

Lars Wittmann, M. A.

# Der i-Punkt Berlin

## Eine Bilanz zum 5-jährigen Bestehen der Servicestelle des Statistischen Bundesamtes in der Hauptstadt

*Im September 2004 feierte der i-Punkt Berlin sein 5-jähriges Bestehen. Während dieser Zeit wurden drei Servicebereiche auf- und ausgebaut: der Hauptstadtservice, der EDS Europäischer Datenservice und die Präsenzbibliothek. Von Beginn an zeigte sich in allen Bereichen eine dynamische Nachfrageentwicklung. Wichtige Projekte, wie die Einrichtung eines Servicebüros im Deutschen Bundestag, die Umstellung vom Eurostat Data Shop zum EDS Europäischer Datenservice, der Ausbau der Zusammenarbeit mit wichtigen Institutionen in der Hauptstadt, die Optimierung der Servicequalität und die Einführung der Kundensoftware „Conso+“, konnten erfolgreich umgesetzt werden. Die Ergebnisse zeigen, dass sich der Entschluss, die Tradition eines Standorts des Statistischen Bundesamtes in Berlin und damit zugleich in der Hauptstadt Deutschlands fortzusetzen, bewährt hat.*

*Im Folgenden soll auf die Entwicklung, die Aufgaben und die Bedeutung der Servicestelle eingegangen werden.*

### Warum gibt es den i-Punkt Berlin?

Am 23. September 1999 eröffnete der Präsident des Statistischen Bundesamtes, Johann Hahlen, offiziell den i-Punkt Berlin in der ehemaligen Zweigstelle Berlin des Statistischen Bundesamtes.

Vorangegangen war am 1. Juli 1999 der Umzug der Zweigstelle Berlin des Statistischen Bundesamtes nach Bonn, der im Zuge der Umsetzung des Berlin/Bonn-Gesetzes<sup>1)</sup> stattfand. Berlin war bereits während der Teilung Deutschlands ein Standort des Statistischen Bundesamtes. Am 15. April 1950 wurde im Westteil der Stadt die Zweigstelle Berlin des

Statistischen Bundesamtes in der Kurfürstenstraße gegründet, die nach einem Höchststand von über 1 000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Anfang der 1960er-Jahre zuletzt rund 400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigte. Nach der deutschen Vereinigung übernahm die Zweigstelle rund 400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Statistischen Amtes der ehemaligen DDR und zog in dessen Gebäude am Alexanderplatz um, wo sich heute noch der i-Punkt befindet. Durch die Rolle Berlins als Hauptstadt und wichtiger Standort für die Wirtschaft und die an der politischen Willensbildung beteiligten Organisationen, gibt es dort viele Kunden mit einem speziellen statistischen Informationsbedarf. Die Präsenz des Statistischen Bundesamtes in Berlin trägt diesem Umstand Rechnung. Der i-Punkt bietet einen orts- und zeitnahen Service, um statistikbezogene Informationswünsche unmittelbar erfüllen zu können. Damit wird die Funktion der seit den 1970er-Jahren bestehenden Bonner Servicestelle des Statistischen Bundesamtes fortgeführt, die bis zum Regierungsumzug als Anlaufstelle in der Bundeshauptstadt diente. Der i-Punkt gehört zur Abteilung I „Grundsatzfragen der Bundes- und Internationalen Statistik, Informationsverbreitung“ und arbeitet mit einem Team von 18 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus dem früheren Bundesgebiet und den neuen Ländern und Berlin-Ost.

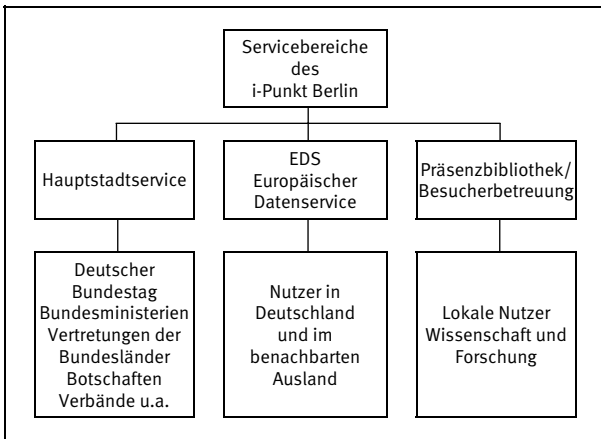
### Servicebereiche, Zielgruppen und Aufgaben

Der i-Punkt Berlin besteht aus drei Servicebereichen. Der Hauptstadtservice bedient die Nachfrage eines Nutzerkrei-

1) Gesetz zur Umsetzung des Beschlusses des Deutschen Bundestages vom 20. Juni 1991 zur Vollendung der Einheit Deutschlands vom 26. April 1994 (BGBl. I S. 918).

ses, zu dem in erster Linie Mandatsträger und Gremien des Deutschen Bundestages, Bundesministerien, Vertretungen der Bundesländer, Botschaften und Verbände zählen. Im Januar 2004 wurde ergänzend im Deutschen Bundestag ein eigenes Servicebüro für die Direktberatung eingerichtet. Bereits seit 1997 besteht im Statistischen Bundesamt eine Stelle zur Verbreitung europäischer Daten. Der EDS Europäischer Datenservice, der bis zum 30. September 2004 Eurostat Data Shop hieß, bedient die Nachfrage nach statistischen Daten über die Europäische Union (EU). Anders als der Hauptstadtservice richtet sich der zentral und in Kooperation mit Eurostat geführte EDS an alle Nutzerkreise im gesamten Bundesgebiet und teilweise auch im benachbarten Ausland. Der dritte Servicebereich ist die Präsenzbibliothek, die als Standort für Auskunft suchende Besucher und Besuchergruppen allen Nutzern offen steht (siehe Schaubild 1).

Schaubild 1



Mit seinen drei Servicebereichen deckt der i-Punkt Berlin einen breiten Bedarf seiner Nutzer an deutschen und europäischen Statistiken ab. Er bietet Auskünfte über die Datenangebote der amtlichen Statistik, Erstberatungen bei technisch-fachlichen Fragen, Vermittlung von fachspezifischen Ansprechpartnern in der amtlichen Statistik, kundenspezifische Anfertigungen aus Datenbanken, einen Statistik-Leseaal sowie eine Internetplattform zur EU-Statistik an.

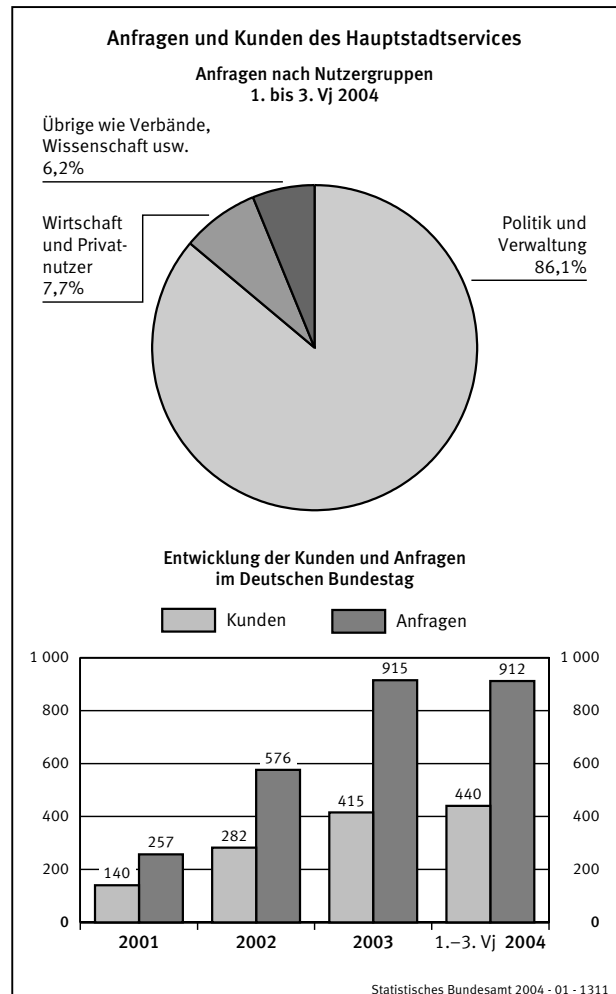
Das Statistische Bundesamt verfolgt das strategische Ziel, als verlässliche Institution und innovativer Informationsdienstleister im politischen Raum, bei der Wirtschaft und in der Öffentlichkeit wahrgenommen zu werden. Hierzu trägt der i-Punkt Berlin in hohem Maße bei. Er fungiert nicht nur als Servicestelle für Datenanfragen, sondern auch als aktive Einheit, die als „Botschafter der Statistik“ in der Hauptstadt Präsenz zeigt. Mit wichtigen Bundesbehörden vereinbarte der i-Punkt Berlin Projekte zur Zusammenarbeit auf dem Gebiet der Statistikverbreitung.

## Kunden-, Anfragen- und Besucherentwicklung

Der Beratungsbedarf zu den Produkten und Dienstleistungen der amtlichen Statistik ist seit der Eröffnung des i-Punkt

Berlin stetig gewachsen. Dies zeigt die dynamische Entwicklung der Zahl der Anfragen im Hauptstadtservice seit dem Jahr 1999. Von Januar bis September 2004 gingen 1583 Anfragen zur deutschen Statistik ein. Die meisten Nutzer kamen mit 86,1% aus Politik und Verwaltung. Deutliche Rückgänge sind bei den Kurzanfragen zu verzeichnen. Lag die Anzahl der Kurzanfragen im Jahr 2002 noch bei 1500, ging sie im Jahr 2003 auf 800 zurück. In den ersten drei Quartalen des Jahres 2004 wurden 471 Kurzanfragen registriert. Grund hierfür dürfte vor allem das verbesserte und übersichtlichere Internetangebot des Statistischen Bundesamtes sein. Dagegen nahmen die registrierten, rechner- und zeitaufwändigen Anfragen im Jahr 2003 um 26% gegenüber dem Vorjahr zu. Der größte Anteil der Anfragen aus Politik und Verwaltung kommt aus dem Deutschen Bundestag. Seit Einrichtung des Servicebüros im Marie-Elisabeth-Lüders-Haus im Deutschen Bundestag sind in den ersten drei Vierteljahren 2004 insgesamt 912 Anfragen eingegangen. Dies ist ein Zuwachs um 32% gegenüber dem entsprechenden Vorjahreszeitraum. Über die telefonischen und schriftlichen Anfragen hinaus wurden im Servicebüro 127 Beratungsgespräche mit Mitarbeitern der Abgeordneten, der Fraktionen und des Wissenschaftlichen Dienstes geführt. Inhalt dieser Gespräche waren vor allem Beratun-

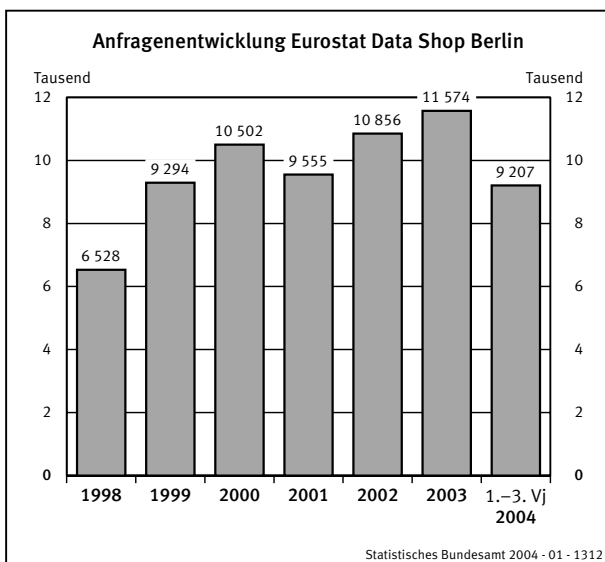
Schaubild 2



gen zum Datenangebot der amtlichen Statistik, die Besprechung konkreter Anfragen oder die Bereitstellung von Print- und Online-Produkten des Statistischen Bundesamtes und Eurostats (siehe Schaubild 2).

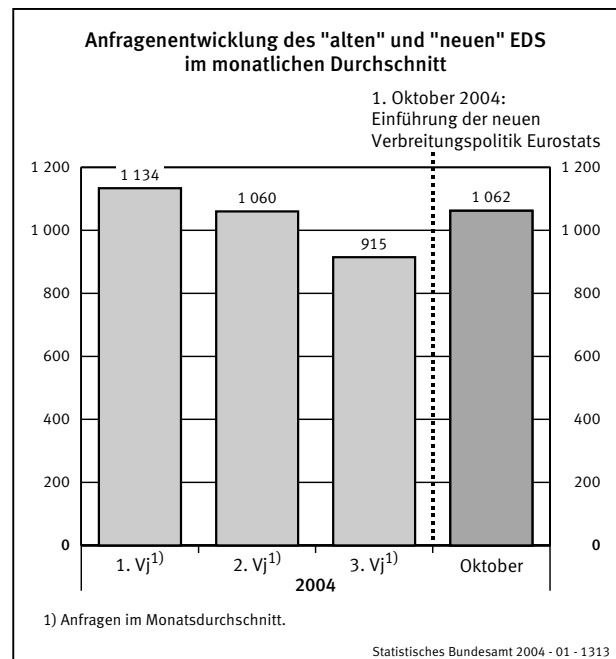
Im Gegensatz zum Hauptstadtsservice war der Eurostat Data Shop bis zu seiner Schließung am 30. September 2004 ein kostenpflichtiger Beratungsdienst mit einem Kundenkreis von rund 3600 Kunden, vornehmlich aus der Wirtschaft und dem Bildungssektor. Auch hier haben Kundenzahl und Zahl der Anfragen dynamisch zugenommen, was die wachsende Nachfrage nach EU-Statistiken widerspiegelt. Wurden 1998 noch 6528 Anfragen registriert, erreichten sie 2003 mit 11574 ihren Höchststand (siehe Schaubild 3). Das Jahr

Schaubild 3



2003 war durch große Umwälzungen in der europäischen Verbreitungspolitik geprägt, die interne Umorganisationen nach sich zogen, sich aber auf die laufenden Geschäftsergebnisse positiv auswirkten. Durch die Auflösung der Data Shops in Luxemburg und Brüssel im Juli 2003 entwickelte sich der EDS Berlin zum größten und umsatzstärksten der damals noch 13 bestehenden Data Shops in Europa. Der Umsatz zeigte im Jahr 2003 mit annähernd 400 000 Euro ein herausragendes Ergebnis mit einer Steigerung um 73% gegenüber dem Vorjahr. Die Ergebnisse für die ersten drei Quartale 2004 sind ebenfalls positiv zu bewerten: So wurden von Januar bis September 9 207 Anfragen registriert. Dies ist eine Zunahme gegenüber dem Vorjahreszeitraum um 5,8%. Der Umsatz nahm gegenüber dem Vorjahreszeitraum um 25,4% auf rund 270 000 Euro zu. Nach der Schließung des Eurostat Data Shops Berlin steht seit dem 1. Oktober 2004 der EDS Europäischer Datenservice als neuer Nutzerservice des Statistischen Bundesamtes unter einem komplett veränderten Verbreitungskonzept Eurostats (siehe den folgenden Abschnitt) für die Öffentlichkeit bereit. Die Entwicklung der Anfragen ist vielversprechend. Der erste Monat Oktober weist ein vergleichbares Anfragevolumen zum monatlichen Durchschnitt der Vorquartale auf: Es wur-

Schaubild 4



den 1 062 Anfragen registriert, von denen 91,4% auf die kostenfreie Nutzerberatung und 8,6% auf den kostenpflichtigen Service entfielen (siehe Schaubild 4).

Die Präsenzbibliothek des i-Punkt Berlin wird als eine Spezialbibliothek für Veröffentlichungen zur deutschen und europäischen amtlichen Statistik gern aufgesucht. Im Jahr 2003 besuchten knapp 900 Leser den Lesesaal. Davon stellten Nutzer aus Wissenschaft und Forschung mit 400 Besuchern die größte Nutzergruppe. Bis zum Ende des dritten Vierteljahres dieses Jahres besuchten knapp 700 Leser den Lesesaal. Die Bibliothek verfügt über vier PC-Arbeitsplätze mit Internetanschluss für Eigenrecherchen in den Online-Angeboten der deutschen und europäischen amtlichen Statistik. Der Fundus der Bibliothek reicht über zwei Jahrhunderte und enthält auch eine Vielzahl von Veröffentlichungen aus dem Deutschen Reich und der ehemaligen DDR. Das älteste Buch, „Die Verhältnisse der Bevölkerung und der Lebensdauer im Königreich Hannover“, ist 1846 erschienen. Das jüngste Werk ist das Statistische Jahrbuch für Deutschland und das Ausland von 2004.

Die Präsenzbibliothek ist, neben ihrer Funktion als Lesesaal, ein geeigneter Ort für die Betreuung der zahlreichen Besuchergruppen im i-Punkt Berlin. Das Spektrum reicht hier von Schulklassen und Studentengruppen aus Deutschland und der ganzen Welt bis zu Vertretern anderer statistischer Ämter aus dem Ausland. Ferner ist der i-Punkt Berlin im Rahmen verschiedener internationaler Zusammenarbeitsprojekte Anlaufstelle für die Partner der statistischen Ämter aus Lettland, Kroatien, Kirgisien und der Volksrepublik China gewesen. Die Gäste wurden im Rahmen von Präsentationen über die Systeme der deutschen und europäischen amtlichen Statistik, die Zugangswege zu Daten und die Informationsangebote des Statistischen Bundesamtes und des Statistischen Amtes der Europäischen Gemeinschaften informiert.

## Neuer Nutzerservice zur EU-Statistik mit neuem Internetauftritt

Nach der neuen Verbreitungspolitik stellt Eurostat seit dem 1. Oktober 2004 alle Daten, die bisher in den kostenpflichtigen Datenbanken enthalten waren, kostenfrei im Internet zur Verfügung. Nahezu alle Daten und PDF-Publikationen Eurostats sind nun kostenlos online erhältlich. Im Rahmen dieser neuen Ausrichtung wurde die Nutzerunterstützung in den EU-Mitgliedstaaten neu organisiert. Die Eurostat Data Shops wurden geschlossen und neue Serviceeinrichtungen (so genannte European Statistical Data Supports oder kurz ESDS) unter der Koordinierung von Eurostat aufgebaut. In Berlin ersetzt der „EDS Europäischer Datenservice“ seit 1. Oktober 2004 den bisherigen Eurostat Data Shop.

Der neue EDS berät in erster Linie Nutzer kostenfrei bei der Suche nach europäischen Statistiken und unterstützt sie insbesondere beim Umgang mit der neuen Eurostat Online Datenbank. Diese Beratungstätigkeit wird im Rahmen eines mit Eurostat abgeschlossenen Vertrages ausgeübt. Neben der Beratung werden Nutzern, die nicht selbst recherchieren möchten, auch weiterhin maßgeschneiderte Zusammenstellungen von Daten angeboten. Für diesen Service wird

eine Servicegebühr erhoben, die sich an der für die Datenextraktion benötigten Arbeitszeit orientiert. Zugang zu den Daten und Publikationen Eurostats erhält man auch über die neue Webseite ([www.eds-destatis.de](http://www.eds-destatis.de)) des EDS, die im Layout dem Internetauftritt des Statistischen Bundesamtes entspricht, technisch modern geführt wird und eine nutzerfreundliche Handhabung bietet (siehe Schaubild 5).

## Servicequalität und Einsatz einer professionellen Kundensoftware

Auch im Internetzeitalter zeigt sich, dass die Bereitstellung von Dienstleistungen zur Erfüllung des Informationsbedarfs der Nutzer unverzichtbar ist. Trotz zunehmender Internetpräsenz ist insbesondere die Zahl der recherchéintensiven Anfragen an die Informationsdienste deutlich gestiegen. Jeder Nutzer erwartet, dass er zielgerecht, kompetent und schnell informiert wird. Der Servicegedanke muss unter diesen geänderten Prämissen wie in einem Dienstleistungsunternehmen an erster Stelle stehen. Um einen effizienten, homogenen und fachkompetenten Service garantieren zu können, ist ein Qualitätsbewertungssystem unabdingbar. Der i-Punkt Berlin verfügt über einen eigenen Kunden-

Schaubild 5: Neue Webseite EDS Europäischer Datenservice



kreis und kann daher Entwicklungen zusammenhängend erkennen und Maßnahmen im Kundenmanagement ergreifen. Als erster Bereich im Statistischen Bundesamt führte er 2001 die u. a. bei Eurostat verwendete professionelle Kundensoftware Conso+ ein und verfügt seitdem über die notwendige technische Basis, um Kundenmanagement wirkungsvoll betreiben und Servicequalität messen zu können. Conso+ ist eine professionelle Software, die von rund 500 namhaften internationalen Unternehmen eingesetzt wird. Der i-Punkt Berlin konfigurierte sie für den statistischen Anfragen- und Auswertungsbedarf zur deutschen und europäischen Statistik. Conso+ bietet eine Adressverwaltung, ein zentrales Vorgangsmanagement, standardisierte Aktionen, Analysevielfalt und eine nutzerfreundliche und anpassungsfähige Oberfläche. Die Software ermöglicht damit auch ein hohes Maß an Rationalisierung in den Arbeitsabläufen (siehe Schaubild 6).

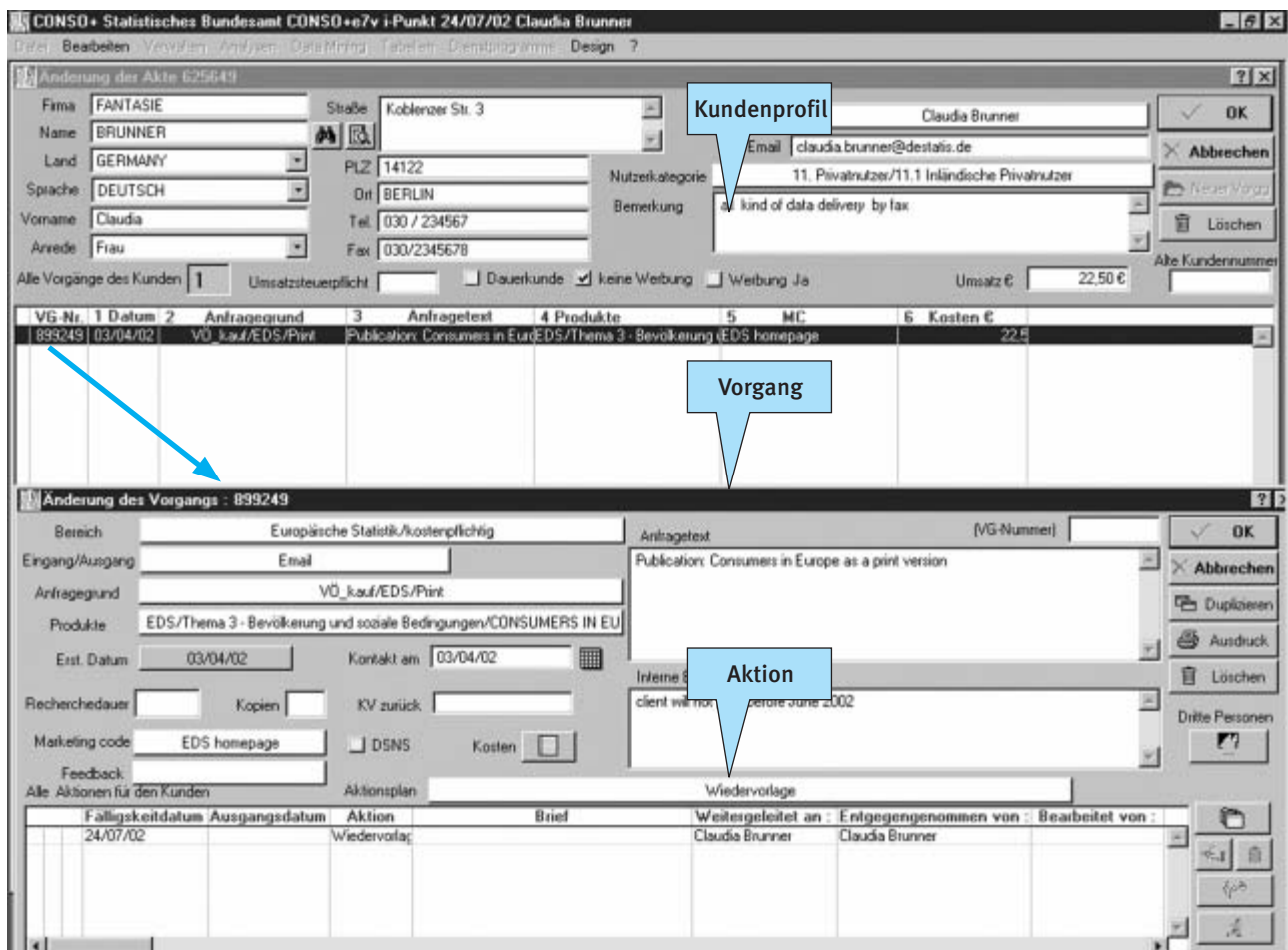
Zur Messung der Servicequalität hat der i-Punkt Berlin zunächst Qualitätskriterien festgelegt. Diese umfassen nutzerrelevante Dienstleistungen und Erfolgsparameter, die teilweise aus den Dienstleistungen resultieren. Zu den Dienstleistungen gehören eine technische (z.B. Service-schnelligkeit und Tabellengestaltung) und eine inhaltliche Komponente (z. B. Beratungskompetenz, Relevanz, Aktualität, Vollständigkeit der Datenlieferung usw.). Die Erfolgsparameter zeigen die Entwicklungen im Geschäftsverlauf auf (z. B. den Kunden-, Anfragen- und Verkaufsstatus sowie den Stand der Kundenbindung und -zufriedenheit). Diese Kriterien sind feste Orientierungsgrößen des im i-Punkt Berlin praktizierten Servicemanagements.

Zur Messung dieser Kriterien verwendet der i-Punkt Berlin drei komplementäre Verfahren: Das erste Verfahren ist die Analyse des Kunden-, Verkaufs- und Anfragenaufkommens. Diese setzt eine systematische Registrierung jeder Anfrage voraus. Die Ergebnisse werden jeden Monat mit Hilfe der Kundensoftware Conso+ ausgewertet und können somit im Zeitablauf verglichen werden.

Das zweite Verfahren zur Messung der Servicequalität ist ein anonymer Kundentest, dessen Ziel es ist, die Stärken und Schwächen der Dienstleistungen zu erkennen und zu analysieren. Die Konzeption und Durchführung sollten von einer unabhängigen Bewertungskommission vorgenommen werden. Im Jahr 2002 wurde das Team des EDS einem anonymen Test unterzogen. Wichtige Erkenntnisse konnten gewonnen und die inhaltlichen und technischen Arbeitsprozesse optimiert werden.

Das dritte Verfahren zur Messung von Servicequalität ist die Kundenbefragung, deren Ziel es ist, die Kundenzufriedenheit durch direkte Befragung zu ermitteln. Der i-Punkt Ber-

Schaubild 6: Eingabemaske Conso+



lin führte bisher zwei Befragungen durch: 2001 im Eurostat Data Shop und 2004 im Deutschen Bundestag. Als Methode diente ein kombiniertes Verfahren aus Merkmalsbefragung und der so genannten direkt-einstellungsorientierten Befragung der Zweikomponentenvariante. Mit dieser Methode können die Erwartungen einerseits und die Erfahrungen der Kunden andererseits mit dem Service und den Statistikprodukten ausgewertet werden. In beiden Kundenbefragungen konnte ein hoher Zufriedenheitsgrad festgestellt werden.

Da solche Messverfahren ein idealer Spiegel der erbrachten Leistungen und des Geschäftserfolgs sind,<sup>2)</sup> konnte der i-Punkt Berlin viele wertvolle Erkenntnisse gewinnen und ist dem erklärten Ziel der Kundenloyalität ein großes Stück näher gekommen. Aufgrund der positiven Erfahrungen, die der i-Punkt Berlin mit der Software Conso+ gemacht hat, führt das Statistische Bundesamt derzeit Conso+-Web im Rahmen eines Pilotprojektes für bestimmte Auskunftsdienste ein. Wenn dieses Pilotprojekt erfolgreich verläuft, soll die Software im ganzen Statistischen Bundesamt als Standardkundensoftware eingeführt werden.

### Projekt zur Förderung der Zusammenarbeit mit wichtigen Institutionen in der Hauptstadt

Durch Maßnahmen, die eine verstärkte Zusammenarbeit bewirken sollen, können der Bekanntheitsgrad, der Nutzerkreis und die Nutzung der amtlichen Statistik in der Hauptstadt erheblich ausgebaut werden. Im Februar 2004 legte der i-Punkt Berlin ein Konzept vor, das die Zusammenarbeitsmaßnahmen strukturiert und aufzeigt, wie die amtliche Statistik in der Hauptstadt stärker wahrgenommen werden kann. Hierzu zählen die Erweiterung externer Internetauftritte um Produkte der amtlichen Statistik, Vorträge über das Angebot der amtlichen Statistik und die Möglichkeiten des Zugriffs, Informationskampagnen für neue Produkte oder die Präsenz auf Messen und externen Veranstaltungen.

Bereits in den ersten sechs Monaten nach Vorlage des Konzeptes können einige Erfolge in der Zusammenarbeit präsentiert werden:

Das Bibliotheks-Portal im Intranet des Auswärtigen Amtes wurde für die Dienststelle Berlin des Auswärtigen Amtes mit der amtlichen Statistik verlinkt. Seit April 2004 ist das Intranet des Auswärtigen Amtes auch mit den deutschen Auslandsvertretungen vernetzt. Somit haben etwa 220 Botschaften und Konsulate auf der ganzen Welt die direkte Möglichkeit zum Zugriff auf die deutsche und europäische amtliche Statistik. Im Online-Angebot für die deutschen Botschafter (k-net) wird ebenfalls auf die Informationsangebote des Statistischen Bundesamtes hingewiesen. Bei der jährlich stattfindenden Botschafterkonferenz, zu der sich die Botschafter Deutschlands im Auswärtigen Amt zu einer dreitägigen Fortbildung treffen, war das Statistische Bundesamt im September 2004 mit einem Informationsstand vertreten. Auf Anregung des Auswärtigen Amtes wurde das Faltblatt

„Deutschland 2004“ auch in diesem Jahr wieder in die englische Sprache übersetzt und an alle deutschen Auslandsvertretungen versandt.

Mit dem Bundesministerium des Innern wurde ebenfalls eine Reihe von Maßnahmen auf dem Sektor der Verbreitung vereinbart. Zu den regelmäßigen Aufgaben im Rahmen der Zusammenarbeit gehört die Aktualisierung der Statistikrubrik innerhalb des Webauftrittes des Bundesministeriums des Innern, die einer der meistfrequentierten Themenbereiche der Homepage ist. Ferner lieferte der i-Punkt Berlin Zuarbeiten zu aktuellen Veröffentlichungen des Bundesministeriums des Innern. Ein weiteres Projekt ist die Erweiterung des Datenangebotes des Statistischen Bundesamtes im Internet um lange Reihen. Hintergrund ist die Erstellung eines Bibliotheksportals der obersten Bundesbehörden, in das die Informationen des Statistischen Bundesamtes eingebunden werden sollen. Bereits zum dritten Mal in Folge nahm der i-Punkt Berlin im Bundesministerium des Innern mit einem Informationsstand zur deutschen und europäischen amtlichen Statistik am „Tag der offenen Tür“ der Bundesministerien teil. Diese Veranstaltung, bei der die Besucher sich einen Überblick über das Bundesministerium des Innern und seinen Geschäftsbereich verschaffen können, kommt bei der breiten Öffentlichkeit sehr gut an und wurde von mehr als 12 000 Bürgerinnen und Bürgern besucht.

Die Präsenz im Deutschen Bundestag wurde systematisch ausgebaut: In zwei Zyklen im Abstand von zwei Jahren fanden Informationsveranstaltungen für alle Fraktionen des Deutschen Bundestages statt. Die Zusammenarbeit mit dem Deutschen Bundestag konnte weiterhin durch die Eröffnung des Servicebüros im Januar 2004 intensiviert werden. Mit der täglichen Präsenz vor Ort besteht die Möglichkeit, über Neuerungen direkt zu informieren und Informationsveranstaltungen vorzubereiten. So konnten von dort zu aktuellen Veröffentlichungen und Themen Mailing-Aktionen an die Abgeordneten und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Deutschen Bundestages durchgeführt werden. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Abgeordneten und der Wissenschaftlichen Dienste ließen sich in die Nutzung des Statistik-Shops und von GENESIS-Online einführen. Um die fachliche Zusammenarbeit zu intensivieren, wurde mit den Wissenschaftlichen Diensten vereinbart, ab dem Jahr 2005 fachspezifische Präsentationen für jeden Fachbereich zusammen mit den zugehörigen Fachausschüssen und Arbeitskreisen der Fraktionen durchzuführen. Zu diesen Veranstaltungen werden die fachstatistischen Abteilungen des Statistischen Bundesamtes hinzugezogen. Darüber hinaus ist eine Veranstaltung mit der Bibliothek des Deutschen Bundestages vorgesehen und geplant, beim Ausbau des Intranets des Deutschen Bundestages Links zu den Internetangeboten des Statistischen Bundesamtes aufnehmen zu lassen.

Am 6. Mai 2004 war die amtliche Statistik auf dem Weltkongress der Auslandshandelskammern mit einem Informationsstand präsent. An die Auslandshandelskammern und

<sup>2)</sup> Siehe Brunner, C.: „Messung von Servicequalität“ in WiSta-Sonderausgabe ISI-Weltkongress 2003, S. 57 ff.

die Goethe-Institute in aller Welt wurden Statistische Jahrbücher des Jahres 2003 verschickt.

Als Auftaktveranstaltung für die Kontakte zu den Botschaften organisierte der i-Punkt Berlin eine Vortragsveranstaltung für die kanadische Botschaft in Berlin, erläuterte die Arbeitsweise der amtlichen Statistik in der Hauptstadt und zeigte Zugangswege zu den Statistiken und den Auskunftsdiensten auf.

## Fazit und Ausblick

Die Aktivitäten und die Entwicklung des i-Punkt Berlin sowie die Akzeptanz, die der i-Punkt bei den Nutzern gefunden hat, zeigen, dass eine Repräsentanz des Statistischen Bundesamtes in der Hauptstadt unverzichtbar ist. Die Nachfrage entwickelt sich in allen Servicebereichen dynamisch. Darüber hinaus dient der i-Punkt Berlin für die Kolleginnen und Kollegen aus Wiesbaden und Bonn als Standort und Anlaufstelle zur Vorbereitung von Terminen, Pressekonferenzen oder auch zur Durchführung von Veranstaltungen. So hatte die Geschäftsstelle für die Organisation des ISI-Weltkongresses 2003 ihren Standort in den Räumen des i-Punkt Berlin. Auch im Rahmen der Statistikkoooperation mit anderen Staaten ist Berlin immer wieder ein beliebter Platz, um ausländische Gäste zu empfangen oder Seminare und Workshops durchzuführen. Der Ausbau der Aktivitäten mit dem Deutschen Bundestag und anderen Bundesinstitutionen in Berlin wird bedarfsgerecht weitergeführt. Einen neuen Bereich hat der i-Punkt Berlin durch die Einrichtung des Forschungsdatenzentrums des Statistischen Bundesamtes hinzugewonnen. So arbeiten Gastwissenschaftler in den Räumen am Alexanderplatz mit Mikrodaten aus der amtlichen Statistik. Auch zukünftig wird der i-Punkt Berlin das Statistische Bundesamt in der Bundeshauptstadt vertreten. [u](#)

## Auszug aus Wirtschaft und Statistik

© Statistisches Bundesamt, Wiesbaden 2005

Für nichtgewerbliche Zwecke sind Vervielfältigung und unentgeltliche Verbreitung, auch auszugsweise, mit Quellenangabe gestattet. Die Verbreitung, auch auszugsweise, über elektronische Systeme/Datenträger bedarf der vorherigen Zustimmung. Alle übrigen Rechte bleiben vorbehalten.

Herausgeber: Statistisches Bundesamt, Wiesbaden

Schriftleitung: Johann Hahlen  
Präsident des Statistischen Bundesamtes  
Verantwortlich für den Inhalt:  
Brigitte Reimann,  
65180 Wiesbaden

- Telefon: +49 (0) 6 11/75 20 86
- E-Mail: [wirtschaft-und-statistik@destatis.de](mailto:wirtschaft-und-statistik@destatis.de)

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

Erscheinungsfolge: monatlich



Allgemeine Informationen über das Statistische Bundesamt und sein Datenangebot erhalten Sie:

- im Internet: [www.destatis.de](http://www.destatis.de)

oder bei unserem Informationsservice  
65180 Wiesbaden

- Telefon: +49 (0) 6 11/75 24 05
- Telefax: +49 (0) 6 11/75 33 30
- E-Mail: [info@destatis.de](mailto:info@destatis.de)