zensus 2022

# Auskunftsdienste und interaktive Anfragenbearbeitung

Dr. Alexander Schacht, 01.06.2021

zensus 2022

# 1. **Relevanz, Ziele** und **Organisation** der Auskunftsdienste

Einheitliche und effiziente Anfragenbearbeitung im statistischen Verbund

# Relevanz und Ziele

**Sachgerechte** und **schnelle Auskunft** für **Befragte** und die **interessierte Öffentlichkeit**.

- Erhöht die **Akzeptanz** des Zensus 2022
- Trägt zu einer besseren **Datenqualität** bei

# Auskunftsmodell

## Zielgruppen

**Befragte**

**Interessierte Öffentlichkeit**

## Kontaktstellen

**15 Statistische Ämter**
- Hotline
- Kontaktformular
- Twitter

**Behördennummer 115**

**Erhebungsstellen**

## Einheitliche Informationen

**FAQ-Portfolio**

**Wissensdatenbank**

**Schulungsunterlagen**

**Abgestimmte Prozesse**

zensus 2022

# 2. Die **zentrale Kontaktseite** auf www.zensus2022.de

Automatisierte Beantwortung häufiger Fragen und Kontaktaufnahme über die Zensus-Website

# Überblick

## Zentrale Kontaktseite auf www.zensus2022.de

| | | |
|---|---|---|
| **Interaktive FAQ-Suche** | automatisierte Beantwortung häufiger Fragen | |
| **Kontaktaufnahme** | mit dem Gebärdentelefon der Behördennummer 115 | |
| | mit den Statistischen Ämtern | Anzeige von Kontakt-informationen |
| **Kontaktformular** | Versand der schriftlichen Anfrage an den ausgewählten Adressaten | |

zensus 2022

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!