



Der Zentrale Auskunftsdienst

Anlaufstelle bei statistischen Fragestellungen aller Art

Ursula Kulling



Ursula Kulling ist Vortretreuerin und Sachgebietsleiterin im Referat „Landesinformationssystem, Regionalstatistik, Zentrale Informationsdienste, Internetangebot“ des Statistischen Landesamtes Baden-Württemberg.

Das Statistische Landesamt Baden-Württemberg beantwortet täglich hunderte von Anfragen, die sowohl direkt bei den Fachreferaten als auch bei der Pressestelle und im Vertrieb eingehen.

Von der Vielzahl der Anfragen wurden im Jahr 2009 ca. 8 500 Anfragen direkt an den zentralen Auskunftsdienst im Statistischen Landesamt Baden-Württemberg gerichtet. Der überwiegende Teil dieser Anfragen ging per E-Mail: auskunftsdienst@stala.bwl.de oder telefonisch ein. Der zentrale Auskunftsdienst vermittelt fachliche Auskünfte zum gesamten Arbeitsspektrum der amtlichen Statistik und ist bei der Zusammenstellung von Datenlieferungen bei spezifischen Fragestellungen behilflich. Außerdem werden dort fachübergreifende Anfragen innerhalb des Statistischen Landesamtes sowie länderübergreifende Anfragen mit den beteiligten Statistischen Landesämtern koordiniert. Auf diese Weise entsteht für den Kunden der Vorteil, dass er einen festen Ansprechpartner hat.

Für statistische Informationen interessieren sich sowohl Politik und Verwaltung auf kommunaler, Landes- und Bundesebene als auch zahlreiche Unternehmen, Interessen- und Berufsverbände, Forschungsinstitute sowie Schülerinnen und Schüler, Studenten und Privatpersonen. Viele Anfragen, wie zum Beispiel zur aktuellsten Bevölkerungszahl oder zur Gebäude- und Freifläche in einer Gemeinde, lassen sich in der Regel schnell und kostenfrei mit regionalstatistischen Standardinformationen aus der Regionaldatenbank, Veröffentlichungen oder auch mit Hilfe der Website www.statistik-bw.de beantworten.

Bildschirmtabellen: die regionalstatistischen Standardinformationen

Mittlerweile werden als Standardinformationen rund 2 500 „vorgefertigte“ Tabellen (Bildschirmtabellen) mit Daten aus den verschiedensten Statistiken über das Landesinformationssystem angeboten. Ein Verzeichnis aller angebotenen Bildschirmtabellen findet sich im Internetangebot: <http://www.statistik-bw.de/Profil/LIS/GrafikenImages/BildschirmTab.pdf>

Wie viele Geborene gab es in den letzten zehn Jahren? Hat die Anzahl der Personenkraftwagen in der Gemeinde zu- oder abgenommen? Wie hoch war der Schuldenstand je Einwohner 1986 und wie ist er heute? Ist die Anzahl der Übernachtungen im Reiseverkehr gesunken oder gestiegen?

All diese Fragen und noch viel mehr lassen sich schnell und für den Kunden kostenfrei beantworten. Mittlerweile sind mehr als die Hälfte der 2 500 Bildschirmtabellen auch über das Internetangebot aus der Struktur- und Regionaldatenbank im Internet unter <http://www.statistik-bw.de/SRDB/> verfügbar. Die Daten stehen für Gemeinden, Kreise, Landtags- und Bundestagswahlkreise, Regionen und Regierungsbezirke und das Land Baden-Württemberg zur Verfügung (siehe Abbildung).

Koordination bei statistikübergreifenden Anfragen

Zahlreiche Anfragen an das Statistische Landesamt beziehen sich auf mehrere Statistiken (zum Beispiel Bevölkerung, Bildung, Beschäftigung, Umweltverhältnisse usw.)

Der zentrale Auskunftsdienst übernimmt bei diesen statistikübergreifenden Anfragen innerhalb des Statistischen Landesamtes zunächst die Beratung der Kunden über die Möglichkeiten der Datenlieferung. Bei fachlich tiefergehenden Fragen werden die Experten aus den Fachstatistiken mit einbezogen. Die hausinterne Koordination der Datenzusammenstellung und die Lieferung an den Kunden erfolgt dann wieder über den zentralen Auskunftsdienst. Auf diese Weise erhalten Kunden ein dann fachlich aufeinander abgestimmtes Datenmaterial.

Koordination bei länderübergreifenden Anfragen

Für Kunden aus Baden-Württemberg übernimmt das hiesige Statistische Landesamt auch die Koordination länderübergreifender Anfragen. Immer wenn ein Kunde mit Wohn-

bzw. Firmensitz in Baden-Württemberg beispielsweise Daten für Gemeinden mehrerer oder aller Bundesländer benötigt, wird er zunächst fachlich bei der Auswahl der Daten beraten. In einem weiteren Schritt übernehmen die Kolleginnen und Kollegen der zentralen Auskunftsdienste bei allen weiteren Statistischen Landesämtern die bereits vorgeklärte Anfrage. Sind alle Stellungnahmen der beteiligten anderen Landesämter eingetroffen, so erhält der Kunde schließlich eine Gesamtaufstellung zur Verfügbarkeit der gewünschten Daten, den möglichen Lieferformen sowie über die anfallenden Kosten aus einer Hand. Dieser Service wird dem Kunden kostenfrei angeboten. Erst wenn der Kunde den Lieferbedingungen zustimmt und sich bereit erklärt, die anfallenden Kosten zu übernehmen, kommt eine verbindliche Bestellung der Daten zustande. Für den Kunden hat diese Vorgehensweise mehrere Vorteile: Er hat nur einen zentralen Ansprechpartner, er spart Zeit, er erhält einen verbindlichen Kostenvoranschlag, die Datenlieferung ist inhaltlich länderübergreifend abgestimmt und es ist nur eine Gesamtrechnung zu bezahlen.

Die anderen Statistischen Landesämter verfahren entsprechend (Prinzip der Koordination durch das „Konsumentensitzland“). Länderübergreifende Anfragen von Bundesstellen sowie inter- und supranationalen Organisationen werden vom Statistischen Bundesamt in Wiesbaden koordiniert.

Wie sollte eine Datenanfrage formuliert sein?

Eine möglichst exakte und vollständige Formulierung der Datenwünsche erleichtert und beschleunigt die Bearbeitung einer Anfrage. Wichtig ist zum einen der sachliche Bezug (welche Statistiken werden benötigt, in welcher fachlichen Gliederung/Systematik sollen die Daten geliefert werden?) Zum anderen sollte auch der zeitliche Rahmen enthalten sein (für welche Jahre sollen Daten zur Verfügung gestellt werden) und die räumliche Aufschlüsselung (für welche regionale Ebene zum Beispiel Gemeinde, Kreis, Region, Land) werden die Daten gewünscht.

Für eventuelle Rückfragen ist es bei Anfragen per E-Mail stets hilfreich, wenn auch Telefonnummer und postalische Anschrift angegeben werden.

Im Mittelpunkt stehen die Kunden

Alle Kundenanfragen adäquat, effektiv, und bürgerfreundlich zu beantworten, ist das Ziel



Abbildung: Beispiel eines Bildschirmtabletenabrufs über die Internetseite

Lebendgeborene und Gestorbene seit 1975 nach Geschlecht

Sindelfingen, Stadt

Jahr	Lebendgeborene		Gestorbene		Überschuss/Defizit	
	insgesamt	männlich	insgesamt	männlich	insgesamt	männlich
1975	610	308	430	190	+180	+110
1976	505	291	413	195	+172	+96
1977	573	312	408	199	+165	+113
1978	597	301	448	213	+149	+80
1979	555	285	415	209	+140	+76
1980	550	287	443	215	+107	+72
1981	645	342	431	227	+214	+115
1982	624	342	473	243	+151	+99
1983	597	302	448	216	+149	+86
1984	557	299	479	227	+78	+72
1985	572	297	403	203	+169	+94
1986	617	311	451	218	+166	+93
1987	640	305	453	225	+187	+80
1988	648	339	453	216	+195	+113
1989	633	327	451	214	+182	+113
1990	633	339	492	239	+141	+100

des zentralen Auskunftsdienstes. Er stellt die Schnittstelle dar zwischen Kunden und ihren Datenwünschen sowie den Datenangeboten, welche aus der amtlichen Statistik zur Verfügung stehen. Eine Lieferung von Daten in digitaler Form in den gängigen Formaten (CSV, Excel usw.) ist selbstverständlich möglich.

Sollten für die Bearbeitung von komplexen Kundenanfragen Gebühren gemäß der Verordnung der Landesregierung und des Finanzministeriums über die Benutzung des Landesinformationssystems und die Erhebung von Gebühren für die Benutzung der Einrichtungen des Statistischen Landesamtes (Benutzungs- und Gebührenverordnung) LIS und StLa anfallen, wird der Kunde stets vorab über die Höhe der anfallenden Gebühren informiert. ■

So erreichen Sie uns:
 Statistisches Landesamt
 Baden-Württemberg
 Zentrale Informationsdienste
 Böblingerstrasse 68
 70199 Stuttgart
 Telefon: 0711-641 28 33
 E-Mail:
 auskunftsdienst@stala.bwl.de

Weitere Auskünfte erteilt
 Ursula Kulling,
 Telefon 0711/641-28 38,
 Ursula.Kulling@stala.bwl.de