

Methodenbericht

Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen – Unternehmensbefragung

Methodenbericht für das Statistische Bundesamt, September 2021

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

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

7451
Bonn, September 2021
Bj, Bt, Cd, Hv, Mr

© 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 2021 hat das Statistische Bundesamt (Destatis) nunmehr zum zweiten Mal 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 drei Vorgängeruntersuchungen in 2015, 2017 und 2019 angelegt hatte. Sie umfasst in 2021 ebenfalls wieder 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 2. Februar bis 30. April 2021 statt. Insgesamt konnten 2.598 Langinterviews und 4.599 Kurzinterviews erzielt werden. Die Studie umfasst die Erfahrungen der Unternehmen aus den letzten 2 Jahren und bildet diese für insgesamt 3.282 Lebenslagen ab.

Der vorliegende Methodenbericht stellt die Fragebogenübernahme, Stichprobe, Feldarbeit, Ausschöpfung, Datenprüfung und Interviewerkontrollen umfassend dar.

infas Institut für angewandte Sozialwissenschaft GmbH

Inhaltsverzeichnis

1 Fragebogen	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 (Langinterviews)	20
ANLAGEN	20

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 Lebenslagen-Schichten	18

1 Fragebogen

Der im Rahmen dieser Studie einzusetzende Fragebogen baute überwiegend auf dem bereits durch die Vorgängeruntersuchungen etablierten Instrumente auf. Hinzu kamen für 2021 einige durch Destatis neu entwickelte Fragen, die auf die Themen Corona und Digitalisierung fokussierten.

Wesentlich im Fragebogenkonzept waren, wie zuvor in 2019, 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. Hierin sollten wiederum insbesondere die Ämter eine Rolle spielen, mit denen die Befragten im Detail Kontakt hatten.

Da es sich bei der aktuellen Studie also inhaltlich größtenteils um eine Wiederholungsbefragung zu 2019 handelte und sich die Änderungen am Fragebogen durch die Themen Corona und Digitalisierung in Grenzen hielten, war kein separater Pretest für die Befragung vorgesehen. Gleichwohl wurde am ersten Erhebungstag (2. Februar 2021) zunächst moderat mit den ersten 51 Lang- und Kurzinterviews gestartet, um am Folgetag die ersten Interviews genau prüfen und möglichen Auffälligkeiten nachgehen zu können. Zusätzlich erfolgte nach 100 erhobenen Interviews zur Qualitätssicherung die bei infas obligatorische nächste Zwischenprüfung der Daten.

Der Fragebogen war 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 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
 - Neubau, An- oder Umbau einer Betriebsstätte für das eigene Unternehmen
 - Patentschutz, Markenschutz, Forschung und Entwicklung
 - Einstellen von Beschäftigten
 - Ausbildung
 - Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
 - Teilnahme an öffentlichen Ausschreibungsverfahren von Behörden oder Ämtern

- Import oder Export
- Geschäftsaufgabe oder -übergabe an einen anderen Eigentümer oder ein Insolvenzverfahren
- Beantragung von Corona-Hilfen

- 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
- mögliche Einflüsse durch die Corona-Pandemie bei der Bearbeitung des Anliegens

- Angaben zum Unternehmen

Der Fragebogen wird in der Programmierfassung im Anhang dieses Methodenberichts dokumentiert. Eine leserfreundliche Version des Fragebogens ist veröffentlicht auf https://www.amtlich-einfach.de/DE/Home/home_node.html unter „Hintergrund Lebenslagenbefragung“.

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 Gesellschaft Bisnode D&B Deutschland GmbH wurde ab Mitte Juli 2021 in die Bisnode Deutschland GmbH integriert und firmiert ab diesem Zeitpunkt neu als Dun & Bradstreet Deutschland GmbH.

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 3 Klassen genannt: 0 bis 9 Beschäftigte, 10 bis 49 Beschäftigte und 50 und mehr Beschäftigte. Für eine disproportionalen 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.

Auf Basis dieser Anforderungen und der Erfahrungen der Vorgängerstudie wurde durch Bisnode eine hinreichend große Stichprobe an gelisteten Unternehmen gezogen, von denen schließlich $n=31.913$ Adressen zum Einsatz kamen. Zum anderen wurde eine Aufstockungsstichprobe aus solchen Unternehmen gezogen, die im Laufe der letzten 2 Jahre mutmaßlich liquidiert wurden. Der ebenfalls aufgrund von Vorerfahrungen gewählte Umfang dieses Stichprobenteils betrug die maximal zur Verfügung stehende Menge von $n=18.075$ Adressen.

In Summe konnten mit 49.988 Adressen letztlich weniger Unternehmensadressen als 2019 eingesetzt werden, um die geforderte Interviewanzahl zu erreichen. Zugleich stieg jedoch die durchschnittliche Interviewlänge an (vgl. Kapitel 3.3) aufgrund der aufwändigen Kontaktierung unter Homeoffice-Regelungen in den Unternehmen. Trotz der Corona-Pandemie wurden die Unternehmen zuverlässig telefonisch erreicht. Der Zusatzstichprobenteil wurde dazu vollständig verwendet, auch weil bei der Vorgängerbefragung aufgefallen war, dass von Insolvenzen sehr selten berichtet wurde und sich dies in 2021 nochmals bestätigte. Hier ist zusätzlich auch in gewissem Maße von einem Rückgang an Insolvenzen

durch neue Corona-Regelungen für Unternehmen auszugehen. Die übrigen Adressen stammen aus dem ersten Stichprobenteil.

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.

2.3 Tranchierung der Einsatzstichprobe

Die Steuerung der Stichprobe erfolgte über 2 Einsatztranchen aus der Datei bestehender Unternehmen 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 per Videokonferenz 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. Das Projektteam bei Destatis nahm als Vertretung der Auftraggeberseite exemplarisch an der ersten Interviewerschulung teil.

Insgesamt wurden 204 Interviewer und Interviewerinnen für die Unternehmensstudie „Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen“ geschult und eingesetzt. Von diesen gebrieften Interviewern und Interviewerinnen haben 175 zumindest ein Interview (Kurz- oder Langinterview) durchgeführt.

Nach Monaten betrachtet, wurden im Februar 133 und im März/April 73 Interviewer und Interviewerinnen für die Studie geschult. Dies fand einerseits zu Studienbeginn innerhalb von 90-minütigen Webinarschulungen statt. Andererseits wurden Interviewer und Interviewerinnen während der Erhebungsphase per Videobriefing (Schulungsvideo) und in Informationsveranstaltungen (Grundschulung) geschult. Die Schulungen erfolgten also, wie in länger laufenden Studien üblich, je nach Bedarf auch zusätzlich während der Erhebungsphase.

3.2 Interviewereinsatz

Die Erhebung der Unternehmensstudie „Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen“ wurde telefonisch von infas durchgeführt. Die Befragung der Unternehmen fand vom 2. Februar bis 30. April 2021 statt. Insgesamt konnten 2.598 Langinterviews und 4.599 Kurzinterviews erzielt werden.

Für die telefonische Unternehmensbefragung wurden 204 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	204
Nach Geschlecht	
Männlich	82
Weiblich	122
Nach Altersgruppen	
bis 29 Jahre	82
30 bis 39 Jahre	18
40 bis 49 Jahre	19
50 bis 59 Jahre	28
60 Jahre und älter	57
Interviewertätigkeit	
seit unter 1 Jahr	49
seit 1 bis 5 Jahren	94
seit 5 bis 10 Jahren	28
über 10 Jahre	33

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	175
Minimum Kurz- und Langinterviews	1
Maximum Kurz- und Langinterviews	487
Mittelwert Kurz- und Langinterviews	42
Fallzahl gesamt (Kurz- und Langinterviews)	7.197

133 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 April wurden 22 Supervisoren und Supervisorinnen für das Monitoring und die Interviewerbetreuung eingesetzt. Es ergibt sich eine Relation von Supervisor zu eingesetzten Interviewern von ca. 1:9.

Im Rahmen der vorliegenden Untersuchung wurden insgesamt 7.197 Interviews realisiert, darunter 4.599 Kurzinterviews und 2.598 Langinterviews. Die durchschnittliche Dauer der Langinterviews betrug 33,9 Minuten; die Kurzinterviews waren durchschnittlich 11,7 Minuten lang.

Im Schnitt wurden die Langinterviews nach knapp 5 Kontakten erzielt. Etwa 15 Prozent wurden bereits im ersten Kontakt erreicht, 18 Prozent im zweiten Kontakt und weitere 15 Prozent im dritten Kontakt. Knapp 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 46 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 5.605 Unternehmensvertreter Gebrauch. Das entsprechende Anschreiben ist im Anhang dieses Berichts beigefügt.

Im Zuge der Corona-Krise wurden von infas frühzeitig Maßnahmen ergriffen, um die Kapazität des Telefonstudios sicherzustellen. Aus diesem Grund telefonierte ein Teil der Interviewerinnen und Interviewer von zuhause aus, wobei die jeweiligen Arbeitsplätze stets an das Studiosystem angeschlossen waren (sog. CATI@Home). Dadurch war gewährleistet, dass die Interviewerinnen und Interviewer keinen möglichen Corona-Gefahren in einem vollen Telefonstudio ausgesetzt waren. Zusätzlich blieb durch diese Maßnahme die Interviewleistung des Studios bestehen. Darüber hinaus wurde in diesem (virtuellen) CATI-System die Einhaltung sämtlicher Qualitätsstandards inklusive umfassendes Monitoring sichergestellt. Alle Interviews wurden aus dem infas-Telefonstudio überwacht und konnten bei Bedarf mitgehört werden. Trotz der Corona-Pandemie war also gewährleistet, die Telefonstudie qualitätsgesichert durchzuführen. In der Summe wurden etwa sieben Achtel der Langinterviews aus dem CATI@Home geführt (n = 2278), und ein weiteres Achtel aus dem Studio heraus (n = 320).

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	49.988	100,0	
Not Eligible (NE): nicht Grundgesamtheit	10.685	21,4	
um neutrale Ausfälle bereinigte Einsatzstichprobe	39.303	78,6	100,0
Nonresponse – Not Able (NR-NA): zur Teilnahme nicht in der Lage	145	0,3	0,3
Nonresponse – Non Contact (NR-NC): kein Kontakt	14.515	29,0	36,9
Nonresponse – Refusal (NR-R): Verweigerung	15.517	31,0	39,5
Nonresponse – Other (NR-O): anderer Ausfallgrund	1.922	3,9	4,9
Interview Partial (IP): Interviewabbruch	7	0,0	0,0
Interviews (I): Vollständige Interviews	7.197	14,4	18,3
davon:		100,0	
Kurzinterview	4.599	63,9	11,7
Langinterview	2.598	36,1	6,6

Über die Gesamtheit der Kurz- und Langinterviews wurde eine Ausschöpfung von 18,3 Prozent an der bereinigten Bruttoeinsatzstichprobe erzielt. Damit wurde ein für Unternehmensbefragungen vergleichbaren Umfangs sehr gutes Ergebnis erzielt.

4.2 Differenzierte Darstellung der Ausfallgründe

Tabelle 4 Differenzierte Rücklaufstatistik

Gruppierung nach AAPOR	Inhalt	absolut	in % der Bruttostichprobe
	Eingesetzte Adressen Gesamt	49.988	100,0
NR-NE	kein Anschluss	4.465	8,9
NR-NE	falsche Telefonnummer	3.022	6,0
NR-NE	kein Betrieb unter dieser Nummer	2.554	5,1
NR-NE	laut Auskunft bereits befragt	98	0,2
NR-NE	unter Anschluss nur Fax/Modem	546	1,1
NR-NA	ZP (lt. Auskunft) nicht befragbar, dauerhaft krank	145	0,3
NR-NC	nicht abgehoben/nicht erreicht	6.919	13,8
NR-NC	Anrufbeantworter	6.324	12,7
NR-NC	besetzt/Anschluss vorübergehend nicht erreichbar	1.272	2,6
NR-R	ZP verweigert grundsätzlich	1.964	3,9
NR-R	ZP verweigert: keine Zeit, dauert zu lange	1.653	3,3
NR-R	ZP verweigert: will nicht telefonisch befragt werden	354	0,7
NR-R	ZP verweigert: krank	14	0,0
NR-R	Abbruch im Fragebogen	155	0,3
NR-R	legt sofort auf	2.028	4,1
NR-R	kein Zugang, Teilnahme untersagt, lt. Auskunft nicht bereit	5.803	11,6
NR-R	ZP verweigert: kein Interesse/ Thema	2.397	4,8
NR-R	ZP verweigert: Datenschutzgründe/ zu persönlich	62	0,1
NR-R	ZP verweigert: sonstige Gründe	1.087	2,2
NR-O	vager Termin	1.301	2,6
NR-O	definitiver Termin	47	0,1
NR-O	ZP in Feldzeit nicht zu erreichen	390	0,8
NR-O	keine Verständigung möglich	184	0,4
IP	Interview unterbrochen - Wiederaufsetzen	7	0,0
I	Realisierte Interviews (Kurz- und Langinterviews)	7.197	14,4

Erklärung der Abkürzung ZP: Zielperson für das Interview

4.3 Verteilung der Kurzinterviews nach Ausschlussgründen

Insgesamt 4.599 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.

Tabelle 5 Verteilung der Kurzinterviews nach Ausschlussgründen

	absolut	in %
Kurzinterview realisiert gesamt	4.599	100
unzulässige Unternehmensform (z.B. Stiftung, Verein)	103	2,2
keine Lebenslage in den letzten 2 Jahren	2.433	52,9
innerhalb der Lebenslage kann die Schicht nicht spezifiziert werden	1.113	24,2
Lebenslagen-Schicht ist bereits gefüllt	496	10,8
kein Kontakt mit den relevanten Ämtern	311	6,8
für keine Lebenslage ist die Dienstleistung genügend beurteilbar	143	3,1

4.4 Abbruchstellen im Fragebogen

Insgesamt 156 Interviews wurden während des Interviews abgebrochen und konnten auch nicht wieder aufgesetzt werden. Für diese Interviewabbrüche zeigt die folgende Übersicht eine sehr breite Streuung der Abbruchstellen.

Etwa 13 Prozent der Interviewabbrüche finden im Kontakt mit dem Unternehmen bzw. der Zielperson für das Interview statt oder während Klärung und Erlaubnis zum Mitschnitt des Interviews. Hierbei waren die Fälle nach Zufallsauswahl für den Mitschnitt ausgewählt worden. Knapp 3 Prozent brechen bei der ersten inhaltlichen Frage das Interview ab, wenn es um die Angabe der Rechtsform des Unternehmens geht.

Rund 12 Prozent der Interviewabbrüche fanden während der Frage 4 zum Lebenslagen-Screening statt. Hier werden alle 11 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	2	1,3	Studienerläuterung und Kontakt zu Zielperson
scr2, scr3, scr4, Vmitschn, mitsa, mitsok	18	11,6	weitere Erläuterungen und Erlaubnis Mitschnitt
f1	4	2,6	Rechtsform
f4	19	12,2	Lebenslagen-Screening
f6	3	1,9	Einstellen von Nicht-EU-Bürgern
f9	2	1,3	Steuerart
f9b	1	0,6	Patentschutz
f11 S1	8	5,1	Auswahl des Amts, LL-Schicht 1
f11 S2	2	1,3	Auswahl des Amts, LL-Schicht 2
f13 S1	4	2,6	DL-Auswahl, LL-Schicht 1
f13 S2	2	1,3	DL-Auswahl, LL-Schicht 2
f13 S3	2	1,3	DL-Auswahl, LL-Schicht 3
f14 S1-S3	1	0,6	anderes Anliegen, offen, LL-Schicht 1-3
f16 S1-S3	2	1,3	Gesamtzufriedenheit Dienstleistung, LL-Schicht 1-3
f23 S1-S3	2	1,3	Kommunikationsweg, LL-Schicht 1-3
f25 S1-S3	8	5,1	bevorzugter Kommunikationsweg, LL-Schicht 1-3
f26 S1-S3	4	2,6	Formular ausgefüllt, LL-Schicht 1-3
f28 S1-S3	1	0,6	Digital-analog ausgefüllt, LL-Schicht 1-3
f29 S1-S3	1	0,6	Formularversand, LL-Schicht 1-3
f30 S1-S3	1	0,6	Nachweise, LL-Schicht 1-3
f31 S1-S3	9	5,8	Nachweisversand, LL-Schicht 1-3
f31a S1-S3	6	3,9	Zufriedenheit Transaktion 1, LL-Schicht 1-3
f31b S1-S3	2	1,3	Zufriedenheit Transaktion 2, LL-Schicht 1-3
f32 S1-S3	3	1,9	Gründe gegen E-Government-Nutzung, LL-Schicht 1-3
f33 S1-S3	4	2,6	Vorabinformation, LL-Schicht 1-3
f34 S1-S3	4	2,5	Online-Angebot, LL-Schicht 1-3
f35 S1-S3	1	0,6	Zugang zu Formularen, LL-Schicht 1-3
f36 S1-S3	1	0,6	Verständlichkeit des Formulars, LL-Schicht 1-3
f37 S1-S3	1	0,6	Öffnungszeiten, LL-Schicht 1-3
f38 S1-S3	1	0,6	Wartezeiten, LL-Schicht 1-3
f41 S1-S3	1	0,6	Vermittlung an zuständige Beschäftigte, LL-Schicht 1-3
f43 S1-S3	5	3,2	Hilfsbereitschaft, LL-Schicht 1-3
f44 S1-S3	2	1,3	Informationen zum weiteren Ablauf, LL-Schicht 1-3
f45 S1-S3	3	1,9	Bearbeitungsdauer, LL-Schicht 1-3
f46 S1-S3	1	0,6	Verständlichkeit Anschreiben, LL-Schicht 1-3
f47 S1-S3	4	2,6	Zielerreichung, LL-Schicht 1-3
f48 S1-S3	2	1,3	Vertrauen, LL-Schicht 1-3
f49 S1-S3	1	0,6	Diskriminierung, Schicht 1-3
f51 S1-S3	2	1,3	Erwartungen, LL-Schicht 1-3
f20 S1-S3	5	3,2	Informationsquellen, LL-Schicht 1-3
f22 S1-S3	1	0,6	Zufriedenheit mit der Quelle, LL-Schicht 1-3

f53b S1-S3	3	1,9	Corona-Zeitraum, LL-Schicht 1-3
dl wechsel S1	2	1,3	nächste Dienstleistungsschleife, LL-Schicht 1
dl wechsel S2	1	0,6	nächste Dienstleistungsschleife, LL-Schicht 2
f54 bis f57	4	2,6	Fragen zu Unternehmensmerkmalen
Gesamt	156	100	

4.5 Verteilung der untersuchten Lebenslagen-Schichten

Wichtiges Ziel der Fragebogen- und Feldsteuerung war es, nicht nur die Gesamtanzahl von 3.200 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 2.690 Langinterviews vorgesehen, um die Gesamtzahl von 3.200 Lebenslagen-Schichten entsprechend des Schichtungsplans von Destatis zu gewährleisten. Dies entspräche einer Mindest-Übersetzung von durchschnittlich etwa 1,20 Lebenslagen-Schichten pro Langinterview. Ebenso wurde eine neue Schicht aufgenommen, in der es um die Beantragung von Corona-Hilfen ging.

Durch die im Institut verwendeten Auswahl-Algorithmen zeichnete sich ab, dass diese Annahme gehalten und sogar etwas übertroffen werden konnte. So konnten auf der Basis von 2.598 Langinterviews insgesamt 3.282 Lebenslagen-Schichten realisiert werden, was einer Quote von 1,26 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 51 von 95 geplanten Interviews nicht realisiert werden. Es handelt sich hierbei um ein äußerst seltenes Ereignis, das auch unter Einsatz des Zusatzstichprobenteils von liquidierten Unternehmen (vgl. Kap. 2.1) nicht in dem gewünschten Umfang abbildbar war. In allen anderen Zellen wurden die angestrebten Sollzahlen erfüllt oder übererfüllt.

Tabelle 7 Vergleich der angezielten und erreichten Lebenslagen-Schichten

Schicht-Nr.	Inhalt	SOLL	IST
1	Gründung eines Unternehmens	155	160
2	Geschäftsübernahme	155	160
3	Einkommensteuer	200	206
4	Körperschaftsteuer	160	165
5	Gewerbsteuer	200	207
6	Umsatz- oder Verbrauchssteuer	200	205
7	Bau einer Betriebsstätte für das eigene Unternehmen	195	200
8	Forschung und Entwicklung, Patent- und Markenschutz, mit Bundesförderung	80	85
9	Forschung und Entwicklung, Patent- und Markenschutz, ohne Bundesförderung	90	95
10	Einstellen von Beschäftigten aus der EU	250	255
11	Einstellen von Beschäftigten aus Drittstaaten	200	205
12	Ausbildung	80	86
13	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz mit Unfallereignis	80	85
14	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz ohne Unfallereignis	150	155
15	Teilnahme an Ausschreibungsverfahren mit Präqualifizierung	95	100
16	Teilnahme an Ausschreibungsverfahren ohne Präqualifizierung	205	210
17	Import oder Export	240	245
18	Geschäftsaufgabe ohne Insolvenz, z. B. aus Altersgründen	85	90
19	Geschäftsaufgabe mit Insolvenz	95	51
20	Geschäftsübergabe, auch bevorstehend	85	89
21	Beantragung von Corona-Hilfen	200	228
Gesamt		3.200	3.282

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 14 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 nach dem Start des Feldes eingehende Datenprüfungen zum programmierten Fragebogen und den ersten erhobenen Interviews durchgeführt. Dies gehört für infas zu den standardmäßigen Prüfroutrinen bei jeder Erhebung, um mögliche Fehler bereits frühzeitig zu minimieren. Zusätzlich wurde dem Statistischen Bundesamt während 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.

89 Interviewer und Interviewerinnen mit einem ausführlichem Monitoring haben im Schnitt 72 Interviews realisiert (MIN=1; MAX=487). Bei ihnen wurden im Schnitt 2,6 Interviewerkontrollen durchgeführt (MIN=1; MAX=11). Interviewer und Interviewerinnen ohne umfassendes Monitoring haben im Durchschnitt 11 Interviews durchgeführt (MIN=1; MAX=103).

Für 234 der 235 Interviews mit ausführlichem Monitoring wurden positive Kontrollergebnisse dokumentiert. In lediglich einem Interview wurden Mängel beobachtet, die die Gesprächsführung und die Reaktion auf Nachfragen betrafen. In diesem Fall fand eine Nachschulung statt.

6.2 Audiomitschnitte (Langinterviews)

Laut Auftrag wurden insgesamt 30 Mitschnitte an den Kunden ausgeliefert. 501 Langinterviews wurden mitgeschnitten. Wenn Mängel festgestellt wurden, wurden die betroffenen Interviewer und Interviewerinnen nachgeschult. Dies kam nur in 2 Fällen vor. Die Schwierigkeiten, die dokumentiert wurden, entsprechen denjenigen aus dem zuvor beschriebenen Kapitel.

ANLAGEN

Erhebungsinstrument

Anschreiben an Befragte

Fragebogen zur Programmierung

Lebenslagenbefragung
der Unternehmen 2021

Statistisches Bundesamt

Abschnitt 1: Kontakt und Introfragen

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
SCR1	Begrüßung + Kontakt	<p><i>PROG: Name des Unternehmens, Ansprechpartner und Unternehmensgrößenklasse nach Beschäftigten einblenden sowie wenn LIQU = 1 laut Stichprobe, bitte zusätzlich einblenden: INT: Es könnte sich um ein Unternehmen handeln, das sich in Auflösung befindet und somit zu einer seltenen Lebenslage zählt, bitte unbedingt Interview versuchen.</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><i>(PROG: Grün)</i> 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>Uns interessiert auch die Meinung von Personen aus Unternehmen, die von einer Geschäftsaufgabe betroffen sind bzw. waren. Dies kann mit oder ohne Insolvenz sein, d.h. auch Insolvenzverwalter sollen befragt werden.</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 2: nein, ZP nicht am Apparat 3: ZP erst später erreichbar 4: ZP verweigert Teilnahme 5: kein Unternehmen 6: ZP / KP legt auf 7: ZP in Feldzeit nicht erreichbar</p>	SCR0=00

		<p>8: ZP nicht befragbar /dauerhaft krank - 9: KP spricht nicht ausreichend deutsch / keine Verständigung mögl. 10: KP verweigert/Zugang zu ZP / Unternehmen verweigert 11: Unternehmen bereits befragt 12: Firma unter Anschluss unbekannt 13: ZP / KP wünscht Mail-on-Demand</p> <p><i>PROG: Hinweise zum Inhalt der Befragung, zur Auswahl der Unternehmen und zum Datenschutz einblenden</i></p>	
--	--	--	--

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
1.	Rechtsform	<p>Zunächst haben wir einige Vorabfragen zu Ihrem Unternehmen.</p> <p>Welche Rechtsform hat Ihr Unternehmen? <i>INT: Wenn es sich um ein ehemaliges Unternehmen handelt, bitte sprachlich eigenständig anpassen („hatte“).</i></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: Wenn es sich um ein ehemaliges Unternehmen handelt, bitte sprachlich eigenständig anpassen („waren“).</i></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>	
		<p><i>Folgende Variablen 1 bis 3 sind keine Fragen, aber hier als Merkposten enthalten.</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 11, 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 (*)</p> <p>2: Steuerangelegenheiten (*)</p> <p>3: Neubau, An- oder Umbau einer Betriebsstätte für das eigene Unternehmen (*)</p> <p>4: Patentschutz, Markenschutz, Forschung und Entwicklung (*)</p> <p>5: Einstellen von Beschäftigten (*)</p> <p>6: Ausbildung</p> <p>7: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz</p> <p>8: Teilnahme an öffentlichen Ausschreibungsverfahren von Behörden oder Ämtern</p> <p>9: Import oder Export</p> <p>10: Geschäftsaufgabe oder -übergabe an einen anderen Eigentümer oder ein Insolvenzverfahren (*)</p> <p>11: Beantragung von Corona-Hilfen (*)</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i></p> <p>96: Nichts davon</p> <p>97: verweigert</p> <p>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>* Steuerangelegenheiten: 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> <p>* Beantragung von Corona-Hilfen: Im Zuge der Corona-Pandemie konnten und können Unternehmen und Selbständige verschiedene staatliche Hilfeleistungen beantragen. Dazu zählen zum Beispiel Kredite, Zuschüsse und Kurzarbeitergeld, aber auch steuerliche Erleichterungen und Beitragsstundungen.</p>	
PROG:	Screen	Hierzu haben wir nun ein paar Nachfragen. Denken Sie dabei bitte immer an den Zeitraum der letzten 2 Jahre.	<i>nur bei Lebenslage „Gründung oder Übernahme“ Frage 4, Code 1</i>
5.	Gründung/ Geschäftsübernahme	<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: Mehrfachnennung möglich</i> <i>INT: Mehrfachnennung möglich, bei Bedarf vorlesen</i> 1: Unternehmen gegründet 2: Unternehmen übernommen</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</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: Mehrfachnennung möglich</i> <i>INT: Mehrfachnennung möglich, alle Antwortmöglichkeiten vorlesen</i></p> <p>1: Deutschland? 2: einem anderen EU-Mitgliedsstaat? (*) 3: dem Vereinigten Königreich (UK), 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, 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 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 „Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz“ Frage 4, Code 7</i></p>
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: Mehrfachnennung 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“ Frage 4, Code 10</i></p>

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
9.	Steuerart	<p>Im Zusammenhang mit welchen Steuerarten hatte Ihr Unternehmen in den letzten zwei Jahren Behördenkontakt?</p> <p><i>PROG: Mehrfachnennung möglich, aber nicht für Code 1 und 2! Diese dürfen nicht zusammen genannt werden.</i></p> <p><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 3: Gewerbesteuer 4: Umsatz- oder Verbrauchsteuer 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	<i>nur bei Lebenslage „Abgabe Ihrer Steuererklärung“ Frage 4, Code 2</i>
9a.	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: Mehrfachnennung möglich</i> <i>INT: Mehrfachnennung möglich, Antworten vorlesen</i></p> <p>1: Ausschreibungen mit Präqualifizierung 2: Ausschreibungen ohne Präqualifizierung 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>	<i>nur bei Lebenslage „Ausschreibungsverfahren“ Frage 4, Code 8</i>
9b.	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>INT: nur eine Nennung, KfW = Kreditanstalt für Wiederaufbau</i> 1: ja 2: nein 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	<i>nur bei Lebenslage „Patentschutz, Markenschutz, Forschung und Entwicklung“ Frage 4, Code 4</i>

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
		PROG: Bildung und Auswahl der Lebenslagen-Schichten	
Regel		<i>Auswahl von max. 3 Lebenslagen-Schichten nach der Priorisierungsregel, sofern Anzahl >1 und genannte Lebenslagen-Schichten noch nicht voll sind.</i>	<i>Basis: Inzidenz und Sollzahlen</i>
		Repeat-Block: Lebenslagen-Schicht	
Text 2	Einleitung Lebenslage	<p><i>PROG: Bitte nur bei erster Lebenslagen-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 „Schicht“] ausgewählt.</p>	<i>Textbausteine werden separat zur Verfügung gestellt.</i>
11.	Behörden	<p>Mit welchen der folgenden Ämter oder Behörden hatten Sie direkten Kontakt beim Thema [PROG: Schicht „Schicht“]?</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 (PROG: Wenn Lebenslagen-ID = 21, „Corona“: ...im letzten Jahr) 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. (PROG: Wenn Lebenslagen-ID = 21, „Corona“: ...an das letzte Jahr)</p> <p>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> 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>	<i>Textbausteine werden separat zur Verfügung gestellt.</i>

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 bei diesem Amt</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	Textbausteine werden separat zur Verfügung gestellt.
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>	Frage 13 = 5 (bzw. der jeweils entsprechende Code für „Anderes Anliegen“)
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“ ODER „Überprüfung von Hygiene- und Schutzmaßnahmen“,</i></p> <p><i>--> diese Variable = „Passiv“,</i> <i>--> sonst Variable Aktiv/Passiv= „Aktiv“.</i></p> <p>1: aktiv 2: passiv</p>	Wenn Dienstleistungs-IDs: 60, 86, 203, 206, 211, 215, 220, 2, 9, 15, 22, 42, 47, 5, 18

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
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> 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 Dienstleistungen 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 Dienstleistungen genannt wurden über alle Ämter dieser Lebenslagen-Schicht, dann werden alle genannten Dienstleistungen für die jeweiligen Ämter weiter verfolgt. Reihenfolge zufällig.</i></p> <p><i>2. Wenn mehr als 4 Dienstleistungen genannt wurden und in Frage 11: n = 1-3 Ämter: --> pro Amt mindestens eine Dienstleistung n = 4 Ämter --> pro Amt genau eine Dienstleistung n = 5 und mehr Ämter: --> zufällige Auswahl von 4 Ämtern, darin jeweils 1 Dienstleistung</i></p> <p><i>Sprung-Button zu Abschnitt 5 Statistik. Falls befragte Person Ungeduld oder Abbruch signalisiert, kann das Interview ab der zweiten Dienstleistungs-Schleife verkürzt werden.</i></p>	
Text 3	Einleitung Vorabfragen	<p><i>PROG: Nur in der ersten Dienstleistungs-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> <p><i>(PROG: Filter, wenn Lebenslagen-ID nicht 21 – Corona)</i></p> <p>Bitte denken Sie auch hierbei wieder an Ihre Behördenkontakte innerhalb der letzten 2 Jahre.</p> <p><i>(PROG: Filter, wenn Lebenslagen-ID = 21 – Corona)</i></p> <p>Bitte denken Sie auch hierbei wieder an Ihre Behördenkontakte innerhalb des letzten Jahres.</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: <i>PROG: Bitte Button: kann die Dienstleistung und/oder das Amt doch nicht genügend beurteilen</i></p> <p>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 „<u>dem Finanzamt</u>“] 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>	
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> <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> 94: nichts davon/anderes 95: kommt drauf an 96: wie bisher 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> 1: ja 2: nein 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	
27.	Formular selbst ausgefüllt	<p>Wie war das: Hat Ihr Unternehmen...</p> <p><i>INT: vorlesen</i> 1: die Formulare ausgefüllt oder 2: wurden die Formulare durch das Amt für Sie ausgefüllt?</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i> 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</i> <i>INT: Mehrfachnennung möglich, vorlesen</i> <i>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></p> <p>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</i> <i>INT: Mehrfachnennung möglich, vorlesen</i></p> <p>1: Per Post versendet 2: Per Fax versendet 3: Persönlich beim Amt eingereicht 4: Online oder per E-Mail 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
31a.	Zufriedenheit Transaktion1	<p>Wie zufrieden sind Sie mit dem Vorgang, Formulare und Nachweise zur [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“] online bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem Finanzamt“] einzureichen?</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><i>INT: nicht vorlesen</i></p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	<p>Wenn Frage 29 = 4, 5 oder 6</p> <p>ODER Frage 31 = 4</p>
31b.	Zufriedenheit Transaktion2	<p>Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten, Formulare und Nachweise zur [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“] online bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem Finanzamt“] einzureichen?</p> <p><i>INT: Wenn Befragte/r angibt, dass diese Möglichkeit nicht bestand, soll der Umstand bewertet werden, dass man nicht online einreichen konnte.</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><i>INT: nicht vorlesen</i></p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	<p>An alle, die Frage 31a laut Filterbedingung nicht erhalten haben</p>
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>INT: Nicht vorlesen, sondern zuordnen. Mehrfachnennung möglich. Textfeld bei „andere Gründe“ nutzen, falls anderes genannt, und stichwortartig notieren.</i></p> <p>1: Datenschutzgründe 2: habe keinen Zugang zum Internet/keinen Computer 3: bevorzuge den persönlichen Kontakt 4: bevorzuge den Kontakt per Brief 5: andere Gründe, und zwar: _____ (PROG: Textfeld)</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	<p>Wenn Frage 28 = nur Code 1</p> <p>ODER Frage 29 = nur Code 1 oder 2 oder 3</p> <p>ODER Frage 31 = nur Code 1 oder 2 oder 3</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></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><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 2

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
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 ausschließlich durch die Behörde 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	Wenn Frage 23=2 oder 3

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
38.	Wartezeiten	<p>Wie zufrieden waren Sie mit den Wartezeiten? <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 ausschließlich durch die Behörde 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	Wenn Frage 23 = 2 oder 3
40.	Räumliche Erreichbarkeit	<p>Wie zufrieden waren Sie mit der räumlichen Erreichbarkeit <i>[PROG: ausgewählte Behörde „des Finanzamts“], z. B. mit öffentlichen Verkehrsmitteln oder dem Auto?</i></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 ausschließlich durch die Behörde 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	Wenn Frage 23 = 2
41.	Vermittlung an zuständige Beschäftigte	<p>Wie zufrieden waren Sie mit der Schnelligkeit der Vermittlung an die zuständigen Beschäftigten bei der <i>[PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“]?</i></p> <p><i>INT: Falls der Kontakt ausschließlich durch die Behörde erfolgte, bitte entsprechend vermerken.</i></p> <p><i>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 ausschließlich durch die Behörde 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	Wenn Frage 23 = 2 oder 3

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
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>	
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>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
45.	Bearbeitungs- dauer	<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>	
46.	Verständlich- keit 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>	
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>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
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>Fragen 20 bis 22 werden <i>pro Dienstleistung</i> abgefragt 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>	
53b.	Corona-Zeitraum	<p>Wann hatten Sie im Rahmen der [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“] Kontakt mit [PROG: ausgewählte Behörde „dem Finanzamt“]?</p> <p><i>PROG: Mehrfachnennung</i></p> <p><i>INT: vorlesen, Mehrfachnennung möglich, Schätzung genügt.</i></p> <p>1: 2019 (<i>PROG: Bitte diesen Code nicht für Lebenslagen-ID = 21, Corona darbieten</i>) 2: Januar bis Mitte März 2020 3: Mitte März bis Mitte Mai 2020 4: Mitte Mai bis Ende Oktober 2020 5: ab November 2020</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
53c. (neu)	Corona-Einschränkung1	<p>Hatten Sie den Eindruck, dass die Bearbeitung Ihres Anliegens bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem Finanzamt“] durch die Corona-Pandemie beeinflusst wurde?</p> <p><i>INT: vorlesen, nur eine Nennung</i></p> <p>1: Nein, nicht beeinflusst. 2: Ja, beeinflusst. 3: Das kann ich nicht beurteilen.</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p>	<p><i>Wenn 53b = 3,4 oder 5,</i></p> <p><i>jedoch NICHT bei Corona-Dienstleistungen</i></p> <p><i>(DL_id's: 5, 18, 180, 224, 226, 227, 229, 231, 233, 234, 236, 238)</i></p>
53d.	Corona-Einschränkung2	<p>Wurde Ihr Anliegen dadurch...?</p> <p><i>INT: vorlesen</i></p> <p>1: sehr positiv beeinflusst 2: eher positiv beeinflusst 3: eher negativ beeinflusst 4: sehr negativ beeinflusst</p> <p><i>PROG: Code 5 direkt hinter Code 4 und auf „vorlesen“ setzen</i></p> <p>5: oder weder/noch, es war einfach anders</p> <p>7: verweigert 8: weiß nicht</p> <p><u><i>PROG: Hier endet eine Schleife. Eine neue Schleife beginnt wie folgt:Nächste Dienstleistung oder Nächste Lebenslage: Ansonsten wird die Befragung fortgesetzt.</i></u></p>	<p><i>Wenn 53c = 2</i></p>

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
PROG	Dienstleistungs-Wechsel	<p>Wechsel zu nächster Dienstleistung:</p> <p>Sie sagten ja eben, dass Sie bei [PROG: Lebenslagen-Schicht „Text“] in den letzten 2 Jahren (PROG: Wenn Lebenslagen-ID = 21, „Corona“: im letzten Jahr) 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></p> <p>1: Befragung zu nächster Dienstleistung möglich [PROG: --> Sprung zu Frage16]</p> <p>2: Befragung zu nächster Dienstleistung nicht möglich [PROG: -> Sprung zu Frage 53.a (falls Lebenslagen-Schicht Nr. 3-6), dann erst nächster Lebenslagen-Schicht sofern vorhanden, d.h. zu Frage „Lebenslagen-Wechsel“, ansonsten zu Block 5 Unternehmensmerkmale]</p>	Wenn weitere Dienstleistungen vorhanden
53a.	Steuerberatung	<p><i>PROG: Frage erfolgt dann, wenn keine weitere Dienstleistungen zur aktuellen Lebenslage mehr gestellt werden soll/kann, und vor die Wahl der nächsten Lebenslagen-Schleife.</i></p> <p>Haben Sie bei [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“] unter anderem eine Steuerberatung in Anspruch genommen?</p> <p><i>INT: Bitte vorlesen</i></p> <p>1: ja 2: nein 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	Wenn Lebenslagen-Schichten: 3 Einkommensteuer 4 Körperschaftsteuer 5 Gewerbesteuer 6 Umsatz- oder Verbrauchssteuer

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
PROG	Lebenslagen-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: Lebenslagen-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 Lebenslagen-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>	Wenn weitere Lebenslagen-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 2018) 2: 4 bis 10 Jahre *(2011 – 2017) 3: 11 bis 20 Jahre *(2001 – 2010) 4: 20 bis 30 Jahre *(1991 – 2000) 5: 30 Jahre und länger *(vor 1991)</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</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>	
55a.	Veränderung wirtschaftliche Lage	<p>Wie beurteilen Sie die <u>gegenwärtige</u> wirtschaftliche Lage Ihres Unternehmens im Vergleich zum Jahr <u>2019</u>?</p> <p><i>INT: vorlesen</i> 1: sehr viel besser 2: eher besser 3: eher schlechter 4: sehr viel schlechter 5: gleich geblieben</p> <p>6: trifft nicht zu 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
56.	Statistikfrage- Adressvorlage korrekt	<p>Nach unserer Information gehört Ihr Unternehmen zur Branche [PROG: aus Stichprobe einfügen]. Stimmt das? <i>INT: Wenn es sich um ein ehemaliges Unternehmen handelt, bitte sprachlich eigenständig anpassen („gehörte“).</i></p> <p>1: ja 2: nein 7: verweigert 8: weiß nicht</p>	
57.	Branche - Statistikfrage – Anders als in Vorlage	<p>Welche Branche oder welcher Wirtschaftszweig trifft auf Ihr Unternehmen hauptsächlich zu? <i>INT: Wenn es sich um ein ehemaliges Unternehmen handelt, bitte sprachlich eigenständig anpassen („traf“).</i></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 16: Bergbau 17: Sonstige wirtschaftliche Dienstleistungen 18: Sonstige Dienstleistungen 19: Sonstiges, und zwar ... (PROG: open) _____</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.</p>	Nur wenn Frage 56 = „nein“

		<p>Gesundheit: Unterkünfte wie Hotels, Pensionen oder Campingplätze, Gastronomie beinhaltet Restaurants, Kneipen, Cafés, Catering, Diskos</p> <p>Gesundheit- und Sozialwesen: Krankenhäuser, Kliniken, 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>	
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

Susanne Baltes
Referatsleiterin
Bessere Rechtsetzung;
Geschäftsstelle Bürokratieabbau

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

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

Berlin, 27. Januar 2021

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 2000 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 vierten Mal nach 2015, 2017 und 2019 statt. Die Ergebnisse der bisherigen Befragungen wurden vom Statistischen Bundesamt ausgewertet und in ausgewählten Fällen gemeinsam mit Unternehmen und Verbänden vertieft diskutiert. Aus diesen Diskussionen sind Beiträge für das

SEITE 2 VON 2 Arbeitsprogramm Bessere Rechtsetzung und Bürokratieabbau entstanden, welches 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.

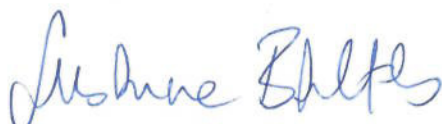
Wenn Sie zu den Zielen und Rahmenbedingungen des Projekts Fragen haben, können Sie sich gerne an das Statistische Bundesamt wenden. Die Ergebnisse der bisherigen Befragungen und viele weitere interessante Informationen finden Sie auf der Homepage des Statistischen Bundesamtes unter www.amtlich-einfach.de.

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



Susanne Baltes

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