. Wie häufig nutzen die Eltern die App? Abb. 5 zeigt, dass der häufigste Fall – in allen drei Gruppen bei deutlich mehr als der Hälfte der Antwortenden – die Nutzung mehrmals pro Monat ist. Hingegen gibt knapp ein Drittel der Eltern ohne oder mit tiefem Bildungsabschluss an, die App mehrmals pro Woche zu nutzen.
3. Die Eltern nutzen die App fast immer allein. Die parentu-App wird also hauptsächlich über Fachpersonen vermittelt, aber nicht zusammen mit Fachpersonen genutzt. Dieser Befund ist unabhängig vom Bildungsabschluss der Eltern und auch unabhängig davon, ob die Eltern die App häufig oder selten nutzen. Für Eltern ohne oder einem tiefen Bildungsabschluss scheint die Nutzung zusammen mit anderen Personen aber von grösserer Bedeutung sein als für die anderen Nutzenden.
4. Aus welchem Anlass nutzen die Eltern die App? Zum einen ist für fast alle Eltern, die an der Befragung teilgenommen haben, die Push-Benachrichtigung interaktionsauslösend. Offenkundig ist die Push-Benachrichtigung ein wesentlicher Bestandteil des Nutzungserlebnisses mit der App – was den Befund aus Kap. 5.1 relativiert, wonach im Mittel 22% der empfangenen Push-Benachrichtigungen geöffnet werden. Zum anderen sehen Eltern ohne oder mit einem tiefen Bildungsabschluss mehr Veranlassung dazu, die App zu nutzen, als die anderen beiden Gruppen. Dies gilt für praktisch alle Antwortkategorien, also Hinweise zum Familienalltag, etwas zur Erziehung wissen wollen usw. Eltern ohne oder mit einem tiefen Bildungsabschluss verwenden die App vor allem dann, wenn sie etwas zur Erziehung wissen wollen. Dies unterscheidet sie von Eltern mit einem höheren Bildungsabschluss, die die App vor allem dann verwenden, wenn sie einen Push erhalten.

In den $n = 10$ Interviews mit den Eltern machten diese die folgenden Aussagen zur Nutzung der App:

- Alle befragten Eltern gaben an, dass sie die App in der Regel nur dann aktiv nutzen, wenn sie eine Push-Nachricht erhalten. Dies bestätigt den Befund aus der Online-Erhebung.
- Alle befragten Eltern gaben an, jeweils anhand des Titels der Push-Nachricht zu entscheiden, ob sie die dazugehörige Nachricht resp. den dazugehörigen Artikel lesen oder nicht. Dies ist eine Erklärung für die Häufigkeit, in der Pushs geöffnet werden.
- 2 von 10 Eltern gaben an, ab und zu auch ohne Push in der App-Bibliothek zu stöbern. Beide nutzen die parentu-App auf Deutsch. Sie gaben an, die Inhalte bewusst auf Deutsch zu lesen, um ihre Sprachkenntnisse auszuprobieren. Diese Nutzung ohne Push-Nachricht ist aber die Ausnahme.

Insgesamt ist somit in der Online-Befragung eine Gruppe von Eltern zu erkennen, die keinen oder einen tiefen Bildungsabschluss hat und üblicherweise als schwierig zu erreichen gilt. Diese Eltern nutzen die parentu-App. Die Push-Funktion ist für alle drei Elterngruppen entscheidend für die Nutzungserfahrung. Wie Abschnitt 5.1 zeigte, wird nur ein Teil der Pushs von den App-Nutzenden geöffnet. Die Interviews zeigten, dass die Eltern nach Titel des Pushs entscheiden, ob sie die Benachrichtigung öffnen oder nicht.

Zusammenfassend zum Wirkungsziel C2 ist festzuhalten, dass mit der parentu-App sowohl fremdsprachige Eltern (vgl. Kap. 5.2) als auch Eltern ohne oder mit einem tiefen Bildungsabschluss erreicht werden.

5.4 Beurteilung der App durch die Eltern

Wirkungsziel C4 fragt danach, ob mindestens 70 Prozent der bildungsfernen und/oder fremdsprachigen Eltern, die sich an der Wirkungsevaluation beteiligen, die App als hilfreich empfinden.

Abbildung 6 auf der folgenden Seite beantwortet dies anhand der Online-Befragung der Eltern.

Eltern ohne oder mit tiefem Bildungsniveau beurteilen die abgefragten Items zu mehr als 70% positiv. Dieser Teil des Wirkungsziels ist gemäss Online-Befragung somit erreicht.

Der Befund lässt sich differenzieren. So können die abgefragten Items den Outcomes im Wirkungsmodell zugeordnet werden (vgl. Kap. 4.1, Seite 8), also Wissen, Einstellung und Verhalten. Die Antworten aller drei Elterngruppen können dabei berücksichtigt werden.

Wissen

- Item «Die Push-Nachrichten passen zum Alter meiner Kinder»: Die Eltern in der Online-Befragung stimmen der Aussage unabhängig vom Bildungsabschluss mit grosser Mehrheit zu. Das konzeptionelle Grundmodell der App wird von den Eltern also als passend empfunden.
- «Die App erklärt mir wichtige Dinge, die ich wissen will»: Mit höherem Bildungsabschluss sinkt die Zustimmung zu dieser Aussage. Eltern ohne, mit tiefem oder mit mittlerem Bildungsabschluss stimmen ihr aber zu mehr als 70% zu, die App deckt also ihr Wissensbedürfnis.
- «Ich erfahre von Angeboten und Veranstaltungen in meiner Region»: Das ist für 73% der Eltern ohne oder mit einem tiefen Bildungsabschluss der Fall und für 67% der Eltern mit einem mittleren Bildungsabschluss. Eltern mit Tertiärabschluss sehen dies nur zu 50%. Zu bedenken ist, dass es abhängig vom Postleitzahlenbereich der Eltern ist, sprich davon, wie Lizenznehmende die Servicefunktion der App nutzen.

Einstellung

- «Die App ist gut für meine Familie»: Dies sagen vor allem Eltern ohne oder mit tiefem Bildungsabschluss (91%) und mit etwas Abstand auch mit mittlerem Bildungsabschluss (73%). Eltern mit Tertiärabschluss sehen es weniger ausgeprägt, es stimmt aber immer noch mehr als die Hälfte von ihnen zu (60%).
- «Die App ist leicht zu bedienen»: Dies sagen mehr als vier Fünftel aller Eltern. Die Eltern ohne oder mit tiefem Bildungsabschluss weisen mit 91% wieder einen hohen Zustimmungswert auf, ein Hinweis darauf, dass sie die App problemlos bedienen können.
- «Die App ist attraktiv gestaltet»: 80% der Eltern ohne oder mit tiefem Bildungsabschluss stimmen dieser Aussage zu. Es gibt in dieser Gruppe keine negativen Einschätzungen. Die Eltern mit mittlerem oder Tertiärabschluss sehen die Gestaltung der App hingegen kritischer.

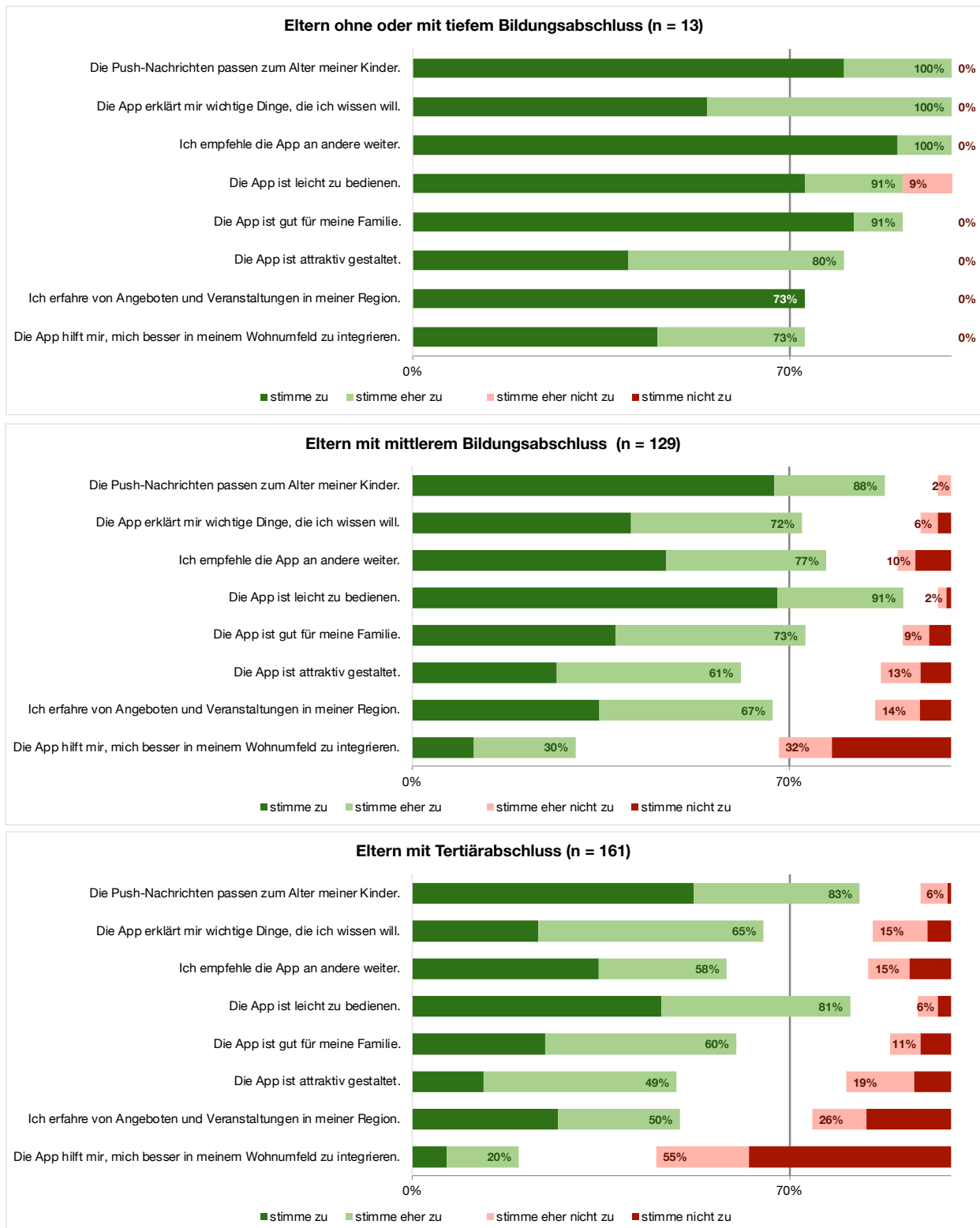


Abb. 6: Beurteilung der parentu-App durch die Eltern, nach Bildungsabschluss, gemäss Online-Befragung (n = 304).

Fünfstufige Skala. Lesebeispiel: Eltern mit mittlerem Bildungsabschluss, «Die Push-Nachrichten passen zum Alter meiner Kinder»: 88% stimmen zu oder stimmen eher zu (grün), 2% stimmen eher nicht zu (rot), 10% antworten neutral (weder noch, weiss eingefärbt und ohne Beschriftung).

Verhalten

- «Ich empfehle die App an andere weiter»: Ein grosser Teil der Eltern empfiehlt die App an andere weiter. Bei Eltern ohne oder mit einem tiefen Bildungsabschluss sind es 100%, bei Eltern mit einem mittleren Bildungsabschluss 77%. Eltern mit Tertiärabschluss sind auch hier kritischer, sie empfehlen die App aber immer noch zu 58% weiter.
- «Die App hilft mir, mich besser in meinem Wohnumfeld zu integrieren»: Hier bestehen deutliche Unterschiede zwischen den drei Gruppen. Von den Eltern ohne oder mit tiefem Bildungsabschluss sagen 73%, dass die App ihnen dabei hilft. Sie haben neutrale, aber keine negativen Einschätzungen in dieser Frage abgegeben. Von den Eltern mit mittlerem Bildungsabschluss finden hingegen 32% und von jenen mit Tertiärabschluss 55%, dass die App ihnen keine Hilfe bei der Integration ins Wohnumfeld ist. Es lässt sich ableiten: Je höher der Bildungsabschluss der Eltern, desto geringer dürften im Regelfall die Integrationsherausforderungen im Wohnumfeld sein. Bemerkenswerterweise geben dennoch 30% der Eltern mit mittlerem und 20% der Eltern mit Tertiärabschluss an, hinsichtlich der Integration ins Wohnumfeld von der App-Nutzung zu profitieren.

Insgesamt stellen die Eltern der parentu-App in der Online-Befragung ein sehr positives Zeugnis aus. Je tiefer der Bildungsabschluss, desto positiver wird der Nutzen der App beurteilt. Eltern ohne oder mit tiefem Bildungsabschluss profitieren von der App in allen drei Bereichen: Wissen, Einstellung und Verhalten.

Zu behandeln bleibt noch die Frage, wie die 43 fremdsprachigen Eltern aus der Online-Befragung die App beurteilen (vgl. Tab. 3 auf Seite 9). Abbildung 7 zeigt ihre Einschätzung.

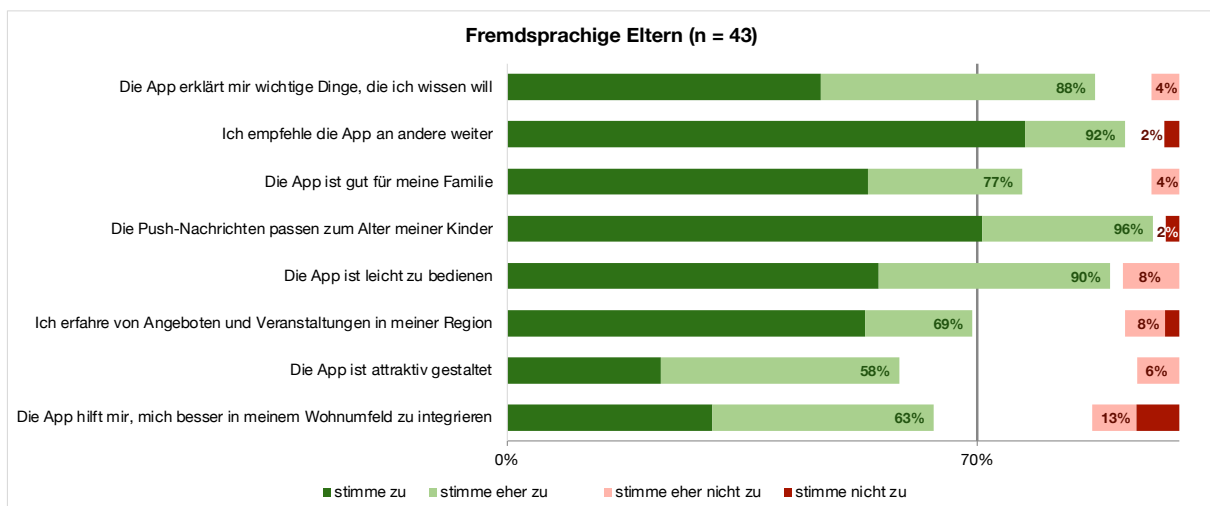


Abb. 7: Beurteilung der parentu-App durch fremdsprachige Eltern, gemäss Online-Befragung (n = 43).

Fünfstufige Skala. Lesebeispiel: «Die App erklärt mir wichtige Dinge, die ich wissen will»: 88% stimmen zu oder stimmen eher zu (grün), 4% stimmen eher nicht zu (rot), 8% antworten neutral (weder noch, weiss eingefärbt und ohne Beschriftung).

Die Einschätzung der fremdsprachigen Eltern fällt ebenfalls positiv aus. Es gibt drei Items, welche die Zielmarke von 70% Zustimmung verfehlen. Das Item «Ich erfahre von Angeboten und Veranstaltungen in meiner Region» (Outcome-Dimension: Wissen) liegt um einen Prozentpunkt denkbar knapp darunter. Das Item «Die App hilft mir, mich besser in meinem Wohnumfeld zu integrieren» (Outcome-Dimension:

Verhalten) liegt mit 63% ebenfalls unter der Zielmarke; hier ist zudem der Anteil negativer Einschätzungen mit 13% am grössten. Da von den 43 fremdsprachigen Eltern 37 einen mittleren Bildungsabschluss oder einen Tertiärabschluss haben, erstaunt diese Beurteilung nicht. Beide Items setzen voraus, dass die Eltern in einem Postleitzahlenbereich wohnen oder arbeiten, in dem sie News und Events erhalten. Ob das der Fall ist, lässt sich anhand der Befragungsdaten nicht feststellen. Die tatsächlichen Zustimmungsraten könnten bei beiden Items deswegen höher sein als angegeben.

Das Item «Die App ist attraktiv gestaltet» (Outcome-Dimension: Einstellung) liegt mit 58% deutlich unter dem Zielwert.

Es seien abschliessend Stimmen aus den n = 10 Interviews mit den Eltern wiedergegeben zur Frage, ob die Eltern die App als hilfreich empfinden:

- Alle befragten Eltern erachten die Mehrsprachigkeit als ein wichtiges Plus der App. Sie empfehlen sie daher gerne an fremdsprachige Eltern weiter. Primär wird die App für Eltern als wertvoll erachtet, die aus ihrer Sicht weniger gut integriert und fremdsprachig sind.
- Die Qualität der fachlichen Inhalte, welche die App passend zum Alter der Kinder in gewissen zeitlichen Abständen automatisch verschickt, bewerten alle befragten Eltern als sehr gut.
- Herausforderungen im Umgang mit der App oder kritische Rückmeldungen wurden auf Nachfrage keine geäussert.
- 9 von 10 interviewten Eltern sagten, dass die Informationen zu Corona, die sie durch die App erhielten, sehr wichtig für sie waren. 3 von 10 hoben die Erläuterungen zum Social Distancing in ihrer Muttersprache als sehr hilfreich hervor.
- 4 der 10 befragten Eltern sagten, dass sie selbst sich grösstenteils als genügend kompetent im Umgang mit Erziehungsthemen erleben. Sie konsultieren die App jedoch zu Fragen, die sie als schwierig erleben und zu denen die App hilfreich ist. Als Beispiele genannt wurden: wie viel Medienkonsum für Kinder empfohlen wird, ab welchem Alter ein eigenes Handy sinnvoll sei und der Umgang mit Handy und Sackgeld bei Teenagern.
- Die befragten Eltern konnten keine anderen spezifischen Quellen benennen, aus denen sie Informationen zur Erziehung oder zur Gesundheit ihrer Kinder beziehen. Allgemein genannt wurden «Internet» und «Google». Einer Person war Pro Juventute ein Begriff.

Zusammenfassend ist festzustellen, dass das Wirkungsziel C4 erreicht wird. Gemäss den Ergebnissen der Online-Befragung empfinden über 70% der Eltern ohne oder mit einem tiefen Bildungsabschluss die App als hilfreich. Bei den fremdsprachigen Eltern wird die Zielmarke ebenfalls in allen drei Outcome-Dimensionen erreicht (Wissen, Einstellung, Verhalten), wenn auch nicht bei allen Items. Die Interviews mit den Eltern verdeutlichen, dass sie die App positiv sehen und hilfreiche Nutzungserfahrungen machen.

5.5 Nutzung der App durch Schulen und andere Organisationen

Nach den Eltern hat sich die Analyse nun noch den Organisationen und Umsetzungspartnern der parentu-App zuzuwenden.

Wirkungsziel C3 fragt danach, ob mindestens 10 Schulen und 5 weitere Organisationen die App regelmässig für ihre Kommunikation mit den Eltern nutzen.

Diese Frage kann einerseits anhand der SQL-Datenbank und andererseits anhand der Online-Befragung der Lizenznehmenden beantwortet werden. Unterstellt wird, dass sich das Wirkungsziel auf die

News- und Events-Funktion der App bezieht und die Kommunikation mit den Eltern im Rahmen einer Lizenzvereinbarung stattfindet, also mittels der Servicefunktionen der App.⁷

Die Auswertung zeigt Folgendes:

- In der SQL-Datenbank sind 142 Institutionen erfasst. 9 von ihnen sind anhand der hinterlegten Bezeichnungen als Schulen bzw. schulbezogen identifizierbar. 7 von ihnen haben die News- und Events-Funktion der App genutzt und zusammen 95 Event- sowie 30 News-Pushes publiziert, das entspricht im arithmetischen Mittel rund 18 Pushes pro Institution.
- Von den nichtschulischen Institutionen haben 98 die News- und Events-Funktion genutzt. Zusammen haben sie 1'650 Event- und 815 News-Pushes publiziert. Das entspricht im arithmetischen Mittel rund 25 Pushes pro nichtschulischer Institution.
- 6 nichtschulische Institutionen haben jeweils mehr als 100 Pushes publiziert.
- In der Online-Befragung der Lizenznehmenden befinden sich wie oben erwähnt zwei Schulen und eine Stiftung mit Schulangebot (vgl. oben Kap. 4.2, Seite 10).
- In den Interviews mit Fachpersonen (n = 5) und Lizenznehmenden (n = 5) waren keine Personen aus Schulen vertreten.

Zusammenfassend kann somit gesagt werden, dass die Zielmarke von 10 Schulen gemäss Wirkungsziel C3 im Spiegel der vorhandenen Daten nicht erreicht wird. Es sind vor allem nichtschulische Organisationen, welche die Servicefunktionen der parentu-App nutzen. Unter den nichtschulischen Organisationen finden sich allein 6, die jeweils mehr als 100 Pushes publiziert haben, wodurch das Kriterium regelmässiger Kommunikation mit den Eltern für diese weiteren Organisationen fraglos erfüllt ist. Das Wirkungsziel C3 ist somit teilweise erreicht.

5.6 Beurteilung der App durch die Umsetzungspartner

Wirkungsziel C5 fragt abschliessend danach, ob mindestens 70 Prozent der Umsetzungspartnerinnen und -partner, die sich an der Wirkungsevaluation beteiligen (Fachpersonen von öffentlicher Hand und Organisationen, Geldgebende), die App als hilfreich und unterstützend in der Zusammenarbeit mit den Eltern empfinden.

Um diese Frage zu beantworten, wird die Online-Befragung der Lizenznehmenden herangezogen. Zudem wird auf die Interviews mit den Fachpersonen, Lizenznehmenden und der mitfinanzierenden Organisation zurückgegriffen.

Aus der Literatur ist bekannt, dass die Sichtweise von Kundinnen und Kunden, die Lizenzen für ein Programm oder eine Anwendungslösung erwerben, durch drei Faktoren moderiert ist: *commitment*, *trust* und *satisfaction* (Chumpitaz Caceres & Paparoidamis, 2007). Damit die parentu-App lizenziert und genutzt wird, müssen die Lizenznehmenden eine Beziehung zur App haben (*commitment*, Sargeant & Lee, 2004), den Wirkungsabsichten und den Fachinhalten vertrauen (*trust*, Sargeant & Woodliffe, 2007) und ihre Erwartungen an die App erfüllt sehen, einschliesslich ihrer Erwartungen an die Servicefunktionen (*satisfaction*, Anderson & Fornell, 2000; Boenigk & Helmig, 2013).

Abbildung 8 auf der folgenden Seite fasst die Ergebnisse der Online-Befragung entlang dieser drei Faktoren zusammen.

⁷ Andere Nutzungsformen sind denkbar. Beispielsweise könnte ein Schulhaus beschliessen, dass die Lehrpersonen im Schulhaus die App mit den Eltern nutzen sollen, jedoch ohne Lizenzvereinbarung. Dies würde die Servicefunktion der App ungenutzt lassen. Es gibt dafür evaluativ keine Ansatzpunkte.

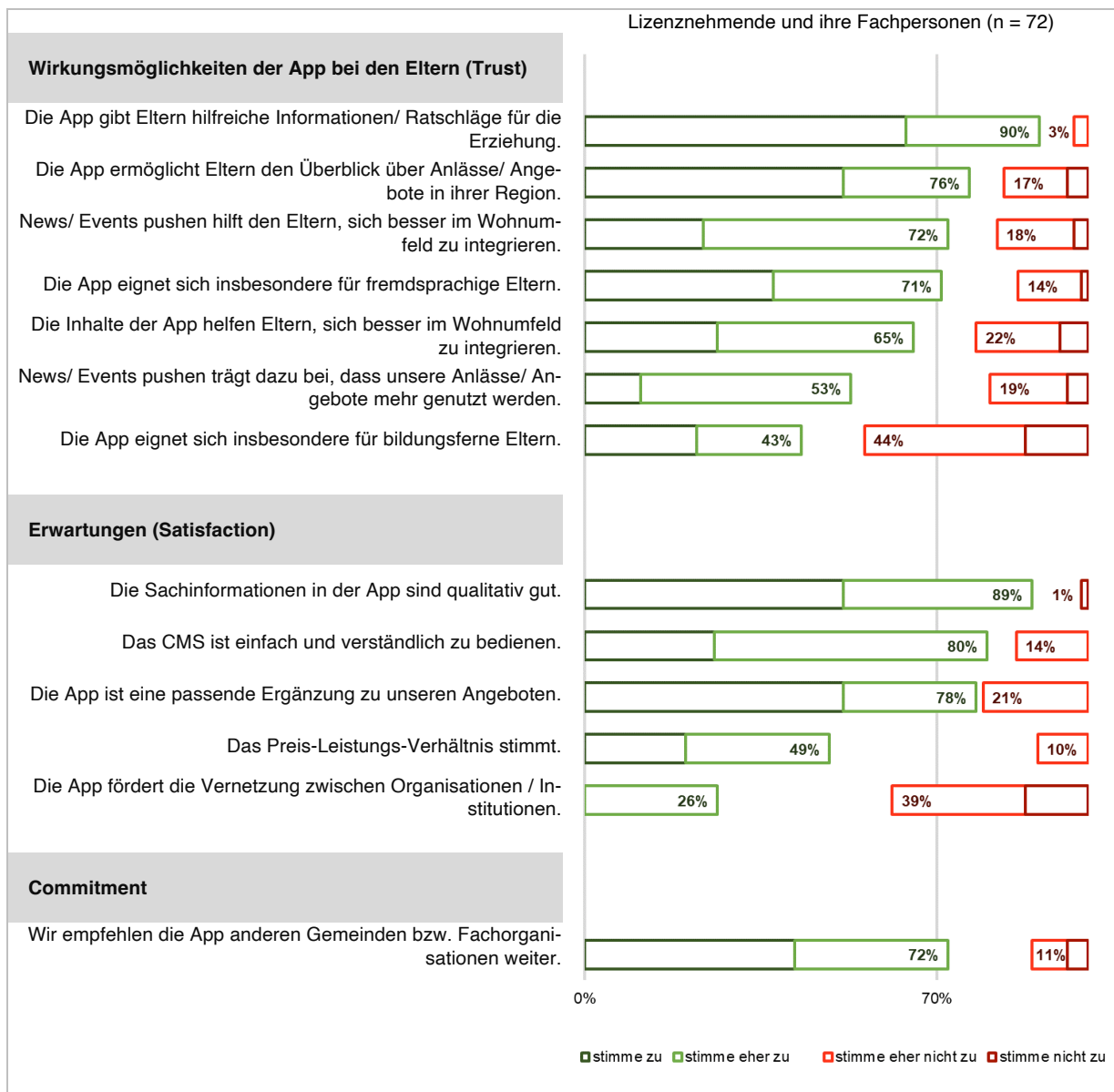


Abb. 8: Beurteilung der parentu-App durch die Lizenznehmenden, gemäss Online-Befragung (n = 72).

Fünfstufige Skala. Lesebeispiel: Commitment, «Wir empfehlen die App anderen Gemeinden bzw. Fachorganisationen weiter»: 72% stimmen zu oder stimmen eher zu (grün), 11% stimmen eher nicht zu (rot), 17% antworten neutral (weder noch, weiss eingefärbt und ohne Beschriftung).

Das Vertrauen in die **Wirkungsmöglichkeiten der App bei den Eltern (Trust)** seitens der Lizenznehmenden ist hoch. Hervorhebenswert ist, dass das Item «News/ Events pushen hilft den Eltern, sich besser im Wohnumfeld zu integrieren» die Zielmarke von 70% Zustimmung überschreitet und somit das konzeptionelle Grundmodell der Servicefunktionen von den Lizenznehmenden als passend empfunden wird. Hervorzuheben ist auch, dass die App besonders für fremdsprachige Eltern als geeignet angesehen wird (71% Zustimmung), aber weniger ausgeprägt als insbesondere für bildungsferne Eltern (43%). Die letztere Einschätzung der Lizenznehmenden deckt sich nicht den Einschätzungen der Eltern ohne oder mit tiefem Bildungsabschluss aus der Online-Befragung (vgl. Kap. 5.3).

Die parentu-App erfüllt klar die **Erwartungen (Satisfaction)** der Lizenznehmenden hinsichtlich der Qualität der Sachinformationen und als Ergänzung zu den eigenen Angeboten. Im Hinblick auf das Wirkungsziel C5 sind dies bezüglich der Erwartungen die zwei entscheidenden Items. Die meisten Befragten finden aber ausserdem, dass das CMS verständlich und leicht zu bedienen ist. Vergleichsweise kritischere Punkte zeigen sich beim Preis-Leistungs-Verhältnis und beim Beitrag der App zur Vernetzung.

Das **Commitment** der Lizenznehmenden liegt mit 72% Weiterempfehlungen über dem Zielwert.

In den Interviews mit den n = 5 Fachpersonen und n = 5 Lizenznehmenden war Folgendes zu erfahren:

- Die Informationen, die über die News und Events an die Eltern gepusht werden, unterscheiden sich von Stelle zu Stelle. Einige promoten u.a. Betreuungsangebote, Kurse, Spielgruppen, Krabbelgruppen, Geschichtennachmittage, Turnen (MuKi, VaKi, etc.) oder Angebote für frisch entbundene Mütter. Andere zielen mehr auf Beratung und Events für junge Eltern und Migrantinnen resp. fremdsprachige Personen, weil diese über die App an fachlich gute Informationen in ihrer Landessprache kommen. Es gibt hier also Präferenzbildungen.
- Die 5 befragten Fachpersonen empfehlen den Eltern die App aktiv weiter und unterstützen sie teilweise direkt beim Herunterladen und Installieren.
- Keine der 10 befragten Personen hat allerdings bislang aktiv Rückmeldungen zu Erfahrungen eingeholt, die die Eltern mit der App gesammelt haben. Die Befragten gingen, zum Teil basierend auf entsprechenden Erfahrungen, davon aus, dass die Eltern bei Fragen oder Diskussionsbedarf von sich aus auf sie zukommen. Die Nutzung der App wird also nicht aktiv begleitet. Dies passt zu den Elternberichten (vgl. Kap. 5.4).
- 4 von 10 Befragten haben darauf hingewiesen, dass sie die App für alle Eltern und Familien als geeignet ansehen, dass sie es aber als wichtig erachten, dass die Familien trotzdem noch von einem Familienzentrum oder einer vergleichbaren Institution begleitet werden.
- 4 der 10 Befragten sehen die App für zweisprachige Familien sehr gut geeignet, weil es möglich ist, zwischen den Sprachen zu wechseln. Konkrete Anwendungsfälle konnten sie nicht nennen.
- Bezüglich Commitment wurde von 4 der 10 interviewten Personen hervorgehoben, dass es sich beim Verein parentu um einen Anbieter handelt, der präsent ist und den man auch mal an einer Tagung sieht und der die App persönlich bewirbt. Auch der Support durch den Verein wurde gelobt.

Im Interview mit der n = 1 mitfinanzierenden Organisation wurde die parentu-App wie folgt eingeschätzt:

- Eltern zu erreichen, die sonst nicht oder kaum erreichbar sind, ist ein wesentliches Motiv für die Mitfinanzierung.
- Die App wird als Brücke für Wissenstransfer durch Informationsvermittlung gesehen.
- Die App ist unkompliziert, niederschwellig und kann in verschiedenen Situationen konsultiert werden, da fast alle ein Smartphone haben und es fast immer dabei haben.
- Schulen verfügen in der Regel über diverse Kommunikationstools und haben meistens eigene Vorstellungen und Anforderungen an diese. Wenn die App für Schulen noch aktiver beworben werden sollte, wäre es wahrscheinlich vorteilhaft, wenn sie wüssten, ob die Eltern die Inhalte auch wirklich lesen.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass das Wirkungsziel C5 erreicht wird. In der Online-Befragung der Lizenznehmenden erreichen die drei Faktoren Trust, Satisfaction und Commitment die Zielmarke von 70%, wenn auch nicht in allen Items. Die Interviews lassen keinen Zweifel daran, dass die Umsetzungspartner die App als hilfreich und unterstützend in der Zusammenarbeit mit den Eltern empfinden.

6 Zusammenfassende Wirkungsbeurteilung

Die empirischen Ergebnisse zeigen, dass mit der parentu-App fremdsprachige Eltern und bildungsferne Eltern erreicht werden.

Fremdsprachige Eltern nutzen die Fachinhalte der App ähnlich wie nicht fremdsprachige Eltern. Sie empfinden die App als leicht zu bedienen, bewerten die Qualität der Inhalte als gut für ihre Familien und sehen die Mehrsprachigkeit der App als wichtiges Plus.

Eltern, die keinen oder einen tiefen Bildungsabschluss haben, beurteilen die App als überaus hilfreich. Die App deckt ihr Wissensbedürfnis und wird als gut für ihre Familien empfunden. Sie beurteilen sie als attraktiv gestaltet und leicht zu bedienen. Rund drei Viertel von ihnen meinen, dass die App sie dabei unterstützt, sich in ihr Wohnumfeld zu integrieren.

Für beide Elterngruppen ist die Push-Benachrichtigung der entscheidende Impuls, um sich mit den Inhalten der App zu beschäftigen oder News und Events zu lesen. Bei Empfang einer Push-Nachricht prüfen sie Titel und Beschreibung und öffnen, was sie interessiert.

Somit gelingt es der parentu-App, zum Teil besonders schwer zu erreichende Zielgruppen zu erreichen und bei ihnen die Interaktion mit den Inhalten der App auszulösen. Die Evaluation konnte entsprechende Nutzungsszenarien nachweisen. Empfohlen und vermittelt wird die App zumeist durch Fachpersonen. Die Nutzung der App erfolgt in der Regel allein.

Die Wirkungsziele der App sind wie folgt zu beurteilen:

- **C1: Nutzung der App Ende 2019 durch mindestens 7'000 Personen, Ende 2020 durch mindestens 15'000 Personen und Ende 2021 durch mindestens 25'000 Personen.** Gemessen an den App-Installationen werden die Zahlen erreicht. Versteht man die Nutzung hingegen als aktive Nutzung mit mindestens 5 geöffneten Push-Benachrichtigungen bzw. App-Inhalten, erscheinen die Sollwerte als zu ambitioniert.
- **C2: Bildungsferne und/oder fremdsprachige Eltern nutzen die App.** Mit der parentu-App werden fremdsprachige Eltern und Eltern ohne oder mit einem tiefen Bildungsabschluss erreicht.
- **C3: Mindestens 10 Schulen und 5 weitere Organisationen nutzen die App regelmässig für ihre Kommunikation mit den Eltern.** Die parentu-App wird vor allem ausserhalb von Schulen genutzt. Die Zielmarke von 10 Schulen war in den Daten nicht auffindbar. Andere Organisationen nutzen die App regelmässig für die Kommunikation mit den Eltern. Ende November 2021 bestanden 63 Lizenzen zur Eingabe von lokalen Informationen.
- **C4: Mindestens 70 Prozent der bildungsfernen und/oder fremdsprachigen Eltern, die sich an der Wirkungsevaluation beteiligen, empfinden die App als hilfreich.** Für beide genannte Elterngruppen wird das Wirkungsziel erreicht. Die Outcomes lassen sich dem Wissen, den Einstellungen und dem Verhalten der Eltern bezüglich der App zuordnen.
- **C5: Mindestens 70 Prozent der Umsetzungspartnerinnen und -partner, die sich an der Wirkungsevaluation beteiligen (Fachpersonen von öffentlicher Hand und Organisationen, Geldgebende), empfinden die App als hilfreich und unterstützend in der Zusammenarbeit mit den Eltern.** Die Umsetzungspartner vertrauen der App, sehen ihre Erwartungen grösstenteils erfüllt und sie empfehlen die App weiter. Alle drei Faktoren werden zu mindestens 70% erreicht.

Die Evaluation erlaubt den Schluss, dass die parentu-App eine regelmässige, niederschwellige Informationsvermittlung gegenüber den Eltern leistet. Sie bietet eine Bündelung von Fachinformationen, die je nach Region und Gemeinde verstreut und unterschiedlich (oder ggf. überhaupt nicht) auffindbar sind. Die App stellt somit einen einfachen Informationskanal dar, durch den Grundlagenwissen zu Entwicklungs- und Erziehungsthemen vermittelt werden kann.

Literatur

- Anderson EW & Fornell C (2000): The customer satisfaction index as a leading indicator. In: Swartz T and Iacobucci D (Eds), *Handbook of Service Marketing and Management*, Sage, London, 255–267.
- Boenigk S & Helmig B (2013): Why do donors donate? examining the effects of organizational identification and identity salience on the relationship among satisfaction, loyalty, and donation behavior. *Journal of Service Research*, 16(4), 533–548.
- Chumpitaz Caceres R and Paparoidamis NG (2007): Service quality, relationship satisfaction, trust, commitment and business-to-business loyalty. *European Journal of Marketing*, 41(7/8), 836–867.
- Cunha N, Lichand G, Madeira R, Bettinger E (2017): What Is It About Communicating With Parents? Online verfügbar: <https://www.econ.uzh.ch/en/people/faculty/lichand/Research.html> (zuletzt abgerufen 2019-07-27).
- Davis D, Logsdon M, Vogt K, et al. (2017): Parent Education is Changing. *MCN, The American Journal of Maternal/Child Nursing*, 42(5): 248–256.
- Kaya B & Egger T (in Zusammenarbeit mit Livia Bannwart) (2015): Analyse der zielgruppengerechten Informationsangebote und -kanäle für sozial benachteiligte Familien im Bereich frühe Kindheit, Gesundheit, Erziehung und frühe Förderung. Im Auftrag des Staatssekretariats für Migration, des nationalen Programms zur Prävention und Bekämpfung von Armut 2014–2018 und des Bundesamts für Gesundheit. Bern: Büro BASS.
- Perrez M & Hänggi Y (2012): Vom Nutzen neuer Medien zur Prävention in der Familie. In: Siegel J, Schmelzer D, Mackinger H (Hrsg.), *Horizonte der Klinischen Psychologie und Psychotherapie*, Pabst, Lengerich, 226–242.
- Prokupek L & Cohen F (2020): Digitalisierung in Familien – Stärkung der häuslichen Anregungsqualität durch Eltern-Apps. *Frühe Bildung* 9(4), 211–213.
- Sargeant A & Lee S (2004): Donor trust and relationship commitment in the U.K. charity sector: the impact on behavior. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 33(2), 185–202.
- Sargeant A & Woodliffe L (2007): Building donor loyalty: The antecedents and role of commitment in the context of charity giving. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 18(2), 47–68.
- Thaler R & Sunstein C (2008): *Nudging. Wie man kluge Entscheidungen anstösst*. 5. Aufl. Berlin: Econ.
- Trahan MH, Schneider L, Hernandez D (2021): Mobile Applications for Low-Income U.S. Fathers: A Systematic Review of Content, Comprehensiveness and User Ratings. *Journal of Technology in Human Services*, 39(2), 111–143.
- Virani A, Duffett-Leger L, Letourneau N (2019): Parenting apps review: in search of good quality apps. *mHealth*, 5(0). AME publishing company. doi:10.21037/mhealth.2019.08.10

Dank

Wir danken dem Verein parentu für seine Unterstützung während der Evaluation. Der IT-Firma Cubera Solutions danken wir für die Bereitstellung der benötigten App-Daten und geduldige Erklärungen zu den technischen Aspekten. Sehr hilfreich war es, die Erfahrungen von Fachpersonen und Lizenznehmenden zu hören, wir bedanken uns bei allen, die mit uns gesprochen und an den Befragungen teilgenommen haben. Das Engagement der Eltern, die die Online-Befragung zur App ausgefüllt haben, hat uns ganz besonders gefreut. Ein sehr herzlicher Dank gilt allen Eltern, die uns für ein Interview über die App zur Verfügung gestanden haben.



Departement Soziale Arbeit

Institut für Sozialmanagement

Pfingstweidstrasse 96

Postfach

CH-8037 Zürich

Telefon +41 58 934 89 22

ism.sozialarbeit@zhaw.ch

www.zhaw.ch/sozialarbeit