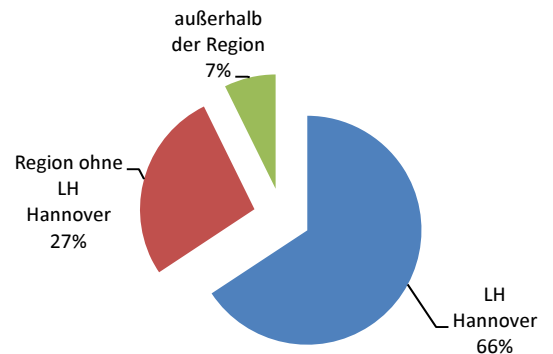


Nutzer/innenbefragung 2015

In diesem Jahr haben wir von August bis Dezember 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, um deutlich werden zu lassen, dass die Leistungen der KIBIS auch häufig von Bewohner/innen außerhalb der Landeshauptstadt Hannover genutzt werden.
2. Wir wollen überprüfen, wie sich verschiedene Formen der Öffentlichkeitsarbeit auf unseren Bekanntheitsgrad auswirken, und wo wir in Zukunft unsere Aktivitäten intensivieren sollten.
3. Da die Tageszeitungen und Wochenblätter nur sehr unregelmäßig Pressemitteilungen von der KIBIS veröffentlichen, haben wir im Herbst 2015 mit finanzieller Unterstützung der Krankenkasse hkk vierzehntägig eine Anzeige geschaltet. Diese Wirkung sollte ebenfalls überprüft werden.

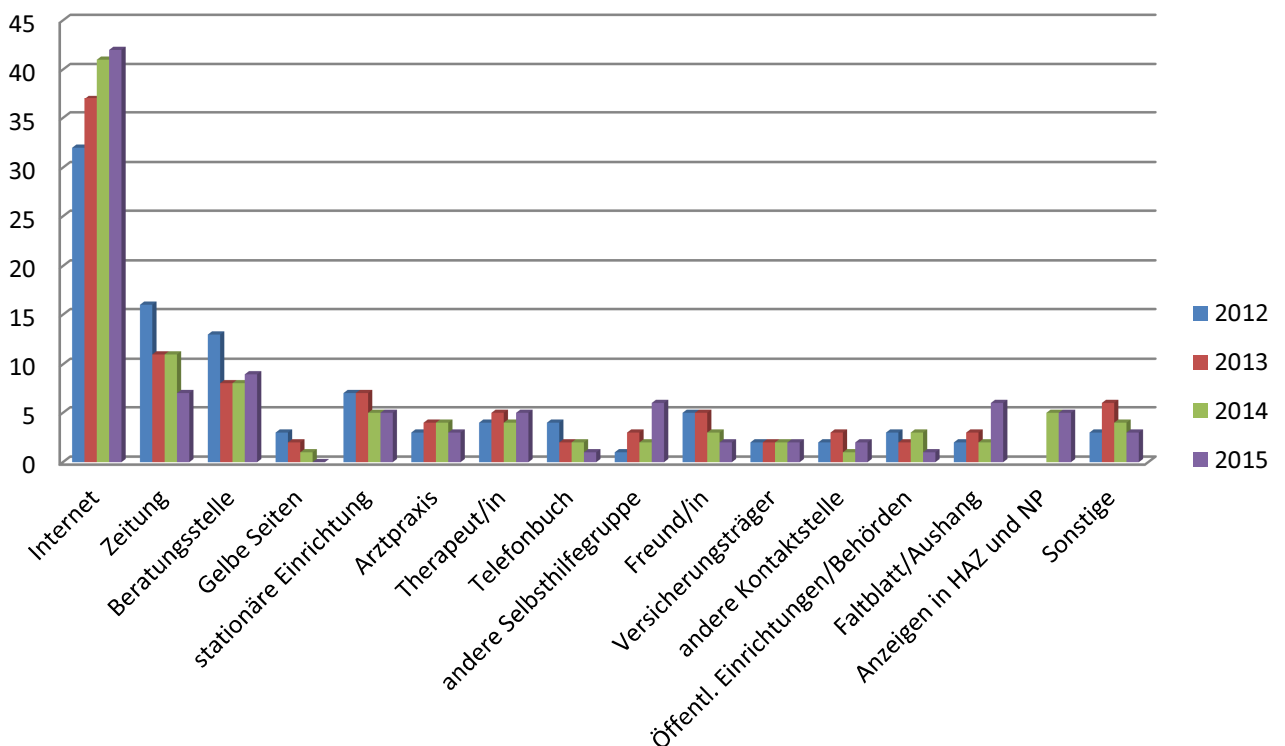
Wo wohnen die Kontaktsuchenden?



910 Personen wurden insgesamt befragt. Der Anteil der Anrufer/innen **aus der Region Hannover** (ohne LH Hannover) ist gegenüber dem **Jahr 2014 etwas gesunken (von 31 % auf 27 %)** und der Anteil der Anrufer/innen aus der **LH Hannover um 3 % gestiegen**. Der Anteil der Anrufer/innen, die nicht im Einzugsgebiet der KIBIS wohnen, ist gegenüber dem Jahr 2014 um **1 % gestiegen**.

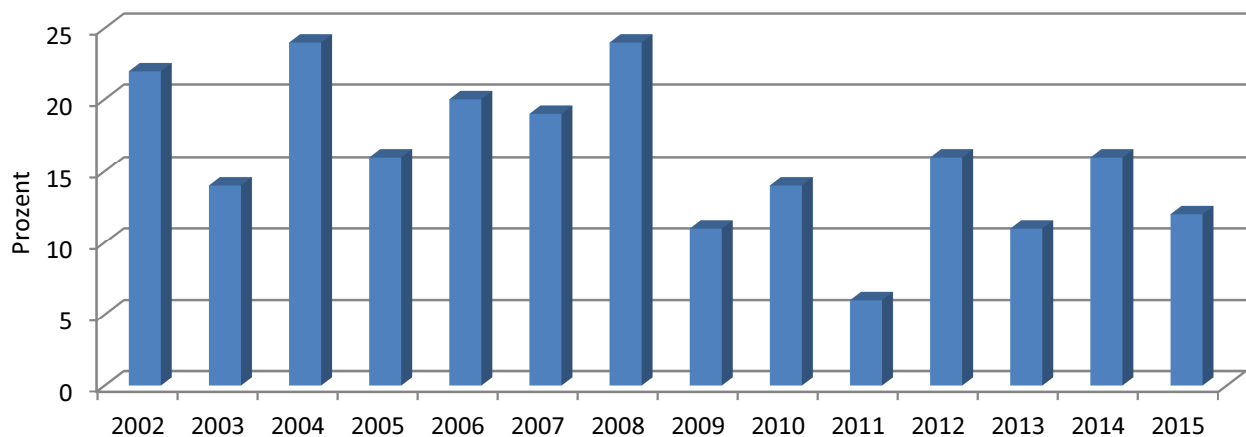
366 Anrufer/innen (**40 %**) war unsere Einrichtung bzw. unsere Telefonnummer bereits bekannt. **544 Personen (60 %)** nahmen erstmalig zu uns Kontakt auf. Woher diese Anrufer/innen unsere Telefonnummer erfahren haben, zeigt das nächste Diagramm im Vergleich der Jahre 2012 bis 2015.

Woher haben Sie unsere Telefonnummer?
Vergleich Jahre 2012-2015, Angaben in Prozent



Die Zeitungsanzeigen - vorwiegend mit Informationen zu Gruppenneugründungen - haben 5 % der Anrufer/innen motiviert, zur KIBIS Kontakt aufzunehmen. Über Zeitungsartikel, die aufgrund von Pressemitteilungen erschienen sind, nahmen 7 % der Interessierten Kontakt auf. Somit ist deutlich, dass es weiterhin wichtig ist, dass die Printmedien die Informationen über Neugründungen von Selbsthilfegruppen veröffentlichen. 12 Prozent der Kontakte über Zeitung insgesamt sind beachtlich.

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



Die Nutzung des Internets als Informationsquelle wird auch bei dieser Auswertung unterstrichen. Der Anteil der Anrufer/innen, die unsere Telefonnummer dort gefunden/erfahren haben, ist 2015 um ein Prozent gestiegen (42 %). 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.

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

