

Feldbericht Pilotphase

Nichtwohngebäude-Studie

Institut für Wohnen und Umwelt, Darmstadt

28. Februar 2018

Inhalt

1.	Hintergrund und Zielsetzung	3
1.1.	Projektanforderung	3
2.	Vorbereitung der Breitenerhebung	4
2.1.	Zur Fragebogenerstellung	4
2.2.	Schulung der Interviewer / Pretest	5
3.	Erhebung	6
3.1.	Feldzeit	6
3.2.	Prozess: Vom Hausumring zum Interview	6
3.3.	Methoden in der Kontaktqualifizierung	7
3.3.1.	Gewinnung geeigneter Ansprechpartner	7
3.3.2.	Kontaktierung	7
3.3.3.	Befragung von mehreren Personen zu einem Gebäude	8
3.3.4.	Unterstützende Maßnahmen	8
3.3.5.	Stichprobenrealisierung	8
3.3.6.	Servicenummer und Landingpage	9
3.3.7.	Befragungsteam	9
3.4.	Responsequote Ausschöpfung	10
4.	Datenaufbereitung und -übertragung	13
4.1.	Plausibilitätskontrolle	13
4.2.	Datenchecks	14
4.3.	Daten-Schnittstellen zwischen Projektbeteiligten	14
5.	Qualitätssicherung und Datenschutz	14
6.	Vorschläge zur Optimierung der Verfahrensabläufe	15
6.1.	Verwaltungssystem	15
6.2.	Adressrecherche	16

1. Hintergrund und Zielsetzung

Von den Nichtwohngebäuden (NWG) in Deutschland liegen kaum Informationen zur Struktur und energetischen Beschaffenheit vor. Zur Steuerung der Energiewende sind aber für alle Gebäudearten Szenarioanalysen erforderlich. Dazu bedarf es auch für die Nichtwohngebäude einer gesicherten Datengrundlage, die in einer **Breitenerhebung von grundlegenden Gebäudedaten** ermittelt werden soll.

In der **Pilotphase** sollten alle Verfahrensabläufe der Datenerhebung einem Testlauf unterzogen werden, um so die Machbarkeit des Untersuchungsansatzes zu überprüfen. Nach dieser Phase wurde entschieden, dass das Projekt weitergeführt wird. Auf der Basis von ca. 50.000 Nichtwohngebäuden sollen für bis zu 10.000 identifizierte Nichtwohngebäude Breiteninterviews mit geeigneten Ansprechpartnern durchgeführt werden, um verschiedene Daten zum Gebäude zu erheben. Darüber hinaus soll die Bereitschaft zur Teilnahme an einer weiterführenden Tiefenerhebung ermittelt werden.

1.1. Projektanforderung

Der „Signierschlüssel für Nichtwohngebäude“ vom Statistischen Bundesamt umfasst ein breites Spektrum von NWG, wie z.B. Krankenhäuser, Kasernen, Büro- und Verwaltungsgebäude, landwirtschaftliche Betriebsgebäude, Supermärkte, Schulen, kulturelle und medizinische Gebäude usw. Allein das breite Spektrum der Fabrik- und Werkstattgebäude, wie z.B. Bäckereien, Schlachthöfe, Kraftwerke, machen das Ausmaß der unterschiedlichen Anforderungen deutlich, die im Rahmen von Befragungen erfüllt werden müssen.

Darüber hinaus steht bei Befragungen in Firmen (sog. B-to-B-Befragungen), so wie sie durch die Marktforschung klassifiziert werden, mindestens das Zehnfache an Adressen zu Verfügung. Im vorliegenden Fall besteht das sehr ambitionierte Ziel darin, mit bedeutend weniger Bruttoadressen die vorgesehenen Interviews zu realisieren.

Da in der Regel nur Gebäudeadressen mit allgemeinen Angaben (Firma/Name/etc.) zur Verfügung stehen, besteht die entscheidende Herausforderung für die Breiteninterviews in der Kontaktqualifizierung, d.h. jene Person erst einmal zu identifizieren, die fachlich die Fragen beantworten kann und willens ist, dies zu tun. Dies erfordert bei dem relativ geringen Bruttoansatz speziell qualifizierte Mitarbeiter(innen) mit hoher kommunikativer Kompetenz bzw. entsprechender Ausbildung, die über Erfahrungen in der Firmenansprache, in der Akquise oder im administrativen Bereich von Firmen verfügen. Dieses Team muss so versiert und geschult sein, dass die Kontakte und Interviews in allen Branchen, in Firmen unterschiedlicher Größe, auf allen Ebenen und in unterschiedlichen Sektoren erfolgen können.

Während bei den meisten Telefon-Befragungen die Kontaktdaten vorliegen, müssen bei diesem Projektansatz verschiedene Quellen (z.B. Internetrecherche, Gelbe Seiten) und alle Kontaktkanäle (Telefon, Mail, Brief) genutzt werden, um den adäquaten Ansprechpartner zu identifizieren. Nach diesem Schritt erfolgt das eigentliche Interview. Um ein Maximum an Flexibilität zu erreichen, müssen den Zielpersonen unterschiedliche Befragungskanäle angeboten werden, die im Bedarfsfall, je nach Kompetenz, mehreren qualifizierten Personen zur Verfügung stehen.

2. Vorbereitung der Breitenerhebung

2.1. Zur Fragebogenerstellung

Die Fragebogenerstellung war ein intensiver Prozess zwischen allen Beteiligten und wurde stetig weiter angepasst. Die Befragungsinhalte wurden durch das IWU festgelegt und durch IFAK umgesetzt. Die durchschnittliche Befragungsdauer beträgt nach der Pilotphase 40 Minuten.

Der Fragebogen enthält fast nur geschlossene Fragen. Bei Bedarf wurde „Sonstiges“ im Klartext aufgenommen, aber in der Auswertungsphase nicht weiter codiert.

Zum Schluss des Interviews wird eine Frage zur Bereitschaft für ein Tiefeninterview gestellt. Die Weiterleitung der Kontaktdaten zum Tiefeninterview steht damit im Einklang mit den Bestimmungen des Datenschutzes.

Der Fragebogen gliedert sich in sechs Komplexe, die inhaltlich zusammen passen. Der Eingangsteil wendet sich an die wichtige Person im Unternehmen, die die grundsätzlichen Fragen zum Gebäude beantworten kann. Der Fragebogen kann jederzeit unterbrochen und später an genau dieser Stelle wieder fortgeführt werden. Mehrere Personen können nacheinander am Fragebogen arbeiten, z.B. Herr „Fenster“ und Frau „Heizung“. Auch ein Methodenwechsel von Telefon zu Online während des Interviews ist möglich.

Folgende Befragungsinhalte sind enthalten:

- Basisinformationen
 - Gebäudeerrichtung, aktuelle Nutzung des Gebäudes und Gebäudefläche
 - Statistische Angaben zum Eigentümer des Gebäudes
 - Fragen zur Bewirtschaftung
 - Energetischer Standard und Inanspruchnahme von Fördermitteln für die energetische Modernisierung
- Fassade und Fenster
 - Bauweise der Fassade
 - Energetischer Zustand (Wärmedämmung, Dämmstoffdicke, Zeitraum der Maßnahme)
 - Fenster (z.B. mögliche Erneuerung)
 - Ggf. Oberlichter im Dach
- Dach und Keller
 - Anzahl der Ober- und Untergeschosse sowie Geschosshöhe
 - Dachform und Anteil der beheizten Fläche
 - Energetischer Zustand von Dach und Keller (Wärmedämmung, Dämmstoffdicke, Zeitraum der Maßnahme)
- Heizung und Solarthermie
 - Heizungsart, Installationsjahr und verwendeter Energieträger
 - Heizwärmeübergabe (z.B. mit Heizkörpern) und Installationsjahr
 - Ggf. Trinkwassererwärmung
 - Ggf. Installation einer Solarthermie-Anlage, Kollektorfläche und Installationsjahr
- Lüftung, Kühlung und Kälteerzeugung
 - Ggf. Vorhandensein von Anlagen zur mechanischen Lüftung, Kühlung und Kälteerzeugung

- Falls vorhanden: Jeweils Anteil der thermisch konditionierten Fläche an der Gebäudefläche, Anlagenart, Installationsjahr
- Beleuchtung
 - Hauptsächliche Lampenart im Gebäude
 - Art der Beleuchtungssteuerung
 - Installationsjahr der Beleuchtungsanlage

Sehr umfangreiche Arbeit am Fragebogen

<ul style="list-style-type: none"> ■ 2 Befragungskanäle je nach Präferenz und Disposition für eine hohe Ausschöpfung: <ul style="list-style-type: none"> • telefonisch • Online • Kombination von beiden 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fragebogen ist selbsterklärend, d.h. er kann ohne Eingriff des Interviewers beantwortet werden ■ Viele Erläuterungen wurden eingearbeitet 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Breites Spektrum von Zielpersonen zwingt zu einer hohen Verständlichkeit des Fragebogens ■ Fachbegriffe wurden für Nichtfachleute „übersetzt“ (z.B. opak, Kubatur) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Thematische Gliederung des Fragebogens in 6 homogene Komplexe
<ul style="list-style-type: none"> ■ Spezifische Gestaltung des Online-Fragebogens ■ Ergänzung mit vielen Illustrationen bzw. Beispielen 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Testinterviews zu Ablauf, Verständlichkeit, Interviewdauer ■ Fortlaufende Optimierung 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bei Schlüsselfragen dreistufige Herangehensweise <ul style="list-style-type: none"> • 1. Genaue Angabe • 2. Geschätzte Angabe • 3. Grobe Schätzung in Klassen 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Umfangreiche Plausibilitätsprüfungen während des Interviews

2.2. Schulung der Interviewer / Pretest

Die **Schulung der Interviewer** fand durch die Projektleitung sowie durch IWU statt. Interviewer, die nach der ersten Feldphase noch hinzukommen sind, wurden ebenso persönlich geschult. Bei der Schulung werden die Mitarbeiter ausführlich in das gesamte Projekt eingewiesen sowie im Hinblick auf die Befragungsinhalte fachlich geschult.

Darüber hinaus werden die spezifischen Aufgaben durch IFAK geschult:

- Ermittlung der Zielpersonen
- Motivierung der Zielpersonen zur Teilnahme
- Laufende Schulung zu den Quellen für die Adressrecherche
- „Fingerspitzengefühl“ für gehobene Zielgruppen und schwierige Situationen

3. Erhebung

3.1. Feldzeit

Ursprünglich war eine Feldzeit von drei Monaten für die Pilotphase vorgesehen. Aufgrund von Verzögerungen im Projektablauf kam es zu verspäteter Lieferung der Erhebungsbezirke. Die Feldzeit der Pilotphase beläuft sich derzeit auf zehn Monate und wird voraussichtlich Ende Februar abgeschlossen sein.

3.2. Prozess: Vom Hausumring zum Interview

Auf dem Weg von gelieferten Erhebungsbezirken bis zum abgeschlossenen Interview müssen mehrere Aufgaben erledigt werden. Nach dem Eingang der Erhebungsbezirke muss zuerst ein kurzer Gebäudecheck erfolgen, hier wird vor allem geprüft, ob die übergebenen Daten vollständig und augenscheinlich korrekt sind (z.B. Fotos vorhanden, Screenername ausgefüllt). Im nächsten Schritt, der Adressprüfung, werden die vorhandenen Screenerfotos mit den Angaben in Googlemaps abgeglichen um das richtige Gebäude zweifelsfrei zu identifizieren. Eine abschließende Recherche über Google bringt erste Kontaktdaten zu einer möglichen Ansprechperson.

Nun muss diese erste Ansprechperson kontaktiert werden und um ein Interview gebeten werden. Je nach Kontaktergebnis wird das Gebäude entweder als qualitätsneutraler oder systematischer Ausfall abgelegt oder aber auch ein Online- oder Telefoninterview geführt.



3.3. Methoden in der Kontaktqualifizierung

3.3.1. Gewinnung geeigneter Ansprechpartner

Aus den übergebenen Gebäudeadressen kann grundsätzlich nicht davon ausgegangen werden, dass sie die relevante Zielperson für ein Interview enthält. Vielmehr muss in dieser Einheit die Person ermittelt werden, die zu den geforderten Inhalten Auskunft geben kann. In vielen Fällen ist dies der Eigentümer bzw. eine von ihm beauftragte Person bzw. Firma.

In der Pilotphase hat sich gezeigt, dass in fast allen Fällen ein erster Ansprechpartner über eine Internetrecherche gefunden werden kann. Diese Internetrecherche ist in den meisten Fällen auch nicht sehr aufwendig. Besondere Herausforderung sind öffentliche bzw. städtische Einrichtungen (Verwaltungen, Museen, Schulen, Kindergärten usw.), die einer ausgefeilten Recherchearbeit bedürfen. Außerdem hat sich herausgestellt, dass nur in den seltensten Fällen der recherchierte, erste Ansprechpartner auch der richtige Ansprechpartner für die Breitenerhebung ist. Nicht selten wird man mehrmals an andere Personen verwiesen, bis man an die richtige Kontaktperson für das Interview gelangt ist.

Für die Hauptphase wird eine maschinelle Adressanreicherung über Dienstleister herangezogen, die somit rund 50% der übergebenen Daten mit Kontaktinformationen anreichern können. Hier handelt es sich um Informationen, die aus dem Handelsregister entnommen werden können. Die restlichen Adressen werden von IFAK manuell über das Internet recherchiert.

3.3.2. Kontaktierung

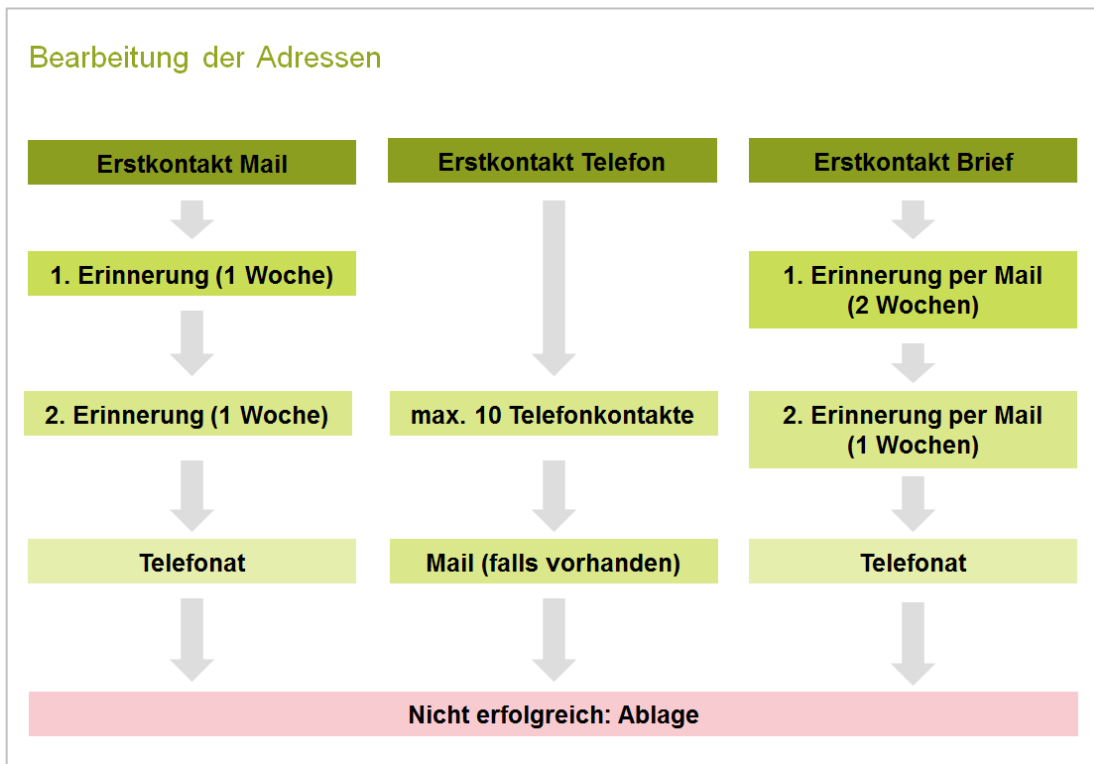
Üblicherweise wird bei telefonischen Erhebungen je nach Zielgruppe eine maximale Kontaktanzahl festgelegt, damit in einem bestimmten Zeitraum (Feldzeit) eine realistische Chance besteht, die vorgesehene Stichprobe zu realisieren.

Für die Pilotphase wurde erstmal keine maximale Kontaktanzahl festgelegt, da es entscheidend ist einen qualifizierten Ansprechpartner zu gewinnen:

- Falls z.B. eine Firma oder eine Behörde von vornherein eine Mitwirkung ausschließt, so kann kein weiterer Kontaktversuch erfolgen. Vorausgesetzt wird hier eine adäquate Kontaktaufnahme.
- Falls z.B. in einer Firma oder einer Behörde der Ansprechpartner nur über mehrere Instanzen / Stellen / Struktureinheiten ermittelbar ist, so erfolgen die Kontaktversuche solange und so häufig, bis der/die Ansprechpartner gefunden wurde(n).

In der Pilotphase hat sich aber gezeigt, dass in der Regel spätestens nach dem fünften Kontaktversuch eine zielführende Entscheidung fällt.

Für die Hauptphase wurden entsprechend den Erfahrungen aus der Pilotphase folgende Schritte zur Bearbeitung der Adressen pro Kontaktkanal festgelegt:



3.3.3. Befragung von mehreren Personen zu einem Gebäude

Der Fragebogen ist inhaltlich in mehrere Abschnitte strukturiert. Somit sollte gewährleistet sein, dass auch in größeren, arbeitsteiligen Einheiten der Fragebogen von mehreren Personen bearbeitet werden kann. In der Pilotphase hat sich aber gezeigt, dass auch in großen Einheiten nur eine Person den Fragebogen ausfüllt. Arbeitsteilung kam in der Pilotphase nicht vor. Dennoch ist der Fragebogen dafür konzipiert, und es kann in der Hauptphase darauf zurückgegriffen werden.


3.3.4. Unterstützende Maßnahmen

In der Pilotphase hat sich gezeigt, dass ein Unterstützerschreiben die Befragten nicht ausschlaggebend dazu bringt, an der Studie teilnehmen. Sie werden in der Hauptphase dennoch weiterhin verwendet.


3.3.5. Stichprobenrealisierung


Die Vorgabe von IWU war, die Substichproben in der vorgegebenen Reihenfolge abzuarbeiten. Während der Pilotphase hat sich allerdings gezeigt, dass es bei besonderen Konstellationen durchaus sinnvoll ist die Stichprobe zu clustern (siehe folgende Übersicht):


Besondere Konstellationen und Reaktionen





- Ein Ansprechpartner **lokal** für mehrere, dezentrale Gebäude in einem Erhebungsbezirk
- Ein Ansprechpartner **national** für viele Gebäude in mehreren Erhebungsbezirken
- Ein Ansprechpartner **lokal** für mehrere Gebäude in einem **abgegrenzten Areal**
- (Fast) **identische Gebäude** (Ansprechpartner ist nicht bereit, 2 mal das Interview zu führen)




















Erfahrung: 1 Interview (sty.) ODER alle Gebäude ODER Ablehnung für alle Gebäude

In der Hauptphase werden Gebäude, die national in vielen Erhebungsbezirken vorkommen können (z.B. Filialisten) zusammengefasst, um den potenziellen Ansprechpartner nur einmal zu kontaktieren, damit er den Umfang der Interviews einschätzen und ggf. rationell vorgehen kann.

3.3.6. Servicenummer und Landingpage

Für Rückfragen wurde eine zentrale Service-Rufnummer eingerichtet. Sie wird von qualifizierten Mitgliedern des Projektteams während der büroüblichen Zeiten betreut. Außerhalb dieser Zeiten werden Informationen zum Projekt durch einen Anrufbeantworter mit spezifischem Ansagetext gegeben. Darüber hinaus werden Informationen für die Befragten auf einer Landing-Page unter ifak.com veröffentlicht.

Während der Pilotphase waren die Nutzung von Servicetelefon und Landingpage jedoch gering.

3.3.7. Befragungsteam

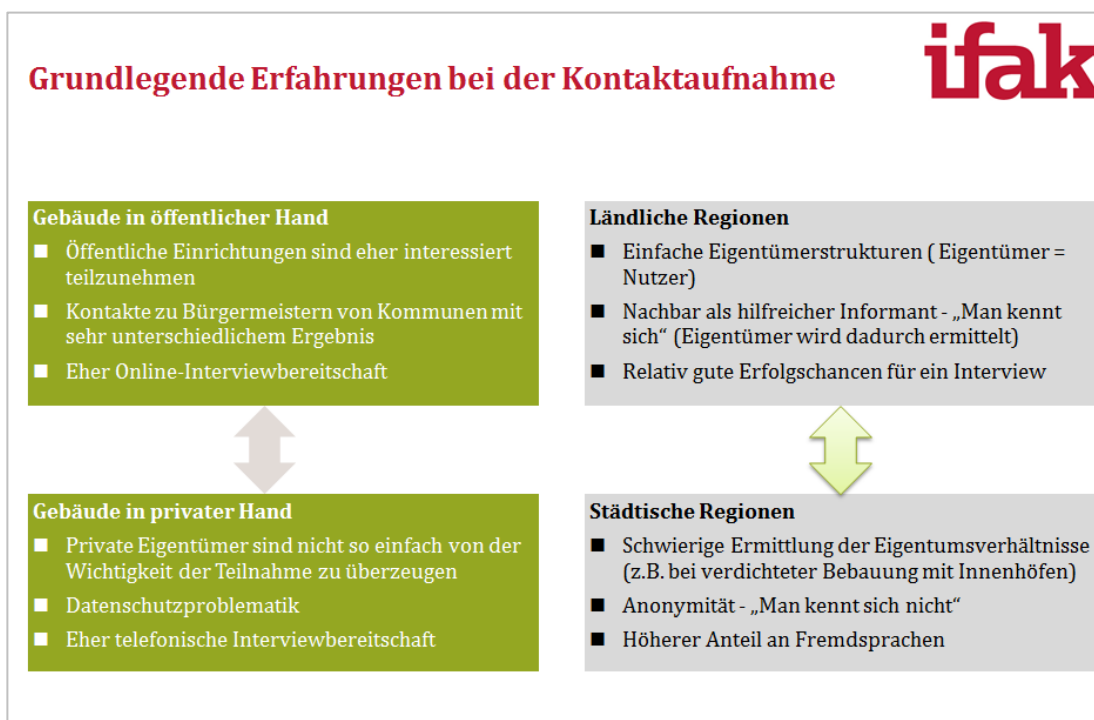
Im Unterschied zum standardmäßigen Procedere für telefonische Interviews von Marktforschungsunternehmen bzw. Felddienstleistern besteht die entscheidende Herausforderung für die Breiteninterviews in der Förderung der Teilnahmebereitschaft sowie der Kontaktqualifizierung, d.h. jene Person zu identifizieren, die fachlich die Fragen beantworten kann und willens ist, dies zu tun. Je „größer“ und „anonymer“ die Einheiten (Firmen, Behörden, Eigentümer usw.) sind, desto intensiver

muss nach dem relevanten Ansprechpartner gesucht werden. Deshalb bedarf es qualifizierter Mitarbeiter(innen) mit hoher kommunikativer Kompetenz, die über Erfahrungen bei Firmenbefragungen, in der Akquise oder im administrativen Bereich von Firmen verfügen.

Während der Pilotphase hat sich gezeigt, dass es schwierig ist kompetente Interviewer(innen) zu finden, die sowohl die kommunikativen Fähigkeiten als auch die Recherchearbeit wie auch die Organisation der Ablage beherrschen. Vom dem ursprünglichen Personalkonzept mit vielen Interviewer(innen), die innerhalb des geplanten Timings in relativ kurzer Zeit relativ viele Interviews durchführen sollten, musste sich IFAK vor allem wegen der unzureichenden Bereitstellung von Screening-Daten verabschieden. Stattdessen erfolgt ein angemessener Personaleinsatz, der die Erfahrungen aus der Pilotphase (Konzept von guter Erstsprache per E-Mail und einer Weiterverfolgung des Kontakts von wenigen, aber sehr spezialisierten, Interviewerinnen) anwendet.

3.4. Responsequote Ausschöpfung

Von den Interviewern gab es keine Rückmeldungen über Situationen oder von Befragten, die die Teilnahmebereitschaft systematisch beeinträchtigt haben. Es ist allerdings aufgefallen, dass es Unterschiede zwischen öffentlichen und privaten Einheiten gibt, ebenso zwischen ländlich und städtisch geprägten Strukturen.



Aufgrund der intensiven telefonischen Betreuung der Kontakte fällt die Responserate bei den Onlineinterviews relativ hoch aus.

Relativ hohe Response-Rate bei Online-Interviews

Online-Interviews

2/3 Links verschickt

1/3 Interviews

- Rund ein Drittel der versendeten Links werden ein Interview
- Onlineinterview wird nach 10 Tagen abgeschlossen (Min. 0 Tage, Max. 56 Tage)
- Wenn das Interview an einem Stück ausgefüllt wird, dauert es durchschnittlich eine Stunde
- Öffentliche Einrichtungen bevorzugen Online-Interviews (viele Gebäude)
- Nachfass-Management wichtig

Ferner hat sich bei den abgeschlossenen Interviews nur eine marginale Verzerrung in der Gebäudefunktion gegenüber den Screeningdaten gezeigt.

Stichprobenstruktur: Keine Verzerrungen

Screening

Funktion	Anteil
Büro, Verwaltung	23%
Schule, Kita	11%
Kultur, Freizeit	5%
Sport	4%
Gesundheit	2%
Produktion, Werkstatt	32%
Handel	10%
Verkehr	3%
Technik	2%
Grenzfälle	1%
Beherbergung, Unterbringung, Gastro	6%

Interviews

Funktion	Anteil
Büro, Verwaltung	34%
Schule, Kita	8%
Kultur, Freizeit	12%
Sport	4%
Gesundheit	2%
Produktion, Werkstatt	21%
Handel	8%
Technik	3%
Sonstiges	6%
Beherbergung, Unterbringung, Gastro	4%

Die Ausschöpfung beträgt aktuell 13,9%.

Tabelle 1: Qualitätsneutrale Ausfälle

	Gesamt	
Brutto-Ansatz	2.157	100%
Qualitätsneutrale Ausfälle	328	15%
Mehr als 50% Wohnnutzung laut Auskunft	65	3%
Gebäude nicht mehr vorhanden	10	0%
Nicht EnEV-relevant, keine Heizung vorhanden	71	3%
Nicht EnEV-relevant, Tierhaltung	4	0%
Nicht EnEV-relevant, offenes Gebäude	2	0%
Nicht EnEV-relevant, unterirdisches Gebäude	2	0%
Nicht EnEV-relevant, Unterglasanlage, Gewächshaus etc.	1	0%
Nicht EnEV-relevant, Traglufthalle, Zelt	0	0%
Nicht EnEV-relevant, provisorisches Gebäude	0	0%
Nicht EnEV-relevant, religiöse Zwecke	0	0%
Nicht EnEV-relevant, nur temporär beheizt	20	1%
Keine Telefonnummer/Emailadresse zu finden	148	7%
Problemfälle	0	0%
Im Nachgang aufgelöste Gebäude-ID	1	0%
Im Nachgang aus dem Erhebungsbezirk entferntes Gebäude (Pilotphase)	4	0%
Bereinigte Stichprobe	1.829	

Tabelle 2: Systematische Ausfälle

	Gesamt	
Bereinigte Stichprobe	1.829	100%
Systematische Ausfälle	1.213	66%
Allgemeine Verweigerung	243	13%
Verweigerung durch Sekretärin	23	1%
Verweigerung aus Zeitgründen	161	9%
Kein Interesse am Thema	65	4%
Nummer in Sperrdatei enthalten	32	2%
Klumpenverweigerung	153	8%
Erfolglose Kontaktierung	521	28%
Sprachprobleme	4	0%
Nicht fähig ein Interview zu führen	7	0%
Nicht auswertbare Interviews	4	0%
Interviews	254	13,9%

Nach der Berechnung von IWU (Anzahl realisierte Interviews / Anzahl Bruttoansatz) beträgt die Ausschöpfung aktuell 11,8%.

4. Datenaufbereitung und -übertragung

Die Datenprüfung verfolgt das Ziel, für die Auswertung weitgehend widerspruchsfreie und plausible Datensätze zur Verfügung zu stellen.

4.1. Plausibilitätskontrolle

Durch den Einsatz der NEBU-Software wurden grundlegende Qualitätsparameter gesichert, da

- der Interviewer durch den elektronischen Fragebogen geführt wurde und Filterfehler damit ausgeschlossen waren,
- jeder Fragebogen automatisch auf Vollständigkeit geprüft wurde,
- **Pausibilitätsprüfungen**, wie z.B. Summenprüfungen, Definition von Min-/Max-Werten, eingearbeitet wurden.

Während des Interviews erfolgten formal-logische Plausibilitätschecks *innerhalb* einzelner Fragen, wie z.B. Zulässigkeit von Mehrfachantworten oder Gültigkeitsbereiche von numerischen Antworten. **Im Verlauf des Interviews** wurden bestimmte Informationen *zwischen* einzelnen Fragen auf Plausibilität geprüft. Dadurch wurde gesichert, dass mögliche Unplausibilitäten während des Interviews (und nicht nur durch spätere Schritte) geklärt werden konnten.

4.2. Datenchecks

Bevor der Datensatz an IWU übergeben wird, erfolgt ein Datencheck. Hier werden insbesondere Ausreiserwerte kontrolliert und wichtige Gebäudeeckdaten mit dem Screenerbildern abgeglichen. Außerdem werden die Freitextfelder zu weiteren Interviewangaben geprüft. Eine fachliche Bewertung der Daten erfolgt nicht.

Im Verlauf der Breiterehebung werden IWU weitere Informationen bereitgestellt:

- Interviewnummer
- Interviewdauer
- Angabe, ob Telefon-, Onlineinterview, Duplikat oder Excelfragebogen
- Zusätzliche Frage am Ende des Fragebogens, ob der Befragte noch einmal zu Qualitätszwecken kontaktiert werden darf, z.B. wenn sich Ungereimtheiten innerhalb des Fragebogens ergeben.
- Info, ob Lageplan/Foto vorgelegt wurde

4.3. Daten-Schnittstellen zwischen Projektbeteiligten

Die Organisation der im Projekt stattfindenden Datenströme und Datenmanagementstruktur wurde in einem Arbeitstreffen diskutiert und in der Pilotphase erprobt:

- IFAK erhielt einen Zugang zur datenbankbasierten Desktop-Anwendung, in der alle im Screening erhobenen NWG in Gestalt von Steckbriefen (Adress- und Erhebungsdaten, Gebäudefotos und Kartenausschnitt) angezeigt werden.
- Neben der Gebäude-ID bekommt IFAK vom IWU regelmäßig Erhebungsbezirke im Excel-Format zum Download bereitgestellt.
- Die in der Breiterehebung entstandenen Daten (eigentliche Erhebungsdaten und Stichprobendaten) stellt IFAK IWU im Excel-Format zur Verfügung.

5. Qualitätssicherung und Datenschutz

Wir arbeiten nach den Richtlinien und Qualitätsstandards der Marktforschung, wie z.B. die DIN 20252. Das IFAK Institut ist langjähriges Mitglied im Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V. (ADM), im Berufsverband Deutscher Markt- und Sozialforscher e.V. (BVM) sowie bei ESOMAR. Wir halten die „Standards zur Qualitätssicherung in der Markt- und Sozialforschung“ hrsg. von BVM, ADM und ASI, ein.

IFAK arbeitet streng nach den Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes und allen anderen datenschutzrechtlichen Bestimmungen bzw. Berufsstandesregeln. Für die datenschutzrechtlich relevanten Abläufe im Institut ist der betriebliche Datenschutz-beauftragte, Herr Gerd Sopp zuständig.

Gemäß § 5 BDSG wurden alle Mitarbeiter(innen) auf den Datenschutz verpflichtet. Jeder Mitarbeiter wurde / wird aktenkundig durch den betrieblichen Datenschutzbeauftragten belehrt, dass die personenbezogenen Daten vertraulich behandelt und nur im Rahmen der Aufgabenstellung verarbeitet und genutzt werden sowie die unbefugte Weitergabe unzulässig und strafbar ist.

Auf Basis der „ADM-Richtlinie zum Umgang mit Adressen in der Markt- und Sozialforschung“ werden die Adressangaben besonders behandelt.

- Nach Eingang der Stichprobenunterlagen wird die Datei in einem speziellem Verzeichnis gespeichert, auf das nur Mitarbeiter mit ausdrücklicher Befugnis Zugriff haben. Außerhalb dieses Verzeichnisses werden keine Kopien angelegt. Nach Projektabschluss werden in Abstimmung mit IWU die Daten gelöscht.
- Adressen, bei denen kein Interview zustande gekommen ist, werden in regelmäßigen Abständen aus der Datenbank gelöscht.

Die erhobenen und gespeicherten Daten sind gegen Angriffe, Entwendung und Zerstörung wie auch gegen einen zeitweiligen möglichen Ausfall der EDV-Anlagen optimal abgesichert.

6. Vorschläge zur Optimierung der Verfahrensabläufe

6.1. Verwaltungssystem

Die Pilotphase hat gezeigt, dass eine Verwaltung der Stichprobe über die NEBU Software und Excellisten grundsätzlich möglich ist. Um das reibungslose Abarbeiten von weiteren 48.000 Adressen zu gewährleisten, hat sich IFAK für ein **studienpezifisches Verwaltungstool** entschieden.

Learnings aus der Pilotphase

Überarbeitung Verwaltung

Für eine Masse von 48.000 Adressen brauchen wir ein studienpezifisches Verwaltungssystem

➤ NWG Contact

Das Programm soll zur Kontaktverwaltung dienen, Wiedervorlagen und Termine verwalten, automatisierte Erinnerungsmails senden und gleichzeitig auch als Controlling Tool dienen.

The screenshot displays the NWG Contact software interface with several key components:

- Gesamt (Summary Table):** A table showing overall statistics for various categories like 'Qualifizierende Ausfälle', 'Interviewer', and 'Termin'. It includes columns for 'Anzahl' and 'Prozent'.
- Interviewer (Table):** A table with columns for 'Interviewer', 'Anzahl', 'Gesamt', 'Bearbeitet', 'Keine Mängel', 'Keine Mängel', and 'Gesamt'. It lists interviewers like 'Michaela Berger' and 'Karin Dietl'.
- Termin (Calendar/Events):** A table listing dates, times, and tasks such as 'Wieder aus Urlaub zurück - anrufen', 'Wiedervorlage Telefonkontakt', and 'Telefoninterview'.
- Formular (Form):** A detailed form for entering contact information, including fields for 'Gebäudestatus', 'Gebäude-ID', 'Name', 'Adresse', 'Eigentümer', and 'Öffnungszeiten'. It also features a 'Speichern' button.

6.2. Adressrecherche

Die manuelle Adressrecherche über Google ist in der Pilotphase erprobt worden und funktioniert. Für die künftige Bearbeitung haben wir uns für eine automatisierte Adressanreicherung durch einen Dienstleister entschieden.

Learnings aus der Pilotphase

Recherche

Manuelle Adressrecherche braucht viel Zeit und Manpower

➤ Automatisierte Adressrecherche durch Dienstleister

Testlauf: Eigene Recherche (Google) bringt keine neuen Ergebnisse im Vergleich

Eigene Datenbanken und Handelsregister als Grundlage

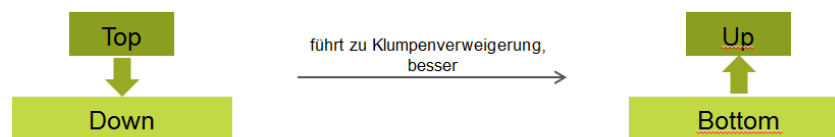
24-48Std. für rund 60% der Telefonnummer, E-Mail-Adressen und teilweise Ansprechpartner

Mehrwert: Informationen zu Insolvenzen, Firmenänderungen oder auch Angaben zum Bundesdatenschutzregister

➤ Manuelle Adressrecherche durch uns

Im städtischer Bereich hat sich die intelligente Adressrecherche bewährt um den richtigen Ansprechpartner zu identifizieren

Beispiel: Erfahrung bei Stadt Siegen



Während der Pilotphase hat sich herausgestellt, dass gerade bei städtischen Liegenschaften eine gesonderte Adressrecherche erfolgen muss, um den richtigen Ansprechpartner innerhalb der jeweiligen Institution zu finden.

Bearbeitung der Adressen

