

**IVSS-Initiative
Forschungsergebnisse
& Standpunkte
Nr. 1**

**Meinungsumfragen zur
sozialen Sicherheit:
Nutzung und praktische
Durchführung in aller Welt**

Roland Sigg
Richard Levinsky

April 2002

INHALT

Vorwort

1.	Rücklauf der IVSS-Umfrage.....	3
2.	Merkmale der die Meinungsumfragen durchführenden Institutionen	5
2.1	Regionen und Einkommensniveau der Länder.....	5
2.2	Vollmitglieder und assoziierte Mitglieder der IVSS	7
2.3	Merkmale nach Tätigkeitsbereichen der Institutionen	7
3.	Die Merkmale der Meinungsumfragen.....	8
3.1	Verfügbarkeit der Ergebnisse	8
3.2	Interne oder externe Durchführung der Meinungsumfragen	9
4.	Analyse nach Art der Meinungsumfrage	10
4.1	Institutionen, die Ad-hoc-Umfragen durchführen	11
4.2	Institutionen, die laufende Erhebungen durchführen.....	12
4.3	Institutionen, die zum ersten Mal Umfragen durchführen wollen.....	12
5.	Themen der Meinungsumfragen	13
5.1	Themen nach Regionen	14
5.2	Themen nach Einkommensniveau des Landes	14
5.3	Themen nach Institutionstypen.....	15
5.4	Themen nach Verfügbarkeit der Ergebnisse und Institutionstypus.....	16
6.	Typologie der Institutionen, die keine Umfragen durchführen.....	18
7.	Zusammenfassung der Studie	19
	Anhang: Fragebogen: Meinungsumfragen in der sozialen Sicherheit	21

Vorwort

Die öffentliche Meinung zur Angemessenheit eines Systems der sozialen Sicherheit ist von grundlegender Bedeutung für politische Entscheidungen. In einigen Ländern begrenzt natürlich der allgemeine Ressourcenmangel den Umfang der sozialen Sicherheit. Der politische Wille ist allerdings auch ein wichtiger Bestimmungsfaktor, da Länder mit ähnlichem Einkommensniveau oft sehr unterschiedliche Deckungsgrad- und Leistungsniveaus kennen.

Im Rahmen der IVSS-Initiative wird die Angemessenheit relativ verstanden, als Konzept, das sich je nach Land und dessen Wirtschaft, Sozialstrukturen, Kulturtradition und Geschichte unterschiedlich ausnimmt. Die Initiative konzentriert sich auf die öffentliche Wahrnehmung in Bezug auf die Angemessenheit der sozialen Sicherheit: Abdeckung, Leistungsformen, Leistungshöhe oder -qualität.

Als Teil der IVSS-Initiative hat die IVSS eine Erhebung unter den Mitgliedsorganisationen zu Meinungsumfragen über soziale Sicherheit in ihren Ländern durchgeführt. In der vorliegenden Ausgabe von *Initiative der IVSS: Forschungsergebnisse und Standpunkte* finden Sie die Ergebnisse dieser Erhebung. Sie zeigen, dass Umfragen zur sozialen Sicherheit in allen Weltregionen und in Ländern mit ganz unterschiedlichen Einkommensniveaus stattfinden.

Die in der Erhebung genannten Umfragen wurden nach Themen eingeteilt. Die Mehrheit von ihnen (56 Prozent) wertete die Zufriedenheit der Öffentlichkeit mit der Qualität der Dienstleistungen aus, damit die Institutionen die Bedürfnisse ihrer Kunden besser befriedigen können. Die restlichen 44 Prozent beschäftigten sich mit verschiedenen Aspekten der Angemessenheit: in welchem Umfang die bestehenden Systeme den Erwartungen der Öffentlichkeit entsprechen, das öffentliche Vertrauen in die Zukunft der sozialen Sicherheit, insbesondere in Bezug auf die Rentenleistungen, sowie die öffentliche Meinung zu bereits umgesetzten oder erwogenen Reformen.

Das Ministerium für die Entwicklung von Humanressourcen von Kanada, eine Mitgliedsorganisation der IVSS, hat der IVSS-Initiative die nötigen Mittel für die Durchführung dieser Erhebung zur Verfügung gestellt. Es werden zusätzliche Mittel gesucht, um die Analyse der in diese Erhebung einbezogenen Meinungsumfragen zur Angemessenheit weiterzuführen. Warum wurden diese Umfragen durchgeführt? Welche Ergebnisse zeigten sie? Wie wirkten sich die Ergebnisse auf politische Entscheidungen aus?

Dalmer D. Hoskins
Generalsekretär

Meinungsumfragen zur sozialen Sicherheit: Nutzung und praktische Durchführung in aller Welt

Roland Sigg und Richard Levinsky ¹

Internationale Vereinigung für Soziale Sicherheit
Genf

Meinungsumfragen stellen eine wertvolle Informationsquelle dar, um festzustellen, inwieweit die soziale Sicherheit den Erwartungen der Bevölkerung entspricht, und damit das Vertrauen der Öffentlichkeit in die Beständigkeit der in den verschiedenen Ländern bestehenden Systeme einzuschätzen. Daher wurde im Februar 2001 ein Fragebogen (siehe Anhang), der allgemeine Informationen über die Nutzung von Meinungsumfragen zur sozialen Sicherheit durch die entsprechenden Institutionen sammeln sollte, an alle 376 Mitgliedsorganisationen der IVSS gesandt. Mit diesem Bericht analysieren wir die auf diesen Fragebogen erhaltenen Antworten und wollen insbesondere den Umfang des Einsatzes solcher Umfragen durch die Mitglieder der IVSS auswerten. Die vorgestellten Ergebnisse geben eine Vorstellung von der Intensität von Umfrageaktivitäten im Bereich der sozialen Sicherheit durch deren Träger sowie andere Institutionen. Sie erlauben auch die thematische Grundausrichtung dieser Meinungsumfragen zu erkennen.

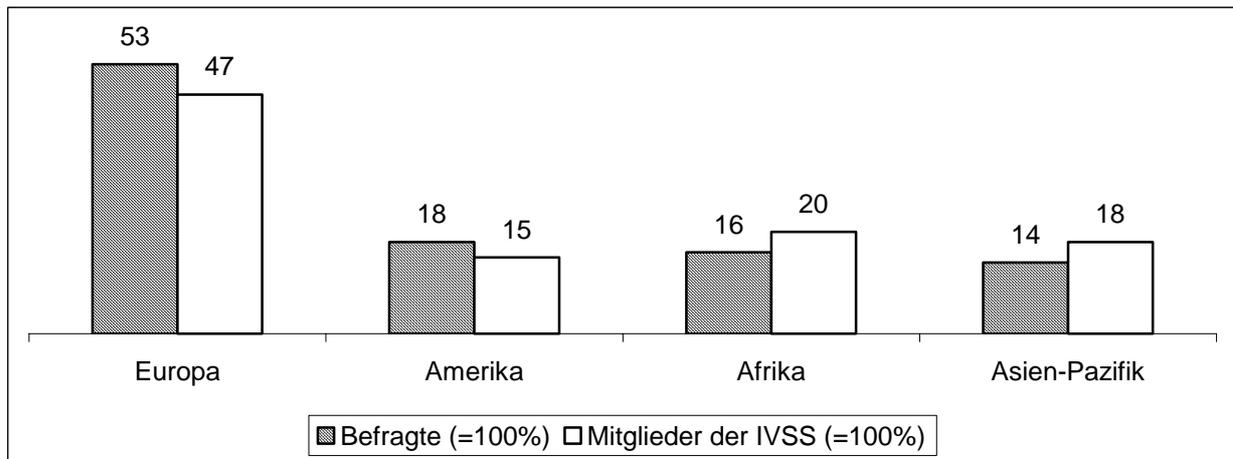
1. Rücklauf der IVSS-Umfrage

199 Institutionen, davon 168 Mitglieder der IVSS, haben den IVSS-Fragebogen beantwortet, was eine Rücklaufquote von 45 Prozent in Bezug auf die Mitglieder der Vereinigung bedeutet. Die Antworten kommen aus 95 Ländern (64 Prozent der in der IVSS vertretenen Staaten).

Die Antworten verteilen sich auf die vier von der Vereinigung abgedeckten Regionen, wobei Europa mit 53 Prozent dominiert und die anderen Regionen sich zwischen einem Anteil von 14 und 18 Prozent bewegen. In Bezug auf die Gesamtheit der IVSS-Mitglieder lässt sich eine leichte Überrepräsentanz Europas im Vergleich zu den anderen Regionen feststellen.

¹ Roland Sigg, Leiter des Forschungsprogramms der IVSS; Richard Levinsky, Spezialist für regionale Informationen, IVSS. Diese Studie entstand unter Mithilfe von Elisabeth Bastid und Lilian Vachon, Studenten am CNESSS (St. Etienne, Frankreich), die die Fragebögen ausgewertet und die Ergebnisse vorläufig analysiert haben, sowie von Toshinobu Tsuboi von der IVSS, der die Auswertung vervollständigt hat. Wichtige Hinweise kamen von Lucy apRoberts und Yannick D'Haene von der IVSS.

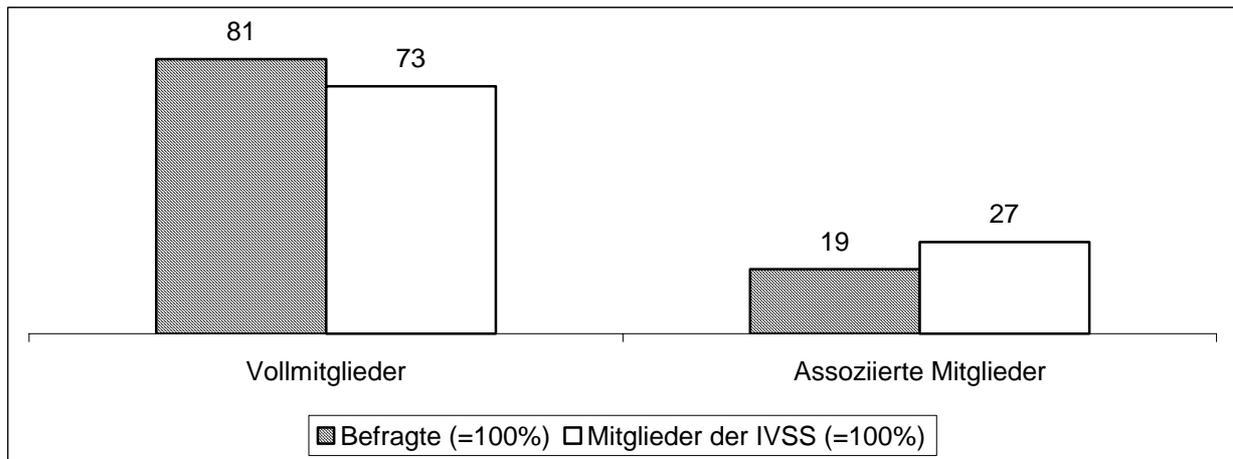
Graphik 1: Rücklauf nach Regionen im Vergleich zur Gesamtheit der IVSS-Mitglieder



81 Prozent der eingegangenen Antworten von IVSS-Mitgliedern stammen von Vollmitgliedern², was eine Rücklaufquote von 50 Prozent bei diesen Institutionen bedeutet. 19 Prozent erhielten wir von assoziierten Mitgliedern, die sich deutlich weniger beteiligten (Rücklaufquote von 31 Prozent für diese Kategorie). Diese Quote erklärt sich aus den Tätigkeitsformen dieser Institutionen, denen nicht die direkte Verwaltung eines Systems der sozialen Sicherheit obliegt. 31 Antworten kamen von Institutionen, die nicht Mitglieder der IVSS sind. Einige davon verwalten Systeme der sozialen Sicherheit, die meisten davon sind allerdings Forschungs- und Meinungsforschungsinstitute: Da die Fragebögen nur an Mitglieder versandt wurden, kann man davon ausgehen, dass sie von Mitgliedesorganisationen an diese Institutionen zur Beantwortung weitergegeben wurden.

² Die Vollmitglieder der IVSS verwalten mindestens einen Zweig der sozialen Sicherheit. Die assoziierten Mitglieder sind in den meisten Fällen nicht direkt für ein solches System zuständig (es handelt sich um Aufsichtsbehörden, Forschungsinstitute, Institutionen im Bereich der Prävention etc.).

Graphik 2: Befragte in Bezug auf die Form ihrer Mitgliedschaft im Vergleich zur Gesamtheit der Mitglieder (%)



Angesichts dieser Ergebnisse dürfte die Rücklaufquote (die Hälfte der Vollmitglieder und zwei Drittel der in der IVSS vertretenen Länder) als ausreichend für eine Analyse anzusehen sein, die in groben Zügen die Situation für die Gesamtheit der IVSS-Mitglieder wiedergibt. Die hohe Rücklaufquote weist zudem offensichtlich darauf hin, dass die Institutionen der sozialen Sicherheit insgesamt den Meinungsumfragen Bedeutung zumessen.

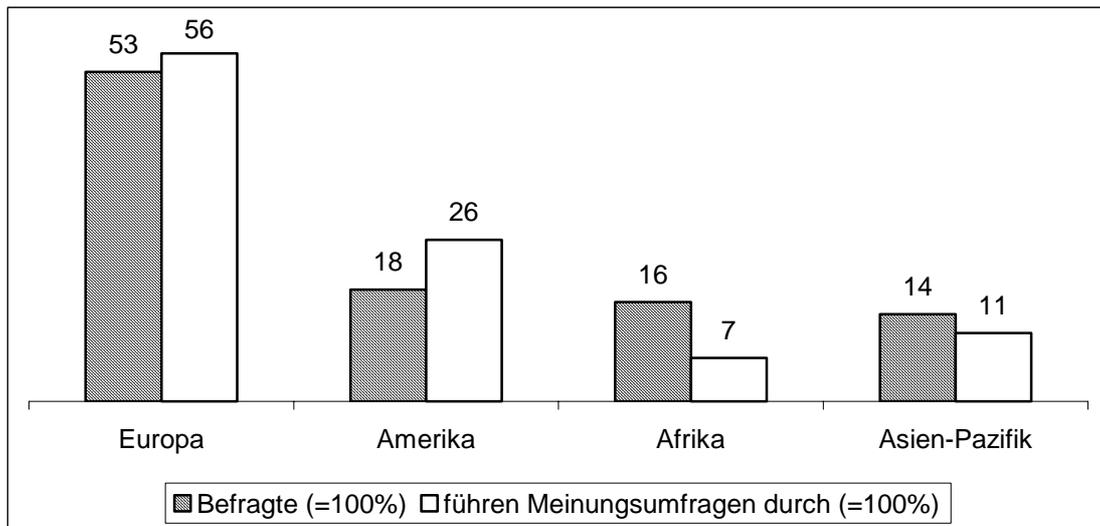
2. Merkmale der die Meinungsumfragen durchführenden Institutionen

121 der 199 Institutionen, die auf die Umfrage geantwortet haben, führen oder führten in den letzten zehn Jahren Meinungsumfragen durch und/oder beabsichtigen dies in naher Zukunft zu tun, was einen Anteil von 61 Prozent darstellt. Die Befragten verteilen sich auf 69 Länder, d.h. 47 Prozent der Mitgliedsstaaten und 73 Prozent derjenigen, die geantwortet haben. Zahlreiche Institutionen verweisen auf mehrere Meinungsumfragen, wobei die Umfrage insgesamt 209 Umfragen ermittelt hat (d.h. im Schnitt zwei Umfragen pro Institution). 79 Institutionen (65 Prozent) haben uns über eine einzige Umfrage unterrichtet, 32 (26 Prozent) über zwei oder drei und zehn Institutionen (8 Prozent) haben mehr als drei solcher Erhebungen durchgeführt.

2.1 Regionen und Einkommensniveau der Länder

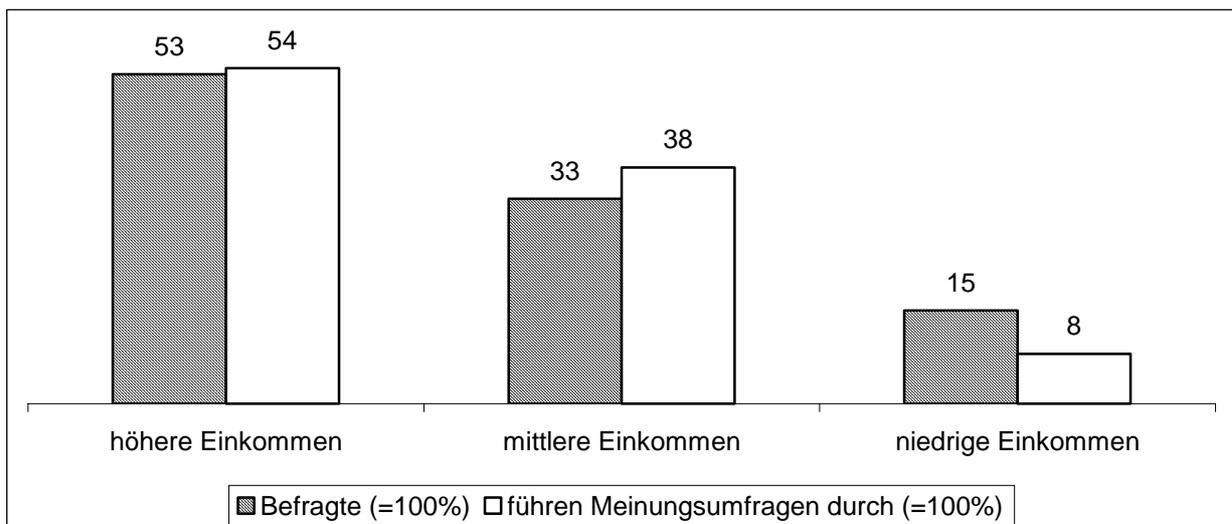
Bei der geographischen Verteilung der die Umfragen durchführenden Institutionen liegt Europa an der Spitze mit einem Anteil von 56 Prozent, was auch seinem Anteil in Bezug auf die eingegangenen Antworten entspricht. Proportionell gesehen, ist Amerika mit 26 Prozent unter den Institutionen, die Meinungsumfragen durchführen, viel besser vertreten. Die Region Asien-Pazifik ist leicht, Afrika hingegen stark unterrepräsentiert.

Graphik 3: Institutionen unter den Befragten, die Meinungsumfragen durchführen, nach Regionen (%)



Zur Verfeinerung der Analyse wurden die Befragten nach dem Einkommensniveau pro Einwohner in ihrem Herkunftsland eingeteilt (nach der Definition der Weltbank: Länder mit niedrigen Einkommen: 755 US\$ oder weniger (z.B. Indien, Burundi); Länder mit mittleren Einkommen: 756 - 9 265 US\$ (z.B. Marokko und Thailand); Länder mit höheren Einkommen: 9 266 US\$ und darüber (z.B. die Vereinigten Staaten und Frankreich). Während mehr als die Hälfte der Befragten aus Ländern mit höheren Einkommen stammen, entfällt der gleiche Anteil auf die Institutionen dieser Länder, die Meinungsumfragen durchführen. Dagegen lässt sich eine gewisse Überrepräsentanz der Länder mit mittleren Einkommen feststellen, während die Länder mit niedrigen Einkommen unterrepräsentiert sind.

Graphik 4: Institutionen unter den Befragten, die Meinungsumfragen durchführen, nach Einkommensniveau der Länder (%)



2.2 Vollmitglieder und assoziierte Mitglieder der IVSS

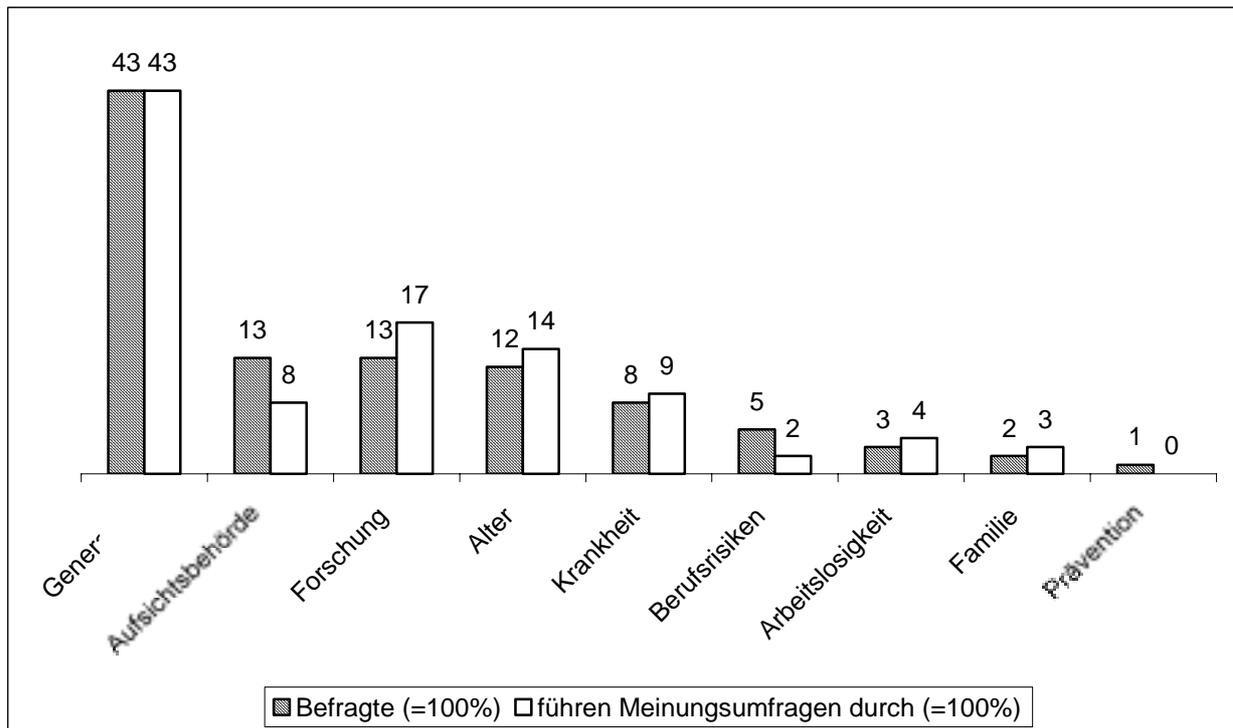
Was die Kategorien von Mitgliedsinstitutionen angeht, lässt sich festhalten, dass eine überwältigende Mehrheit, d.h. 122 von 136 der Meinungsumfragen durchführenden Organisationen Vollmitglieder der IVSS sind und nur neun assoziierte Mitglieder angeben, dass sie an solchen Aktivitäten beteiligt waren. Die assoziierten Mitglieder waren und sind offenbar, wie auch ihre Rücklaufquote zeigt, wenig in diesem Bereich aktiv.

2.3 Merkmale nach Tätigkeitsbereichen der Institutionen

Es war möglich, das Tätigkeitsfeld der antwortenden Institutionen zu bestimmen: Zum einen wurde zwischen Generalisten (Institutionen, die mehrere Zweige der sozialen Sicherheit abdecken) und Spezialisten unterschieden, die ein bestimmte Risiko erfassen (Alter-Invalidität-Hinterbliebene, im folgenden kurz unter "Alter" zusammengefasst; Krankheit und Mutterschaft (im folgenden "Krankheit"); Arbeitsunfälle und Berufskrankheiten (im folgenden "Berufsrisiken"); Arbeitslosigkeit und Familie). Institutionen, die aufgrund ihrer Natur (Aufsichtsbehörden, Forschungsinstitute und Einrichtungen zur Prävention) nicht in diese Kategorien fallen, wurden getrennt aufgeführt.

Wie das untenstehende Schaubild zeigt, sind 43 Prozent der Institutionen, die Meinungsumfragen durchführen, Generalisten. Forschungsinstitutionen, Renten- und Aufsichtsbehörden und Krankenversicherungen haben Anteile von 8 bis 17 Prozent. Die anderen Risiken bleiben unter der Vier-Prozent-Grenze. Im Vergleich zur Gesamtheit der Institutionen, die den Fragebogen beantworteten, sind die Generalisten, die Umfragen durchgeführt haben, gut vertreten. Dies gilt auch für die meisten Spezialisten für bestimmte Risiken, mit Ausnahme der Berufsrisiken, und der Aufsichtsbehörden, die deutlich unterrepräsentiert sind. Dagegen sind Forschungsinstitute und jene Institutionen, die das Risiko "Alter" abdecken, überrepräsentiert. Keine der Institutionen, die Aktivitäten im Bereich der Prävention (vor allem im Bereich der Berufsrisiken) nachgeht, hat angegeben, dass sie Umfragen durchgeführt hat.

Graphik 5: Anteil der Umfragen durchführenden Institutionen nach Tätigkeitsfeldern unter den Befragten (%)



Zusammenfassend lässt sich sagen, dass fast zwei Drittel der Institutionen der IVSS, die den Fragebogen beantwortet haben, mindestens eine Meinungsumfrage durchführen oder in den letzten zehn Jahren abgeschlossen haben. Die Region Amerika zeichnet sich durch einen hohen Umfrageanteil aus, was sich B weniger stark ausgeprägt B auch über die Institutionen in Ländern mit mittlerem Einkommensniveau sagen lässt. Dies ist bemerkenswert, insofern diese Länder häufig auch einen Reformprozess durchlaufen, bei dem die Umfragen ein nützliches Instrument sein können. Zudem hätte man erwarten können, dass die Länder mit höheren Einkommen mehr Umfragen durchführen, was aber nicht der Fall ist. Dies ließe sich mit der Tatsache erklären, dass mehrere europäische Länder mit hohem Einkommensniveau wie Frankreich und Deutschland eine Vielzahl von Institutionen kennen, von denen nur bestimmte Meinungsumfragen durchführen. Bemerkenswert ist, dass keine der Prävention dienende Institution, die den Fragebogen ausgefüllt hat, Umfragen durchführt, während die Forschungsinstitute in diesem Bereich erwartungsgemäß sehr aktiv sind.

3. Die Merkmale der Meinungsumfragen

3.1 Verfügbarkeit der Ergebnisse

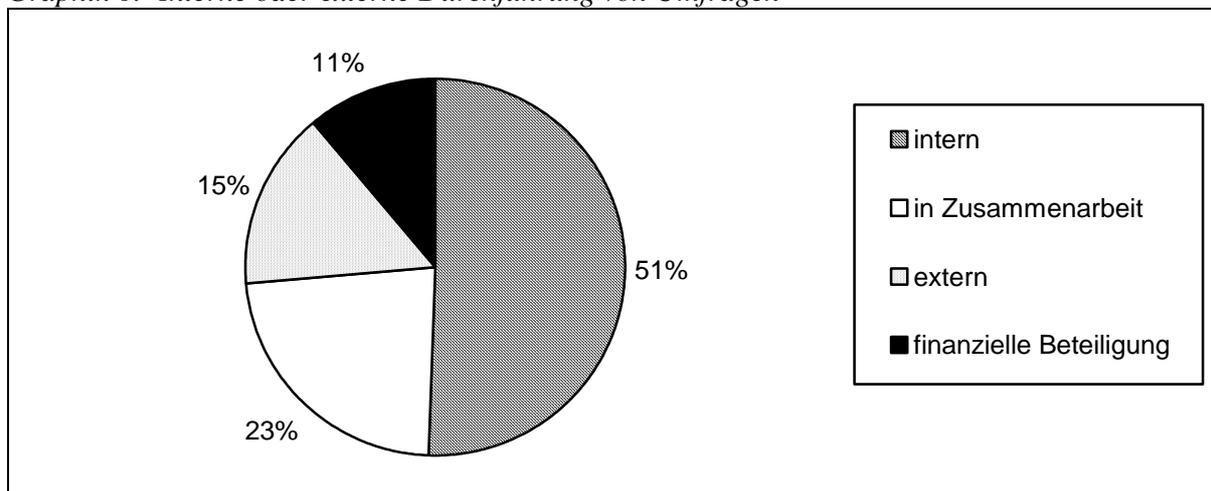
82 Prozent und damit eine breite Mehrheit der Institutionen bejahte die Frage, ob die Ergebnisse der Umfragen verfügbar sind. Das heißt aber auch, dass dies für jede fünfte Erhebung nicht gilt. Auf der Grundlage der Daten unserer Umfrage ist es schwierig festzustellen, welche Gründe dafür ausschlaggebend sind, dass bestimmte Institutionen die Umfrageergebnisse nicht verbreiten, da sich aus den erhaltenen Antworten keine Tendenz ableiten lässt. In einigen Fällen, insbesondere bei den Forschungsinstituten, lässt sich allenfalls vermuten, dass die Umfragen für Dritte

durchgeführt werden und die Ergebnisse aufgrund vertraglicher Vereinbarungen nicht veröffentlicht werden können. In anderen Fällen mag auch der sensible Gehalt der Ergebnisse diesen Umstand erklären.

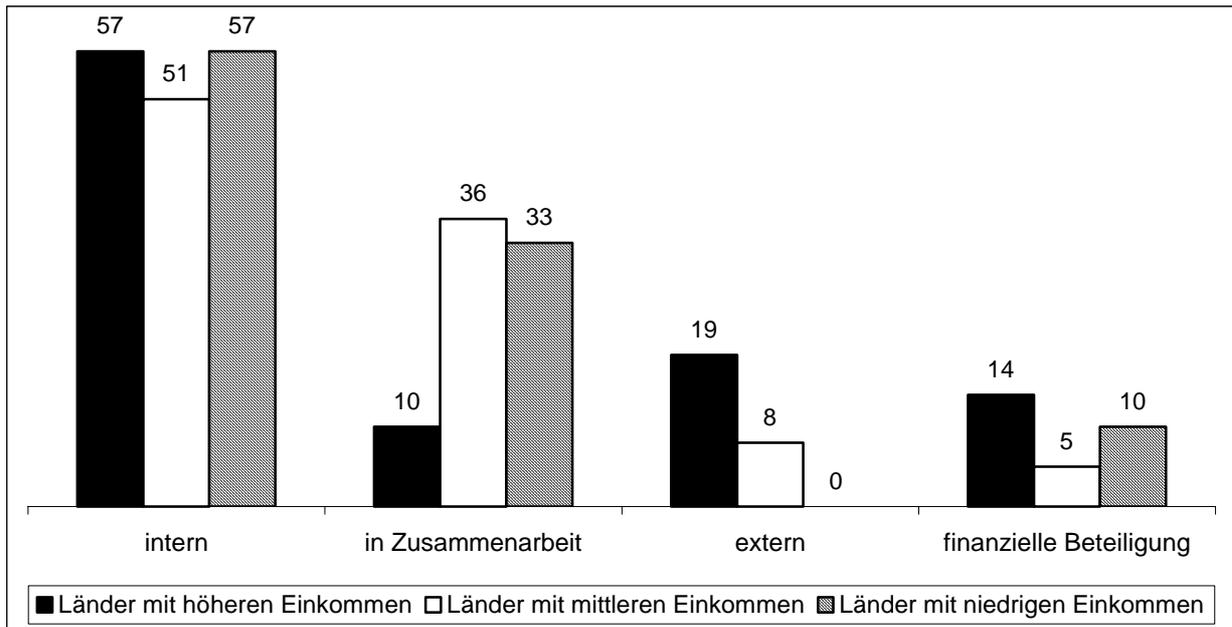
3.2 Interne oder externe Durchführung der Meinungsumfragen

Die Hälfte der Umfragen wird rein intern durchgeführt, während ein weiteres Viertel intern, aber in Zusammenarbeit mit einer anderen Institution (meist einem Forschungs- oder Meinungsforschungsinstitut) erfolgt. Die verbleibenden Umfragen verteilen sich zu gleichen Teilen auf die Vergabe an eine externe Einrichtung und eine finanzielle Beteiligung an einer Meinungsumfrage, die von einer anderen Institution durchgeführt wird. In Ländern mit höheren Einkommen lässt sich ein deutlicher Gegensatz zwischen intern und extern erfolgten Umfragen feststellen, während Zwischenlösungen relativ selten zu finden sind. In den anderen erfolgen die meisten Umfragen intern oder in Zusammenarbeit. Bemerkenswert ist das Fehlen rein extern durchgeführter Umfragen in Ländern mit niedrigem Einkommensniveau.

Graphik 6: Interne oder externe Durchführung von Umfragen



Graphik 7: Interne oder externe Durchführung von Umfragen nach Einkommensniveau (%)



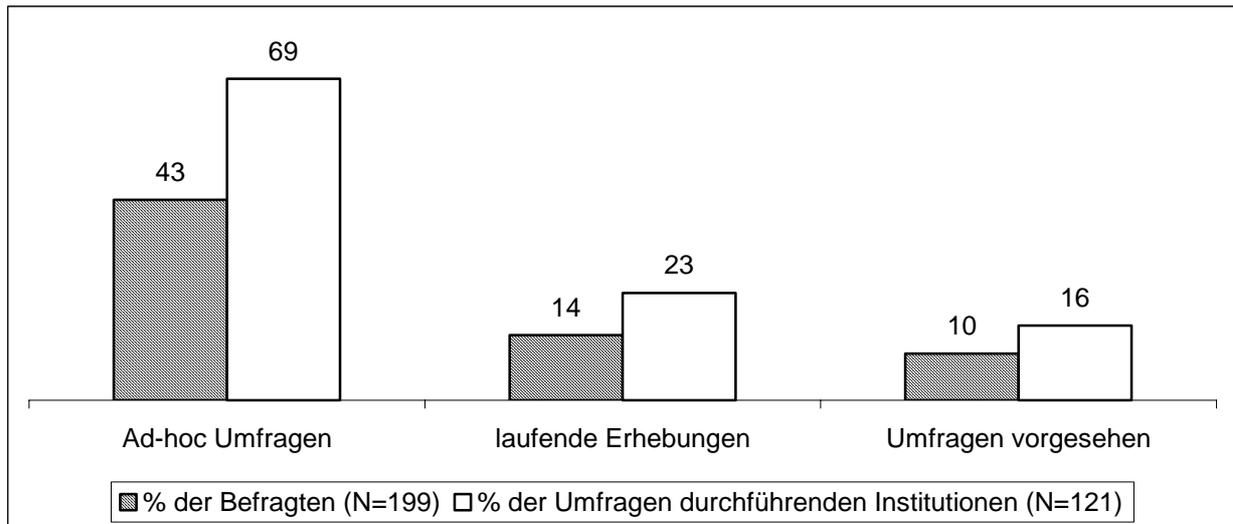
In den allermeisten Fällen werden die Meinungsumfragen veröffentlicht und dem Publikum zur Verfügung gestellt. Dies verweist auf eine große, wenn auch nicht vollständige Transparenz. Die meisten Umfragen der IVSS-Mitgliedsorganisationen werden überraschenderweise intern durchgeführt. Staatliche, von den politischen Parteien, den Medien etc. initiierte Meinungsumfragen werden dagegen in der Regel von spezialisierten Instituten betreut. Dies scheint nicht für die Institutionen der sozialen Sicherheit zu gelten, von denen eine große Zahl diese Erhebungen intern durchführt. Nur ein Viertel der genannten Umfragen erfolgten extern. Dabei gibt es Unterschiede zwischen den Industrieländern und den anderen Staaten: letztere setzen stärker auf Zusammenarbeit, während erstere die Umfragen in der Regel intern (in mehr als der Hälfte der Fälle) oder extern (zu einem Drittel) durchführen.

4. Analyse nach Art der Meinungsumfrage

Unter den 121 Institutionen, die Meinungsumfragen durchführten, haben 83 mindestens eine solche Umfrage ad hoc im Laufe der letzten zehn Jahre durchgeführt und 28 griffen auf laufende Erhebungen zurück.³ Weitere 35 Institutionen teilten uns ihre Absicht mit, eine Umfrage in naher Zukunft durchzuführen (meist noch im Jahre 2001), von denen die Hälfte (19 Institutionen) keinerlei Erfahrungen mit Umfragen in neuerer Zeit hatte.

³ Solche Umfragen zur Entwicklung des Meinungsklimas werden in regelmäßigen Abständen, im allgemeinen jährlich, durchgeführt.

Graphik 8: Art der Umfragen



4.1 Institutionen, die Ad-hoc-Umfragen durchführen

Die 83 Institutionen, die Ad-hoc-Umfragen durchgeführt haben, veranlassten 136 Erhebungen, im Durchschnitt 1,6 pro Institution. Es lassen sich allerdings bestimmte Einrichtungen ausmachen, die in diesem Bereich besonders aktiv sind, so hat eine Institution angegeben, bereit mehr als zehn Umfragen durchgeführt zu haben.

Ad-hoc-Umfragen erfolgen in allen Regionen und sind damit weltweit präsent. Je nach Einkommensniveau der Länder lässt sich eine gewisse Überrepräsentanz von Ländern mit mittleren Einkommen und eine Unterrepräsentanz jener mit niedrigen Einkommen feststellen.

Die Tätigkeitsfelder der betreffenden Institutionen sind stark heterogen: Generalisten und Spezialisten sind gleichermaßen beteiligt.

Von den angezeigten Umfragen wurde jede fünfte zwischen 1990 und 1995 und die restlichen vier Fünftel zwischen 1996 und 2001 durchgeführt. Ein Fünftel der Umfragen erfolgte allein im Jahre 2000.

Ad-hoc-Umfragen stellen somit die häufigste Erhebungsmethode dar und werden von allen Vollmitgliedern ohne wesentlichen Unterschied durchgeführt. Bemerkenswert ist die deutliche Zunahme der Zahl der Umfragen in den letzten Jahren: Erfreut sich das Instrument der Meinungsumfrage daher wachsender Beliebtheit? Möglich wäre es auch, dass bestimmte Institutionen uns vor allem über neuere Umfragen informiert und ältere nicht genannt haben.

4.2 Institutionen, die laufende Erhebungen durchführen

28 Institutionen greifen auf 38 laufende Erhebungen zurück, das sind im Schnitt 1,4 pro Institution. Bestimmte Einrichtungen sind besonders aktiv wie die Sozialversicherungsanstalt Finnlands, die vier verschiedene Erhebungen dieser Art⁴ durchführt.

23 von 28 der betreffenden Institutionen sind Vollmitglieder. 19 haben ihren Sitz in Europa, fünf auf dem amerikanischen Kontinent (Argentinien, Vereinigte Staaten, Nicaragua, Santa Lucia und die Niederländischen Antillen) und vier in der Region Asien-Pazifik (Indonesien, Japan, Malaysia und die Philippinen). In der afrikanischen Region verfügt im Augenblick keine Institution, die den IVSS-Fragebogen beantwortet hat, über ein solches Instrument. Was das Einkommensniveau der Länder angeht, kommen 18 Institutionen, die laufende Erhebungen durchführen aus Ländern mit höheren Einkommen, acht aus solchen mit mittleren und zwei aus jenen mit niedrigen Einkommen.

Die meisten dieser laufenden Erhebungen wurden in den letzten Jahren nach 1995 aufgenommen. Nur sieben von 38 wurden früher begonnen und die älteste datiert aus dem Jahre 1966.

Laufende Erhebungen werden vor allem in Ländern mit höheren Einkommen durchgeführt. Dies erklärt sich aus der Komplexität solcher Umfragen sowie der Tatsache, dass sie einer angemessenen Forschungskapazität bedürfen, die in anderen Ländern seltener vorhanden ist. Bemerkenswert ist immerhin, dass ein knappes Drittel der Umfragen dennoch in diesen Ländern stattfindet, was auf eine Ausbreitung dieser Umfragemethode hinweist. Ähnlich wie bei den Ad-hoc-Umfragen lässt sich in neuerer Zeit eine deutliche Zunahme der laufenden Erhebungen feststellen, da mehr als 80 Prozent (bzw. 100 Prozent bei den Institutionen in Ländern mit mittleren oder niedrigen Einkommen) von ihnen seit 1995 durchgeführt wurden.

4.3 Institutionen, die zum ersten Mal Umfragen durchführen wollen

35 Institutionen teilten uns mit, dass sie im Jahre 2001 eine Umfrage durchführen möchten, d.h. im Laufe dieses Jahres. 16 dieser Einrichtungen haben bereits eine Ad-hoc-Umfrage oder eine laufende Erhebung initiiert.

19 Institutionen haben in den letzten zehn Jahren keine derartigen Erfahrungen gemacht: 11 davon sind in Afrika, vier in Europa und je zwei in Amerika und der Region Asien-Pazifik beheimatet. Fast die Hälfte dieser Einrichtungen befindet sich in Ländern mit niedrigen Einkommen.

Diese Ergebnisse zeigen, dass bestimmte Institutionen aus Ländern, die bisher wenig Umfrageaktivitäten kannten, B die afrikanischen Länder und allgemein die

⁴ Eine detaillierte Aufstellung dieser laufenden Erhebungen in Finnland erscheint uns als Beispiel an dieser Stelle interessant:

1. "Stimmungsbarometer der Sozialversicherungsanstalt: wird seit 1966 durchgeführt und misst die Qualität der Dienstleistungen und die Zufriedenheit der Versicherten;
2. "Barómetro de protección social": desde 1995 identifica los cambios de la opinión pública sobre la protección social;
3. "Sozialbarometer: eine seit 1996 von Fachleuten erstellte Auswertung zum Wohlergehen der Bürger und der Situation der sozialen Dienste;
4. "Rehabilitationsbarometer: evaluiert seit 1998 Maßnahmen zur Rehabilitation.

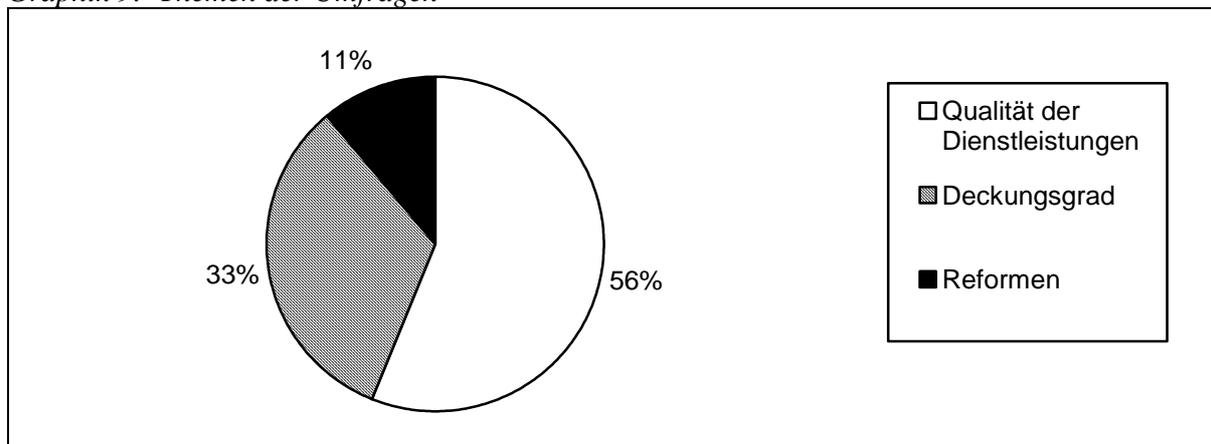
Entwicklungsländer B in diesem Bereich aktiv werden wollen. Auch wenn es sich nur um eine Absichtserklärung handelt, lässt sich ein Trend zu Umfragen über den Kreis der Industrieländer hinaus feststellen.

5. Themen der Meinungsumfragen

Wir erhielten Informationen über 209 Meinungsumfragen. Die Themen der Umfragen wurden nach ihrem Titel analysiert. Allgemein lassen sich dabei zwei Gruppen von Umfragen unterscheiden. Die erste und wichtigste Gruppe bezieht sich auf die Hauptaufgabe der Institutionen der sozialen Sicherheit, das Erbringen von Leistungen. Wir haben diese Kategorie mit "Qualität der Dienstleistungen" umschrieben, da es sich um Umfragen handelt, die die Qualität der gegenüber dem Nutzer erbrachten Dienstleistung z.B. in Bezug auf den persönlichen und telefonischen Empfang oder die Qualität der von der Einrichtung der sozialen Sicherheit verbreiteten Informationen messen. Die zweite Gruppe von Umfragen zielt auf die Zufriedenheit in Bezug auf den Deckungsgrad. Es handelt sich um Umfragen, die im wesentlichen messen, inwieweit Erwartungen der Bevölkerung und erbrachte Leistungen einander entsprechen. Sie versuchen auch, die Vorstellungen der Bevölkerung zur sozialen Sicherheit zu erfassen und das Vertrauen der verschiedenen Bevölkerungsgruppen gegenüber bestimmten Leistungen zu ermitteln (z.B. die Meinung des geschützten Personenkreises zur Höhe ihrer zukünftigen Rente). Hinzu kommt eine dritte Kategorie von Umfragen, die Meinungen zu vollzogenen oder bevorstehenden Reformen einholen. Wir fanden es sinnvoll, diese Umfragen von den anderen zu trennen, da sie direkt mit den vollzogenen oder den kommenden Veränderungen in Verbindung stehen und damit einen direkten Bezug zur Fortentwicklung der Systeme der sozialen Sicherheit haben.

Unter den 209 ermittelten Umfragen (Ad-hoc-Umfragen, laufende Erhebungen oder vorgesehene Umfragen) beschäftigen sich 56 Prozent mit der Qualität der Dienstleistungen; 33 Prozent richten sich auf die Zufriedenheit mit dem Deckungsgrad (Anpassung von Erwartungen in der Bevölkerung und erbrachten Dienstleistungen) und 11 Prozent suchen nach einem Meinungsbild zu Reformen.

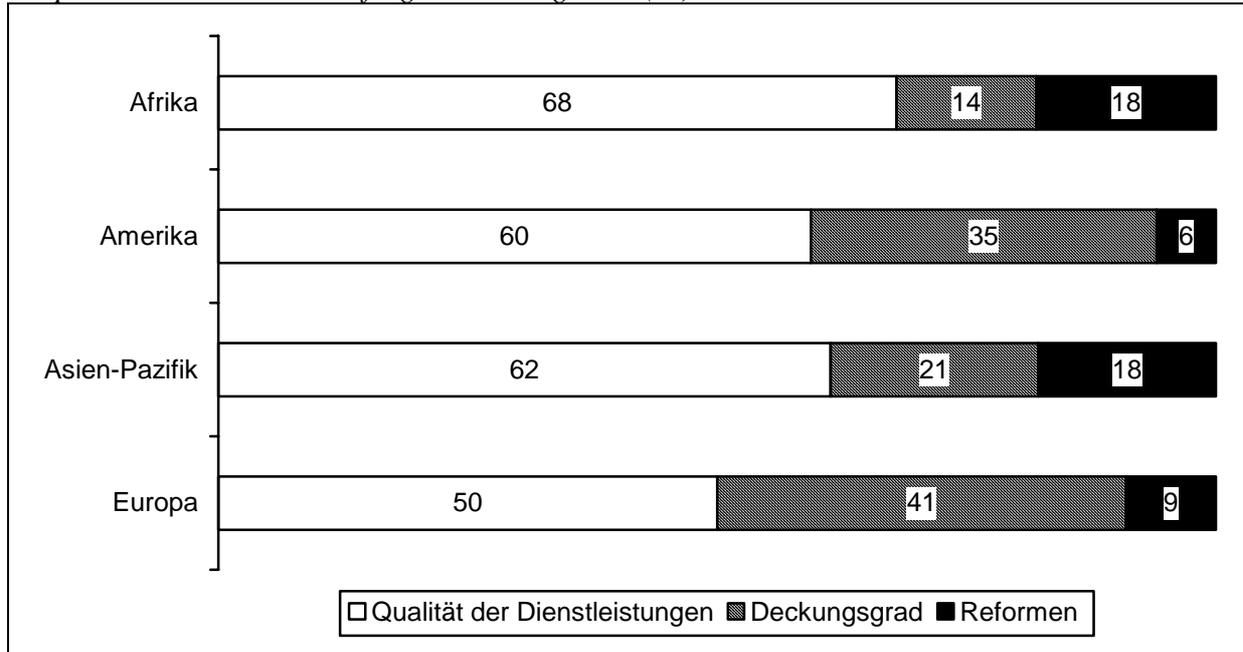
Graphik 9: Themen der Umfragen



5.1 Themen nach Regionen

Die Regionen unterscheiden sich in Bezug auf die angesprochenen Themen. In Europa haben Umfragen zur Qualität der Dienstleistungen und der Zufriedenheit mit dem Deckungsgrad fast gleiches Gewicht. Amerika weist eine Verteilung auf, die in etwa dem Durchschnitt entspricht, während die Region Asien-Pazifik vor allem Umfragen über Reformen und wenig über die Zufriedenheit mit dem Deckungsgrad durchführt. Der Trend ist in Afrika noch deutlicher ausgeprägt, wo die Umfragen zur Qualität der Dienstleistungen dominieren.

Graphik 10: Themen der Umfragen nach Regionen (%)

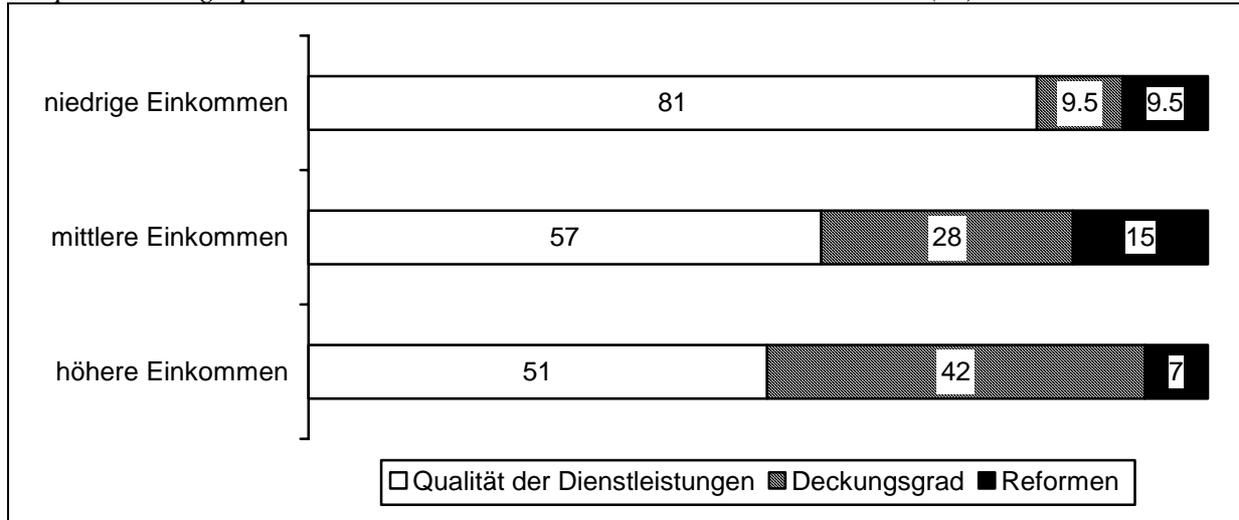


5.2 Themen nach Einkommensniveau des Landes

Ein Vergleich dieser Daten mit dem Einkommensniveau führt zu dem Ergebnis, dass unabhängig von diesem die Umfragen zur Qualität der Dienstleistungen am häufigsten anzutreffen sind.

Länder mit niedrigen Einkommen führen praktisch nur Umfragen zur Qualität der Dienstleistungen durch. Die Länder mit mittleren Einkommen kommen bei der Verteilung der Umfragethemen dem Durchschnitt näher: Sie interessieren sich allerdings verhältnismäßig stärker als andere Länder für die Meinungen über Reformen. Länder mit höheren Einkommen, wie sie in Europa anzutreffen sind, initiieren fast genauso viele Umfragen zur Zufriedenheit der Befragten wie zur Qualität der Dienstleistungen.

Graphik 11: Angesprochene Themen nach Einkommensniveau des Landes (%)



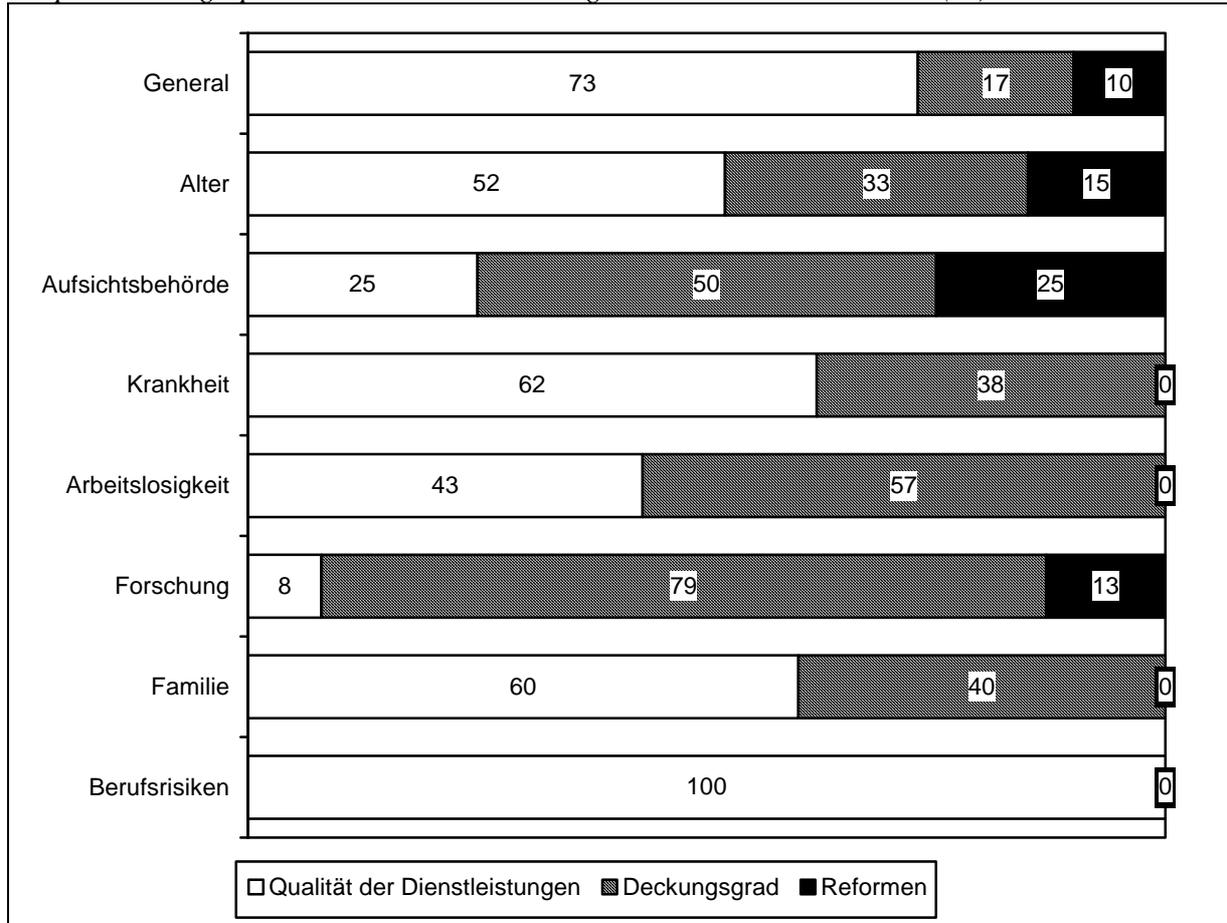
5.3 Themen nach Institutionstypen

Eine Gegenüberstellung dieser Daten mit den Organisationstypen zeigt, dass die Meinungsumfragen je nach dem von der Institution abgedeckten Risiko nicht die gleichen Themen behandeln. Die Qualität der Dienstleistungen ist zwar für fast alle Institutionen ein wichtiger Punkt, Forschungseinrichtungen und Aufsichtsbehörden sehen hier aber nicht ihre Priorität.

Die Generalisten und die meisten Spezialisten unter den Institutionen bevorzugen Fragen zur Qualität der Dienstleistungen. Die Forschungsinstitute führen fast ausschließlich Umfragen zur Zufriedenheit in Bezug auf den Deckungsgrad durch.

Abschließend ist zu bemerken, dass die Aufsichtsbehörden sich besonders für die Meinungsbildung über Reformen interessieren.

Graphik 12: Angesprochene Themen nach Tätigkeitsbereich der Institution (%)

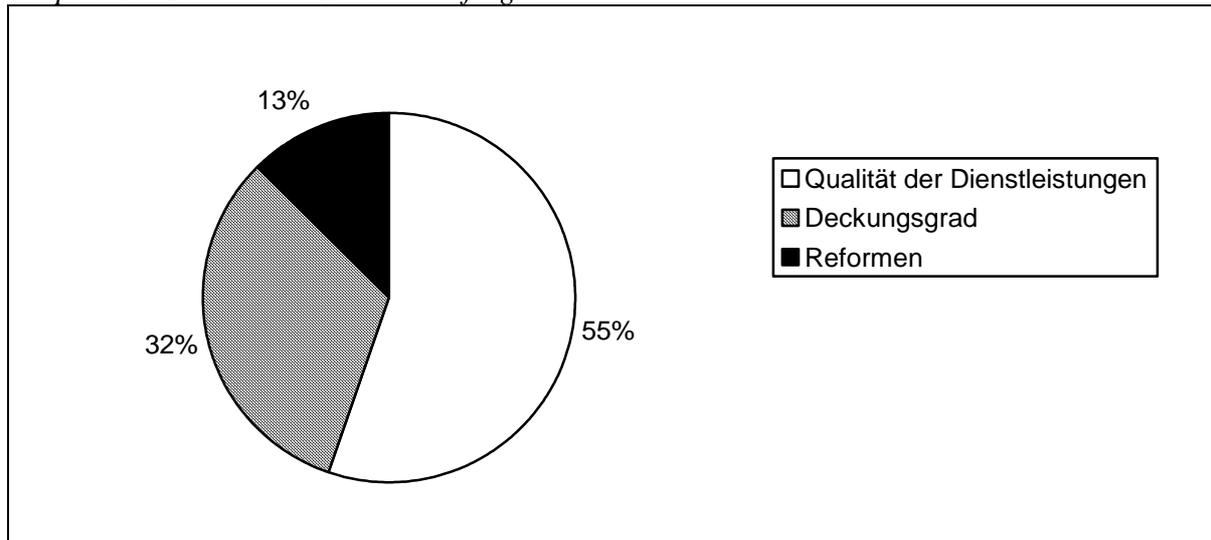


5.4 Themen nach Verfügbarkeit der Ergebnisse und Institutionstypus

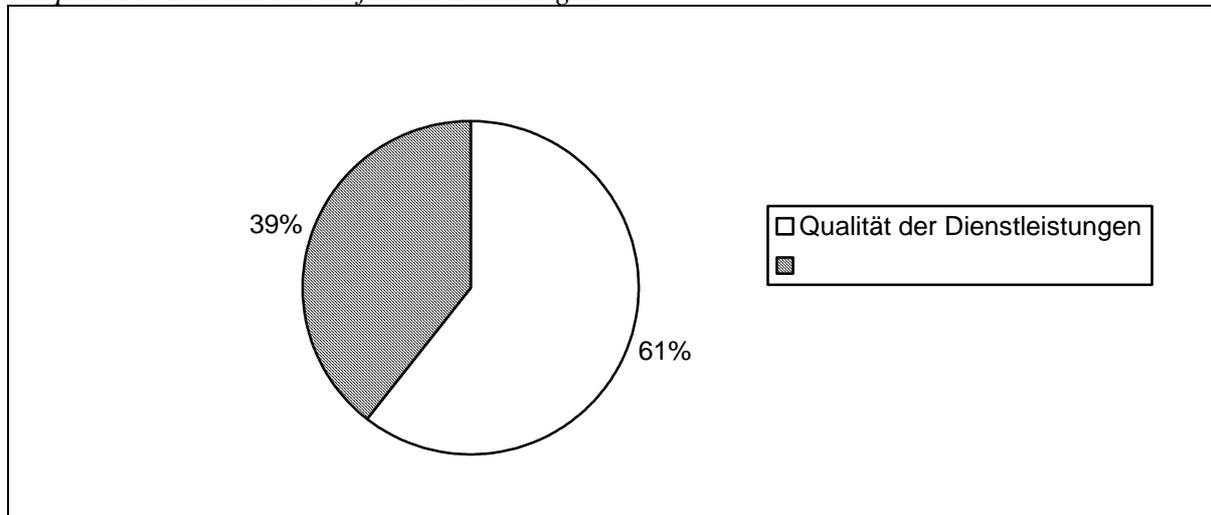
Ein Vergleich dieser Daten mit der Verfügbarkeit der Ergebnisse erlaubt die Feststellung, dass Ergebnisse unabhängig vom Thema der Umfrage nicht verfügbar sein können. In der Kategorie "Meinungen zu Reformen" ist dies allerdings besonders häufig der Fall, da dort fast 44 Prozent der Umfrageergebnisse nicht verfügbar sind (dies hängt zweifelsohne mit der Tatsache zusammen, dass die Ergebnisse politisch sensibel sind).

61 Prozent der laufenden Erhebungen und 55 Prozent der Ad-hoc-Umfragen behandeln das Thema der Qualität der Dienstleistungen und offenbar gibt es keine laufenden Erhebungen zu Reformen. Mit Ausnahme dieses letzten Merkmals liegen die Ergebnisse sehr nahe am Durchschnitt.

Graphik 13: Themen der Ad-hoc-Umfragen



Graphik 14: Themen der laufenden Erhebungen



Im Rahmen dieser vorläufigen Analyse der Umfragethemen lassen sich zwei Hauptgruppen unterscheiden. Die erste, am häufigsten anzutreffende steht in direktem Zusammenhang mit der Funktion der Institutionen der sozialen Sicherheit und stellt die Frage nach der Qualität der Dienstleistungen. Diese Umfragen haben in Ländern mit niedrigem Einkommen und in Afrika sowie bei den Generalisten unter den Institutionen mehr Gewicht. Die zweite Gruppe repräsentiert ein Drittel der Antworten und ermittelt den Grad der Zufriedenheit in Bezug auf die Abdeckung der Systeme der sozialen Sicherheit und ihr Image in der Bevölkerung. Diese Umfragen sind häufiger in Europa und bei den Institutionen der Länder mit höheren Einkommen sowie in Forschungseinrichtungen und Aufsichtsbehörden anzutreffen. Eine dritte, kleinere, aber nicht minder interessante Kategorie von Umfragen beschäftigt sich mit Meinungen zu durchgeführten oder geplanten Reformen. Diese Umfragen sind häufiger in der Region Asien-Pazifik und in Afrika zu finden, sowie bei Institutionen in Ländern mit mittlerem Einkommen und den Aufsichtsbehörden. Dieses Ergebnis zeigt, dass die am stärksten reformorientierten Länder auch diejenigen sind, die auf Umfragen zu den Auswirkungen dieser Reformen Wert legen. Solche Umfragen sind politisch wesentlich sensibler, was

dadurch zum Ausdruck kommt, dass die Ergebnisse der Hälfte von ihnen nicht verfügbar sind.

6. Typologie der Institutionen, die keine Umfragen durchführen

Unter den 199 Institutionen, die den IVSS-Fragebogen beantworteten, gaben 74 an, keine Umfragen im Zeitraum 1990-2000 durchgeführt zu haben, und auch nicht zu beabsichtigen, dies in naher Zukunft zu tun.

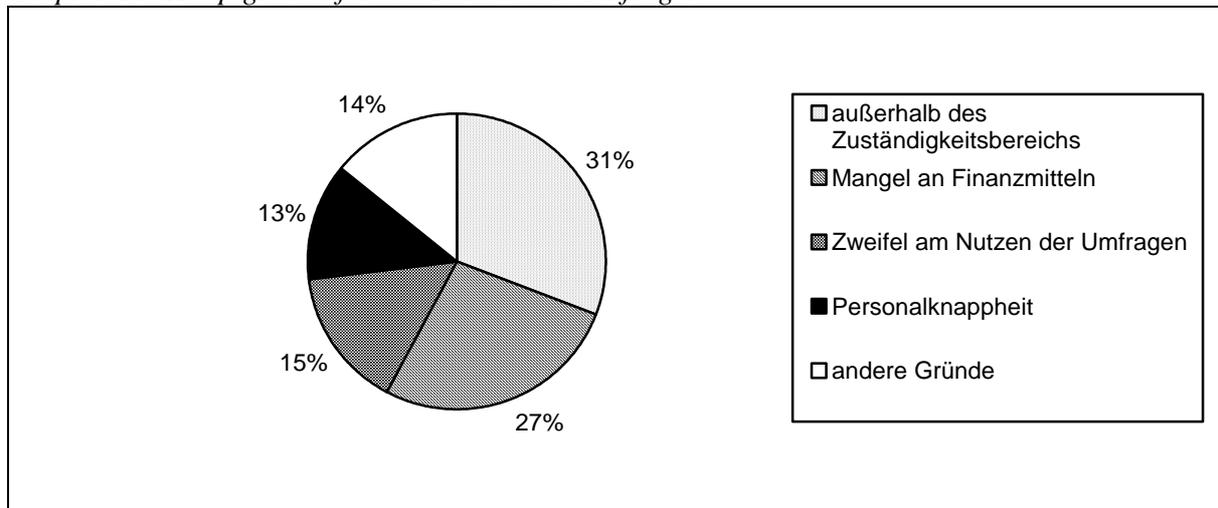
Vier Institutionen haben angegeben, nur Erhebungen vorgenommen zu haben, die keine Meinungsumfragen sind. Damit erhöht sich die Zahl der Institutionen, die ihren Angaben zufolge keine Umfragen durchgeführt haben, auf 78, das sind 39 Prozent der Befragten.

Zwei Drittel von ihnen sind Vollmitglieder und ein Drittel assoziierte Mitglieder. Letztere sind somit in dieser Gruppe deutlich überrepräsentiert.

Diese Institutionen, die verschiedene Zweige des Sozialschutzes abdecken, sind mehrheitlich in Europa ansässig (46 Institutionen); 13 stammen aus Afrika, 12 aus der Region Asien-Pazifik und sieben aus Amerika. Die betreffenden Länder haben unterschiedliche Einkommensniveaus.

Die Hauptgründe, die in den Augen dieser Institutionen gegen eine Durchführung von Umfragen sprechen, sind folgende: Die Tatsache, dass solche Aktivitäten eigentlich nicht in den Zuständigkeitsbereich der befragten Institution fallen (31 Prozent der Institutionen), der Mangel an Finanzmitteln (27 Prozent), Zweifel am Nutzen solcher Umfragen (15 Prozent), Personalknappheit (13 Prozent) und andere Gründe (14 Prozent).

Graphik 15: Hauptgründe für das Fehlen von Umfragen



Bei den Befragten, die Umfragen nicht in ihrem Zuständigkeitsbereich sahen, handelt es sich um Institutionen, die lediglich Leistungsauszahlungen vornehmen, oder solche, die einer Institution unterstehen, deren Aufgabe es ist, Umfragen durchzuführen.

Bemerkenswert ist ebenfalls, dass der Mangel an Finanzmitteln nicht vom Einkommensniveau des Landes abhängt, da dieser Grund von japanischen oder deutschen Institutionen genauso genannt wurde wie von solchen, die in China oder der Slowakei beheimatet sind.

Fast vier von 10 Institutionen, die den Fragebogen beantwortet haben, führt keine Umfragen durch. Was die Region und den Entwicklungsstand angeht, lassen sich nicht unbedingt Unterschiede gegenüber der Gesamtheit der Befragten feststellen, sieht man einmal davon ab, dass Amerika stärker als andere Länder in Umfragen engagiert ist. Dagegen sind die assoziierten Mitglieder B die nicht direkt einen Zweig der sozialen Sicherheit verwalten B häufiger nicht an Umfragen beteiligt. Was die Gründe angeht, die gegen eine Durchführung von Umfragen sprechen, spielen offenbar in nur 40 Prozent der Fälle finanzielle und/oder personelle Fragen eine Rolle. Fast die Hälfte gibt an, dass Umfragen in ihren Augen entweder nicht nützlich sind (6 Prozent der Befragten) oder dass sie nicht in ihren Zuständigkeitsbereich fallen.

7. Zusammenfassung der Studie

Die vorliegende Erhebung unter den IVSS-Mitgliedern erhellt deren Verhältnis zu Meinungsumfragen im Bereich der sozialen Sicherheit. Sie erlaubt Aussagen über die Intensität dieser Aktivitäten, die Merkmale der Institutionen, die Meinungsumfragen durchführen B oder die Absicht haben, dies in naher Zukunft zu tun B, sowie die Art der Umfragen und die Gründe, die dafür ausschlaggebend sind, dass Mitgliedsorganisationen solche Aktivitäten durchführen oder nicht.

Die wichtigsten Ergebnisse dieser Studie sind folgende: Sechs von zehn IVSS-Mitgliedsorganisationen, die sich an der Erhebung beteiligten, haben in den letzten zehn Jahren Meinungsumfragen durchgeführt oder haben die Absicht dies in naher Zukunft zu tun. Die Studie zeigt auch, dass mindestens die Hälfte der in der IVSS vertretenen Länder bereits Erfahrungen mit solchen Umfragen gesammelt hat.

Dies ist ein Beleg dafür, dass diese ungeachtet der Verschiedenheit der Institutionen der sozialen Sicherheit und den unterschiedlichen Niveaus ihrer fachlichen Kapazitäten in der Praxis weit verbreitet sind. Die Umfrage wird von vielen als unverzichtbares Instrument der Verwaltung angesehen. Es besteht zudem ein großes Entwicklungspotential, da mehr als ein Drittel der Institutionen keine Erfahrungen in diesem Bereich gesammelt hat und fast die Hälfte von ihnen dies auf fehlende Mittel zurückführt.

Die meisten Umfragen werden übrigens nicht in Ländern mit höheren, sondern in jenen mit mittleren Einkommen durchgeführt. Länder mit niedrigen Einkommen sind dagegen stark unterrepräsentiert.

Es lässt sich ein deutlicher Trend zu einem verstärkten Einsatz von Meinungsumfragen feststellen, vor allem in Ländern, die in diesem Bereich bisher weniger aktiv waren. So hat die Mehrheit der Länder, die in naher Zukunft beabsichtigt, Umfragen durchzuführen, keine Erfahrungen in diesem Feld. Ein weiteres Indiz ist darin zu sehen, dass 80 Prozent der Umfragen, von denen wir in Kenntnis gesetzt wurden, in den letzten fünf Jahren erfolgten und eine von fünf Umfragen im Jahre 2000 stattfand.

Zwar sind Umfragen, die auf eine Verbesserung der Dienstleistungen zielen und damit in direktem Zusammenhang mit dem täglichen Verwaltungsgeschäft der Systeme der sozialen Sicherheit stehen, am häufigsten anzutreffen, ein beachtlicher Teil versucht aber auch das Image der sozialen Sicherheit in der Bevölkerung und deren Vertrauen in diese Institution zu ergründen. Dies verweist auf die Vielfalt der Umfragen und ihre unterschiedlichen Zielsetzungen. Meinungsumfragen erlauben Verbesserungen der Dienstleistungen ebenso wie eine Anpassung der Systeme der sozialen Sicherheit an die Erwartungen der Bevölkerung.

Schließlich zeigen die Ergebnisse dieser Studie auch, dass Meinungsumfragen zentrale Managementinstrumente für die Steuerung der Systeme der sozialen Sicherheit in allen Weltregionen sind. Mit Blick auf die Absicht der Institutionen in den Entwicklungsländern, Umfrageaktivitäten häufiger durchzuführen, lässt sich festhalten, dass es Möglichkeiten für einen Wissenstransfer zwischen den in diesem Bereich aktiven Institutionen und jenen gibt, die sich in Zukunft hier stärker engagieren wollen. Dies wäre besonders notwendig für die Entwicklung neuer laufender Erhebungen. Diese Form der Umfrage ist von grundlegender Bedeutung, wenn es darum geht, die Entwicklung von Meinungen im Zeitverlauf zu verfolgen, ihre Umsetzung verlangt aber besonderes Fachwissen. Gegenwärtig hat nur ein Viertel der Umfragen durchführenden Institutionen Erfahrungen in diesem Bereich. Es gibt hier also ein großes Entwicklungspotential.

Fragebogen

Meinungsumfragen in der sozialen Sicherheit

Meinungsumfragen in der sozialen Sicherheit

Fragebogen

TEIL 1. Aktivitäten der IVSS-Mitglieder im Bereich der Meinungsumfragen

1. Hat Ihre Organisation in den letzten 10 Jahren irgendwelche öffentlichen Meinungsumfragen zur sozialen Sicherheit durchgeführt? (Bitte den entsprechenden Kasten ankreuzen)

Ja Nein

2. Hat Ihre Organisation die Entwicklung von Meinungsumfragen zur sozialen Sicherheit, die von einer anderen staatlichen oder privaten Einrichtung durchgeführt wurden, in den letzten 10 Jahren finanziert oder sich an der Finanzierung beteiligt?

Ja Nein

3. Gibt es in Ihrer Organisation gegenwärtig Überlegungen, öffentliche Meinungsumfragen zur sozialen Sicherheit durchzuführen oder zu fördern?

Ja Nein Wenn "Ja", geben Sie bitte folgende Zusatzinformationen:

Thema der vorgesehenen Umfrage:

Wann soll die Umfrage stattfinden?

Hauptziel(e) der Umfrage:

4. Falls Sie alle obigen Fragen mit "Nein" beantwortet haben, teilen Sie uns bitte kurz mit, warum Ihre Organisation eine solche öffentliche Meinungsumfrage nicht durchgeführt oder gefördert hat. (Bitte kreuzen Sie den/die entsprechenden Kästen an)

Keine Mitarbeiter

Keine Finanzmittel

Nicht als nützlich angesehen

Anderes

Wenn Sie "Anderes" angekreuzt haben, erläutern Sie uns bitte kurz die Gründe:

Wenn Sie die Fragen 1 und 2 oben mit "Nein" beantwortet haben, gehen Sie bitte direkt zu Teil 3 unten.

TEIL 2. Merkmale der durchgeführten Meinungsumfragen

Wenn Sie entweder Frage 1 oder 2 oben mit "Ja" beantwortet haben, geben Sie bitte folgende Informationen über die Merkmale der **3 letzten** öffentlichen Meinungsumfragen zur sozialen Sicherheit in den **letzten 10 Jahren**, an denen ihre Organisation beteiligt war:

Umfrage 1:

Umfragethema:

Durchgeführt in den Jahren:

Hauptziel(e) der Umfrage:

Sind die Ergebnisse verfügbar? (Ja/Nein):

Anmerkungen:

Umfrage 2:

Umfragethema:

Durchgeführt in den Jahren:

Hauptziel(e) der Umfrage:

Sind die Ergebnisse verfügbar? (Ja/Nein):

Anmerkungen:

Umfrage 3:

Umfragethema:

Durchgeführt in den Jahren:

Hauptziel(e) der Umfrage:

Sind die Ergebnisse verfügbar? (Ja/Nein):

Anmerkungen:

Anmerkung: Wenn Ihre Organisation neben den drei oben genannten an anderen wichtigen öffentlichen Meinungsumfragen in den letzten 10 Jahren beteiligt war und Sie meinen, dass diese für unsere Untersuchung wichtig sind, wären wir Ihnen dankbar, wenn Sie uns die Einzelheiten auf einem gesonderten Blatt übermitteln.

TEIL 3. Externe öffentliche Meinungsumfragen

Wenn Ihnen neuere öffentliche Meinungsumfragen bekannt sind, die nicht von Ihrer Organisation durchgeführt oder finanziert wurden und die die öffentliche Meinung zum Thema soziale Sicherheit erfassen, geben Sie uns bitte den Namen und die Adresse der zuständigen Organisation, das Thema und den Zeitpunkt der Umfrage(n) an, sowie andere Informationen oder Anmerkungen, die Sie unten machen möchten. Bitte benutzen Sie wenn nötig ein gesondertes Blatt.

Externe Umfrage 1:

Name der externen Organisation:

Adresse:

Thema der Meinungsumfrage:

Umfragedatum:

Weitere Informationen/Anmerkungen:

Externe Umfrage 2:

Name der externen Organisation:

Adresse:

Thema der Meinungsumfrage:

Umfragedatum:

Weitere Informationen/Anmerkungen:

Bitte machen Sie folgende Angaben, um Folgeaktivitäten der IVSS zu ermöglichen:

Name des den Fragebogen Beantwortenden:

Organisation:

Funktion:

Adresse:

Telefonnummer:

Fax-Nummer:

E-mail-Adresse:

Vielen Dank für Ihren wertvollen Beitrag und das vollständige Ausfüllen dieses Fragebogens.