

# PROJEKT SKYTSENGEL APP

Videreudvikling af tryghedsskabende  
app for stalkingudsatte

Evaluering af projekt 2021

# INDHOLD

1. BAGGRUND	4
2. OUTPUTS OG RESULTATER	9
3. VÆRDISKABELSE AF SKYTSENGEL APP	15
4. POLITIET OG ANDRE INTERESSETER	23
5. INDFRIELSE AF MÅL OG SUCCESKRITERIER	28
6. OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER	30

## RESUME

I rapporten præsenteres resultater fra evalueringen af projekt Skytsengel App. Projektets formål har været at opdatere, udvide og fremtidssikre Skytsengel App, så den imødekommer stalkingudsattes behov bedst muligt – og i længst mulig tid. Projektet er gennemført af Dansk Stalking Center med støtte fra Offerfonden i 2018-2021.

Evalueringen er gennemført af SocialRespons, og der har været tale om en formativ virkningsevaluering med et mixed methods design. Således er forskellige metoder kombineret med henblik på skabe viden om appens værdiskabelse og løbende at uddrage viden, som har kunnet spille ind i udviklingen af appen. De anvendte metoder dækker bl.a. over brugerinddragende workshops, spørgeskemaer og interviews.

Centrale resultater og outputs af projekt Skytsengel App er, at appens mobile styresystemer er blevet opdateret og fremtidssikret, ligesom understøttende materiale til appen er blevet udviklet i form af hjemmeside, manual og hjælpevideoer. Herudover er der sket en række tekniske nyudviklinger, der særligt vedrører en styrkelse af appens logfunktion samt stalkingudsattes mulighed for at overlevere logført dokumentation til politiet.

Den nye version af Skytsengel App blev relanceret for politiet og offentligheden i begyndelsen af 2021, hvorefter antallet af brugere steg markant. I alt 2595 nye brugere og 1706 nye hjælpere kom til i projektperioden.

Appens brugere vurderer, at den er intuitiv og nem at bruge. Størstedelen finder, at deres behov er dækket af appens funktioner, samt at appen er anvendeligt redskab med stor værdi for stalkingudsatte.

Blandt de værdiskabende effekter af Skytsengel App peger brugerne især på:

- Øget tryghed
- Øget bevægelsesfrihed
- Styrket overblik
- Hurtig adgang til hjælp
- Bedre dokumentation og bevisførelse

Politiet vurderer som en primær interessent til appen, at den er et relevant værktøj for udsatte, hvor særligt forbedringerne i logfunktionen bidrager til at styrke den udsattes sag og letter politiets arbejde. Politiet forudser et øget behov for Skytsengel App som værktøj ved ikrafttrædelsen af den nye bestemmelse i straffeloven om kriminalisering af stalking, og derfor vurderes det, at relanceringen af appen var godt timet. Herudover peger politiet – og andre – på et langt bredere potentiale for Skytsengel App, hvor også andre målgrupper kan få gavn af appens tryghedsskabende effekt.

I projekt Skytsengel App er næsten alle mål og succeskriterier indfriet, og af evalueringen ses det, at appen er blevet et bedre, mere kendt og mere anvendt redskab for både stalkingudsatte og politi.

Under opmærksomhedspunkter fremhæves en række psykologiske barrierer for stalkingudsattes brug af appen, som eventuelt fremadrettet vil kunne medtænkes i det understøttende materiale. Ligeledes peges der på et mere presserende behov for at afsøge forankringsmuligheder for den videre drift af appen.

**BAGGRUND**

# KORT OM PROJEKT SKYTSENGEL APP

## BAGGRUND

Hvert år oplever op mod 100.000 danskere stalking. Stalking er en systematisk række af kontaktforsøg og adfærd, som er uønsket og vedvarende og opleves som grænseoverskridende og intimiderende for den udsatte.

Stalking påvirker både den, der udsættes for stalking og dennes netværk, da stalkingen fungerer som en trussel, der hele tiden er tilstede. Uvisheden om hvornår, hvor og hvad stalkingen vil indebære næste gang betyder, at den person, som udsættes for stalking, har svært ved at føle sig sikker. Konsekvenser af at være udsat for stalking kan derfor blandt andet være en følelse af at miste tryghed og frihed både i det private og offentlige rum (Socialstyrelsen 2018, Justitsministeriet 2018).

## SKYTSENGEL APP

Skytsengel er en gratis og frit tilgængelig mobilapp, der blev udviklet og implementeret i projektet 'En Tryk Hverdag' (2014-2016). Formålet med appen er at øge tryghed, bevægelsesfrihed og sikkerhed i hverdagen for personer, der føler sig forfulgt og udsat for stalking.

Skytsengel bygger på et princip om tryghed gennem kontaktpersoner og sociale relationer i den udsattes eget netværk, fx venner, familie eller naboer. Via appen kan udsatte bl.a. hurtigt anmode om hjælp hos en i forvejen informeret netværksperson ved at signalere, at de føler sig truet, har brug for at nogen kommer forbi eller ved at anmode om at blive fulgt hjem i situationer, hvor de føler sig utrygge, chikaneret eller forfulgt.

## FORMÅL

Siden udviklingen af Skytsengel App har interessen for appen været stor. Formålet med videreudviklingen har derfor været at opdatere, udvide og fremtidssikre appen, så den kan imødekomme behov blandt personer udsat for stalking bedst muligt – og i længst mulig tid.

Centrale aktiviteter i projektet har været:

- Tilpasning og fremtidssikring af mobile styresystemer
- Tilpasning og fremtidssikring af tilhørende website samt logfunktion
- Videreudvikling og implementering af nye funktioner til appen – herunder implementering af nye logfunktioner til brug for dokumentation og bevis overfor politiet.

Sammenfattende blev effekten af projektet forventet at være en nyudviklet, teknisk avanceret og fremtidssikret app med en opdateret back end og flere nye funktioner, som kunne bidrage til stalkingudsattes dokumentation og bevisførelse i forhold til politiet, samt bidrage positivt til brugernes oplevelser af tryghed, bevægelsesfrihed og handlemuligheder.

## PROJEKTPERIODE OG FINANSIERING

Projekt Skytsengel App er gennemført over en treårig periode i årene 2018-2021 med økonomisk støtte fra Offerfonden.

# OM EVALUERINGEN

## EVALUERING

Evalueringen af Skytsengel App har været formativ og anvendelsesorienteret. For at skabe størst mulig anvendelighed af evalueringen, har denne været todelt. Den ene del har haft til formål at skabe viden om behov og oplevelser med appen blandt brugere og interessenter, mens formålet med den anden del har været at undersøge appens virkninger for målgruppen.

### Behovs- og oplevelsesanalyse

For at skabe input til den tekniske videreudvikling af Skytsengel App har evalueringen bidraget til at afdække, hvilke behov brugere og interessenter har i forbindelse med brugen af appen, herunder hvilke funktioner i appen de anser for essentielle. Ligeledes har evalueringen afdækket brugernes oplevelser med Skytsengel App med henblik på at etablere viden om, hvad der skaber den bedst mulige brugeroplevelse.

### Virkningsevaluering

Virkningsevalueringen har rettet fokus mod projektets resultater og effekter. I denne del af evalueringen er indfrielsesgraden af projektets mål og succeskriterier blevet monitoreret. Herudover har et centralt formål været at afdække, om appen spiller positivt ind på stalkingudsattes oplevelser af bevægelsesfrihed og tryghed, samt hvilken værdi stalkingudsatte og interessenter, som fx politiet, tilskriver appen.

## DATAGRUNDLAG

I evalueringen er benyttet et mixed methods design, hvor forskellige metoder er blevet kombineret med henblik på at skabe den størst mulige anvendelighed af evalueringens viden.



### BRUGERINDDRAGENDE WORKSHOPS

To brugerinddragende workshops med stalkingudsatte er blevet afholdt med formålet at teste nyudviklede funktioner, indhold og brugervenlighed af appen.



### SPØRGESKEMAER

Alle, der i projektet har oprettet sig som brugere af appen, har modtaget et spørgeskema i forlængelse af oprettelsen samt efter 6 mdr. Formålet har været at skabe viden om brugeroplevelser og værdiskabelse.



### INTERVIEWS

21 interviews er gennemført med brugere, hjælpere, interessenter og projektleder med formålet at skabe en dybdegående viden om appens værdiskabelse.



### PROJEKTETS EGNE REGISTRERINGER

I evalueringen indgår også projektets egne registreringer af fx downloads af app, besøgende på hjemmeside, delinger af log, mm.

## BRUGER- OG INTERESSENTINDDRAGELSE I UDVIKLING

Med henblik på at sikre størst mulig relevans og brugervenlighed af Skytsengel App er både brugere – i form af stalkingudsatte – og interessenter – i form af politiet – blevet inddraget i processen omkring videreudviklingen af appen.

### BRUGERINDDRAGELSE

Stalkingudsatte er blevet inddraget i videreudviklingen af Skytsengel App gennem en række eksplorative interviews samt to brugerworkshops, som afholdt på forskellige tidspunkter i projektet.

Formålet med gennemførelsen af de eksplorative interviews i projektets tidlige fase var især at opnå viden om, hvordan appen hidtil var blevet brugt af stalkingudsatte samt hvilke betragtninger de havde om appens brugervenlighed og funktionaliteter, der skulle medtænkes i videreudviklingen.

Formålet med de to brugerinddragende workshops var især at afdække behov blandt stalkingudsatte samt at involvere stalkingudsatte i den løbende test af nye funktionaliteter og forbedringer i Skytsengel App. Herudover blev de brugerinddragende workshops brugt til at opnå stalkingudsattes feedback på de understøttende materialer, som er blevet udviklet. Det gjaldt fx hjælpevideoer, manual og hjemmesiden tilhørende Skytsengel App. I det omfang det har været muligt, er både app og materialer blevet tilpasset på baggrund af brugerinddragelsen.

### INTERESSENTINDDRAGELSE

Skytsengel App har politiet som primær interessent, idet politiet både kan henvise til appen og løbende modtager henvendelser fra stalkingudsatte, der bruger den som led i bevisførelsen.

Med henblik på at sikre, at politiet vil komme til at opleve Skytsengel App som en reel kvalificering af stalkingudsattes bevisindsamling, der kan lette deres sagsarbejde samt sikre udbredelse af kendskabet til appen i politiet, har politiet været inddraget i projektet som repræsentanter i styregruppen. I styregruppen har således både deltaget en repræsentant for Rigspolitiet samt en repræsentant for en politikreds på Sjælland.

På styregruppemøder har politiet bl.a. bidraget med viden om politiets praksis i forbindelse med stalkingsager, herunder hvordan appen kan bidrage positivt hertil, ligesom de har bidraget med juridiske indsigter i forhold til politiets muligheder for at vejlede stalkingudsatte omkring overlevering af bevismateriale indsamlet i appen.

Sidst men ikke mindst har inddragelsen af politiet som interessent bidraget til et samarbejde om realiseringen af en relanceringskampagne for appen internt i politiet, der fandt sted forud for relanceringen af Skytsengel App til den brede offentlighed.

## OM SKYTSENGEL APP

Skytsengel App er en mobilapp, som kan downloades gratis i Apple App Store og via Google Play. Appen har to primære funktioner:

- Alarm
- Log

Skytsengel App er udviklet med henblik på at give stalkingudsatte et konkret redskab, som kan øge tryghed, bevægelsesfrihed og sikkerhed i hverdagen. Appen er ikke en overfaldsalarm, men giver stalkingudsatte mulighed for nemt og hurtigt at aktivere eget netværk, og derudover fungerer appen som en måde at sikre og systematisere dokumentation af hændelser i stalkingforløbet, som den udsatte kan anvende som led i bevisførelse overfor politiet.



### ALARMFUNKTION

Skytsengel App giver mulighed for, at en stalkingudsat kan bruge sit eget netværk mere aktivt til at øge trygheden i hverdagen, mens stalkingen pågår. Det sker gennem den stalkingudsattes tilknytning af en eller flere personer som hjælpere i appen.

Når hjælpere er blevet tilknyttet i appen, kan den stalkingudsatte lade sig følge på et kort og tilkalde sine hjælpere, når der er brug for det. Det sker ved at aktivere en af appens alarmer, der differentierer mellem forskellige behov og alvorsgrader:

- **Blå alarm:** Følg mig på kortet
- **Gul alarm:** Kom forbi mig
- **Rød alarm:** Hurtig undsætning

### LOGFUNKTION

I sager om eksempelvis tilhold skal stalkingudsatte selv løfte bevisbyrden og frembringe gyldig dokumentation for, at stalkingen finder sted, hvilket kan opleves som belastende og uoverskueligt.

Via logfunktionen kan stalkingudsatte samle dokumentation og beviser for uønskede kontaktforsøg ved at oprette hændelser, kategorisere dem efter type og vedhæfte dokumentation i form af fx billeder, mails og sms'er.

Logfunktionen hjælper både den stalkingudsatte selv til at skabe overblik over situationen og fungerer samtidig som et godt redskab, hvis den stalkingudsatte ønsker at gå til politiet. Dette fordi appen er udviklet, så den lægger op til, at netop de informationer, politiet vil efterspørge for at kunne oprette en sag, bliver logget.



# OUTPUTS OG RESULTATER

# VIDEREUDVIKLING OG NYE FUNKTIONER I SKYTSENGEL APP

## FORMÅLET MED VIDEREUDVIKLINGEN

Det overordnede formål med videreudviklingen af Skytsengel App har været at tilpasse og fremtidssikre appens mobile styresystemer, tilpasse og fremtidssikre tilhørende website og logfunktion samt at videreudvikle og implementere nye funktioner til appen. Dette for at sikre en teknisk avanceret og fremtidssikret app med en opdateret back end og flere nye funktioner, som kan bidrage til stalkingudsattes dokumentation og bevisførelse i forhold til politiet, samt bidrage positivt til brugernes oplevelser af tryghed, bevægelsesfrihed og handlemuligheder.

Overordnet set er projektet kommet i mål med den tekniske videreudvikling. I projektperioden er der sket en lang række nyudviklinger, der gør appen mere tidssvarende og fremtidssikker, ligesom centrale funktioner i appen – her særligt logfunktionen – er blevet opdateret og udvidet. Herudover er appen fx blevet GDPR-compliant, ligesom det nu er blevet muligt for Dansk Stalking Center at hente statistiske data, der kan fortælle om brugen af appen.

Mange af de tiltag, der ligger i videreudviklingen af appen, er fundamentale for at appen virker, og for at Dansk Stalking Center kan stå inde for promoveringen af denne. Disse ændringer er imidlertid meget tekniske og usynlige for brugerne, hvorfor det ikke er meningsfuldt at beskrive dem her.

For stalkingudsatte handler de mest synlige og mærkbare ændringer i appen om:

- En styrket logfunktion
- Nemmere overlevering af dokumentation

Ændringerne i logfunktionen indbefatter blandt andet, at stalkingudsatte har fået mulighed for at dele fx fotos, sms'er og lydoptagelser direkte med loggen, hvilket gør det væsentligt nemmere at samle forskellige typer af relevant dokumentation et sted.

Ændringerne omkring overlevering af dokumentation handler om, at stalkingudsatte til enhver tid kan generere en samlet PDF-fil på baggrund af de hændelser, som er registreret i loggen. Filen linker direkte til alle relevante bilag, som fx billeder og lydoptagelser.

Den styrkede logfunktion og den nemmere overlevering af dokumentation gør det nemmere for stalkingudsatte både at samle dokumentation og at videregive denne til politiet. Ændringerne kan således ses som eksempler på klare forbedringer af appen, der imødekommer de stalkingudsattes behov for at kunne skabe overblik i en ofte kaotisk situation.

En funktion, som har været et ønske for mange stalkingudsatte, men som det ikke har været muligt at realisere i projektet, har været upload og deling af video til appen. Denne funktion er ikke realiseret af økonomiske årsager, men står højt på ønskelisten til en fremtidig videreudvikling af Skytsengel App.

## TILTAG TIL AT UDBREDE VIDEN OM SKYTSENDEL I POLITIET

### KAMPAGNE INTERNT I POLITIET

Forud for relanceringen af Skytsengel App til den brede offentlighed gennemførte projektet en kampagne internt i politiet.

Kampagnens formål var at sikre kendskab til appen blandt politiets medarbejdere og klæde relevante medarbejdere på med viden om appen, således at stalkingudsatte, der bruger appen, ved henvendelse til politiet bliver modtaget af medarbejdere, der kender til Skytsengel App og ved, hvordan de tager imod og behandler materiale herfra.

### KAMPAGNENS INDHOLD

Den interne kampagne for politiet fandt sted i januar 2021 og indbefattede følgende aktiviteter:

- **Information på POLintra**  
Herunder en Q&A om, hvad politiet kan svare, når borgeren spørger om Skytsengel, en ny side om Skytsengel App samt et action card omhandlende, hvordan politiet skal anbefale appen til borgere
- **Mail til alle kommunikationsafdelinger**  
Mailen afsendt fra Rigspolitiet omhandlede videreformidling om appen
- **Opslag om appen på politiets inforskærme**
- **Nye Skytsengel-postkort sendt til alle politikredse**

*"Jeg så, at appen kunne være en fordel for politiet, og det var også det, vi prøvede at kommunikere ud til dansk politi: Vi skal tage godt imod denne her app, for den har potentiale til at kunne hjælpe os i komplekse sager. Det kan godt være, at det føles som lidt ekstra arbejde at skulle vejlede omkring den, men når alt kommer til alt, kan det i mange tilfælde lette politiets arbejde" (politi)*

Interviews med stalkingudsatte og politi peger i retning af et øget kendskab til Skytsengel App hos politiet. Således ses både eksempler på politifolk, der har lært appen at kende via kampagnen, og på stalkingudsatte, der har fået kendskab til appen via politiet.

*"Og politiet har bare været: 'Du henter den app!', og da jeg så syntes, at stalkingen steg ret meget i frekvens, så var jeg inde ved politiet på Hovedbanegården. Så kiggede de i appen og sagde: 'Har det stået på i et år? Hvorfor er du ikke kommet noget før?'" (stalkingudsat)*

Interview med politiet viser, at der sideløbende med kampagnen er sket tiltag uden for projektregi, som ligeledes formodes at bidrage positivt til politiets kendskab til appen. Fx har flere deltaget i oplæg, konferencer og seminarer afholdt af Dansk Stalking Center, og i en kreds sørger politiet for, at kommende betjente klædes på med viden om appen ved at implementere denne viden i undervisningen.

*"Vi har valgt, at på en af de første temadage, når eleverne er færdige med det første skoleforløb, så holder jeg et oplæg om stalking. Det er sådan en overflyvning til stalking som fænomen, hvad politiet kan gøre, og hvad de ude i patruljebilerne skal være opmærksomme på og vejlede om - herunder Skytsenglen" (politi)*

## TILTAG TIL AT UDBREDE VIDEN OM SKYTSENGEL I OFFENTLIGHEDEN

### KAMPAGNE FOR OFFENTLIGHEDEN

I forlængelse af den interne kampagne i politiet blev Skytsengel App relanceret for offentligheden i februar 2021. Formålet var at sikre størst muligt kendskab til appen i den brede offentlighed, så flest mulige stalkingudsatte kan få gavn heraf.

Kampagnen for offentligheden omfattede følgende aktiviteter:

- Kort reklamefilm på Dansk Stalking Centers sociale medier og som annonce på Facebook og Instagram
- Andre opslag på sociale medier med fokus på Skytsengel App
- En pressemeddelelse
- Et opslag på politiets Facebook-profil
- Andre organisationer delte info
- 25.000 GoCards i biografer og på caféer i København og omegn (december 2021)

Samlet set har den offentlige kampagne for Skytsengel App haft en meget stor rækkevidde. Alene reklamefilmen nåede ud til 52.000+ personer, og opslaget på politiets Facebook-profil med over 330.000 følgere opnåede i alt 633 likes og 211 delinger. Delingerne kom bl.a. fra krisecentre, politibetjente, advokater og andre, der som led i deres arbejde er i berøring med stalkingudsatte.



## BRUGERE AF SKYTSENGEL

### BRUGERE AF SKYTSENGEL

Grafen nedenfor viser antallet, der årligt har oprettet sig som brugere af Skytsengel App siden appens første lancering i 2015. Appen har i dag **5180 brugere og hjælpere**, hvoraf 3637 har oprettet sig i projektperioden.

Af grafen fremgår også antallet af aktive brugere, hvilket vil sige brugere, der har aktiveret en eller flere alarmer i appen og/eller benyttet appens logfunktion. Her ses en klar stigning i andelen af aktive brugere hen over årene.

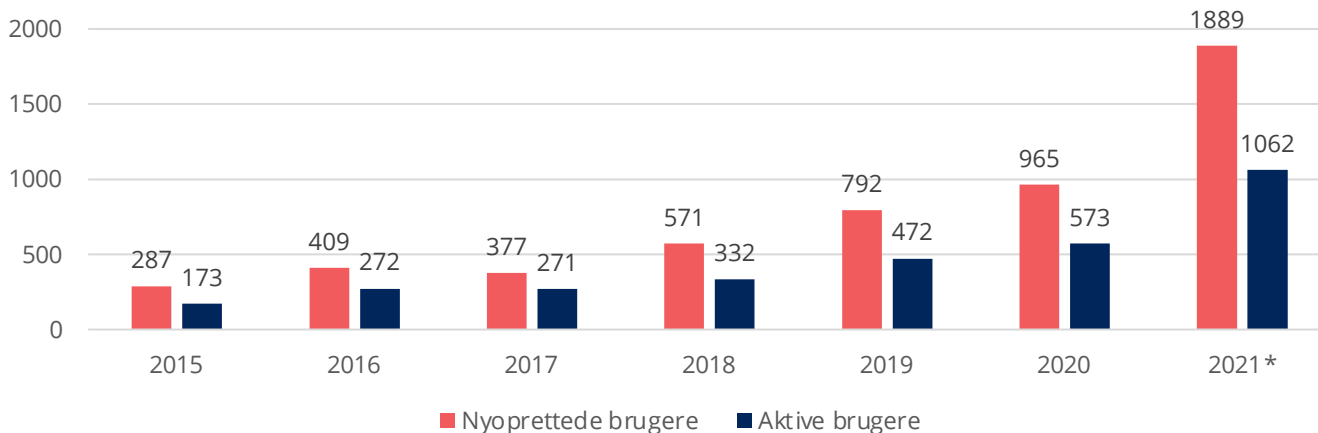
Det kan desuden bemærkes, at både antallet af nyoprettede og aktive brugere er steget betragteligt i kølvandet af relanceringen af appen i februar 2021.

### BRUGERTYPER

Størstedelen af appens brugere er personer, der er udsat for stalking. At der er flere udsatte end hjælpere skyldes, at nogle udsatte udelukkende benytter appens logfunktion og derfor ikke har tilknyttet hjælpere.

- 3725 brugere er stalkingudsatte - heraf er 2595 oprettet i projektperioden
- 2466 brugere er hjælpere til personer, der er udsat for stalking – heraf er 1706 oprettet i projektperioden
- 1011 brugere har oprettet sig både som udsat og hjælper – heraf 665 i projektperioden

### Antal nyoprettede og aktive brugere per år.



\*Tallet for 2021 dækker t.o.m. 31/10.

# NYUDVIKLET HJEMMESIDE OG UNDERSTØTTENDE MATERIALER

## UDFORDRINGER MED EKSISTERENDE HJEMMESIDE

En udfordring, som viste sig tidligt i projektet, var en manglende kobling mellem Skytsengel App, den tilhørende hjemmeside og Dansk Stalking Center. Skytsengel App er bygget op om centrale funktioner, og det var ganske enkelt ikke tydeligt for brugerne, at de kunne finde uddybende information om appens funktioner på en tilhørende hjemmeside. Hertil vurderede brugere med kendskab til den eksisterende hjemmeside, at viden var indforstået og uoverskueligt præsenteret.

For nogle brugere var ovenstående uden betydning, da de oplevede appen som brugervenlig og intuitiv, mens andre brugere savnede adgang til viden, der fx kunne hjælpe dem til at skelne mellem appens funktioner eller guide dem i, hvordan logfunktionen skulle bruges. Derudover efterspurgte nogle, at de via appen kunne få adgang til mere grundlæggende viden om stalking som fænomen, stalkertypologier, lovgivning omkring stalking mm.

## NYUDVIKLING AF HJEMMESIDE OG MATERIALER

I projektet er der blevet arbejdet indgående med udviklingen af en ny hjemmeside til Skytsengel App og herunder nyudvikling af materialer, der kan understøtte brugen af appen. Således er i projektet udviklet:

- Hjemmeside: [www.danskstalkingcenter.dk/skytsengel](http://www.danskstalkingcenter.dk/skytsengel)
- Hjælpevideoer til oprettelse, funktioner og deling
- Brugermanual

## TYDELIGERE KOBLING

Fremfor at være en selvstændig hjemmeside, er den nyudviklede hjemmeside nu en underside til Dansk Stalking Centers egen hjemmeside. Dette har en række åbenlyse fordele, som bl.a. at brugerne nu ser en tydelig kobling mellem Skytsengel App og Dansk Stalking Center, at Dansk Stalking Centers hjemmeside rummer den efterspurgte viden om stalking og ikke mindst, at det herigennem står klart for appens brugere, at der er hjælp at hente, når man er udsat for stalking.

## ÆNDRINGER I BRUG AF HJEMMESIDEN

Brugerne vurderer den nye hjemmeside til Skytsengel App og det understøttende materiale meget positivt.

*"Jeg synes, det er rigtig godt, at det nærmest bliver skåret ud i pap, hvordan man skal gøre det, fordi man står i en krisesituation, og der har man ikke det helt vilde overskud til at forstå en masse indviklet. Den her video, den tager dig ligesom i hånden. Det er virkelig positivt" (stalkingudsat)*

Skytsengel Apps hjemmeside har haft **7271 besøgende** i projektperioden. Antallet af besøgende er steget markant siden den nye hjemmeside blev lanceret.

- Gammel hjemmeside: 3507 views i projektperioden
- Ny hjemmeside: 3764 views (15. feb. – 31. okt.)

# VÆRDISKABELSE AF SKYTSENGEL APP

## KARAKTERISTIKA FOR BRUGERE AF APP

### KARAKTERISTIKA FOR STALKINGUDSATTE

Blandt stalkingudsatte, der har deltaget i survey, er:

- 9 ud af 10 kvinder
- 4 ud af 5 mellem 21-50 år

En del stalkingudsatte har selv fundet frem til Skytsengel App via søgning på internettet (23 pct.) og andre har fået kendskab til appen via deres personlige netværk (15 pct.). Den største andel har imidlertid fået kendskab til appen via politiet (35 pct.), hvilket er positivt og indikerer en god effekt af kampagnen, der havde til formål at øge politiets kendskab til appen.

Stalkingudsattes største håb for Skytsengel App er, at appen kan bidrage til øget tryghed, når de færdes alene (73 pct.), og at den kan fungere som et system til at logge hændelser til brug for evt. bevisføring (67 pct.).

### KARAKTERISTIKA FOR PÅRØRENDE OG HJÆLPERE

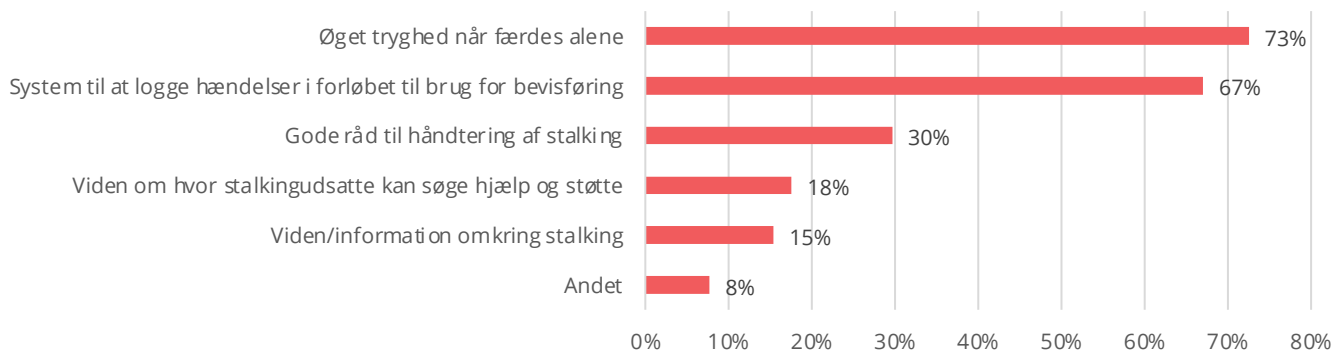
Blandt pårørende og hjælpere, der har deltaget i survey, er:

- 2 ud af 3 kvinder
- 4 ud af 5 mellem 31-60 år

Blandt pårørende og hjælpere er mænd dermed stærkere repræsenteret end blandt udsatte, ligesom den gennemsnitlige alder er højere. Størstedelen af pårørende og hjælpere har fået kendskab til appen via personligt netværk (67 pct.), hvilket er en naturlig konsekvens af, at det er en stalkingudsat, de kender, har bedt dem om at være tilknyttet som hjælper i appen.

Pårørende og hjælperes største håb for brugen af Skytsengel App er, at de kan øge den stalkingudsattes tryghed ved at assistere personen via appen (100 pct.).

### Hvad håber du på at kunne bruge Skytsengel App til? Stalkingudsatte. Pct. (N = 91)





# BRUGEN AF SKYTSENGEL APP

## BRUGEN AF APP OG FUNKTIONER

En del af de stalkingudsatte, der har deltaget i survey, har endnu ikke gjort aktivt brug af Skytsengel App ved opfølgningen efter et halvt år, hvilket gør datagrundlaget vedrørende brugen af appen spinkelt.

Primære begrundelser for ikke at bringe appen i anvendelse er bl.a., at behovet ikke var der alligevel, men også at den stalkingudsatte var for stresset og presset i situationen til at tænke over at bruge appen. Hvor nogle stalkingudsatte har stor glæde af appens alarmfunktioner, har andre altså størst glæde af appen i situationer, hvor der er mere ro på, som fx når de har sat tid af til at logge hændelser i forløbet. Således er der forskellig brug af Skytsengel App, idet nogle benytter både log- og alarmfunktioner, mens andre alene benytter en af funktionerne.

## OPLEVET RELEVANS OG BRUGERVENLIGHED

En gennemgående vurdering blandt brugere af Skytsengel App er, at appen er et godt og anvendeligt redskab for stalkingudsatte. Det vurderer både de udsatte selv, og de personer, som er i berøring med udsatte, hvad end der er tale om fx pårørende, politi eller krisecentermedarbejdere.

*”Da jeg begyndte at bruge appen, blev jeg faktisk rimelig positivt overrasket over hvor effektiv den er, og hvor meget tryghed den skaber” (stalkingudsat)*

- 82 pct. oplever i nogen til høj grad, at Skytsengel App er intuitiv og nem at bruge
- 88 pct. oplever i nogen til høj grad, at Skytsengel App har de funktioner, der er brug for
- 91 pct. oplever i nogen til høj grad logfunktionen som relevant og anvendelig

*”Jeg får bare lyst til at understrege, at uagtet om man aldrig fik brug for den, så bare det, at den er der, det har fandme betydet meget for mig” (stalkingudsat)*

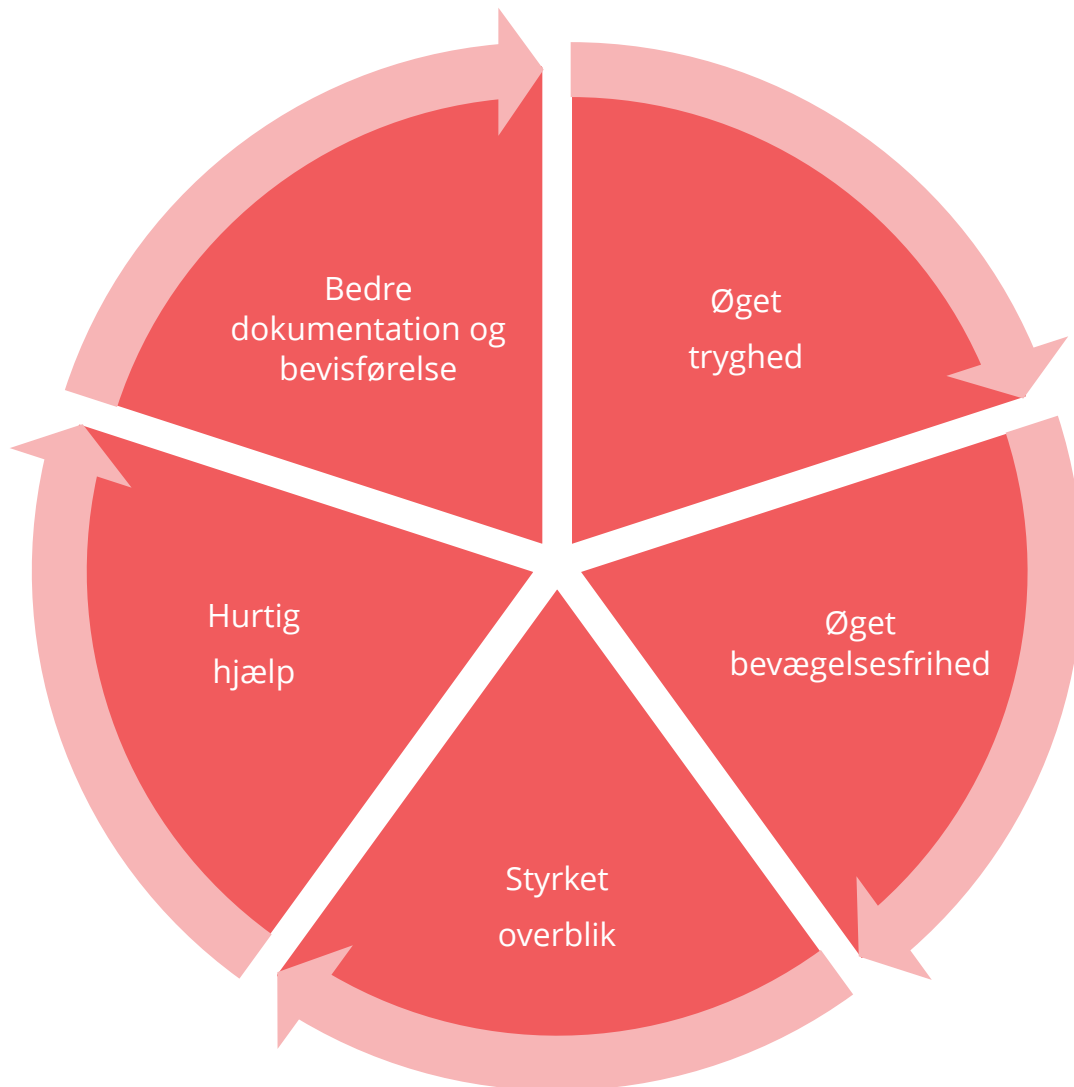
En stor andel af brugerne oplever, at appen har de funktioner, de har brug for, og at appen er intuitiv og nem at bruge. Appens brugervenlighed har sammen med dens simple opbygning en stor betydning for stalkingudsatte, hvis situation ofte er præget af kaos.

Netop grundet den kaotiske situation, peger flere brugere på, at det har en positiv betydning for deres vurdering af appen, at der i alarmfunktionen differentieres mellem forskellige alvors- og bekymringsgrader. Dette fordi, at det hjælper dem til realistisk tænkning omkring de situationer, som fremkalder frygt og bekymringer.

*”Det, at den har flere funktioner med forskellige alvorsgrader, det tvang mig også selv til at vurdere, om det var mine tanker, der kørte med mig, eller om jeg var i reel fare” (stalkingudsat)*

## VÆRDISKABELSE AF SKYTSENGEL APP

Nedenstående figur visualiserer de mest centrale elementer i værdiskabelsen af Skytsengel App for brugerne. Elementerne uddybes på de følgende sider.



## ØGET TRYGHED

### ØGET TRYGHED FOR UDSATTE OG HJÆLPERE

*"Appen skabte både tryghed for mig og min familie, for de var også ret bekymrede" (stalkingudsat)*

Både stalkingudsatte og hjælpere tillægger Skytsengel App en stor tryghedsskabende værdi. Stalkingudsatte finder tryghed i, at der er nogen i deres netværk, der ved hvor de er, hvilket mindsker deres følelse af at være udsatte og alene. Hjælpere – der oftest er nære pårørende – oplever at skulle bekymre sig mindre og finder tryghed i at have indgået aftaler med den stalkingudsatte omkring, hvordan de skal handle på de forskellige alarmer, som kan blive udløst.

*"Jeg har været totalt panisk med, at mobilen ikke måtte være afladt og rendt rundt med sådan en powerbank og sådan noget. Det giver så meget tryghed" (stalkingudsat)*

Flere stalkingudsatte fortæller, at de forbinder appen med så høj en grad af tryghed, at de fx nu altid sørger for at have strøm på mobilen, eller har valgt at bevare appen, selvom stalkeren længe har været passiv.

### ØGET DIALOG MED NETVÆRK OM STALKING

*"Det vennepar, som også har fået installeret appen for at være mine hjælpere, de har fået en bredere forståelse af, hvad stalkingen gjorde ved mig" (stalkingudsat)*

I interviewene med stalkingudsatte brugere af Skytsengel App går det igen, at det kan opleves som grænseoverskridende at skulle række ud efter

pårørende, der kan fungere som hjælpere i appen, da dette kræver åbenhed om den svære situation, den stalkingudsatte befinder sig i og samtidig lægger et ansvar over på hjælperen.

Selvom det kan føles ubehageligt at skulle involvere sit netværk i situationer, som er forbundet med risiko eller ligefrem fare, så oplever de stalkingudsatte samtidig, at den nødvendige dialog om Skytsengel App i forbindelse med tilknytningen af hjælpere er med til at nedbryde tabuet omkring stalking og åbne op for en ærlig snak om, hvad det er, de går igennem.

*"Når jeg har trykket på alarmen, så har det jo givet anledning til en efterfølgende snak om mit situation og forløbet. Så trygheden har både handlet om, at der er nogen, der har fulgt mig, men også om at mit netværk har vidst, at jeg stadig blev stalket, og at det stadig fyldte hos mig" (stalkingudsat)*

Som citatet fortæller, oplever flere stalkingudsatte, at deres løbende benyttelse af appens alarmfunktioner og den efterfølgende dialog er med til at give pårørende en forståelse og indsigt i deres situation, som de ellers ikke ville have haft. Dette bidrager til den stalkingudsattes følelse af tryghed og oplevelse af ikke at stå alene.

- 83 pct. oplever det som tryghedsskabende blot at have Skytsengel App
- 75 pct. oplever en øget tryghed i situationer, hvor de bruger Skytsengel App

## ØGET BEVÆGELSESFRIHED OG ADGANG TIL HURTIG HJÆLP

### ØGET BEVÆGELSESFRIHED

*"Stalkingen var meget begrænsende for, hvor meget jeg reelt gik ud, da det var allerværst, men selvfølgelig gav det mig en øget tryghed til at gå ud, at mit netværk var på" (stalkingudsat)*

For nogle stalkingudsatte er stalkingen så alvorlig og omfattende, at deres bevægelsesmuligheder er stærkt indskrænkede, og i disse tilfælde vil der ofte være behov for, at den udsatte fx bærer en overfaldsalarm eller foretager opkald direkte opkald til alarmcentralen, når en hændelse finder sted.

- 73 pct. oplever en øget bevægelsesfrihed i situationer, hvor de bruger Skytsengel App

Imidlertid oplever godt halvdelen af de stalkingudsatte, som har besvaret evalueringens survey, stalking af en sådan karakter, at de vurderer, at Skytsengel App er med til at øge deres bevægelsesfrihed i de situationer, hvor de bruger appen. I tråd hermed fortæller flere om, hvordan appen har haft betydning for deres tryghed ved at forlade huset, som fx når de har skullet ud med venner, gøre indkøb eller lufte hunden.

*"I en periode havde jeg appen i tankerne hele tiden (...) Det var særligt i den periode, hvor det hele var meget intenst, og de steder, hvor jeg vidste, at jeg kunne risikere at møde ham. På den måde har appen været med mig i lang tid og været betydningsfuld for, at jeg fx har turdet gå en tur med min hund" (stalkingudsat)*

### HURTIG HJÆLP

*"Mit netværk kom hurtigere end politiet, når jeg brugte appens alarm" (stalkingudsat)*

Uanset trusselsniveau ser en del af de stalkingudsatte Skytsengel App som en god mulighed for hurtig adgang til hjælp. Ved at de på forhånd har sat deres hjælpere ind i deres situation, vurderer de, at hjælperne vil kunne komme dem hurtigere til undsætning, end hjælpen ville kunne opnås ved at kontakte politiet. Dels fordi de har udvalgt hjælpere, som bor i nærheden, dels fordi at hjælperne vil forstå behovet for hjælp uden først at skulle stille spørgsmål for at afdække situationen.

*"Min stalker begyndte at møde op på min adresse og true mig på livet, og det var der, jeg begyndte at bruge appen. Jeg skulle virkelig have noget sikkerhed, der sagde 'kapow', for politiet brugte for lang tid på ting som at spørge: 'Er du sikker på, at det er ham, der står derude?'. Jeg havde brug for et redskab, hvor jeg bare kunne trykke alarm, uden at det ville kræve for mange ressourcer" (stalkingudsat)*

Flere stalkingudsatte peger desuden på, at behovet for hjælp nemt opstår i situationer, hvor det er vanskeligt at komme til at foretage et opkald. Således har nogle fx aftalt med deres hjælpere, at hjælperne ved 'rød alarm' skal ringe videre til politiet og forklare behovet for hjælp.

*"Vi har brugt appen nogle gange. Den ene gang kunne jeg hjælpe hende, mens jeg var på job, hvor jeg kunne sørge for politiet kørte ud til hende. Så jeg kunne hjælpe hurtigt uden først at skulle være tilstede" (pårørende)*

## STYRKET OVERBLIK

### STYRKET OVERBLIK

*”Man er så stresset, når man er udsat for stalking, og når man skal samle beviser, så skal man lægge en kabale af brudstykker. Det er altså et stort arbejde, når man er psykisk ude af flippet, og derfor gør appen bare hverdagen som udsat nemmere” (stalkingudsat)*

Stalkingudsatte er under et stort psykisk pres, der gør det vanskeligt at bevare overblikket over den situation, de befinder sig i. Stalkingudsatte, der benytter appens logfunktion, oplever derfor, at appen hjælper dem til et styrket overblik over de mange hændelser i deres forløb og bidrager med en følelse af at kunne skabe ‘orden i kaos’.

### FØLELSE AF AGENS

Flere stalkingudsatte vurderer, at logfunktionen øger deres bevidsthed om at få registreret selv mindre hændelser, og hændelser hvis betydning de er i tvivl om, og ligeledes at de gennem indsamlingen af dokumentation i appen får en oplevelse af at ‘kunne gøre noget’ i en situation, hvor de føler sig magtesløse.

*”Jeg havde ingen specifikke forventninger til appen til at starte med, men den hjælper til at give mig en følelse af, at jeg ‘gør noget’. At jeg handler i forhold til min situation. Jeg har benyttet appen til at logge hændelser. Det er rart, at der er en app, der validerer mine udfordringer, en app, der ‘forstår’, at det, jeg oplever, bør tages alvorligt, og at det ikke bare er mig, der er ‘sart’-agtig” (stalkingudsat)*

### HJÆLP TIL ERKENDELSE

Nogle stalkingudsatte peger på, at Skytsengel App giver dem en følelse af at blive taget alvorligt og bekræfter dem i, at det, de er udsat for, ikke er i orden. Ligeledes peger de på, at logfunktionen hjælper dem i deres erkendelse af stalkingens omfang og alvorlighed ved at de nu kan se hændelserne noteret ‘sort på hvidt’. Hvor enkeltstående hændelser tidligere kunne forekomme af mindre betydning, hjælper logføring i appen fx til at få mønstre og hyppighed i stalkingen til at stå klarere frem.

*”Det har betydet rigtig meget, at jeg har fået samlet bevismateriale, og det hjælper mig også at sætte nogle ord på, når jeg skriver det ind i appen. Nu kan jeg også selv se hvor meget det har været, hvor jeg tidligere måske har negligeret det lidt” (stalkingudsat)*

### ORD PÅ OPLEVELSER OG FØLELSER

Appens logfunktion også har en psykologisk betydning for stalkingudsatte. De føler sig hjulpet til at skulle sætte ord på deres oplevelser og herigennem at få overblik deres tanker og følelser. Ved at føre hændelser hurtigt ind i loggen, oplever flere, at de kan ‘parkere’ deres oplevelser. Det føles godt, at hændelserne ikke længere hober sig op mentalt, fx som filer på en computer eller bunker af notater på skrivebordet. Det gør det lettere slippe hændelserne, ligesom nogle vurderer, at de derved undgår at skulle forholde sig til det smertelige i, hvor meget materiale der er, når de ikke fysisk har materialet liggende.

## BEDRE DOKUMENTATION OG BEVISFØRELSE

### STYRKET BEVISFØRELSE

*"Jo mere overskueligt man gør det, jo hurtigere kan politiet efterforske det" (stalkingudsat)*

Politiets muligheder for at efterforske stalkingsager og hjælpe stalkingudsatte til fx et tilhold mod den person, der udøver stalking, afhænger bl.a. af bevismaterialets kvalitet. Her oplever mange stalkingudsatte appens logfunktion som hjælpsom i forhold til at skabe kronologi i den indsamlede dokumentation samt til at sikre en systematik, hvor de vigtigste informationer, som fx tid, sted, hændelsestype, vidner, mm. altid logføres.

*"Den er genial til at logge uønskede opkald og sms'er, så jeg har bevis og styr på datoer osv., hvis det skulle blive nødvendigt" (stalkingudsat)*

Stalkingudsatte brugere af appen befinder sig forskellige steder i deres stalkingforløb og har dermed forskellige erfaringsniveauer omkring brug af Skytsengel App som bevisførelse overfor politiet. Nogle befinder sig endnu tidligt i forløbet eller oplever måske en periode, hvor stalkingen er mindre aktiv, hvorfor de endnu ikke har været i kontakt med politiet, mens andre har været i dialog med politiet omkring det indsamlede materiale.

*"Jeg begyndte at bruge appen, så jeg kunne logge de gange, han tog kontakt til mig, og på den måde havde jeg beviser, hvis jeg skulle gå til politiet med det. Jeg har ikke sendt den videre endnu, for lige nu er der ro på, men jeg har det liggende, for jeg tør ikke rigtig tro på, at det er slut endnu" (stalkingudsat)*

### NEMMERE OVERLEVERING

Stalkingudsatte, der oplever stalkingen som særdeles aktiv, har ofte behov for en løbende dialog med politiet og herunder at videregive indsamlet dokumentation, som er lagret i loggen. Her oplever brugerne, at den opdaterede Skytsengel App har gjort det nemmere at videregive dokumentation til bevisførelse.

- I alt 37 brugere har benyttet logdelingsfunktionen til at dele deres log via appen 89 gange.
- I alt 30 pct. af de stalkingudsatte, som har besvaret evalueringens survey, har benyttet appen som led i bevisførelsen overfor politiet eller påtænker at gøre det.

Nogle stalkingudsatte er blevet mødt af et politi med indgående kendskab til Skytsengel App og har ligefrem påbegyndt logføring i appen på opfordring fra politiet, mens andre selv har måttet introducere appen. Uanset scenariet, har de oplevet, at de med dokumentation og bevismateriale fra loggen er blevet taget seriøst af politiet. Nogle har endda direkte oplevet, at loggen har været medvirkende til udstedelsen af et tilhold eller anden straf.

*"Det er min logbog, der har ført til, at han sidder i fængsel nu. Det kan godt være, at man føler, at man går politiet på nerverne, men det er helt klart det, jeg selv har gjort, der har ført til, at han har fået en straf" (stalkingudsat)*

**POLITIET OG ANDRE  
INTERESSETER**

# POLITIET SOM PRIMÆR INTERESSENT

## ET MENINGSFULDT SAMARBEJDE

Dansk Stalking Center er glade for samarbejdet med politiet, idet politiet ofte har en mere direkte adgang til målgruppen og spiller en central rolle i at henvise både udsatte og udøvere til rådgivning og hjælp. På samme måde udtrykker politiet begejstring over samarbejdet med Dansk Stalking Center, hvis indsats for udsatte og udøvere anses for at være med til at effektivisere politiets arbejde. Når politiet fx kan henvise udsatte til Dansk Stalking Center for vejledning og rådgivning frigives tid, som kan bruges på et mere fokuseret sagsarbejde. Generelt betragter parterne hinanden som vigtige samarbejdspartnere, hvilket også afspejler sig i de mange samarbejder omkring både tidligere og aktuelle projekter med fokus på at stoppe stalking og øge tryghed for stalkingudsatte.

*”Udover at det hjælper borgeren, så hjælper det også politiet. Det er kun en win-win situation det her” (politi)*

Politiet er en primær interessent til appen, da stalkingudsatte ofte vil videregive den dokumentation til politiet, de har indsamlet via appens logfunktion. I projekt Skytsengel App har der ikke været tale om et formaliseret samarbejde mellem Dansk Stalking Center og politiet, men begge parter vurderer, at det har været betydningsfuldt, at politiet som primær interessent har været repræsenteret i styregruppen. Dette har bidraget til at sikre, at videreudviklingen af Skytsengel App er kommet til at tale meningsfuldt ind i politiets praksis.

## ET RELEVANT VÆRKTØJ FOR UDSATTE

Af interviews med politiet fremgår det, at politiet anser Skytsengel App for at være et yderst relevant værktøj for stalkingudsatte. I lighed med stalkingudsatte fremhæver politiet dermed den tryghedsskabende effekt som væsentlig for appens værdiskabelse. Ligeledes fremhæver politiet det som en styrke ved appen, at den med sine få centrale funktioner er overskuelig og nem at anvende.

## LOGFUNKTIONEN LETTER POLITIETS ARBEJDE

Politiet er særligt positive omkring appens logfunktion, der vurderes at være en stor hjælp for stalkingudsatte såvel som politi, ligesom de ser, at videreudviklingen af appen har medført betydelige forbedringer, der har øget appens anvendelighed for begge parter.

*”Jeg ser klart, at appen er blevet bedre i det her projekt. Der er nogle af tingene, hvor jeg tænker, at det også handler om bedre teknologi, fx gps-funktionen, men det som jeg mener, der har været den helt essentielle forskel i de forbedringer, der er sket, det er ændringerne i logfunktionen. Det her med at have det hele samlet samme sted, det giver bare så fint et overblik” (politi)*

Set med politiets øjne er det en stor fordel for stalkingudsatte, at den videreudviklede logfunktion i appen giver mulighed for at samle mange typer af dokumentation ét sted. Samtidig er det en stor hjælp for politiet, at den nye logdelingsfunktion kan samle alle



registrerede hændelser fra loggen inklusive bilag i en PDF-fil, som den udsatte nemt kan downloade, printe og overlevere til politiet. For politiet er dette langt nemmere at håndtere, end når overleveringen fx sker i form af et håndskrevet logskema med mange tilhørende bilag af forskellig karakter.

Politiet vurderer, at logføring og overlevering fra Skytsengel App er blevet mere velstruktureret og overskuelig som følge af videreudviklingen, og at dette bidrager til at øge overblikket for både udsatte og politi.

*”Den er et godt værktøj til at skabe et overblik og systematik på det bevismateriale, som vi skal kunne stable på benene for at lave vores sager. Jeg tænker i særdeleshed, at de forurettede er godt hjulpe, fordi appen gør det lettere at gøre det arbejde, som de udsatte bliver sat til” (politi)*

For stalkingudsatte gør logfunktionen det lettere at dokumentere, da det er de samme typer af informationer, der skal udfyldes ved hver hændelse, og for politiet betyder den ensartede registrering, at de har nemmere ved at håndtere den dokumentation, som stalkingudsatte indleverer.

*”Hele logbogsfunktionen i appen er bare så overskuelig, og hvis det er det samme dokument, politiet kigger på hver gang ved forskellige hændelser, så bliver det mere hjemmевant for de sagsbehandlere, der skal sidde og sagsbetjene det i stedet for screen dumps eller almindelige kalendere, som der er skrevet ting ind i” (politi)*

## **LOGFUNKTION STYRKER DEN UDSATTES SAG**

Blandt interviewede i politiet ser flere, at appens logfunktion kan være med til at styrke den udsattes sag, herunder muligheden for at opnå et tilhold mod stalkingudøveren. Politiet vurderer, at stalkingudsattes mulighed for nemt at registrere hændelser fx vil komme til at betyde, at selv mindre hændelser føres til log, og at dette tilsammen kan tegne et vigtigt billede af den stalking, der finder sted.

*”I nogle tilholdssager er det påstand mod påstand, men med Skytsengel-appen kan man fx lave en lydoptagelse på telefonen, som kan være vigtig for politiets sagsbehandling. Skytsengel-appen kan fx hjælpe i enkeltstående hændelser, som senere kan dokumentere et længerevarende hændelsesforløb” (politi)*

Da logfunktionen kan være med til at danne grundlag for tilholdssager, anser politiet det for vigtigt, at stalkingudsatte guides til brug af loggen så tidligt i stalkingforløbet som muligt. Nogle steder ses dette allerede som en fast del af politiets praksis.

*”Loggen er ligesom grundlag for hele tilholdssagen, og jeg bruger altid loggen i de sager, jeg er inde over. Når de retter henvendelse, så vejleder jeg dem først om at tage kontakt til Dansk Stalking Center, stoppe al kontakt og føre log” (politi)*

## STOR RELEVANS OG GOD TIMING

Interviewede i politiet anser Skytsengel App for at være et vigtigt og relevant værktøj i stalkingsager, og fremhæver endvidere den gode timing for opdatering og videreudvikling af appen. I forbindelse med vedtagelsen af den nye selvstændige bestemmelse i straffeloven om kriminalisering af stalking forudser politiet, at der vil komme mere opmærksomhed på området. En naturlig konsekvens heraf kan være flere anmeldelser af stalking til politiet, hvorfor det også er rart for politiet at vide, at Skytsengel App er et værktøj, som de trygt kan henvise stalkingudsatte til at benytte.

*”Det er rigtig fint, at appen er blevet opdateret og forbedret inden den nye lovgivning træder i kraft. Der kommer mere og mere fokus på stalking, og der er flere og flere, der føler sig udsat for det, og der kommer flere og flere sager til overfladen, hvor udsatte fortæller om, hvad de har oplevet. Og der tænker jeg, at det faktisk, at Skytsengel er udviklet og forbedret inden lovforslaget træder i kraft, og vi potentielt for alvor skal til at have travlt inde ved politiet, er rigtig godt” (politi)*

## EN APP MED BREDERE POTENTIALE

*”Det jeg har meget fokus på her, det er, at den kan bruges meget bredere i politiet. Man kan sige, at den er udviklet fra Dansk Stalking Center til stalkingudsatte, men i virkeligheden kan værktøjet anvendes meget bredere i politiet” (politi)*

I flere af interviewene med politiet kommer det frem, at der ses et potentiale for Skytsengel App, der rækker ud over målgruppen af stalkingudsatte. Eksempelvis nævnes det, at appens tryghedsskabende funktion også vil kunne gavne involverede i sager om eksempelvis vold i nære relationer, æresrelaterede konflikter, røveri mm. I forlængelse af dette peges der på, at det er en god ting, at appens navn og indhold ikke er bundet mere specifikt op på stalking, da dette er med til at skabe en åbenhed for, at andre målgrupper vil kunne tage appen i brug.

*”Min kæphest er at lade værktøjet komme til sin fulde anvendelse og se det som et værktøj til politiet i stedet for specifikt at se det som et værktøj til stalkingudsatte. Jeg tænker egentlig heller ikke, at navnet og selve appen udelukker andre målgrupper. Det er jo denne her tryghedsfunktion, de har brug for, og det fungerer den godt til. Vi kan anvende det meget bredere og det har så god effekt for de udsatte” (politi)*

## ANDRE INTERESSETER

Under evalueringen er der fremkommet flere eksempler på, at andre målgrupper og interessenter end stalkingudsatte og politi kan finde god anvendelse af Skytsengel App. Disse gennemgås kort her.

### KOMMUNALT ANSATTE

I kommunerne sidder en række medarbejdere, som på forskellig vis kan komme i berøring med stalkingudsatte, og som derfor bør kende til appen, så de kan videreformidle om dens eksistens til målgruppen. Det gælder fx medarbejdere i familiehuse, på jobcentre, i sundhedsplejen, mm.

*"Både kommuner og politi og i familiehuse. Jo mere man kan udbrede... Jeg var ude at holde oplæg for sundhedsplejen for nylig, og der fik jeg faktisk en forespørgsel om den" (SSP-medarbejder)*

### KRISECENTRE OG RÅDGIVERE

*"Det er nemt at finde ud af, hvad man skal gøre og hvordan man kan bruge den. Kvinden faldt til ro i det, og hun kunne se idéen i det" (krisecentermedarbejder)*

Krisecentermedarbejdere og medarbejdere i forskellige typer af rådgivningsfunktioner vurderer også, at det vil give mening at udbrede kendskab til appen på deres felter, da de ser, at appen nemt vil kunne finde anvendelse i sager om fx partnervold og æresrelaterede konflikter.

### UDKØRENDE MEDARBEJDERE

Medarbejdere, der arbejder udkørende og er alene ude hos borgere, som fx kommunale mentorer, medarbejdere i socialpsykiatrien og lignende, kan føle sig udsatte og utrygge på arbejde. I evalueringen ses et eksempel på, at medarbejdere med job af denne karakter, kan have glæde af appen.

*"Jeg arbejder alene 'i marken' og finder tryghed i, at jeg hurtigt kan råbe fx en kollega op i forhold til krisesituationer ved borgerbesøg" (kommunal mentor)*

### ANDRE MÅLGRUPPER

*"En fra kommunen spurgte, om appen kun må bruges til stalkingudsatte. For de kunne også se, at de unge, de havde kontakt med, nogle gange levede en lidt usikker livsstil, og så kunne de anbefale dem at bruge den sammen med deres venner" (projektleder)*

Af interviews fremgår også helt andre eksempler på, hvordan appens alarmfunktion kan bidrage til at skabe tryghed for personer i forskellige sammenhænge, hvorfor det giver mening at udbrede kendskab til appen blandt befolkningen generelt set.

# INDFRIELSE AF MÅL OG SUCCESKRITERIER

## INDFRIELSE AF MÅL OG SUCCESKRITERIER

MÅL		
Tilpasning og fremtidssikring af Skytsengel App's mobile iOS og Android styresystemer – herunder kontinuerlig tilretning af styresystemer samt teknisk support		✓
Tilpasning og fremtidssikring af Skytsengel App's website samt af logfunktion		✓
Videreudvikling og implementering af nye funktioner til Skytsengel App - herunder implementering af nye automatiske log-funktioner til brug for dokumentation og bevisførelse overfor politiet		✓
SUCCESKRITERIER	RESULTAT	
Skytsengel App har ved projektets afslutning mindst 1200 aktive brugere og tilsvarende hjælpere	Skytsengel App har ved projektets afslutning 3725 brugere, hvoraf 2859 aktivt har benyttet enten alarm eller logfunktion	✓
	Skytsengel App har ved projektets afslutning 2466 hjælpere, hvoraf 1512 er tilknyttet en bruger. Tilknytningen til brugere tolkes her som en aktiv brug af appen.	✓
Logfunktionen anvendes ved projektets afslutning af mindst 1200 brugere	Logfunktionen er ved projektets afslutning blevet anvendt af 1703 brugere	✓
Mindst 80 % af Skytsengel App's brugere oplever, at deres bevægelsesfrihed er udvidet	73 % oplever øget bevægelsesfrihed i situationer, hvor de bruger Skytsengel App	✓
Mindst 80% af Skytsengel App's brugere oplever større tryghed end før de anvendte Skytsengel	75 % oplever øget tryghed i situationer, hvor de bruger Skytsengel App	✓

Af skemaet ses, at stort set alle mål og succeskriterier i projektet er blevet indfriet. Dog ligger andelen af udsatte, der oplever øget tryghed og bevægelsesfrihed i underkanten af de fastsatte mål. Dette kan bl.a. hænge sammen med, at en app ikke vil opleves som tilstrækkelig af udsatte i stalkingsager, hvor trusselsniveauet er meget højt.

# OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER

## FORANKRING AF DRIFT

Ved afslutningen af projekt Skytsengel App er resultatet en forbedret og tidssvarende app, der for mange stalkingudsatte er med til at øge deres oplevelse af tryghed og bevægelsesfrihed, og samtidig anses af politiet for at være et relevant og brugbart redskab, der letter politiets sagsbehandling og forbedrer stalkingudsattes muligheder for tilhold. Endvidere ses et stort potentiale for, at appen kan finde bredere anvendelse og komme flere målgrupper til gavn.

Af ovenstående grunde er det et væsentligt opmærksomhedspunkt, at projektet ikke har formået at finde en forankringsløsning for den videre drift af appen. Opmærksomhedspunktet bestyrkes endvidere af, at der er tale om et elektronisk værktøj, der kræver løbende opdatering og vedligeholdelse, ligesom det i noget omfang vil kræve supportering af dets brugere.

Da der fra flere sider peges på appens potentiale til at favne flere målgrupper end stalkingudsatte, anbefales det i evalueringen derfor, at forankringsmuligheder for drift målrettet bliver afsøgt i den kommende tid. En oplagt vej at gå kunne eksempelvis være at undersøge muligheder for samdrift, og her ville et godt sted at starte fx være blandt nogle af de mange interessenter, der er blevet peget på i evalueringen.

## BARRIERER FOR BRUGEN AF SKYTSENGEL APP

### ONE SIZE DOES NOT FIT ALL

Af interviews og fritekst fremgår det, at en række barrierer kan stå i vejen for brugen af Skytsengel App og/eller medføre, at nogle stalkingudsatte kun vælger at bruge udvalgte af appens funktioner.

Når målgruppen er mange forskellige mennesker udsat for mange forskellige typer af stalking er, vil der altid være nogle, der ser barrierer for brugen af appen. Som det fremgår, er der primært tale om psykologiske fremfor tekniske barrierer. Når de alligevel fremhæves her, er det derfor hovedsageligt med tanke på, at appens understøttende materiale på sigt vil kunne udbygges med indhold, der guider brugere til at overkomme disse barrierer, så flest mulige oplever fuldt udbytte af appen.

### ERKENDELSE OG FORSTÅELSE

Af interviews med stalkingudsatte fremgår det, at det tager tid at erkende, at man er udsat for stalking, ligesom det kan være svært at vurdere relevansen af en hændelse. Bl.a. fordi, at enkeltstående hændelser virke uskyldige, hvis de ikke forstås ind i konteksten af gentagne, systematiske og uønskede forsøg på kontakt fra stalkeren. Forhold som disse gør det svært for nogle at anvende appen, hvorfor de efterspørger en form for vejledning i, hvornår det er relevant at registrere.

*”Der har også været stillet ting ved min bil. Det vidste jeg ikke, jeg skulle tage billeder af. Og jeg kan ikke huske datoen, men jeg kan sige, at det er sket” (stalkingudsat)*

### KONTAKT TIL HJÆLPERE OG VIDNER

Stalkingudsatte peger på, at det kan opleves som grænseoverskridende både at skulle kontakte de personer, man ønsker at tilknytte som hjælpere i appen, samt at henvende sig til vidner, der har observeret situationer med stalkeren, til brug for logføring i appen. I begge tilfælde føler stalkingudsatte sig stigmatiserede, ligesom de føler sig nødsaget til at eksponere deres sårbarhed overfor personer, de kender mere eller mindre godt.

Selvom mange stalkingudsatte vælger at tilknytte personer i deres tætte netværk som hjælpere i appen, så er der også eksempler på udsatte, der enten har et meget begrænset netværk, eller ikke har pårørende, som bor tæt nok på til, at det er meningsfuldt at have dem som hjælpere. For at kunne benytte appens alarmfunktion vil de dermed skulle bede deres mere perifere forbindelser, eller personer de slet ikke kender, om hjælp. Det samme gør sig gældende i situationer, hvor den stalkingudsatte ønsker at tilknytte vidner til registreringen af en hændelse i appens log, og da begge dele kan opleves grænseoverskridende, afholder det nogle fra at bruge appen eller funktioner i appen.

*”Normalt er jeg rigtig god til at henvende mig til folk, jeg ikke kender, men i sådan en situation, hvor man står og føler sig udsat og måske og prøver at filme, så har jeg bare ikke anet, hvordan skulle jeg sige, ”Undskyld... Undskyld synes du også, ham der opfører sig mærkeligt? Må jeg få dit navn og telefonnummer?” (stalkingudsat)*



## BARRIERER FOR BRUGEN AF SKYTSENGEL APP

### UBEHAG VED AT INVOLVERE ANDRE

*"Jeg skulle virkelig vænne mig til at bede om hjælp, og at nogle andre skulle vente på, at jeg gik fra A til B" (stalkingudsat)*

Som nævnt kan det føles grænseoverskridende og ubehageligt for stalkingudsatte at skulle involvere andre i deres situation. Selvom hjælperne tager positivt imod forespørgslen, kan det fortsat føles svært for den stalkingudsatte at bede om hjælp ved fx at udløse en alarm, da de nemt kan komme til at føle, at de fx lægger beslag på hjælperens tid, stiller hjælperen i et dilemma eller måske ligefrem involverer hjælperen i en højspændt og farlig situation.

### FRYGT FOR AT VÆRE ONLINE

*"Jeg undgik at være online for ikke at kunne spores via min mobil, og dermed føltes appen nytteløs" (stalkingudsat)*

Enkelte stalkingudsatte påpeger, at den stalking, de har været udsat for, har været af digital karakter. Dette har i sidste ende afholdt dem fra at bruge Skytsengel App, da frygten for at være online har overskygget appens tryghedsskabende potentiale.

### NOGLE TING ER SVÆRE AT DOKUMENTERE

*"Altså jeg har jo så haft gode venner, der hvor han har rettet henvendelse til for at ville spørge ind til mig. Dem har han kontaktet over Messenger og sådan noget, og de har så gudskelov ikke slettet det, men taget printscreen af det og sendt til mig. På den måde kan jeg så dokumentere. Men jeg synes, det er vanskeligt" (stalkingudsat)*

Nogle stalkingudsatte oplever proxy stalking, hvor stalkeren indirekte søger information og adgang til den stalkingudsatte via kanaler som fx holdkammerater, kolleger, familiemedlemmer og lignende. I disse tilfælde kan det være svært at sikre dokumentation, fordi personerne, der stalkes igennem, ikke altid er vidende om vigtigheden af at gemme henvendelserne til brug for bevisførelse. Herudover peger nogle på, at det vanskeliggør dokumentationen, når henvendelserne fra stalkeren er mange, og hele tiden skifter mellem forskellige kanaler som fx telefonbeskeder, SMS, mail, Facebook, Messenger, mm.

## INFORMATION OM PUBLIKATIONEN

Udarbejdet i 2021 af SocialRespons for Dansk Stalking Center



## SocialRespons

SocialRespons er en analysevirksomhed, som leverer undersøgelser, projektudvikling, evaluering og rådgivning indenfor det sociale område. SocialRespons er specialiseret i inddragelse af målgrupper og medarbejdere samt anvendte evalueringer. Publikationen kan frit citeres med angivelse af kilden. Ved gengivelse af publikationen modtages produktet gerne af SocialRespons.

[www.socialrespons.dk](http://www.socialrespons.dk)

