

Methodenbericht

Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen – Unternehmensbefragung

Methodenbericht für das Statistische Bundesamt

inf

as Institut für angewandte
Sozialwissenschaft GmbH

Friedrich-Wilhelm-Straße 18
D-53113 Bonn
Tel. +49 (0)228/38 22-0
Fax +49 (0)228/31 00 71
info@inf

as.de
www.infas.de

Bericht an

Statistisches Bundesamt
Gustav-Stresemann-Ring 11
65189 Wiesbaden

Vorgelegt von

infas Institut für angewandte
Sozialwissenschaft GmbH
Friedrich-Wilhelm-Straße 18
53113 Bonn

Kontakt

Janina Belz
Senior-Projektleiterin

Tel. +49 (0)228/3822-444
Fax +49 (0)228/310071
E-Mail j.belz@infas.de

Autoren

Janina Belz, Thorsten Brand

Projekt

7120
Bonn, Juli 2019
Bj, Bt, Cd, Mr, Nj

© infas Institut für angewandte Sozialwissenschaft GmbH
Der Inhalt dieses Berichts darf ganz oder teilweise
nur mit unserer schriftlichen Genehmigung veröffentlicht,
vervielfältigt, gedruckt oder in Informations- und
Dokumentationssystemen (information storage and
retrieval systems) gespeichert, verarbeitet oder ausgegeben
werden.

infas ist zertifiziert
nach ISO 20252 für die Markt-,
Meinungs- und Sozialforschung

ISO 20252



infas ist Mitglied im
Arbeitskreis Deutscher Markt-
und Sozialforschungsinstitute e.V.
(ADM) und ESOMAR

ADM

ESOMAR
member

Vorbemerkung

Für 2019 hat das Statistische Bundesamt (Destatis) das infas-Institut mit der Durchführung einer repräsentativen Befragung zur Zufriedenheit von Unternehmen mit behördlichen Dienstleistungen beauftragt. Diese vom Bundeskanzleramt initiierte Studie setzt die Untersuchungsreihe fort, die Destatis in zwei Vorgängeruntersuchungen in 2015 und 2017 angelegt hatte. Sie umfasst in 2019 zusätzlich erneut eine parallele Bevölkerungsbefragung, zu der ein gesonderter Methodenbericht vorliegt.

Die Erhebung der Unternehmensstudie „Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen“ wurde telefonisch von infas durchgeführt. Die Befragung der Unternehmensvertreter fand vom 12. Februar bis 3. Mai 2019 statt. Insgesamt konnten 2.679 Langinterviews und 4.643 Kurzinterviews erzielt werden. Die Studie umfasst die Erfahrungen der Unternehmen aus den letzten 2 Jahren und bildet diese für insgesamt 3.285 Lebenslagen ab.

Der vorliegende Methodenbericht stellt Pretest und Fragebogen, Stichprobe, Feldarbeit, Ausschöpfung, Datenprüfung und Interviewerkontrollen umfassend dar und enthält das Erhebungsinstrument im Anhang.

infas Institut für angewandte Sozialwissenschaft GmbH

Inhaltsverzeichnis

1	Pretest und Fragebogenentwicklung	6
2	Stichprobenziehung, Auswahlverfahren	8
2.1	Ziehung einer Unternehmensstichprobe	8
2.2	Auswahl der Person für das Interview	9
2.3	Tranchierung der Einsatzstichprobe	9
3	Feldorganisation und -durchführung	10
3.1	Interviewerschulung	10
3.2	Interviewereinsatz	10
3.3	Weitere Eckdaten der Feldarbeit	12
4	Ergebnisse der Feldarbeit und Ausschöpfung	13
4.1	Gruppierte Darstellung der Ausfallgründe nach AAPOR	13
4.2	Differenzierte Darstellung der Ausfallgründe	14
4.3	Verteilung der Kurzinterviews nach Ausschlussgründen	15
4.4	Abbruchstellen im Fragebogen	15
4.5	Verteilung der untersuchten Lebenslagen-Schichten	17
5	Vorgehensweise bei der Datenprüfung, Bereinigungsregeln, Datenaufbereitung	19
6	Dokumentation der Interviewerkontrollen	20
6.1	Kontrolle der durchgeführten Interviews	20
6.2	Audiomitschnitte für den Auftraggeber (Langinterviews)	20
	ANLAGEN	21
	Erhebungsinstrument	
	Anschreiben an Befragte	

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1	Eingesetzte Interviewer	11
Tabelle 2	Anzahl Interviews pro Interviewer	11
Tabelle 3	Ausschöpfung gruppiert nach AAPOR	13
Tabelle 4	Differenzierte Rücklaufstatistik	14
Tabelle 5	Verteilung der Kurzinterviews nach Ausschlussgründen	15
Tabelle 6	Abbruchstellen im Interview	16
Tabelle 7	Vergleich der angezielten und erreichten Interviews	18

1 Pretest und Fragebogenentwicklung

Der im Rahmen dieser Studie einzusetzende Fragebogen baute einerseits auf dem bereits durch die Vorgängeruntersuchung etablierten Instrument aus dem Jahr 2017 auf, andererseits war das Fragebogenkonzept durch Destatis in der Zwischenzeit ergänzt und erweitert worden. So sollten insbesondere neben den Lebenslagen der letzten 2 Jahre und abgeleiteten Lebenslagen-Schichten, zu denen die Befragten über ihren Behördenkontakt berichten sollten, die in Anspruch genommenen Dienstleistungen innerhalb dieser Lebenslagen-Schichten, und hierin wiederum insbesondere die Ämter eine Rolle spielen, mit denen die Befragten im Detail Kontakt hatten.

Zu dieser partiellen Weiterentwicklung des Fragebogens lagen keine Erfahrungswerte im Hinblick auf Machbarkeit und Befragungsdauer vor. Der Fragebogen wurde daher innerhalb eines gemeinsamen Redaktionstreffens diskutiert, in dessen Anschluss durch infas eine Programmiervorlage erstellt und für den Pretest abgestimmt wurde.

Der Pretest des telefonischen Fragebogens fand vom 28.01.2019 bis 29.01.2019 nach vorheriger Interviewerschulung unter zweitägiger Anwesenheit des Destatis-Projektteams statt. Zur Durchführung der Interviews im Pretest wurden 38 geschulte Interviewer und Interviewerinnen eingesetzt. Die Interviews wurden auf Basis einer geschichteten Unternehmensstichprobe der Firma Bisnode AB erhoben (vgl. Kapitel 2). Ansprechpartner für die Interviews in den Unternehmen waren die Geschäftsführung, die Inhaber oder die kaufmännische Leitung. Befragt werden konnte auch eine andere Person im Unternehmen, die einen Überblick über die entsprechenden Ämterkontakte hatte.

Insgesamt wurden $n=32$ Interviews durchgeführt. Darunter waren 19 Langinterviews zu verzeichnen mit Befragten, die über einen solchen Behördenkontakt berichteten, sowie 13 Kurzinterviews mit Befragten, die entweder keinen relevanten Behördenkontakt zu einem der möglichen Anlässe hatten oder deren Behördenkontakt im Rahmen des Pretests aufgrund der gewünschten Streuung der Ereignisse nicht weiter vertieft werden konnte.

Dabei war der Fragebogen so angelegt, dass in mehreren Schleifen mehr als ein Ereignis betrachtet werden konnte. So konnten je nach Konstellation bis zu 3 Lebenslagen-Schichten im Detail thematisiert werden, und innerhalb jeder Lebenslagen-Schicht bis zu 4 Dienstleistungen im Rahmen der Zufriedenheitsanalyse differenziert betrachtet werden. Dabei war der Fragebogen so aufgebaut, dass in der Zufriedenheitsanalyse jeweils die Kombination von Dienstleistung und Amt abgebildet wurde.

Der Fragebogen wurde im Anschluss an den Pretest optimiert und angepasst. Der resultierende Fragebogen hatte folgende Gliederung:

- Kontakt und Introfragen
- Kurze Fragen zur Einordnung des Unternehmens
- Zuordnung der Angaben des/der Befragten zu Lebenslagen des Unternehmens.
Diese sind:

- Gründung oder Übernahme eines Unternehmens oder eines rechtlich selbstständigen Unternehmensteils
 - Steuerangelegenheiten
 - Bau einer Betriebsstätte für das eigene Unternehmen
 - Patentschutz, Markenschutz, Forschung und Entwicklung
 - Einstellen von Beschäftigten
 - Ausbildung
 - Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
 - Teilnahme an Ausschreibungsverfahren
 - Import oder Export
 - Geschäftsaufgabe oder -übergabe an einen anderen Eigentümer oder ein Insolvenzverfahren
-
- Kontakte zu einzelnen Ämtern oder Behörden
 - innerhalb dieser Ämter in Anspruch genommene Dienstleistungen
 - differenzierte Zufriedenheitsanalyse zu den jeweiligen Dienstleistungen / Ämtern
 - Informationsquellen, die dabei genutzt wurden
 - Angaben zum Unternehmen
 - Angaben zu einem möglichen Zweitinterview mit einer weiteren Person im Unternehmen (ab 20 Beschäftigten)

Der Fragebogen wird im Anhang dieses Methodenberichts dokumentiert.

2 Stichprobenziehung, Auswahlverfahren

2.1 Ziehung einer Unternehmensstichprobe

Grundgesamtheit der Stichprobe für die Befragung der Unternehmen sind alle Unternehmen in Deutschland. Die Ziehung der Stichprobe wurde über die Bisnode AB durchgeführt, mit der infas für die Ziehung von Unternehmensstichproben seit vielen Jahren zusammenarbeitet. Das Unternehmen mit Sitz in Stockholm ist in 19 europäischen Ländern vertreten. In Deutschland vereint Bisnode seit dem Jahr 2013 seine vormaligen Tochterfirmen/-marken Hoppenstedt (Unternehmensinformationen, Kreditauskünfte, Fachzeitschriften) und Dun & Bradstreet (Bonitäts- und Risikoauskünfte).

Die Stichprobe wurde geschichtet nach Branchen und Größenklassen (Beschäftigte) disproportional gezogen. Die Ausschreibung lieferte bereits einige Hinweise für eine mögliche Schichtung. In Bezug auf die Größenklassen waren beispielsweise die 4 Klassen genannt: 0 bis 9 Beschäftigte, 10 bis 49 Beschäftigte, 50 bis 249 Beschäftigte und 250 und mehr Beschäftigte. Für eine disproportionale Ziehung sprach neben inhaltlichen Gründen der Wunsch nach einer Mindestfallzahl pro Größenklasse. Diese wurde angestrebt durch eine Disproportionalität, innerhalb derer die Kleinstunternehmen gegenüber der Grundgesamtheit deutlich heruntergezogen werden, so dass die anderen Größenklassen anteilig aufgestockt werden konnten.

Wie im Projektdesign gefordert, wurden Stiftungen, eingetragene Vereine, Körperschaften des öffentlichen Rechts, Anstalten, Behörden und Ämter sowie Niederlassungen von Unternehmen von der Stichprobeziehung ausgeschlossen. Zudem stellten die Lebenslagen kein Schichtungs- sondern ein Quotierungsmerkmal dar. Sie konnten bei der Stichprobenziehung selbst nicht berücksichtigt werden, wohl aber in der Steuerung der Befragungsinhalte im Feldverlauf.

Es wurden zunächst $n=100.000$ Unternehmen gezogen. Von diesen wurden $n=50.000$ Fälle in die Preteststichprobe eingesetzt, von denen im Hauptfeld 48.888 Fälle direkt weiter kontaktiert wurden. Diese Fälle wurden zufällig gewählt. Im weiteren Verlauf der Feldes wurde Tranche 1 mit $n=20.000$ Fällen eingesetzt, ebenfalls zufällig ausgewählt. Schließlich gab es noch eine Tranche 2 mit $n=4.385$ Fällen, bei welchen es sich ausschließlich um die restlichen Unternehmen mit mindestens 50 Mitarbeitern handelte.

Da bei der Kontrolle der Quotierung der Lebenslagen auffiel, dass Insolvenzen wie erwartet sehr selten berichtet wurden, wurde eine besondere Stichprobe von Bisnode gezogen. Hierbei handelte es sich um Unternehmen, die im Laufe der letzten 2 Jahre mutmaßlich liquidiert wurden. Der Umfang dieser Stichprobe betrug $n=11.313$ Fälle. Diese Anzahl ergab sich aus allen liquidierten Unternehmen mit mindestens 10 Mitarbeitern ($n=1.768$) sowie Unternehmen mit 0 bis 9 Beschäftigten ($n=9.545$).

Zur Kontaktierung bzw. Befragung einer zweiten Person im Unternehmen wurden 119 Adressen auf Basis der Angaben aus der Befragung von der ersten Person in einem Unternehmen erneut im Adresssystem genutzt. Abzüglich von 32

Pretestinterviews und wenigen ungültigen Fällen wurden insgesamt 84.652 Adressen in der Unternehmensbefragung eingesetzt.

2.2 Auswahl der Person für das Interview

Im telefonischen Kontakt durch die Interviewerinnen und Interviewer mit den Unternehmen wurde neben der generellen Teilnahmebereitschaft ermittelt, wer die richtige Person im Unternehmen für die geplante Befragung ist. Dies ist in der Regel zunächst die Unternehmensleitung oder eine von dieser benannten Vertretung.

Mit dieser Person wurden alle relevanten Fragen im Interview durchlaufen. Sofern diese Person für weitere Lebenslagen eine zweite Person im Unternehmen benannte, wurde mit dieser zweiten Person ebenfalls versucht, ein Interview durchzuführen. In diesen Interviews mussten die für das Unternehmen von der ersten befragten Person bereits beantworteten Lebenslagen und Statistikfragen zum Unternehmen nicht erneut erhoben werden.

2.3 Tranchierung der Einsatzstichprobe

Die Steuerung der Stichprobe erfolgte über 3 Einsatztranchen sowie zusätzlich 2 Einsatztranchen bei den liquidierten Unternehmen. Die ersten Einsatzstichproben waren dabei mit einer hohen Ausschöpfung kalkuliert. Die weiteren Einsatztranchen wurden dann sukzessive ins Feld gegeben. Der Vorteil dieses Vorgehens bestand darin, dass garantiert werden konnte, möglichst viele eingesetzte Fälle der Bruttostichprobe vollständig bearbeiten zu können.

3 Feldorganisation und -durchführung

3.1 Interviewerschulung

Die Untersuchung erforderte eine passgenaue Auswahl, Schulung und Betreuung (Supervision) der durchführenden Interviewer und Interviewerinnen. Alle einzusetzenden Telefoninterviewer und -interviewerinnen wurden vor Studienbeginn geschult. Im Mittelpunkt der Schulung standen die Einführung in das Erhebungsinstrument und die methodischen Besonderheiten. Nach den Briefings wurden Testinterviews durchgeführt, um die Interviewer und Interviewerinnen mit den inhaltlichen Aspekten und der technischen Handhabbarkeit des Instruments vertraut zu machen.

Insgesamt wurden 307 Interviewer und Interviewerinnen für die Unternehmensstudie „Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen“ gebrieft. Von den gebrieften Interviewern und Interviewerinnen haben 291 zumindest ein Interview (Kurz- oder Langinterview) durchgeführt.

Nach Monaten betrachtet, wurden Ende Januar 53, im Februar 181, im März 59 und im April 14 Interviewer und Interviewerinnen für die Studie geschult. Dies fand innerhalb von insgesamt 40 überwiegend einstündigen Schulungsterminen statt. Die Schulungen erfolgten je nach Bedarf auch zusätzlich während der Erhebungsphase. Einige Schulungen fanden zum Pretest sowie schon vor dem Feldstart am 12. Februar statt, um die Studie zu diesem Termin mit einer hohen Kapazität starten zu können.

3.2 Interviewereinsatz

Die Erhebung der Unternehmensstudie „Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen“ wurde telefonisch von infas durchgeführt. Die Befragung der Unternehmen fand vom 12. Februar bis 3. Mai 2019 statt. Insgesamt konnten 2.679 Langinterviews und 4.643 Kurzinterviews erzielt werden.

Für die telefonische Unternehmensbefragung wurden 291 der gebrieften Interviewer und Interviewerinnen eingesetzt. In der folgenden Tabelle werden diese Interviewer und Interviewerinnen nach soziodemografischen Merkmalen beschrieben.

Tabelle 1 Eingesetzte Interviewer

Anzahl Interviewer	291
Nach Geschlecht	
Männlich	109
Weiblich	182
Nach Altersgruppen	
bis 29 Jahre	180
30 bis 39 Jahre	15
40 bis 49 Jahre	18
50 bis 59 Jahre	34
60 Jahre und älter	44
Interviewertätigkeit	
seit unter 1 Jahr	124
seit 1 bis 5 Jahren	102
seit 5 bis 10 Jahren	35
über 10 Jahre	30

Die folgende Übersicht zeigt eine Verteilung zur Anzahl der durchgeführten Interviews, wie z. B. Mittelwerte der Interviewanzahl pro Interviewer. In der Auswertung berücksichtigt werden nur Interviewer und Interviewerinnen, die in der Studie zumindest ein Interview erfolgreich durchgeführt haben.

Tabelle 2 Anzahl Interviews pro Interviewer

Anzahl Interviewer mit erfolgreichem Kurz- oder Langinterview	291
Minimum Kurz- und Langinterviews	1
Maximum Kurz- und Langinterviews	215
Mittelwert Kurz- und Langinterviews	25
Fallzahl gesamt (Kurz- und Langinterviews)	7.322

243 Interviewer und Interviewerinnen wurden im Rahmen des Gesamtprojekts in beiden Befragungen, d. h. bei den Unternehmen und bei der Bevölkerung, eingesetzt. Sie haben in jeder der beiden Befragungen zumindest ein Kurz- oder Langinterview durchgeführt.

3.3 Weitere Eckdaten der Feldarbeit

Von Februar bis Anfang Mai wurden 17 Supervisoren und Supervisorinnen für das Monitoring und die Interviewerbetreuung eingesetzt. Es ergibt sich eine Relation von Supervisor zu eingesetzten Interviewern von ca. 1:17.

Im Rahmen der vorliegenden Untersuchung wurden insgesamt 7.322 Interviews realisiert, darunter 4.643 Kurzinterviews und 2.679 Langinterviews. Die durchschnittliche Dauer der Langinterviews betrug 27,8 Minuten; die Kurzinterviews waren durchschnittlich 10,3 Minuten lang.

Im Schnitt sind die Langinterviews nach durchschnittlich etwa 4,5 Kontakten erzielt worden. Etwa ein Fünftel der Langinterviews (21 Prozent) wurde bereits im ersten Kontakt erreicht, 18 Prozent im zweiten Kontakt und weitere 14 Prozent im dritten Kontakt. Etwa die Hälfte der Langinterviews wurde entsprechend innerhalb der ersten drei Kontakte durchgeführt. Die maximale Zahl der Kontakte, die zu einem Langinterview führte, lag bei dieser Unternehmensbefragung allerdings bei 35 Kontakten.

Unterstützende Maßnahmen während der Feldzeit bestanden neben den kontinuierlichen Interviewerschulungen und der entsprechenden Supervision auch darin, dass den Unternehmensvertretern umfassende Informationen zur Studie angeboten wurden. So war eine Studieninformation auf der infas-Webseite platziert; die (potenziellen) Teilnehmerinnen und Teilnehmer konnten sich über eine kostenfreie Hotline über die Untersuchung informieren, und es gab schließlich die Option, auf Wunsch eine E-Mail mit ausführlichen Studieninformationen zu erhalten. Hiervon machten 6.912 Unternehmensvertreter Gebrauch. Das entsprechende Anschreiben ist im Anhang dieses Berichts beigefügt.

4 Ergebnisse der Feldarbeit und Ausschöpfung

Auf Basis der differenzierten Erfassung der neutralen und systematischen Ausfälle liegen Ausschöpfungsstatistiken gemäß der Richtlinien der American Association for Public Opinion Research (AAPOR) vor. Diese werden im Folgenden in gruppierter und differenzierter Form dargestellt und es werden Verteilungen der Interviewabbrüche sowie der realisierten Interviews dokumentiert.

4.1 Gruppierete Darstellung der Ausfallgründe nach AAPOR

Im Folgenden werden die Ausfallgründe gruppiert dargestellt anhand der AAPOR-Systematik. Die inhaltliche Bedeutung der Kategorien ergibt sich aus der Beschreibung:

Tabelle 3 Ausschöpfung gruppiert nach AAPOR

	absolut	in % der Brutto- stichprobe	in % des bereinig- ten Brutto
Eingesetzte Adressen Gesamt	84.652	100,0	
Not Eligible (NE): nicht Grundgesamtheit	9.741	11,5	
um neutrale Ausfälle bereinigte Einsatzstichprobe	74.911	88,5	100,0
Nonresponse – Not Able (NR-NA): zur Teilnahme nicht in der Lage	413	0,5	0,6
Nonresponse – Non Contact (NR-NC): kein Kontakt	26.783	31,6	65,2
Nonresponse – Refusal (NR-R): Verweigerung	35.275	41,7	35,8
Nonresponse – Other (NR-O): anderer Ausfallgrund	5.115	6,0	6,7
Interview Partial (IP): Interviewabbruch	3	0,0	0,0
Interviews (I): Vollständige Interviews	7.322	8,7	9,8
davon:		100,0	
Kurzinterview	4.643	63,4	6,2
Langinterview	2.679	36,6	3,6

Über die Gesamtheit der Kurz- und Langinterviews wurde eine Ausschöpfung von knapp 10 Prozent an der bereinigten Bruttoeinsatzstichprobe erzielt. Damit wurde ein für Unternehmensbefragungen vergleichbaren Umfangs durchaus gutes Ergebnis erzielt.

Insgesamt wurden 28 Zweitinterviews in Unternehmen durchgeführt, d. h. als weiterer Kontakt in solchen Fällen, wo das Erstinterview Lebenslagen ergeben hatte, zu denen andere Personen im Unternehmen möglicherweise besser Aus-

kunft geben konnten. Die Zweitinterviews umfassten 18 Kurz- und 10 Langinterviews. Dieser Weg ist demnach lediglich als eine Option und ein Angebot auch für die Unternehmen zu verstehen; er kommt jedoch faktisch (fast) nicht zum Tragen.

4.2 Differenzierte Darstellung der Ausfallgründe

Tabelle 4 Differenzierte Rücklaufstatistik

Gruppierung nach AAPOR	Inhalt	absolut	in % der Bruttostichprobe
	Eingesetzte Adressen Gesamt	84.652	100,0
NR-NE	kein Anschluss	4.128	4,9
NR-NE	falsche Telefonnummer	2.932	3,5
NR-NE	kein Betrieb unter dieser Nummer	1.761	2,1
NR-NE	laut Auskunft bereits befragt	204	0,2
NR-NE	unter Anschluss nur Fax/Modem	716	0,8
NR-NA	ZP (lt. Auskunft) nicht befragbar, dauerhaft krank	413	0,5
NR-NC	nicht abgehoben/nicht erreicht	11.519	13,6
NR-NC	Anrufbeantworter	13.569	16,0
NR-NC	besetzt/Anschluss vorübergehend nicht erreichbar	1.695	2,0
NR-R	ZP verweigert grundsätzlich	3.555	4,2
NR-R	ZP verweigert: keine Zeit, dauert zu lange	4.377	5,2
NR-R	ZP verweigert: will nicht telefonisch befragt werden	966	1,1
NR-R	ZP verweigert: krank	38	0,0
NR-R	Abbruch im Fragebogen	420	0,5
NR-R	legt sofort auf	4.145	4,9
NR-R	kein Zugang, Teilnahme untersagt, lt. Auskunft nicht bereit	12.968	15,3
NR-R	ZP verweigert: kein Interesse/ Thema	5.796	6,8
NR-R	ZP verweigert: Datenschutzgründe/ zu persönlich	141	0,2
NR-R	ZP verweigert: sonstige Gründe	2.869	3,4
NR-O	vager Termin	2.701	3,2
NR-O	definitiver Termin	1	0,0
NR-O	ZP in Feldzeit nicht zu erreichen	2.160	2,6
NR-O	Keine Verständigung möglich	253	0,3
IP	Interview unterbrochen - Wiederaufsetzen	3	0,0
I	Realisierte Interviews (Kurz- und Langinterviews)	7.322	8,7

Erklärung der Abkürzung ZP: Zielperson für das Interview

4.3 Verteilung der Kurzinterviews nach Ausschlussgründen

Insgesamt 4.643 Kurzinterviews führten trotz vorhandener Teilnahmebereitschaft der Befragten aus unterschiedlichen Gründen nicht in ein Langinterview. Die Gründe sind nachfolgend dargestellt. Im Wesentlichen lag entweder keine Lebenslage innerhalb der letzten 2 Jahre vor, oder die Lebenslagen-Schicht konnte innerhalb der Lebenslage nicht spezifiziert werden, oder aber die vorliegenden Lebenslagen-Schichten waren bereits gefüllt, sodass keine zusätzlichen Interviews mehr benötigt wurden.

Tabelle 5 Verteilung der Kurzinterviews nach Ausschlussgründen

	absolut	in %
Kurzinterview realisiert gesamt	4.643	100
unzulässige Unternehmensform (z.B. Stiftung, Verein)	54	1,2
keine Lebenslage in den letzten 2 Jahren	972	20,9
innerhalb der Lebenslage kann die Schicht nicht spezifiziert werden	1.169	25,2
Lebenslagen-Schicht ist bereits gefüllt	1.949	42,0
kein Kontakt mit den relevanten Ämtern	354	7,6
für keine Lebenslage ist die Dienstleistung genügend beurteilbar	145	3,1

4.4 Abbruchstellen im Fragebogen

Für die 420 Interviewabbrüche zeigt die folgende Übersicht eine sehr breite Streuung der Abbruchstellen.

28 Prozent der Interviewabbrüche finden im Kontakt mit dem Unternehmen oder der Zielperson statt oder während Klärung und Erlaubnis zum Mitschnitt des Interviews. Hierbei waren die Fälle nach Zufallsauswahl für den Mitschnitt ausgewählt worden. 6 Prozent brechen bei der ersten inhaltlichen Frage das Interview ab, wenn es um Angabe der Rechtsform des Unternehmens geht.

13 Prozent der Interviewabbrüche fanden während der Frage 4 zum Lebenslagen-Screening statt. Hier werden alle 10 Lebenslagen in randomisierter Reihenfolge vorgelesen und die Befragten geben jeweils an, ob sie anlässlich dieser Lebenssituation einen Ämterkontakt innerhalb der letzten 2 Jahre hatten oder nicht.

Weitere Häufungen von inhaltlichen Abbruchgründen zeichnen sich nicht ab, sondern es ergibt sich eher eine Dokumentation von Einzelfällen, die sich überwiegend im ersten Durchlauf der Lebenslagen-Schichten befinden.

Tabelle 6 Abbruchstellen im Interview

Variable vor Abbruch	abs.	in %	Inhalt
Anfang, scr1, scr3, scr4	109	26,0	Studienerläuterung und Kontakt zu Zielperson
Vmitschn, mitsa, mitsok	9	2,2	Erläuterung und Erlaubnis Mitschnitt
f1	24	5,7	Rechtsform
f4	56	13,4	Lebenslagen-Screening
f5	4	1,0	Gründung/ Geschäftsübernahme
f6	15	3,6	Einstellen von Nicht-EU-Bürgern
f7	1	0,2	Unfallereignis
F8	3	0,7	Schließung oder Übergabe
f9	8	1,9	Steuerart
f9a	8	1,9	Ausschreibungsverfahren
f9b	2	0,5	Patentschutz
f11_S1	18	4,3	Auswahl des Amts, LL-Schicht 1
f11_S2	2	0,5	Auswahl des Amts, LL-Schicht 2
f13_S1	14	3,4	DL-Auswahl, LL-Schicht 1
F13_S2	2	0,5	DL-Auswahl, LL-Schicht 2
F13_S3	1	0,2	DL-Auswahl, LL-Schicht 3
f14_S1	3	0,7	anderes Anliegen, offen, LL-Schicht 1
f16_S1	2	0,5	Gesamtzufriedenheit Dienstleistung, LL-Schicht 1
f20 S1	6	1,4	Informationsquellen, LL-Schicht 1
f20 S2	1	0,2	Informationsquellen, LL-Schicht 2
f21 S1	1	0,2	Verständlichkeit des Rechts, LL-Schicht 1
f22 S1	2	0,5	Zufriedenheit mit der Quelle, LL-Schicht 1
f22 S2	1	0,2	Zufriedenheit mit der Quelle, LL-Schicht 2
f23 S1	11	2,6	Kommunikationsweg, LL-Schicht 1
f23 S2	2	0,5	Kommunikationsweg, LL-Schicht 2
f25 S1	7	1,7	bevorzugter Kommunikationsweg, LL-Schicht 1
f26 S2	1	0,2	Formular ausgefüllt, LL-Schicht 2
f28 S1	2	0,5	Digital-analog ausgefüllt, LL-Schicht 1
f29 S1	5	1,2	Formular, LL-Schicht 1
f29 S2	2	0,5	Formular, LL-Schicht 2
f30 S1	2	0,5	Nachweise, LL-Schicht 1
f31 S1	5	1,2	Nachweisversand, LL-Schicht 1
f32 S1	7	1,7	Gründe gegen E-Government-Nutzung, LL-Schicht 1
f32 S2	1	0,2	Gründe gegen E-Government-Nutzung, LL-Schicht 2
f32 S3	1	0,2	Gründe gegen E-Government-Nutzung, LL-Schicht 3
f33 S1	4	1,0	Vorabinformation, LL-Schicht 1
f34 S1	3	0,7	Online-Angebot, LL-Schicht 1
f35 S1	2	0,5	Zugang zu Formularen, LL-Schicht 1
f36 S1	1	0,2	Verständlichkeit des Formulars, LL-Schicht 1

Variable vor Abbruch	abs.	in %	Inhalt
f37 S1	1	0,2	Öffnungszeiten, LL-Schicht 1
f38 S1	1	0,2	Wartezeiten, LL-Schicht 1
f38 S3	1	0,2	Wartezeiten, LL-Schicht 3
f39 S1	7	1,7	Dauer der Wartezeit, LL-Schicht 1
f41 S1	1	0,2	Vermittlung an zuständige Beschäftigte, LL-Schicht 1
f42 S1	1	0,2	Fachkompetenz, LL-Schicht 1
f43 S1	1	0,2	Hilfsbereitschaft, LL-Schicht 1
f44 S1	5	1,2	Informationen zum weiteren Ablauf, LL-Schicht 1
f45 S1	2	0,5	Bearbeitungsdauer, LL-Schicht 1
f47 S1	5	1,2	Zielerreichung, LL-Schicht 1
f47 S2	3	0,7	Zielerreichung, LL-Schicht 2
f48 S1	3	0,7	Vertrauen, LL-Schicht 1
f48 S3	1	0,2	Vertrauen, LL-Schicht 3
f50 S1	2	0,5	Unbestechlichkeit, LL-Schicht 1
f50 S2	2	0,5	Unbestechlichkeit, LL-Schicht 2
f51 S1	3	0,7	Erwartungen, LL-Schicht 1
f53 S1	3	0,7	Verbesserungsvorschläge, LL-Schicht 1
dl wechsel_S1	6	1,4	nächste Dienstleistungsschleife, LL-Schicht 1
dl wechsel_S2	1	0,2	nächste Dienstleistungsschleife, LL-Schicht 2
naechste_llschicht_S2	6	1,4	Wechsel nächste Lebenslage, LL-Schicht 2
text1	17	4,1	Einleitung Zufriedenheit Dienstleistung
Gesamt	420	100	

4.5 Verteilung der untersuchten Lebenslagen-Schichten

Wichtiges Ziel der Fragebogen- und Feldsteuerung war es, nicht nur die Gesamtanzahl von 3.000 Lebenslagen-Schichten abzubilden, sondern zudem auch eine gewünschte Soll-Verteilung unter bestmöglicher Wahrung der Zufallsauswahl zu garantieren. Ursprünglich war auf Basis der Vorgängerstudie/n die Durchführung von 2.600 Langinterviews vorgesehen, um die Gesamtzahl von 3.000 Lebenslagen-Schichten entsprechend des Schichtungsplans von Destatis zu gewährleisten. Dies entspräche einer Mindest-Übersetzung von durchschnittlich 1,15 Lebenslagen-Schichten pro Langinterview.

Während der Feldarbeit von infas zeichnete sich ab, dass diese Annahme durch optimierte Auswahl-Algorithmen erfreulicherweise gehalten und sogar übertroffen werden konnte. So konnten auf der Basis von 2.679 Langinterviews insgesamt 3.285 Lebenslagen-Schichten realisiert werden, was einer Quote von 1,22 Lebenslagen-Schichten pro Langinterview entspricht. Die nachfolgende Übersicht weist die Verteilung der Lebenslagen-Schichten auf die Schichtungszellen aus und stellt dabei die ursprüngliche Sollverteilung der Ist-Verteilung gegenüber. In den letzten Wochen der Feldzeit war zwischen Destatis und infas vereinbart worden, Überzeichnungen einzelner Zellen zuzulassen, um die sich bietenden Chancen von zusätzlichen Lebenslagen-Interviews umsetzen zu können.

Unterhalb der ursprünglich vorgesehenen Sollzahlen bleibt lediglich die Lebenslagen-Schicht 19 (Geschäftsaufgabe mit Insolvenz). Einzig in dieser Zelle konnte die gewünschte Fallzahl mit 43 von 95 geplanten Interviews nicht realisiert werden. Es handelt sich hierbei um ein äußerst seltenes Ereignis, das auch unter Einsatz der Zusatzstichprobe von liquidierten Unternehmen (vgl. Kapitel 2.1) nicht abbildbar war. In allen anderen Zellen wurden die angestrebten Sollzahlen erfüllt oder übererfüllt.

Tabelle 7 Vergleich der angezielten und erreichten Interviews

Schicht-Nr.	Inhalt	SOLL	IST
1	Gründung eines Unternehmens	155	161
2	Geschäftsübernahme	155	158
3	Einkommensteuer	200	214
4	Körperschaftsteuer	160	161
5	Gewerbsteuer	200	216
6	Umsatz- oder Verbrauchssteuer	200	207
7	Bau einer Betriebsstätte für das eigene Unternehmen	195	215
8	Forschung und Entwicklung, Patent- und Markenschutz, mit Bundesförderung	80	95
9	Forschung und Entwicklung, Patent- und Markenschutz, ohne Bundesförderung	90	103
10	Einstellen von Beschäftigten aus der EU	250	273
11	Einstellen von Beschäftigten aus Drittstaaten	200	241
12	Ausbildung	80	124
13	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz mit Unfallereignis	80	106
14	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz ohne Unfallereignis	150	182
15	Teilnahme an Ausschreibungsverfahren mit Präqualifizierung	95	105
16	Teilnahme an Ausschreibungsverfahren ohne Präqualifizierung	205	234
17	Import oder Export	240	257
18	Geschäftsaufgabe ohne Insolvenz, z. B. aus Altersgründen	85	92
19	Geschäftsaufgabe mit Insolvenz	95	43
20	Geschäftsübergabe, auch bevorstehend	85	98
Gesamt		3.000	3.285

5 Vorgehensweise bei der Datenprüfung, Bereinigungsregeln, Datenaufbereitung

Alle Studienergebnisse werden in Form von gelabelten Datensätzen dokumentiert. Darin sind Variablen für alle Befragten und alle erhobenen Merkmale sowie analytische Variablen enthalten. Die Datensätze wurden mittels einer CSV-Datei übergeben.

Ein wesentliches Merkmal bei der Umsetzung eines Fragebogens im Kontext der Projektabwicklung bei infas ist, dass neben dem Fragebogen selbst nicht nur die zukünftige Auswertungsstruktur berücksichtigt, sondern auch die Organisation des Datenflusses und der Datenablage mitgedacht wird. Die Verspaltung des Fragebogens und Variablendefinition erfolgt dabei nach einheitlichen Regeln, die eingehalten werden müssen. Die Vorgaben des Auftraggebers wurden dabei berücksichtigt und umgesetzt. Ziel ist in erster Linie, sämtliche Interview- und Prozessdaten nachvollziehbar zu hinterlegen.

Die Plausibilität und Konsistenz von Daten wird bereits während der Erhebung im Programmhintergrund bei der Dateneingabe geprüft. Auftretende Unplausibilitäten und Inkonsistenzen in den Antworten können unmittelbar thematisiert und durch die Interviewer und Interviewerinnen mit der befragten Person geklärt werden. Durch eine konsequente Nutzung des elektronischen Prüfungssystems wird aus der früher nachgelagerten Datenprüfung eine prozessnahe Qualitätssicherung.

Nach der Erhebung wurden die Daten einer abschließenden Prüfung unterzogen. Als Basis für die Datenprüfung dienen die in Stata eingelesenen und gelabelten Befragungsdaten. Die Prüfung der Datensätze gliedert sich in zwei wesentliche Bestandteile: die formale und die inhaltliche Datenprüfung. Bei der formalen Prüfung der Daten werden die laufenden Nummern (Fallnummern) auf doppelte Einträge sowie die Interviews auf ihre Vollständigkeit und korrekte Labelung hin geprüft. Es werden abschließend noch einmal die Datenablage sowie die Interviewdauer untersucht.

Außerdem wurde als inhaltliche Prüfung die korrekte Zuordnung von ausgewählter Lebenslage, dazugehöriger Dienstleistung sowie dem entsprechenden Amt geprüft. Aufgrund von Rücksprüngen im Interview und bei nach Terminlegungen fortgesetzten Interviews nach Änderungen am Instrument konnte es zu einzelnen inkorrekten Zuordnungen kommen, womit diese Interviews nicht mehr auswertbar waren. Aufgrund dieser Prüfungen wurden 21 Interviews von der Auswertung ausgeschlossen. Andere mögliche inhaltlich auffällige Angaben wurden zunächst nicht bereinigt, sondern dies dürfte zielführender im Zuge der Ergebnisauswertung durch das Statistische Bundesamt vorgenommen werden.

Darüber hinaus wurden jeweils sowohl vor dem Pretest als auch nach dem Start des Hauptfeldes eingehende Datenprüfungen zum programmierten Fragebogen und den ersten erhobenen Interviews durchgeführt. Dies gehört für infas zu den standardmäßigen Prüfrouinen bei jeder Erhebung, um mögliche Fehler bereits frühzeitig zu minimieren. Zusätzlich wurde dem Statistischen Bundesamt wäh-

rend der Erhebungsphase vereinbarungsgemäß mehrfach Datensätze mit Zwischenergebnissen zur Verfügung gestellt.

6 Dokumentation der Interviewerkontrollen

6.1 Kontrolle der durchgeführten Interviews

Alle Interviewer und Interviewerinnen haben unabhängig von einem Kontrollergebnis bei den Interviews ein Feedback erhalten.

171 Interviewer und Interviewerinnen mit einem ausführlichem Monitoring haben im Schnitt 36 Interviews realisiert (MIN=1; MAX=215). Bei ihnen wurden im Schnitt 1,8 Interviewerkontrollen durchgeführt (MIN=1; MAX=11). Interviewer und Interviewerinnen ohne umfassendes Monitoring haben im Durchschnitt 10 Interviews durchgeführt (MIN=1; MAX=112).

Für 309 der 311 Interviews mit ausführlichem Monitoring wurden positive Kontrollergebnisse dokumentiert. In lediglich 2 Interviews von 2 verschiedenen Interviewern wurden Mängel beobachtet, die das Vorlesen von Fragen und die Gesprächsführung betrafen.

6.2 Audiomitschnitte für den Auftraggeber (Langinterviews)

Laut Auftrag wurden insgesamt 30 Mitschnitte an den Kunden ausgeliefert. 253 Langinterviews wurden mitgeschnitten. Wenn Mängel festgestellt wurden, wurden die betroffenen Interviewer nachgeschult. Dies betraf nur einen Interviewer. Die Schwierigkeiten, die dokumentiert wurden, entsprechen denjenigen aus dem zuvor beschriebenen Kapitel.

ANLAGEN

Erhebungsinstrument

Anschreiben an Befragte

Fragebogen: Lebenslagenbefragung der Unternehmen 2019

Statistisches Bundesamt

Hauptstudie

infas Institut für angewandte
Sozialwissenschaft GmbH

Friedrich-Wilhelm-Straße 18
D-53113 Bonn
Tel. +49 (0)228/38 22-0
Fax +49 (0)228/31 00 71
info@infas.de
www.infas.de

Abschnitt 1: Kontakt und Introfragen

Nr.		Frage	Filter
SCR1		<p><i>PROG: Name des Unternehmens, Ansprechpartner und Unternehmensgrößenklasse nach Beschäftigten einblenden.</i></p> <p>Guten Tag, mein Name ist vom infas Institut für angewandte Sozialwissenschaft in Bonn.</p> <p>Wir führen derzeit im Auftrag des Bundeskanzleramtes und des Statistischen Bundesamtes eine Befragung über die Erfahrungen der Unternehmen mit Ämtern und Behörden durch.</p> <p>Es handelt sich nicht um Statistische Landesämter oder Statistikpflichten, sondern um eine Untersuchung zur Zufriedenheit der Unternehmen mit öffentlichen Dienstleistungen.</p> <p>Hierzu würde ich gerne mit der Geschäftsführung [PROG: Name einblenden] sprechen. Wären Sie so freundlich, mir ein paar Fragen zu beantworten?</p> <p><i>INT: Bei Bedarf:</i> In der Regel ist auch der Inhaber oder die kaufmännische Leitung mein Ansprechpartner, oder eine andere Person im Unternehmen, die einen Überblick hat über die Ämterkontakte z.B. bei den Themen Steuerangelegenheiten, Einstellung von Beschäftigten, Krankenkasse, Ausbildung, Bauangelegenheiten, Arbeitssicherheit oder anderen Ämterkontakten. Wer ist das denn bei Ihnen?</p> <p><i>Hinweis: Weiterleiten an andere Person im Unternehmen ist zulässig, auch an anderen Standort, es muss sich jedoch um dasselbe Unternehmen handeln.</i></p> <p>1: ja, ZP am Apparat --> SCR3 2: nein, ZP nicht am Apparat --> SCR2 3: ZP erst später erreichbar --> Termin 4: ZP verweigert Teilnahme --> SCR4 5: kein Unternehmen --> Endstatus (RC13) 6: ZP / KP legt auf --> Endstatus (RC51) 7: ZP in Feldzeit nicht erreichbar --> Endstatus (RC42) 8: ZP nicht befragbar /dauerhaft krank--> Endstatus (RC43) 9: KP spricht nicht ausreichend deutsch / keine Verständigung mögl. --> Endstatus (RC80) 10: KP verweigert/Zugang zu ZP / Unternehmen verweigert --> Endstatus (RC52) 11: Unternehmen bereits befragt --> Endstatus (RC17) 12: Firma unter Anschluss unbekannt --> Endstatus (RC5) 13: ZP / KP wünscht Mail-on-Demand --> Adresstool</p> <p><i>PROG: Hinweise zum Inhalt der Befragung, zur Auswahl der Unternehmen und zum Datenschutz einblenden</i></p>	

Hinweise	<p><i>INT: Bei Bedarf vorlesen:</i></p> <p><u>Zum Hintergrund und Zielsetzung der Befragung:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Inhalt der Befragung ist die Wahrnehmung von bestimmten Ämtern und Behörden durch die Unternehmen in Deutschland.• Zielsetzung der Studie ist es, Erkenntnisse darüber zu gewinnen, wie die öffentlichen Dienstleistungen besser und effizienter durchgeführt werden können.• Der Auftraggeber der Befragung sind das Statistische Bundesamt und das Bundeskanzleramt.• Ihre Angaben sind vollkommen freiwillig.• <i>(Falls Wunsch nach weiteren Erläuterungen zum Datenschutz)</i> Wenn Sie wünschen, können wir Ihnen gerne per E-Mail ein Schreiben zusenden, das genauere Angaben zu dieser Erhebung, zu den rechtlichen Rahmenbedingungen und zum Datenschutz enthält.• <i>(Falls nicht über E-Mail erreichbar)</i> Wir können Ihnen diese Informationen gerne auch per Briefpost versenden. <p><u>Zu den Auftraggebern:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• infas führt diese Studie im Auftrag des Statistischen Bundesamtes und des Bundeskanzleramts durch. Das Statistische Bundesamt sammelt und analysiert statistische Informationen zu Wirtschaft, Gesellschaft und Umwelt. Zu den Aufgaben des Statistischen Bundesamtes gehört die Bereitstellung objektiver, qualitativ hochwertiger und unabhängiger Informationen für Politik, Regierung, Verwaltung, Wirtschaft und Bürger.• Das Bundeskanzleramt hat die Aufgabe, die für die Arbeit des Bundeskanzlers bzw. der Kanzlerin erforderlichen Informationen zu beschaffen. In diesem Zusammenhang hat auch die aktuelle Studie einen besonders hohen Stellenwert. <p><u>Zur Auswahl der Unternehmen:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Ihr Unternehmen wurde nach einem wissenschaftlichen Verfahren zufällig für diese Untersuchung ausgewählt.• Basis der Stichprobe sind Daten des Unternehmens Bisnode, das sich auf die Zusammenstellung von Wirtschaftsdaten spezialisiert hat.• Das Prinzip der Stichprobenauswahl verlangt, dass ich leider kein Ersatzunternehmen befragen darf. <p><u>Zum Datenschutz und zur Geheimhaltung:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• infas arbeitet nach den gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes.• Zum Schutz Ihrer personenbezogenen Daten bzw. der Unternehmensdaten, die im Zusammenhang mit der Statistik erhoben, verarbeitet oder genutzt werden, trifft infas geeignete technische und organisatorische Maßnahmen.• infas garantiert, dass alle Angaben anonym bleiben, das	
-----------------	--	--

		<p>heißt ohne Verbindung zu Namen und Telefonnummern ausgewertet werden.</p> <ul style="list-style-type: none">• Die Telefonnummern werden nach Abschluss dieses wissenschaftlichen Projekts vernichtet.• Niemand erfährt, welche Personen oder Unternehmen an der Befragung teilgenommen haben.• Sie können auch einmal eine Frage unbeantwortet lassen, wenn Sie zu einem Thema keine Antwort geben möchten.• Die Teilnahme ist selbstverständlich freiwillig. Es ist aber sehr wichtig, dass möglichst alle ausgewählten Unternehmen teilnehmen, damit das Forschungsvorhaben erfolgreich abgeschlossen werden kann.• Weitere Fragen zum Datenschutz beantworten wir Ihnen gerne unter der kostenfreien infas-Rufnummer 0800/7384 500. Dort können Sie auch Ihre Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung und Einschränkung sowie Widerspruch gegen die Verarbeitung wahrnehmen. Sie haben zudem das Recht auf Beschwerde bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde.	
--	--	--	--

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
PROG	Variablen aus der Stichprobe	<i>Branche und Beschäftigtengrößenklasse liegen aus der Stichprobe vor. Die Rechtsform wird nachträglich gefüllt, sofern in Frage 1 keine Angabe.</i>	
1.	Rechtsform	<p>Zunächst haben wir einige Vorabfragen zu Ihrem Unternehmen.</p> <p>Welche Rechtsform hat Ihr Unternehmen?</p> <p><i>INT: Bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: Personengesellschaft wie GbR, KG und OHG 2: Kapitalgesellschaft wie GmbH, AG, UG, (haftungsbeschränkt) 3: Mischformen wie z. B. GmbH & Co. KG 4: Freie Berufe, Einzelunternehmer, eingetragene Kaufleute, Partnergesellschaft 5: Genossenschaft, Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit 6: Stiftung, eingetragener Verein 7: Körperschaft des öffentlichen Rechts, Anstalt, Behörde, Amt 8: Sonstiges</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>INT: bei Bedarf:</i> AG: Aktiengesellschaft GbR: Gesellschaft des bürgerlichen Rechts GmbH: Gesellschaft mit beschränkter Haftung GmbH & Co. KG: Gesellschaft mit beschränkter Haftung & Co. Kommanditgesellschaft KG: Kommanditgesellschaft KGaA: Kommanditgesellschaft auf Aktien OHG: Offene Handelsgesellschaft UG: Unternehmergesellschaft (kleine GmbH) Mischform: auch UG & Co. KG, KGaA, AG & Co. KG</p> <p><i>PROG: Wenn „Stiftung, eingetragener Verein“ und „Körperschaft des öffentlichen Rechts, Anstalt, Behörde, Amt“ erfolgt Screenout.</i></p>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
2.	Beschäftigten- größenklasse	<p>Wie viele Beschäftigte sind in Ihrem Unternehmen in Deutschland zurzeit tätig? Dazu zählen Arbeiter, Angestellte und geringfügig Beschäftigte, nicht aber die Inhaber des Unternehmens oder mithelfende Familienangehörige.</p> <p><i>INT: Bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: 0 Beschäftigte 2: 1 - 9 Beschäftigte 3: 10 - 19 Beschäftigte 4: 20 - 49 Beschäftigte 5: 50 - 249 Beschäftigte 6: 250 oder mehr Beschäftigte</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p> <p><i>INT-Hinweis: Jeder Mitarbeiter zählt als 1 Person, egal ob es sich um eine Vollzeit- oder Teilzeitstelle handelt.</i></p>	
Variable1	Landkreis	<p>Landkreis bzw. kreisfreie Stadt des Unternehmenshauptsitzes</p> <p><i>PROG: Die Variable wird aus der Unternehmensadresse hergeleitet und in Form der ersten fünf Ziffern des Amtlichen Gemeindegemeinschaftsschlüssels gespeichert.</i></p>	

Abschnitt 2: Zuordnung zu Lebenslage, Schicht, Behörde und Dienstleistung

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
4.	Lebenslagen-Screening	<p>Ich nenne Ihnen nun verschiedene Situationen, die den Alltag von Unternehmen betreffen können. Bitte sagen Sie mir, bei welchen dieser Ereignisse Sie selbst oder jemand anderes in Ihrem Unternehmen <u>in den letzten 2 Jahren Kontakt</u> zu einer Behörde oder einem Amt hatten.</p> <p>Das kann telefonisch, schriftlich, persönlich, online oder über Formulare erfolgt sein. Denken Sie bitte auch an solche Anlässe, wo der Kontakt von einem Amt ausging und nicht von Ihrem Unternehmen selbst.</p> <p><i>PROG: Mehrfachnennung und Randomisierung bei Code 1 bis 10, Code 96 Einfachnennung und immer am Schluss</i></p> <p><i>INT: Ein reiner Kontakt über Steuerberatung, Architekt o.ä. zählt hier nicht, nur direkter Kontakt des/der Befragten. Bitte alles einzeln nacheinander vorlesen, jeweils mit ja/nein abfragen und wenn Antwort „ja“ entsprechend anklicken.</i></p> <p>1: Gründung oder Übernahme eines Unternehmens oder eines rechtlich selbstständigen Unternehmensteils (*) 2: Steuerangelegenheiten (*) 3: Neubau, An- oder Umbau einer Betriebsstätte für das eigene Unternehmen (*) 4: Patentschutz, Markenschutz, Forschung und Entwicklung (*) 5: Einstellen von Beschäftigten (*) 6: Ausbildung 7: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz 8: Teilnahme an öffentlichen Ausschreibungsverfahren von Behörden oder Ämtern 9: Import oder Export 10: Geschäftsaufgabe oder -übergabe an einen anderen Eigentümer oder ein Insolvenzverfahren (*)</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i></p> <p>96: Nichts davon 97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>INT-Hinweis:</i></p> <p>* Gründung/ Übernahme: Bezieht sich auf die Sicht des Unternehmens, das ein neues Unternehmen gründet oder ein anderes Unternehmen übernimmt. Wechsel des Geschäftsführers alleine zählt nicht dazu.</p> <p>* Steuer- und Finanzangelegenheiten: Hier geht es um die Steueranmeldung und -erklärung sowie behördliche Überprüfungen. Die Abgabe über eine Steuerberatung zählt nicht als Kontakt.</p>	

		<p>* Bau einer Betriebsstätte: Hier geht es um den Neubau einer Betriebsstätte, aber auch um den Ausbau, die Erweiterung und Modernisierung einer bestehenden Betriebsstätte.</p> <p>* Patentschutz, Markenschutz, Forschung und Entwicklung: Hier geht es um die Anmeldung von Patenten, Marken, Gebrauchsmustern, aber auch um Förderung von Forschung und Entwicklung. Kontakte zu Behörden der EU sind ebenfalls zu berücksichtigen.</p> <p>* Einstellen von Beschäftigten: Hier sind alle Mitarbeiterarten gemeint, d.h. Arbeiter, Angestellte, Auszubildende, Beamte, geringfügig Beschäftigte, Zeitarbeiter.</p> <p>* Geschäftsaufgabe/ Übergabe: Bezieht sich auf die Übergabe des eigenen Unternehmens an einen anderen Eigentümer oder die Geschäftsaufgabe des eigenen Unternehmens. Wechsel des Geschäftsführers alleine zählt nicht dazu.</p>	
PROG:	Screen	Hierzu haben wir nun ein paar Nachfragen. Denken Sie dabei bitte immer an den Zeitraum der letzten 2 Jahre.	
5.	Gründung/ Geschäfts- übernahme	<p>Sie sagten eben, dass auf Ihr Unternehmen die Gründung oder Übernahme eines Unternehmens zutrifft: Handelt es sich um eine Neugründung oder eine Übernahme?</p> <p><i>PROG: MFN möglich</i> <i>INT: Mehrfachnennung möglich, bei Bedarf vorlesen</i> 1: Unternehmen gegründet 2: Unternehmen übernommen</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	<p><i>nur bei Lebenslage „Gründung oder Übernahme“ Frage 4, Code 1</i></p>

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
6.	Einstellen von Nicht-EU-Bürgern	<p>Welche Staatsangehörigkeiten hatten die Beschäftigten, die Ihr Unternehmen in den letzten zwei Jahren eingestellt hat? Die von ...</p> <p><i>PROG: MFN möglich</i> <i>INT: Mehrfachnennung möglich, alle Antwortmöglichkeiten vorlesen</i></p> <p>1: Deutschland? 2: einem anderen EU-Mitgliedsstaat? (*) 3: der Schweiz, Norwegen, Liechtenstein oder Island? 4: einem anderen Staat?</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p> <p><i>INT-Hinweis:</i> <i>Mitgliedsstaaten der Europäischen Union (neben Deutschland): Belgien, Bulgarien, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Vereinigtes Königreich, Zypern</i></p>	<p><i>nur bei Lebenslage „Einstellen von Beschäftigten“ Frage 4, Code 5</i></p>
7.	Unfallereignis	<p>Und zum Thema Arbeitssicherheit: Gab es in Ihrem Unternehmen einen meldepflichtigen Arbeitsunfall in den letzten 2 Jahren?</p> <p>1: ja 2: nein</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p> <p><i>INT-Hinweis:</i> <i>Ein meldepflichtiger Arbeitsunfall liegt vor, wenn ein Mitarbeiter aufgrund eines Unfalls im Betrieb oder auf dem Weg zur Arbeit mehr als drei Tage arbeitsunfähig ist oder krankgeschrieben wird.</i></p>	<p><i>nur bei Lebenslage „Arbeits-sicherheit und Gesundheits-schutz“ Frage 4, Code 7</i></p>

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
8.	Schließung oder Übergabe	<p>Sie sagten eben, dass für Ihr Unternehmen in den letzten 2 Jahren die Geschäftsaufgabe oder -übergabe ein Thema war: Welche der folgenden Gegebenheiten trifft auf Ihr Unternehmen zu?</p> <p><i>PROG: MFN möglich</i> <i>INT: alles vorlesen, Mehrfachnennung möglich</i></p> <p>1: Geschäftsaufgabe ohne Insolvenz, z.B. aus Altersgründen 2: Geschäftsaufgabe mit Insolvenz 3: Geschäfts<u>übergabe</u>, auch bevorstehend</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	<p><i>nur bei Lebenslage „Geschäftsaufgabe oder Übergabe“</i> <i>Frage 4, Code 10</i></p>
9.	Steuerart	<p>Im Zusammenhang mit welchen Steuerarten hatte Ihr Unternehmen in den letzten zwei Jahren Behördenkontakt?</p> <p><i>PROG: MFN möglich, aber nicht für Code 1 und 2! Diese dürfen nicht zusammen genannt werden.</i> <i>INT: Mehrfachnennung möglich, außer Code 1 und 2, alle Antwortmöglichkeiten vorlesen</i></p> <p><i>INT:</i> <i>Bei der Einkommensteuer handelt es sich um die Steuer auf Gewinne oder Verluste von Personengesellschaft, nicht um die Lohnsteuer auf das Gehalt der Beschäftigten</i></p> <p><i>PROG: Filtern, wenn Frage 1 = 1 oder 4, 8, 97, 98</i> 1: Einkommensteuer <i>PROG: Filtern, wenn Frage 1 = 2, 3 oder 5, 8, 97, 98</i> 2: Körperschaftsteuer</p> <p>3: Gewerbesteuer</p> <p>4: Umsatz- oder Verbrauchsteuer</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	<p><i>nur bei Lebenslage „Abgabe Ihrer Steuererklärung“</i> <i>Frage 4, Code 2</i></p>

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
9a. (neu)	Ausschreibungsverfahren	<p>Im Zusammenhang mit welchen Ausschreibungsverfahren von einer Behörde oder einem Amt hatte Ihr Unternehmen in den letzten zwei Jahren Behördenkontakt?</p> <p><i>PROG: MFN möglich</i> <i>INT: Mehrfachnennung möglich, Antworten vorlesen</i></p> <p>1: Ausschreibungen mit Präqualifizierung 2: Ausschreibungen ohne Präqualifizierung</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p> <p><i>INT: Mit einer Präqualifizierung können Bieter unabhängig von einer konkreten Ausschreibung ihre Fachkunde und Leistungsfähigkeit im Sinne der Vergabe- und Vertragsordnungen vorab nachweisen.</i></p>	<p><i>nur bei Lebenslage „Ausschreibungsverfahren“ Frage 4, Code 8</i></p>
9b. (neu)	Patentschutz	<p>Hatte Ihr Unternehmen in den letzten zwei Jahren im Bereich der Forschung und Entwicklung Kontakt mit einer Förderungseinrichtung des Bundes, z.B. der KfW?</p> <p><i>PROG: EFN</i> <i>INT: nur eine Nennung, KfW = Kreditanstalt für Wiederaufbau</i></p> <p>1: ja 2: nein</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	<p><i>nur bei Lebenslage „Patentschutz, Markenschutz, Forschung und Entwicklung“ Frage 4, Code 4</i></p>

		PROG: Bildung und Auswahl der LL-Schichten																																																																			
Regel		Auswahl von max. 3 LL-Schichten nach Priorisierungsregel, sofern Anzahl >1 und genannte LL-Schichten noch nicht voll sind.	<i>Basis: berichtete Prävalenzen und Sollzahlen von Destatis, Siehe XLS: „Lebenslagen und Schichten“</i>																																																																		
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nr.</th> <th>Schicht</th> <th>Priorität</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>Gründung eines Unternehmens</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td>Geschäftsübernahme</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td>Einkommensteuer</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>Körperschaftsteuer</td><td></td></tr> <tr><td>5</td><td>Gewerbsteuer</td><td></td></tr> <tr><td>6</td><td>Umsatz- oder Verbrauchssteuer</td><td></td></tr> <tr><td>7</td><td>Bau einer Betriebsstätte für das eigene Unternehmen</td><td></td></tr> <tr><td>8</td><td>Forschung und Entwicklung, Patent- und Markenschutz, mit Bundesförderung</td><td></td></tr> <tr><td>9</td><td>Forschung und Entwicklung, Patent- und Markenschutz, ohne Bundesförderung</td><td></td></tr> <tr><td>10</td><td>Einstellen von Beschäftigten</td><td></td></tr> <tr><td>11</td><td>Einstellen von Beschäftigten aus Drittstaaten</td><td></td></tr> <tr><td>12</td><td>Ausbildung</td><td></td></tr> <tr><td>13</td><td>Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz mit Unfallereignis</td><td></td></tr> <tr><td>14</td><td>Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz ohne Unfallereignis</td><td></td></tr> <tr><td>15</td><td>Teilnahme an Ausschreibungsverfahren mit Präqualifizierung</td><td></td></tr> <tr><td>16</td><td>Teilnahme an Ausschreibungsverfahren ohne Präqualifizierung</td><td></td></tr> <tr><td>17</td><td>Import oder Export</td><td></td></tr> <tr><td>18</td><td>Geschäftsaufgabe ohne Insolvenz, z.B. aus Altersgründen</td><td></td></tr> <tr><td>19</td><td>Geschäftsaufgabe mit Insolvenz</td><td></td></tr> <tr><td>20</td><td>Geschäftsübergabe, auch bevorstehend</td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		Nr.	Schicht	Priorität	1	Gründung eines Unternehmens		2	Geschäftsübernahme		3	Einkommensteuer		4	Körperschaftsteuer		5	Gewerbsteuer		6	Umsatz- oder Verbrauchssteuer		7	Bau einer Betriebsstätte für das eigene Unternehmen		8	Forschung und Entwicklung, Patent- und Markenschutz, mit Bundesförderung		9	Forschung und Entwicklung, Patent- und Markenschutz, ohne Bundesförderung		10	Einstellen von Beschäftigten		11	Einstellen von Beschäftigten aus Drittstaaten		12	Ausbildung		13	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz mit Unfallereignis		14	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz ohne Unfallereignis		15	Teilnahme an Ausschreibungsverfahren mit Präqualifizierung		16	Teilnahme an Ausschreibungsverfahren ohne Präqualifizierung		17	Import oder Export		18	Geschäftsaufgabe ohne Insolvenz, z.B. aus Altersgründen		19	Geschäftsaufgabe mit Insolvenz		20	Geschäftsübergabe, auch bevorstehend				
	Nr.	Schicht		Priorität																																																																	
	1	Gründung eines Unternehmens																																																																			
	2	Geschäftsübernahme																																																																			
	3	Einkommensteuer																																																																			
	4	Körperschaftsteuer																																																																			
	5	Gewerbsteuer																																																																			
	6	Umsatz- oder Verbrauchssteuer																																																																			
	7	Bau einer Betriebsstätte für das eigene Unternehmen																																																																			
	8	Forschung und Entwicklung, Patent- und Markenschutz, mit Bundesförderung																																																																			
	9	Forschung und Entwicklung, Patent- und Markenschutz, ohne Bundesförderung																																																																			
	10	Einstellen von Beschäftigten																																																																			
	11	Einstellen von Beschäftigten aus Drittstaaten																																																																			
	12	Ausbildung																																																																			
	13	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz mit Unfallereignis																																																																			
	14	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz ohne Unfallereignis																																																																			
	15	Teilnahme an Ausschreibungsverfahren mit Präqualifizierung																																																																			
	16	Teilnahme an Ausschreibungsverfahren ohne Präqualifizierung																																																																			
	17	Import oder Export																																																																			
	18	Geschäftsaufgabe ohne Insolvenz, z.B. aus Altersgründen																																																																			
19	Geschäftsaufgabe mit Insolvenz																																																																				
20	Geschäftsübergabe, auch bevorstehend																																																																				
PROG		<p><i>Wenn trotz Lebenslage keine eindeutige LL-Schicht zuordenbar ist durch die Fragen 4-9ff --> Screenout 3</i></p> <p><i>Wenn alle genannten LL-Schichten bereits besetzt sind --> Screenout 4</i></p>																																																																			

Repeat-Block: LL-Schicht			
Nr.	Inhalt	Frage	Filter
Text 2	Einleitung Lebenslage	<p><i>PROG: Bitte nur bei erster LL-Schleife einblenden!</i></p> <p>Wir möchten jetzt mit Ihnen gerne über die Erfahrungen Ihres Unternehmens der letzten 2 Jahre mit Ämtern oder Behörden sprechen.</p> <p>Hierfür wurde aus den Themen, die Sie uns genannt hatten, das Thema [PROG: Schicht „<u>Schicht</u>“] ausgewählt.</p>	<p>Textbausteine siehe XLS</p> <p>Textbausteine_Unternehmen_Bearbeitung infas.xlsx</p> <p>LL-Schicht</p>
11.	Behörden	<p>Mit welchen der folgenden Ämter oder Behörden hatten Sie direkten Kontakt beim Thema [PROG: Schicht „<u>Schicht</u>“]?</p> <p><i>PROG: Nur bei der ersten Lebenslage in der ersten Dienstleistungsbewertung einblenden:</i></p> <p>Berücksichtigen Sie dabei alle Stellen, zu denen Sie in den letzten 2 Jahren persönlich, per Post, telefonisch, online oder über ein Formular Kontakt hatten. Wie ist das mit dem/der ...?</p> <p><i>PROG: Ab der zweiten Lebenslage einblenden:</i></p> <p>Bitte denken Sie wieder nur an die letzten zwei Jahre. Wie ist das mit dem/der ...?</p> <p><i>INT: Bitte keine vagen Ämternennungen zuordnen, sondern nur Ämter, an die sich die Zielperson erinnert.</i></p> <p><i>PROG: Mehrfachnennung, Randomisierung von Code 1 bis 3</i> <i>INT: Mehrfachnennung möglich, vorlesen</i></p> <p>1: mit dem Finanzamt 2: mit dem Bundeszentralamt für Steuern 3: mit der Zollbehörde</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i></p> <p>95: nichts davon, hatte selbst (doch) keinen Ämterkontakt 96: nichts davon, weil zu einem anderen Amt/ einer anderen Behörde Kontakt (<i>INT: nur falls keine Zuordnung möglich</i>) 97: verweigert 98: weiß nicht, wie das Amt/die Behörde genau hieß</p>	<p>Textbausteine siehe XLS</p> <p>„Behörde“</p>

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
13.	Dienstleistung	<p><i>PROG: Für alle ausgewählten Ämter aus Frage 11 erfragen, (zufällige) Reihenfolge wie in Frage 11.</i></p> <p>Worum ging es im weitesten Sinne bei Ihrem Kontakt mit [PROG: ausgewählte Behörde „<u>dem Finanzamt</u>“]?</p> <p><i>PROG: Mehrfachnennung, Randomisierung der Codes sofern bei der jeweiligen Lebenslage 2 und mehr Antwortcodes außer „verweigert“ und „weiß nicht“ möglich sind, „anderes Anliegen“ immer am Schluss</i></p> <p><i>INT: Bei Unklarheiten oder weiteren Anliegen, bitte möglichst versuchen, den vorgegebenen Dienstleistungen zuzuordnen.</i></p> <p><i>INT: Mehrfachnennung möglich, vorlesen</i></p> <p>1: Umsatzsteuervoranmeldung 2: Antrag auf Befreiung von der Umsatzsteuer 3: Umsatzsteuererklärung 4: Betriebs-/Außenprüfung</p> <p><i>PROG: Nicht vorlesen:</i> <i>INT: Nicht vorlesen, nur anbieten, wenn der Rest gar nicht passt.</i></p> <p>5: Anderes Anliegen beim Finanzamt</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	<p><i>Textbausteine siehe XLS</i> <i>Textbausteine_Unternehmen_Bearbeitung infas.xlsx</i></p> <p><i>„Textbaustein DL“</i></p>
PROG: Variable anlegen	Aktiv/Passiv	<p><i>PROG: Wenn ausgewählte Dienstleistung = „Außenprüfung“, „Betriebsprüfungen bei Unfallereignis“, Generelle Betriebsprüfung“, „Betriebsprüfungen“, „Bauaufsicht und -kontrolle“, „Kontrolle des technischen Arbeitsschutzes“ ODER „Kontrolle des sozialen Arbeitsschutzes“, --> diese Variable = „Passiv“, --> sonst Variable Aktiv/Passiv= „Aktiv“.</i></p> <p>1: aktiv 2: passiv</p>	
14.	Anderes Anliegen	<p>Um welches andere Anliegen handelte es sich dabei?</p> <p><i>INT-Hinweis: Bitte stichwortartig notieren! Achtung: Dieser Text wird später eingeblendet!</i></p> <p><i>PROG: Textfeld für Freitextantwort</i> <i>PROG: Button für</i></p> <p>6: da gibt es nichts 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	<p><i>Frage 13 = 5 (bzw. der jeweils entsprechende Code für „Anderes Anliegen“)</i></p>

Abschnitt 3: ausgewählte Dienstleistung: Gesamtzufriedenheit, Kommunikation und Formulare

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
PROG		<p><i>PROG: Bei der Auswahl der Dienstleistungen für die folgenden Fragen werden maximal 4 DL aus Frage 13 ausgewählt, sofern so viele genannt wurden. Falls in Frage 13 = anderes Anliegen: Textbaustein aus Frage 14 verwenden.</i></p> <p><i>1. Abgleich: Wenn max. 4 DL genannt wurden über alle Ämter dieser LL-Schicht, dann werden alle genannten DL für die jeweiligen Ämter weiter verfolgt. Reihenfolge zufällig.</i></p> <p><i>2. Wenn mehr als 4 DL genannt wurden und in Frage 11: n = 1-3 Ämter --> pro Amt mindestens eine DL n = 4 Ämter --> pro Amt genau eine DL n = 5 und mehr Ämter: --> zufällige Auswahl von 4 Ämtern, darin jeweils 1 DL</i></p> <p><i>Bitte Sprung-Button zu Abschnitt 5 Soziodemographie einrichten. Falls befragte Person Ungeduld oder Abbruch signalisiert, kann das Interview ab der zweiten DL-Schleife verkürzt werden.</i></p> <p><i>Wichtig: Über alle LL-Schichten hinweg können einzelne Ämter, z.B. Finanzamt mehrmals bewertet werden, einmal bei der Steuer und einmal bei der Gründung. Da es sich aber um unterschiedliche DL handelt, muss dies zulässig sein.</i></p>	
Text 3	Einleitung Vorabfragen	<p><i>PROG: Nur in der ersten DL-Schleife einblenden!</i></p> <p>Wir möchten nun mit Ihnen gerne über Ihre Erfahrungen mit [PROG: Dienstleistung „der Umsatzsteuererklärung“] beim [PROG: ausgewählte Behörde „<u>Finanzamt</u>“] sprechen.</p>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
16.	Gesamt-zufriedenheit Dienstleistung	<p>Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit dem [PROG: ausgewählte Behörde „Finanzamt“] bei [PROG: Dienstleistung „der Umsatzsteuererklärung“]?</p> <p>Waren Sie ...</p> <p><i>INT: vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p>6: PROG: Bitte Button: kann die Dienstleistung und/oder das Amt doch nicht genügend beurteilen 7: verweigert 8: weiß nicht</p> <p><i>INT:</i> <i>Bei mehreren Ereignissen das auswählen, an das man sich am besten erinnert.</i></p> <p><i>Code 6 = ist programmiert als Sprungstelle zur nächsten Dienstleistung, wenn bei Frage 16 (Gesamtzufriedenheit) keine Beurteilung möglich.</i></p>	
17.	Gründe für Unzufriedenheit Dienstleistung	<p>Warum waren Sie mit [PROG: Dienstleistung „der Umsatzsteuererklärung] beim [PROG: ausgewählte Behörde „Finanzamt“] nicht zufrieden?</p> <p><i>PROG: wenn Frage 16 Code 3, bitte „nicht so zufrieden“</i></p> <p><i>INT-Hinweis: Bitte stichwortartig notieren!</i></p> <p><i>PROG: Textfeld für Freitextantwort, plus verweigert/weiß nicht als Button</i></p>	Frage 16 = 3,4,5

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
23.	Kommunikationsweg	<p>In welcher Form hatten Sie Kontakt mit [PROG: ausgewählte Behörde „dem Finanzamt“] bei der [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“]? Denken Sie bitte auch an alle Gelegenheiten, in denen Sie Informationen von der Behörde erhalten haben oder auch an das Amt übermittelt haben.</p> <p><i>PROG: Mehrfachnennung</i> <i>INT: Mehrfachnennung möglich, vorlesen</i></p> <p>Hatten Sie Kontakt ... 1: Durch Besuch von Behördenbeschäftigten in Ihrem Unternehmen? 2: Durch Ihren persönlichen Besuch? 3: Telefonisch? 4: Per Brief? 5: Per Internet oder E-Mail? 6: Per Fax?</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i> 7: nichts davon/anderes 96: <i>PROG: Bitte Button:</i> kann die Dienstleistung und/oder das Amt doch nicht genügend beurteilen 97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>Code 96 = ist programmiert als Sprungstelle zur nächsten Dienstleistung, wenn bei Frage 23 keine Beurteilung möglich.</i></p>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
24.	Primärer Kommunikationsweg	<p>In welcher Form hatten Sie überwiegend Kontakt?</p> <p><i>PROG: Nur Antwortkategorien einblenden, die in Frage 23 ausgewählt wurden.</i></p> <p><i>INT: nur eine Nennung möglich, vorlesen</i></p> <p>1: Durch Besuch von Behördenbeschäftigten in Ihrem Unternehmen? 2: Durch Ihren persönlichen Besuch? 3: Telefonisch? 4: Per Brief? 5: Per Internet oder E-Mail? 6: Per Fax?</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i></p> <p>96: zu gleichen Teilen 97: verweigert 98: weiß nicht</p>	<i>Frage 23 mehr als 1 Nennung (Codes 1-6)</i>
25.	Bevorzugter Kommunikationsweg	<p>Welche Form des Kontakts bei der [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“] würden Sie bevorzugen?</p> <p><i>PROG: Mehrfachnennung, max. 2 Nennungen der Codes 1 bis 6</i></p> <p><i>INT: max. 2 Nennungen möglich, vorlesen</i></p> <p>1: Durch Besuch von Behördenbeschäftigten in Ihrem Unternehmen? 2: Durch Ihren persönlichen Besuch? 3: Telefonisch? 4: Per Brief? 5: Per Internet oder E-Mail? 6: Per Fax?</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i></p> <p>94: nichts davon/anderes 95: kommt drauf an 96: wie bisher</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
26.	Formular ausgefüllt	<p>Wurden bei der [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“] bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem Finanzamt“] auch Formulare wie z.B. Anträge oder offizielle Eingabemasken ausgefüllt?</p> <p><i>INT: vorlesen</i></p> <p>1: ja 2: nein</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	
27.	Formular selbst ausgefüllt	<p>Wie war das: Hat Ihr Unternehmen...?</p> <p><i>INT: vorlesen</i></p> <p>1: die Formulare ausgefüllt oder 2: wurden die Formulare durch das Amt für Sie ausgefüllt?</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i></p> <p>3: beides 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	Frage 26 =1
28.	Digital-analog ausgefüllt	<p>Wie hat Ihr Unternehmen die Formulare ausgefüllt?</p> <p><i>PROG: Mehrfachnennung</i> <i>INT: Mehrfachnennung möglich, vorlesen</i></p> <p>1: Auf Papier 2: Am PC oder Laptop 3: Auf dem Tablet 4: Mit dem Handy oder Smartphone</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	Frage 27 = 1 oder 3

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
29.	Formular	<p>Wie haben Sie die Formulare bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem Finanzamt“] eingereicht?</p> <p><i>PROG: Mehrfachnennung, Code 96 Einfachnennung INT: Mehrfachnennung möglich, vorlesen INT-Hinweis: Wenn befragte Person den Antrag bei der Behörde gelassen hat, als „Persönlich beim Amt eingereicht“ auswählen.</i></p> <p>1: Per Post versendet 2: Per Fax versendet 3: Persönlich bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem Finanzamt“] eingereicht 4: Als Anhang per E-Mail versendet 5: Direkt über die Webseite gesendet 6: Per Computer-Programm oder App gesendet</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i> 96: Eine andere Person hat das Formular eingereicht. 97: verweigert 98: weiß nicht</p>	Frage 26 = 1
30.	Nachweise	<p>Hat Ihr Unternehmen zur [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“] bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem Finanzamt“] auch Nachweise eingereicht?</p> <p><i>INT: vorlesen</i> 1: ja 2: nein</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	
31.	Nachweis- versand	<p>Wie haben Sie die Nachweise eingereicht?</p> <p><i>PROG: Mehrfachnennung, Code 6 Einfachnennung INT: Mehrfachnennung möglich, vorlesen</i></p> <p>1: Per Post versendet 2: Per Fax versendet 3 Persönlich beim Amt eingereicht 4: Online versendet</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i> 6: Eine andere Person hat die Nachweise eingereicht. 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	Frage 30 = 1

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
32.	Gründe gegen E-Government-Nutzung	<p>Aus welchen der folgenden Gründe haben Sie die Formulare oder Nachweise zur [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“] bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem Finanzamt“] nicht elektronisch bearbeitet oder versendet?</p> <p><i>PROG: Items bitte auf separaten Screens einblenden</i></p> <p><i>PROG: Wenn Item 1 = 1 (ja) oder Item 2 = 1 (ja), werden die Items 3 bis 9 nicht mehr vorgelegt. Wenn ZP bei Item 1 = 1 bereits angibt, dann bitte schon Code 2 mit überfiltern.</i></p> <p>1: Das konnte man nicht über das Internet erledigen. 2: Es war nicht bekannt, ob man das auch über das Internet erledigen kann. 3: Internetangebot ist nicht nutzerfreundlich. 4: Bevorzuge persönlichen Kontakt 5: Bevorzuge Kontakt per Brief. 6: Geringe Computer- oder Internetkenntnisse 7: Datenschutzgründe. 8: Habe keinen Zugang zum Internet/kein Computer. 9: Andere Gründe?</p> <p><i>INT: vorlesen</i> 1: ja 2: nein</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	<p><i>Wenn Frage 28 = nur Code 1</i></p> <p><i>ODER Frage 29 = nur Code 1 oder 2 oder 3</i></p> <p><i>ODER Frage 31 = nur Code 1 oder 2 oder 3</i></p>

Abschnitt 4: Zufriedenheitsfragen (Faktoren)

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
Text 4	Einleitung Faktoren	<p>Im Folgenden soll es noch einmal detaillierter um Ihre Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten bei der [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“] bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem Finanzamt“] gehen.</p> <p>Bitte sagen Sie mir jeweils, wie zufrieden Sie damit waren. Wenn einer der Aspekte nicht zutrifft, teilen Sie mir dies bitte mit.</p>	
33.	Vorab- information	<p>Wie zufrieden waren Sie mit dem Angebot an Informationen zu Vorgehen und relevanten Dokumenten bei der [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“] ?</p> <p><i>INT-Hinweis: Hier geht es um Information, z. B. darüber, wo man wann welche Unterlagen einreichen kann.</i> <i>INT: vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i></p> <p>6: Ich habe mich nicht informiert. 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	
34.	Online- Angebot	<p>Wie zufrieden waren Sie mit dem Online-Angebot zur [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“]?</p> <p><i>INT: vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p>6: trifft nicht zu 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	Wenn Frage 32 nicht Code 6 und nicht Code 8

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
35.	Zugang zu Formularen	<p>Wie zufrieden waren Sie mit dem Zugang zu notwendigen Formularen oder Anträgen bei [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“]?</p> <p><i>INT-Hinweis: Ein Zugang zu Formularen kann bedeuten, dass man Antragsformulare von einer Internetseite herunterladen kann, sie von der Behörde zugeschickt bekomme oder sie persönlich abholen muss.</i></p> <p><i>INT: vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p>6: trifft nicht zu 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	Wenn Frage 26 = 1
36.	Verständlichkeit des Formulars	<p>Wie zufrieden waren Sie mit der Verständlichkeit der Formulare zur [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“]?</p> <p><i>INT-Hinweis: Z. B.: War bei den Eintragungsfeldern immer klar, was gemeint ist? Wurde deutlich, welche Anlagen ggf. relevant sind?</i></p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	Wenn Frage 27 = 1 oder 3

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
37.	Öffnungszeiten	<p>Wie zufrieden waren Sie mit den Öffnungs- und Sprechzeiten bei der [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“]?</p> <p><i>INT: Falls der Kontakt ausschließlich durch die Behörde erfolgte, bitte entsprechend vermerken.</i></p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i></p> <p>6: trifft nicht zu/Kontakt erfolgte ausschließlich durch die Behörde 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	Wenn Frage 23=2 oder 3
38.	Wartezeiten	<p>Wie zufrieden waren Sie mit den Wartezeiten?</p> <p><i>PROG: Wenn Frage 23 = 3 „Telefonisch“:</i> Gemeint sind sowohl Wartezeiten vor Ort, als auch telefonische Warteschleifen.</p> <p><i>INT: Falls der Kontakt ausschließlich durch die Behörde erfolgte, bitte entsprechend vermerken.</i></p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i></p> <p>6: trifft nicht zu/Kontakt erfolgte ausschließlich durch die Behörde 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	Wenn Frage 23 = 2 oder 3

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
39.	Dauer der Wartezeit	<p>Als Sie persönlich beim [PROG: ausgewählte Behörde „Finanzamt“] waren: Wie viele Minuten mussten Sie warten?</p> <p><i>INT-Hinweis: Bitte notieren! Wenn ZP überhaupt nicht warten musste, bitte 0 Minuten eintragen! Bei mehreren Ereignissen das auswählen, an das man sich am besten erinnert.</i></p> <p><i>PROG: gültiger Range 0 – 995</i> Wartezeit in Minuten: ____ (<i>PROG: offen, dreistellig</i>)</p> <p>997: verweigert 998: weiß nicht</p>	Wenn Frage 23 = 2
40.	Räumliche Erreichbarkeit	<p>Wie zufrieden waren Sie mit der räumlichen Erreichbarkeit [PROG: ausgewählte Behörde „des Finanzamts“], z. B. mit öffentlichen Verkehrsmitteln oder dem Auto?</p> <p><i>INT: Falls der Kontakt ausschließlich durch die Behörde erfolgte, bitte entsprechend vermerken.</i></p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i></p> <p>6: trifft nicht zu/Kontakt erfolgte ausschließlich durch die Behörde 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	Wenn Frage 23 = 2

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
41.	Vermittlung an zuständige Beschäftigte	<p>Wie zufrieden waren Sie mit der Schnelligkeit der Vermittlung an die zuständigen Beschäftigten bei der [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“]?</p> <p><i>INT: Falls der Kontakt ausschließlich durch die Behörde erfolgte, bitte entsprechend vermerken. INT-Hinweis: Auch wenn die Vermittlung zufällig erfolgte, soll trotzdem eine Angabe zur Zufriedenheit gemacht werden.</i></p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i></p> <p>6: trifft nicht zu/Kontakt erfolgte ausschließlich durch die Behörde 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	Wenn Frage 23 = 2 oder 3
42.	Fachkompetenz	<p>Wie zufrieden waren Sie mit der Fachkompetenz der Beschäftigten bei der [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“]?</p> <p><i>INT-Hinweis: Hier geht es um das fachliche Wissen, Ihre Fragen richtig zu beantworten und Ihr Anliegen korrekt zu bearbeiten.</i></p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
43.	Hilfsbereitschaft	<p>Wie zufrieden waren Sie mit der Hilfsbereitschaft der Beschäftigten?</p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	
44.	Informationen zum weiteren Ablauf	<p>Wie zufrieden waren Sie bei der [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“] mit den Informationen über die weitere Bearbeitung im [PROG: ausgewählte Behörde „Finanzamt“]?</p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p>6: trifft nicht zu 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	
45.	Bearbeitungsdauer	<p>Wie zufrieden waren Sie mit der Bearbeitungsdauer durch das [PROG: ausgewählte Behörde „Finanzamt“]?</p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p>6: trifft nicht zu 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
46.	Verständlichkeit offizielle Schreiben	<p>Wie zufrieden waren Sie mit der Verständlichkeit offizieller Schreiben des [PROG: ausgewählte Behörde „Finanzamts“], z. B. Bescheide oder Antworten auf Anfragen?</p> <p><i>INT-Hinweis: Wenn die befragte Person angibt, keine offiziellen Schreiben erhalten zu haben, bitte „trifft nicht zu“ auswählen.</i></p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i></p> <p>6: trifft nicht zu 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	
47.	Zielerreichung	<p>Haben Sie Ihr Ziel bei der [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“] bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem Finanzamt“] erreicht oder läuft das Verfahren noch?</p> <p><i>INT: nur eine Nennung, vorlesen</i></p> <p>1: Ja, erreicht. 2: Teilweise erreicht. 3: Nein, nicht erreicht. 4: Das Verfahren läuft noch.</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	Wenn Variable Aktiv/Passiv = 1 (Aktiv)

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
48.	Vertrauen	<p>Ich lese Ihnen nun einige Aussagen vor. Bitte sagen Sie mir jeweils, ob Sie der Aussage zustimmen oder nicht zustimmen.</p> <p>Ich vertraue der Arbeit [PROG: ausgewählte Behörde „des Finanzamts“] bei der [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“].</p> <p><i>INT: Nur bei Bedarf zusätzlich vorlesen: Hier geht es unter anderem darum, ob Sie Zweifel an der korrekten Behandlung Ihres Anliegens haben.</i></p> <p><i>INT: vorlesen</i></p> <p>1: stimme voll zu 2: stimme eher zu 3: stimme teils/teils zu 4: stimme eher nicht zu 5: stimme gar nicht zu</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	
49.	Diskriminierung	<p>Im Rahmen meines Anliegens habe ich mich persönlich benachteiligt gefühlt, z. B. aufgrund von Geschlecht, Alter, Behinderung, Herkunft, Religion oder sexueller Identität.</p> <p><i>INT: vorlesen</i></p> <p>1: stimme voll zu 2: stimme eher zu 3: stimme teils/teils zu 4: stimme eher nicht zu 5: stimme gar nicht zu</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
50.	Unbestechlichkeit	<p>Im Rahmen meines Anliegens habe ich den Eindruck gewonnen, dass Unternehmen in meiner Branche Beschäftigte [PROG: ausgewählte Behörde „des Finanzamts“] bestochen haben.</p> <p><i>INT: vorlesen</i></p> <p>1: stimme voll zu 2: stimme eher zu 3: stimme teils/teils zu 4: stimme eher nicht zu 5: stimme gar nicht zu</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	
51.	Erwartungen	<p>Das Ergebnis der [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung] bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem Finanzamt“] entspricht meinen Erwartungen.</p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: stimme voll zu 2: stimme eher zu 3: stimme teils/teils zu 4: stimme eher nicht zu 5: stimme gar nicht zu</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	An alle, außer wenn Frage 47 = 4
52.	Kompliziertheit	<p>Die [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“] bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem Finanzamt“] war alles in allem kompliziert.</p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: stimme voll zu 2: stimme eher zu 3: stimme teils/teils zu 4: stimme eher nicht zu 5: stimme gar nicht zu</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
20.	Informationsquellen	<p>Welche der folgenden Quellen haben Sie genutzt, um sich zur [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“] bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem Finanzamt“] zu informieren?</p> <p><i>PROG: Mehrfachnennung bei Code 1 bis 9, Randomisierung von Code 2 bis 8, d. h. Code 1 bleibt immer zu Beginn und Code 9 immer am Schluss, Code 96 als Einfachnennung folgt dann ganz am Schluss</i></p> <p><i>INT: Bitte alles einzeln nacheinander vorlesen, jeweils mit ja/nein abfragen und wenn Antwort „ja“ entsprechend anklicken.</i></p> <p><i>INT-Hinweis: Professionelle externe Beratung: z. B. Steuerberatung, ehrenamtliche Organisation, Verbände</i></p> <p>1: Beratung durch [PROG: ausgewählte Behörde „das Finanzamt“] 2: Informationsbroschüren 3: Internetseiten von Behörden und Ämtern 4: Fachbücher 5: Ausfüllhilfen zu Anträgen oder Formularen 6: andere Abteilung im eigenen Unternehmen 7: Professionelle externe Beratung 8: Originale Gesetzestexte 9: Andere Quellen</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i></p> <p>96: Nein, habe mich nicht informiert 97: verweigert 98: weiß nicht</p>	Wenn Frage 33 = 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8
21.	Verständlichkeit des Rechts	<p>Wie zufrieden waren Sie mit der Verständlichkeit dieser originalen Gesetzestexte?</p> <p><i>INT: vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	Frage 20 = 8

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
22.	Zufriedenheit mit der Quelle	<p>Wie zufrieden waren Sie mit [PROG: Informationsquelle aus Frage 20 einblenden „...“]?</p> <p><i>INT: vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	<p><i>nur für eine einzelne, zufällig ausgewählte Antwortkategorie aus Frage 20, Codes 1 bis 3 stellen</i></p>
53.	Verbesserungsvorschläge	<p>Wie lässt sich [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“] bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem Finanzamt“] aus Ihrer Sicht verbessern? Können Sie das bitte in Ihren eigenen Worten beschreiben.</p> <p><i>INT-Hinweis: Bitte stichwortartig notieren!</i></p> <p><i>PROG: Textfeld für Freitextantwort</i></p> <p><i>PROG: Button für</i></p> <p>6: da gibt es nichts 7: verweigert 8: weiß nicht</p> <p><i>PROG: Hier endet eine Schleife. Eine neue Schleife beginnt wie folgt: Nächste Dienstleistung oder Nächste Lebenslage: Ansonsten wird die Befragung fortgesetzt.</i></p>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
PROG	DL-Wechsel	<p>Wechsel zu nächster Dienstleistung:</p> <p>Sie sagten ja eben, dass Sie bei [PROG: LL-Schicht „Text“] in den letzten 2 Jahren auch folgende weitere Dienstleistung in Anspruch genommen haben: [PROG: Dienstleistung 2 „Text“] bei folgendem Amt: [PROG: Amt 2 „Text“]. Dürfen wir Sie hierzu auch noch einmal kurz befragen?</p> <p><i>PROG: Hier auch noch einmal das offene Anliegen einblenden, falls ausgewählt für nächste Schleife.</i></p> <p><i>INT: Bitte eingeben:</i> 1: Befragung zu nächster Dienstleistung möglich [PROG: --> Sprung zu Frage16] 2: Befragung zu nächster Dienstleistung nicht möglich [PROG: -> Sprung zu Frage 53.a (falls LL-Schicht Nr. 3-6), dann erst nächster LL-Schicht sofern vorhanden, d.h. zu Frage „LL-Wechsel“, ansonsten zu Block 5 Unternehmensmerkmale]</p>	Wenn weitere DL vorhanden
53.a NEU	Steuerberatung	<p><i>PROG: Frage erfolgt dann, wenn keine weitere DL zur aktuellen LL mehr gestellt werden soll/kann, und vor die Wahl der nächsten LL-Schleife.</i></p> <p>Haben Sie bei [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“] unter anderem eine Steuerberatung in Anspruch genommen?</p> <p><i>INT: Bitte vorlesen</i> 1: Ja 2: Nein 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	Wenn LL-Schichten: 3 Einkommensteuer 4 Körperschaftsteuer 5 Gewerbesteuer 6 Umsatz- oder Verbrauchssteuer

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
PROG	LL-Wechsel	<p>Wechsel zu nächster Lebenslage:</p> <p>Sie sagten vorhin, dass Sie in den letzten 2 Jahren auch zu folgendem Thema Behördenkontakte hatten: [PROG: LL-Schicht „Einstellung von Beschäftigten ...“]. Dürfen wir Sie denn hierzu auch noch einmal kurz befragen?</p> <p><i>PROG: Code 1 bis 3 als Einfachnennung INT: Bitte eingeben, nur eine Nennung:</i></p> <p>1: Befragung zu diesem Thema möglich [PROG: --> Sprung zu Frage 11</p> <p>2: Befragte/r kann oder möchte <u>zu diesem Thema</u> nichts sagen. [PROG: --> Sprung zu nächster LL-Schicht, sofern vorhanden, oder zu Block 5 Unternehmensmerkmale]</p> <p>3: Befragte/r kann oder möchte <u>zu keinem weiteren Thema</u> Auskunft geben. [PROG: --> Sprung zu Block 5 Unternehmensmerkmale]</p> <p><i>INT-Hinweis: Falls ZP angibt, dass <u>eine andere Person</u> aus dem Unternehmen für weitere Anliegen Auskunft geben kann, bitte darauf hinweisen, dass es gleich am Schluss des Interviews eine Frage gibt, in der dies notiert werden kann.</i></p>	Wenn weitere LL-Schicht vorhanden

Abschnitt 5: Unternehmensmerkmale

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
Text 6	Einleitung	Zum Abschluss haben wir noch einige Fragen zu Ihrem Unternehmen.	
54.	Unternehmensalter	<p><i>PROG: Bei Zutreffen der Lebenslage Geschäftsaufgabe/Übergabe (Frage 4 = Code 10)</i> Wie lange bestand Ihr Unternehmen?</p> <p><i>PROG: Sonst</i> Wie lange besteht Ihr Unternehmen schon?</p> <p><i>INT: Bei Bedarf vorlesen</i> 1: 0 bis 3 Jahre *(seit 2016) 2: 4 bis 10 Jahre *(2009 – 2015) 3: 11 bis 20 Jahre *(1999 – 2008) 4: 20 bis 30 Jahre *(1989 – 1998) 5: 30 Jahre und länger *(vor 1989)</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	
55.	Umsatz-Statistikfrage	<p>Wie hoch war der Umsatz Ihres Unternehmens im letzten Geschäftsjahr?</p> <p><i>INT-Hinweis:</i> <i>Bei Bedarf erläutern: Diese Angaben werden – genau wie alle anderen Antworten – streng vertraulich behandelt!</i></p> <p><i>INT: Vorlesen (PROG = schwarz)</i> 1: 0 bis zu 17.500 Euro 2: über 17.500 Euro bis zu 500.000 Euro 3: über 500.000 bis zu 10 Mio. Euro 4: über 10 Mio. bis zu 40 Mio. Euro 5: über 40 Mio. Euro</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	
56.	Statistikfrage-Adressvorlage korrekt	<p>Nach unserer Information gehört Ihr Unternehmen zur Branche [PROG: aus Stichprobe einfügen]. Stimmt das?</p> <p>1: ja 2: nein</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
57.	Branche - Statistikfrage – Anders als in Vorlage	<p>Welche Branche oder welcher Wirtschaftszweig trifft auf Ihr Unternehmen hauptsächlich zu?</p> <p>1: Handel, Kfz-Reparatur 2: Freiberufliche, wissenschaftliche oder technische Dienstleistungen 3: Baugewerbe 4: Grundstücks- und Wohnungswesen 5: Land-/Forstwirtschaft 6: Verarbeitendes Gewerbe 7: Gastgewerbe 8: Gesundheits- und Sozialwesen 9: Information und Kommunikation 10: Verkehr und Lagerei 11: Kunst, Unterhaltung, Erholung 12: Erziehung, Unterricht 13: Finanzen, Versicherungen 14: Energieversorgung 15: Wasserversorgung, Abwasser- und Abfallentsorgung Bergbau 16: Sonstige wirtschaftliche Dienstleistungen 17: Sonstige Dienstleistungen 18: Sonstiges, und zwar ... (<i>PROG: open</i>) _____</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>INT-Hinweis:</i> Handel, Kfz-Reparatur: beinhaltet Groß- und Einzelhandel Freiberufliche, wissenschaftliche, technische und wirtschaftliche Dienstleistungen: Rechtsanwälte, Architekten, Ingenieurbüros, Notare, Wirtschaftsprüfung, Steuerberatung, Tierärzte, Forschung und Entwicklung, Werbung und Marketing, Design Grundstücks- und Wohnungswesen: Vermietung, Verpachtung, Kauf und Verwaltung von Immobilien Land-/ Forstwirtschaft, Fischerei: Anbau von Pflanzen, Tierhaltung und Tierzucht, Jagd, keine Herstellung von Nahrungsmitteln Verarbeitendes Gewerbe: Herstellung von fertigen Waren aus Roh- und Grundstoffen beinhaltet Maschinen- und Fahrzeugbau, Herstellung von chemischen Erzeugnissen, Kleidung, Nahrungsmitteln, Baustoffen, Elektronik, Möbeln, Druckerzeugnisse Gastgewerbe: Unterkünfte wie Hotels, Pensionen oder Campingplätze, Gastronomie beinhaltet Restaurants, Kneipen, Cafés, Catering, Diskos Gesundheit- und Sozialwesen: Krankenhäuser, Kliniken,</p>	<p>Nur wenn Frage 56 = „nein“</p>

	<p>Arztpraxen, Pflege- und Altenheime, Betreuung von Senioren und Kindern</p> <p>Information und Kommunikation: Verlage (Bücher, Zeitungen, Zeitschriften, Software), Radio- und Fernsehsender, Herstellung von Filmen, Musik, Fernseh- und Radioprogrammen, Filmverleih, Kinos, Telekommunikation, Betrieb von Servern und Internetseiten</p> <p>Verkehr und Lagerei: Personen- und Güterbeförderung, Betrieb von Lagern, Kühlhäusern, Tanks und Silos</p> <p>Kunst, Unterhaltung, Erholung: Theater, Zirkus, Schriftsteller, Museen, Bibliotheken, Wettbüros, Kasinos, Sportanlagen, Fitnessstudios, Vergnügungsparks</p> <p>Erziehung, Unterricht: Kindergärten, Schulen, Bildungseinrichtungen, Nachhilfe</p> <p>Finanzen und Versicherungen: Banken, Sparkassen, Fonds, Versicherungen</p> <p>Bergbau: Abbau von Kohle, Erzen, Öl und Gas</p> <p>Sonstige wirtschaftliche Dienstleistungen: Hierzu zählen unter anderem die Vermietung von beweglichen Sachen wie Fahrzeugen, Geräten oder Maschinen, die Vermittlung oder Überlassung von Arbeitskräften, Reisebüros und Reiseveranstalter, Wach- und Sicherheitsdienste, Detekteien, Gebäudebetreuung- und Reinigung, Garten- und Landschaftsbau, Sekretariats- und Schreibdienste, Call Center, Messe-, Ausstellungs- und Kongressveranstalter</p> <p>Sonstige Dienstleistungen: Interessenvertretungen, kirchliche, religiöse Vereinigungen, Reparaturen von Geräten und Gebrauchsgütern, Wäscherei, Frisör- und Kosmetiksalons, Bestattungswesen, Saunas und Solarien</p>	
--	---	--

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
58.	ZP-Wechsel	<p>Wechsel zu nächster Zielperson im Unternehmen:</p> <p>Vielen Dank für Ihre Teilnahme am Interview!</p> <p>Gibt es bei Ihnen im Unternehmen weitere Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter, die in den letzten 2 Jahren Kontakt mit Ämtern oder Behörden zu anderen Anliegen hatten und die wir gegebenenfalls befragen dürften?</p> <p><i>INT: bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: ja 2: nein</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	<p><i>NICHT, wenn schon zu 3 LL-Schichten abgefragt wurde</i></p> <p><i>Wenn Frage 2 = Antwortcode > 3 (d. h. ab 20 Mitarbeitern im Unternehmen)</i></p>
59.	ZP2-Adresse	<p>Dann würden wir gerne bei dieser Person in nächster Zeit anrufen und um ein Interview bitten.</p> <p>Können Sie mir zu diesem Zweck bitte den Namen und die Telefonnummer mit Durchwahl angeben?</p> <p>1: ja, Angaben zu neuer ZP aufnehmen --> Adresse neue ZP 2: nein, Angaben verweigert --> Verabschiedung</p> <p><i>INT: Bei Bedarf zum Datenschutz: Diese Kontaktdaten werden stets getrennt von den Befragungsdaten aufbewahrt und ausschließlich für den Zweck einer weiteren Kontaktierung aufgehoben. Sie werden nicht an Dritte weitergegeben. Alle Befragungsangaben werden nur in anonymisierter Form ausgewertet.</i></p> <p><i>INT: Bei Nachfrage zu einem sofortigen Interview: Es ist aus technischen Gründen leider nicht möglich jetzt direkt ein weiteres Interview zu führen.</i></p> <p><i>PROG: Bei Wiederaufsatz mit neuer Zielperson dann bitte nur noch Lebenslagen in Liste einblenden, die nicht bereits von erster Zielperson beantwortet wurden.</i></p>	<p><i>Frage 58 = Code 1</i></p>
Ende		<p>Damit sind wir am Ende dieses Interviews angelangt. Ich danke Ihnen herzlich für die Teilnahme an unserer Befragung und wünsche Ihnen noch einen schönen Tag.</p>	



Bundeskanzleramt, 11012 Berlin

Dr. Alexander Schieferdecker
Referatsleiter 613
Bessere Rechtsetzung;
Geschäftsstelle Bürokratieabbau

HAUSANSCHRIFT Willy-Brandt-Straße 1, 10557 Berlin
POSTANSCHRIFT 11012 Berlin

TEL +49 (0) 30 18 400-1350
E-MAIL alexander.schieferdecker@bk.bund.de

Berlin, 31. Januar 2018

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Bundesregierung hat das Statistische Bundesamt beauftragt, ergänzend zu den bisher eingeführten quantitativen Verfahren des Regierungsprogramms Bürokratieabbau und bessere Rechtsetzung, regelmäßig Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen zu befragen. Das infas Institut für angewandte Sozialwissenschaft führt dazu eine bundesweite Studie zum Thema „Wahrnehmung von Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung“ durch.

Hiermit möchten wir auch Sie bitten, an dieser Studie teilzunehmen. Mit Ihnen werden in den nächsten Monaten über 1000 Unternehmen telefonisch befragt. Mit der Teilnahme an der Studie tragen Sie dazu bei, dass die Ämter und Behörden in Deutschland ihren Service für die Unternehmen weiter verbessern können.

Ihre Telefonnummer wurde durch ein wissenschaftliches Zufallsverfahren ausgewählt. Die Befragungsergebnisse werden von infas ausschließlich anonym an das Statistische Bundesamt in Wiesbaden für die Analyse weitergeleitet. Weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie im Anhang.

Diese Befragung findet zum dritten Mal nach 2015 und 2017 statt. Die Ergebnisse der zweiten Befragung wurden vom Statistischen Bundesamt ausgewertet und in ausgewählten Fällen gemeinsam mit Unternehmen und Verbänden vertieft diskutiert. Aus diesen Diskussionen sind Beiträge für das Arbeitsprogramm

Bessere Rechtsetzung und Bürokratieabbau entstanden, das das Bundeskabinett im Dezember 2018 verabschiedet hat.

Wie geht es weiter?

In Kürze wird Sie nochmals ein Interviewer oder eine Interviewerin im Auftrag von infas anrufen, um mit Ihnen ein telefonisches Interview zu führen.

Selbstverständlich ist Ihre Teilnahme freiwillig. Für die Aussagekraft der Ergebnisse ist es allerdings sehr wichtig, dass möglichst alle ausgewählten Expertinnen und Experten in den Unternehmen teilnehmen. Nur dann kann die Studie ein vollständiges und repräsentatives Bild der Beurteilung von Ämtern und Behörden in Deutschland vermitteln.

Wenn Sie zu den Zielen und Rahmenbedingungen des Projekts Fragen haben, können Sie sich gerne an das Statistische Bundesamt wenden. Die Ergebnisse der bisherigen Befragungen und viele weitere interessante Informationen finden Sie auf der Homepage des Statistischen Bundesamtes unter www.amtlich-einfach.de.

Terminwünsche für das Interview besprechen Sie bitte direkt mit Ihrem Interviewer oder Ihrer Interviewerin.

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme und bedanken uns schon jetzt ganz herzlich für Ihre Unterstützung.

Mit freundlichen Grüßen

Im Auftrag



Dr. Alexander Schieferdecker

Erklärung zum Datenschutz und zur absoluten Vertraulichkeit Ihrer Angaben

Das infas Institut für angewandte Sozialwissenschaft in Bonn führt die wissenschaftliche Studie „Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen“ im Auftrag des Statistischen Bundesamts unter Beteiligung des Bundeskanzleramtes durch. infas und das Statistische Bundesamt tragen die datenschutzrechtliche Verantwortung für diese Studie. Die Studie wird gemäß den Bestimmungen der EU-Datenschutzgrundverordnung durchgeführt. Die Wahrung der statistischen Geheimhaltung gemäß Bundesstatistikgesetz wird sichergestellt.

Die Kontaktdaten Ihres Unternehmens wurden durch ein statistisches Zufallsverfahren aus der Bisnode-Firmendatenbank ausgewählt.

Ihre Teilnahme an der Studie ist freiwillig. Die Ergebnisse der Befragung werden ausschließlich ohne Namen und Kontaktdaten dargestellt.

Das bedeutet: Niemand kann aus den Ergebnissen erkennen, von welchem Unternehmen bzw. welcher Person diese Angaben gemacht worden sind. Namen und Kontaktdaten werden im infas-Institut (strikt getrennt von den Interviews) nur bis zum Abschluss der Befragung aufbewahrt und anschließend gelöscht.

Selbstverständlich können Sie teilnehmen, aber einzelne Fragen unbeantwortet lassen. Aus der Nicht-Teilnahme entstehen Ihnen keine Nachteile. Ihr Einverständnis zur Teilnahme können Sie jederzeit ohne Angabe von Gründen und ohne weitere Konsequenzen bei infas mit Wirkung für die Zukunft wieder zurücknehmen. infas gibt Ihnen gemäß Art. 13 DSGVO auf Anfrage hin Auskunft über die dort vorliegenden Kontaktdaten und ändert oder löscht diese oder schränkt die Verarbeitung auf Ihren Wunsch hin ein. Wir weisen zudem auf das gesetzliche Beschwerderecht bei einer Aufsichtsbehörde hin.

Sie können absolut sicher sein, dass wir...:

- Ihren Namen und Ihre Kontaktdaten nicht mit Ihren Interviewdaten zusammenführen, so dass niemand erfährt, welche Antworten Sie persönlich gegeben haben;
- Ihren Namen und Ihre Kontaktdaten nicht an Dritte weitergeben;
- keine Einzeldaten, die einen Rückschluss auf Ihre Person bzw. Ihr Unternehmen zulassen, an Dritte weitergeben;
- die Daten ausschließlich zu Forschungszwecken nutzen werden.

Wir danken für Ihre Mitwirkung und für Ihr Vertrauen in unsere Arbeit!

Christian Dickmann
Datenschutzbeauftragter infas

Menno Smid
Geschäftsführer infas

infas Institut für angewandte
Sozialwissenschaft GmbH

Postfach 240101
53154 Bonn
Tel. 0800/73 84-500
Fax 0228/38 22-894
E-Mail:
unternehmenszufriedenheit@infas.de
www.infas.de