



IPSOS PUBLIC AFFAIRS

THE SOCIAL RESEARCH AND CORPORATE REPUTATION SPECIALISTS



Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen - Unternehmensbefragung

Methodenbericht

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	6
4. Fragebogeninstrument & Interviewlänge	7
4.1 Interviewabbrüche	9
5. Feldarbeit & Ausschöpfung	10
5.1 Einsatz und Schulung der Interviewer*innen	10
5.2 Demographie der Interviewer*innen	11
5.3 Feldsteuerung & Qualitätssicherung	12
5.4 Feldverlauf	12
5.5 Realisierte Lebenslagen-Interviews sowie Kurzinterviews mit Abbruchgründen	13
5.7 Kontaktschema	14
5.8 Ausschöpfung	14
6. Online-Erhebung	15
6.1 Zielgruppen	16
6.2 Interviewabbrüche	17
6.2 Feldverlauf und Fragebogenlänge	19
7. E-Mail-Verteiler und Beschwerden	19
8. Data Processing	19
8.1 Datenerfassung und -verarbeitung	19
8.2 Ergebnislieferung	20
9. Anhang: Fragebogen zur Programmierung	21

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Studiendesign	4
Tabelle 2: Einteilung der Zielgruppe.....	5
Tabelle 3: Interviewlänge nach Lebenslagen: Langinterviews (mit Index=1).....	8
Tabelle 4: Interviewlänge nach Lebenslagen: Kurzinterviews.....	9
Tabelle 5: CATI: Abbruchstellen im Fragebogen	9
Tabelle 6: Bildungsverteilung der Interviewer*innen.....	11
Tabelle 7: Altersverteilung der Interviewer*innen	12
Tabelle 8: Berufserfahrung der Interviewer*innen	12
Tabelle 9: Abbrüche der CATI-Befragung.....	13
Tabelle 10: Ausschöpfung nach AAPOR.....	15
Tabelle 11: Anzahl an Interviews pro Lebenslagen-Schicht in der Online-Erhebung	16
Tabelle 12: Abbrüche der CAWI-Befragung.....	17
Tabelle 13: CAWI: Abbruchstellen im Fragebogen.....	17

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Interviews pro Woche.....	13
--	----

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 Unternehmensbefragung. Die methodischen Aspekte der Bevölkerungsbefragung 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	Unternehmenslandschaft in Deutschland
Stichprobe	<ul style="list-style-type: none">• Repräsentative Zufallsstichprobe der Deutschen Unternehmenslandschaft aus dem Datenbestand des Anbieters Dun & Bradstreet• Online-Stichprobe aus dem Datenbestand des Anbieters Dun & Bradstreet
Fragebogenlänge	CATI: <ul style="list-style-type: none">• Durchschnittliche Dauer der Langinterviews: 18,54 Minuten• Durchschnittliche Dauer der Kurzinterviews: 3,53 Minuten CAWI: <ul style="list-style-type: none">• Durchschnittliche Dauer der Langinterviews: 20,14 Minuten• Durchschnittliche Dauer der Kurzinterviews: 2,41 Minuten
Interviewer*innenstab	144 eingesetzte Interviewer*innen
Durchschnittliche Anzahl Interviews je Interviewer*in	18,9
Erhebungszeitraum	<ul style="list-style-type: none">• CATI: 03.05.2023 – 08.08.2023• CAWI: 05.07.2023 – 09.08.2023

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. Für die Befragung der Unternehmen bestand die Grundgesamtheit aus allen Unternehmen in Deutschland, wobei bestimmte Unternehmertypen (Wirtschaftsabschnitte O, T, U) (vgl. Destatis 2008, S. S. 503ff., 554f., 556ff.) sowie Körperschaften ohne Gewinnerorientierung (Non-Profits) ausgeklammert wurden. Dementsprechend wurden die Rechtsformen gUG, gGmbH, e.V., Stiftung, Gig und die Genossenschaft aus dem Kontaktdatensatz für die Unternehmensbefragung herausgefiltert.

Da die Befragung auf Deutsch erfolgte, bedeutete dies eine Einschränkung der Grundgesamtheit auf die deutschsprachige Unternehmenslandschaft.

3.2 Zielgruppen der Befragung

Die oben beschriebene Grundgesamtheit wurde im Rahmen der Befragung in verschiedene **Lebenslagen-Schichten** unterteilt, die sich in der Filterführung und Fragebogenlänge unterschieden. Die Einteilung erfolgte auf Basis der gegebenen Antworten zu Beginn des Fragebogens. Hierzu wurde bei Erstkontakt die für die Behördenkontakte zuständige Person erfragt. In der Regel handelte es sich dabei um die Unternehmensleitung bzw. deren Vertretung. Falls diese Zielperson nicht verfügbar war, wurde um einen Termin für einen weiteren Anruf gebeten, an dem das Gespräch geführt werden kann. Wenn es zu einer Befragung kam, wurde zunächst erfasst, ob sich die Befragungsperson selbst oder jemand anderes in ihrem Unternehmen in den letzten 2 Jahren in einer der genannten Lebenssituationen befand und im Rahmen dieser Kontakt zu einer Behörde oder einem Amt hatte. Wichtig dabei war, dass der Kontakt nicht als Privatperson stattgefunden hat, sondern sich auf das Unternehmen bezog; er konnte im Zweifel auch vom Amt ausgegangen sein und nicht vom Unternehmen 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 elf 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. Aufgrund und unterschiedlich gemessener Inzidenzen wurden diese jedoch im Laufe der Erhebung angepasst. Als besonders problematisch stellte sich die Lebenslage Geschäftsaufgabe oder -übernahme heraus, deren Adresspotential zuletzt auch vollständig ausgeschöpft war. 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
Gründung oder Übernahme eines Unternehmens oder eines rechtlich selbstständigen Unternehmensteils	Gründung eines Unternehmens	170	189
	Geschäftsübernahme	170	167
Steuerangelegenheiten, die nicht über eine externe Steuerberatung laufen	Einkommensteuer	210	159
	Körperschaftsteuer	170	183
	Gewerbsteuer	210	194
	Umsatz- und Verbrauchsteuer	210	219

Neubau, An- oder Umbau einer Betriebsstätte für das eigene Unternehmen	Bau einer Betriebsstätte für das eigene Unternehmen	210	233
Patentschutz, Markenschutz, Forschung und Entwicklung	Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz mit Bundesförderung	90	51
	Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz ohne Bundesförderung	90	74
Einstellen von Beschäftigten	Einstellen von Beschäftigten aus der EU	250	275
	Einstellen von Beschäftigten aus Drittstaaten	200	223
Ausbildung	Ausbildung	80	110
Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz mit Unfallereignis	80	104
	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz ohne Unfallereignis	150	176
Teilnahme an öffentlichen Ausschreibungsverfahren von Behörden oder Ämtern	Teilnahme an Ausschreibungsverfahren mit Präqualifizierung	110	133
	Teilnahme an Ausschreibungsverfahren ohne Präqualifizierung	220	242
Import oder Export	Import oder Export	240	258
Geschäftsaufgabe oder -übergabe an einen anderen Eigentümer oder ein Insolvenzverfahren	Geschäftsaufgabe ohne Insolvenz	90	52
	Geschäftsaufgabe mit Insolvenz	60	8
	Geschäftsübergabe, auch bevorstehend	90	58
Beantragung von Corona-Hilfen	Beantragung von Corona-Hilfen Lebenslage	100	112
Total		3.200	3.220

3.3 Stichprobenziehung

Für die Abbildung der Grundgesamtheit der Unternehmen in Deutschland arbeiteten wir in enger Abstimmung mit w:inform, einem großen europäischen Wirtschaftsinformationsdienstleister aus dem Dun & Bradstreet-Netzwerk (D&B), der auch mit dem Statistischen Bundesamt zusammenarbeitet. w:inform ist Partner der Dun & Bradstreet Deutschland GmbH, die auf die aktuellen nationalen und internationalen Datenbestände zugreift und ein repräsentatives Abbild der Unternehmenslandschaft in Deutschland darstellt. Bei der Ziehung der Stichprobe wurde somit darauf geachtet, dass diese repräsentative Verteilung in unserer Stichprobe gegeben ist, da die gezogene Stichprobe ein möglichst genaues Abbild der Unternehmens- bzw. Betriebsstruktur in Deutschland widerspiegeln sollte.

Selbstverständlich wurde bei der Ziehung der Stichprobe ebenfalls auf eine repräsentative Regionalverteilung auf Bundeslandebene geachtet. Zudem wurde routinemäßig überprüft, dass jede Kontaktadresse im Stichprobendatensatz nur einmal enthalten ist, um Informationsdopplungen zu vermeiden. Schließlich wurde bei der Stichprobenziehung versucht, die Betriebsebene insbesondere bei größeren Unternehmen zu berücksichtigen. Wir sind bei der Stichprobenziehung davon ausgegangen, dass hinsichtlich des Brutto-Samples eine Übersteuerung von ca. 1:10 erforderlich ist. Das bedeutet, dass für die Durchführung von einem Interview etwa 10 Unternehmenskontakte zur Verfügung stehen mussten.

Analog zur Bürger*innenbefragung wurde die Verwaltung der Telefonnummern im Telefonstudio durch ein Stichproben-Management-System vorgenommen. Zur Ausschöpfungsoptimierung fanden bei der Unternehmensbefragung mindestens 15 Kontaktversuche an verschiedenen Tagen und zu verschiedenen Tageszeiten vorgesehen. Erst nach 15 Anrufen ohne Kontakt wurde eine Nummer als neutraler Ausfall gezählt.

Die vom AG geforderten disproportionalen Stichprobe bei der Unternehmensgröße wurde in der Stichprobe durch eine Überrepräsentation der Kategorie „mittlere/große Unternehmen“ bzw. eine Unterrepräsentation in den Kategorien „Kleinstunternehmen“ und „kleine Unternehmen“ reflektiert.

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 handelte.

Die Interviewdauer der Langinterviews betrug durchschnittlich 18,54 Minuten (Median: 16 Minuten), während die Kurzinterviews im Durchschnitt 3,53 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 Ämterkontakten 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 3: Interviewlänge nach Lebenslagen: Langinterviews (mit Index=1)

Lebenslagen-Schicht	Interviewlänge (in Minuten)				
	Mittelwert	Modus	Minimum	Maximum	N
Gründung eines Unternehmens	21,1	16	9	72	153
Geschäftsübernahme	18,6	14	9	60	142
Einkommensteuer	17,3	14	7	43	137
Körperschaftsteuer	16,3	15	6	70	172
Gewerbesteuer	19,2	13	6	60	193
Umsatz- und Verbrauchsteuer	18,1	14	7	59	208
Bau einer Betriebsstätte für das eigene Unternehmen	18,7	15	8	56	177
Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz mit Bundesförderung	18,2	16	9	33	36
Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz ohne Bundesförderung	16,4	15	7	43	52
Einstellen von Beschäftigten aus der EU	17,8	14	5	65	201
Einstellen von Beschäftigten aus Drittstaaten	22,9	16	9	87	190
Ausbildung	19,6	12	9	46	56
Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz mit Unfallereignis	15,4	16	8	52	76
Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz ohne Unfallereignis	16,3	13	6	47	110
Teilnahme an Ausschreibungsverfahren mit Präqualifizierung	19,0	14	9	56	114
Teilnahme an Ausschreibungsverfahren ohne Präqualifizierung	18,4	18	8	54	231
Import oder Export	19,2	19	7	128	221
Geschäftsaufgabe ohne Insolvenz	17,1	13	9	31	41
Geschäftsaufgabe mit Insolvenz	16,3	15	15	19	3
Geschäftsübergabe, auch bevorstehend	20,7	16	10	62	47
Beantragung von Corona-Hilfen	15,2	13	8	33	65
Gesamt	18,5	16	5	128	2.625

Tabelle 4: Interviewlänge nach Lebenslagen: Kurzinterviews

Lebenslage	Gesamtlänge				
	Mittelwert	Modus	Minimum	Maximum	N
Gesamt	3,5	2	0	27	2.591

4.1 Interviewabbrüche

Insgesamt kam es zu **994** Abbrüchen während der CATI-Interviews. Über ein Drittel der Abbrüche (36,5 Prozent) fanden bei der ersten inhaltlichen Frage des Interviews statt, in denen die Befragten der Rechtsform ihres Unternehmens gefragt wurden.

Etwas über ein Viertel der Interviewabbrüche (26,2 Prozent) erfolgte daraufhin bei Frage 4 zum Lebenslagen-Screening. Hier wurden alle elf Lebenslagen in randomisierter Reihenfolge vorgelesen und die Befragten geben jeweils an, ob ihr Unternehmen anlässlich dieser Situation 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 Fragen zu den Unternehmensmerkmalen.

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

Tabelle 5: CATI: Abbruchstellen im Fragebogen

Variable vor Abbruch	Häufigkeit	in Prozent	Inhalt der Variable
intro_dienst1 / dienst2	6	0,6	Wechsel in nächste Dienstleistungsschleife
intro_schicht 1-3	13	1,3	Wechsel in nächste Lebenslage, LL-Schicht 1-3
F01	364	36,5	Rechtsform
F02	79	7,9	Beschäftigtengrößenklasse
F04	261	26,2	Lebenslagen-Screening
F04a	48	48,1	Lebenslagen-Schicht
F05	8	0,8	Gründung / Geschäfts- übernahme
F06	7	0,7	Einstellen von Nicht-EU- Bürgern
F07	5	0,5	Unfallereignis
F09	6	0,6	Steuerart
F09a	3	0,3	Ausschreibungsverfahren
F09b	1	0,1	Patentschutz
F11_s1-s2	24	2,4	Auswahl des Amts, LL-Schicht 1-2
F13-F14_s1	22	2,2	DL-Auswahl, LL-Schicht 1
F16_s1	8	0,8	Gesamtzufriedenheit Dienstleistung, LL-Schicht 1
F17_s1	2	0,2	Gründe für Unzufriedenheit mit der Dienstleistung, LL-Schicht 1

F20_s1	8	0,8	Informationsquellen, LL-Schicht 1
F23_s1	12	1,2	Kommunikationsweg, LL-Schicht 1
F25_s1	4	0,4	Bevorzugter Kommunikationsweg, LL-Schicht 1
F26_s1	9	0,9	Formular ausgefüllt, LL-Schicht 1
F28_s1	2	0,2	Formular digital / analog ausgefüllt, LL-Schicht 1
F29_s1	2	0,2	Formular, LL-Schicht 1
F30_s1	6	0,6	Nachweise, LL-Schicht 1
F30a_s1	1	0,1	Nachweise liegen vor, LL-Schicht 1
F31_s1	1	0,1	Nachweisversand, LL-Schicht 1
F31a_s1	4	0,4	Zufriedenheit Transaktion, LL-Schicht 1
F32_s1	4	0,4	Gründe gegen E-Government-Nutzung, LL-Schicht 1
F33_s1-s2	17	1,7	Vorabinformation, LL-Schicht 1-2
F34_s1	7	0,7	Online-Angebot, LL-Schicht 1
F35_s1	4	0,4	Zugang zu Formularen, LL-Schicht 1
F36_s1	1	0,1	Verständlichkeit des Formulars, LL-Schicht 1
F37_s1	2	0,2	Öffnungszeiten, LL-Schicht 1
F41_s1	2	0,2	Vermittlung an zuständige Beschäftigte, LL-Schicht 1
F42_s1-s2	8	0,8	Fachkompetenz, LL-Schicht 1-2
F45_s1	5	0,5	Zufriedenheit Bearbeitungsdauer, LL-Schicht 1
F45a_s1	4	0,4	Bearbeitungsdauer, LL-Schicht 1
F46_s1	2	0,2	Verständlichkeit offizielle Schreiben, LL-Schicht 1
F47_s1	1	0,1	Zielerreichung, LL-Schicht 1
F48_s1-s2	6	0,6	Vertrauen, LL-Schicht 1-2
F49_s1	2	0,2	Diskriminierung, LL-Schicht 1
F50_s1	4	0,4	Unbestechlichkeit, LL-Schicht 1
F51_s1	1	0,1	Erwartungen, LL-Schicht 1
F51a_s1	3	0,3	Zeitaufwand, LL-Schicht 1
F52_s1	1	0,1	Kompliziertheit, LL-Schicht 1
F53_s1	3	0,3	Verbesserungsvorschläge, LL-Schicht 1
F54-F56	7	0,7	Fragen zu Unternehmensmerkmalen
Gesamt	994	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 durchlaufen ein professionelles Schulungssystem, bevor sie mit realen Interviews beginnen. Sie werden regelmäßig in Seminaren fortgebildet und nachgeschult. Insgesamt arbeiteten 144 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 Unternehmensbefragung 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 6, 7 und 8.

*Tabelle 6: Bildungsverteilung der Interviewer*innen*

Bildung	in Prozent
Hauptschule	2
Fachschule/mittlere Reife	14
Abitur/Fachhochschule	41
Universität ohne Abschluss	18
Universität mit Abschluss	25

*Tabelle 7: Altersverteilung der Interviewer*innen*

Alter	in Prozent
bis 29 Jahre	38
30 – 39 Jahre	26
40 – 49 Jahre	17
50 – 59 Jahre	15
60 Jahre und älter	4

*Tabelle 8: Berufserfahrung der Interviewer*innen*

Interviewer*in seit	in Prozent
0–1 Jahr	19
> 1–3 Jahre	41
> 3 Jahre	40

5.3 Feldsteuerung & Qualitätssicherung

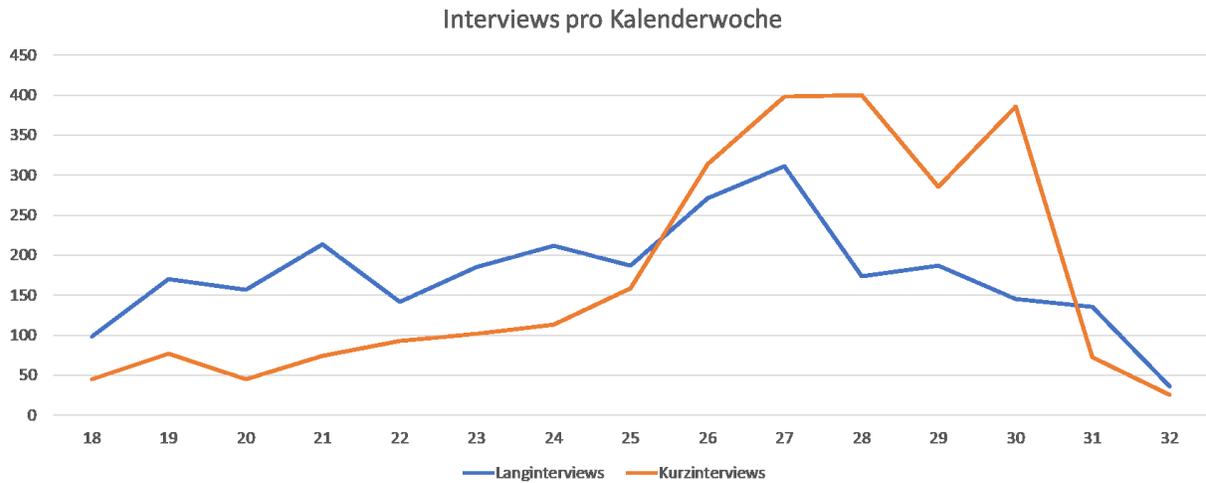
Die Befragungen wurden als computergestützte telefonische Interviews durch unser Ipsos Tochterunternehmen trend.test Gesellschaft für telefonische Datenerhebung mbH durchgeführt. Das Telefonstudio arbeitet mit erprobter CATI-Software inklusive Auto-Dialing und Real-Time-Interviewer-Monitoring. Die Feldarbeit 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 03.05.2023 und wurde termingerecht am 08.08.2023 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 anhand der 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.

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.

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 1.319 Kurzinterviews geführt, für die jeweils ein Abbruchgrund notiert wurde:

Tabelle 9: Abbrüche der CATI-Befragung

TNUM Abbruchkennung	Häufigkeit	in Prozent
Weiß nicht bzw. Keine Angabe im Lebenslagen-Screening (F04)	30	1,2
Keine Lebenslage traf zu (F04)	955	36,9
Keine Zuordnung zu einer Lebenslagen-Schicht möglich	23	0,9
Kein Ämterkontakt angegeben	176	6,8
Keine Dienstleistung angegeben	42	1,6
Für keine Lebenslagen-Schicht eine vollständige Dienstleistungs-Schleife	46	1,8
Quoten bereits gefüllt	1.319	50,9

5.7 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.“¹

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 9 und 18 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.

5.8 Ausschöpfung

Wir beziehen uns bei der Berechnung der Ausschöpfung auf die „Standard Definitions“ der AAPOR², im konkreten Fall weisen wir hier RR3 aus. Insgesamt wurde eine Ausschöpfung von 10 Prozent erzielt.

Alle Details zu den Zuordnungen unserer Dispositionscores zu AAPOR-Codes sind in Tabelle 10 abgebildet.

¹ Arbeitskreis für Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V.: Richtlinie für telefonische Befragungen.

² The American Association for Public Opinion Research. 2016. *Standard Definitions: Final Dispositions of Case Codes and Outcome Rates for Surveys. 9th edition.* AAPOR

Tabelle 10: Ausschöpfung nach AAPOR

Kategorie	Anzahl	%	Gruppierung nach AAPOR
Gesamtstichprobe			
<i>Eingesetzte Bruttostichprobe</i>	77.471	100,0%	AAPOR disposition codes
Qualitätsneutrale Ausfälle			
Keine verwertbaren Telefonnummern	10.393	13,42%	Not eligible
Telefax/Modem	492	0,64%	Not eligible
Unternehmen out of business	1324	1,71%	Not eligible
Kein Rufzeichen	2.350	3,03%	Not eligible
<i>Bereinigte Bruttostichprobe</i>	62.912	81,21%	
<i>Bereinigte Bruttostichprobe</i>	62.912	100,0%	
Systematische Ausfälle			
"Weicher" Termin	1376	2,19%	2.2 Non-contact
Kontaktperson verweigert	13.896	22,09%	Refusal & break off
Zielperson verweigert	3.599	5,72%	Refusal & break off
Abbrüche im Interview	3.766	5,99%	Refusal & break off
Abbrüche vor dem Screener	14.652	23,29%	Unknown other
Nicht erreicht/	19.168	30,47%	Unknown other
Anrufbeantworter	37.981	5,9%	Unknown other
Besetzt	1.238	1,97%	Unknown other
<i>Systematische Ausfälle gesamt</i>	57.695	91,71%	
Realisierte Interviews			
Realisierte Langinterviews	2.625		Complete interview
Realisierte Kurzinterviews	2.591		
RR3 nach AAPOR 2016		10,3%	

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 wurden nach einem Quotenplan zufällig Unternehmensadressen mit zugehörigen E-Mail-Adressen aus dem umfassenden Datenbestand des oben eingeführten Anbieters Dun & Bradstreet gezogen.

Die Lebenslagen-Schichten wurden anders als bei CATI nicht quotiert.

6.1 Zielgruppen

Insgesamt wurden **442 Lebenslagen-Interviews** durchgeführt.

Die genaue Aufteilung auf die einzelnen Lebenslagen-Schichten der in der Online-Erhebung realisierten Interviews zeigt die nachfolgende Tabelle.

Tabelle 11: Anzahl an Interviews pro Lebenslagen-Schicht in der Online-Erhebung

Lebenslagen-Schicht	Anzahl	Prozent
Gründung eines Unternehmens	17	3,8%
Geschäftsübernahme	5	1,1%
Einkommensteuer	48	10,9%
Körperschaftsteuer	31	7,0%
Gewerbsteuer	16	3,6%
Umsatz- und Verbrauchsteuer	37	8,4%
Bau einer Betriebsstätte für das eigene Unternehmen	38	8,6%
Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz mit Bundesförderung	1	0,2%
Forschung & Entwicklung, Patent- und Markenschutz ohne Bundesförderung	4	0,9%
Einstellen von Beschäftigten aus der EU	19	4,3%
Einstellen von Beschäftigten aus Drittstaaten	38	8,6%
Ausbildung	16	3,6%
Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz mit Unfallereignis	9	2,0%
Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz ohne Unfallereignis	23	5,2%
Teilnahme an Ausschreibungsverfahren mit Präqualifizierung	10	2,3%
Teilnahme an Ausschreibungsverfahren ohne Präqualifizierung	43	9,7%
Import oder Export	31	7,0%
Geschäftsaufgabe ohne Insolvenz	5	1,1%
Geschäftsaufgabe mit Insolvenz	3	0,7%
Geschäftsübergabe, auch bevorstehend	48	10,9%
Beantragung von Corona-Hilfen	17	3,8%
Anzahl Lebenslagen-Interviews	442	

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 309 Kurzinterviews, die sich in folgende Kategorien aufteilen lassen:

Tabelle 12: Abbrüche der CAWI-Befragung

TNUM Abbruchkennung	Häufigkeit	in Prozent
Weiß nicht bzw. Keine Angabe im Lebenslagen-Screening (F04)	23	7,4
Keine Lebenslage traf zu (F04)	201	65,0
Keine Zuordnung zu einer Lebenslagen-Schicht möglich	13	4,2
Kein Ämterkontakt angegeben	36	11,7
Keine Dienstleistung angegeben	15	4,9
Für keine Lebenslagen-Schicht eine vollständige Dienstleistungs-Schleife	21	6,8

6.2 Interviewabbrüche

Insgesamt kam es an verschiedenen Stellen zu Abbrüchen während der CAWI-Interviews, die in der nachfolgenden Tabelle genau dokumentiert sind. Knapp zwei Drittel der Abbrüche (62,5 Prozent) erfolgten hierbei bereits in der Einleitung des Interviews, sodass es zu keiner Beantwortung inhaltlicher Fragen kam. Bei der ersten inhaltlichen Frage des Interviews, in denen die Befragten der Rechtsform ihres Unternehmens gefragt wurden, fanden daraufhin etwa 5 Prozent der Abbrüche statt.

9,2 Prozent der Abbrüche erfolgten im Anschluss bei Frage 4 zum Lebenslagen-Screening. Hier wurden alle 11 Lebenslagen in randomisierter Reihenfolge vorgelesen und die Befragten geben jeweils an, ob ihr Unternehmen anlässlich dieser Situation 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 Fragen zu den Unternehmensmerkmalen.

Tabelle 13: CAWI: Abbruchstellen im Fragebogen

Variable vor Abbruch	Häufigkeit	in Prozent	Inhalt der Variable
intro	671	62,5	Einleitung
intro_dienst2_s1-s2	5	0,5	Wechsel in nächste Dienstleistungsschleife, LL-Schicht 1-2
intro_schicht 1-3	9	0,8	Wechsel in nächste Lebenslage, LL-Schicht 1-3
F01	52	4,8	Rechtsform
F02	10	0,9	Beschäftigtengrößenklasse
F04	99	9,2	Lebenslagen-Screening
F04a	18	1,7	Lebenslagen-Schicht
F05	3	0,3	Gründung / Geschäfts- übernahme
F06	3	0,3	Einstellen von Nicht-EU- Bürgern

F08	1	0,1	Schließung oder Übergabe
F09	4	0,4	Steuerart
F09a	3	0,3	Ausschreibungsverfahren
F11_s1-s3	35	3,6	Auswahl des Amts, LL-Schicht 1-3
F13-F14_s1-s2	20	1,9	DL-Auswahl, LL-Schicht 1-2
F16_s1-s2	10	0,9	Gesamtzufriedenheit Dienstleistung, LL-Schicht 1-2
F17_s1-s2	6	0,6	Gründe für Unzufriedenheit mit der Dienstleistung, LL-Schicht 1-2
F20_s1-s3	13	1,2	Informationsquellen, LL-Schicht 1-3
F22_s1	1	0,1	Zufriedenheit mit der Quelle, LL-Schicht 1
F23_s1-s3	16	1,5	Kommunikationsweg, LL-Schicht 1-3
F25_s1, s3	5	0,4	Bevorzugter Kommunikationsweg, LL-Schicht 1 und 3
F26_s1, s3	6	0,5	Formular ausgefüllt, LL-Schicht 1 und 3
F28_s1	1	0,1	Formular digital / analog ausgefüllt, LL-Schicht 1
F30_s1-s2	4	0,4	Nachweise, LL-Schicht 1-2
F30a_s1	1	0,1	Nachweise liegen vor, LL-Schicht 1
F31_s1	4	0,4	Nachweisversand, LL-Schicht 1
F31a_s1	2	0,2	Zufriedenheit Transaktion, LL-Schicht 1
F32_s1	3	0,3	Gründe gegen E-Government-Nutzung, LL-Schicht 1
F33_s1-s2	20	1,9	Vorabinformation, LL-Schicht 1-2
F34_s1-s2	6	0,5	Online-Angebot, LL-Schicht 1-2
F35_s1	1	0,1	Zugang zu Formularen, LL-Schicht 1
F36_s1	3	0,3	Verständlichkeit des Formulars, LL-Schicht 1
F38_s1	1	0,1	Wartezeiten, LL-Schicht 1
F41_s1	1	0,1	Vermittlung an zuständige Beschäftigte, LL-Schicht 1
F42_s1	3	0,3	Fachkompetenz, LL-Schicht 1
F43_s1	1	0,1	Hilfsbereitschaft, LL-Schicht 1
F45_s1	2	0,2	Zufriedenheit Bearbeitungsdauer, LL-Schicht 1
F45a_s1-s2	11	1,0	Bearbeitungsdauer, LL-Schicht 1-2
F46_s1	4	0,4	Verständlichkeit offizielle Schreiben, LL-Schicht 1
F47_s1	2	0,2	Zielerreichung, LL-Schicht 1
F48_s1	2	0,2	Vertrauen, LL-Schicht 1
F50_s1	1	0,1	Unbestechlichkeit, LL-Schicht 1
F51_s1	1	0,1	Erwartungen, LL-Schicht 1
F51a_s1	3	0,3	Zeitaufwand, LL-Schicht 1
F52a_s2	1	0,1	Kompliziertheit, LL-Schicht 2
F53_s2-3	4	0,4	Verbesserungsvorschläge, LL-Schicht 2-3
F55-56	2	0,2	Fragen zu Unternehmensmerkmalen
Gesamt	1074	100	

6.2 Feldverlauf und Fragebogenlänge

Die Feldarbeit der Online-Erhebung startete am 05.07.2023 und wurde termingerecht am 09.08.2023 beendet. Insgesamt wurden an 34 Feldtagen 751 Interviews durchgeführt. Diese teilten sich in 442 Langinterviews und 309 Kurzinterviews auf. Die durchschnittliche Interviewlänge der Langinterviews betrug 20,14 Minuten, während die Kurzinterviews im Durchschnitt nur 2,41 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 gesamten Studie 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 Datenlieferung waren folgende Zusatzvariablen:

- Eindeutige Identifikationsnummer
- Personenbezogene Identifikationsnummer
- Versions-Kennung für Änderungen am Skript
- Erhebungsdatum
- Interviewlänge.

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.		Frage	Filter
------------	--	--------------	---------------

**Begrüßung +
Kontakt**

PROG: Name des Unternehmens, Ansprechpartner und Unternehmensgrößenklasse nach Beschäftigten einblenden sowie wenn LIQU = 1 laut Stichprobe, bitte zusätzlich einblenden: INT: Es könnte sich um ein Unternehmen handeln, das sich in Auflösung befindet und somit zu einer seltenen Lebenslage zählt, bitte unbedingt Interview versuchen.

**Guten Tag, mein Name ist von [Name des Unternehmens].
Wir führen derzeit im Auftrag des Bundeskanzleramtes und des Statistischen Bundesamtes eine Befragung über die Erfahrungen der Unternehmen mit Ämtern und Behörden durch.**

Es handelt sich nicht um Statistische Landesämter oder Statistikpflichten, sondern um eine Untersuchung zur Zufriedenheit der Unternehmen mit öffentlichen Dienstleistungen.

Hierzu würde ich gerne mit der Geschäftsführung [PROG: Name einblenden] sprechen. Wären Sie so freundlich, mir ein paar Fragen zu beantworten?

INT: Bei Bedarf:

In der Regel ist auch der Inhaber oder die kaufmännische Leitung mein Ansprechpartner, oder eine andere Person im Unternehmen, die einen Überblick hat über die Ämterkontakte z.B. bei den Themen Steuerangelegenheiten, Einstellung von Beschäftigten, Krankenkasse, Ausbildung, Bauangelegenheiten, Arbeitssicherheit oder anderen Ämterkontakten. Wer ist das denn bei Ihnen?

Uns interessiert auch die Meinung von Personen aus Unternehmen, die von einer Geschäftsaufgabe betroffen sind bzw. waren. Dies kann mit oder ohne Insolvenz sein, d.h. auch Insolvenzverwalter sollen befragt werden.

Hinweis: Weiterleiten an andere Person im Unternehmen ist zulässig, auch an anderen Standort, es muss sich jedoch um dasselbe Unternehmen handeln.

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

Ich kann Ihnen auch gerne per E-Mail einen Link mit einigen Studieninformationen zusenden.

[ABBRUCHCODES WIE BEI B2C]

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

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
2.	Beschäftigten- größenklasse	<p>Wie viele Beschäftigte sind in Ihrem Unternehmen in Deutschland zurzeit tätig? Dazu zählen Arbeiter, Angestellte und geringfügig Beschäftigte, nicht aber die Inhaber des Unternehmens oder mithelfende Familienangehörige.</p> <p><i>INT: Bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: 0 Beschäftigte 2: 1 - 9 Beschäftigte 3: 10 - 19 Beschäftigte 4: 20 - 49 Beschäftigte 5: 50 - 249 Beschäftigte 6: 250 oder mehr Beschäftigte</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>INT-Hinweis: Jeder Mitarbeiter zählt als 1 Person, egal ob es sich um eine Vollzeit- oder Teilzeitstelle handelt.</i></p> <p><i>PROG: Zeitstempel</i></p>	
Variable1	AGS	<p>Amtlicher Gemeindeschlüssel</p> <p><i>PROG: Die Variable wird aus der Unternehmensadresse 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 verschiedene Situationen, die den Alltag von Unternehmen betreffen können. Bitte sagen Sie mir, bei welchen dieser Ereignisse Sie selbst oder jemand anderes in Ihrem Unternehmen <u>in den letzten 2 Jahren Kontakt</u> zu einer Behörde oder einem Amt hatten.</p> <p>Das kann telefonisch, schriftlich, persönlich, online oder über Formulare erfolgt sein. Denken Sie bitte auch an solche Anlässe, wo der Kontakt von einem Amt ausging und nicht von Ihrem Unternehmen selbst.</p> <p><i>PROG: Mehrfachnennung und Randomisierung bei Code 1 bis 11, Code 96 Einfachnennung und immer am Schluss</i></p> <p><i>INT: Ein reiner Kontakt über Steuerberatung, Architekt o.ä. zählt hier nicht, nur direkter Kontakt des/der Befragten. Bitte alles einzeln nacheinander vorlesen, jeweils mit ja/nein abfragen und wenn Antwort „ja“ entsprechend anklicken.</i></p> <p>1: Gründung oder Übernahme eines Unternehmens oder eines rechtlich selbstständigen Unternehmensteils (*) 2: Steuerangelegenheiten, die nicht über eine externe Steuerberatung laufen (*) 3: Neubau, An- oder Umbau einer Betriebsstätte für das eigene Unternehmen (*) 4: Patentschutz, Markenschutz, Forschung und Entwicklung (*) 5: Einstellen von Beschäftigten (*) 6: Ausbildung 7: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz 8: Teilnahme an öffentlichen Ausschreibungsverfahren von Behörden oder Ämtern 9: Import oder Export 10: Geschäftsaufgabe oder -übergabe an einen anderen Eigentümer oder ein Insolvenzverfahren (*) 11: Beantragung von Corona-Hilfen (*)</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i> 96: Nichts davon 97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>INT-Hinweis:</i> * Gründung/ Übernahme: Bezieht sich auf die Sicht des Unternehmens, das ein neues Unternehmen gründet oder ein anderes Unternehmen übernimmt. Wechsel des Geschäftsführers alleine zählt nicht dazu.</p> <p>* Steuer- und Finanzangelegenheiten: Hier geht es um die Steueranmeldung und -erklärung sowie behördliche Überprüfungen. Die Abgabe über eine Steuerberatung zählt nicht als Kontakt.</p>	

		<p>* Bau einer Betriebsstätte: Hier geht es um den Neubau einer Betriebsstätte, aber auch um den Ausbau, die Erweiterung und Modernisierung einer bestehenden Betriebsstätte.</p> <p>* Patentschutz, Markenschutz, Forschung und Entwicklung: Hier geht es um die Anmeldung von Patenten, Marken, Gebrauchsmustern, aber auch um Förderung von Forschung und Entwicklung. Kontakte zu Behörden der EU sind ebenfalls zu berücksichtigen.</p> <p>* Einstellen von Beschäftigten: Hier sind alle Mitarbeiterarten gemeint, d.h. Arbeiter, Angestellte, Auszubildende, Beamte, geringfügig Beschäftigte, Zeitarbeiter.</p> <p>* Geschäftsaufgabe/ Übergabe: Bezieht sich auf die Übergabe des eigenen Unternehmens an einen anderen Eigentümer oder die Geschäftsaufgabe des eigenen Unternehmens. Wechsel des Geschäftsführers alleine zählt nicht dazu.</p> <p>* Beantragung von Corona-Hilfen: Im Zuge der Corona-Pandemie konnten und können Unternehmen und Selbständige verschiedene staatliche Hilfeleistungen beantragen. Dazu zählen zum Beispiel Kredite, Zuschüsse und Kurzarbeitergeld, aber auch steuerliche Erleichterungen und Beitragsstundungen.</p> <p><u>PROG: Wenn Frage 4: Lebenslagen-Screening = 97 oder 98 („verweigert“ oder „weiß nicht“), springe zu Screenout 2 Verabschiedung.</u> <u>Wenn Zellen bereits vollständig gefüllt, zu Screenout 4.</u></p> <p><u>Wenn Frage 4: Lebenslagen-Screening = „nichts davon“, springe zu Screenout 2.</u> <u>PROG: Zeitstempel</u></p>	
PROG:	Screen	Hierzu haben wir nun ein paar Nachfragen. Denken Sie dabei bitte immer an den Zeitraum der letzten 2 Jahre.	Filter: nur wenn Fragen 5-9b gestellt werden
5.	Gründung/ Geschäftsübernahme	<p>Sie sagten eben, dass auf Ihr Unternehmen die Gründung oder Übernahme eines Unternehmens zutrifft: Handelt es sich um eine Neugründung oder eine Übernahme?</p> <p>PROG: MFN möglich INT: Mehrfachnennung möglich, bei Bedarf vorlesen 1: Unternehmen gegründet 2: Unternehmen übernommen</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><u>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.</u></p> <p><u>PROG: Codes 7,8 = Ausschluss dieser LL für die Bildung der LL-Schicht. Weiter mit weiteren LL, laut Frage 4.</u> <u>PROG: bei Mehrfachnennung zu Schicht mit niedrigerer Inzidenz</u></p>	nur bei Lebenslage „Gründung oder Übernahme“ Frage 4, Code 1

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
6.	Einstellen von Nicht-EU-Bürgern	<p>Welche Staatsangehörigkeiten hatten die Beschäftigten, die Ihr Unternehmen in den letzten zwei Jahren eingestellt hat? Die von ...</p> <p><i>PROG: MFN möglich</i> <i>INT: Mehrfachnennung möglich, alle Antwortmöglichkeiten vorlesen</i></p> <p>1: Deutschland? 2: einem anderen EU-Mitgliedsstaat? (*) 3: der Schweiz, Norwegen, Liechtenstein oder Island? 4: einem anderen Staat?</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>INT-Hinweis:</i> <i>Mitgliedsstaaten der Europäischen Union (neben Deutschland): Belgien, Bulgarien, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern</i></p> <p><u><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></u></p> <p><u><i>PROG: Codes 7,8 = Ausschluss dieser LL für die Bildung der LL-Schicht. Weiter mit weiteren LL, laut Frage 4.</i></u> <u><i>PROG: Bei Mehrfachnennung zu "Einstellen von Beschäftigten außerhalb der EU"</i></u></p>	<p><i>nur bei Lebenslage „Einstellen von Beschäftigten“ Frage 4, Code 5</i></p>
7.	Unfallereignis	<p>Gab es in Ihrem Unternehmen einen meldepflichtigen Arbeitsunfall in den letzten 2 Jahren?</p> <p>1: ja 2: nein</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>INT-Hinweis:</i> <i>Ein meldepflichtiger Arbeitsunfall liegt vor, wenn ein Mitarbeiter aufgrund eines Unfalls im Betrieb oder auf dem Weg zur Arbeit mehr als drei Tage arbeitsunfähig ist oder krankgeschrieben wird.</i></p> <p><u><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></u></p> <p><u><i>PROG: Codes 7,8 = Ausschluss dieser LL für die Bildung der LL-Schicht. Weiter mit weiteren LL, laut Frage 4.</i></u></p>	<p><i>nur bei Lebenslage „Arbeits-sicherheit und Gesundheits-schutz“ Frage 4, Code 7</i></p>

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
8.	Schließung o- der Übergabe	<p>Sie sagten eben, dass für Ihr Unternehmen in den letzten 2 Jahren die Geschäftsaufgabe oder -übergabe ein Thema war: Welche der folgenden Gegebenheiten trifft auf Ihr Unternehmen zu?</p> <p><i>PROG: MFN möglich</i> <i>INT: alles vorlesen, Mehrfachnennung möglich</i></p> <p>1: Geschäftsaufgabe ohne Insolvenz, z.B. aus Altersgründen 2: Geschäftsaufgabe mit Insolvenz 3: Geschäfts<u>übergabe</u>, auch bevorstehend</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><u><i>PROG: Diese Frage solange stellen, wie die Schicht- Sollvorgaben noch nicht erfüllt sind UND noch nicht 500 Rückläufe zu dieser Frage vorliegen.</i></u></p> <p><u><i>PROG: Codes 7,8 = Ausschluss dieser LL für die Bildung der LL-Schicht. Weiter mit weiteren LL, laut Frage 4.</i></u> <u><i>PROG: Bei Mehrfachnennung Zuordnung zu Schicht mit niedrigerer Inzidenz</i></u></p>	<p><i>nur bei Lebenslage „Geschäftsaufgabe oder Übergabe“</i> <i>Frage 4, Code 10</i></p>
9.	Steuerart	<p>Im Zusammenhang mit welchen Steuerarten hatte Ihr Unternehmen in den letzten zwei Jahren Behördenkontakt?</p> <p><i>PROG: MFN möglich, aber nicht für Code 1 und 2! Diese dürfen nicht zusammen genannt werden.</i> <i>INT: Mehrfachnennung möglich, außer Code 1 und 2, alle Antwortmöglichkeiten vorlesen</i></p> <p><i>INT:</i> <i>Bei der Einkommensteuer handelt es sich um die Steuer auf Gewinne oder Verluste von Personengesellschaft, nicht um die Lohnsteuer auf das Gehalt der Beschäftigten</i></p> <p><i>PROG: Filtern, wenn Frage 1 = 1 oder 4, 8, 97, 98</i> 1: Einkommensteuer <i>PROG: Filtern, wenn Frage 1 = 2, 3 oder 5, 8, 97, 98</i> 2: Körperschaftsteuer</p> <p>3: Gewerbesteuer</p> <p>4: Umsatz- oder Verbrauchsteuer</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><u><i>PROG: Diese Frage solange stellen, wie die Schicht- Sollvorgaben noch nicht erfüllt sind UND noch nicht 500 Rückläufe zu dieser Frage vorliegen.</i></u></p> <p><u><i>PROG: Codes 7,8 = Ausschluss dieser LL für die Bildung der LL-Schicht. Weiter mit weiteren LL, laut Frage 4.</i></u> <u><i>PROG: Bei Mehrfachnennung Zuordnung zu Schicht mit niedrigerer Inzidenz</i></u></p>	<p><i>nur bei Lebenslage „Abgabe Ihrer Steuererklärung“</i> <i>Frage 4, Code 2</i></p>

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
9a.	Aus- schrei- bungs- verfahr- ren	<p>Im Zusammenhang mit welchen Ausschreibungsverfahren von einer Behörde oder einem Amt hatte Ihr Unternehmen in den letzten zwei Jahren Behördenkontakt?</p> <p><i>PROG: MFN möglich</i> <i>INT: Mehrfachnennung möglich, Antworten vorlesen</i></p> <p>1: Ausschreibungen mit Präqualifizierung 2: Ausschreibungen ohne Präqualifizierung</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>INT: Mit einer Präqualifizierung können Bieter unabhängig von einer konkreten Ausschreibung ihre Fachkunde und Leistungsfähigkeit im Sinne der Vergabe- und Vertragsordnungen vorab nachweisen.</i></p> <p><u><i>PROG: Diese Frage solange stellen, wie die Schicht- Sollvorgaben noch nicht erfüllt sind UND noch nicht 500 Rückläufe zu dieser Frage vorliegen.</i></u></p> <p><u><i>PROG: Codes 7,8 = Ausschluss dieser LL für die Bildung der LL-Schicht. Weiter mit weiteren LL, laut Frage 4.</i></u> <u><i>PROG: Bei Mehrfachnennung Zuordnung zu „mit Präqualifizierung“</i></u></p>	<p>nur bei Lebenslage „Ausschreibungsverfahren“ Frage 4, Code 8</p>
9b.	Patentschutz	<p>Hatte Ihr Unternehmen in den letzten zwei Jahren im Bereich der Forschung und Entwicklung Kontakt mit einer Förderungseinrichtung des Bundes, z.B. der KfW?</p> <p><i>PROG: EFN</i> <i>INT: nur eine Nennung, KfW = Kreditanstalt für Wiederaufbau</i></p> <p>1: ja 2: nein</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><u><i>PROG: Diese Frage solange stellen, wie die Schicht- Sollvorgaben noch nicht erfüllt sind UND noch nicht 500 Rückläufe zu dieser Frage vorliegen.</i></u></p> <p><u><i>PROG: Codes 7,8 = Ausschluss dieser LL für die Bildung der LL-Schicht. Weiter mit weiteren LL, laut Frage 4.</i></u></p>	<p>nur bei Lebenslage „Patentschutz, Markenschutz, Forschung und Entwicklung“ Frage 4, Code 4</p>

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
4a.	Lebenslagen-Schicht (Befragter selbst)	<p>Sie sagten ja eben, dass Ihr Unternehmen bei folgenden Ereignissen Kontakt zu einer Behörde oder einem Amt hatten. In welchen dieser Fälle hatten Sie selbst den Kontakt?</p> <p>[SHOW ausgewählte ll_id] [Mehrfachnennung] 996: Hatte selbst keinen Kontakt und auch sonst niemand im Unternehmen</p>	
		<p><i>INT: Wenn Kontaktperson nicht selbst Kontakt zu allen angegebenen LL-Schichten des Unternehmens: Frage nach weiteren Mitarbeiter:innen des Unternehmens, die selbst Auskunft zu den anderen Ereignissen geben können. Bitte notieren:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • ID des ursprünglichen Datensatzes • Interviewer:innen-ID • Name der neuen Zielperson • Position der neuen Zielperson • Name der alten Zielperson, die die Weiterempfehlung ausgesprochen hat 	
		<i>PROG: Zeitstempel</i>	
		PROG: Bildung und Auswahl der LL-Schichten	
Regel		Auswahl von max. 3 LL-Schichten nach der Priorisierungsregel, sofern Anzahl >1 und genannte LL-Schichten noch nicht voll sind.	<i>Basis: berichtete Inzidenz und Sollzahlen.</i>
PROG		<p><i>Wenn trotz Lebenslage keine eindeutige LL-Schicht zuordenbar ist durch die Fragen 4-9ff --> Screenout 3</i></p> <p><i>Wenn alle genannten LL-Schichten bereits besetzt sind --> Screenout 4</i></p>	
		Repeat-Block: LL-Schicht	
Nr.	Inhalt	Frage	Filter
Text 2	Einleitung Lebenslage	<p><i>PROG: Bitte nur bei erster LL-Schleife einblenden!</i></p> <p>Wir möchten jetzt mit Ihnen gerne über die Erfahrungen Ihres Unternehmens der letzten 2 Jahre mit Ämtern oder Behörden sprechen.</p> <p>Hierfür wurde aus den Themen, die Sie uns genannt hatten, das Thema [PROG: Schicht „<u>Schicht</u>“] ausgewählt.</p>	<i>Textbausteine werden separat zur Verfügung gestellt.</i>

11.	Behörden	<p>Mit welchen der folgenden Ämter oder Behörden hatten Sie selbst direkten Kontakt beim Thema [PROG: Schicht „Schicht“]?</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 3</i> <i>INT: Mehrfachnennung möglich, vorlesen</i> 1: mit dem Finanzamt 2: mit dem Bundeszentralamt für Steuern 3: mit der Zollbehörde</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i></p> <p>95: nichts davon, hatte selbst (doch) keinen Ämterkontakt 96: nichts davon, weil zu einem anderen Amt/ einer anderen Behörde Kontakt (<i>INT: nur falls keine Zuordnung möglich</i>) 97: verweigert 98: weiß nicht, wie das Amt/die Behörde genau hieß</p> <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 95-98) --> Screenout 5</i></p> <p><i>PROG: Zeitstempel</i></p>	Textbausteine werden separat zur Verfügung gestellt.
-----	----------	--	--

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
13.	Dienstleistung	<p><i>PROG: Für alle ausgewählten Ämter aus Frage 11 erfragen, (zufällige) Reihenfolge wie in Frage 11.</i></p> <p>Worum ging es im weitesten Sinne bei Ihrem Kontakt mit [PROG: ausgewählte Behörde „dem Finanzamt“]?</p> <p><i>PROG: Mehrfachnennung, Randomisierung der Codes sofern bei der jeweiligen Lebenslage 2 und mehr Antwortcodes außer „verweigert“ und „weiß nicht“ möglich sind, „anderes Anliegen“ immer am Schluss</i></p> <p><i>INT: Bei Unklarheiten oder weiteren Anliegen, bitte möglichst versuchen, den vorgegebenen Dienstleistungen zuzuordnen.</i></p> <p><i>INT: Mehrfachnennung möglich, vorlesen</i> 1: Umsatzsteuervoranmeldung 2: Antrag auf Befreiung von der Umsatzsteuer 3: Umsatzsteuererklärung 4: Betriebs-/Außenprüfung</p> <p><i>PROG: Nicht vorlesen:</i> <i>INT: Nicht vorlesen, nur anbieten, wenn der Rest gar nicht passt.</i> 5: Anderes Anliegen beim Finanzamt</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>PROG: Wenn über alle Dienstleistungen immer Code 97 ODER Code 98 dann nächste Behörde/Lebenslage.</i></p> <p><i>Wenn in allen Lebenslagen Frage 13 = Code 97 ODER Code 98, dann Screenout 3.</i></p>	Textbausteine werden separat zur Verfügung gestellt.
PROG: Variable anlegen	Aktiv/Passiv	<p><i>PROG: Wenn ausgewählte Dienstleistung = „Außenprüfung“, „Betriebsprüfungen bei Unfallereignis“, „Generelle Betriebsprüfung“, „Betriebsprüfungen“, „Bauaufsicht und -kontrolle“, „Kontrolle des technischen Arbeitsschutzes“ ODER „Kontrolle des sozialen Arbeitsschutzes“, ew --> diese Variable = „Passiv“, --> sonst Variable Aktiv/Passiv= „Aktiv“.</i></p> <p>1: aktiv 2: passiv</p>	Betriebsprüfungen (id's 136, 140, 151, 153) - Überprüfung von Hygiene- und Schutzmaßnahmen (id's 138, 155) - Außenprüfung (id's 188, 192, 195, 199, 206) - Überprüfung von baulichen Anlagen (id 215) - Kontrolle von Maßnahmen des Arbeitsschutzes (id 213)

14.	Anderes Anliegen	<p>Um welches andere Anliegen handelte es sich dabei?</p> <p><i>INT-Hinweis: Bitte stichwortartig notieren! Achtung: Dieser Text wird später eingeblendet!</i></p> <p><i>PROG: Textfeld für Freitextantwort</i> <i>PROG: Button für</i> 96: da gibt es nichts 97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>PROG: Bitte so einrichten, dass Frage 14 direkt nach Frage 13 gestellt wird (sofern Filterbedingung erfüllt ist). Also in dem Fall erst danach den Fokus auf (laut Frage 11 mögliche) andere Ämter legen.</i></p>	<p><i>Frage 13 = 5 (bzw. der jeweils entsprechende Code für „Anderes Anliegen“)</i></p> <p><i>Frage 14 = 6, 7, oder 8 sowie leeres Textfeld -> Sprung zur nächsten Behörde.</i></p>
-----	------------------	--	--

Abschnitt 3: Ausgewählte Dienstleistung: Gesamtzufriedenheit, Kommunikation und Formulare

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
PROG		<p><i>PROG: Bei der Auswahl der Dienstleistungen für die folgenden Fragen werden maximal 4 DL aus Frage 13 ausgewählt, sofern so viele genannt wurden. Falls in Frage 13 = anderes Anliegen: Textbaustein aus Frage 14 verwenden. Falls in Frage 14 = 6, 7 oder 8 -> Sprung zur nächsten Behörde.</i></p> <p><i>1. Abgleich: Wenn max. 4 DL genannt wurden über alle Ämter dieser LL-Schicht, dann werden alle genannten DL für die jeweiligen Ämter weiterverfolgt. Reihenfolge zufällig.</i></p> <p><i>2. Wenn mehr als 4 DL genannt wurden und in Frage 11: n = 1-3 Ämter: --> pro Amt mindestens eine DL n = 4 Ämter --> pro Amt genau eine DL n = 5 und mehr Ämter: --> zufällige Auswahl von 4 Ämtern, darin jeweils 1 DL</i></p> <p><i>Bitte Sprung-Button zu Abschnitt 5 Statistik einrichten. Falls befragte Person Ungeduld oder Abbruch signalisiert, kann das Interview ab der zweiten DL-Schleife verkürzt werden.</i></p> <p><i>Wichtig: Über alle LL-Schichten hinweg können einzelne Ämter, z.B. Finanzamt mehrmals bewertet werden, einmal bei der Steuer und einmal bei der Gründung. Da es sich aber um unterschiedliche DL handelt, muss dies zulässig sein.</i></p>	
Text 3	Einleitung Vorabfragen	<p><i>PROG: Nur in der ersten DL-Schleife einblenden!</i> Wir möchten nun mit Ihnen gerne über Ihre Erfahrungen mit [PROG: Dienstleistung „der Umsatzsteuererklärung“] beim [PROG: ausgewählte Behörde „<u>Finanzamt</u>“] sprechen.</p> <p>Bitte denken Sie auch hierbei wieder an Ihre Behördenkontakte innerhalb der letzten 2 Jahre.</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.</i></p> <p><i>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.	Gesamt- zufriedenheit Dienstleistung	<p>Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit dem [PROG: ausgewählte Behörde „Finanzamt“] bei [PROG: Dienstleistung „der Umsatzsteuererklärung“]?</p> <p>Waren Sie ...</p> <p><i>INT: vorlesen</i> 1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p>96: PROG: Bitte Button: kann die Dienstleistung und/oder das Amt doch nicht genügend beurteilen 97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>INT:</i> <i>Bei mehreren Ereignissen das auswählen, an das man sich am besten erinnert.</i></p> <p><i>Code 96 = ist programmiert als Sprungstelle zur nächsten Dienstleistung, wenn bei Frage 16 (Gesamtzufriedenheit) keine Beurteilung möglich.</i> PROG: Zeitstempel</p>	
17.	Gründe für Unzufriedenheit Dienstleistung	<p>Warum waren Sie mit [PROG: Dienstleistung „der Umsatzsteuererklärung] beim [PROG: ausgewählte Behörde „Finanzamt“] nicht zufrieden?</p> <p><i>PROG: wenn Frage 16 Code 3, bitte „nicht so zufrieden“</i></p> <p><i>INT-Hinweis: Bitte stichwortartig notieren!</i></p> <p><i>PROG: Textfeld für Freitextantwort, plus verweigert/weiß nicht als Button</i></p>	Frage 16 = 3,4,5

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
23.	Kommunikationsweg	<p>In welcher Form hatten Sie Kontakt mit [PROG: ausgewählte Behörde „<u>dem Finanzamt</u>“] bei der [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“]? Denken Sie bitte auch an alle Gelegenheiten, in denen Sie Informationen von der Behörde erhalten haben oder auch an das Amt übermittelt haben.</p> <p><i>PROG: Mehrfachnennung</i> <i>INT: Mehrfachnennung möglich, vorlesen</i></p> <p>Hatten Sie Kontakt ... 1: Durch Besuch von Behördenbeschäftigten in Ihrem Unternehmen? 2: Durch Ihren persönlichen Besuch? 3: Telefonisch? 4: Per Brief? 5: Per Internet oder E-Mail? 6: Per Fax?</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i> 7: nichts davon/anderes 96: <i>PROG: Bitte Button:</i> kann die Dienstleistung und/oder das Amt doch nicht genügend beurteilen 97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>Code 96 = ist programmiert als Sprungstelle zur nächsten Dienstleistung, wenn bei Frage 23 keine Beurteilung möglich.</i></p>	
25.	Bevorzugter Kommunikationsweg	<p>Welche Form des Kontakts bei der [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“] würden Sie bevorzugen?</p> <p><i>PROG: Mehrfachnennung möglich</i></p> <p>1: Durch Besuch von Behördenbeschäftigten in Ihrem Unternehmen? 2: Durch Ihren persönlichen Besuch? 3: Telefonisch? 4: Per Brief? 5: Per Internet oder E-Mail? 6: Per Fax?</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i> 94: nichts davon/anderes 95: kommt drauf an 96: wie bisher</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>PROG: Zeitstempel</i></p>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
26.	Formular ausgefüllt	<p>Wurden bei der [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“] bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem Finanzamt“] auch Formulare wie z.B. Anträge oder offizielle Eingabemasken ausgefüllt?</p> <p><i>INT: vorlesen</i> 1: ja 2: nein</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	
27.	Formular selbst ausgefüllt	<p>Wie war das: Hat Ihr Unternehmen...?</p> <p><i>INT: vorlesen</i> 1: die Formulare ausgefüllt oder 2: wurden die Formulare durch das Amt für Sie ausgefüllt?</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i> 3: beides 97: verweigert 98: weiß nicht</p>	Frage 26 =1
28.	Digital-analog ausgefüllt	<p>Wie hat Ihr Unternehmen die Formulare ausgefüllt?</p> <p><i>PROG: Mehrfachnennung</i> <i>INT: Mehrfachnennung möglich, vorlesen</i></p> <p>1: Auf Papier 2: Am PC oder Laptop 3: Auf dem Tablet 4: Mit dem Handy oder Smartphone</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	Frage 27 = 1 oder 3

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

31.	Nachweis- versand	<p>Wie haben Sie die Nachweise eingereicht?</p> <p><i>PROG: Mehrfachnennung, Code 6 Einfachnennung</i> <i>INT: Mehrfachnennung möglich, vorlesen</i></p> <p>1: Per Post versendet 2: Per Fax versendet 3: Persönlich beim Amt eingereicht 4: Online versendet</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i></p> <p>96: Eine andere Person hat die Nachweise eingereicht. 97: verweigert 98: weiß nicht</p>	Frage 30 = 1
31a.	Zufrieden- heit Transak- tion	<p>Wie zufrieden sind Sie mit dem Vorgang, Formulare und Nachweise zur [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“] online bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem Finanzamt“] einzureichen?</p> <p><i>INT: vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i></p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>PROG: Zeitstempel</i></p>	Frage 29 = 4, 5 o- der 6 oder Frage 31 = 4

32.	Gründe gegen E-Government-Nutzung	<p>Aus welchen Gründen haben Sie die Formulare oder Nachweise zur [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“] bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem Finanzamt“] nicht elektronisch bearbeitet oder versendet?</p> <p><i>INT: Nicht vorlesen, sondern zuordnen. Mehrfachnennung möglich. Textfeld bei „andere Gründe“ nutzen, falls anderes genannt, und stichwortartig notieren.</i></p> <p>1: 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</i></p> <p><i>ODER Frage 31 = nur Code 1 oder 2 oder 3</i></p>
-----	--	---	--

Abschnitt 4: Zufriedenheitsfragen (Faktoren)

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
Text 4	Einleitung Faktoren	<p>Im Folgenden soll es noch einmal detaillierter um Ihre Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten bei der [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“] bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem Finanzamt“] gehen.</p> <p>Bitte sagen Sie mir jeweils, wie zufrieden Sie damit waren. Wenn einer der Aspekte nicht zutrifft, teilen Sie mir dies bitte mit.</p>	
33.	Vorab- information	<p>Wie zufrieden waren Sie mit dem Angebot an Informationen zu Vorgehen, relevanten Dokumenten und der weiteren Bearbeitung bei der [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“]?</p> <p><i>INT-Hinweis: Hier geht es um Information, z. B. darüber, wo man wann welche Unterlagen einreichen kann 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 „Umsatzsteuererklärung“]?</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>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 „Umsatzsteuererklärung“]?</p> <p><i>INT-Hinweis: Ein Zugang zu Formularen kann bedeuten, dass man Antragsformulare von einer Internetseite herunterladen kann, sie von der Behörde zugeschickt bekomme oder sie persönlich abholen muss.</i></p> <p><i>INT: vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p>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 „Umsatzsteuererklärung“]?</p> <p><i>INT-Hinweis: Z. B.: War bei den Eintragungsfeldern immer klar, was gemeint ist? Wurde deutlich, welche Anlagen ggf. relevant sind?</i></p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p>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 „Umsatzsteuererklärung“]?</p> <p><i>INT: Falls der Kontakt ausschließlich durch die Behörde erfolgte, bitte entsprechend vermerken.</i></p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i></p> <p>96: trifft nicht zu/Kontakt erfolgte ausschließlich durch die Behörde 97: verweigert 8: weiß nicht</p>	Wenn Frage 23=2 oder 3

38.	Wartezeiten	<p>Wie zufrieden waren Sie mit den Wartezeiten?</p> <p><i>PROG: Wenn Frage 23 = 3 „Telefonisch“:</i> Gemeint sind sowohl Wartezeiten vor Ort, als auch telefonische Warteschleifen.</p> <p><i>INT: Falls der Kontakt ausschließlich durch die Behörde erfolgte, bitte entsprechend vermerken.</i></p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i> 1: 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/Kontakt erfolgte ausschließlich durch die Behörde 97: verweigert 98: weiß nicht</p>	Wenn Frage 23 = 2 oder 3
40.	Räumliche Erreichbarkeit	<p>Wie zufrieden waren Sie mit der räumlichen Erreichbarkeit [PROG: ausgewählte Behörde „des Finanzamts“], z. B. mit öffentlichen Verkehrsmitteln oder dem Auto?</p> <p><i>INT: Falls der Kontakt ausschließlich durch die Behörde erfolgte, bitte entsprechend vermerken.</i></p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i> 1: 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/Kontakt erfolgte ausschließlich durch die Behörde 97: verweigert 98: weiß nicht</p>	Wenn Frage 23 = 2

41.	Vermittlung an zuständige Beschäftigte	<p>Wie zufrieden waren Sie mit der Schnelligkeit der Vermittlung an die zuständigen Beschäftigten bei der [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“]?</p> <p><i>INT: Falls der Kontakt ausschließlich durch die Behörde erfolgte, bitte entsprechend vermerken. INT-Hinweis: Auch wenn die Vermittlung zufällig erfolgte, soll trotzdem eine Angabe zur Zufriedenheit gemacht werden.</i></p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i></p> <p>96: trifft nicht zu/Kontakt erfolgte ausschließlich durch die Behörde 97: verweigert 98: weiß nicht</p>	Wenn Frage 23 = 2 oder 3
42.	Fach- kompetenz	<p>Wie zufrieden waren Sie mit der Fachkompetenz der Beschäftigten bei der [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“]?</p> <p><i>INT-Hinweis: Hier geht es um das fachliche Wissen, Ihre Fragen richtig zu beantworten und Ihr Anliegen korrekt zu bearbeiten.</i></p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	
43.	Hilfs- bereit- schaft	<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>	Wenn Frage 23 = 1 oder 2

45a	Bearbeitungs- dauer	<p>Wie lange war die Bearbeitungsdauer bei der [Dienstleistung] durch das [PROG: ausgewählte Behörde „Finanzamt“]? (INT: z. B. von der Antragstellung bis zum Ergebnis)</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>	
45.	Zufriedenheit	<p>Wie zufrieden waren Sie mit der Bearbeitungsdauer durch das [PROG: ausgewählte Behörde „Finanzamt“]?</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>	
46.	Verständlichkeit offizielle Schreiben	<p>Wie zufrieden waren Sie mit der Verständlichkeit offizieller Schreiben des [PROG: ausgewählte Behörde „Finanzamts“], z. B. Bescheide oder Antworten auf Anfragen?</p> <p><i>INT-Hinweis: Wenn die befragte Person angibt, keine offiziellen Schreiben erhalten zu haben, bitte „trifft nicht zu“ auswählen.</i></p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i></p> <p>96: trifft nicht zu 97: verweigert 98: weiß nicht</p>	

47.	Zielerreichung	<p>Haben Sie Ihr Ziel bei der [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“] bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem Finanzamt“] erreicht oder läuft das Verfahren noch?</p> <p><i>INT: nur eine Nennung, vorlesen</i></p> <p>1: Ja, erreicht. 2: Teilweise erreicht. 3: Nein, nicht erreicht. 4: Das Verfahren läuft noch.</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>PROG: Zeitstempel</i></p>	Wenn Variable Aktiv/Passiv = 1 (Aktiv)
48.	Vertrauen	<p>Ich lese Ihnen nun einige Aussagen vor. Bitte sagen Sie mir jeweils, ob Sie der Aussage zustimmen oder nicht zustimmen.</p> <p>Ich vertraue der Arbeit [PROG: ausgewählte Behörde „des Finanzamts“] bei der [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“].</p> <p><i>INT: Nur bei Bedarf zusätzlich vorlesen: Hier geht es unter anderem darum, ob Sie Zweifel an der korrekten Behandlung Ihres Anliegens haben.</i></p> <p><i>INT: vorlesen</i></p> <p>1: stimme voll zu 2: stimme eher zu 3: stimme teils/teils zu 4: stimme eher nicht zu 5: stimme gar nicht zu</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	
49.	Diskrimi- nierung	<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>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
50.	Unbestechlichkeit	<p>Im Rahmen meines Anliegens habe ich den Eindruck gewonnen, dass Unternehmen in meiner Branche Beschäftigte [PROG: ausgewählte Behörde „des Finanzamts“] bestochen haben.</p> <p><i>INT: vorlesen</i></p> <p>1: stimme voll zu 2: stimme eher zu 3: stimme teils/teils zu 4: stimme eher nicht zu 5: stimme gar nicht zu</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	
51.	Erwartungen	<p>Das Ergebnis der [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung] bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem Finanzamt“] entspricht meinen Erwartungen.</p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: stimme voll zu 2: stimme eher zu 3: stimme teils/teils zu 4: stimme eher nicht zu 5: stimme gar nicht zu</p> <p>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]? Gemeint ist die Zeit, um sich zu informieren, Formulare auszufüllen, Nachweise zu besorgen, für Wege und das Warten vor Ort.</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 „Umsatzsteuererklärung“] bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem Finanzamt“] war alles in allem kompliziert.</p> <p><i>INT: nur bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: stimme voll zu 2: stimme eher zu 3: stimme teils/teils zu 4: stimme eher nicht zu 5: stimme gar nicht zu</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>PROG: Zeitstempel</i></p>	
52a	Kompliziertheit – Erläuterung	<p>Was fanden Sie an der [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“] 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 „Umsatzsteuererklärung“] bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem Finanzamt“] zu informieren?</p> <p><i>PROG: Mehrfachnennung bei Code 1 bis 9, Randomisierung von Code 2 bis 8, d. h. Code 1 bleibt immer zu Beginn und Code 9 immer am Schluss, Code 96 als Einfachnennung folgt dann ganz am Schluss</i></p> <p><i>INT: Bitte alles einzeln nacheinander vorlesen, jeweils mit ja/nein abfragen und wenn Antwort „ja“ entsprechend anklicken.</i></p> <p><i>INT-Hinweis: Professionelle externe Beratung: z. B. Steuerberatung, ehrenamtliche Organisation, Verbände</i></p> <p>1: Beratung durch [PROG: ausgewählte Behörde „das Finanzamt“] 2: Informationsbroschüren 3: Internetseiten von Behörden und Ämtern 4: Fachbücher 5: Ausfüllhilfen zu Anträgen oder Formularen 6: andere Abteilung im eigenen Unternehmen 7: Professionelle externe Beratung 8: Originale Gesetzestexte 9: Andere Quellen</p> <p><i>INT: nicht vorlesen</i></p> <p>96: Nein, habe mich nicht informiert 97: verweigert 98: weiß nicht</p>	Wenn Frage 33 = 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8
21.	Verständlichkeit des Rechts	<p>Wie zufrieden waren Sie mit der Verständlichkeit dieser originalen Gesetzestexte?</p> <p><i>INT: vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	Frage 20 = 8

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
22.	Zufriedenheit mit der Quelle	<p>Wie zufrieden waren Sie mit [PROG: Informationsquelle aus Frage 20 einblenden „...“]?</p> <p><i>INT: vorlesen</i></p> <p>1: sehr zufrieden 2: eher zufrieden 3: teils/teils 4: eher unzufrieden 5: sehr unzufrieden</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	<p><i>nur für eine einzelne, zufällig ausgewählte Antwortkategorie aus Frage 20,</i></p> <p><i>Codes 1 bis 3 stellen</i></p>
53.	Verbesserungsvorschläge	<p>Wie lässt sich [PROG: Dienstleistung „Umsatzsteuererklärung“] bei [PROG: ausgewählte Behörde „dem Finanzamt] aus Ihrer Sicht verbessern? Können Sie das bitte in Ihren eigenen Worten beschreiben.</p> <p><i>INT-Hinweis: Bitte stichwortartig notieren!</i></p> <p><i>PROG: Textfeld für Freitextantwort</i></p> <p><i>PROG: Button für</i></p> <p>96: da gibt es nichts 97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>PROG: Zeitstempel</i></p> <p><i>PROG: Hier endet eine Schleife. Eine neue Schleife beginnt wie folgt:</i></p> <p><i>Nächste Dienstleistung oder Nächste Lebenslage: Ansonsten wird die Befragung fortgesetzt.</i></p>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
PROG	DL-Wechsel	<p>Wechsel zu nächster Dienstleistung:</p> <p>Sie sagten ja eben, dass Sie bei [PROG: LL-Schicht „Text“] in den letzten 2 Jahren auch folgende weitere Dienstleistung in Anspruch genommen haben: [PROG: Dienstleistung 2 „Text“] bei folgendem Amt: [PROG: Amt 2 „Text“]. Dürfen wir Sie hierzu auch noch einmal kurz befragen?</p> <p><i>PROG: Hier auch noch einmal das offene Anliegen einblenden, falls ausgewählt für nächste Schleife.</i></p> <p><i>INT: Bitte eingeben:</i></p> <p>1: Befragung zu nächster Dienstleistung möglich [PROG: --> Sprung zu Frage16]</p> <p>2: Befragung zu nächster Dienstleistung nicht möglich [PROG: -> Sprung zu Frage 53.a (falls LL-Schicht Nr. 3-6), dann erst nächster LL-Schicht sofern vorhanden, d.h. zu Frage „LL-Wechsel“, ansonsten zu Block 5 Unternehmensmerkmale]</p> <p><i>PROG: Zeitstempel</i></p>	Wenn weitere DL vorhanden
PROG	LL-Wechsel	<p>Wechsel zu nächster Lebenslage:</p> <p>Sie sagten vorhin, dass Sie in den letzten 2 Jahren auch zu folgendem Thema Behördenkontakte hatten: [PROG: LL-Schicht „Einstellung von Beschäftigten ...“]. Dürfen wir Sie denn hierzu auch noch einmal kurz befragen?</p> <p><i>PROG: Code 1 bis 3 als Einfachnennung</i></p> <p><i>INT: Bitte eingeben, nur eine Nennung:</i></p> <p>1: Befragung zu diesem Thema möglich [PROG: --> Sprung zu Frage 11]</p> <p>2: Befragte/r kann oder möchte <u>zu diesem Thema</u> nichts sagen. [PROG: --> Sprung zu nächster LL-Schicht, sofern vorhanden, oder zu Block 5 Unternehmensmerkmale]</p> <p>3: Befragte/r kann oder möchte <u>zu keinem weiteren Thema</u> Auskunft geben. [PROG: --> Sprung zu Block 5 Unternehmensmerkmale]</p> <p><i>PROG: Zeitstempel</i></p>	Wenn weitere LL-Schicht vorhanden

Abschnitt 5: Unternehmensmerkmale

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
Text 6	Einleitung	Zum Abschluss haben wir noch einige Fragen zu Ihrem Unternehmen.	
54.	Unternehmensalter	<p><i>PROG: Bei Zutreffen der Lebenslage Geschäftsaufgabe/Übergabe (Frage 4 = Code 10) Wie lange bestand Ihr Unternehmen?</i></p> <p><i>PROG: Sonst</i></p> <p>Wie lange besteht Ihr Unternehmen schon?</p> <p><i>INT: Bei Bedarf vorlesen</i></p> <p>1: 0 bis 3 Jahre *(seit 2020) 2: 4 bis 10 Jahre *(2013 – 2019) 3: 11 bis 20 Jahre *(2003 – 2012) 4: 21 bis 30 Jahre *(1993 – 2002) 5: 31 Jahre und länger *(vor 1992)</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	
55.	Umsatz-Statistikfrage	<p>Wie hoch war der Umsatz Ihres Unternehmens im letzten Geschäftsjahr?</p> <p><i>INT-Hinweis:</i> <i>Bei Bedarf erläutern: Diese Angaben werden – genau wie alle anderen Antworten – streng vertraulich behandelt!</i></p> <p><i>INT: Vorlesen</i></p> <p>1: 0 bis zu 22.000 Euro 2: über 22.000 Euro bis zu 500.000 Euro 3: über 500.000 bis zu 10 Mio. Euro 4: über 10 Mio. bis zu 40 Mio. Euro 5: über 40 Mio. Euro</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	
56.	Statistikfrage-Adressvorlage korrekt	<p>Nach unserer Information gehört Ihr Unternehmen zur Branche [<i>PROG: aus Stichprobe einfügen</i>]. Stimmt das?</p> <p>1: ja 2: nein</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p>	

Nr.	Inhalt	Frage	Filter
57.	Branche - Statistikfrage – Anders als in Vorlage	<p>Welche Branche oder welcher Wirtschaftszweig trifft auf Ihr Unternehmen hauptsächlich zu?</p> <p>1: Handel, Kfz-Reparatur 2: Freiberufliche, wissenschaftliche oder technische Dienstleistungen 3: Baugewerbe 4: Grundstücks- und Wohnungswesen 5: Land-/Forstwirtschaft 6: Verarbeitendes Gewerbe 7: Gastgewerbe 8: Gesundheits- und Sozialwesen 9: Information und Kommunikation 10: Verkehr und Lagerei 11: Kunst, Unterhaltung, Erholung 12: Erziehung, Unterricht 13: Finanzen, Versicherungen 14: Energieversorgung 15: Wasserversorgung, Abwasser- und Abfallentsorgung 16: Bergbau 11: Sonstige wirtschaftliche Dienstleistungen 18: Sonstige Dienstleistungen 19: Sonstiges, und zwar ... (PROG: open) _____</p> <p>97: verweigert 98: weiß nicht</p> <p><i>INT-Hinweis:</i> Handel, Kfz-Reparatur: beinhaltet Groß- und Einzelhandel Freiberufliche, wissenschaftliche, technische und wirtschaftliche Dienstleistungen: Rechtsanwälte, Architekten, Ingenieurbüros, Notare, Wirtschaftsprüfung, Steuerberatung, Tierärzte, Forschung und Entwicklung, Werbung und Marketing, Design Grundstücks- und Wohnungswesen: Vermietung, Verpachtung, Kauf und Verwaltung von Immobilien Land-/ Forstwirtschaft, Fischerei: Anbau von Pflanzen, Tierhaltung und Tierzucht, Jagd, keine Herstellung von Nahrungsmitteln Verarbeitendes Gewerbe: Herstellung von fertigen Waren aus Roh- und Grundstoffen beinhaltet Maschinen- und Fahrzeugbau, Herstellung von chemischen Erzeugnissen, Kleidung, Nahrungsmitteln, Baustoffen, Elektronik, Möbeln, Druckerzeugnisse Gastgewerbe: Unterkünfte wie Hotels, Pensionen oder Campingplätze, Gastronomie beinhaltet Restaurants, Kneipen, Cafés, Catering, Diskos Gesundheit- und Sozialwesen: Krankenhäuser, Kliniken,</p>	<p>Nur wenn Frage 56 = „nein“</p>

		<p>Arztpraxen, Pflege- und Altenheime, Betreuung von Senioren und Kindern</p> <p>Information und Kommunikation: Verlage (Bücher, Zeitungen, Zeitschriften, Software), Radio- und Fernsehsender, Herstellung von Filmen, Musik, Fernseh- und Radioprogrammen, Filmverleih, Kinos, Telekommunikation, Betrieb von Servern und Internetseiten</p> <p>Verkehr und Lagerei: Personen- und Güterbeförderung, Betrieb von Lagern, Kühlhäusern, Tanks und Silos</p> <p>Kunst, Unterhaltung, Erholung: Theater, Zirkus, Schriftsteller, Museen, Bibliotheken, Wettbüros, Kasinos, Sportanlagen, Fitnessstudios, Vergnügungsparks</p> <p>Erziehung, Unterricht: Kindergärten, Schulen, Bildungseinrichtungen, Nachhilfe</p> <p>Finanzen und Versicherungen: Banken, Sparkassen, Fonds, Versicherungen</p> <p>Bergbau: Abbau von Kohle, Erzen, Öl und Gas</p> <p>Sonstige wirtschaftliche Dienstleistungen: Hierzu zählen unter anderem die Vermietung von beweglichen Sachen wie Fahrzeugen, Geräten oder Maschinen, die Vermittlung oder Überlassung von Arbeitskräften, Reisebüros und Reiseveranstalter, Wach- und Sicherheitsdienste, Detekteien, Gebäudebetreuung- und Reinigung, Garten- und Landschaftsbau, Sekretariats- und Schreibdienste, Call Center, Messe-, Ausstellungs- und Kongressveranstalter</p> <p>Sonstige Dienstleistungen: Interessenvertretungen, kirchliche, religiöse Vereinigungen, Reparaturen von Geräten und Gebrauchsgütern, Wäscherei, Frisör- und Kosmetiksalons, Bestattungswesen, Saunas und Solarien</p> <p><i>PROG: Zeitstempel</i></p>	
Ende		<p>Damit sind wir am Ende dieses Interviews angelangt. Ich danke Ihnen herzlich für die Teilnahme an unserer Befragung und wünsche Ihnen noch einen schönen Tag.</p>	
Screenout 1	Nicht richtige Unternehmensform	<p>Haben Sie vielen Dank für dieses Interview! Wir befragen im Rahmen dieser Studie leider nur Vertreter bestimmter Unternehmensformen.</p> <p><i>PROG: Zeitstempel</i></p>	
Screenout 2	Keine Lebenslage in den letzten 2 Jahren	<p>Haben Sie vielen Dank für dieses Interview! Wir befragen im Rahmen dieser Studie leider nur Vertreter von Unternehmen, die im Laufe der letzten 2 Jahre mindestens einen der genannten Anlässe für Ämterkontakte hatten.</p> <p><i>PROG: Zeitstempel</i></p>	<i>Frage 4 = 96, 97, 98</i>

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 Vertreter von Unternehmen, deren Anlässe für Ämterkontakte wir eindeutig zuordnen können. <i>PROG: Zeitstempel</i>	
Screenout 4	LL-Schicht ist bereits gefüllt	Haben Sie vielen Dank für dieses Interview! Wir befragen im Rahmen dieser Studie leider nur Vertreter von Unternehmen mit ganz bestimmten Ämterkontakten, die im Moment nicht auf Sie zutreffen. <i>PROG: Zeitstempel</i>	
Screenout 5	Doch kein Ämterkontakt mit den genannten Ämtern	Haben Sie vielen Dank für dieses Interview! Wir befragen im Rahmen dieser Studie leider nur Vertreter von Unternehmen, die im Laufe der letzten 2 Jahre mindestens einen der genannten Anlässe für Ämterkontakte hatten. <i>PROG: Zeitstempel</i>	
Kein Screen-out		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.	