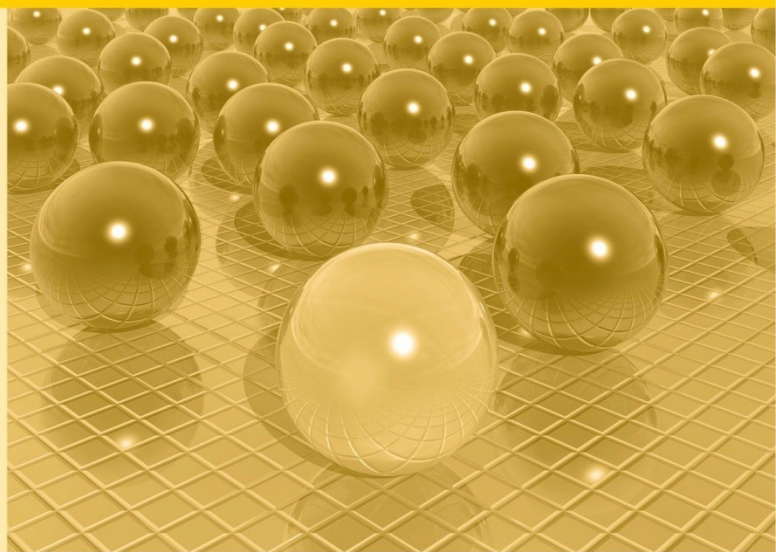


Metadatenreport



Teil I: Allgemeine und methodische Informationen zu den Lebenslagenbefragungen.

Version 2

Impressum

Herausgeber: Statistische Ämter des Bundes und der Länder
Herstellung: Information und Technik Nordrhein-Westfalen
Telefon 0211 9449-01 • Telefax 0211 9449-8000
Internet: www.forschungsdatenzentrum.de
E-Mail: forschungsdatenzentrum@it.nrw.de

Fachliche Informationen zu dieser Veröffentlichung:

Statistisches Bundesamt
Forschungsdatenzentrum

Tel.: 0611 75-2420
Fax: 0611 75-3915
forschungsdatenzentrum@destatis.de

Informationen zum Datenangebot:

Statistisches Bundesamt
Forschungsdatenzentrum

Tel.: 0611 75-2420
Fax: 0611 75-3915
forschungsdatenzentrum@destatis.de

Forschungsdatenzentrum der
Statistischen Ämter der Länder
– Geschäftsstelle –
Tel.: 0211 9449-2873
Fax: 0211 9449-8087
forschungsdatenzentrum@it.nrw.de

Erscheinungsfolge: unregelmäßig
Erschienen im September 2024

Diese Publikation wird kostenlos als PDF-Datei zum Download unter www.forschungsdatenzentrum.de angeboten.

© Information und Technik Nordrhein-Westfalen, Düsseldorf, 2024
(im Auftrag der Herausbergemeinschaft)

Vervielfältigung und Verbreitung, nur auszugsweise, mit Quellenangabe gestattet. Alle übrigen Rechte bleiben vorbehalten.

Fotorechte Umschlag: ©Fotorechtbesitzer

Empfohlene Zitierung:

Forschungsdatenzentren der Statistischen Ämter des Bundes und der Länder: Metadatenreport. Teil I: Allgemeine und methodische Informationen zu den Lebenslagenbefragungen. Version 2. Wiesbaden 2024.

Metadatenreport

Teil I: Allgemeine und methodische Informationen zu den Lebenslagenbefragungen.

Version 2

Inhalt

1. Allgemeine Informationen	5
1.1 Ziel/Zweck der Statistik	5
1.2 Rechtsgrundlagen (Verlinkungen)	5
1.3 Erhebungsart	5
1.4 Erhebungseinheit/Auskunftsgebende/Erhebungsgesamtheit	5
1.5 Berichtskreis/Berichtsweg	6
1.6 Berichtszeitraum/Berichtszeitpunkt	7
1.7 Periodizität	7
1.8 Regionale Ebene	7
2. Methodik	8
2.1 Erhebungsmethoden	8
2.2 Erhebungsinhalte	8
2.3 Auswahlgrundlagen	9
2.4 Methoden der Stichprobenziehung	9
2.5 Aufbereitungsverfahren	10
2.6 Hochrechnungen	11
2.7 Methodische Änderungen	11
2.8 Klassifikationen	12
2.9 Fachliche und räumliche Vergleichbarkeit	12
3. Qualität	12
4. Zentrale Veröffentlichungen	13
5. Angebote der FDZ	13

1. Allgemeine Informationen

Die Lebenslagenbefragungen des Statistischen Bundesamtes liefern breit gefächerte Informationen zur Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger sowie der Unternehmen mit den Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung.

1.1 Ziel/Zweck der Statistik

Die beiden Erhebungen ergänzen die Messung des Erfüllungsaufwands und der Bürokratiekosten im Programm „Bessere Rechtsetzung und Bürokratieabbau“ der Bundesregierung. Mit den Ergebnissen können die bürokratischen Belastungen und Hemmnisse betroffener Personen und Firmen umfassender abgebildet werden. Zudem tragen sie zur Datenlieferung Deutschlands für die Indikatoren des UN-Nachhaltigkeitsziels 16 „Frieden, Gerechtigkeit und starke Institutionen“ bei.

Die Bundesregierung (2018) nutzte die bisherigen Resultate beispielsweise für das Arbeitsprogramm „Bessere Rechtsetzung und Bürokratieabbau“ 2018, das 14 geplante Maßnahmen enthält, die sich auf die Lebenslagenbefragungen zurückführen lassen.

1.2 Rechtsgrundlagen (Verlinkungen)

Der Grundstein für das Projekt wurde mit dem Arbeitsprogramm der Bundesregierung für bessere Rechtsetzung 2014 gelegt.

https://www.bmj.de/SharedDocs/Downloads/DE/BessereRechtsetzung/24_Kabinettschluss_Juni_2014.pdf

Die Bundesregierung beauftragte das Statistische Bundesamt darin damit, Zufriedenheitsbefragungen mit behördlichen Dienstleistungen auf der Grundlage eines Lebenslagen-Modells zu entwickeln und regelmäßig durchzuführen, um bürokratische Entlastungen spürbarer zu machen.

1.3 Erhebungsart

Es handelt sich um eine Primärstatistik.

1.4 Erhebungseinheit/Auskunftsgebende/Erhebungsgesamtheit

Befragung der Bürgerinnen und Bürger

Erhebungseinheit: Diese besteht aus den Bürgerinnen und Bürgern in Deutschland ab 16 Jahren.

Erhebungsgesamtheit: Dies sind die Bürgerinnen und Bürger ab 16 Jahren, die innerhalb der letzten zwei Jahre Behördenkontakt in Deutschland im Rahmen von mindestens einer von mehreren vordefinierten Lebenslagen hatten.

Auskunftsgebende: Hierbei handelt es sich um die tatsächlich befragte Stichprobe von Bürgerinnen und Bürgern.

Befragung der Unternehmen

Erhebungseinheit: Dies sind die Unternehmen in Deutschland.

Erhebungsgesamtheit: Das sind jene Unternehmen, die innerhalb der letzten zwei Jahre Behördenkontakt in Deutschland im Rahmen von mindestens einer von mehreren vordefinierten Lebenslagen hatten.

Auskunftsgebende: Hierbei handelt es sich um die tatsächlich befragte Stichprobe, bestehend jeweils aus einer Ansprechperson aus der Geschäftsführung des Unternehmens und ggfs. weiteren fachlichen Ansprechpartnern.

1.5 Berichtskreis/Berichtsweg

Die Stichprobenziehung und die anschließenden telefonischen Interviews vergibt das Statistische Bundesamt bei jeder Welle über eine öffentliche Ausschreibung.

Für die 2019 durchgeführte Erhebung finden sich im Folgenden beispielhaft die Rückläufe. Brutto-Interviews bezeichnen hierbei Erhebungseinheiten, welche zumindest am Lebenslagen-Screening teilnahmen. Als erfolgreiche Netto-Interviews zählen demgegenüber Befragte, die über das Screening hinaus zu mindestens einer behördlichen Dienstleistung detailliert Auskunft geben konnten.

Tabelle 1: Fallzahlen bei den Lebenslagenbefragungen 2019

	Befragung	
	Bürgerinnen und Bürger	Unternehmen
Eingesetzte Adressen	1 121 249	84 652
Brutto-Interviews	21 528	7 322
Netto-Interviews	6 016	2 679

Quelle: Methodenbericht 2019

1.6 Berichtszeitraum/Berichtszeitpunkt

Die Feldphase findet üblicherweise von Februar bis Mai des jeweiligen Erhebungsjahres statt. Die Befragten berichten von ihren Verwaltungskontakten innerhalb der zurückliegenden zwei Jahre.

1.7 Periodizität

Die Erhebungen fanden seit 2015 im zwei-Jahres-Rhythmus statt. Nach 2023 könnte es einen Wechsel auf einen vier-Jahres-Rhythmus geben. Es wird jedes Mal eine komplett neue Stichprobe gezogen und befragt.

1.8 Regionale Ebene

Die Informationen aus den Befragungen liegen bis auf Kreisebene vor, wobei niedrige Fallzahlen eine Veröffentlichung von Ergebnissen auf dieser Ebene bislang nicht erlaubten. In produktspezifischen Teil des Metadatenreports wird beschrieben, welche regionale Klassifikationsebene nach der Anonymisierung zur Verfügung gestellt werden kann.

2. Methodik

2.1 Erhebungsmethoden

Es handelt sich bis 2021 um reine CATI (Computer Assisted Telephone Interview)- Befragungen. 2023 wurde erstmals auch eine Teilstichprobe online befragt.

Nutzerfreundliche Kurz-Versionen der Fragebogen geben einen schnellen Überblick über Inhalt und Ablauf der Interviews:

https://www.amtlich-einfach.de/SharedDocs/Downloads/Fragebogen_Buerger23.pdf

2.2 Erhebungsinhalte

a) Auf Ebene der Auskunft Gebenden:

- Kontakte mit der öffentlichen Verwaltung nach Lebenslage, Schicht, Behörde und Dienstleistung
- soziodemographische Merkmale der befragten Bürgerinnen und Bürger bzw. Unternehmensmerkmale
- für die Designgewichtung relevante Informationen (z.B. Anzahl der Telefonnummern und der Haushaltsmitglieder)

b) Auf Ebene der spezifischen Behördenkontakte:

- Gesamtzufriedenheit mit der Dienstleistungserbringung
- etwaige Probleme
- genutzte und präferierte Kommunikationswege, Ausfüllen und Versenden von Formularen und Nachweisen, etwaige Gründe gegen die Nutzung von E-Government-Angeboten
- Zufriedenheit mit diversen Faktoren der Dienstleistungserbringung von der Information zu Verfahrensschritten bis hin zur Fachkompetenz der Beschäftigten
- Zielerreichung, Erfüllung von Erwartungen und wahrgenommene Kompliziertheit des Verfahrens
- genutzte Informationsquellen
- Verbesserungsvorschläge

2.3 Auswahlgrundlagen

Befragung der Bürgerinnen und Bürger

Die Stichprobenziehung erfolgt bei den Bürgerinnen und Bürgern anhand zufällig generierter Telefonnummern nach dem Dual-Frame-Ansatz des Arbeitskreises Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute (ADM) für Festnetz- und Mobilfunknummern. Die Auswahlrahmen für Festnetz- und Mobilfunkstichproben werden von der Arbeitsgemeinschaft ADM- Telefonstichproben (ARGE) zur Verfügung gestellt. Diese stellt den Mitgliedern des ADM entsprechende Nummernblöcke mit den aus Telefonbüchern bekannten und weiteren hypothetischen Telefonnummern der Deutschen Bevölkerung bereit. Daraus können die Institute eine Bruttostichprobe an Telefonnummern zur Kontaktierung ziehen.

Die so vom Befragungsinstitut gezogene Bruttoeinsatzstichprobe für die Basisstichprobe bestand 2019 beispielsweise aus insgesamt rund 1,1 Mio. Telefonnummern. Das Mischungsverhältnis von Festnetznummern zu Mobilfunknummern in der Basisstichprobe lag bei 62 Prozent Festnetznummern zu 38 Prozent Mobilfunknummern. Diese Zahlen können sich von Welle zu Welle etwas unterscheiden.

2023 wurde auch eine vergleichsweise kleine Stichprobe zusätzlich online gezogen. Dabei griff der Dienstleister Ipsos auf sein eigenes access-Panel zurück und kontaktierte dort eine nach Alter, Geschlecht und Bundesland repräsentative Stichprobe zur Teilnahme an der Befragung.

Unternehmensbefragung

Für die telefonische Unternehmensbefragung werden Unternehmensadressen aus einer externen Adressdatei geschichtet nach Branchen und Größenklasse disproportional gezogen. Die disproportionale Ziehung soll eine Mindestfallzahl pro Größenklasse auf der einen und eine möglichst realitätsgenaue Verteilung der Branchen im Nettodatensatz auf der anderen Seite sicherstellen.

Zusätzlich wurde teils eine Adressdatei potentiell erloschener Unternehmen nach den gleichen Grundprinzipien gezogen, um auch zur sehr seltenen Lebenslage Geschäftsaufgabe ausreichend Rückläufe zu erhalten.

Insgesamt bestand die Bruttostichprobe 2019 beispielsweise aus rund 85 000 Unternehmensadressen, wovon es sich bei 11 000 um potentiell liquidierte Unternehmen handelte. Diese Zahlen können sich von Welle zu Welle unterscheiden. Genauere Informationen enthalten die produktspezifischen Metadatenreports.

2023 wurde eine vergleichsweise kleine Stichprobe von Unternehmen zusätzlich online befragt. Dabei zog der Dienstleister aus einer Unternehmensdatenbank eine Stichprobe, deren Verteilung nach Unternehmensgröße und Wirtschaftszweig repräsentativ war. Die gezogenen Unternehmen wurden dann per E-Mail angeschrieben.

2.4 Methoden der Stichprobenziehung

Der Bevölkerungsstudie liegt im Wesentlichen eine Telefonstichprobe nach dem Häder/Gabler-Verfahren, dem Standardverfahren der Institute des ADM, zugrunde. 2023 wurden zusätzlich einige Personen aus dem Ipsos-eigenen access-Panel zur Teilnahme an einer online-Version des Fragebogens angeschrieben. Die dabei angeschriebene Stichprobe hatte eine repräsentative Verteilung nach Alter, Geschlecht und Bundesland.

Die Ziehung der Firmen für die Unternehmensbefragung erfolgt zufällig aus einer externen Adressdatenbank. Es wird gezielt Kontakt mit der Geschäftsleitung gesucht, da diese häufig den besten Überblick über die Behördenkontakte des Unternehmens hat.

Bei beiden Befragungen handelt es sich darüber hinaus um geschichtete Zufallsstichproben. Lebenslagen, die sich in den Verwaltungsverfahren unterscheiden, sind in homogene Untergruppen unterteilt. Beim Studium wird beispielsweise unterschieden, ob eine Person Leistungen nach dem Bundesausbildungsförderungsgesetz (BAföG) bezogen hat oder nicht. Ob eine Insolvenz vorlag oder nicht, ist ein Kriterium bei der Lebenslage Geschäftsaufgabe oder -übergabe. Für jede Schicht ist eine Mindestzahl an Befragungen zu realisieren. Insgesamt waren 2019 beispielsweise rund 7 500 Lang-Interviews zu individuellen Lebenslagen der Bürgerinnen und Bürger und 3 000 zu unternehmerischen Situationen vorgegeben. Auch diese Zahlen können sich von Welle zu Welle leicht unterscheiden.

2.5 Aufbereitungsverfahren

Die Aufbereitung der Daten übernimmt eine Fachabteilung innerhalb des Statistischen Bundesamtes.

Zunächst steht dabei die Plausibilitätsprüfung an. Des Weiteren werden nach Abschluss der Feldphase die in den Freitextantworten benannten „anderen Anliegen“ beim Kontakt mit den Behörden noch den vorhandenen Kategorien zugeordnet und ggfs. nachträglich neue Kategorien von Dienstleistungen gebildet. Ungenaue Branchenangaben werden ebenfalls nachträglich zugeordnet.

Weiterhin werden für die Veröffentlichung neue Variablen erstellt. So bilden mehrere Schichten zusammen eine Lebenslage. Zudem werden soziodemographische Merkmale für bestimmte Auswertungen vergrößert, z.B. Alter in Altersklassen, Kreise zu Bundesländern oder die Branchen zu Sektoren. Weiterhin errechnet sich aus dem Mittelwert der einzelnen abgefragten Zufriedenheitsfaktoren als zusammenfassende Kennzahl die Gesamtzufriedenheit je Behördenkontakt. Die Freitextfragen, etwa zu Problemen und Verbesserungsvorschlägen, werden zudem für die Veröffentlichung teilweise kodiert. Schließlich werden auch die DesigngewichtungsvARIABLEN zur Hochrechnung der Ergebnisse berechnet.

2.6 Hochrechnungen

DesigngewichtungsvARIABLEN korrigieren die unterschiedlichen Auswahlwahrscheinlichkeiten der Personen innerhalb der Haushalte bzw. der Unternehmen nach Branche und Größenklasse, sowie die unterschiedliche Verteilung der Lebenslagen, Schichten, Behörden und Dienstleistungen in Brutto- und Nettodatensatz.

Eine Kalibrierung zur weiteren Verallgemeinerbarkeit der Ergebnisse findet darüber hinaus nicht statt, da die wahre Verteilung der potentiellen zu korrigierenden Faktoren innerhalb der einzelnen Schichten (z.B. Alter der Personen mit Behördenkontakt im Rahmen der Beantragung von BAföG oder Erwerbsminderungsrente) unbekannt ist.

2.7 Methodische Änderungen

Seit der erstmaligen Bereitstellung der Daten über das Forschungsdatenzentrum 2019 gab es an der Statistik keine substantiellen methodischen Änderungen.

Die Liste der abgefragten Behördenkontakte wird von Welle zu Welle aktualisiert. So wurde 2021 einmalig die Beantragung von Corona-Hilfen bzw. der Kontakt mit dem Gesundheitsamt im Rahmen der Pandemie als jeweils eigene Schicht bei Bürgerinnen und Bürgern und Unternehmen mit abgefragt.

Zudem gibt es vereinzelt Anpassungen am Fragebogen. So wurden 2021 einmalig Kontrollvariablen für den Kontakt während der CORONA-Pandemie (Zeitpunkt des Kontaktes und Einfluss der Situation auf die Dienstleistungserbringung) erhoben. Auch der Themenkomplex E-Government wurde 2021 mit zusätzlichen Fragen etwas ausgebaut.

2.8 Klassifikationen

Die Branchen der Unternehmen sind nach der aktuellen Klassifikation der Wirtschaftszweige abgegrenzt:

https://www.destatis.de/DE/Methoden/Klassifikationen/_inhalt.html

2.9 Fachliche und räumliche Vergleichbarkeit

Die Liste der abgefragten Behördenkontakte (d.h. Lebenslagen, Schichten, Behörden und Dienstleistungen) wird von Welle zu Welle aktualisiert, was bei der Interpretation von Ergebnissen im Zeitvergleich zu berücksichtigen ist.

Die Abfrage des Gebietes auf Kreisebene bleibt prinzipiell gleich. Je Gebiet können die Fallzahlen je nach angestrebter Analyse eventuell zu niedrig für aussagekräftige Vergleiche sein.

3. Qualität

Allgemein betrachtet ist bei den Lebenslagenbefragungen von einer hohen Datenqualität auszugehen.

Konzeption und Weiterentwicklung der Befragungen erfolgen durch die fachlichen Expertinnen und Experten im Statistischen Bundesamt. Die Methodik wurde basierend auf Rückmeldungen der Fachöffentlichkeit und vergleichbarer internationaler Untersuchungen (weiter-)entwickelt.

Die Befragungen werden nach den hohen Standards des Arbeitskreises Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute nach objektiver Vergabe durch erfahrene Institute realisiert. Details können den Methodenberichten (siehe produktspezifische Metadatenreports) entnommen werden.

In jedem Teilprozess von den Pretests, über die Erhebungen bis hin zur Plausibilisierung, Aufbereitung und Analyse der Daten ergreift das Statistische Bundesamt umfangreiche Qualitätssicherungsmaßnahmen.

4. Zentrale Veröffentlichungen

Internetseite mit Hintergrundinformationen, Fragebögen, sowie Befragungsergebnissen in Form von interaktiven Grafiken, zusammenfassenden Broschüren und Tabellenbänden:

<https://www.amtlich-einfach.de>

WISTA-Artikel mit methodischen Erläuterungen:

Schmidt, Bernd/Kühnhenrich, Daniel/Zipse, Christian/Vorgrimler, Daniel. [Entlastungen spürbarer machen – Wie wird der Kontakt zur Verwaltung wahrgenommen?](#) In: Wirtschaft und Statistik, Ausgabe 2/2015.

Himmelsbach, Elke/Hornbach, Carsten/Michalik, Susanne/Kühnhenrich, Daniel. [Methodische Grundlagen der Zufriedenheitsbefragungen zu behördlichen Dienstleistungen.](#) In: Wirtschaft und Statistik, Ausgabe 4/2016. Seite 54 ff.

Walprecht, Sylvana/ Schulze, Claudia/ Kühnhenrich, Daniel. [Nutzerorientierte Weiterentwicklung der Lebenslagenbefragungen von 2015 bis 2019.](#) In: Wirtschaft und Statistik, Ausgabe 5/2020.

5. Angebote der FDZ

Die Lebenslagendaten ab 2019 stehen in Form von faktisch anonymisierten Scientific-Use-Files zur Off-Site-Nutzung zur Verfügung. Weitere Informationen zu den verfügbaren FDZ-Produkten finden Sie auf:

<https://www.forschungsdatenzentrum.de/de/sonstige-wirtschaftsstatistiken/lebenslagenbefragung>

Forschungsdatenzentren der Statistischen Ämter des Bundes und der Länder: Metadatenreport. Teil I: Allgemeine und methodische Informationen zu den Lebenslagenbefragungen. Version 2. Wiesbaden 2024.

Fotorechte Umschlag: ©artSILENCEcom – Fotolia.com