

Dipl.-Ing. agr. Claudia Brunner

EU-Statistik: Studie zeigt hohe Zufriedenheit mit dem EDS Europäischer Datenservice

Das Statistische Bundesamt bietet seit mehr als zehn Jahren einen Beratungsservice zur amtlichen EU-Statistik in Kooperation mit dem Statistischen Amt der Europäischen Gemeinschaften (Eurostat) an: den EDS Europäischer Datenservice. Der EDS befasst sich regelmäßig mit Rückmeldungen der Nutzer, die im täglichen Beratungsdienst oder bei Öffentlichkeitsmaßnahmen wie Schulungen und Veranstaltungen an ihn herangetragen werden. Eine grundsätzliche, umfassende und vor allem neutrale Nutzerbefragung fehlte aber bisher. Ziel des EDS war es daher, repräsentative Erkenntnisse über die Akzeptanz seiner Serviceleistungen zu gewinnen, um sich noch stärker an den Nutzerinteressen orientieren zu können. Aus der 2009 von forsa¹⁾ durchgeführten Befragung lässt sich als wesentliches Ergebnis festhalten, dass der EDS-Service bei der Beratung und Beantwortung von Statistikanfragen ein sehr hohes Ansehen genießt. Verbesserungsbedarf besteht bei der Gestaltung der EDS-Website. Besonders wichtig ist die Erkenntnis, dass die Anbindung des EDS an ein Statistikamt, die unmittelbare Nähe des EDS zum nationalen und internationalen Statistikservice sowie die Deutschsprachigkeit der Beratung einen hohen Stellenwert bei den Nutzern haben.

Hintergrund

Die Bereitstellung von Statistiken zur Europäischen Union (EU) durch Eurostat hat in den letzten Jahren tiefgreifende Entwicklungen durchlaufen. Während die Daten noch bis zum Jahr 2004 nicht öffentlich zugänglich waren und nur kostenpflichtig über das damalige Eurostat Data Shop Netzwerk verbreitet wurden, erfolgte danach ein radikaler Paradigmenwechsel in der Verbreitungspolitik. Eurostat baute 2004 seine Website und die Datenbanken für einen vollständig kostenfreien Zugriff auf die Daten der EU auf. Weiterhin wurde ein dezentrales, ebenfalls kostenfrei zugängliches Beratungsnetzwerk in den Nationalen Statistischen Ämtern der Mitgliedstaaten aufgebaut. Für den Standort Deutschland richtete das Statistische Bundesamt den EDS Europäischer Datenservice ein, der aus dem Eurostat Data Shop Berlin hervorging. Derzeit kooperieren 18 Servicestellen in den Nationalen Statistischen Ämtern der Mitgliedstaaten unter der Koordinierung von Eurostat, die Nutzern bei der Datensuche und bei Fragen rund um die EU-Statistik behilflich sind. Der EDS Deutschland beantwortet mit rund 9 000 Anfragen je Jahr ein Drittel der an das Servicenetzwerk gerichteten Statistikanfragen. Das Statistische Bundesamt und Eurostat hatten daher das gemeinsame Interesse, ein umfangreiches Nutzerfeedback zu diesem Beratungsservice einzuholen.

werk verbreitet wurden, erfolgte danach ein radikaler Paradigmenwechsel in der Verbreitungspolitik. Eurostat baute 2004 seine Website und die Datenbanken für einen vollständig kostenfreien Zugriff auf die Daten der EU auf. Weiterhin wurde ein dezentrales, ebenfalls kostenfrei zugängliches Beratungsnetzwerk in den Nationalen Statistischen Ämtern der Mitgliedstaaten aufgebaut. Für den Standort Deutschland richtete das Statistische Bundesamt den EDS Europäischer Datenservice ein, der aus dem Eurostat Data Shop Berlin hervorging. Derzeit kooperieren 18 Servicestellen in den Nationalen Statistischen Ämtern der Mitgliedstaaten unter der Koordinierung von Eurostat, die Nutzern bei der Datensuche und bei Fragen rund um die EU-Statistik behilflich sind. Der EDS Deutschland beantwortet mit rund 9 000 Anfragen je Jahr ein Drittel der an das Servicenetzwerk gerichteten Statistikanfragen. Das Statistische Bundesamt und Eurostat hatten daher das gemeinsame Interesse, ein umfangreiches Nutzerfeedback zu diesem Beratungsservice einzuholen.

Methodik

Über ein Ausschreibungsverfahren bekam das Unternehmen forsa Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analysen mbH den Zuschlag für die Durchführung der Befragung. Als Methode wurde eine telefonische Befragung mithilfe computergestützter Interviews (CATI = Computer Assisted Telephone Interviewing) vereinbart. Grundgesamtheit waren Nutzer, die in den zwölf Monaten vor der Befragung mindestens einmal Kontakt mit dem EDS aufgenommen hat-

1) forsa Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analysen mbH, Berlin.

ten und in der Kundendatenbank des EDS registriert waren. Nutzer, die im betreffenden Zeitraum ausschließlich eine telefonische Beratung erhielten, konnten mangels Vorliegen der Kontaktdaten nicht in die Grundgesamtheit eingehen. Die Auswahl der Befragten erfolgte auf der Basis einer Quotenstichprobe, die das Statistische Bundesamt nach den Nutzerkategorien Politik und Verwaltung, Bildung und Wissenschaft, Unternehmen und Wirtschaft sowie Medien und Journalisten differenzierte. Um eine ausreichende Repräsentativität zu erreichen, bestand für forsa die Vorgabe, mindestens 310 verwertbare Interviews unter den 1368 EDS-Nutzern der Grundgesamtheit durchzuführen. Im Vorfeld der Befragung informierte der EDS alle Nutzer per E-Mail über das Vorhaben und bat um Teilnahme an dem Interview. Dies wirkte sich laut forsa sehr positiv auf die Antwortbereitschaft der Befragten aus. Die Befragung führte forsa im Zeitraum vom 18. August bis zum 17. September 2009 durch.

Fragebogen und Inhalte

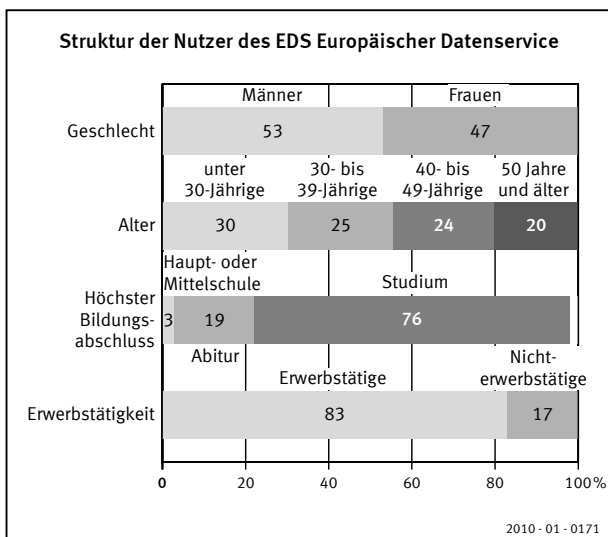
Insgesamt umfasste das Interviewkonzept 19 Fragen. Zur Ermittlung der Kundenstruktur wurden soziodemografische Merkmale wie Alter oder Bildungsgrad festgestellt. Daneben gingen Fragen zum Bekanntheitsgrad der Angebote, zu Kontaktarten und zur Nutzungshäufigkeit des EDS in die Umfrage ein. Die für die Untersuchung besonders wichtigen Fragen bezogen sich auf die Zufriedenheit mit den Serviceleistungen, die Bedeutung der Deutschsprachigkeit sowie auf die Anbindung des EDS in Deutschland.

Ergebnisse

Struktur der Nutzer

Etwa die Hälfte der Nutzer des EDS war zwischen 30 und 49 Jahren, knapp ein Drittel unter 30 Jahre alt. Als höchsten Bildungsabschluss nannten 19% der Befragten Abitur und 76% ein abgeschlossenes Studium. Es handelt sich also um eine Klientel mit einem hohen Bildungsstand, was sich auch im täglichen Service zeigt. Die meisten Anfragen sind quali-

Schaubild 1



tativ anspruchsvoll, während schnell beantwortbare Fragen eher die Ausnahme sind. Das Geschlechterverhältnis der Nutzer ist nahezu ausgewogen (53 % Männer, 47 % Frauen). Unternehmen und Wirtschaft stellen mit über einem Drittel die größte Nutzergruppe des EDS, gefolgt vom Bereich Bildung und Wissenschaft mit einem Anteil von 26 %.

Kontaktarten und Nutzungshäufigkeit

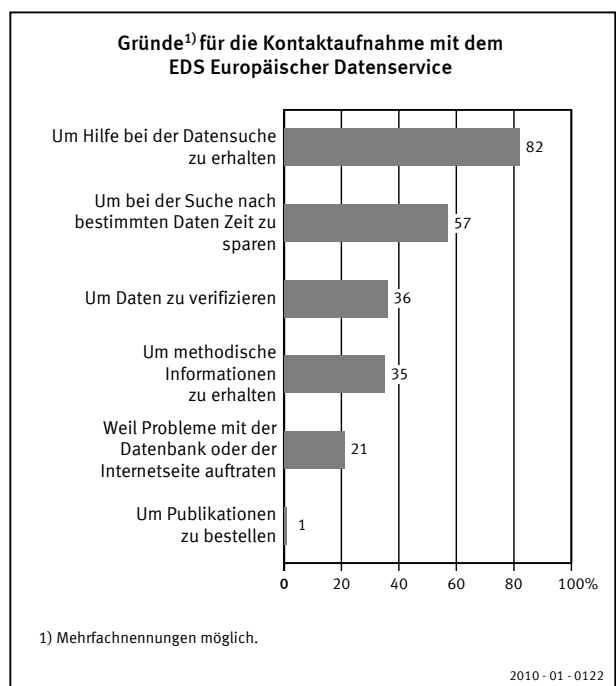
Der EDS Europäischer Datenservice kann über alle Kommunikationswege erreicht werden. Bei der Frage nach der Kontaktart, die Mehrfachnennungen ermöglichte, gaben 70% der Befragten an, den EDS über die Online-Kontaktformulare von Eurostat und des Statistischen Bundesamtes aufgesucht zu haben, 62% hatten Kontakt per E-Mail. Der ermittelte Wert für die telefonische Kontaktaufnahme liegt bei 40%. Auffallend ist, dass Studierende sehr selten (6%), insbesondere im Vergleich zu den anderen Nutzern (Nutzer insgesamt: 40%), zum Telefonhörer greifen. Dies ist unter Umständen ein Hinweis auf die niedrigere Hemmschwelle junger Menschen bei der Nutzung elektronischer Kontaktformen: So ist das Online-Formular bei Studierenden mit 88% das beliebteste Medium zur Kontaktaufnahme.

42% aller befragten Nutzer hatten den EDS in den letzten zwölf Monaten vor der Befragung mehr als dreimal aufgesucht. Bei den Medien und Journalisten gehörte sogar mehr als jeder Zweite (52%) bzw. bei Politik und Verwaltung nahezu jeder Zweite (46%) zu den Mehrfachnutzern und damit zum festen Nutzerstamm des EDS.

Kontaktgrund

Der mit Abstand häufigste Grund für eine Kontaktaufnahme mit dem EDS (Mehrfachnennungen waren möglich) war der Bedarf nach Unterstützung bei der Datensuche (82%).

Schaubild 2



Obwohl alle Daten kostenfrei online zugänglich sind, bleibt die Beratung also wichtig. Nach dem Motto „Hilfe zur Selbsthilfe“ sollen Nutzer durch die Beratung in die Lage versetzt werden, sich vielleicht schon bei der nächsten Recherche allein zurechtzufinden. Der hohe Anteil an Stammnutzern des EDS in der Befragung zeigt jedoch, dass sich die Nutzerunterstützung als wichtige Säule der Verbreitung dauerhaft etabliert hat. Über die Hälfte (57 %) der Nutzer wollten bei der Suche nach Daten Zeit sparen. Jeweils mehr als ein Drittel benötigte methodische Hinweise bzw. bat um Verifizierung der Daten. 21 % nannten als Motiv des Kontakts aufgetretene Probleme mit der Datenbank oder Internetseite. Dieser technische Grund wurde von den 40-Jährigen und Älteren deutlich häufiger genannt als von jüngeren Nutzern.

Nutzungszweck

Bei der Frage nach dem Nutzungszweck gaben 40 % der Befragten an, die Daten für unternehmerische Zwecke, zur Erstellung von Informationen für Dritte sowie für wissenschaftliche Zwecke zu benötigen (Mehrfachnennungen waren möglich). Etwa ein Fünftel der Nutzer (19 %) verwendete die Daten für journalistische Zwecke. Entsprechend und nicht überraschend liegt die unterschiedliche Nutzung nach Zielgruppen: Der Bereich Wirtschaft nutzte die Daten zu 89 % für unternehmerische Zwecke und der Bildungssektor zu 90 % für wissenschaftliche Vorhaben.

Zufriedenheit

Die Abfrage der Zufriedenheit erfolgt bei Kundenzufriedenheitsanalysen anhand einer „schiefen“ verbalisierten Skala mit den Ausprägungen außerordentlich zufrieden, sehr zufrieden, zufrieden, weniger zufrieden und unzufrieden. Auf dieser Basis lassen sich drei Gruppen bilden: Bei den überzeugten Nutzern werden die Erwartungen an Service und Produkte übertroffen (Gesamturteil außerordentlich bzw. sehr zufrieden). Zufriedengestellte Kunden werden ihren Erwartungen entsprechend bedient, das heißt sie sind zufrieden (Gesamturteil zufrieden) mit den Leistungen, nicht mehr, aber auch nicht weniger. Enttäuschte Kunden (Gesamturteil weniger zufrieden bzw. unzufrieden) sehen ihre Erwartungen nicht erfüllt. Hier ist die Kundenbindung deutlich niedriger als bei den beiden anderen Gruppen.

Zufriedenheit mit dem Auskunftsdienst

Diese Frage wurde differenziert nach telefonischem und schriftlichem Auskunftsdienst mit jeweils sechs Teilaspekten gestellt. Der telefonische Auskunftsdienst des EDS erreichte eine sehr positive Bewertung. Laut Aussage von forsa sind diese Werte im Vergleich zu anderen Befragungsergebnissen sogar als überdurchschnittlich einzustufen. Bei der Serviceorientierung waren 87 % von der Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit des EDS-Serviceteams überzeugt, das heißt außerordentlich oder sehr zufrieden. Von der Kompetenz und dem Fachwissen der Mitarbeiter waren 67 % überzeugt und weitere 26 % zufriedengestellt. Enttäuschte Nutzerinnen und Nutzer gab es bei beiden Kriterien nur in jeweils 2 % der Fälle. Ähnlich hohe Zufriedenheitsgrade ergab die Frage nach der Verständlichkeit (65 % über-

zeugt, 28 % zufrieden) und der Vollständigkeit der Auskunft (63 % überzeugt, 28 % zufrieden). Mit etwas Abstand, aber immer noch positiv, folgte die Bewertung der Servicezeiten. Der EDS bietet seinen Telefondienst täglich zwischen 8.00 und 17.00 Uhr (freitags bis 15.00 Uhr) an. Von der Erreichbarkeit der Ansprechpartner waren 54 %, von den Servicezeiten 42 % der Nutzer überzeugt. Immer noch zufriedengestellt bezüglich Erreichbarkeit und Servicezeiten war jeweils mehr als ein Drittel der Nutzer. Nur 16 % waren von den Servicezeiten enttäuscht. Vermutlich wünscht sich dieser Teil der Nutzer längere Servicezeiten.

Die Zufriedenheit mit der schriftlichen Beratung fällt etwas geringer aus als die mit dem Telefonservice, gleichwohl liegt sie auf einem sehr hohen Niveau. So waren bei schriftlichen Anfragen 60 % der Nutzer mit den Bearbeitungszeiten außerordentlich oder sehr zufrieden und 25 % zufriedengestellt. Der EDS beantwortet schriftliche Anfragen in der Regel innerhalb von 24 Stunden. Nahezu gleiche Werte ergab die Bewertung des individuellen Eingehens auf spezielle Anliegen. 57 % der Nutzer waren vom Fachwissen und von der Kompetenz der Mitarbeiter/-innen des EDS überzeugt und weitere 29 % zufrieden.

Zufriedenheit mit der EDS Internetseite (www.eds-destatis.de)

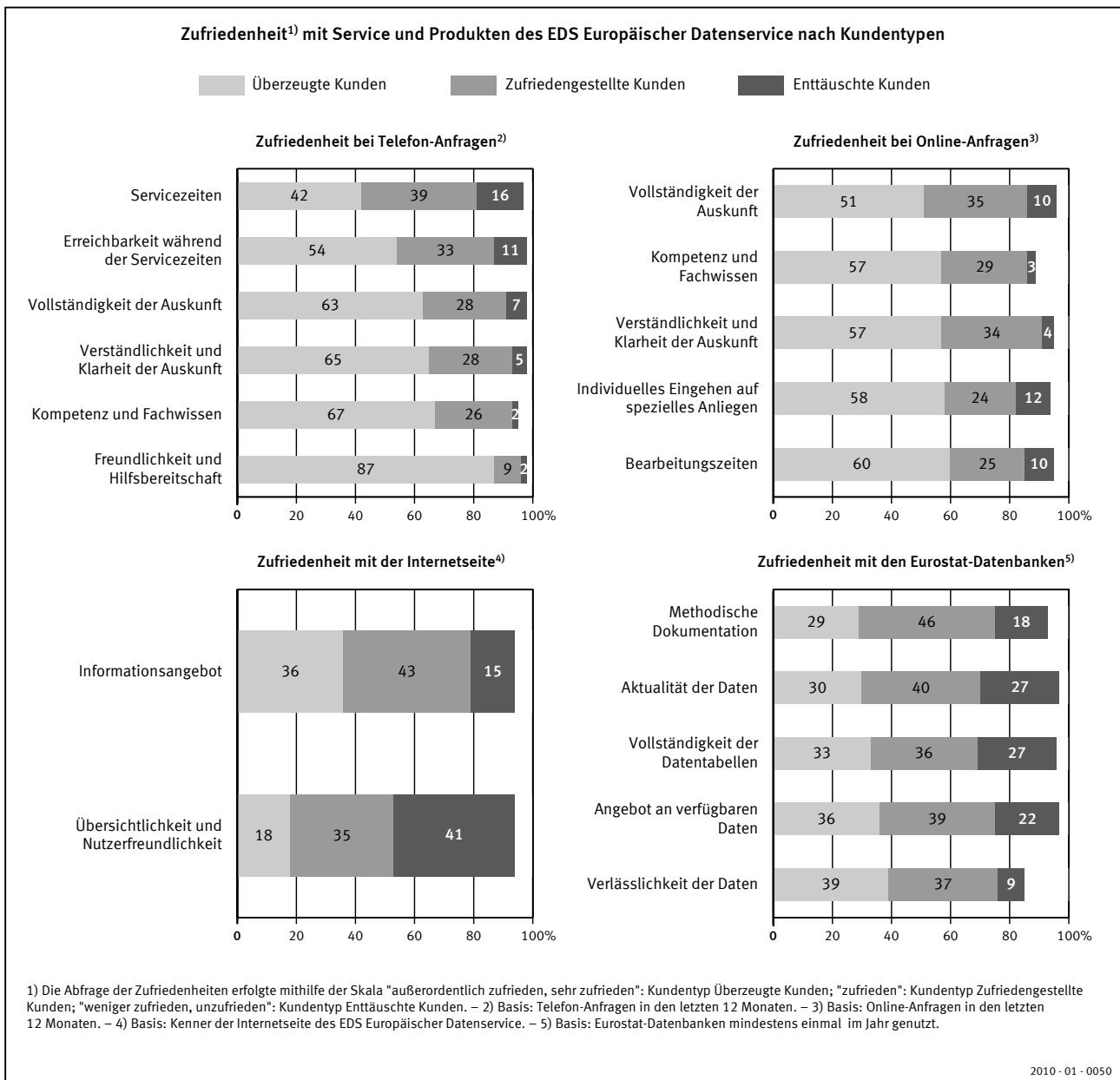
Das Statistische Bundesamt bietet seit vielen Jahren eine eigene Website in deutscher und englischer Sprache an, mit der die EU-Statistik in Deutschland in Verbindung und Ergänzung zum Eurostat-Portal bekannt gemacht werden soll. Die Vorteile dieser Internetseite liegen darin, dass sie komplett deutschsprachig ist, interessante Entwicklungen und Themenschwerpunkte präsentiert sowie Bezüge zur deutschen Statistik herstellt. Darüber hinaus beschreibt die Website Dienstleistungen des EDS und ist Anlaufstelle für alle Nutzer mit Interesse an der amtlichen EU-Statistik. 43 % der Nutzer, die die EDS-Seite kannten, besuchten diese mindestens einmal oder auch mehrere Male je Jahr, 33 % ein oder mehrere Male je Monat. 13 von 100 Nutzern besuchten sogar ein oder mehrmals wöchentlich die EDS-Website. Die Frage, wie häufig die Eurostat-Datenbanken genutzt wurden, wurde ähnlich beantwortet.

36 % der Nutzer waren von dem Informationsangebot der EDS-Website überzeugt und weitere 43 % zufriedengestellt. Bei 15 % der Befragten sind die Erwartungen nicht erfüllt worden. Ein schlechteres Ergebnis ergab die Frage, wie übersichtlich und nutzerfreundlich die Internetseite sei. Zwar war die Hälfte der Nutzer (53 %) mindestens zufrieden, aber immerhin 41 % waren unzufrieden. Hier sieht die Leitung des EDS den größten Handlungsbedarf.

Zufriedenheit mit den Eurostat-Datenbanken

Im Gegensatz zum Beratungsdienst fällt die Zufriedenheit mit den Eurostat-Datenbanken geringer aus. Dennoch waren auch hier mehr als zwei Drittel der Nutzer weitgehend zufrieden. Jeweils ein Viertel (27 %) war aber von der Aktualität und Vollständigkeit der Daten enttäuscht. Die Verlässlichkeit der Eurostat-Daten wird bei diesem Fragenkomplex am höchsten bewertet. Nur 9 % aller Nutzer waren von der

Schaubild 3



Verlässlichkeit der Daten enttäuscht. Das Siegel „amtliche Daten“ scheint einen hohen Stellenwert bei den Nutzern zu genießen.

Bedeutung der Deutschsprachigkeit von Produkten

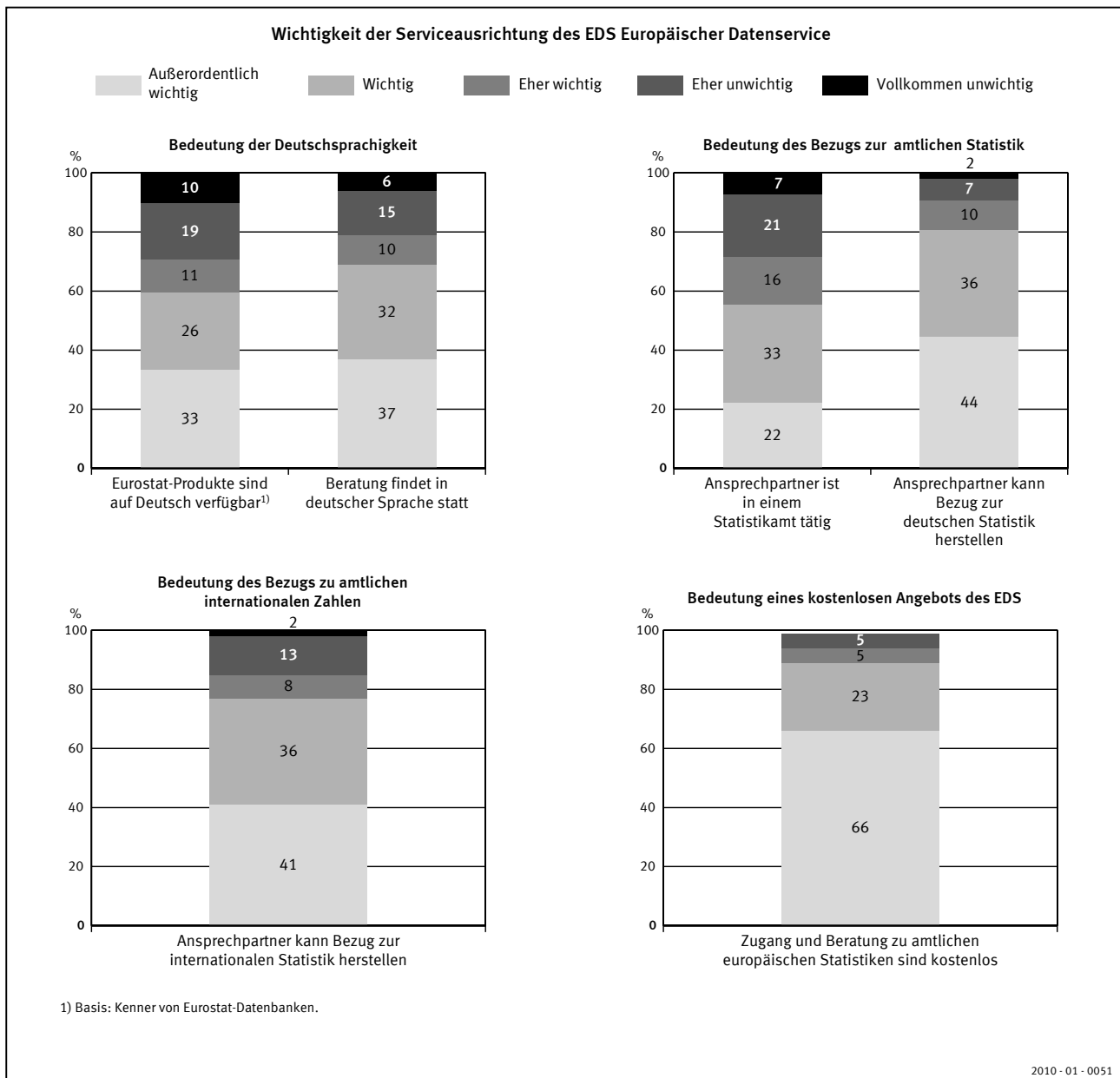
Eurostat stellt die europäischen Daten in verschiedenen Formen bereit. Die Abdeckung in den verschiedenen Sprachen ist dabei sehr unterschiedlich. Erklärtes Ziel ist, die wichtigsten Produkte in deutsch, englisch und französisch anzubieten. Für 71% aller Nutzer war es außerordentlich bis eher wichtig, dass die Informationen der Eurostat-Datenbanken auf Deutsch vorliegen. An der Spitze stehen mit dieser Einschätzung die Nutzer aus Politik und Verwaltung mit 85%. Hier spiegelt sich die Vorgabe der deutschen Politik wider, sämtliche Produkte der EU auch auf Deutsch anzubieten.

Leider geht die Praxis in eine andere Richtung: Die Datenbanken und die Website der EU liegen nicht vollständig auf Deutsch vor und Publikationen sind mit Ausnahme des Eurostat Jahrbuchs und des Jahrbuchs der Regionen nur noch auf Englisch verfügbar. Die Ursachen liegen laut Aussage von Eurostat in der nicht mehr zu bewältigenden Flut von Übersetzungsaufträgen aus nunmehr 27 EU-Mitgliedstaaten.

Bedeutung des EDS als amtliche Beratungsstelle für deutschsprachige Nutzer

Eurostat und die statistischen Ämter der Mitgliedstaaten verfolgen zwei Ziele bei der dezentral organisierten Nutzerunterstützung: Zum einen können sich die Nutzer in ihrem

Schaubild 4



Land, in ihrer Sprache und direkt an ihr nationales Statistikamt wenden, um sich über die EU zu informieren. Zum anderen schafft die unmittelbare Nähe einen vielfältigen Austausch mit den Nutzern und ermöglicht den Servicestellen, dieses Feedback an Eurostat und das EU-Service Netzwerk weiterzugeben. Die Kommunikation mündet dann in gemeinsame Strategien, Qualitätsstandards und andere Vereinbarungen für die Verbreitung, die für das ganze EU-Netzwerk gelten.

Für 79% der Befragten war es wichtig, dass der EDS-Beratungsservice deutschsprachig ist. In der Nutzergruppe Politik und Verwaltung waren es sogar 89%, die einen deutschsprachigen Service für außerordentlich bis eher wichtig hielten. Das oben genannte strategische Ziel der dezentralen Nutzerunterstützung ist bei den Nutzern demzufolge angekommen und wird honoriert.

71% der Nutzer hielten es für wichtig (= außerordentlich wichtig, wichtig, eher wichtig), dass der Ansprechpartner in einem Statistikamt tätig ist. Insbesondere Nutzer aus den Bereichen Medien (72%) und Wirtschaft (73%) scheinen die damit einhergehende Unabhängigkeit und Objektivität zu schätzen. Eine Ausnahme bildeten die Studierenden, von denen nur die Hälfte das Siegel einer Statistikbehörde für wichtig hielt.

Noch wichtiger ist es Nutzern, dass ihre Servicepartner zur EU-Statistik auch einen Bezug zur deutschen (90% wichtig) und internationalen Statistik (85% wichtig) herstellen können. Hier hat der EDS Europäischer Datenservice große Vorteile. Zum einen hat das Serviceteam selbst Kenntnis von der deutschen und internationalen Statistik, zum anderen arbeitet es in enger Vernetzung mit den anderen Auskunftsdiensten des Statistischen Bundesamtes. Nutzer finden es

verständlicherweise hilfreich, wenn ihre Statistikfragen unabhängig von geografischen Grenzen an eine zentrale Stelle gerichtet werden können.

Bedeutung der Kostenfreiheit von Daten und Beratungsstellen

Der kostenfreie Zugang zu den europäischen Daten ist noch eine relativ junge Entwicklung in der Verbreitungspolitik von Eurostat. Noch bis zum Jahr 2004 waren alle Daten Eurostats nicht online zugänglich und konnten darüber hinaus nur über die Data Shops in den Nationalen Statistischen Ämtern der Mitgliedstaaten kostenpflichtig bezogen werden. 94 % der EDS-Nutzer fanden es in der Befragung außerordentlich bis eher wichtig, dass sowohl Zugang als auch Beratung jetzt kostenfrei sind.

Offene Frage zu Wünschen und Anregungen

Den Abschluss der Nutzerbefragung bildete eine offene Frage zu Wünschen und Anregungen. Erfreulich ist, dass 39 % der Nutzer beim EDS nichts vermissten. Anregungen gab es in erster Linie zum Internetangebot des EDS. Immerhin 20 % wünschten sich hier eine größere Übersichtlichkeit, 11 % eine höhere Benutzerfreundlichkeit und 9 % bessere Suchfunktionen. Weitere Kritikpunkte beziehen sich auf die Daten selbst: Eine höhere Aktualität der Daten wünschten sich 8 % der Nutzer, jeweils weitere 6 % eine bessere Vollständigkeit bzw. andere Themengebiete.

Ausblick

Mit der Nutzerbefragung sollten repräsentative Erkenntnisse über die Serviceleistungen und die Bedeutung des EDS Europäischer Datenservice als amtliche Servicestelle gewonnen werden. Welche Maßnahmen und Schritte leiten sich aus dieser Befragung nun ab? Als wesentliches Ergebnis der Befragung lässt sich festhalten, dass der EDS-Auskunftsdienst eine sehr positive Wahrnehmung bei den Nutzern hat. Nach über zehn Jahren Erfahrung ist dieses Ergebnis sehr erfreulich. Der EDS ist bestrebt, den Service auch weiter in der gewohnten Qualität anzubieten. Die EDS-Website wird im Laufe des Jahres 2010 überarbeitet und an neue Entwicklungen bei Eurostat und beim Statistischen Bundesamt angepasst.

Ab Oktober 2010 werden sich die Rahmenbedingungen der Nutzerunterstützung zur EU-Statistik ändern. Bislang wurde das EU-Servicenetzenwerk von Eurostat durch jährliche direkte Beihilfen kofinanziert. Fortan sind die Mitgliedstaaten gemäß der im Jahr 2009 verabschiedeten EU-Statistikverordnung verpflichtet, allen Nutzern einen gleichberechtigten Zugang zur EU-Statistik, also eine Art Basisunterstützung, anzubieten. Die dezentrale Verbreitung von EU-Statistiken durch die Mitgliedstaaten ist somit jetzt als dauerhafte Maßnahme verankert und gesetzlich legitimiert. Die Nutzer in Deutschland können sich also freuen, dass der EDS Europäischer Datenservice weiterhin als Servicestelle zur EU-Statistik im Statistischen Bundesamt bestehen bleibt, in deutscher Sprache informiert und auch bei Fragen zu Ländern außerhalb Europas weiterhelfen kann. [uu](#)

Auszug aus Wirtschaft und Statistik

© Statistisches Bundesamt, Wiesbaden 2010

Vervielfältigung und Verbreitung, auch auszugsweise, mit Quellenangabe gestattet.

Herausgeber: Statistisches Bundesamt, Wiesbaden

Schriftleitung: Roderich Egeler
Präsident des Statistischen Bundesamtes
Verantwortlich für den Inhalt:
Brigitte Reimann,
65180 Wiesbaden
Telefon: +49 (0) 6 11/75 2086

Internet: www.destatis.de

Ihr Kontakt zu uns: www.destatis.de/kontakt

Statistischer Informationsservice

Telefon: +49 (0) 6 11/75 24 05

Telefax: +49 (0) 6 11/75 33 30

Vertriebspartner: SFG Servicecenter Fachverlage
Part of the Elsevier Group
Postfach 43 43
D-72774 Reutlingen
Telefon: +49 (0) 70 71/93 53 50
Telefax: +49 (0) 70 71/93 53 35
destatis@s-f-g.com
www.destatis.de/publikationen

Erscheinungsfolge: monatlich