



Schweizer Tage der öffentlichen Statistik 2008
Davos, 8. – 10. September 2008

ILO-Arbeitsmarktstatistik – Qualitätsmanagement im Rahmen der Telefonerhebung des Statistischen Bundesamtes Deutschland

Dr. Martina Rengers

Statistisches Bundesamt Deutschland,
Wiesbaden

DLSTATIS
wissen.nutzen.

Johannes Klass

LINK Institut für Markt- und Sozialforschung
GmbH, Frankfurt / Main

LINK Institut

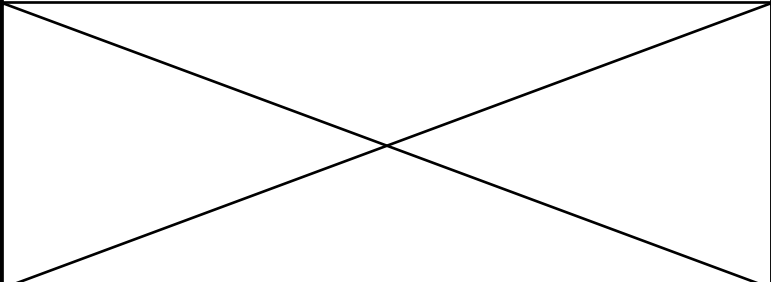
Themen

- **Das Labour-Force-Konzept und die Telefonerhebung**
- **Ausgewählte Ergebnisse der Telefonerhebung zum Arbeitsmarkt**
- **Ziele der Telefonerhebung und Grundsätze des Code of Practice**
- **Qualitätsmanagement – Beispiele aus der Datenerhebungskontrolle**

Die monatliche Telefonerhebung

- rein telefonbasierte Stichprobenziehung (Gabler-Häder-Design)
- Stichprobenumfang: 30.000 Personen pro Monat (GG: Bevölkerung in Privathaushalten im Alter von 15 -74 Jahren)
- Rotationspanel mit sechsmaliger freiwilliger Befragung
- Netto-Überlappung: von Monat zu Monat stabil über 75 %
- ausschließlich computergestützte Telefoninterviews (CATI)
- Zeitliche Befristung: Berichtsmonate Januar 2005 bis April 2007
- Erfassung des Erwerbsstatus nach dem Labour-Force-Konzept der ILO
- Ergebnisse: im Rahmen der so genannten ILO-Arbeitsmarktstatistik monatliche Veröffentlichungen zur Erwerbslosigkeit

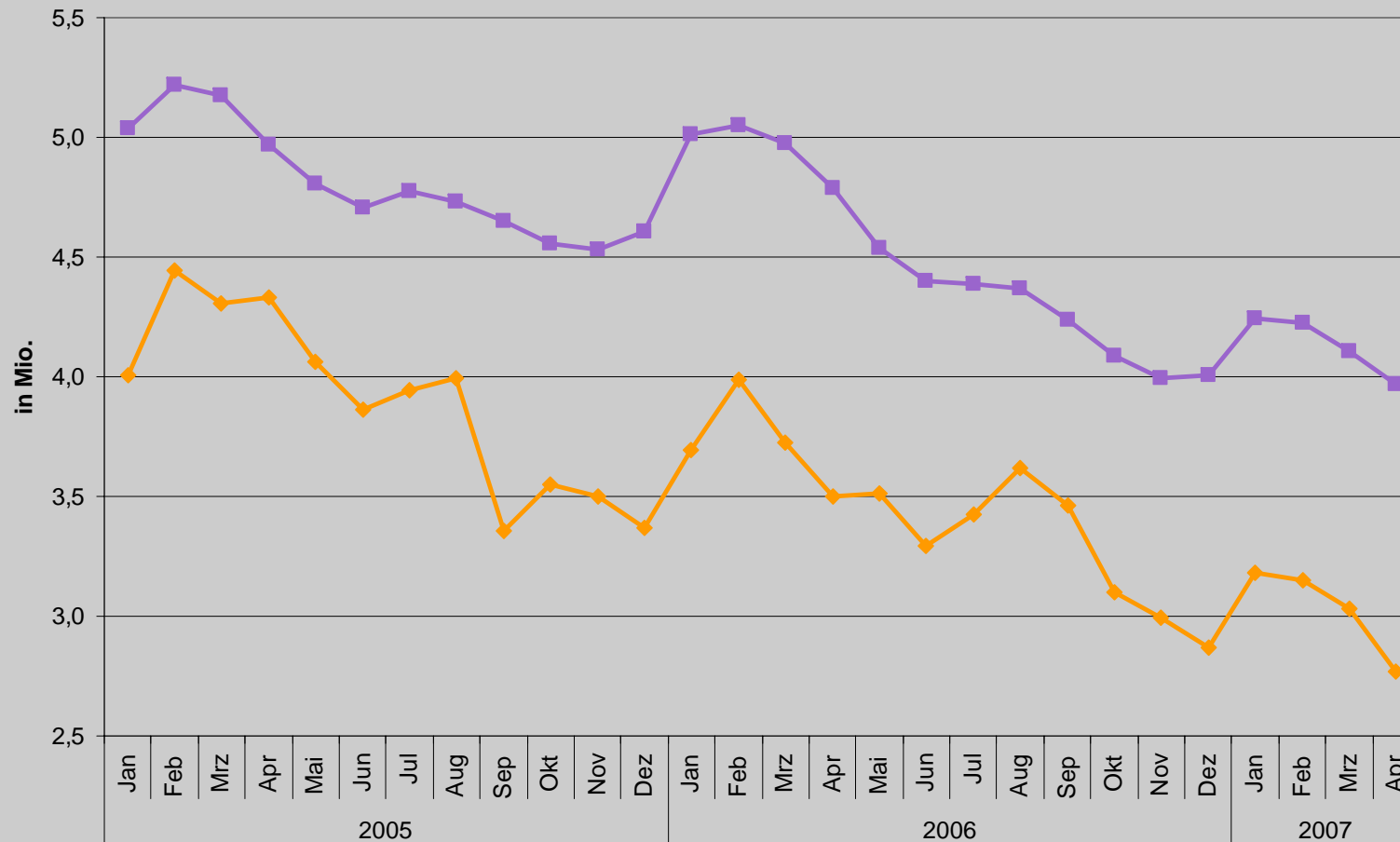
Erwerbslose (ILO) vs. registrierte Arbeitslose

Kriterien	Erwerbslose (ILO)	registrierte Arbeitslose (SGB)
„ohne Arbeit“	<ul style="list-style-type: none"> • <u>ohne</u> Beschäftigungsverhältnis von <u>mind. 1 Stunde pro Woche</u> bzw. nicht selbstständig tätig 	<ul style="list-style-type: none"> • gar nicht oder <u>weniger als 15 Stunden</u> pro Woche arbeiten
„aktiv suchend“	<p>in den letzten 4 Wochen <i>aktiv</i> nach bezahlter Tätigkeit von <u>mind. 1 Stunde</u> pro Woche gesucht; als</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitnehmer • Selbstständiger 	<ul style="list-style-type: none"> • eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung von <u>mind. 15 Stunden</u> pro Woche suchen
„verfügbar“	<ul style="list-style-type: none"> • innerhalb von 2 Wochen für eine Beschäftigung verfügbar 	<ul style="list-style-type: none"> • steht den Vermittlungsbemühungen der Agentur für Arbeit zur Verfügung
Alter	<ul style="list-style-type: none"> • 15-74 Jahre alt (EU-Konkretisierung) 	<ul style="list-style-type: none"> • 15-64 Jahre alt
Sonstige		<ul style="list-style-type: none"> • bei einer Agentur für Arbeit arbeitslos gemeldet • momentan <u>nicht</u> an Maßnahmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik teilnehmen

Themen

- Das Labour-Force-Konzept und die Telefonerhebung
- **Ausgewählte Ergebnisse der Telefonerhebung zum Arbeitsmarkt**
- Ziele der Telefonerhebung und Grundsätze des Code of Practice
- Qualitätsmanagement – Beispiele aus der Datenerhebungskontrolle

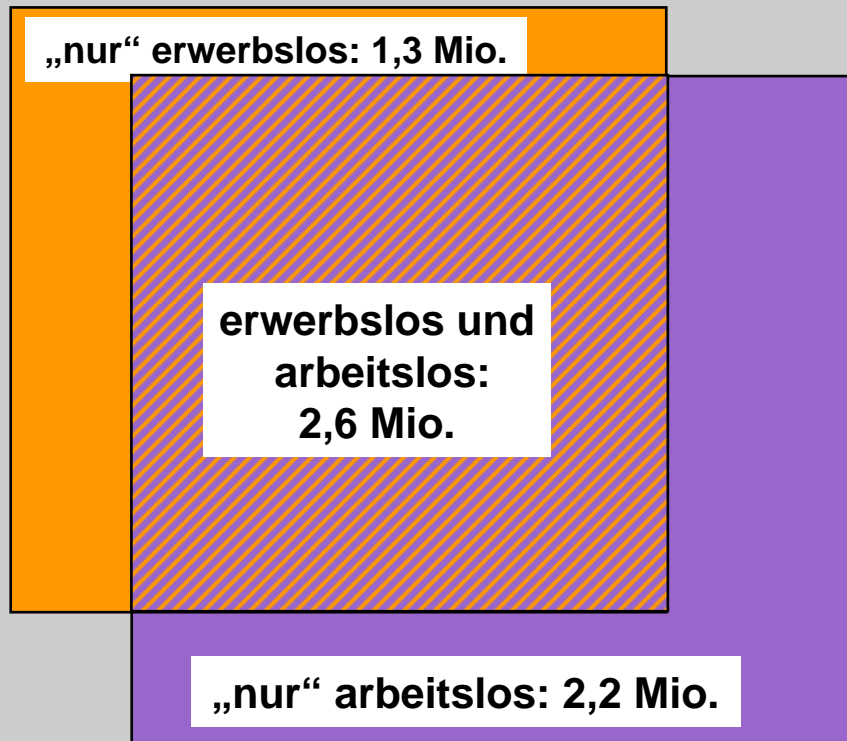
Erwerbslose (ILO) / registrierte Arbeitslose (SGB)



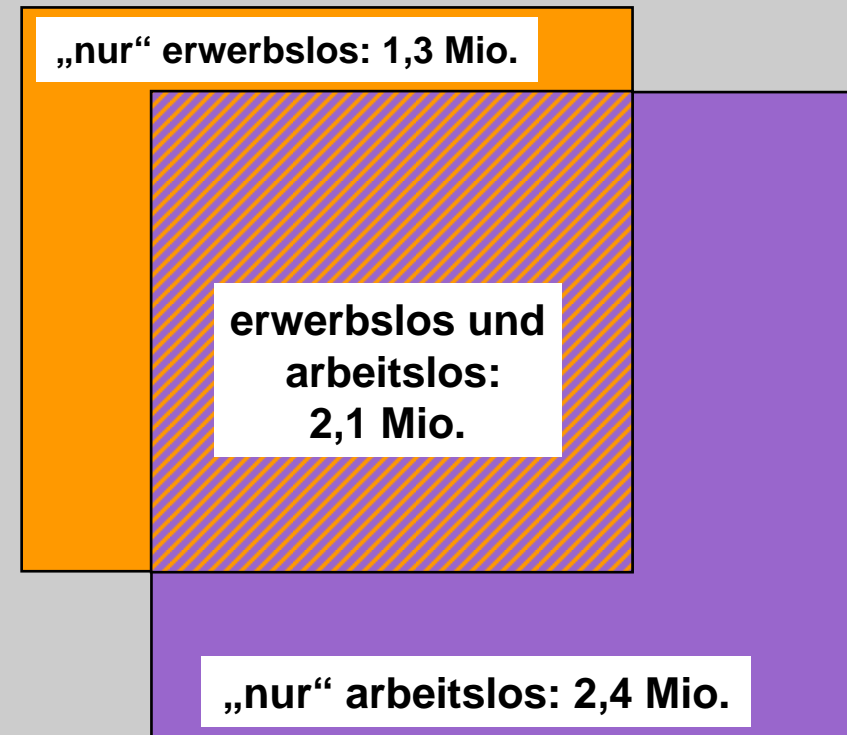
◆ Erwerbslose (ILO-Konzept) - gemäß Telefonerhebung des Statistischen Bundesamtes
■ Registrierte Arbeitslose (SGB) - gemäß Registerdaten der Bundesagentur für Arbeit

Erwerbslose (ILO) und registrierte Arbeitslose (SGB)

2005

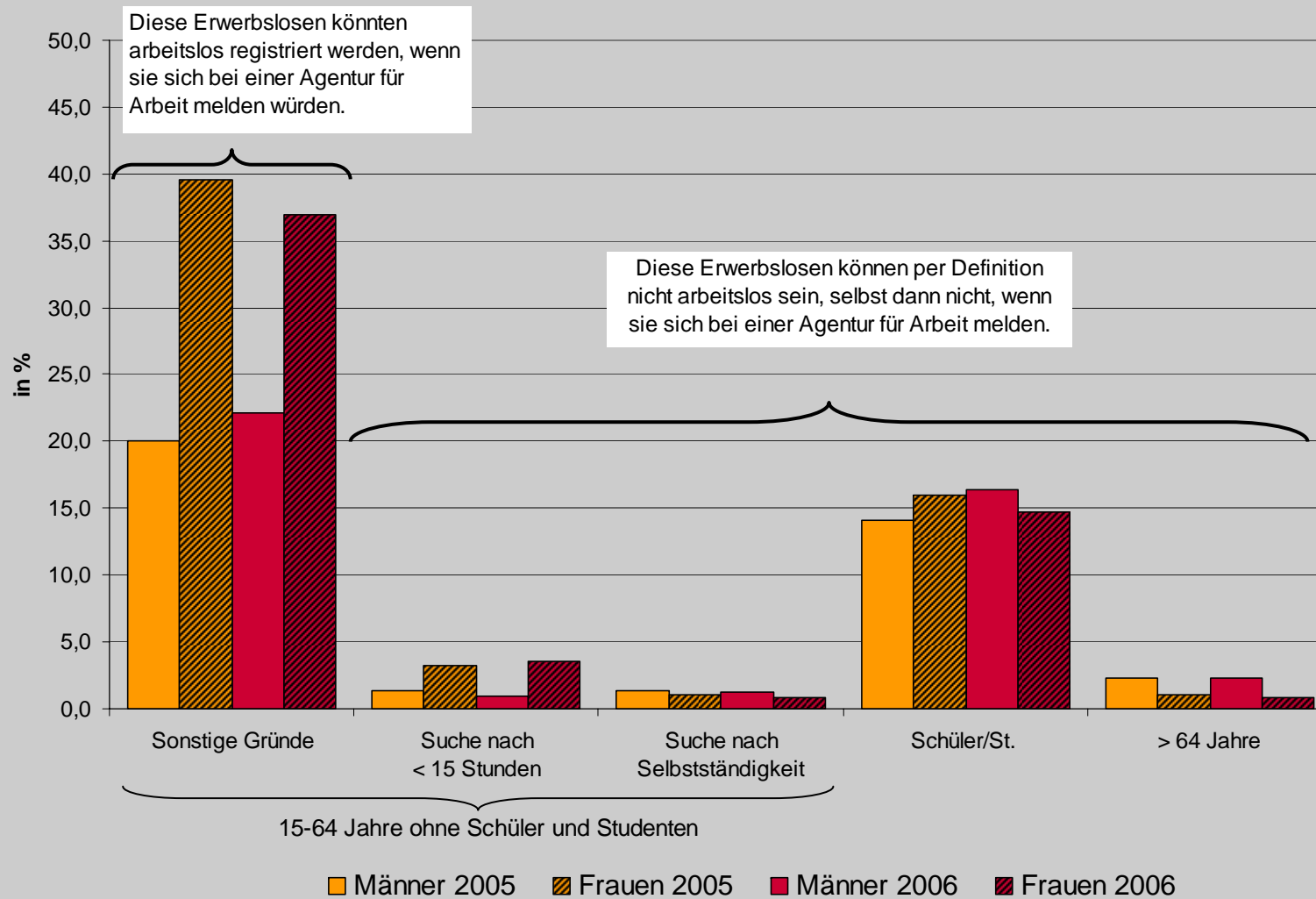


2006

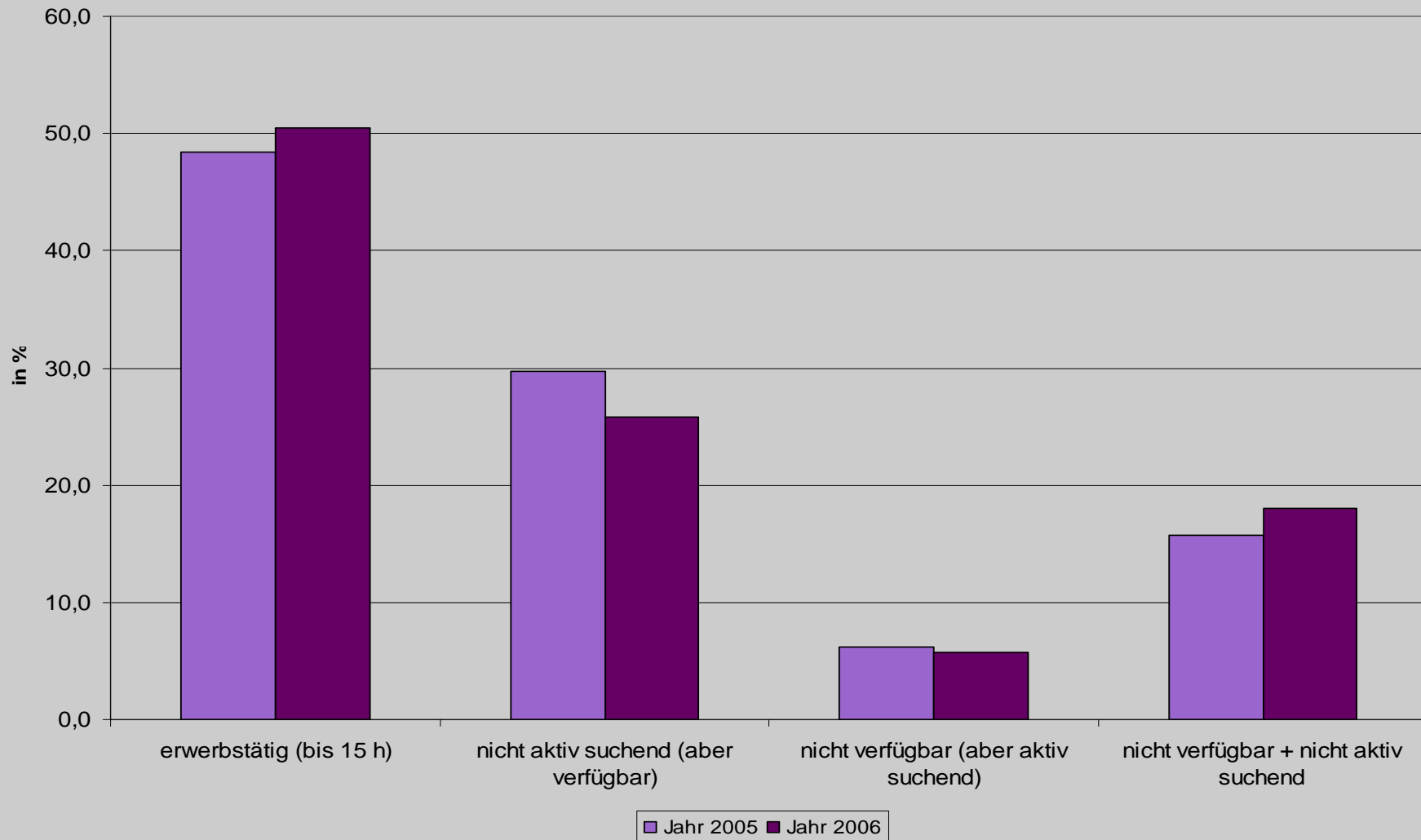


Quelle: Telefonerhebung

„nur“ erwerbslos – nicht arbeitslos



„nur“ arbeitslos – nicht erwerbslos



Themen

- Das Labour-Force-Konzept und die Telefonerhebung
- Ausgewählte Ergebnisse der Telefonerhebung zum Arbeitsmarkt
- **Ziele der Telefonerhebung und Grundsätze des Code of Practice**
- Qualitätsmanagement – Beispiele aus der Datenerhebungskontrolle

Ziele der Telefonerhebung (Grundsätze des Code of Practice)

Internationale Vergleichbarkeit (➤11:Relevanz /➤14:Kohärenz und Vergleichbarkeit)

- fachliche Ausrichtung am Labour-Force-Konzept der ILO
- methodische Orientierung an den Vorgaben der EU-Arbeitskräfteerhebung

Substanzielle Ergänzung der dt. Arbeitsmarktberichterstattung (➤11:Relevanz)

- neue Analysemöglichkeiten durch Vergleich mit nationalen Konzepten der Arbeitsmarktstatistik

Hochaktuelle monatliche Berichterstattung (➤13:Aktualität und Pünktlichkeit)

- Hochaktuelle Veröffentlichung (maximal t+30)

Qualitätsmanagement (➤4:Qualität /➤7:Solide Methodik /➤8:Geeignete stat. Verf.)

- geeignetes Stichprobendesign
- Datenerhebungskontrolle: laufende Kontrolle und Dokumentation der Feldarbeit
- Hochrechnung: alternative Verfahren und Beobachtung der Eckgrößen
- Ergebniskontrolle/-interpretation: sehr differenzierte Auswertung der erhobenen Daten

Themen

- Das Labour-Force-Konzept und die Telefonerhebung
- Ausgewählte Ergebnisse der Telefonerhebung zum Arbeitsmarkt
- Ziele der Telefonerhebung und Grundsätze des Code of Practice
- **Qualitätsmanagement – Beispiele aus der Datenerhebungskontrolle**

Qualitätsmanagement – Qualitätsrelevante Aspekte

- Fragebogen
- Stichprobe
- Feldarbeit
=> Feldqualität ist Ergebnisqualität
- Datenkontrolle
- Informationsaustausch Statistisches Bundesamt – LINK Institut

Qualitätsmanagement – Qualitätsrelevante Aspekte

■ Fragebogen

CATI / computergestützt

- Filterführung
- Plausibilitätsprüfungen
- Direktcoding
Wirtschaftszweige / Beruf

Kontrollen

- Interviewerkontrolle

Maßnahmen

- Anpassung Einleitungstext

Qualitätsmanagement – Einstiegstext

Guten Tag, mein Name ist... vom **Forschungsinstitut LINK in Frankfurt.**

Wir führen eine Befragung im Auftrag des **Statistischen Bundesamtes** zum **Thema Erwerbstätigkeit und Erwerbswünsche** durch. Wir möchten damit abschätzen, wie sich der Arbeitsmarkt im nächsten halben Jahr entwickelt.

Befragt werden alle Bevölkerungsgruppen, also Erwerbstätige, Arbeitslose und Nichterwerbstätige, Schüler, Studenten, Rentner oder Hausfrauen.

Die Teilnahme ist freiwillig. Ihre Telefon-Nummer wurde zufällig ausgewählt. Die Auswertung erfolgt anonym.

Darf ich Ihnen kurz ein paar Fragen dazu stellen?

Guten Tag, mein Name ist...

und ich rufe im Auftrag des **Statistischen Bundesamtes** an.

Dieses führt in Zusammenarbeit mit dem **LINK Institut** eine kurze bundesweite Studie zum **Thema „Arbeitsmarkt in Deutschland“** durch.

Wir möchten abschätzen, wie sich der Arbeitsmarkt im nächsten halben Jahr entwickelt.

Die Teilnahme ist freiwillig und anonym.

Ihre Telefonnummer wurde zufällig ausgewählt.

Zu diesem **wichtigen Thema** würden wir **gerne auch Ihnen** kurz einige Fragen stellen. **Wären Sie so freundlich und hätten kurz für uns Zeit?**

Qualitätsmanagement – Qualitätsrelevante Aspekte

■ Stichprobe

CATI / computergestützt

- Auswahlgrundlage
ADM Telefonstichprobe
- Zufallsauswahl
- Etappierung der Stichprobe
- History-Stichprobe
- Konzept der Anrufverteilung
- Terminvereinbarung / -koordination
- Durchführung Panelinterviews nach
3 Wochen
- Wochenverteilung der 30.000
monatlichen Interviews
- Versand der Info-Briefe per Post /
Email / Hotline

Kontrollen

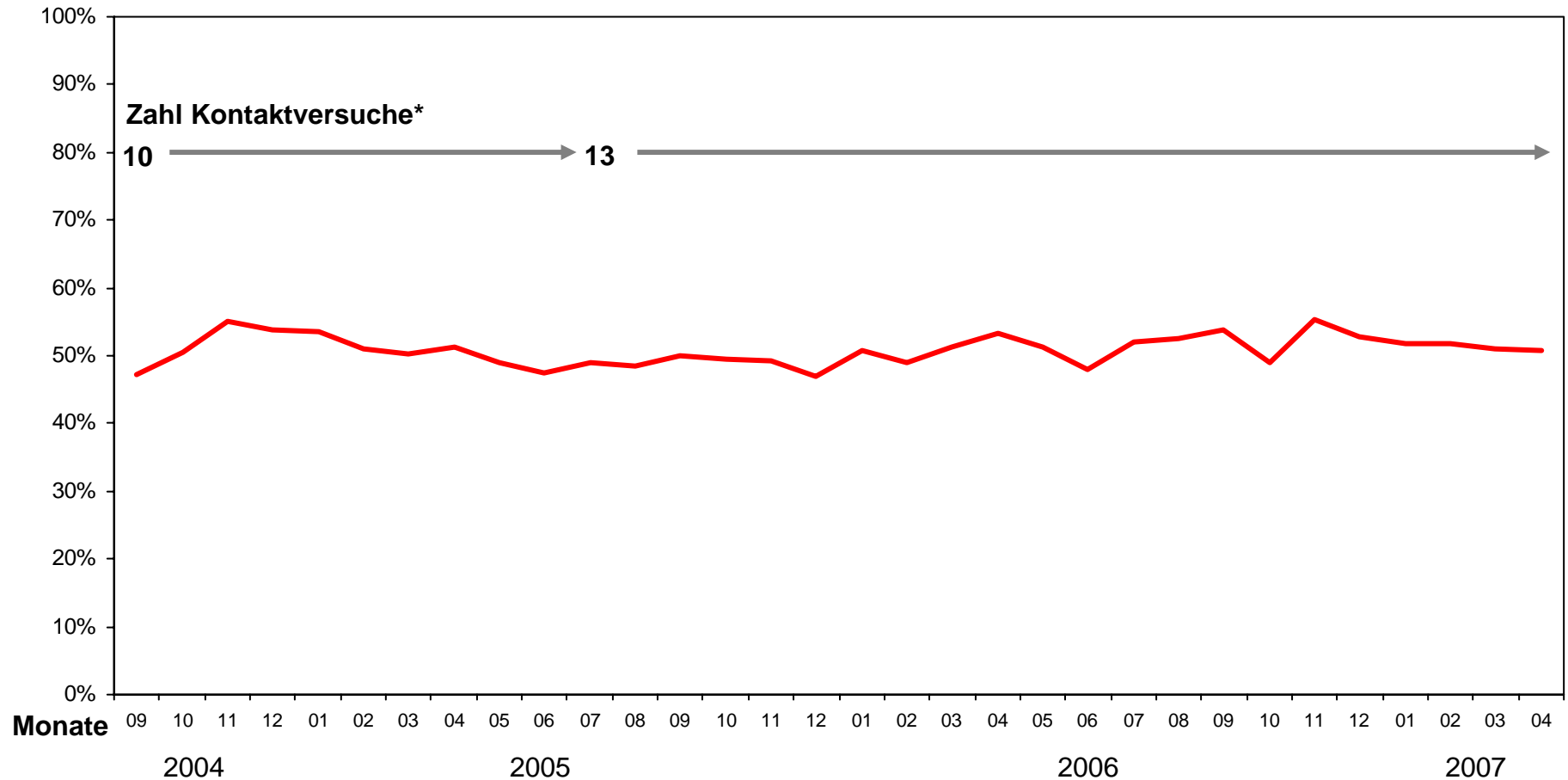
- Ausschöpfung
Basisstichprobe
- Panelrekrutierung
- Panelabschmelzung
- Anwendung
Schwedenschlüssel
bei Basisinterviews

Maßnahmen

- Erhöhung Kontaktversuche
10 => 13
- weitere Kontaktversuche bei
Wortlos-Auflegern
- Argumentation bei Arbeits-
und Erwerbslosen
- Argumentation bei
Fremdspracheninterviews

Qualitätsmanagement – Ausschöpfung Basisstichprobe und Zahl der Kontaktversuche

Ausschöpfung



*) Lieferung der Ausschöpfung und Kontaktgenese mit den monatlichen Enddaten

Qualitätsmanagement – Wortlos-Aufleger

Bedingt durch die Zunahme der Telefon-Marketing-Aktivitäten ist die Zahl der Wortlos-Aufleger als Ausfallgrund angestiegen.

Maßnahme: Weitere Kontaktversuche bei Wortlos-Auflegern

➤ kein Kontakt im Rahmen der 13 Kontaktversuche	38%	
➤ Kontakt	62%	= 100%
<hr/>		
➤ Interview / Terminvereinbarung		34%
➤ Verweigerung		55%
➤ zu alt / nicht Zielgruppe		11%

Qualitätsmanagement – Qualitätsrelevante Aspekte

■ Feldarbeit

Zielsetzung

- Ausschöpfung Basisstichprobe über 50%
- Hohe Panelbereitschaft
- Qualitativ hochstehende Daten

- Transparenz der Datenerhebung

Maßnahmen / Kontrollen

- Interviewer-Selektion
- Interviewer-Schulung
- Interviewer-Kontrollen
- Nachschulungen
- kont. Verbesserung der Argumentation
- Motivation der Interviewer
- ILO-Pause

- Besuche des Auftraggebers im Telefonlabor
- Datenlieferung: Vorabdaten / Enddaten 1 Tag nach Feldende
- Informationsaustausch

Qualitätsmanagement – Interviewer-Qualifikation

- **Erfahrung (mind. 3 Monate Institutszugehörigkeit)**
- **Interview-Qualität, Motivation, Überzeugungskraft, Sprachkompetenz**
- **ILO-Schulung (4-5 Std.)**
- **Schulungsunterlagen (Handbuch / Help Menü)**
- **Verpflichtung auf gewissenhafte Erfüllung der Obliegenheiten (Verpflichtungsgesetz)**
- **Rotation der Interviewer (ILO-Ruhepause / Einsatz an anderen Studien)**

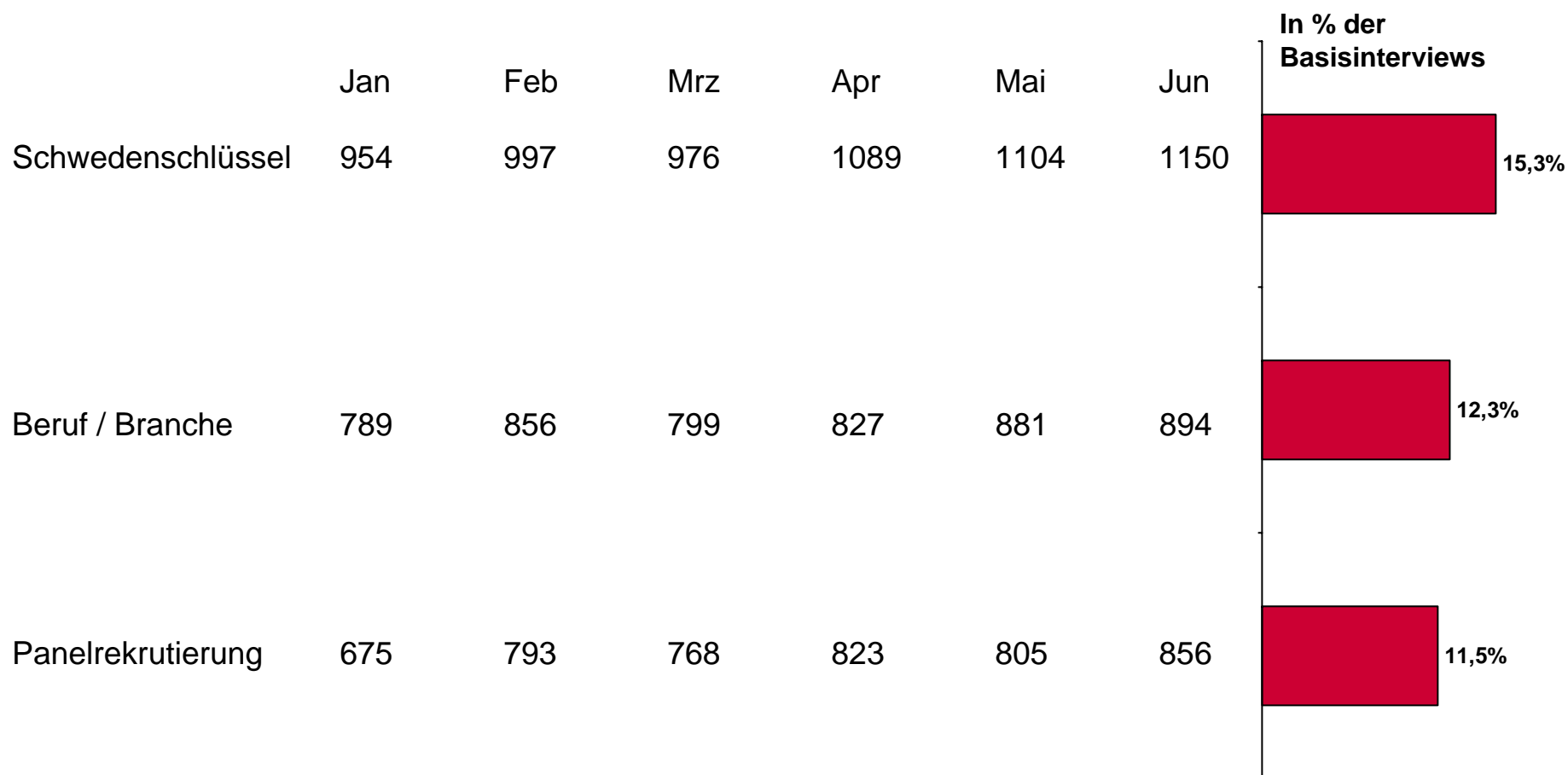
Qualitätsmanagement – Qualitätskontrollen durch Supervisoren und Feldleitung

Situative und punktuelle Kontrollen

Kontrolle sensibler Stellen im Interview per Silent Monitoring

- **Argumentation für das Interview**
- **Korrekte Anwendung des Schwedenschlüssels**
- **Direktcoding Berufe / Wirtschaftszweige**
- **Rekrutierung für Folgeinterviews**

Qualitätsmanagement – Anzahl punktueller Kontrollen (Basisinterviews 2006)



Qualitätsmanagement – TIP Quality Management (TQM)

■ **Standardisiertes Instrument für die qualitative Beurteilung der Interviewer**

- Argumentation
- Korrekte, neutrale Gesprächsführung
- Umgang mit dem Befragten
- Fragen wörtlich vorlesen
- Alle Antwortmöglichkeiten vorlesen
- Nachfrage bei Unklarheiten
- Nachfrage bei offenen Fragen
- Antworten nicht selbst interpretiert
- Befragten ausreden lassen

■ **TQM vereint Kontrolle und Motivation der Interviewer**

■ **TQM bietet dem Interviewer kontinuierliches Feedback über seine Leistungen**

■ **TQM ermöglicht dem Interviewer die schriftliche Stellungnahme zu der persönlichen Beurteilung**

Qualitätsmanagement – Fazit (1)

Stichprobendesign

- Ein Rotationspanel mit monatl. Überlappung erhöht die Qualität der Ergebnisse
 - reduziert den Stichprobenezufallsfehler von Veränderungsraten
 - stabilisiert die Zeitreihe
 - erhöht die Interpretierbarkeit der Ergebnisse durch monatl. Längsschnittanalysen

Datenerhebung

- Aufzeichnung von Kennziffern der Stichprobenziehung und der erfolgreichen Durchführung der Interviews
 - enthüllt Probleme im Fragebogen, bei den Befragten und/oder des Interviewers
 - optimiert ggf. das laufende Erhebungsverfahren
- Supervision im Telefonstudio ermöglicht laufendes Monitoring der Feldarbeit und systematische Qualitätssicherung
 - enthüllt insbesondere Interviewereffekte
 - kontrolliert das Interviewerverhalten
 - optimiert ggf. die laufende Befragungsarbeit

Qualitätsmanagement – Fazit (2)

Hochrechnung

- **Alternative Hochrechnungsverfahren und Beobachtung der Eckgrößen**
 - **dokumentieren den Einfluss der Hochrechnung auf die Ergebnisse**
 - **kontrollieren die Datenqualität der Eckgröße**
 - **optimieren ggf. das eingesetzte Hochrechnungsverfahren**

Datenauswertung/Ergebnisse

- **Differenzierte Datenauswertungen**
 - **kontrollieren die Ergebnisse hinsichtlich ihrer Plausibilität**
 - **erhöhen die Interpretierbarkeit der Ergebnisse
(und geben dabei zusätzliche Einblicke in das Arbeitsmarktgeschehen)**



Schweizer Tage der öffentlichen Statistik 2008
Davos, 8. – 10. September 2008

**VIELEN DANK FÜR IHRE
AUFMERKSAMKEIT !**

Weitere Informationen:

Rengers, M. / Körner, Th. / Klass, J.:
Telefonerhebung „Arbeitsmarkt in Deutschland“ 2005 bis 2007
in: WiSta 7/2008 S. 553 ff.