



IPSOS PUBLIC AFFAIRS

THE SOCIAL RESEARCH AND CORPORATE REPUTATION SPECIALISTS



Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen - Bevölkerungsbefragung

Methodenbericht (2. Fassung)

15. Dezember 2023

Bericht an

Statistisches Bundesamt
Gustav-Stresemann-Ring 11
65189 Wiesbaden

Vorgelegt von

Ipsos Public Affairs
Kolonnenstr. 26
10829 Berlin

Kontakt

Dr. Robert Grimm
Director
Tel: 30 3030645 7090
E-Mail: robert.grimm@ipsos.com

Autoren

Paul Strehlow, Nina Markowski, Alexandra Schoen

Projektmitarbeiter

Alexandra Schoen, Dr. Jörn Pyhel, Dr. Michael Neuber, Paul Strehlow

Inhaltsverzeichnis

1. Die Lebenslagen-Befragung des Statistischen Bundesamtes.....	3
2. Kurzüberblick über das Studiendesign.....	4
3. Stichprobenbeschreibung der Hauptbefragung.....	4
3.1 Grundgesamtheit	4
3.2 Zielgruppen der Befragung.....	5
3.3 Stichprobenziehung	7
3.3.1 Erste Stichprobenstufe: Auswahl der Rufnummern.....	8
3.3.2 Zweite Stichprobenstufe: Auswahl der Befragungsperson.....	9
4. Fragebogeninstrument & Interviewlänge.....	9
4.1 Interviewabbrüche	12
5. Feldarbeit & Ausschöpfung.....	14
5.1 Einsatz und Schulung der Interviewer*innen.....	14
5.2 Demographie der Interviewer*innen	14
5.3 Feldsteuerung & Qualitätssicherung	15
5.4 Feldverlauf	15
5.5 Realisierte Lebenslagen-Interviews sowie Kurzinterviews mit Abbruchgründen	16
5.6 Kontaktschema.....	17
5.7 Ausschöpfung	18
6. Online-Erhebung.....	19
6.1 Zielgruppen	19
6.2 Interviewabbrüche	21
6.3 Feldverlauf und Fragebogenlänge	23
7. E-Mail-Verteiler und Beschwerden	23
8. Data Processing	23
8.1 Datenerfassung und -verarbeitung.....	23
8.2 Ergebnislieferung	24
9. Anhang: Fragebogen zur Programmierung.....	25

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Studiendesign	4
Tabelle 2: Einteilung der Zielgruppe.....	5
Tabelle 3: Verteilung der vollständigen Interviews pro Kalenderwoche nach Festnetz und Mobilfunk.....	7
Tabelle 4: Interviewlänge nach Lebenslagen: Langinterviews (mit Index=1).....	10
Tabelle 5: Interviewlänge nach Lebenslagen: Kurzinterviews.....	11
Tabelle 6: CATI: Abbruchstellen im Fragebogen	12
Tabelle 7: Bildungsverteilung der Interviewer*innen.....	15
Tabelle 8: Altersverteilung der Interviewer*innen	15
Tabelle 9: Berufserfahrung der Interviewer*innen	15
Tabelle 10: Abbruchgründe der CATI-Kurzinterviews.....	17
Tabelle 11: Ausschöpfung nach AAPOR	18
Tabelle 12: Realisierte Interviews pro Lebenslage in der Online-Erhebung	19
Tabelle 13: Anzahl an Interviews pro Lebenslagen-Schicht in der Online-Erhebung	20
Tabelle 14: Abbruchgründe der CAWI-Kurzinterviews	21
Tabelle 15: CAWI: Abbruchstellen im Fragebogen.....	22

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Interviews pro Woche.....	16
--	----

1. Die Lebenslagen-Befragung des Statistischen Bundesamtes

Im Jahr 2006 wurde durch die Bundesregierung im Rahmen ihres Programms "Bürokratieabbau und bessere Rechtsetzung" erfolgreich das Standardkosten-Modell eingeführt, das als quantitatives Verfahren dazu dient, Bürokratiekosten zu bestimmen. 2011 wurde das Modell erweitert, um den gesamten Aufwand zur Erfüllung einer rechtlichen Vorgabe – den sogenannten Erfüllungsaufwand – zu berücksichtigen. Auf diese Weise wurden quantitative Ziele für den Bürokratieabbau festgelegt und die Fortschritte in ihrer Umsetzung verfolgt.

Im Jahr 2015 wurde erstmals eine qualitativ-subjektive Komponente hinzugefügt. Dabei lag der Fokus nicht mehr ausschließlich auf den Kosten, sondern vielmehr auf der Wahrnehmung der Bürger*innen sowie verschiedener Unternehmen in ihrem Kontakt und ihrer Zusammenarbeit mit der Verwaltung. Diese Aspekte werden seitdem in einem zweijährigen Turnus in umfangreichen Befragungen erfasst. Ziel dieser Befragungen ist es, die Zusammenarbeit der öffentlichen Verwaltung mit Bürger*innen sowie Unternehmen merklich zu verbessern und eine Entwicklung in den Zufriedenheitswerten sichtbar werden zu lassen. Die Ergebnisse dienen als Grundlage für Optimierungsmöglichkeiten von Verwaltungskontakten.

Der Schwerpunkt der Untersuchung liegt auf der Zufriedenheit der Bürger*innen sowie der Unternehmen bei der Interaktion mit der öffentlichen Verwaltung. Die Untersuchung konzentriert sich dabei auf verschiedene Lebenslagen, in denen sich die Befragten als Nutzer*innen behördlicher Dienstleistungen befinden. Diese könnten beispielsweise bei den Bürger*innen das Studium, die Geburt eines Kindes oder der Eintritt in den Ruhestand sein, während die Lebenslage eines Unternehmens durch eine Gründung oder Geschäftsaufgabe, aber auch durch Verfahren wie den Import oder Export, definiert sein kann.

Die Bürger*innen und Unternehmen wurden getrennt voneinander befragt. Dieser Bericht enthält alle Informationen zu der Erhebung der Bevölkerungsbefragung. Die methodischen Aspekte der Unternehmensbefragung sind in einem separaten Bericht dokumentiert. In allen Vorjahren wurde die Befragung rein telefonisch durchgeführt. 2023 erfolgte zum ersten Mal ein zusätzlicher Test einer Online-Erhebung. Der vorliegende Methodenbericht erläutert das Stichprobendesign, die Erhebungsmethode, Fragebogenlogik und Zielpersonen beider Befragungsmodi. Ebenso wird die Durchführung der Erhebung mit Verlauf der Feldarbeit sowie die Ausschöpfung dargelegt.

2. Kurzüberblick über das Studiendesign

Tabelle 1: Studiendesign

Methode	<ul style="list-style-type: none">• Hauptbefragung: Computer-Assisted Telephone Interviews (CATI), Dual-Frame Modus• Zusatzstudie: Computer-Assisted Web Interviews (CAWI)
Grundgesamtheit	Deutschsprachige Wohnbevölkerung Deutschlands ab 16 Jahren
Stichprobe	<ul style="list-style-type: none">• Mehrfach geschichtete Zufallsstichprobe aus dem ADM-CATI-Stichprobensystem unter Berücksichtigung von Mobilfunknummern• Online-Stichprobe aus dem Ipsos-Access-Panel
Fragebogenlänge	CATI: <ul style="list-style-type: none">• Durchschnittliche Dauer der Langinterviews: 23,16 Minuten• Durchschnittliche Dauer der Kurzinterviews: 3,92 Minuten CAWI: <ul style="list-style-type: none">• Durchschnittliche Dauer der Langinterviews: 15,62 Minuten• Durchschnittliche Dauer der Kurzinterviews: 2,06 Minuten
Interviewer*innenstab	256 eingesetzte Interviewer*innen
Durchschnittliche Anzahl Interviews je Interviewer*in	24,8
Erhebungszeitraum	<ul style="list-style-type: none">• CATI: 02.05.2023 – 13.07.2023• CAWI: 11.07.2023 – 17.07.2023

3. Stichprobenbeschreibung der Hauptbefragung

3.1 Grundgesamtheit

Ziel der Befragung war die Schaffung einer repräsentativen Datenbasis über die Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen in Deutschland im jeweiligen Erhebungsjahr. Als relevante Zielpopulation wurden Personen ab 16 Jahren definiert, die in der Bundesrepublik Deutschland ansässig sind. Nach den auf dem Zensus basierenden Berechnungen des statistischen Bundesamts (Tabelle 12411-0005 Bevölkerung: Deutschland, Stichtag, Altersjahre) traf dies am Stichtag des 31.12.2022 auf ungefähr 85 Prozent der insgesamt rund 84 Millionen Personen zu¹.

¹ <https://www-genesis.destatis.de/genesis//online?operation=table&code=12411-0005&bypass=true&levelindex=1&levelid=1690535786949#abreadcrumb>

Abgerufen am 28. Juli 2023

Da die Befragung auf Deutsch erfolgte, bedeutete dies eine Einschränkung der Grundgesamtheit auf die deutschsprachige Bevölkerung. Durch die Anwendung eines Dual-Frame-Ansatzes, der im Folgenden näher erläutert wird, wurden sowohl Personen mit Festnetz- als auch solche mit Mobilfunkanschluss erfasst.

3.2 Zielgruppen der Befragung

Die oben beschriebene Grundgesamtheit wurde im Rahmen der Befragung in verschiedene **Lebenslagen und Lebenslagen-Schichten** unterteilt, die sich in der Filterführung und Fragebogenlänge unterschieden. Die Einteilung erfolgte auf Basis der gegebenen Antworten zu Beginn des Fragebogens. Dazu wurde zunächst zu Beginn der Befragung erfasst, ob sich die Befragungsperson in den letzten zwei Jahren in einer der genannten Lebenssituationen befand und in diesem Rahmen Kontakt zu einer Behörde oder einem Amt hatte. Wichtig dabei war, dass der Kontakt als Privatperson stattgefunden haben musste; er konnte im Zweifel auch vom Amt ausgegangen sein und nicht von den Befragungspersonen selbst. Traf dies zu, wurden zunächst die einzelnen Dienstleistungen der Ämter bzw. Behörden erfasst und mindestens ein Behördenkontakt innerhalb einer bestimmten Dienstleistung (so genannte „Dienstleistungs-Schleife“) umfassend bewertet. Dieses Interview galt dann als **Langinterview**; dabei konnte eine Person bis zu zwölf verschiedene Dienstleistungen bewerten. Es gab allerdings auch die Möglichkeit, den Fragebogen an verschiedenen vorab definierten Stellen zu verkürzen. War eine Person zwar bereit zum Interview, qualifizierte sich dann aber nicht für ein Langinterview, indem entweder keine der genannten Lebenssituation in den letzten zwei Jahren vorlag oder für die entsprechende Lebenslage bereits alle erforderlichen Interviews geführt worden waren, erhielt sie lediglich einige wichtige Gewichtungsfragen und zählte als **Kurzinterview**.

Die verschiedenen Lebenslagen wurden zur besseren Differenzierung unterschiedlichen Schichten zugeordnet und erhielten eine ID zur Identifizierung. Dabei gab es feste Quoten für jede Schicht. Bei den beiden Lebenslagen-Schichten der Scheidung wurden diese gegen Ende der Feldzeit gelockert, da die angenommenen und tatsächlich ermittelten Inzidenzen voneinander abwichen. Die folgende Tabelle gibt eine Übersicht über die Lebenslagen, die dazugehörigen Schichten, die anvisierten und tatsächlich erreichten Interviewzahlen.

Tabelle 2: Einteilung der Zielgruppe

Lebenslage	Schicht	Quote	Interviews
Arbeitslosigkeit	Arbeitslosengeld	170	171
	Arbeitslosengeld II bzw. Bürgergeld (nicht als Aufstockung)	220	221
Finanzielle Probleme	Arbeitslosengeld II bzw. Bürgergeld (als Aufstockung)	170	170
Berufsausbildung	Berufsausbildung	260	260
Studium	mit BAföG	260	262
	ohne BAföG	220	221
Behinderung	Grad der Behinderung bis unter 50	260	260
	Grad der Behinderung ab 50	260	260

Gesundheitliche Willensbekundung	Gesundheitliche Willensbekundung	290	293
Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein	Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein	260	261
Eintritt in den Ruhestand	Altersrente	220	222
Fahrzeugregistrierung	Fahrzeugregistrierung	260	262
Führerschein	Führerschein	140	141
Geburt eines Kindes	Geburt eines Kindes	270	270
Heirat	Heirat	160	160
Immobilienwerb	Bauen	220	222
	Kaufen	220	220
Kinderbetreuung	Vorschulisch	270	271
	Schulisch	220	220
Längerfristige Krankheit	Längerfristige Krankheit	290	290
Pflegebedürftigkeit	Pflege zu Hause	220	222
	Pflege im Heim	170	170
Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft	mit minderjährigen Kindern	150	136
	ohne minderjährige Kinder	100	68
Altersarmut	Altersarmut	220	200
Tod einer nahestehenden Person	Tod einer nahestehenden Person	260	261
Umzug	Umzug	230	232
Steuererklärung	Haupteinkünfte aus nichtselbstständiger Arbeit	105	106
	Haupteinkünfte aus selbstständiger Arbeit	105	106
	Andere Haupteinkünfte	105	105
	Grundsteuer	105	108
Finanzielle Probleme	Kinderzuschlag	150	150
Eintritt in den Ruhestand	Erwerbsminderungsrente	290	290
Finanzielle Probleme	Wohngeld bzw. Wohngeld Plus	150	150
Beantragung von Ausweisdokumenten	Beantragung von Ausweisdokumenten	200	201
Corona-Pandemie	Corona-Pandemie	100	102
Beteiligung an Gerichtsverfahren	bürgerlicher Rechtsstreit	100	140
	anderer Rechtsstreit	100	112
Gesamt		7500	7516

3.3 Stichprobenziehung

Die Stichprobenziehung erfolgte unter systematischen und kontrollierten Bedingungen in einer mehrstufigen, geschichteten Zufallsauswahl nach ADM-Verfahren.

Durch die Anwendung des Dual-Frame-Verfahrens wurden zwei separate Stichproben gebildet. Die Durchführung des Interviews erfolgte dann in dem Modus, in dem der Befragte erreicht wurde. Das heißt Befragte, die zwar über einen Mobilfunkanschluss verfügen, aber über Festnetz erreicht wurden, wurden im Festnetzmodus befragt. Konkret erfolgt die Ziehung durch Ipsos selbst aus dem ADM-Auswahlrahmen. Dazu verwenden wir das Tool „BIK eASYSAMPLE“, das speziell für die Nutzung der ADM-Auswahlgrundlage entwickelt wurde. Darin wird die jährlich durch die BIK GmbH aktualisierte CATI-Auswahlgrundlage (Festnetz) für die Mitglieder der ADM-Stichprobengemeinschaft Telefonstichproben für Zufallsziehungen aufbereitet. Über 20 Institute nutzen dieses Angebot. Die Ziehung der Stichprobe erfolgt über eine Webanwendung, innerhalb derer das Institut die Anzahl der zu ziehenden Nummern, die Schichtungskriterien (hier: Bundesland * BIK-Ortsgröße 7 Klassifikation), die Auswahlgrundlage (private Nummern, sowohl eingetragen als auch generiert) und das Bedeutungsgewicht (Haushalte gesamt) eingibt.

Im Gegensatz zu der Vorwelle aus dem Jahr 2021, in dem sich die Stichprobe aus 60 Prozent Festnetznummern und 40 Prozent Mobilfunknummern zusammensetzte, entschied sich IPSOS in Abstimmung mit dem Auftraggeber vor Beginn der Feldarbeit für eine diesjährige Zusammensetzung von 50 Prozent zu 50 Prozent. Es wurde also der Anteil an Mobilfunknummern erhöht, um bestimmte soziodemografische Zielgruppen besser zu erreichen. Die Stichprobe wurde dementsprechend gezogen, im Laufe der Feldarbeit erfolgte aber keine weitere Quotierung. Nach Beendigung der Feldarbeit betrug das tatsächliche Verhältnis von Mobilfunk- zu Festnetzinterviews 53,5 Prozent zu 46,5 Prozent. Die wöchentliche Verteilung von Festnetz zu Mobilfunk ist in der folgenden Tabelle dargestellt. Hierbei beziehen wir uns nur auf durchgeführte Langinterviews. Berücksichtigt man sowohl Kurz- als auch Langinterviews, ergibt sich ein Verhältnis von 48,7 Prozent Festnetzinterviews zu 51,3 Prozent Mobilinterviews.

Tabelle 3: Verteilung der vollständigen Interviews pro Kalenderwoche nach Festnetz und Mobilfunk

Woche vom	Kalenderwoche	Festnetz	Mobilfunk	Total
01.05.2023	18	50,4%	49,6%	100,0%
08.05.2023	19	51,2%	48,8%	100,0%
15.05.2023	20	51,2%	48,8%	100,0%
22.05.2023	21	33,6%	66,4%	100,0%
29.05.2023	22	36,0%	64,0%	100,0%
05.06.2023	23	41,8%	58,2%	100,0%
12.06.2023	24	44,1%	55,9%	100,0%
19.06.2023	25	43,8%	56,3%	100,0%
26.06.2023	26	52,9%	47,1%	100,0%
03.07.2023	27	23,1%	76,9%	100,0%
10.07.2023	28	35,7%	64,3%	100,0%
Total		46,5%	53,5%	100,0%

Mit Blick auf die soziodemographische Struktur der beiden Stichproben lassen sich einige Unterschiede feststellen, wie beispielsweise bei der Altersverteilung. So erreichte die Mobilfunkstichprobe deutlich mehr junge Menschen als die Festnetzstichprobe: 12,6 Prozent der per Mobilfunk Befragten waren zum Zeitpunkt der Befragung 16 bis 29 Jahre alt, während die gleiche Altersgruppe nur mit 4,5 Prozent in der Festnetzstichprobe vertreten ist. Gleichzeitig sind 41,9 Prozent der Befragten in der Festnetzstichprobe 60 Jahre alt oder älter, während sich nur 25,2 Prozent der Mobilfunkstichprobe in dieser Altersgruppe befinden. Auch beim Geschlecht zeichnen sich Unterschiede ab: In der Festnetzstichprobe befinden sich mit 57,5 Prozent deutlich mehr weibliche als männliche Teilnehmer*innen, während dies in der Mobilfunkstichprobe mit 54,1 Prozent Männern und 45,7 Prozent Frauen umgekehrt ist. In beiden Stichproben sind außerdem Menschen mit Migrationshintergrund gegenüber offiziellen Statistiken unterrepräsentiert. Im Vergleich ist der Anteil in der Mobilfunkstichprobe mit 13,6 Prozent jedoch höher als in der Festnetzstichprobe, in der 10,4 Prozent der Befragten einen Migrationshintergrund haben.

3.3.1 Erste Stichprobenstufe: Auswahl der Rufnummern

Da es in Deutschland seit 1992 keine Eintragungspflicht in öffentliche Telefonverzeichnisse mehr gibt, bildete das so genannte Gabler-Häder-Modell nach ADM-Standard die Basis für die Ziehung der Festnetzstichprobe. Dieses Modell verbindet für Deutschland die Vorteile des Random Digit Dialing (RDD) und Random Last Digit (RLD) Verfahrens und hat sich zum wichtigsten Standard bei sozialwissenschaftlichen Studien entwickelt. Grundlage ist eine Festnetzdatei, die die von der Bundesnetzagentur veröffentlichten Rufnummern enthält. Diese wurden zu so genannten Blöcken zusammengefasst, innerhalb derer die letzten beiden Ziffern zufällig generiert werden. Damit gewährleistete dieses Verfahren, dass sowohl Haushalte mit als auch ohne Eintrag in ein öffentliches Telefonverzeichnis in der Stichprobenziehung berücksichtigt wurden.

Darüber hinaus sind Festnetznummern generell mit einer regionalen Kennung versehen, die eine entsprechende Schichtung ermöglichen. In einem ersten Schritt wurden dazu regionale Zellen über eine Schichtung nach Region (Bundesländer * BIK-Gemeindegrößenklassen) definiert. Im Anschluss erfolgte eine systematische Zufallsauswahl an Nummern, indem für jede Gemeinde in den regionalen Zellen die erforderliche Nummernanzahl in Bezug zur Gesamtbevölkerung errechnet wurde und dann auf Gemeindeebene eine zufällige Auswahl an Telefonnummern erfolgte. Aufgrund der zufälligen Generierung von Telefonnummern musste dann der tatsächliche Wohnort des Befragten im Interview verifiziert werden.

Auch für Mobilfunknummern ist inzwischen ein ADM-Auswahlrahmen vorhanden, aus dem Stichproben gezogen werden können. Diese sind gegenüber Festnetzstichproben allerdings in ihrer regionalen Steuerbarkeit eingeschränkt: Während Festnetznummern mit Kennziffern versehen sind, die eine genaue regionale Schichtung ermöglichen, war die geografische Verortung einer Mobilfunknummer vorab nicht möglich. Stattdessen erfolgte bei diesen die Schichtung nach Netzbetreibern, da die Provider noch immer regionale Schwerpunkte aufweisen und somit eine breite regionale Streuung der Stichprobe erzielt werden kann. Zur Schichtung wurde daher für jeden Mobilfunkanbieter eine erforderliche Nummernanzahl in Bezug zur Gesamtbevölkerung errechnet. Im Anschluss erfolgte für jeden Netzbetreiber eine zufällige Auswahl an Telefonnummern. Der Wohnort des Befragten musste dann im Interview erfragt werden.

3.3.2 Zweite Stichprobenstufe: Auswahl der Befragungsperson

Um das Interview zu realisieren, versuchten die Interviewer den Haushalt mehrfach zu verschiedenen Tageszeiten und Wochentagen zu erreichen. Der Anruf per Festnetznummer führte zunächst zu einem Kontakt mit einem Haushalt. Die Zielperson im Haushalt wurde unter den relevanten Haushaltsmitgliedern (d.h. Personen, die mindestens 16 Jahre alt waren) per Geburtstagsschlüssel bestimmt und diejenige Person befragt, die zuletzt Geburtstag hatte. Aufgrund der relativen Gleichverteilung von Geburtstagen über das Jahr hinweg gilt dieses Prinzip als anerkanntes Zufallsverfahren zur Bestimmung einer Befragungsperson.

Bei Mobilanrufen wurde hingegen direkt der Handynutzer als Zielperson betrachtet. Grund hierfür ist, dass ein Mobiltelefon nahezu ausschließlich von einer Person genutzt wird und sich ein Personenwechsel als nicht praktikabel herausgestellt hat. Voraussetzung war dabei – ebenso wie in der Festnetzstichprobe – dass die Kontaktperson mindestens 16 Jahre alt war. Personen, die nicht in diese Zielgruppe fielen, wurden als neutrale Ausfälle gewertet und nicht weiter befragt.

Nach einer entsprechenden Nummernauswahl erfolgte die Verwaltung der Telefonnummern in unserem Telefonstudio durch ein Stichproben-Management-System. Die Gesamtzahl der Rufnummern wurde in wöchentliche Tranchen eingeteilt, um eine gute Balance aus frischen Nummern und Recalls, die abgearbeitet werden müssen, zu erhalten. Die wöchentliche Zuspiegelung wurde im gleichen Verhältnis aus Festnetz- und Mobilnummern gestaltet. Darüber hinaus waren nach ADM-Standard mindestens zehn Kontaktversuche an verschiedenen Tagen und zu verschiedenen Tageszeiten vorgesehen, um eine möglichst hohe und gleichmäßige Ausschöpfung zu erreichen. Erst nach zehn Anrufen ohne Kontakt wurde eine Nummer als neutraler Ausfall gezählt. So wurde sichergestellt, dass auch eher schwer erreichbare Personen in die Befragung einbezogen werden konnten.

4. Fragebogeninstrument & Interviewlänge

Die Arbeit am Fragebogen der Bevölkerungsbefragung begann im März 2023. Der Fragebogen wurde seitens des Auftraggebers zur Verfügung gestellt, woraufhin Ipsos ihn durch Programmieranweisungen ergänzte. Vor der Umsetzung fand ein umfassender Fragebogen-Workshop statt, bei dem wir gemeinsam mit unserem Team für das Scripting sowie dem Projektteam auf Seiten des Statistischen Bundesamtes alle relevanten Details ausführlich besprachen. Basierend auf den Ergebnissen dieses Austauschs wurde der Fragebogen programmiert und eine Testversion erstellt, die dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt wurde. Da eines der Hauptziele der Studie die Ermittlung von Trends mittels querschnittlicher jährlicher Erhebungen ist, ergaben sich relativ wenig Spielräume für Änderungen des Fragebogens, da jede Formulierungsänderung oder Änderung der Itemreihenfolge das Risiko von Methodenartefakten erhöht: Es wäre dann bei einer Änderung zur Vorwelle nicht mehr nachvollziehbar, ob Parameter eine echte Änderung über die Zeit erfassen oder ob es sich um Methodeneffekte der neuen Formulierung handelt.

Die Interviewdauer der Langinterviews betrug durchschnittlich 23,16 Minuten (Median: 20 Minuten), während die Kurzinterviews im Durchschnitt 3,92 Minuten (Median: 3 Minuten) lang waren. Wie bereits beschrieben wurde, setzte sich die Gesamtstichprobe aus verschiedenen Zielgruppen, die nach

Lebenslagen eingeteilt wurden, zusammen. Dabei konnte jedoch auch die Befragungslänge zwischen den Langinterviews erheblich variieren, denn abhängig von der Anzahl an zutreffender Lebenslagen-Schichten und vorhandener Ämterkontakte war es möglich, zwischen einer und zwölf Dienstleistungs-Schleifen zu beantworten. In Tabelle 4 und 5 befinden sich - nach Lebenslagen aufgeschlüsselt - die Ergebnisse der Interviewlänge der Lang- und Kurzinterviews. Diese werden unter Berücksichtigung des Mittelwerts, des Modus, des Minimums und des Maximums in Minuten dargestellt.

Tabelle 4: Interviewlänge nach Lebenslagen: Langinterviews (mit Index=1)

Lebenslage	Interviewlänge (in Minuten)				
	Mittelwert	Modus	Minimum	Maximum	N
Arbeitslosengeld	24,9	16	11	60	121
Arbeitslosengeld II bzw. Bürgergeld (nicht als Aufstockung)	27,1	17	10	87	190
Finanzielle Probleme (Arbeitslosengeld II)	23,4	19	7	101	141
Berufsausbildung	24,2	17	9	77	218
Studium mit BAföG	23,7	20	10	65	245
Studium ohne BAföG	21,7	15	10	50	178
Behinderung mit Grad bis unter 50	23,4	15	10	59	227
Behinderung mit Grad ab 50	25,9	22	11	67	197
Gesundheitliche Willensbekundung	21,1	19	8	62	259
Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein	21,8	17	10	55	160
Eintritt in die Altersrente	22,6	17	8	59	155
Fahrzeugregistrierung	17,9	15	7	42	139
Führerschein	19,9	12	5	51	92
Geburt eines Kindes	25,0	18	9	91	258
Heirat	24,3	17	10	51	121
Bau bzw. auch Um- oder Anbau von Immobilien	24,4	17	9	58	171
Kauf von Immobilien	23,9	18	10	87	197
Vorschulische Kinderbetreuung	23,6	17	11	66	243
Schulische Kinderbetreuung	25,4	17	12	70	204
Längerfristige Krankheit von länger als 6 Wochen	21,4	19	9	58	182
Pflege zu Hause	25,7	18	8	77	152

Pflege im Heim	23,1	14	8	87	138
Scheidung oder Aufhebung einer Lebenspartnerschaft mit minderjährigen Kindern bzw. mit Kindern in der Ausbildung	23,9	16	8	70	122
Scheidung oder Aufhebung einer Lebenspartnerschaft ohne minderjährige Kinder bzw. Kinder in der Ausbildung	21,6	14	10	62	63
Altersarmut	24,5	21	6	89	176
Tod einer nahestehenden Person	20,9	17	9	56	159
Umzug	19,8	17	7	56	139
Einkommenssteuererklärung bei hauptsächlich nicht-selbstständiger Arbeit	20,6	16	12	57	59
Einkommenssteuererklärung bei hauptsächlich selbstständiger Arbeit	20,9	22	8	60	79
Einkommenssteuererklärung bei hauptsächlich anderen Einkünften	18,6	17	11	36	56
Kinderzuschlag	18,9	16	7	60	120
Erwerbsunfähigkeit	29,5	20	11	114	260
Wohngeld bzw. Wohngeld Plus	21,9	17	8	54	84
Beantragung von Ausweisdokumenten	17,3	15	9	42	90
Bürgerlicher Rechtsstreit	20,5	15	11	44	43
Anderer Rechtsstreit	18,6	14	9	55	93
Steuererklärung - Grundsteuer	21,8	18	11	42	66
Gesamt	23,2	17	5	114	5597

Table 5: Interviewlänge nach Lebenslagen: Kurzinterviews

Lebenslage	Gesamtlänge				
	Mittelwert	Modus	Minimum	Maximum	N
Gesamt	3,92	3	1	26	1986

4.1 Interviewabbrüche

Insgesamt kam es an verschiedenen Stellen zu Abbrüchen während der CATI-Interviews. Über die Hälfte der Abbrüche (54,4 Prozent) fanden bei den ersten inhaltlichen Fragen des Interviews statt, in denen die Befragten nach ihrem Alter, ihrer Postleitzahl sowie ihrem Wohnort gefragt wurden.

Etwas über ein Viertel der Interviewabbrüche (25,6 Prozent) erfolgten daraufhin bei Frage 4 zum Lebenslagen-Screening. Hier wurden alle 27 Lebenslagen in randomisierter Reihenfolge vorgelesen und die Befragten gaben jeweils an, ob sie anlässlich dieser Lebenssituation einen Ämterkontakt innerhalb der letzten 2 Jahre hatten oder nicht.

Demgegenüber sind sowohl bei der Auswahl von Amt und Dienstleistung als auch beim Wechsel in die jeweils nächste Lebenslagen-Schicht oder Dienstleistung nur geringere Abbrüche zu verzeichnen. Gleiches gilt auch für die abschließenden soziodemografischen Fragen.

Eine genaue Darstellung aller Abbruchstellen lässt sich der folgenden Tabelle entnehmen.

Tabelle 6: CATI: Abbruchstellen im Fragebogen

Variable vor Abbruch	Häufigkeit	in Prozent	Inhalt der Variable
q_plz	1626	24,8	Postleitzahl der Zielperson
q_wohn	95	1,4	Wohnort der Zielperson
intro_dienst1 / dienst2	52	0,8	Wechsel in nächste Dienstleistungsschleife
intro_schicht1-3	78	1,2	Wechsel in nächste Lebenslage, LL-Schicht 1-3
F01	1854	28,2	Alter der Zielperson
F04	1683	25,6	Lebenslagen-Screening
F05	28	0,4	Grad der Behinderung
F06	8	0,1	Pflege vor Ort / im Heim
F07	1	0,0	Minderjährige Kinder
F08	7	0,1	Vorschulische/ Schulische Betreuung
F09	33	0,5	Haupteinkünfte
F09a	1	0,0	Bafög
F09b	5	0,1	Kauf oder Bau einer Immobilie
F09c	11	0,2	Gerichtsverfahren
F10_s1	8	0,1	Selbst / Dritte Behinderung, LL-Schicht 1
F11_s1-s3	126	1,9	Auswahl des Amtes, LL-Schicht 1-3
F12	10	0,2	Aufstockung des Einkommens
F13-F14_s1	71	1,1	DL-Auswahl, LL-Schicht 1
F13-F14_s2	8	0,1	DL-Auswahl, LL-Schicht 2
F13_s3	2	0,0	DL-Auswahl, LL-Schicht 3

F16_s1-s3	39	0,6	Gesamtzufriedenheit Dienstleistung, LL-Schicht 1-3
F17_s1-s2	15	0,2	Gründe für Unzufriedenheit mit der Dienstleistung, LL-Schicht 1-2
F20_s1-s3	37	0,6	Informationsquellen, LL-Schicht 1-3
F21_s1	1	0,0	Verständlichkeit des Rechts, LL-Schicht 1
F22_s1-s3	10	0,2	Zufriedenheit mit der Quelle, LL-Schicht 1-3
F23_s1-s3	45	0,7	Kommunikationsweg, LL-Schicht 1-3
F25_s1-s3	30	0,5	Bevorzugter Kommunikationsweg, LL-Schicht 1-3
F26_s1-s3	30	0,5	Formular ausgefüllt, LL-Schicht 1-3
F27_s1-s2	10	0,2	Formular selbst ausgefüllt, LL-Schicht 1-2
F28_s1-s2	9	0,1	Formular digital / analog ausgefüllt, LL-Schicht 1-2
F29_s1-s2	9	0,1	Formularversand, LL-Schicht 1-2
F30_s1-s3	20	0,3	Nachweise, LL-Schicht 1-3
F30a_s1-s2	8	0,1	Nachweise liegen vor, LL-Schicht 1-2
F31_s1-s2	5	0,1	Nachweisversand, LL-Schicht 1-2
F31a_s1	4	0,1	Zufriedenheit Transaktion, LL-Schicht 1
F32_s1-s3	27	0,4	Gründe gegen E-Government-Nutzung, LL-Schicht 1-3
F33_s1-s3	75	1,1	Information, LL-Schicht 1-3
F34_s1-s2	22	0,3	Online-Angebot, LL-Schicht 1-2
F35_s1-s3	12	0,2	Zugang zu Formularen, LL-Schicht 1-2
F36_s1-s2	9	0,1	Verständlichkeit des Formulars, LL-Schicht 1-2
F37_s1-s3	7	0,1	Öffnungszeiten, LL-Schicht 1-2
F38_s1	3	0,0	Wartezeiten, LL-Schicht 1
F40_s1	7	0,1	Räumliche Erreichbarkeit, LL-Schicht 1
F41_s1-s3	11	0,2	Vermittlung an zuständige Beschäftigte, LL-Schicht 1-3
F42_s1-s3	18	0,3	Fachkompetenz, LL-Schicht 1-3
F43_s1	1	0,0	Hilfsbereitschaft, LL-Schicht 1
F45_s1-s3	7	0,1	Zufriedenheit Bearbeitungsdauer, LL-Schicht 1-3
F45a_s1-s2	20	0,3	Bearbeitungsdauer, LL-Schicht 1-2
F46_s1-s3	15	0,2	Verständlichkeit offizielle Schreiben, LL-Schicht 1-3
F47_s1-s2	16	0,2	Zielerreichung, LL-Schicht 1-2
F48_s1-s2	38	0,7	Vertrauen, LL-Schicht 1-2
F49_s1-s2	18	0,3	Diskriminierung, LL-Schicht 1-2
F50_s1-s2	16	0,2	Unbestechlichkeit, LL-Schicht 1-2
F51_s1-s3	15	0,2	Erwartungen, LL-Schicht 1-3
F51a_s1	12	0,2	Zeitaufwand, LL-Schicht 1
F52_s1	10	0,2	Kompliziertheit, LL-Schicht 1
F52a_s1-s3	12	0,2	Kompliziertheit - Erläuterung, LL-Schicht 1-3
F53_s1	10	0,2	Verbesserungsvorschläge, LL-Schicht 1
F54-F66	29	0,4	Fragen zur Soziodemographie
F67	119	1,8	Reduzierte Haushaltsgröße

df02-df05	57	0,9	Transformationsfragen für Gewichtung
Gesamt	6565	100	

5. Feldarbeit & Ausschöpfung

5.1 Einsatz und Schulung der Interviewer*innen

Für die Befragung zur Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen wurden ausschließlich erfahrene und geschulte Interviewer*innen eingesetzt, die sich in der Vergangenheit bei der Durchführung von CATI-Umfragen besonders qualifiziert hatten und ausreichend Erfahrungen bei Sozialforschungsstudien aufwiesen. Die Interviewer*innen durchlaufen ein professionelles Schulungssystem, bevor sie mit realen Interviews beginnen. Sie werden regelmäßig in Seminaren fortgebildet und nachgeschult. Insgesamt arbeiteten 256 Interviewer*innen auf der Studie.

Vor Beginn der Studie wurden die Interviewer*innen von der Projekt- und Studioleitung sowie dem Auftraggeber in den Fragebogen und die damit verbundene Thematik eingewiesen. Darüber hinaus erhielten sie explizite schriftliche Interviewanweisungen für die Durchführung der Befragung. Inhalte der Schulungen waren unter anderem Hintergrundinformationen zum Projekt und den zu befragenden Zielgruppen, der Umgang mit Verweigerern und die Sensibilität einzelner Fragen. Darüber hinaus wurden den Interviewer*innen die offizielle Projektseite www.amtlich-einfach.de, die Studienseite der Ipsos GmbH sowie die Legitimationsbriefe des Statistischen Bundesamtes vorgestellt und sie wurden darüber informiert, an welchen Verteiler eventuelle Beschwerden oder Rückfragen zu richten wären. Die Interviewer*innen sind darauf geschult, kritische und schwierige Themenstellungen in einer Atmosphäre der Selbstverständlichkeit abzufragen.

Die gesamte Feldarbeit wurde durch Supervisoren ausgiebig überwacht und kontrolliert. Diese nutzten die Möglichkeit, die laufenden Interviewgespräche mitzuhören und zu überprüfen. Sie konnten dabei sowohl die Antworten der Befragungspersonen hören als auch die Korrektheit der Eingaben durch die Interviewer*innen direkt überprüfen. Ebenfalls kontrolliert wurden Einwandbehandlung, Auswahlregeln, Behandlung von Nachfragen und die exakte Einhaltung des Fragetextes. Auf diese Weise wurden 5 Prozent der Interviews in einem Real-Time-Monitoring überprüft (gemäß ISO-Richtlinie). Im Rahmen des Feldstarts konnten auch die Projektmitarbeiter*innen des Statistischen Bundesamtes die ersten Interviews live im Telefonstudio mithören.

Die professionelle Schulung und die Supervision der Interviews zielten auf eine fortwährende Motivation unserer Interviewer*innen ab, die darauf trainiert wurden, Einwänden von Seiten der Befragten kompetent zu begegnen. Schulung, Supervision und das Monitoring wurden ausschließlich von speziell ausgebildeten Mitarbeiter*innen durchgeführt, die langjährige Erfahrung in unserem Telefonstudio haben.

5.2 Demographie der Interviewer*innen

Der Interviewer*innenstab, der für die Bürgerbefragung zur Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen eingesetzt wurde, bestand zu 57 Prozent aus weiblichen und zu 43 Prozent aus männlichen

Interviewer*innen. Die Verteilungen bezüglich der Bildung, des Alters und der Berufserfahrung der Interviewer*innen finden sich in den Tabellen 7, 8 und 9.

*Tabelle 7: Bildungsverteilung der Interviewer*innen*

Bildung	in Prozent
Hauptschule	3
Fachschule/mittlere Reife	17
Abitur/Fachhochschule	37
Universität ohne Abschluss	21
Universität mit Abschluss	22

*Tabelle 8: Altersverteilung der Interviewer*innen*

Alter	in Prozent
bis 29 Jahre	38
30 – 39 Jahre	25
40 – 49 Jahre	15
50 – 59 Jahre	16
60 Jahre und älter	6

*Tabelle 9: Berufserfahrung der Interviewer*innen*

Interviewer*in seit	in Prozent
0–1 Jahr	29
> 1–3 Jahre	39
> 3 Jahre	32

5.3 Feldsteuerung & Qualitätssicherung

Die Befragungen wurden als computergestützte telefonische Interviews durch unser Ipsos Tochterunternehmen trend.test Gesellschaft für telefonische Datenerhebung mbH durchgeführt. Das Telefonstudio arbeitet mit erprobter CATI-Software inklusive Auto-Dialing und Real-Time-Interviewer-Monitoring. Die Feldarbeit wurde wie alle studienbezogenen Prozesse gemäß ISO-Normen (ISO 9001 und ISO 20252) durchgeführt. Systematische Fehler bei der Datenerhebung wurden infolge der computergestützten Befragungsdurchführung durch EDV-Kontrolle vermieden. Die Verwaltung der Telefonnummern erfolgte durch ein spezielles Stichproben-Management-System.

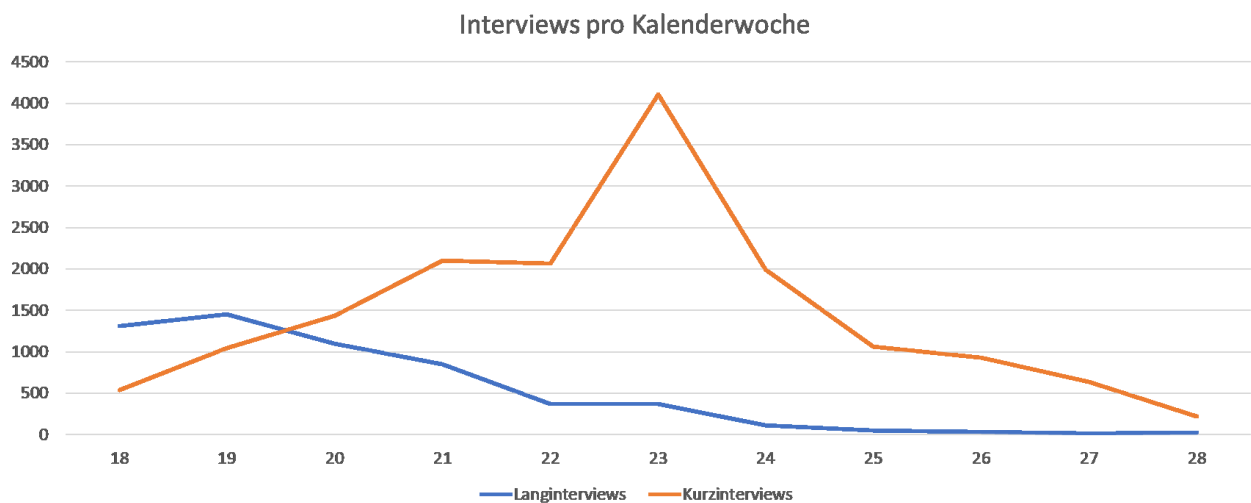
5.4 Feldverlauf

Die Feldarbeit startete am 02.05.2023 und wurde termingerecht am 17.07.2023 beendet. Der Auftraggeber erhielt wöchentliche Updates über den Feldverlauf, die in regelmäßig stattfindenden Terminen besprochen wurden. Die Updates enthielten Informationen über die Anzahl der Interviews und die aktuellen

Inzidenzen der einzelnen Lebenslagen-Schichten. Der Feldverlauf (Anzahl der täglich bzw. wöchentlich durchgeführten kompletten Interviews) ist in Abbildung 1 und 2 dargestellt.

In der folgenden Abbildung wird die Anzahl der Interviews pro Kalenderwoche dargestellt. Hierbei wird deutlich, dass zu Beginn der Befragung deutlich mehr Lang- als Kurzinterviews geführt wurden, was daran lag, dass sich fast alle Befragungswilligen für mindestens eine Lebenslage qualifizierten. Als die gewünschten Quoten dann zum größten Teil erfüllt waren, stieg die Zahl der Kurzinterviews rapide an, wohingegen die der Langinterviews abnahm. Zum Ende hin nahmen auch die Kurzinterviews wieder ab, da einige Quoten zellen gelockert und damit wieder geöffnet wurden.

Abbildung 1: Interviews pro Woche



5.5 Realisierte Lebenslagen-Interviews sowie Kurzinterviews mit Abbruchgründen

Tabelle 2 zeigte bereits einen Überblick über die verschiedenen Lebenslagen, die darunter liegenden Lebenslagen-Schichten, die ursprünglich anvisierten Quoten und die letztlich realisierten Fallzahlen. Mit Ausnahme der Lebenslage Scheidung konnten alle Quoten wie gewünscht erreicht werden. Im Schnitt qualifizierten sich die Personen mit Langinterviews für 4 Lebenslagen-Schichten.

Große Bedeutung während des Feldverlaufs wurden nicht nur den Inzidenzen der Lebenslagen-Interviews beigemessen, sondern auch der Anzahl an entstandenen Kurzinterviews und den dazugehörigen Gründen. Insgesamt wurden 16.138 Kurzinterviews geführt, für die jeweils ein Abbruchgrund notiert wurde:

Tabelle 10: Abbruchgründe der CATI-Kurzinterviews

TNUM Abbruchkennung	Häufigkeit	in Prozent
Weiß nicht bzw. Keine Angabe im Lebenslagen-Screening (F04)	34	0,1
Keine Lebenslage traf zu (F04)	6.743	22,3
Keine Zuordnung zu einer Lebenslagen-Schicht möglich	101	0,3
Kein Ämterkontakt angegeben	1.477	4,9
Keine Dienstleistung angegeben	184	0,6
Für keine Lebenslagen-Schicht eine vollständige Dienstleistungs-Schleife	361	1,2
Quoten bereits gefüllt	7.239	24,0

5.6 Kontaktschema

Für das Kontaktschema schreibt die aktuelle ADM-Richtlinie zu Telefonbefragungen folgendes vor:

„Pro Untersuchung maximal zehn Kontaktversuche unter einer Rufnummer zulässig (...). Dabei sind pro Tag höchstens vier Kontaktversuche erlaubt, zwischen denen jeweils ein zeitlicher Abstand von mindestens einer Stunde liegen muss. Kontaktversuche bei besetzten Anschlüssen werden nicht als solche gezählt und dürfen innerhalb von 30 Minuten zweimal wiederholt werden. Die Kontaktversuche sind pro Rufnummer zu dokumentieren.“²

Ebenfalls begrenzt die ADM-Richtlinie die Uhrzeiten der Anwahlen auf:

- Montag bis Freitag zwischen 9 Uhr und 21 Uhr
- an Samstagen zwischen 10 Uhr und 20 Uhr
- an Sonntagen und gesetzlichen Feiertagen zwischen 10 Uhr und 18 Uhr

Dabei sind die letzten Kontaktversuche in Kenntnis der zu erwartenden durchschnittlichen Interviewlänge untersuchungsbezogen zu terminieren.

Der **Erstkontakt** der jeweiligen Interviews für die Lebenslagen-Befragung erfolgte größtenteils **werktags zwischen 18 und 21 Uhr** und **samstags von 10 bis 18 Uhr**. Terminvereinbarungen und einer „Vertagung“ des Interviews konnten auch außerhalb des genannten Erstkontaktzeitraumes stattfinden. Dadurch wurde eine größere Flexibilität in Bezug auf die Durchführung des Interviews ermöglicht. Gemäß der ADM-Richtlinie wurden bis zu **zehn Kontaktversuche** je Zielperson zu verschiedenen Zeitfenstern vorgenommen – davon mindestens einer am Wochenende sowie in mindestens zwei verschiedenen Wochen.

² Arbeitskreis für Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V.: Richtlinie für telefonische Befragungen.

5.7 Ausschöpfung

Wir beziehen uns bei der Berechnung der Ausschöpfung auf die „Standard Definitions“ der AAPOR³, im konkreten Fall weisen wir hier RR3 aus. Insgesamt wurde eine Ausschöpfung von 5 Prozent erreicht.

Alle Details zu den Zuordnungen unserer Dispositionscores zu AAPOR-Codes sind in Tabelle 9 abgebildet.

Tabelle 11: Ausschöpfung nach AAPOR

Kategorie	Anzahl	%	Gruppierung nach AAPOR
Gesamtstichprobe			
Eingesetzte Bruttostichprobe	2.400.000	100,0%	AAPOR disposition codes
Qualitätsneutrale Ausfälle			
Keine verwertbaren Telefonnummern	1.742.324	72,6%	Not eligible
Telefax/Modem	7.713	0,3%	Not eligible
Kein Rufzeichen	10.334	0,4%	Not eligible
Bereinigte Bruttostichprobe	639.629	26,7%	
Bereinigte Bruttostichprobe	639.629	100,0%	
Systematische Ausfälle			
"Weicher" Termin	126	0,02%	Non-contact
Kontaktperson verweigert	87.652	13,7%	Refusal & break off
Zielperson verweigert	17.989	2,8%	Refusal & break off
Abbrüche im Interview	16.917	2,6%	Refusal & break off
Abbrüche vor dem Screener	124.787	19,5%	Unknown other
Nicht erreicht/Anrufbeantworter	331.835	51,9%	Unknown other
Besetzt	37.981	5,9%	Unknown other
Systematische Ausfälle gesamt	617287	96,5%	
Realisierte Interviews			
Realisierte Langinterviews	6.204	0,97%	Complete interview
Realisierte Kurzinterviews	16.138	2,52%	
RR3 nach AAPOR 2016		5,0%	

³ The American Association for Public Opinion Research. 2016. *Standard Definitions: Final Dispositions of Case Codes and Outcome Rates for Surveys. 9th edition.* AAPOR

6. Online-Erhebung

Neben der telefonischen Erhebung führten wir auch eine Online-Umfrage durch, deren Ziel es war, die Möglichkeit einer Umstellung von CATI auf Online zu testen. Hierfür sollten insgesamt 1.000 Langinterviews durchgeführt werden. Die Stichprobe wurde aus dem Ipsos Online Access Panel gezogen, wobei eine Quotierung nach Alter, Geschlecht und Bundesland erfolgte, um eine repräsentative demografische Verteilung der Stichprobe sicherzustellen.

Die Lebenslagen-Schichten wurden anders als bei CATI nicht quotiert, dafür wurden sie zu den etwas größeren Lebenslagen zusammengefasst und diese jeweils mit einer maximalen Obergrenze von 100 versehen. Damit sollte sichergestellt werden, dass zumindest in jeder Lebenslage eine Mindestfallzahl an Interviews zustande kam. Allerdings kam es in den ersten beiden Erhebungstagen aufgrund eines Skriptfehlers zu einer Überschreitung der Obergrenze in einigen Lebenslagen-Schichten. Als Reaktion darauf wurde die Gesamtzahl der Fälle angehoben.

6.1 Zielgruppen

Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die Anzahl der in der Online-Erhebung realisierten Interviews pro Lebenslage. Die Lebenslage Corona-Pandemie wurde bewusst ausgeschlossen. Insgesamt wurden **1.966 Lebenslagen-Interviews** durchgeführt.

Tabelle 12: Realisierte Interviews pro Lebenslage in der Online-Erhebung

	Anzahl	Prozent
Beantragung von Ausweisdokumenten	217	11,1%
Gesundheitliche Willensbekundung	38	1,9%
Umzug	101	5,1%
Heirat	67	3,4%
Längerfristige Krankheit	99	5,1%
Führerschein / Fahrzeugregistrierung	203	10,4%
Tod einer nahestehenden Person	100	5,1%
Geburt eines Kindes	67	3,4%
Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein	75	3,8%
Berufsausbildung	51	2,6%
Kinderbetreuung	87	4,4%
Steuererklärung	164	8,4%
Studium	70	3,6%
Pflegebedürftigkeit	46	2,3%
Immobilienwerb	65	3,3%
Eintritt in den Ruhestand	102	5,2%
Behinderung	103	5,2%
Altersarmut	48	2,4%

Arbeitslosigkeit	100	5,1%
Scheidung / Aufhebung Lebenspartnerschaft	22	1,1%
Finanzielle Probleme	102	5,2%
Beteiligung an Gerichtsverfahren	39	2,0%
Anzahl Lebenslagen-Interviews	1966	

Es zeigte sich auch ohne gezielte Quotierung der Lebenslagen-Schichten, dass sich alle Schichten mit Interviews füllten. Auch für Lebenslagen-Schichten, die vorab als schwer eingestuft wurden, wie beispielsweise Altersarmut oder längerfristige Krankheit konnten in der Online-Erhebung empirische Daten gesammelt werden. Die genaue Aufteilung auf die einzelnen Schichten zeigt die nachfolgende Tabelle.

Tabelle 13: Anzahl an Interviews pro Lebenslagen-Schicht in der Online-Erhebung

	Anzahl	Prozent
Arbeitslosengeld	32	1,7%
Arbeitslosengeld II bzw. Bürgergeld (nicht als Aufstockung)	68	3,6%
Arbeitslosengeld II bzw. Bürgergeld (als Aufstockung)	20	1,1%
Berufsausbildung	51	2,7%
Studium mit BAföG	39	2,1%
Studium ohne BAföG	31	1,7%
Behinderung mit Grad bis unter 50	17	0,9%
Behinderung mit Grad ab 50	86	4,6%
Gesundheitliche Willensbekundung	38	2,0%
Ehrenamtliche Tätigkeit im Verein	75	4,0%
Eintritt in die Altersrente	78	4,2%
Fahrzeugregistrierung	131	7,0%
Führerschein	72	3,9%
Geburt eines Kindes	67	3,6%
Heirat	67	3,6%
Bau bzw. auch Um- oder Anbau von Immobilien	38	2,0%
Kauf von Immobilien	27	1,4%
Vorschulische Kinderbetreuung	44	2,4%
Schulische Kinderbetreuung	43	2,3%
Längerfristige Krankheit von länger als 6 Wochen	99	5,3%
Pflege zu Hause	39	2,1%
Pflege im Heim	7	0,4%
Scheidung oder Aufhebung einer Lebenspartnerschaft mit minderjährigen Kindern bzw. mit Kindern in der Ausbildung	10	0,5%
Scheidung oder Aufhebung einer Lebenspartnerschaft ohne minderjährige Kinder bzw. Kinder in der Ausbildung	12	0,6%
Altersarmut	48	2,6%
Tod einer nahestehenden Person	100	5,4%
Umzug	101	5,4%

Einkommenssteuererklärung bei hauptsächlich nicht-selbstständiger Arbeit	78	4,2%
Einkommenssteuererklärung bei hauptsächlich selbstständiger Arbeit	9	0,5%
Einkommenssteuererklärung bei hauptsächlich anderen Einkünften	30	1,6%
Kinderzuschlag	32	1,7%
Erwerbsunfähigkeit	24	1,3%
Wohngeld bzw. Wohngeld Plus	50	2,7%
Beantragung von Ausweisdokumenten	217	11,6%
Corona-Pandemie	0	0,0%
bürgerlicher Rechtsstreit	29	1,6%
anderer Rechtsstreit	10	0,5%
Steuererklärung - Grundsteuer	47	2,5%
Anzahl Lebenslagen-Interviews	1.966	
Anzahl (personenbezogene) Interviews	1.164	

Aufgrund der anderen Herangehensweise an die Quotierung der Lebenslagen traten in der Online-Erhebung zwar ebenfalls Kurzinterviews auf, jedoch nicht in vergleichbarer Höhe zur Telefonbefragung. Insgesamt entstanden in der Online-Erhebung 974 Kurzinterviews, die sich in folgende Kategorien aufteilen lassen:

Tabelle 14: Abbruchgründe der CAWI-Kurzinterviews

TNUM Abbruchkennung	Häufigkeit	in Prozent
Weiß nicht bzw. Keine Angabe im Lebenslagen-Screening (F04)	37	0,9
Keine Lebenslage traf zu (F04)	344	8,1
Keine Zuordnung zu einer Lebenslagen-Schicht möglich	6	0,1
Kein Ämterkontakt angegeben	129	3,0
Keine Dienstleistung angegeben	23	0,5
Für keine Lebenslagen-Schicht eine vollständige Dienstleistungs-Schleife	29	0,7
Quoten bereits gefüllt	406	9,6

6.2 Interviewabbrüche

Insgesamt kam es zu **879** Abbrüchen während der CAWI-Interviews, die nicht wieder aufgesetzt werden konnten. Die meisten Abbrüche (82,8 Prozent) erfolgten hierbei bereits in der Einleitung des Interviews, sodass es zu keiner Beantwortung inhaltlicher Fragen kam. Bei den ersten inhaltlichen Fragen des Interviews, in denen die Befragten nach ihrem Alter, ihrer Postleitzahl sowie ihrem Wohnort gefragt wurden, fanden daraufhin etwa 4 Prozent der Abbrüche statt.

2,3 Prozent der Abbrüche erfolgten im Anschluss bei Frage 4 zum Lebenslagen-Screening. Hier wurden alle 27 Lebenslagen in randomisierter Reihenfolge vorgelesen und die Befragten gaben jeweils an, ob sie anlässlich dieser Lebenssituation einen Ämterkontakt innerhalb der letzten 2 Jahre hatten oder nicht.

Demgegenüber sind sowohl bei der Auswahl von Amt und Dienstleistung als auch beim Wechsel in die jeweils nächste Lebenslagen-Schicht oder Dienstleistung nur geringere Abbrüche zu verzeichnen. Gleiches gilt auch für die abschließenden soziodemografischen Fragen.

Eine genaue Darstellung aller Abbruchstellen lässt sich der folgenden Tabelle entnehmen.

Tabelle 15: CAWI: Abbruchstellen im Fragebogen

Variable vor Abbruch	Häufigkeit	in Prozent	Inhalt der Variable
intro	728	82,8	Einleitung
q_plz	4	0,5	Postleitzahl der Zielperson
q_wohn	1	0,1	Wohnort der Zielperson
intro_dienst2_s1	1	0,1	Wechsel in nächste Dienstleistungsschleife, LL-Schicht 1
intro_schicht2-3	2	0,2	Wechsel in nächste Lebenslage, LL-Schicht 2-3
F01	33	3,8	Alter der Zielperson
F04	23	2,6	Lebenslagen-Screening
F05_intro	1	0,1	Grad der Behinderung
F09	2	0,2	Haupteinkünfte
F11_s1-s2	9	1,2	Auswahl des Amtes, LL-Schicht 1-2
F67	4	0,5	Reduzierte Haushaltsgröße
F13-F14_s1	3	0,3	DL-Auswahl, LL-Schicht 1
F13_s2	1	0,1	DL-Auswahl, LL-Schicht 2
F13_s3	1	0,1	DL-Auswahl, LL-Schicht 3
F16_s1-s3	7	0,8	Gesamtzufriedenheit Dienstleistung, LL-Schicht 1-3
F17_s1-s3	4	0,5	Gründe für Unzufriedenheit mit der Dienstleistung, LL-Schicht 1-3
F20_s1	2	0,2	Informationsquellen, LL-Schicht 1
F23_s1	2	0,2	Kommunikationsweg, LL-Schicht 1
F25_s1-s3	4	0,5	Bevorzugter Kommunikationsweg, LL-Schicht 1-3
F26_s1	1	0,1	Formular ausgefüllt, LL-Schicht 1
F27_s2	1	0,1	Formular selbst ausgefüllt, LL-Schicht 2
F29_s2	1	0,1	Formularversand, LL-Schicht 2
F30_s2	1	0,1	Nachweise, LL-Schicht 2
F30a_s1	2	0,2	Nachweise liegen vor, LL-Schicht 1
F31a_s2	1	0,1	Zufriedenheit Transaktion, LL-Schicht 2
F32_s2	1	0,1	Gründe gegen E-Government-Nutzung, LL-Schicht 2
F33_s1-s2	4	0,5	Information, LL-Schicht 1-2
F34_s1, s3	3	0,3	Online-Angebot, LL-Schicht 1 und 3
F35_s1	1	0,1	Zugang zu Formularen, LL-Schicht 1
F42_s1-s2	4	0,5	Fachkompetenz, LL-Schicht 1-2

F43_s1	1	0,0	Hilfsbereitschaft, LL-Schicht 1
F45_s2	1	0,1	Zufriedenheit Bearbeitungsdauer, LL-Schicht 2
F45a_s1	2	0,2	Bearbeitungsdauer, LL-Schicht 1
F48_s1	2	0,2	Vertrauen, LL-Schicht 1
F49_s3	1	0,1	Diskriminierung, LL-Schicht 3
F51_s1-s2	2	0,2	Erwartungen, LL-Schicht 1-2
F51a_s1-s3	5	0,6	Zeitaufwand, LL-Schicht 1-3
F52_s1	1	0,1	Kompliziertheit, LL-Schicht 1
F52a_s1-s2	3	0,3	Kompliziertheit - Erläuterung, LL-Schicht 1-2
F53_s2	1	0,1	Verbesserungsvorschläge, LL-Schicht 2
F56-F66	8	0,9	Fragen zur Soziodemographie
Gesamt	879	100	

6.3 Feldverlauf und Fragebogenlänge

Die Feldarbeit der Online-Erhebung startete am 11.07.2023 und wurde termingerecht am 17.07.2023 beendet. Insgesamt wurden an 7 Feldtagen 2.138 Interviews durchgeführt. Diese teilten sich in 1.164 Langinterviews und 974 Kurzinterviews auf. Die durchschnittliche Interviewlänge der Langinterviews betrug 15,62 Minuten, während die Kurzinterviews im Durchschnitt nur 2,06 Minuten lang waren.

7. E-Mail-Verteiler und Beschwerden

Um mit den Befragten kommunizieren zu können, wurde für beide Befragungen (sowohl telefonisch als auch Online) ein E-Mail-Verteiler eingerichtet, an den Rückfragen oder Beschwerden geschickt werden konnten. Diese wurden innerhalb eines Werktages beantwortet. Im Verlauf der Bevölkerungsstudie wurde der Verteiler sechsmal kontaktiert. Bei vier dieser Kontaktaufnahmen handelte es sich um Beschwerden. Diese richteten sich in zwei Fällen gegen die Interviewer, in einem Fall gegen die Legitimität von Telefonumfragen und in einem Fall gegen den Inhalt der Studie. Vor dem Hintergrund der langen Feldzeit und hohen Interviewzahlen zeigt die niedrige Anzahl an Beschwerdefällen, dass das Projekt erfolgreich und ohne größere Probleme durchgeführt werden konnte.

8. Data Processing

8.1 Datenerfassung und -verarbeitung

Nach erfolgreich abgeschlossener Feldarbeit wurden die Erhebungsdaten systematisch verarbeitet und aufbereitet. Dieser Arbeitsschritt erfolgte in unserem hauseigenen Rechenzentrum, in dem Spezialisten für Tabellierung, Datenanalyse und anspruchsvolle statistische Prozeduren wie Gewichtung tätig sind.

Der Datensatz wurde auf Wunsch des Auftraggebers vertikalisiert, so dass eine Befragungsperson mehrfach in den Daten vorkommen konnte – aufgrund der Fragebogen-Logik war es möglich, bis zu zwölf

verschiedene Dienstleistungsschleifen zu durchlaufen. Um die verschiedenen Ebenen dieser Vertikalisierung zu kennzeichnen, wurde eine „Index“-Variable integriert, die einen Maximalwert von 12 erreichen konnte. Darüber hinaus gab es eine Kennung für Kurz- bzw. Langinterviews (auf Ebene der Befragungspersonen) und verschiedene Abbruchkennungen für die Kurzinterviews. Ebenfalls Bestandteil der Datenerhebung waren folgende Zusatzvariablen:

- Eindeutige Identifikationsnummer
- Personenbezogene Identifikationsnummer
- Versions-Kennung für Änderungen am Skript sowie eine Kennung, ab welchem Zeitpunkt das Screening in der F04 verkürzt wurde
- Erhebungsdatum
- Interviewlänge
- Telefontyp (Festnetz vs. Mobilfunk)
- Diverse regionale Informationsvariablen über den Wohnort der Befragungsperson.

8.2 Ergebnislieferung

Nach der Aufbereitung der Daten stellte Ipsos dem Auftraggeber eine Serie bereinigter und gelabelter Datensätze zur Verfügung. So gab es während der Datenerhebung einen wöchentlichen Datensatz mit den aktuellen Zwischenergebnissen. In der ersten Woche enthielt dieser nur die geführten Langinterviews, ab der zweiten Woche waren sowohl Lang- als auch Kurzinterviews enthalten. Die Datensätze wurden als CSV-Dateien mit einer SAS-einlesbaren Datei geliefert. Nach Beendigung der Feldphase wurde ein Codebuch des Datensatzes erstellt, in welchem sämtliche relevanten Details zur Datenstruktur und -erfassung festgehalten wurden.

9. Anhang: Fragebogen zur Programmierung

Abschnitt 1: Kontakt und Introfragen

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
SCR1	Begrüßung + Kontakt	<p>Guten Tag, mein Name ist von [Name des Unternehmens].</p> <p>Wir führen derzeit im Auftrag des Statistischen Bundesamtes und des Bundeskanzleramtes eine Befragung über die Erfahrungen der Bürgerinnen und Bürger mit Ämtern und Behörden durch.</p> <p><i>PROG: Wenn Festnetznummer:</i> Hierzu würde ich gerne mit einer Person in Ihrem Haushalt sprechen, die mindestens 16 Jahre alt ist und als letzte Geburtstag hatte. Sind Sie diese Person?</p> <p><i>PROG: Wenn Handynummer:</i> Hierzu würde ich gerne mit dem Hauptnutzer des Handys sprechen, auf dem wir Sie jetzt erreicht haben. <i>(INT: klären, ob der Hauptnutzer mindestens 16 Jahre alt ist. Nutzer von Diensthandys können ebenfalls befragt werden.)</i></p> <p>Bevor wir anfangen, habe ich noch ein paar Informationen für Sie: Wenn Sie sich genauer über das Projekt informieren möchten, können Sie dies auf unserer Seite www.ipsos.de/behoerdenzufriedenheit tun. Dort finden Sie auch Informationen zum Datenschutz und Ihren dazugehörigen Rechten. Außerdem haben wir eine Kontaktadresse eingerichtet, an die Sie sich bei Fragen oder Anmerkungen wenden können, diese lautet: DE-PA-behoerdenzufriedenheit@ipsos.com</p> <p>Ich kann Ihnen auch gerne per E-Mail einen Link mit einigen Studieninformationen zusenden.</p> <p>1: ja, ZP am Apparat 2: nein, ZP nicht am Apparat 3: ZP erst später erreichbar --> Terminvereinbarung 4: ZP verweigert Teilnahme 5: kein privater Haushalt 6: ZP / KP legt auf 7: ZP in Feldzeit nicht erreichbar 8: ZP nicht befragbar /dauerhaft krank 9: KP spricht nicht ausreichend deutsch / keine Verständigung 10: KP verweigert/Zugang zu ZP / Haushalt verweigert 11: Haushalt bereits befragt 12: Hauptnutzer des Handys ist unter 16 Jahre 13: ZP / KP wünscht Legitimationsmail</p> <p><i>PROG: Hinweise zum Inhalt der Befragung, zur Auswahl der Haushalte und zum Datenschutz einblenden</i></p>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
1.	Alter der Zielperson	<p>Es beginnt mit einigen kurzen Fragen, die wir zur weiteren Steuerung des Interviews benötigen, damit alles genau für Sie passt.</p> <p>Sagen Sie mir bitte, wie alt Sie sind.</p> <p><i>PROG: gültiger Range 0 – 110 Alter in Jahren: ____ (PROG: offen, dreistellig)</i></p> <p>997: verweigert 998: weiß nicht</p> <p><i>PROG: Wenn Person jünger als 16 Jahre, springe zu Screenout1. PROG: Wenn Person „verweigert“ oder „weiß nicht“, springe zu Screenout1.</i></p>	
2.	Postleitzahl	<p>Als nächstes bräuchten wir die Postleitzahl und den Namen Ihres Wohnortes. Können Sie mir bitte Ihre Postleitzahl nennen?</p> <p><i>INT: Bei Bedarf: Die Angabe dient einer groben regionalen Zuordnung der Ergebnisse. PROG: PLZ erfassen, Code 999997 für verweigert und 999998 für weiß nicht</i></p>	
3.	Wohnort	<p>Und was ist Ihr Wohnort?</p> <p><i>INT: Bei Bedarf: Die Angabe dient einer groben regionalen Zuordnung der Ergebnisse. PROG: Liste hinterlegen, Code 999997 für verweigert und 999998 für weiß nicht</i></p>	
		<p><i>Folgende Variablen 1 bis 3 sind keine Fragen, aber hier als Merkposten enthalten</i></p>	
Variable1	AGS	<p>Amtlicher Gemeindeschlüssel</p> <p><i>PROG: Die Variable wird aus dem Wohnort der befragten Person hergeleitet und in Form des Amtlichen Gemeindeschlüssels gespeichert.</i></p>	
Variable2	Klassifikation 1	<p>Klassifikation 1 auf Gemeindeebene</p> <p><i>PROG: Die Variable wird aus Variable 1 anhand einer Klassifikation auf Gemeindeebene am Ende der Feldphase generiert. StBA stellt die Klassifikation bereit.</i></p>	
Variable3	Klassifikation 2	<p>Klassifikation 2 auf Gemeindeebene</p> <p><i>PROG: Die Variable wird aus Variable 1 anhand einer Klassifikation auf Gemeindeebene am Ende der Feldphase generiert. StBA stellt die Klassifikation bereit.</i></p>	

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

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
4.	Lebenslagen-Screening	<p>Ich nenne Ihnen nun einige Lebenssituationen. Bitte sagen Sie mir, bei welchen dieser Ereignisse Sie <u>in den letzten 2 Jahren Kontakt</u> zu einer Behörde oder einem Amt hatten.</p> <p>Die Ereignisse können auf Sie selbst oder auf andere Personen zutreffen. Wichtig ist, dass Sie selbst zu diesem Anlass als Privatperson den Kontakt zu einer Behörde hatten. Das kann telefonisch, schriftlich, persönlich, online, oder über Formulare erfolgt sein. Denken Sie bitte auch an solche Anlässe, wo der Kontakt vom Amt ausging und nicht von Ihnen selbst.</p> <p><i>PROG: Mehrfachnennung und Randomisierung bei Code 1 bis 26, Code 96 Einfachnennung und immer am Schluss</i></p> <p><i>INT: Ein 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> <ol style="list-style-type: none"> 1: Arbeitslosigkeit oder Aufstockung von Einkommen durch Arbeitslosengeld oder Bürgergeld (*) 2: Berufsausbildung (*) 3: Studium, also eigenes Studium oder das eines Kindes 4: Behinderung oder Schwerbehinderung 5: Betreuungs-/Vorsorgevollmacht od. Patientenverfügung (*) 6: Ehrenamtliches Engagement im Verein 7: Eintritt in die Altersrente 8: Fahrzeug an-, ab- oder ummelden 9: Führerschein erhalten oder beantragt (*) 10: Geburt eines Kindes 11: Heirat 12: Bauen oder Kaufen von Immobilien, auch An- oder Umbau von bestehenden Immobilien (*) 13: Kinderbetreuung 14: Längere Krankheit über mindestens 6 Wochen 15: Pflegebedürftigkeit 16: Scheidung (*) 17: Staatliche Unterstützung bei zu niedriger Rente (*) 18: Tod einer nahestehenden Person 19: Umzug 20: Einreichen Ihrer Einkommenssteuererklärung durch Sie selbst und nicht durch eine Steuerberatung (*) 21: Beantragung von Kinderzuschlag der Bundesagentur für Arbeit bei zu geringem Einkommen (*) 22: Erwerbsminderung oder Erwerbsunfähigkeit 23: Beantragung von Wohngeld* 24: Beantragung von deutschem Personalausweis oder Reisepass (*) 25: Kontakt mit dem Gesundheitsamt im Rahmen der Corona-Pandemie (*) 26: Beteiligung an einem Gerichtsverfahren (*) 27: Einreichen Ihrer Grundsteuererklärung 	

PROG: Hilfeseite für Interviewer mit Hinweisen:

* **Arbeitslosigkeit/Aufstockung von Einkommen:** Arbeitssuche über die Arbeitsagentur mit oder ohne Bezug von Arbeitslosengeld oder Bürgergeld. Bei der Aufstockung von Einkommen sind Arbeitslosengeld-2-Leistungen, auch Hartz IV oder neuerdings Bürgergeld genannt, gemeint, die zusätzlich zu Einkommen aus Erwerbstätigkeit oder aus staatlichen Hilfsleistungen wie z. B. Elterngeld usw. gezahlt werden.

* **Berufsausbildung:** Dabei kann es sich um die eigene Ausbildung oder die Ausbildung des Kindes handeln.

* **Scheidung:** Hiermit ist auch die Aufhebung einer gleichgeschlechtlichen Partnerschaft nach dem Lebenspartnerschaftsgesetz gemeint.

* **Bauen oder Kaufen von Immobilien:** Wenn Sie als Privatperson Immobilien gekauft, gebaut oder genehmigungspflichtig umgebaut haben. Dazu zählen Gebäude, Wohnungen und Grundstücke.

* **Staatliche Unterstützung bei zu niedriger Rente:** Wenn die Rente im Alter nicht ausreicht, um Ihren Lebensunterhalt zu bestreiten und Sie zusätzlich die Grundsicherung im Alter als staatliche Sozialleistung beantragt haben oder beziehen.

* **Betreuung-/Vorsorgevollmacht/Patientenverfügung:** Hierbei kann man festlegen, wie man sich die Behandlung im Ernstfall vorstellt, also ob es z. B. lebensverlängernde Maßnahmen geben soll oder wer für einen die Entscheidungen trifft, wenn man sich nicht mehr selbst äußern kann.

* **Führerschein erhalten oder beantragt:** Hier geht es um die Beantragung bzw. den Erhalt eines neuen Führerscheins, die Verlängerung eines alten Führerscheins und/oder der Umtausch von vor dem Jahr 2013 ausgestellten Führerscheine in das neue Format, sowie die Erweiterung eines Führerscheins um weitere Klassen. Hier ist nicht gemeint, wenn jemand seinen Führerschein abgeben musste.

* **Steuererklärung:** Hier ist auch die Abgabe der Steuererklärung gemeint, selbst wenn kein weiterer Kontakt zur Behörde stattfand. Die Abgabe über eine Steuerberatung zählt nicht als Kontakt.

* **Beantragung von deutschem Ausweis oder Pass:** Wird synonym mit Verlängerung verwendet.

* **Kinderzuschlag:** Kinderzuschlag ist eine ergänzende Geldleistung der Bundesagentur für Arbeit für Familien mit kleinem Einkommen. Eltern oder Erziehungsberechtigte, die Kindergeld erhalten, können sie zusätzlich beantragen, wenn sie nicht für den gesamten Bedarf ihrer Familie aufkommen können.

* **Wohngeld:** Wohngeld ist eine Sozialleistung für Personen, die aufgrund ihres geringen Einkommens einen Zuschuss zur Miete oder zu den Kosten selbst genutzten Wohneigentums erhalten.

* **Kontakt mit dem Gesundheitsamt im Rahmen der Corona-Pandemie:** Dies konnte beispielsweise dadurch geschehen, dass Sie sich telefonisch, schriftlich oder persönlich beim Gesundheitsamt über die Corona-Maßnahmen informiert haben. Zudem konnte das Amt im Infektionsfall Quarantäne oder einen Test für Sie anordnen und Ihre Kontaktpersonen erfragen – auch das ist hier gemeint, aber nicht die reine Online-Suche nach Informationen auf der Homepage des Gesundheitsamts.

		<p>*Beteiligung an einem Gerichtsverfahren: Dabei handelt es sich um die Beteiligung an einem Verfahren/Prozess vor Gericht i.d.R. als Kläger oder Beklagter. Ein Kontakt als Zeuge/Zeugin ist dagegen nicht gemeint.</p> <p>PROG: Wenn Frage 4: Lebenslagen-Screening = 97 oder 98 („verweigert“ oder „weiß nicht“), zu Abschnitt 6 Designfragen, danach Screenout.</p> <p>Wenn Zellen bereits vollständig gefüllt = Screenout4. Wenn Frage 4: Lebenslagen-Screening = „nichts davon“, springe zu Abschnitt 6: Designgewichtung, danach zu Screenout 2.</p>	
PROG:	Screen	Hierzu haben wir nun ein paar Nachfragen. Denken Sie dabei bitte immer an den Zeitraum der letzten 2 Jahre.	<i>Filter: nur wenn Frage 5-12 gestellt werden</i>
5.	Grad der Behinderung	<p>Sie hatten eben als Anlass für Ihren Behördenkontakt eine Behinderung bzw. Schwerbehinderung angegeben. Welcher Grad der Behinderung ist zuletzt anerkannt worden?</p> <p><i>INT: vorlesen</i> 1: bis unter 50 (<i>INT: auch „gar kein Grad anerkannt“</i>) 2: ab 50, d. h. eine Schwerbehinderung</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i> 6: anderes, z. B. das Verfahren läuft noch 97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>PROG: Diese Frage solange stellen, wie die Schicht-Sollvorgaben bei der Lebenslage noch nicht erfüllt sind UND noch nicht 500 Rückläufe zu dieser Frage vorliegen.</i></p> <p><i>PROG: Codes 7,8 = Ausschluss dieser LL für die Bildung der LL-Schicht. Weiter mit weiteren LL, laut Frage 4.</i></p> <p><i>PROG: Code 6 bitte Schicht „unter 50“ zuordnen</i></p>	<i>nur bei Lebenslage „Behinderung oder Schwerbehinderung“ Frage 4, Code 4</i>
6.	Pflege vor Ort vs. Im Heim	<p>Hat die pflegebedürftige Person während der letzten zwei Jahre <u>überwiegend</u> in einer stationären Betreuungseinrichtung oder zu Hause gewohnt?</p> <p><i>INT: bei Bedarf vorlesen</i> 1: in einer stationären Betreuungseinrichtung 2: zu Hause</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>PROG: Diese Frage solange stellen, wie die Schicht-Sollvorgaben bei der Lebenslage noch nicht erfüllt sind UND noch nicht 500 Rückläufe zu dieser Frage vorliegen</i></p> <p><i>PROG: Codes 7,8 = Ausschluss dieser LL für die Bildung der LL-Schicht. Weiter mit weiteren LL, laut Frage 4.</i></p>	<i>nur bei Lebenslage „Pflegebedürftigkeit“ Frage 4, Code 15</i>

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
7.	Minderjährige Kinder	<p>Hatten Sie zum Zeitpunkt Ihrer Scheidung gemeinsame Kinder, die damals noch minderjährig waren oder sich in Erstausbildung bzw. Studium befanden? <i>INT: vorlesen</i></p> <p>1: ja 2: nein</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>PROG: Diese Frage solange stellen, wie die Schicht-Sollvorgaben bei der Lebenslage noch nicht erfüllt sind UND noch nicht 500 Rückläufe zu dieser Frage vorliegen.</i></p> <p><i>PROG: Codes 7,8 = Ausschluss dieser LL für die Bildung der LL-Schicht. Weiter mit weiteren LL, laut Frage 4.</i></p>	<p><i>nur bei Lebenslage „Scheidung“</i></p> <p><i>Frage 4, Code 16</i></p>
8.	Vorschulische / Schulische Betreuung	<p>Sie haben eben als Anlass für Ihren Behördenkontakt Kinderbetreuung angegeben. Ging es dabei um ...? <i>INT: vorlesen</i></p> <p>1: vorschulische Kinderbetreuung, z.B. Kindergarten oder Kinderkrippe 2: schulische Kinderbetreuung, z.B. Hort oder Offene Ganztagschule 3: beides</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>PROG: Diese Frage solange stellen, wie die Schicht-Sollvorgaben noch nicht erfüllt sind UND noch nicht 500 Rückläufe zu dieser Frage vorliegen.</i></p> <p><i>PROG: Codes 7,8 = Ausschluss dieser LL für die Bildung der LL-Schicht. Weiter mit weiteren LL, laut Frage 4.</i></p> <p><i>PROG: Code 3 zu „schulischer Betreuung“</i></p>	<p><i>nur bei Lebenslage „Kinderbetreuung“</i></p> <p><i>Frage 4, Code 13</i></p>

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
9.	Haupteinkünfte	<p>Welche Art von Einkünften, wegen derer Sie Ämterkontakt hatten, hat bei Ihnen während der letzten zwei Jahre <u>überwogen</u>:</p> <p><i>PROG: Einfachnennung, Randomisierung von Code 1 und 2 INT: alles nacheinander vorlesen und dann überwiegende Antwort der/des Befragten anklicken INT: Falls Codes 1 und 2 aus Sicht der Befragten beide in gleichem Ausmaß in den letzten 2 Jahren vorkamen, bitte Code 2 angeben.</i></p> <p>1: Einkünfte aus <u>nicht-selbständiger</u> Arbeit als Arbeitnehmerin oder Arbeitnehmer, 2: Einkünfte aus <u>selbständiger</u> Arbeit oder dem Betreiben eines Gewerbes, 3: sonstige Einkünfte wie Renten, Kapitalerträge, Einkünfte aus Land- und Forstwirtschaft oder 4: aus Vermietung und Verpachtung?</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>PROG: Diese Frage solange stellen, wie die Schicht-Sollvorgaben noch nicht erfüllt sind UND noch nicht 500 Rückläufe zu dieser Frage vorliegen.</i></p> <p><i>PROG: Codes 7,8 = Ausschluss dieser LL für die Bildung der LL-Schicht. Weiter mit weiteren LL, laut Frage 4.</i></p>	<p><i>nur bei Lebenslage „Einreichen Ihrer Steuererklärung durch Sie selbst und nicht durch eine Steuerberatung“ Frage 4, Code 20</i></p>
9a.	Bafög	<p>Hatten Sie in den letzten zwei Jahren im Rahmen des Studiums Kontakt zum BAföG-Amt?</p> <p>1: Ja 2: Nein</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>PROG: Diese Frage solange stellen, wie die Schicht-Sollvorgaben noch nicht erfüllt sind UND noch nicht 500 Rückläufe zu dieser Frage vorliegen.</i></p> <p><i>PROG: Codes 7,8 = Ausschluss dieser LL für die Bildung der LL-Schicht. Weiter mit weiteren LL, laut Frage 4.</i></p>	<p><i>nur bei Lebenslage „Studium“ Frage 4, Code 3</i></p>

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
9b.	Kauf_Bau	<p>Handelte es sich bei Ihnen um einen Kauf oder um einen Neu- bzw. An- oder Umbau einer Immobilie?</p> <p>1: Kauf einer Immobilie 2: Bau bzw. An-/Umbau einer Immobilie 3: beides</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>PROG: Diese Frage solange stellen, wie die Schicht- Sollvorgaben noch nicht erfüllt sind UND noch nicht 500 Rückläufe zu dieser Frage vorliegen.</i></p> <p><i>PROG: Codes 7, 8 = Ausschluss dieser LL für die Bildung der LL-Schicht. Weiter mit weiteren LL, laut Frage 4.</i></p> <p><i>Anmerkung: Wenn Antwortcode 3 („beides“), dann Zuordnung zur SCHICHT „Bau von Immobilien“</i></p>	<i>nur bei Lebenslage „Bau oder Kauf einer Immobilie“ Frage 4, Code 12</i>
9c.	Gerichtsverfahren	<p>Um welche Art von Rechtsstreit handelte es sich?</p> <p>PROG: Mehrfachnennung möglich.</p> <p>1: bürgerlicher Rechtsstreit, dazu gehören Zivil- und Strafprozesse und Angelegenheiten der freiwilligen Gerichtsbarkeit (z.B. Betreuungs- und Nachlasssachen)</p> <p>2: anderer Rechtsstreit, z.B. Prozess vor einem Verwaltungs-, Arbeits-, Sozial- oder Finanzgericht</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	<i>nur bei Lebenslage „Gerichtsverfahren“ Frage 4, Code 26</i>

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
12.	Aufstocker	<p>Sie haben eben als Anlass für Ihren Behördenkontakt eine Arbeitslosigkeit bzw. Arbeitslosengeld oder Bürgergeld angegeben.</p> <p>Worum ging es dabei?</p> <p><i>PROG: Mehrfachnennung bei Code 1, 2 und 3 ermöglichen</i> <i>INT-Hinweis: Unter Erwerbstätigkeit wird jede bezahlte bzw. mit einem Einkommen verbundene Tätigkeit verstanden.</i></p> <p><i>INT: Beratung zählt auch als Behördenkontakt, auch wenn nicht gezahlt wurde.</i></p> <p><i>INT: vorlesen, Mehrfachnennung möglich</i></p> <p>2. Arbeitslosengeld 2 oder Bürgergeld <u>als Aufstockung</u> zum Gehalt oder zum Arbeitslosengeld 3. Arbeitslosengeld 2 oder Bürgergeld <u>ohne Aufstockung</u> <u>1.</u> Arbeitslosengeld bzw. vormals Arbeitslosengeld 1 97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>PROG: Falls Befragte/r mehr als einen Antwortcode wählt, bitte für das weitere Interview priorisieren entsprechend der Steuerungsdatei</i></p> <p><i>PROG: Diese Frage solange stellen, wie die Schicht-Sollvorgaben noch nicht erfüllt sind UND noch nicht 500 Rückläufe zu dieser Frage vorliegen.</i></p> <p><i>PROG: Codes 7,8 = Ausschluss dieser LL für die Bildung der LL-Schicht. Weiter mit weiteren LL, laut Frage 4.</i></p>	<p><i>nur bei Lebenslage „Arbeitslosigkeit oder Aufstockung von Einkommen durch Arbeitslosengeld“</i></p> <p><i>Frage 4, Code 1</i></p>
		<i>PROG: Zeitstempel</i>	
		PROG: Bildung und Auswahl der Lebenslagen-Schichten	
Regel		<p><i>Auswahl von max. 3 Lebenslagen-Schichten nach der Priorisierungsregel, sofern Anzahl >1 und genannte Lebenslagen-Schichten noch nicht voll sind.</i></p>	<p><i>Basis: Inzidenz und Sollzahlen</i></p>
PROG		<p><i>Wenn trotz Lebenslage keine eindeutige LL-Schicht zuordenbar ist durch die Fragen 4-9ff -> Abschnitt 6, Designgewicht, und Screenout 3</i></p> <p><i>Wenn alle genannten LL-Schichten bereits besetzt sind --> Abschnitt 6, Designgewicht, und Screenout 4</i></p>	

Repeat-Block: LL-Schicht			
Nr.	Inhalt	Frage	Filter
Text 2	Einleitung Lebenslage	<p><i>PROG: Nur bei erster Lebenslagen-Schleife einblenden!</i></p> <p>Wir möchten jetzt mit Ihnen gerne über Ihre Erfahrungen der letzten 2 Jahre mit Ämtern oder Behörden sprechen.</p> <p>Hierfür wurde aus den Themen, die Sie uns schon genannt hatten, das Thema [<i>PROG: Schicht „Studium mit BAföG“</i>] ausgewählt.</p>	Textbausteine werden separat zur Verfügung gestellt.
10.	Selbst/Dritte Behinderung	<p>Traf die Behinderung dabei auf Sie selbst oder auf jemand anderen zu?</p> <p><i>INT: bei Bedarf vorlesen</i> 1: selbst 2: andere 3: beides</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	nur bei Lebenslage „Behinderung oder Schwerbehinderung“ Frage 4, Code 4

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
11.	Behörden	<p>Mit welchen der folgenden Ämter oder Behörden hatten Sie selbst direkten Kontakt beim Thema [PROG: Schicht „<u>Studium mit BAföG</u>“]?</p> <p><i>PROG: Nur bei der ersten Lebenslage in der ersten Dienstleistungsbewertung einblenden:</i> 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> 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 4 INT: Mehrfachnennung möglich, vorlesen</i> 1: mit dem BAföG-Amt 2: mit der Familienkasse 3: mit der gesetzlichen Krankenkasse 4: mit dem Bundesverwaltungsamt</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i></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>PROG: Codes 95,96,97,98 --> weiter mit nächster Lebenslage, da ohne Kenntnis der Ämter die DL nicht gesteuert werden können.</i></p> <p><i>Wenn über alle LL-Schichten gar kein Ämterkontakt ermittelbar (immer Code 5-8) --> Abschnitt 6, Designgewicht, und Screenout 5</i></p>	<p><i>Textbausteine werden separat zur Verfügung gestellt.</i></p> <p><i>Frage wird nicht gestellt für II_id = 35 („Kontakt mit dem Gesundheitsamt im Rahmen der Corona- Pandemie“).</i> <i>In dem Fall automatisch „mit dem Gesundheitsamt“ gesetzt.</i></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 bei Ihrem Kontakt mit [PROG: ausgewählte Behörde „dem BAföG-Amt“] im weitesten Sinne?</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 1: Beantragung von BAföG</i></p> <p><i>INT: Nicht vorlesen, nur anbieten, wenn der Rest gar nicht passt.</i> 2: Anderes Anliegen bei diesem Amt</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>PROG: Wenn über alle Dienstleistungen immer Code 7 ODER Code 8 dann nächste Behörde/Lebenslage. Wenn in allen Lebenslagen Code 7 ODER Code 8, dann Screenout 3.</i></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>Wichtig: Falls ZP antworten möchte, dass sie kein eigentliches „anderes Anliegen“ hatte, bitte versuchen, das Thema des Behördenkontakts zumindest mit einem Stichwort beschreiben zu lassen, denn diese Frage ist wichtig für die Zuordnung!</i></p> <p><i>PROG: Textfeld für Freitextantwort PROG: Button für</i></p> <p>96: da gibt es nichts 97: verweigert 98: weiß nicht</p>	<p>Frage 13 = 2 (bzw. der jeweils entsprechende Code für „Anderes Anliegen“)</p> <p>Frage 14 = 6, 7, oder 8 sowie leeres Textfeld -> Sprung zur nächsten Behörde.</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.</i></p> <p><i>Falls in Frage 13 = anderes Anliegen: Textbaustein aus Frage 14 verwenden. Falls in Frage 14 = 6, 7 oder 8 -> Sprung zur nächsten Behörde.</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 weiterverfolgt. Reihenfolge zufällig.</i></p> <p><i>2. Wenn mehr als 4 Dienstleistungen genannt wurden</i></p> <p><i>und in Frage 11: n = 1-3 Ämter: -> pro Amt mindestens eine Dienstleistung</i></p> <p><i>n = 4 Ämter -> pro Amt genau eine Dienstleistung</i></p> <p><i>n = 5 und mehr Ämter: -> zufällige Auswahl von 4 Ämtern, darin jeweils 1 Dienstleistung</i></p> <p><i>Sprung-Button zu Abschnitt 5 Soziodemographie. Falls befragte Person Ungeduld oder Abbruch signalisiert, kann das Interview ab der zweiten Dienstleistungsschleife verkürzt werden.</i></p>	

<p>Text 3</p>	<p>Einleitung Vorabfragen</p>	<p><i>PROG: Nur in der ersten Dienstleistungs-Schleife einblenden! Wir möchten nun mit Ihnen gerne über Ihre Erfahrungen mit [PROG: Dienstleistung „der Beantragung von BAföG“] beim [PROG: ausgewählte Behörde „BAföG-Amt“] sprechen.</i></p> <p><i>(PROG: Filter, wenn LL-ID nicht 35 – Corona)</i></p> <p>Bitte denken Sie auch hierbei wieder an Ihre Behördenkontakte innerhalb der letzten 2 Jahre.</p> <p><i>(PROG: Filter, wenn LL-ID = 35 – Corona)</i></p> <p>Bitte denken Sie auch hierbei wieder an Ihre Behördenkontakte innerhalb des letzten Jahres.</p> <p><i>PROG: Falls in Frage 13 = anderes Anliegen: Textbaustein aus Frage 14 einblenden, also „über Ihre Erfahrungen bei Ihrem Anliegen, also (PROG... open einblenden), beim [PROG: ausgewählte Behörde „BAföG-Amt“] sprechen. Hier einmal komplett nennen, dann in den Folgefragen nur „Ihr Anliegen“ und in eckigen Klammern und rot den jeweiligen open-Text.</i></p>	
----------------------	--	--	--

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
16.	<p>Gesamt-zufriedenheit Dienstleistung</p>	<p>Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit dem [PROG: ausgewählte Behörde „BAföG-Amt“] bei der [PROG: Dienstleistung „der Beantragung von BAföG“]?</p> <p><i>PROG: bei „anderem Anliegen“:</i></p> <p>Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit dem [PROG: ausgewählte Behörde „BAföG-Amt“] bei Ihrem Anliegen [PROG in ROT: Dienstleistung „offener Text“]?</p> <p><i>INT:</i> Bei mehreren Ereignissen das auswählen, an das man sich am besten erinnert.</p> <p>Waren Sie ...</p> <p><i>INT: vorlesen</i> 1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p><i>PROG: Button:</i> 96: 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 16 (Gesamtzufriedenheit) keine Beurteilung möglich.</i></p>	
17.	<p>Gründe für Unzufriedenheit Dienstleistung</p>	<p>Warum waren Sie mit [PROG: Dienstleistung „der Beantragung von BAföG“] beim [PROG: ausgewählte Behörde „BAföG-Amt“ – nur bei Bedarf nennen] 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>	<p>Frage 16 = 3,4,5</p>

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
23.	Kommunikationsweg	<p>In welcher Form hatten Sie Kontakt mit [PROG: ausgewählte Behörde „dem BAföG-Amt“] bei der [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“]?</p> <p>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, INT: Mehrfachnennung möglich, vorlesen</i></p> <p>Hatten Sie Kontakt ... 1: Durch persönlichen Besuch? 2: Telefonisch? 3: Per Brief? 4: Per Internet oder E-Mail?</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i> 6: nichts davon/anderes 96: 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 „Beantragung von BAföG“] würden Sie bevorzugen?</p> <p><i>PROG: Mehrfachnennung</i> 1: Durch persönlichen Besuch? 2: Telefonisch? 3: Per Brief? 4: Per Internet oder E-Mail?</p> <p><i>INT: nicht vorlesen (Single)</i> 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 „Beantragung von BAföG“] bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem BAföG-Amt“] auch Formulare wie z.B. Anträge oder offizielle Eingabemasken ausgefüllt?</p> <p><i>INT: vorlesen</i></p> <p>1: ja 2: nein</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	
27.	Formular selbst ausgefüllt	<p>Wie war das: Haben Sie...</p> <p><i>INT: Ausfüllen durch eine dritte Person oder durch das Amt bitte zu Code 2.</i></p> <p><i>INT: vorlesen</i></p> <p>1: die Formulare selbst ausgefüllt oder 2: wurden die Formulare für Sie von jemand anderem ausgefüllt?</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i></p> <p>3: beides 97: verweigert 98: weiß nicht</p>	Frage 26 =1
28.	Digital-analog ausgefüllt	<p>Wie haben Sie 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>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	Frage 27 = 1 oder 3

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
29.	Formular- ver- sand	<p>Wie haben Sie die Formulare bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem BAföG-Amt“] eingereicht?</p> <p><i>PROG: Mehrfachnennung Code 6 Einfachnennung</i></p> <p><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: Persönlich bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem BAföG-Amt“] eingereicht 3: Als Anhang per E-Mail versendet 4: Direkt über die Webseite gesendet 5: Per Computer-Programm oder App gesendet</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i> 6: Eine andere Person hat das Formular eingereicht. 97: verweigert 98: weiß nicht</p>	Frage 26 = 1
30.	Nachweise	<p>Haben Sie zur [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“] bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem BAföG- Amt“] auch Nachweise eingereicht?</p> <p>1: ja 2: nein</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	
30a	Nachweise liegen vor	<p>Lagen Ihnen diese Nachweise bereits vor oder mussten Sie diese extra beschaffen?</p> <p>1: Lagen vor 2: Mussten beschafft werden 3: Beides</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	Frage 30 = 1

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
31.	Nachweis- ver- sand	<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: Persönlich beim Amt eingereicht 3: Online oder per E-Mail versendet</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i></p> <p>6: Eine andere Person hat die Nachweise eingereicht. 97: verweigert 98: weiß nicht</p>	Frage 30 = 1
31a.	Zufriedenheit Transaktion	<p>Wie zufrieden sind Sie mit den dem Vorgang, Formulare und Nachweise zur [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAFöG“] online bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem BAFöG-Amt“] 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>97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>PROG: Zeitstempel</i></p>	<p>Wenn Frage 29 = 3, 4 oder 5</p> <p>ODER Frage 31 = 3</p>

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
32.	<p>Gründe gegen E-Government-Nutzung</p>	<p>Aus welchen Gründen haben Sie die Formulare oder Nachweise zur [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“] bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem BAföG-Amt“] 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: Fehlende IT-Ausstattung/keinen Internetzugang. 2: Fehlende IT-Kenntnisse. 3: Bevorzuge den persönlichen Kontakt. 4: Bevorzuge den Kontakt per Brief. 5: Online-Versand nicht möglich. 6: Behörde verlangt postalischen Versand. 7: Online-Versand nicht benutzerfreundlich. 8: Online-Angebot nicht bekannt. 9: Aus Gewohnheit. 10: Andere Gründe, und zwar: _____ (PROG: Textfeld)</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>PROG: Zeitstempel</i></p>	<p><i>Wenn Frage 28 = nur Code 1</i></p> <p><i>ODER Frage 29 = nur Code 1 oder 2</i></p> <p><i>ODER Frage 31 = nur Code 1 oder 2</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 „Beantragung von BAföG“] bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem BAföG-Amt“] 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.	Information	<p>Wie zufrieden waren Sie mit dem Angebot an Informationen zu Vorgehen, relevanten Dokumenten und der weiteren Bearbeitung bei der [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“]?</p> <p><i>INT-Hinweis: Hier geht es um Information, z. B. darüber, wo man wann welche Unterlagen einreichen kann oder wie der aktuelle Bearbeitungsstand in der Behörde ist.</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>96: Ich habe mich nicht informiert. 97: verweigert 98: weiß nicht</p>	
34.	Online-Angebot	<p>Wie zufrieden waren Sie mit dem Online-Angebot zur [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“]?</p> <p><i>INT bei Nachfragen: Wenn es kein Online-Angebot gab und die Person damit unzufrieden ist, bitte hier entsprechend so auswählen.</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>96: trifft nicht zu (INT: z.B. kein Internetzugang) 97: verweigert 98: weiß nicht</p>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
35.	Zugang zu Formularen	<p>Wie zufrieden waren Sie mit dem Zugang zu notwendigen Formularen oder Anträgen bei [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“]?</p> <p><i>INT-Hinweis: Ein Zugang zu Formularen kann bedeuten, dass man Antragsformulare von einer Internetseite herunterladen kann, sie von der Behörde zugeschickt bekommt 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>96: trifft nicht zu 97: verweigert 98: weiß nicht</p>	Wenn Frage 26 = 1
36.	Verständlichkeit des Formulars	<p>Wie zufrieden waren Sie mit der Verständlichkeit der Formulare zur [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“]?</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>97: verweigert 98: 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 „Beantragung von BAföG“]?</p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i> 1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	Wenn Frage 23=1 oder 2

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
38.	Wartezeiten	<p>Wie zufrieden waren Sie mit den Wartezeiten?</p> <p><i>PROG: Wenn Frage 23 = 2 „Telefonisch“:</i> Gemeint sind sowohl Wartezeiten vor Ort, als auch telefonische Warteschleifen.</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>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	Wenn Frage 23 = 1 oder 2
40.	Räumliche Erreichbarkeit	<p>Wie zufrieden waren Sie mit der räumlichen Erreichbarkeit <i>[PROG: ausgewählte Behörde „des BAföG- Amtes“], z. B. mit öffentlichen Verkehrsmitteln oder dem Auto?</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>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	Wenn Frage 23 = 1
41.	Vermittlung an zuständige Beschäftigte	<p>Wie zufrieden waren Sie mit der Schnelligkeit der Vermittlung an die zuständigen Beschäftigten bei der <i>[PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“]?</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>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	Wenn Frage 23 = 1 oder 2

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
42.	Fachkompetenz	<p>Wie zufrieden waren Sie mit der Fachkompetenz der Beschäftigten bei der [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“]?</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>97: verweigert 98: 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>97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>PROG: Zeitstempel</i></p>	<i>Wenn Frage 23 = 1 oder 2</i>

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
45.	Zufriedenheit Bearbeitungsdauer	<p>Wie zufrieden waren Sie mit der Bearbeitungsdauer durch das [PROG: ausgewählte Behörde „BAföG-Amt“]?</p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen 1:</i> sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p>96: trifft nicht zu 97: verweigert 98: weiß nicht</p>	
45a	Bearbeitungsdauer	<p>Wie lange war die Bearbeitungsdauer durch das [AMT] bei der [DIENSTLEISTUNG] vom ersten bis zum letzten Kontakt? (INT: z.B. von der Antragstellung bis zum Bescheid)</p> <p>PROG: NUMERISCH. Befragte sollen die Einheit wählen. 0 nur, wenn die Einheit nicht gewählt wird.</p> <p>[xx] Minuten (range: 0-60) [xx] Stunden (range:0 -24) [xx] Tage (range: 0-31) [xx] Wochen (range: 0-12) [xx] Monate (range: 0-100)</p> <p>96: Verfahren läuft noch 97: verweigert 98: weiß nicht</p>	
46.	Verständlichkeit offizielle Schreiben	<p>Wie zufrieden waren mit der Verständlichkeit offizieller Schreiben des [PROG: ausgewählte Behörde „BAföG-Amts“], 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 1:</i> sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i> 96: trifft nicht zu 97: verweigert 98: weiß nicht</p>	

47.	Zielerreichung	<p>Haben Sie Ihr Ziel bei der [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“] bei [PROG: ausgewählte Behörde „des BAföG-Amtes“] erreicht oder läuft das Verfahren noch?</p> <p><i>INT: nur eine Nennung, vorlesen 1:</i> Ja, erreicht. 2: Teilweise erreicht. 3: Nein, nicht erreicht. 4: Das Verfahren läuft noch.</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>PROG: Zeitstempel</i></p>	
-----	----------------	---	--

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 BAföG-Amts“] bei der [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“].</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>97: verweigert 98: 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>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	
50.	Unbestechlichkeit	<p>Im Rahmen meines Anliegens habe ich den Eindruck gewonnen, dass Beschäftigte [PROG: ausgewählte Behörde „des BAföG-Amts“] bestechlich sind.</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>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
51.	Erwartungen	<p>Das Ergebnis der [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“] bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem BAföG-Amt“] 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>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	An alle, außer wenn Frage 47 = 4
51a	Zeitaufwand	<p>Wie viel Zeitaufwand hatten Sie selbst mit der [DIENSTLEISTUNG] beim [AMT]? Gemeint ist Zeit, in der Sie auch etwas anderes hätten erledigen können.</p> <p><i>(INT bei Nachfragen: Zum Beispiel Einarbeiten, Ausfüllen von Formularen, Einreichen von Nachweisen, Wartezeit vor Ort)</i></p> <p>PROG: NUMERISCH. Befragte sollen die Einheit wählen. 0 nur, wenn die Einheit nicht gewählt wird.</p> <p>xx] Minuten (range: 0-60) [xx] Stunden (range:0 -24) [xx] Tage (range: 0-31)</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	
52.	Kompliziertheit	<p>Die [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“] bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem BAföG-Amt“] 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> <p><i>PROG: Zeitstempel</i></p>	

52a	Kompliziertheit – Erläuterung	<p>Was fanden Sie an der [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“] kompliziert?</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 52 = 1, 2, 3
-----	-------------------------------	---	-----------------------

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
20.	Informationsquellen	<p>Welche der folgenden Quellen haben Sie genutzt, um sich zur [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“] bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem BAföG- Amt“] 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 Beratung: z.B. Steuerberatung, ehrenamtliche Organisation, Verbände</i></p> <p>1: Beratung durch [PROG: ausgewählte Behörde „das BAföG-Amt“] 2: Informationsbroschüren 3: Internetseiten von Behörden und Ämtern 4: Fachbücher 5: Ausfüllhilfen zu Anträgen oder Formularen 6: Verwandte und Bekannte 7: Professionelle 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>	<p><i>Wenn Frage 33 = 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8</i></p>
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>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	<p><i>Frage 20 = 8</i></p>

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>97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>PROG: Diese Frage nur für eine einzelne, zufällig ausgewählte Antwortkategorie aus Frage 20, Codes 1 bis 3 stellen.</i></p>	<p><i>Nur für Frage 20 Codes 1 bis 3 stellen</i></p>
53.	Verbesserungsvorschläge	<p>Wie lässt sich [PROG: Dienstleistung „Beantragung von BAföG“] bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem BAföG- Amt“] 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>96: da gibt es nichts 97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>PROG: Zeitstempel</i></p>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
PROG	Dienstleistungs-Wechsel	<p>Wechsel zu nächster Dienstleistung:</p> <p>Sie sagten ja eben, dass Sie bei Ihrer Lebenssituation [PROG: Lebenslagen-Schicht „Studium“] in den letzten 2 Jahren auch folgende weitere Dienstleistung in Anspruch genommen haben: [PROG: Dienstleistung 2 „Text“] bei [PROG: Amt 2 „Text“]. Dürfen wir Sie hierzu auch noch einmal kurz befragen?</p> <p><i>PROG: Hier 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 Frage 16]</p> <p>2: Befragung zu nächster Dienstleistung nicht möglich [PROG: -> Sprung zu nächster Lebenslagen-Schicht sofern vorhanden, d.h. zu Frage „Lebenslagen-Wechsel“, ansonsten zu Block 5 Soziodemographie]</p> <p><i>PROG: Zeitstempel</i></p>	Wenn weitere Dienstleistung en genannt
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 „Kinderbetreuung“]. Dürfen wir Sie denn hierzu auch noch einmal kurz befragen?</p> <p><i>INT: Bitte eingeben:</i></p> <p>1: Befragung zu nächstem Thema möglich [PROG: --> Sprung zu Frage 11 (bzw. bei Behinderung Frage 10)]</p> <p>2: Befragung zu nächstem Thema nicht möglich [PROG: --> Sprung zu nächster Lebenslagen-Schicht, sofern vorhanden, oder zu Block 5 Soziodemographie]</p>	Wenn weitere Lebenslagen-Schicht vorhanden

Abschnitt 5: Soziodemographie

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
Text 6	Einleitung soziodemographische Merkmale	Zum Abschluss haben wir noch einige Fragen zu Ihrer Person.	
54.	Erwerbsstatus	<p>Welche Erwerbssituation trifft auf Sie zu? Sind Sie zurzeit...</p> <p><i>INT-Hinweis:</i> <i>Vollzeiterwerbstätig: auch Bundesfreiwilligendienst, Freiwilliges soziales/ökologisches Jahr, freiwilliger Wehrdienst, Vollzeitpraktikum nach einem Studium.</i> <i>Teilzeit: auch: Altersteilzeit, Ein-Euro-Job.</i> <i>Nichts davon: auch arbeitslos, Elternzeit, Mutterschutz oder Schüler/in</i></p> <p><i>INT: vorlesen</i> 1: Vollzeiterwerbstätig 2: Teilzeiterwerbstätig inklusive Mini-Jobs 3: In einer Ausbildung oder im Studium 4: In Rente bzw. in Pension 5: Oder trifft nichts davon auf Sie zu?</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	

55.	Bildungsgrad	<p>Welchen höchsten allgemeinen Bildungsabschluss haben Sie?</p> <p><i>INT-Hinweis: Hier sind keine beruflichen Bildungsabschlüsse wie Berufsschule oder Handelsschule gemeint. Hochschulabschluss bei Bedarf erläutern: Bachelor, Master, Diplom, Magister, Staatsexamen, Promotion oder auch Fachhochschule und Berufsakademie zählen dazu.</i></p> <p><i>INT: bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: Noch in Schulausbildung 2: Von der Schule abgegangen ohne Schulabschluss 3: Haupt- oder Volksschulabschluss 4: Mittlere Reife oder Abschluss der polytechnischen Oberschule 5: Abitur, Fachhochschulreife (Gymnasium oder erweiterte Oberschule EOS) 6: Hochschulabschluss</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	
-----	--------------	---	--

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
56.	Endgerät	<p>Über welches Endgerät nutzen Sie überwiegend das Internet?</p> <p><i>PROG: Einfachnennung, Randomisierung von Code 1 bis 3</i> <i>INT: vorlesen, nur eine Nennung</i></p> <p>1: PC oder Laptop 2: Tablet 3: Handy oder Smartphone</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i></p> <p>4: Sonstiges 5: Nutze das Internet nicht</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	
57.	Staatsangehörigkeit	<p>Welche Staatsangehörigkeit haben Sie?</p> <p><i>PROG: Mehrfachnennung</i></p> <p><i>INT-Hinweis: Mitgliedsstaaten der Europäischen Union: 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>INT: Mehrfachnennung möglich, nicht vorlesen, bitte zuordnen</i></p> <p>1: Deutsch 2: Die eines anderen Landes der Europäischen Union 3: Die der Schweiz, von Norwegen, Liechtenstein oder Island 4: Die eines anderen Landes</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	
58.	Migrationshintergrund	<p>Darf ich fragen: Sind Sie, Ihr Vater oder Ihre Mutter nach 1950 auf das heutige Gebiet Deutschlands eingewandert?</p> <p><i>INT: vorlesen 1:</i></p> <p>ja 2: nein</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
59.	Behinderung	<p>Eine Frage zur Gesundheit: Liegt bei Ihnen eine körperliche oder geistige Behinderung vor?</p> <p><i>PROG: nur eine Nennung</i> <i>INT: vorlesen</i> 1: Nein. 2: Ja, bis unter Grad 50. 3: Ja, ab Grad 50, das heißt Schwerbehinderung.</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>PROG: Zeitstempel</i></p>	<p><i>An alle Befragten, außer wenn Frage 10 = Code 1, 7 oder 8</i></p>
60.	Haushaltsgröße	<p>Wie viele Personen leben ständig in Ihrem Haushalt, Sie selbst eingeschlossen?</p> <p><i>INT-Hinweis: Bei Bedarf: Zum Haushalt zählen alle Personen, die hier gemeinsam wohnen und wirtschaften. Denken Sie dabei bitte auch an alle im Haushalt lebenden Kinder und Jugendliche.</i></p> <p><i>INT: notieren</i> Anzahl: ___[<i>PROG: 1 bis 95</i>]</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	
61.	Kinder unter 18	<p>Wie viele dieser Personen sind unter 18 Jahre alt?</p> <p><i>INT: notieren</i> Anzahl: ___[<i>PROG: 0 bis 95</i>]</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	<p><i>Wenn Frage 60 > 1</i></p>
62.	Kinder 16+17 Jahre	<p>Wie viele davon sind 16 oder 17 Jahre alt?</p> <p><i>INT: notieren</i> Anzahl: ___[<i>PROG: 0 bis 95</i>]</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	<p><i>Wenn Frage 61 > 0</i></p>

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
63.	Partner im Haushalt	Leben Sie zurzeit mit einer Person aus Ihrem Haushalt in einer Partnerschaft? <i>INT: vorlesen</i> 1: ja 2: nein 97: verweigert 98: weiß	<i>Wenn Frage 60 > 1</i>
64.	Familienstand	Welchen Familienstand haben Sie? Sind Sie... <i>INT: vorlesen, bis Person sich einordnet</i> 1: Ledig 2: Verheiratet 3: Geschieden 4: Verwitwet 5: In einer eingetragenen Lebenspartnerschaft 6: In einer eingetragenen Lebenspartnerschaft, die aufgehoben wurde 7: In einer eingetragenen Lebenspartnerschaft, bei der Partner oder die Partnerin verstorben ist 97: verweigert 98: weiß nicht <i>PROG: Zeitstempel</i>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
65.	Nettohaushalts einkommen	<p>Zu welcher Einkommensgruppe, die ich Ihnen gleich vorlese, gehört Ihr Haushalt? Gemeint ist das durchschnittliche monatliche Haushalts- Nettoeinkommen, also <u>nach</u> Abzug von Steuern und Sozialversicherung.</p> <p><i>INT-Hinweis: Bei Bedarf: Das Nettoeinkommen setzt sich zusammen aus Lohn, Gehalt, Einkommen aus selbstständiger Tätigkeit, Rente oder Pension, Einkünften aus öffentlichen Beihilfen, Einkommen aus Vermietung und Verpachtung, Vermögen, Wohngeld, Kindergeld, abzüglich Steuern und Sozialversicherungsbeiträge.</i></p> <p><i>INT-Hinweis: Bei Bedarf: Bei Selbständigen nach dem durchschnittlichen Netto- Einkommen des Haushalts abzüglich der Betriebsausgaben fragen.</i></p> <p><i>INT: vorlesen, bis Person sich einordnet</i></p> <p>1: 0 bis unter 1.000 Euro 2: 1.000 bis unter 2.000 Euro 3: 2.000 bis unter 3.000 Euro 4: 3.000 bis unter 4.000 Euro 5: 4.000 bis unter 5.000 Euro 6: 5.000 bis unter 6.000 Euro 7: 6.000 Euro und mehr</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	
66.	Geschlecht	<p>Mit welchem Geschlecht identifizieren Sie sich?</p> <p><i>INT-Hinweis: vorlesen</i></p> <p>1: männlich 2: weiblich 3: divers</p> <p>97: verweigert</p> <p><i>PROG: Zeitstempel</i></p>	

Abschnitt 6: Fragen zur DesigngewichtungT:

Diese gehen an alle Befragten ab 16 Jahre, die mindestens in Frage 1 hineingelaufen sind.

67.	Reduzierte Haushaltsgröße Design	<p>Wie viele Personen ab 16 Jahren leben ständig in Ihrem Haushalt, Sie selbst eingeschlossen?</p> <p><i>INT-Hinweis: Bei Bedarf: Zum Haushalt zählen alle Personen, die hier gemeinsam wohnen und wirtschaften. Denken Sie dabei bitte auch an alle im Haushalt lebenden Kinder und Jugendliche.</i></p> <p><i>INT: notieren Anzahl: ___ [PROG: 1 bis 95]</i></p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	<p><i>An alle, außer wenn bereits Frage 60 gestellt wurde</i></p>
68.	Mobilfunk Design	<p>Unter wie vielen Mobilfunknummern sind Sie persönlich erreichbar?</p> <p><i>INT-Hinweis: Wenn befragte Person unter einer Homezone-Nummer erreichbar ist, soll diese als Festnetznummer angegeben werden.</i></p> <p><i>INT: Erfasst wird die praktische Erreichbarkeit, d.h. wenn unter einer Nummer angerufen wird, muss das Handy klingeln. Nicht erfasst werden SIM-Karten, die zwar aktiv, aber nicht eingelegt sind.</i></p> <p><i>INT: bei Bedarf vorlesen 1: Nutze kein Handy 2: 1 Nummer 3: 2 Nummern 4: 3 Nummern 5: 4 oder mehr Nummern</i></p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	<p><i>An alle</i></p>

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
69.	Festnetz Design	<p>Über wie viele Festnetz-Telefonnummern ist Ihr Haushalt zu erreichen?</p> <p><i>INT: bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: Keine Festnetznummer 2: 1 Festnetznummer 3: 2 Festnetznummern 4: 3 Festnetznummern 5: 4 oder mehr Festnetznummern</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>PROG: Zeitstempel</i></p>	<i>An alle</i>
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/Abend.</p>	
Screenout 1	Unter 16 Jahren	Haben Sie vielen Dank für dieses Interview! Wir befragen im Rahmen dieser Studie leider nur Personen ab 16 Jahren.	Nur mobil
Screenout 2	Keine Lebenslage in den letzten 2 Jahren	Haben Sie vielen Dank für dieses Interview! Wir befragen im Rahmen dieser Studie leider nur Personen, die im Laufe der letzten 2 Jahre mindestens einen der genannten Anlässe für Ämterkontakte hatten.	Frage 4 = 96, 97, 98
Screenout 3	Innerhalb der LL kann die Schicht nicht spezifiziert werden	Haben Sie vielen Dank für dieses Interview! Wir befragen im Rahmen dieser Studie leider nur Personen, deren Anlässe für Ämterkontakte wir eindeutig zuordnen können.	
Screenout 4	LL-Schicht ist bereits gefüllt	Haben Sie vielen Dank für dieses Interview! Wir befragen im Rahmen dieser Studie leider nur Personen mit ganz bestimmten Lebensereignissen, die im Moment nicht auf Sie zutreffen	
Screenout 5	Doch kein Ämterkontakt mit den genannten Ämtern	Haben Sie vielen Dank für dieses Interview! Wir befragen im Rahmen dieser Studie leider nur Personen, die im Laufe der letzten 2 Jahre mindestens einen der genannten Anlässe für Ämterkontakte hatten.	

Kein Screeno ut		Amt kann nicht genau benannt werden. Dienstleistung kann nicht benannt werden. Es sei denn, dies gilt für alle Schichten oder für alle Ämterkontakte in den Schichten. Dann Screen-Out 3	
--------------------------------	--	--	--