IPSOS-Studie

Digitale Behördengänger sind rar

[26.02.2018] Dass ein Großteil der Deutschen Behördengänge persönlich erledigt, zeigt eine Umfrage des Markt- und Meinungsforschungsinstituts IPSOS. Nur zehn Prozent nutzen dafür das Internet.

Rund zwei Drittel der Deutschen haben in den vergangenen zwölf Monaten Angelegenheiten bei Behörden oder öffentlichen Verwaltungen erledigt. Laut einer Umfrage des Markt- und Meinungsforschungsinstituts IPSOS war dafür jeder zweite persönlich vor Ort, 14 Prozent bedienten sich des Postwegs, zehn Prozent nutzten das Internet und neun Prozent griffen zum Telefon. Die Untersuchung weist auf regionale Unterschiede hin. Während in Nordrhein-Westfalen Behörden besonders häufig persönlich aufgesucht werden (63 Prozent), nutzen in Berlin überdurchschnittlich viele Befragte das Internet (16 Prozent) oder E-Mails (15 Prozent) für ihre Anliegen. Ein weiteres Ergebnis der Umfrage: Ein persönlicher Behördengang macht ebenso zufrieden wie die Abwicklung per Internet. Jeweils über die Hälfte der Nutzer der jeweiligen Services vergeben hier die Noten eins und zwei. Die Kommunikation per Telefon oder Post bewertet laut IPSOS nur jeder Dritte so gut.

(ve)

Stichwörter: Panorama, IPSOS