

**1. Statistikdaten zu nicht vergleichbaren Kriterien in den Bereichen Telefon - Mail - Chat:**

**1.1. Zum Telefon:**

Seit 2013 stehen 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.

	2014	2015	2016						
Zahl aller Anrufversuche	8.386.020	8.464.224	8.732.198						
Zahl aller angenommenen Anrufe	1.886.876	1.795.485	1.644.410						
ortsabhängig geroutete Anrufe	810.996	869.006	1.042.864						
ortsabhängig geroutete Netze:	Festnetz, D1	seit Juli auch D2	seit August auch O <sup>2</sup> , Eplus						
ortsunabhängig geroutete Anrufe	1.075.880	926.479	601.546						

Im August 2016 konnten die letzten Mobilfunknetze so umgestellt werden, dass auch sie standortbezogen die Anrufe routen. Die damit verbundene Veränderung macht ein Vergleich der Anruftzahlen von Januar und August deutlich:

Netz	Januar	August
TS-Diktion	Anrufe	Anrufe
geroutete	81.190	100.792
ungeroutete	72.426	27.766

Die Bindung der Anrufe an die nächstgelegenen TS-Stellen wurde unumgänglich, weil das Anrufaufkommen von extrem häufig Anrufende so stark gestiegen war, dass die Zugänge für ErstanruferInnen stark eingeschränkt waren. Gebunden an die nächstgelegene TS-Stelle ist leichter erkennbar, wer schon einmal angerufen hat. Das ermöglicht, mit häufig Anrufenden über dieses Verhalten ins Gespräch zu kommen und es zu begrenzen. Eine gewisse Anzahl an ungerouteten Anrufen wird aufgrund technischer Grenzen bleiben.

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 2016 wurden dort (Stand 9.1.2017) insgesamt 1.125.494 Anrufe (= 68 % der ACD-Anrufe) erfasst. 64 % dieser Gespräche wurden als Seelsorge-/ Beratungsgespräche erfasst.

Art des Kontakts	2014	2015	2016						
Seelsorge-, Beratungsgespräche	796.490	761.840	724.467						
nicht Auftrag TS	164.981	134.385	97.651						
Aufleger / verwählt	322.771	319.201	280.551						
Schweigeanrufe	31.201	25.921	22.825						
Summe aller Anrufe	1.315.443	1.241.347	1.125.494						

Die folgende BUSSI-Auswertung bezieht sich auf die Datensätze von 724.467 Seelsorge-, Beratungsgesprächen. Die absoluten Zahlen beziehen sich nur auf die in BUSSI ausgewerteten Datensätze, die nur 68 % der tatsächlich von den TS-Stellen geführten Gespräche umfassen.

Anruhfrequenz	2014	2015	2016						
Erstanrufe	118.141	99.181	89.862						
wiederholte Anrufe	400.974	408.496	405.216						
nicht einzuordnen	277.375	254.163	229.389						
insgesamt	796.490	761.840	724.467						

Gesprächsdauer	2014	2015	2016						
bis 1 Minute	6.777	5.984	5.019						
bis 5 Minuten	127.044	108.826	88.819						
bis 10 Minuten	114.134	105.976	97.111						
bis 15 Minuten	97.912	94.211	90.733						
bis 30 Minuten	224.341	220.986	221.112						
bis 45 Minuten	126.797	126.978	126.607						
bis 60 Minuten	60.726	60.794	58.991						
bis 90 Minuten	33.136	33.082	31.100						
über 90 Minuten	5.623	5.043	4.975						
Summe aller Anrufe	796.490	761.880	724.467						

Geschlecht Anrufende	2014	2015	2016						
weiblich	525.523	495.956	477.422						
männlich	266.893	262.594	244.485						
nicht einzuordnen	4.074	3.290	2.560						
insgesamt	796.490	761.840	724.467						

1.2. Zum Chat:

Anzahl Chattermine	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016		
Terminbuchung	1.160	2.805	3.066	2.930	2.913	2.284	2.263		
Spontانبuchung	976	2.216	2.841	3.261	3.980	5.114	5.746		
ohne Belegung	95	199	180	334	244	266	267		
ohne Angabe	740	1.236	1.414						
Ratsuchende nicht erschienen			381	1.297	1.955	2.175	1.412		
insgesamt	2.971	6.456	7.882	7.822	9.092	9.839	9.688		
insgesamt (ohne nicht erschienen)			7.501	6.525	7.137	7.664	8.276		
Bemessungsgrundlage für weitere Auswertung	2.971	6.456	7.501	6.209	6.893	7.503	8.009		

Kontakthäufigkeit	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016		
Erstkontakt	1.142	980	1.102	1.937	2.198	2.341	2.388		
Folgekontakt (bis 2014)	508	937	816	1.091	1.213				
wiederholter Chat (ab 2015)						33	1.928		
verabredeter Folgechat (ab 2015)						1.397	89		
nicht einzuordnen (ab 2015)						3.628	3.861		
ohne Angabe (ab 2015) (2.279 abzgl. 2.175 Ratsuchende nicht erschienen)						104			
unbekannt (bis 2014)	2.748	4.539	5.583	3.181	3.482				
insgesamt	4.398	6.456	7.501	6.209	6.893	7.503	8.266		

Dauer des Chats	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016			
bis 5 Minuten		160	195	615	555	668	514			
bis 15 Minuten		308	331	451	555	716	874			
bis 30 Minuten		589	696	958	1.070	1.173	1.292			
bis 45 Minuten		1.721	1.836	2.443	2.714	2.722	2.896			
bis 60 Minuten		1.238	1.160	1.422	1.555	1.683	2.111			
bis 90 Minuten		159	222	320	442	432	181			
90 und mehr					2	5	22			
keine Angabe (ab 2015) (2.279 abzgl. 2.175 Ratsuchende nicht erschienen)		2.281	3.061			104				
insgesamt		6.456	7.501	6.209	6.893	7.503	7.890			

1.3. Zur Mail:

Kontakt-häufigkeit	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Erstmails	4.107	4.031	4.279	3.744	3.054	3.933	5.991			
Folgemails	11.368	13.044	12.979	13.786	10.692	12.459	15.315			
Summe Mails Ratsuchende	15.475	17.075	17.258	17.530	13.746	16.392	21.306	25.596	24.365	27.053
Summe Mails TS								23.286	21.989	23.715
Zahl der Ratsuchenden								6.011	6.266	6.803
Erstkontakt (bezogen auf Account)								1.102	1.213	1.380
wiederholter Kontakt (bezogen auf Account) nicht einzuordnen								826	880	1.101
								4.083	4.173	4.322

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

Die folgende Auswertung zur Mailstatistik bezieht sich auf die Zahl der Accounts (Ratsuchenden), nicht auf die Zahl der Mails! 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:

Art des Kontakts	Arbeitsbereich:	2014	2015	2016					
		%	%	%					
Seelsorge-/Beratungskontakt	Telefon	60,5	61,4	64,0					
	Mail	99,3	99,2	98,9					
	Chat	92,9	88,8	87,8					
nicht Auftrag TS	Telefon	12,5	10,8	9,0					
	Mail	0,2	0,3	0,3					
	Chat	7,1	9,8	8,1					
Aufleger / verwählt	Telefon	24,5	25,7	25,0					
	Mail								
	Chat								
Schweigeanrufe/ ungeöffnete Antwort	Telefon	2,5	2,1	2,0					
	Mail	0,5	0,5	0,8					
	Chat			4,1					
keine Angabe		1,4							

Im Vergleich zum Telefon ist die Zahl der Kontakte per Mail oder Chat, die nicht dem Auftrag der TS zu entsprechen scheinen, deutlich geringer. Hier scheint die Terminabsprache für einen Chat bzw. die zeitverzögerte Antwort auf eine Mail "nicht dem Auftrag der TS" entsprechende Kontaktaufnahmen mehr zu verhindern als die im Vergleich dazu niedrigschwelligere Erreichbarkeit am Telefon.

Geschlecht Ratsuchende	Arbeitsbereich:	2014	2015	2016					
		%	%	%					
weiblich	Telefon	66,0	65,1	66,0					
	Mail	66,5	63,0	64,7					
	Chat	74,7	69,7	67,9					
männlich	Telefon	33,5	34,5	33,7					
	Mail	24,1	24,6	24,4					
	Chat	19,3	20,8	25,2					
unbekannt	Telefon	0,5	0,4	0,3					
	Mail	9,4	12,4	10,9					
	Chat	6,0	9,5	6,9					

Alter	Arbeitsbereich:	2014	2015	2016					
		%	%	%					
bekannt	Telefon	40,0	40,6	40,7					
	Mail								
	Chat	44,7	50,4	49,6					
geschätzt	Telefon	48,6	48,5	48,8					
	Mail	88,1	84,9	89,1					
	Chat	8,3	9,9	11,9					
nicht einzuordnen	Telefon	11,4	10,9	10,5					
	Mail	11,9	15,1	10,9					
	Chat	47,1	39,7	38,5					

Alter (auf der Basis bekannt/ geschätzt)	Arbeitsbereich:	2014	2015	2016					
		%	%	%					
bis 9	Telefon	0,2 (1.342)	0,1	0,07					
	Mail	0,4 (19)	0,3	0,3					
	Chat	0,4 (20)	0,07	0,03					
10-14 Jahre	Telefon	3,7 (25.837)	2,5	1,5					
	Mail	5,8 (308)	3,9	4,8					
	Chat	5,3 (290)	4	3,8					
15-19 Jahre	Telefon	4,4 (31.348)	3,7	3,0					
	Mail	17,6 (934)	17,1	15,6					
	Chat	17,9 (972)	17	18					
20-29 Jahre	Telefon	9,3 (65.565)	8,5	7,6					
	Mail	32,9 (1.744)	32,3	32,5					
	Chat	32,6 (1.773)	36,3	39,8					
30-39 Jahre	Telefon	14,2 (100.142)	14,3	13,3					
	Mail	16,8 (889)	19	19,9					
	Chat	19,4 (1.058)	19	17,8					
40-49 Jahre	Telefon	22 (155.417)	21,9	21,4					
	Mail	13,9 (736)	13,6	12,5					
	Chat	12,6 (688)	11,5	10					
50-59 Jahre	Telefon	24,5 (172.566)	25,6	27,6					
	Mail	9,4 (499)	9,9	10,5					
	Chat	10,7(583)	10,8	9,4					
60-69 Jahre	Telefon	15 (105.885)	16,1	17,6					
	Mail	2,6 (137)	3,1	3,4					
	Chat	0,8 (42)	1,2	1,1					
	Telefon	5,4 (37.888)	5,9	6,4					

70-79 Jahre	Mail	0,5 (24)	0,7	0,5						
	Chat	0,2 (10)	0,07	0,03						
80 und älter	Telefon	1,3 (9.470)	1,4	1,5						
	Mail	0,1 (5)	0,1	0,1						
	Chat	0 (3)	0,06	0,03						

Lebensform	Arbeitsbereich:	2014	2015	2016						
		%	%	%						
bekannt	Telefon	70,5	72,5							
	Mail									
	Chat	40,7	47,0	47,0						
geschätzt	Telefon	13,7	12,9	86,0						
	Mail	76,0	74,9	76,0						
	Chat	8,0	9,9	11,1						
nicht einzuordnen	Telefon	15,7	14,5	14,0						
	Mail	24,0	25,1	24,0						
	Chat	51,3	43,1	45,1						

Lebensform (auf der Basis bekannt/ geschätzt)	Arbeitsbereich:	2014	2015	2016						
		%	%	%						
allein lebend	Telefon	65,7	67,3	68,3						
	Mail	31,3	33,2	30,8						
	Chat	36,8	39	39,6						
Familie	Telefon	13,7	11,9	10,1						
	Mail	27,6	26,7	28,2						
	Chat	35,1	29,8	38,4						
Partnerschaft / Ehe	Telefon	12,9	12,8	13,7						
	Mail	33	31,2	32,1						
	Chat	19,6	20,9	21,9						
allein erziehend	Telefon	3,1	2,9	1,7						
	Mail	4,5	4,8	4,5						
	Chat	4,9	7,6							
in Gemeinschaft	Telefon	4,6	5,1	5,2						
	Mail	3,6	4	4,4						
	Chat	3,6	2,7							

Erwerbstätigkeit	Arbeitsbereich:	2014	2015	2016						
		%	%	%						
bekannt	Telefon	55,5	57,0							
	Mail									
	Chat	35,3	43,0	40,1						
geschätzt	Telefon	19,0	18,7	77,0						
	Mail	80,8	77,6	79,5						
	Chat	5,4	5,6	6,7						
nicht einzuordnen	Telefon	25,5	24,3	23,0						
	Mail	19,2	22,4	20,5						
	Chat	59,3	51,4	53,1						

Lebensform (auf der Basis bekannt/ geschätzt)	Arbeitsbereich:	2014	2015	2016						
		%	%	%						
Schule / Studium / Ausbildung	Telefon	11,4	9,0	7,0						
	Mail	40,6	37,3	36,6						
	Chat	42,8	36,1	40,9						
Hausfrau / Hausmann	Telefon	3,8	3,6	3,7						
	Mail	5,2	5,9							
	Chat	3,1	2,6							

arbeitslos	Telefon	10,9	10,2	9,1					
	Mail	8,6	9,3						
	Chat	7,9	8,6						
erwerbstätig	Telefon	26,6	28,1	28,8					
	Mail	34,0	34,3	35,7					
	Chat	35,8	42,5	41,4					
Ruhestand	Telefon	18,3	19,3	20,5					
	Mail	3,9	4,6	4,5					
	Chat	0,9	0,7	0,3					
erwerbsunfähig	Telefon	26,2	27,2	28,3					
	Mail			8,2					
	Chat	7,5	7,8	8,9					
arbeitsuchend	Telefon								
	Mail			9,9					
	Chat			8,1					
nicht arbeitsuchend	Telefon								
	Mail			5,1					
	Chat								
Sonstiges	Telefon	2,8	2,6	2,5					
	Mail	7,6	8,6						
	Chat	1,9	1,7						

Diagnostizierte psychische Erkrankung	Arbeitsbereich:	2014	2015	2016					
		%	%	%					
genannt	Telefon	26,1	27,0	28,0 (201.712)					
	Mail	2,1	1,7	1,7 (117)					
	Chat	15,1	18,9	22,2 (1.779)					
nicht genannt / unbekannt	Telefon	73,9	73,0	72,0					
	Mail	97,9	98,3	98,3					
	Chat	84,9	81,1	77,8					

Suizidalität	Arbeitsbereich:	2014	2015	2016					
		%	%	%					
genannt	Telefon	7,1	7,1	7,3 (52.579)					
	Mail			1,4 (97)					
	Chat	12,1	15,6	20,2 (1.669)					
nicht genannt / unbekannt	Telefon	92,9	92,9	92,7					
	Mail			98,6					
	Chat	87,9	84,4	79,8					

Suizidalität (auf der Basis genannt)	Arbeitsbereich:	2014	2015	2016					
		%	%	%					
Suizidgedanken	Telefon	66,1	65,5	66,8 (35.141)					
	Mail			59,8 (58)					
	Chat	63,6	55,7	69,5 (1.165)					
Suizidabsichten	Telefon	14,2	13,3	12,4 (6.542)					
	Mail			19,6 (19)					
	Chat	21,0	16,5	19,6 (329)					
Früherer Suizidversuch	Telefon	13,1	14,0	14,1 (7.426)					
	Mail			12,4 (12)					
	Chat	10,2	6,1	7,5 (125)					
Suizid eines Anderen	Telefon	6,5	7,2	6,6 (3.470)					
	Mail			8,2 (8)					
	Chat	5,1	4,6	3,4 (58)					
keine Angaben im Chat 2015			17,1						

Bemessungsgrundlage für die Prozentzahlen ist die Gesamtzahl aller Nennungen (bis zu drei pro Kontakt sind möglich), nicht die Gesamtzahl aller Kontakte.

Themen	Telefon		Mail		Chat	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
<b>Seelisches und körperliches Befinden</b>						
Körperliches Befinden (Beschwerden, Erkrankungen, Behinderungen)	9	129.942	3,0	323	6,2%	997
Positives Befinden (Freude, Dankbarkeit, Liebe, Glück)	1	10.241	0,1	16	0,2%	39
Depressive Stimmung	9	130.312	11,1	1.201	10,3%	1647
Trauer	2	32.163	2,1	226	0,3%	48
Ängste	7	90.418	7,9	854	10,8%	1724
Stress, emotionale Erschöpfung	3	37.126	3,0	329	0,2%	31
Stress	0	176			3,6%	573
Ärger, Aggression	4	60.284	2,1	226	0,1%	19
Selbstverletzen des Verhalten	0	4.207	2,2	241	3,1%	492
Verwirrtheitszustände	1	16.019	0,6	67	0,5%	89
Sucht	2	24.660	1,5	164	0,7%	115
Selbstbild (Selbstwert, Scham, Schuld)	3	48.225	4,1	444	5,9%	945
Suizidalität/ Suizid der/ des Anrufenden	1	10.825	6,0	648	5,9%	940
Suizidalität/ Suizid eines anderen	0	2.894	2,1	227	0,5%	86
Sexualität	2	30.769	1,8	199	2,9%	461
Sonstiges Seelisches Befinden	4	61.131	2,7	295	4,3%	696
<b>Soziales Netz</b>						
Einsamkeit/ Isolierung	9	117.982	3,7	400	4,7%	750
Partnersuche/ Partnerwahl	3	44.807	3,7	400	3,5%	559
Leben in Partnerschaft	3	44.158	6,5	704	4,1%	653
Schwangerschaft/ Kinderwunsch	0	2.862	0,7	73	0,6%	93
Elternschaft/ Erziehung	1	16.628	1,9	209	1,8%	295
Familiäre Beziehungen	8	108.395	8,1	872	6,2%	988
Kontakt mit öffentlichen Einrichtungen	0	10	0,0	1	-	
Betreuung, Pflege, Behandlung, Therapie	2	21.178	0,8	87	0,5%	83
Trennung	2	28.445	2,9	314	2,0%	316
Sterben und Tod	1	17.986	1,2	133	1,6%	255
Alltagsbeziehungen (Nachbarn, Freunde, usw.)	6	89.625	2,9	314	2,2%	348
Virtuelle Beziehungen	0	1.882	0,3	38	0,2%	30
Migration/Integration	0	3.406	0,1	16	0,1%	11
Körperliche und/ oder seelische Gewalt	1	14.016	1,3	141	1,6%	257

Sexuelle Gewalt	0	6.184	0,7	78	2,7%	428
<b>Tätigkeit:</b>						
Schule und Ausbildung	0	6.636	2,5	265	2,1%	338
Arbeitssituation	2	27.612	2,7	291	2,5%	395
Arbeitslosigkeit/ Arbeitssuche	1	11.089	1,0	107	0,6%	90
Alltagsgestaltung	2	20.710	0,7	81	0,8%	127
Ehrenamtliche Tätigkeit	0	4				-
<b>Finanzielle und materielle Sicherheit:</b>						
Armut	1	11.619	0,8	88	0,4%	68
Finanzfragen (Erbchaft, Unterhalt, Rente, Steuern, Schulden)	1	15.063	0,9	94	0,2%	40
Wohnung/ Wohnumfeld	1	14.520	0,7	72	0,3%	43
<b>Sinn, Werte</b>						
Sinn, Glaube, Werte	1	18.810	0,9	102	0,1%	24
Kirchen und Glaubensge- meinsch.	0	4.602	0,2	21	0,2%	38
Gesellschaft u. Kultur	1	10.139	0,2	23	0,2%	26
<b>Weitere Themen:</b>						
Informationen/ Verweis an weitere Hilfsangebote	0	3.585	1,3	146	0,5%	86
Sonstiges Thema	1	12.162	0,5	50	4,6%	731
<b>Rückmeldungen zur TS:</b>						
Dank/Lob	1	10.073	0,7	74	0,0%	8
Beschwerde	0	2.526	0,3	28	0,0%	1
Vereinbarung über Gesprächskon- takt	0	827	0,5	56	0,0%	1
Sonstige Rückmeldung	0	2.467	0,4	46	0,2%	31
insgesamt	96	1.379.400	99,4	10784	100,0%	16015