

1. Spezielle Vorinformationen zu nicht vergleichbaren Kriterien in den Bereichen Telefon - Mail - Chat:

zum Telefon:

Im Jahr **2015** standen der TelefonSeelsorge zwei voneinander unabhängige Erfassungssysteme für die Statistik zu Verfügung..

Die Statistik der **ACD** (des Routingsystems) erfasst seitens der Deutschen Telekom präzise die Zahl aller Anrufe.

Laut dieser ACD-Statistik wurden von der TS insgesamt **1.795.485 Anrufe** entgegengenommen.

Von allen Anrufversuchen (8.464.224) konnten 6.668.739 Anrufversuche nicht entgegengenommen werden.

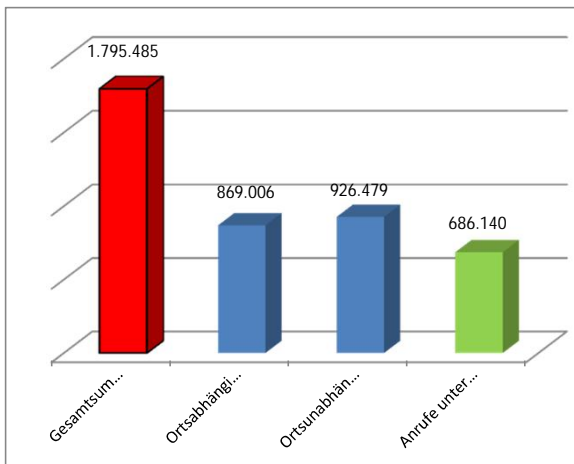
Die Statistik **BUSSI** ist eine von den Mitarbeitenden der TS zu den Gesprächen geführte Statistik. Etwa 70 % aller TS-Stellen erfassen die Daten mit diesem System. Im Jahr 2015 wurden dort (Stand 8.1.2016) insgesamt 1.241.347 Anrufe (= 69 %) erfasst.

61,4 % dieser Gespräche wurden als Seelsorge-/ Beratungsgespräche erfasst (also 761.840); bei den übrigen 479.507 Anrufen handelt es sich um Gespräche "nicht Auftrag der TS" (10,8 %), Aufleger (25,7 %) und Schweigeanrufe (2,1 %).

Die folgende BUSSI-Auswertung bezieht sich auf die Datensätze von 761.840 Gesprächen.

Die absoluten Zahlen beziehen sich nur auf die in BUSSI ausgewerteten Datensätze, die nur ca. 70 % der tatsächlich von den TS-Stellen geführten Gespräche umfassen.

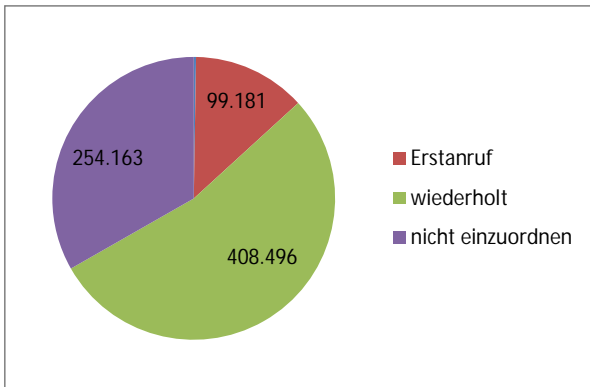
2014	ACD Statistik	2015
1.886.876	Gesamtsumme	1.795.485
810.996	Ortsabhängiges Routing > Festnetz / D1 und D2 (seit 7/2015)	869.006
1.075.880	Ortsunabhängiges Routing > D 2 (bis 6/2015) und E-Netz	926.479
738.520	Anrufe unter 60 Sek.	686.140



2014	BUSSI Statistik	2015
------	-----------------	------

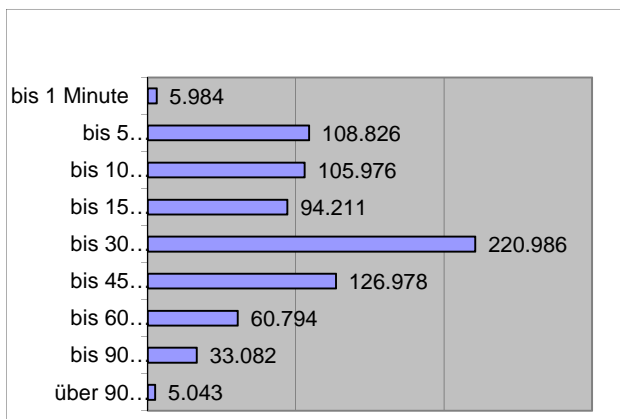
(bezogen auf Seelsorge- Beratungsgespräche)

2014	Anruhfrequenz	2015
118.141	Erstanruf	99.181
400.974	wiederholt	408.496
277.375	nicht einzuordnen	254.163
796490		761840



Namensnennung:	Wert	%
Ja	83.056	11,0
Nein	678.784	89,0
Summe	761.840	100,0

Dauer Gespräch	Wert	%
bis 1 Minute	5.984	1,0%
bis 5 Minuten	108.826	14,0%
bis 10 Minuten	105.976	14,0%
bis 15 Minuten	94.211	12,0%
bis 30 Minuten	220.986	29,0%
bis 45 Minuten	126.978	17,0%
bis 60 Minuten	60.794	8,0%
bis 90 Minuten	33.082	4,0%
über 90 Minuten	5.043	1,0%
	761.880	100,0%

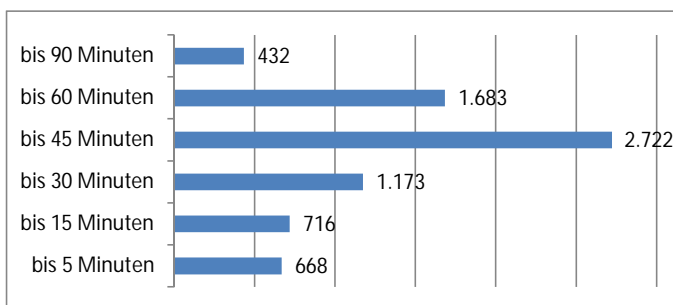


zum Chat:

Anzahl Chattermin	2013	%	2014	%	2015	%
Terminbuchungen	2.930	37,5	2.913	32	2.284	23,2
Spontanbuchungen	3.261	41,7	3.980	43,8	5.114	52
ohne Belegung	334	4,3	244	2,7	266	2,7
Ratsuchende nicht erschienen	1.297	16,6	1.955	21,5	2.175	22,1
insgesamt	7.822	100,1	9.092	100	9.839	100
insgesamt (ohne nicht erschienen)					7.664	

Kontakthäufigkeit	2013	2014	2015	%
Erstkontakt	1937	2.198	2.341	31,2
Folgekontakt (bis 2014)	1091	1.213		
wiederholter Chat (ab 2015)			33	0,4
verabredeter Folgechat (ab 2015)			1.397	18,6
nicht einzuordnen (ab 2015)			3.628	48,4
keine Angabe (ab 2015) (2.279 abzgl. 2.175 Ratsuchende nicht erschieden)			104	1,4
unbekannt (bis 2014)	3181	3.482		
	6209	6893	7.503	100

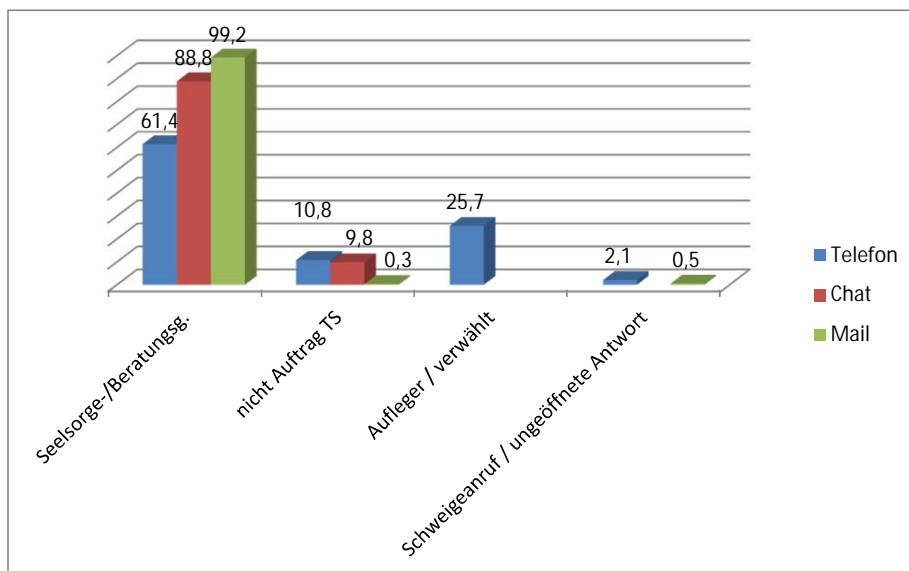
2014 %	Dauer des Chats	Wert	2015 %
8,1%	bis 5 Minuten	668	8,9%
8,1%	bis 15 Minuten	716	9,5%
15,5%	bis 30 Minuten	1.173	15,6%
39,4%	bis 45 Minuten	2.722	36,3%
22,5%	bis 60 Minuten	1.683	22,4%
6,4%	bis 90 Minuten	432	5,8%
0,0%	90 und mehr	5	0,1%
	keine Angabe (ab 2015) (2.279 abzgl. 2.175 Ratsuchende nicht erschieden)	104	1,4%
100,0%		7503	100,0%



zur Mail:

Kontakthäufigkeit	2013	2014	2015
Erstmails	5.991	6.011	
Folgemails	15.315	19.585	
Summe Mails Ratsuch.	21.306	25596	24.365
Summe Mails TS		23.286	21.989

Art des Kontakts	Telefon	Chat	Mail
Seelsorge-/Beratungsg.	61,4	88,8	99,2
nicht Auftrag TS	10,8	9,8	0,3
Aufleger / verwählt	25,7		
Schweigeanruf / ungeöffnete Antwort	2,1		0,5
keine Angabe		1,4	
	100,0	100,0	100,0



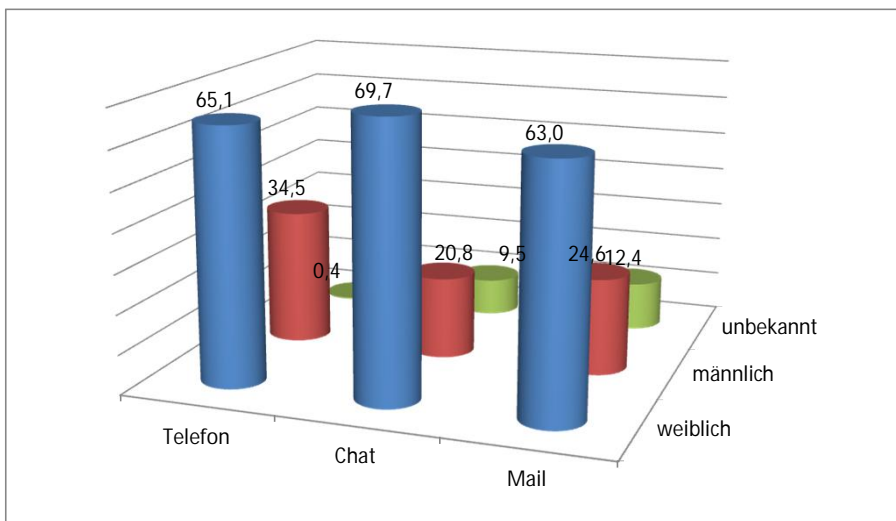
2. Vergleich der Daten (in %) anhand gemeinsamer Kriterien:

Die Auswertung der Maildaten bezieht sich auf 6.266 Ratsuchende des Jahres 2015 (2014: 6.011 Ratsuchende). Eine Vergleichbarkeit mit Telefon und Chat ist nur sehr begrenzt möglich, da die Zahlenangaben sich im Mailbereich auf den einzelnen Ratsuchenden beziehen (egal wie viele Folgemaillkontakte sich daraus ergeben), während sich die Zahlenangaben im Telefon- und Chatbereich auf jeden einzelnen Kontakt beziehen. Dadurch summieren sich die erfassten Daten in der Telefon- und Chatstatistik, während sie sich in der Mailstatistik reduzieren auf eine Angabe (z. B. bei den Themen).

Kriterien:

Geschlecht Ratsuch.:	Telefon	Chat	Mail
weiblich	65,1	69,7	63,0
männlich	34,5	20,8	24,6
unbekannt	0,4	9,5	12,4
	100,0	100	100,0

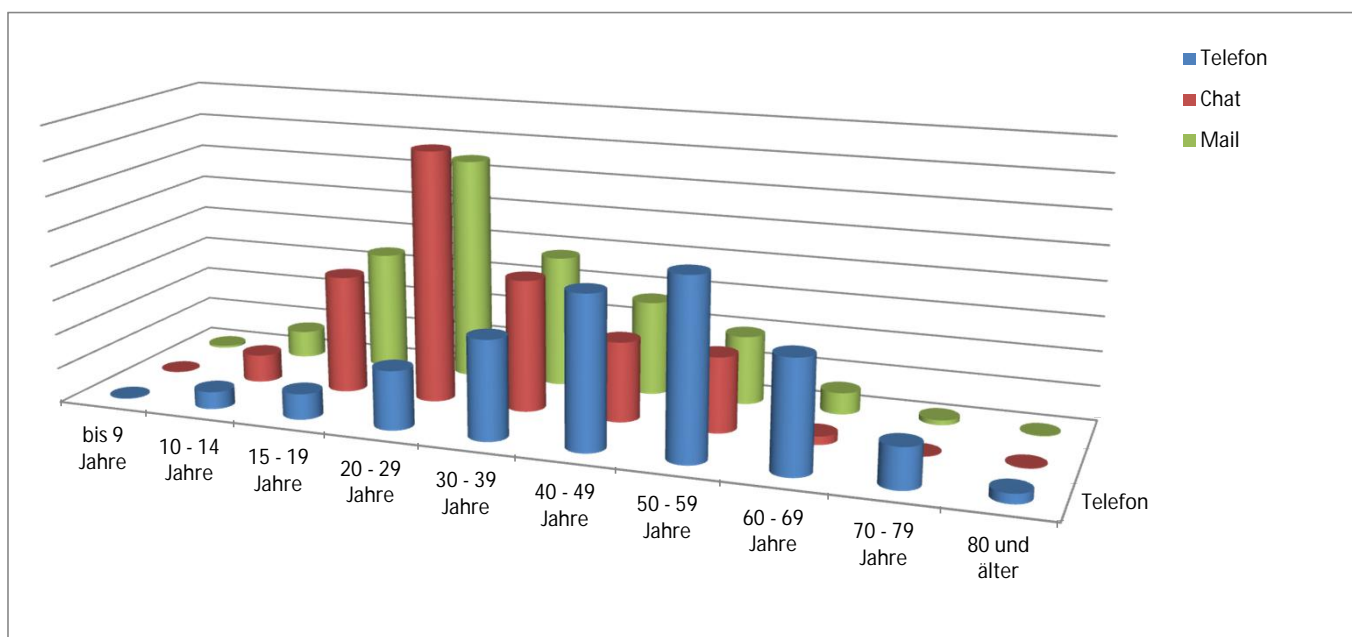
Geschlecht TS:	Telefon	Chat	Mail
weiblich	71,0	77	57
männlich	20,0	21,6	22,5
nicht angegeben	9,0	1,4	20,5
	100,0	100	100



auf der Basis bekannt/geschätzt:

Alter:	Telefon	Chat	Mail
bis 9 Jahre	0,1	0,07	0,3
10 - 14 Jahre	2,5	4	3,9
15 - 19 Jahre	3,7	17	17,1
20 - 29 Jahre	8,5	36,3	32,3
30 - 39 Jahre	14,3	19	19,0
40 - 49 Jahre	21,9	11,5	13,6
50 - 59 Jahre	25,6	10,8	9,9
60 - 69 Jahre	16,1	1,2	3,1
70 - 79 Jahre	5,9	0,07	0,7
80 und älter	1,4	0,06	0,1
	100,0	100	100,0

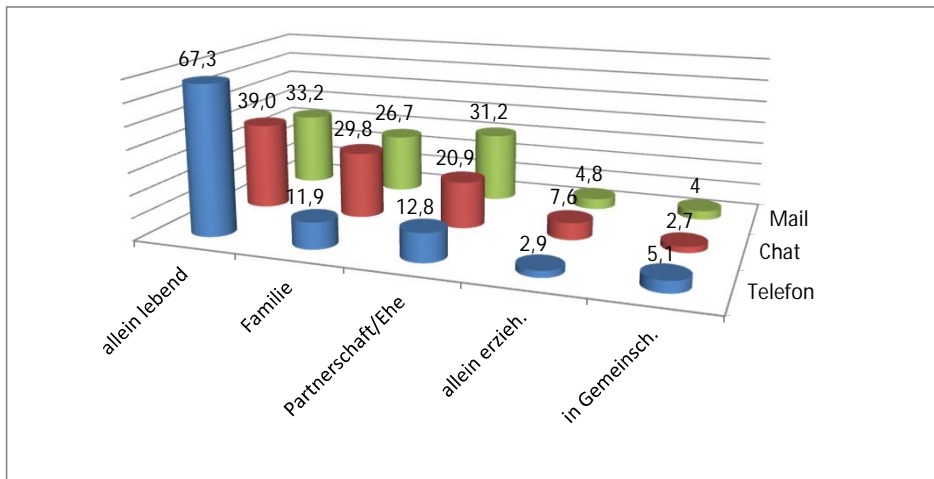
Alter:	Telefon	Chat	Mail
bekannt	40,6	50,4	
geschätzt	48,5	9,9	
nicht einzuordnen	10,9	39,7	15,1
Summe	100,0	100,0	



auf der Basis bekannt/geschätzt:

Lebensform:	Telefon	Chat	Mail
allein lebend	67,3	39,0	33,2
Familie	11,9	29,8	26,7
Partnerschaft/Ehe	12,8	20,9	31,2
allein erzieh.	2,9	7,6	4,8
in Gemeinsch.	5,1	2,7	4
	100,0	100,0	99,9

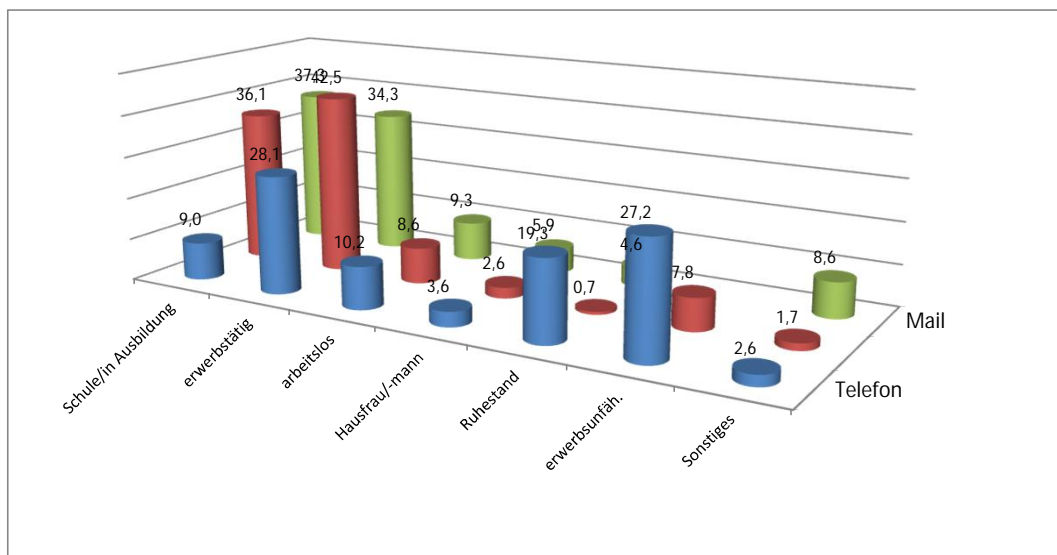
Lebensform:	Telefon	Chat	Mail
bekannt	72,5	47,0	
geschätzt	12,9	9,9	
nicht einzuordnen	14,5	43,1	25,1
	99,9	100,0	



auf der Basis bekannt/geschätzt:

Erwerbstätigkeit:	Telefon	Chat	Mail
Schule/in Ausbildung	9,0	36,1	37,3
erwerbstätig	28,1	42,5	34,3
arbeitslos	10,2	8,6	9,3
Hausfrau/-mann	3,6	2,6	5,9
Ruhestand	19,3	0,7	4,6
erwerbsunfäh.	27,2	7,8	
Sonstiges	2,6	1,7	8,6
	100,0	100,0	100,0

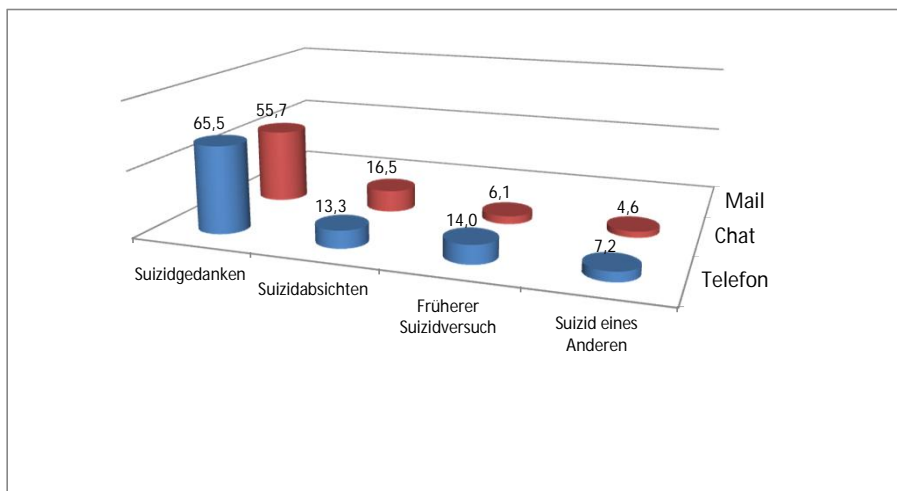
Erwerbstätigkeit:	Telefon	Chat	Mail
bekannt	57,0	43,0	
geschätzt	18,7	5,6	
nicht einzuordnen	24,3	51,4	22,4
	100,0	100,0	



Diagnostizierte psychische Erkrankung	Telefon	Chat	Mail
genannt	27,0	18,9	1,7
nicht genannt / unbekannt	73,0	81,1	98,3
	100,0	100,0	100,0

Suizidalität	Telefon	Chat	Mail
genannt	7,1	15,6	
nicht genannt/ unbekannt	92,9	84,4	
	100,0	100,0	

Suizidalität genannt:	Telefon	Chat	Mail
Suizidgedanken	65,5	55,7	
Suizidabsichten	13,3	16,5	
Früherer Suizidversuch	14,0	6,1	
Suizid eines Anderen	7,2	4,6	
keine Angaben		17,1	
	100,0	100,0	



Thema :	Telefon	Chat	Mail (pro Account)	
Körperliches Befinden	9,0	3,0	2,7	Bemessungsgrundlage für die Prozentzahlen ist die Gesamtzahl aller Nennungen, nicht die Gesamtzahl aller Kontakte (Mehrfachnennungen sind möglich).
Trauer	2,0		2,1	
Depressive Stimmung	9,0	9,4	11,9	Bei der Erfassung zur "Suizidalität" zeigt sich, dass hiermit die Themen "depressive Stimmung", "Einsamkeit/Isolation", "Körperliches Befinden" und "Ängste" am häufigsten verbunden sind.
Ängste	7,0	9,7	7,5	
Stress	3,0	4,1	2,6	Auffallend gleich stehen folgende Themen bei beiden Geschlechtern an vorderster Stelle: "Depressive Stimmung", "Einsamkeit/Isolation", "Körperliches Befinden", "Familiäre Situation" und "Ängste".
Ärger, Aggression	5,0		1,9	
Selbstverletzendes Verh.	0,1	2,4	2,3	Die vorrangigen Themen bei "Erstanrufen" sind "Familiäre Beziehungen", "Depressive Stimmungen" und "Ängste". Bei "wiederholten Anrufen" sind es "Körperliches Befinden", "Depressive Stimmung" und "Einsamkeit/Isolation".
Verwirrtheitzustände	1,0	0,5	0,6	
Sucht	2,0	2,0	1,5	Die vorrangigen Themen bei "Erstanrufen" sind "Familiäre Beziehungen", "Depressive Stimmungen" und "Ängste". Bei "wiederholten Anrufen" sind es "Körperliches Befinden", "Depressive Stimmung" und "Einsamkeit/Isolation".
Positives Befinden	1,0		0,3	
Selbstbild	3,0	3,3	3,9	Die vorrangigen Themen bei "Erstanrufen" sind "Familiäre Beziehungen", "Depressive Stimmungen" und "Ängste". Bei "wiederholten Anrufen" sind es "Körperliches Befinden", "Depressive Stimmung" und "Einsamkeit/Isolation".
Suizidalität / Suizid d. Anrufenden	1,0	3,2	6,4	
Suizidalität / Suizid eines Anderen	0,1	0,5	1,8	Die vorrangigen Themen bei "Erstanrufen" sind "Familiäre Beziehungen", "Depressive Stimmungen" und "Ängste". Bei "wiederholten Anrufen" sind es "Körperliches Befinden", "Depressive Stimmung" und "Einsamkeit/Isolation".
Sexualität	3,0	2,1	2,0	
Sonstiges seelisches Befinden	4,0	5,4	2,3	Die vorrangigen Themen bei "Erstanrufen" sind "Familiäre Beziehungen", "Depressive Stimmungen" und "Ängste". Bei "wiederholten Anrufen" sind es "Körperliches Befinden", "Depressive Stimmung" und "Einsamkeit/Isolation".
Einsamkeit / Isolierung	8,0	6,1	3,7	
Partnersuche / -wahl	3,0	3,8	3,6	Die vorrangigen Themen bei "Erstanrufen" sind "Familiäre Beziehungen", "Depressive Stimmungen" und "Ängste". Bei "wiederholten Anrufen" sind es "Körperliches Befinden", "Depressive Stimmung" und "Einsamkeit/Isolation".
Leben in Partnerschaft	3,0	4,5	6,8	
Elternschaft / Erziehung	1,0	2,1	2,3	Die vorrangigen Themen bei "Erstanrufen" sind "Familiäre Beziehungen", "Depressive Stimmungen" und "Ängste". Bei "wiederholten Anrufen" sind es "Körperliches Befinden", "Depressive Stimmung" und "Einsamkeit/Isolation".
Schwanger-schaft / Kinderwunsch	0,1	0,5	0,5	
Familiäre Beziehungen	8,0	7,3	8,1	Die vorrangigen Themen bei "Erstanrufen" sind "Familiäre Beziehungen", "Depressive Stimmungen" und "Ängste". Bei "wiederholten Anrufen" sind es "Körperliches Befinden", "Depressive Stimmung" und "Einsamkeit/Isolation".
Betreuung und Pflege	1,0	0,3	0,6	
Trennung	2,0	1,4	2,9	Die vorrangigen Themen bei "Erstanrufen" sind "Familiäre Beziehungen", "Depressive Stimmungen" und "Ängste". Bei "wiederholten Anrufen" sind es "Körperliches Befinden", "Depressive Stimmung" und "Einsamkeit/Isolation".
Sterben und Tod	1,0	1,5	1,1	
Alltagsbezie-hungen (Nachbarn, Freunde)	6,0	2,2	2,7	Die vorrangigen Themen bei "Erstanrufen" sind "Familiäre Beziehungen", "Depressive Stimmungen" und "Ängste". Bei "wiederholten Anrufen" sind es "Körperliches Befinden", "Depressive Stimmung" und "Einsamkeit/Isolation".
Virtuelle Beziehungen	0,1	0,2	0,4	
Migration / Integration	0,1	0,1	0,1	Die vorrangigen Themen bei "Erstanrufen" sind "Familiäre Beziehungen", "Depressive Stimmungen" und "Ängste". Bei "wiederholten Anrufen" sind es "Körperliches Befinden", "Depressive Stimmung" und "Einsamkeit/Isolation".
Körperliche / seelische Gewalt	1,0	1,2	1,4	
Sexuelle Gewalt	0,1	1,5	1,0	Die vorrangigen Themen bei "Erstanrufen" sind "Familiäre Beziehungen", "Depressive Stimmungen" und "Ängste". Bei "wiederholten Anrufen" sind es "Körperliches Befinden", "Depressive Stimmung" und "Einsamkeit/Isolation".
Schule und Ausbildung	1,0	3,5	2,4	
Arbeitssitua-tion	2,0	3,0	2,3	Die vorrangigen Themen bei "Erstanrufen" sind "Familiäre Beziehungen", "Depressive Stimmungen" und "Ängste". Bei "wiederholten Anrufen" sind es "Körperliches Befinden", "Depressive Stimmung" und "Einsamkeit/Isolation".
Arbeitslosig-keit /-suche	1,0	1,2	1,1	
Alltagsgestal-tung	1,0	2,0	0,9	Die vorrangigen Themen bei "Erstanrufen" sind "Familiäre Beziehungen", "Depressive Stimmungen" und "Ängste". Bei "wiederholten Anrufen" sind es "Körperliches Befinden", "Depressive Stimmung" und "Einsamkeit/Isolation".
Armut / Schulden	1,0	0,4	0,7	
Finanzfragen	1,0	1,0	1,1	Die vorrangigen Themen bei "Erstanrufen" sind "Familiäre Beziehungen", "Depressive Stimmungen" und "Ängste". Bei "wiederholten Anrufen" sind es "Körperliches Befinden", "Depressive Stimmung" und "Einsamkeit/Isolation".
Wohnung / Wohnumfeld	1,0	0,6	0,8	
Sinn, Glaube, Werte	1,0	1,2	1,4	Die vorrangigen Themen bei "Erstanrufen" sind "Familiäre Beziehungen", "Depressive Stimmungen" und "Ängste". Bei "wiederholten Anrufen" sind es "Körperliches Befinden", "Depressive Stimmung" und "Einsamkeit/Isolation".
Kirchen und Glaubens-gemeinschaft	0,1	0,2	0,2	
Gesellschaft und Kultur	1,0	0,2	0,2	Die vorrangigen Themen bei "Erstanrufen" sind "Familiäre Beziehungen", "Depressive Stimmungen" und "Ängste". Bei "wiederholten Anrufen" sind es "Körperliches Befinden", "Depressive Stimmung" und "Einsamkeit/Isolation".
Dank/Lob	1,0	2,2	0,9	
Beschwerde	0,1	0,8	0,5	Die vorrangigen Themen bei "Erstanrufen" sind "Familiäre Beziehungen", "Depressive Stimmungen" und "Ängste". Bei "wiederholten Anrufen" sind es "Körperliches Befinden", "Depressive Stimmung" und "Einsamkeit/Isolation".
Sonstige Rückmeldung	0,1	1,9	0,6	
Informationen geben	0,1	0,8	1,2	Die vorrangigen Themen bei "Erstanrufen" sind "Familiäre Beziehungen", "Depressive Stimmungen" und "Ängste". Bei "wiederholten Anrufen" sind es "Körperliches Befinden", "Depressive Stimmung" und "Einsamkeit/Isolation".
Sonstiges Thema	1,0	2,3	0,6	
Vereinbarung üb. Kontakte	0,1	0,3	0,3	Die vorrangigen Themen bei "Erstanrufen" sind "Familiäre Beziehungen", "Depressive Stimmungen" und "Ängste". Bei "wiederholten Anrufen" sind es "Körperliches Befinden", "Depressive Stimmung" und "Einsamkeit/Isolation".
Summe	97,1	99,9	100,0	
Bemessungsgrundlage	1432199	12848	9742	

