

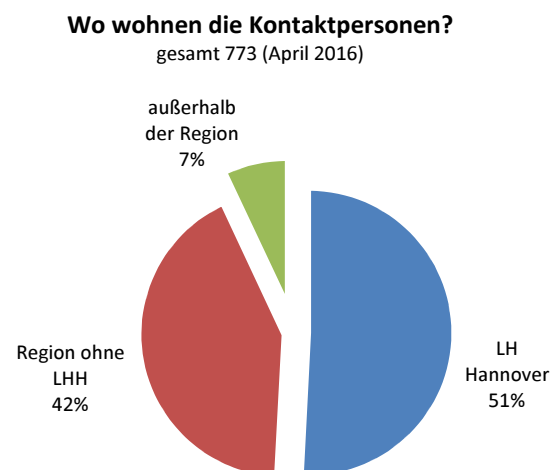
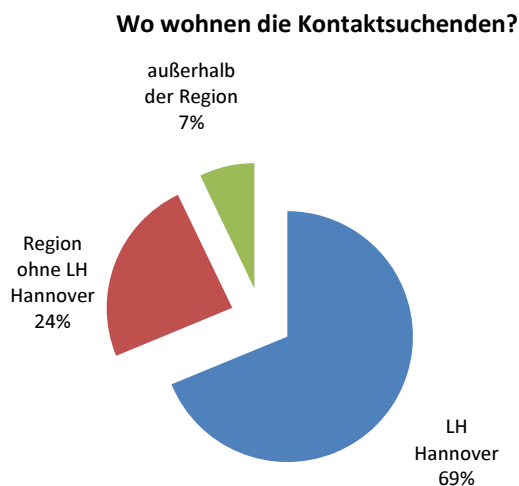
Nutzer/innenbefragung 2016

Im Jahr 2016 haben wir über das gesamte Jahr die Anrufer/innen befragt, wo sie wohnen und wie sie unsere Telefonnummer erfahren haben. Folgende Motive geben uns Anlass für die Befragung:

1. Als Ergänzung zu unserer Inanspruchnahme Statistik wollen wir ermitteln, wo Anrufer/innen wohnen. So können wir evtl. Rückschlüsse auf unsere Aktivitäten ziehen.
2. Wir wollen überprüfen, wie sich verschiedene Formen der Öffentlichkeitsarbeit auf unseren Bekanntheitsgrad auswirken, und wo wir in Zukunft unsere Aktivitäten intensivieren sollten.

2265 Personen wurden insgesamt befragt. Der Anteil der Anrufer/innen aus der Region Hannover (ohne LH Hannover) ist gegenüber dem Jahr 2015 etwas gesunken (**von 27 % auf 24 %**) und der Anteil der Anrufer/innen aus der LH Hannover um **drei Prozentpunkte gestiegen**. Der Anteil der Anrufer/innen, die nicht im Einzugsgebiet der KIBIS wohnen, ist gegenüber dem Jahr 2015 gleich geblieben.

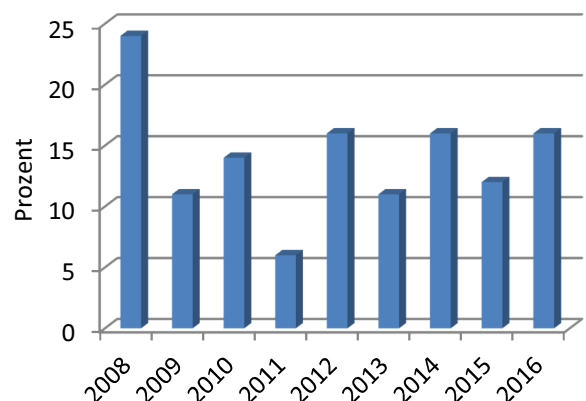
Dieses Verhältnis lässt jedoch keine Rückschlüsse über die Zusammensetzung der Teilnehmer/innen in Selbsthilfegruppen zu. Wir können zur Ergänzung uns lediglich anschauen, wo die Kontaktpersonen zu den einzelnen Gruppen wohnen. In der **LH Hannover treffen sich rund 400 Selbsthilfegruppen und in den anderen Kommunen ca. 200**. Die Wohnorte der Kontaktpersonen stehen aber in einem anderen Verhältnis. Daraus lässt sich folgern, dass auch Kontaktpersonen von hannoverschen Gruppen außerhalb der Landeshauptstadt wohnen.



984 Anrufer/innen (43 %) war unsere Einrichtung bzw. unsere Telefonnummer bereits bekannt. **1281 der befragten Personen (57 %) nahmen erstmalig zu uns Kontakt auf.**

Die Tageszeitungen und Wochenblätter in Hannover veröffentlichen nur unregelmäßig unsere Pressemitteilungen. Wir haben in den letzten zwei Jahren mit finanzieller Unterstützung Anzeigen in den Tageszeitungen veröffentlicht, hauptsächlich zu Gruppen Gründungen. Das Ergebnis war im Verhältnis zum finanziellen Einsatz nur mäßig überzeugend. Auf Artikel – selbst wenn sie kurz waren - haben sich deutlich mehr Interessierte bei uns gemeldet.

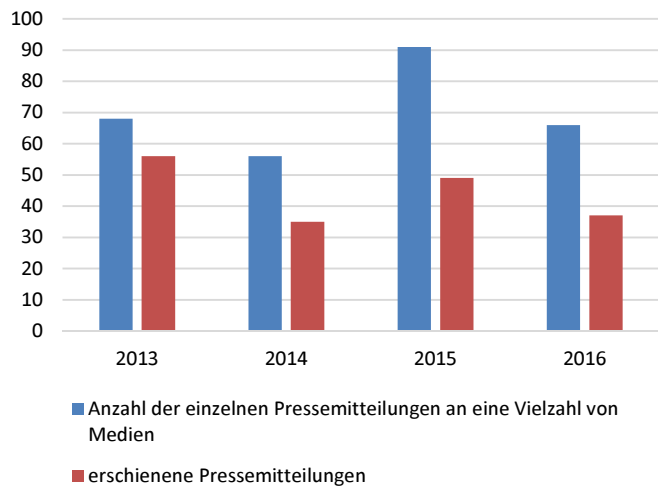
Kontaktsuchende, die die Telefonnummer der KIBIS aus der Zeitung erfahren haben



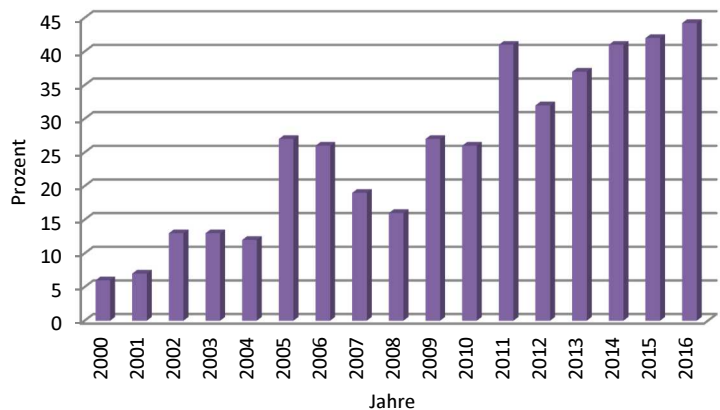
Im Jahr 2016 gab es beispielsweise **432 Medienkontakte, aber nur 49 Artikel** bzw. kleine Meldungen sind erschienen. Diese haben immerhin 181 Anrufe nach sich gezogen. Daran wird wieder deutlich, dass der Selbsthilfebereich enorm von kleinen Artikeln profitiert und die Zeitungsleser /innen offensichtlich ebenfalls aufmerksam diese Meldungen aufnehmen.

Die Nutzung des Internets als Informationsquelle wird auch bei dieser Auswertung sehr deutlich. Der Anteil der Anrufer/innen, die unsere Telefonnummer dort gefunden / erfahren haben, ist 2016 um **zwei weitere Prozentpunkte gestiegen** (44 %). Beachtlich ist für uns dabei, dass so viele Selbsthilfeinteressierte, die bereits auf unserer Homepage nach Selbsthilfegruppen recherchiert hatten, zusätzlich telefonisch Kontakt aufnahmen. Damit wird ein Gesprächsbedarf signalisiert, der durch die Datenbanken offensichtlich nicht befriedigt werden kann.

Pressemitteilungen



Kontaktsuchende, die die Telefonnummer der KIBIS aus dem Internet erfahren haben



Woher haben Sie unsere Telefonnummer? Vergleich Jahre 2013-2016, Angaben in Prozent

