115

Gefragt in Krisenzeiten

[25.02.2022] In der Pandemie haben die Bürgerinnen und Bürger vermehrt die 115 gewählt. Vor allem pandemiespezifische Gründe, etwa geschlossene Behörden oder das Vermeiden sozialer Kontakte, haben diesen Trend beflügelt.

Während der Corona-Pandemie wählen die Bürgerinnen und Bürger vermehrt die 115. Das teilt jetzt das Bundesministerium des Innern und für Heimat (BMI) auf der 115-Website mit. Gezeigt haben das die Ergebnisse der siebten, vom Institut für Demoskopie Allensbach im Herbst 2021 durchgeführte Bekanntheitsumfrage. Demnach wurden so viele Gespräche über die 115 geführt wie noch nie. Von circa 2,5 Millionen Gesprächen im Jahr 2019 seien sie auf circa 3,5 Millionen im Jahr 2020 angestiegen. Während der Pandemie sei außerdem der Nutzerkreis der Behördennummer gewachsen. 21 Prozent der Befragten gaben demnach an, die Nummer nur einmal und zwar während der Corona-Pandemie genutzt zu haben. Pandemiespezifische Gründe haben dabei eine große Rolle gespielt. 38 Prozent der Nutzerinnen und Nutzer während dieser Zeit begründen ihren Anruf damit, dass die Behörden geschlossen hatten. 26 Prozent wollten soziale Kontakte vermeiden. Auch die Nutzungsintensität der 115 hat sich laut BMI verändert: Bürgerinnen und Bürger, die die 115 schon mehrmals genutzt haben, taten dies während der Corona-Pandemie zu 37 Prozent häufiger als sonst.

(ve)

Allensbach Studie 2021 (PDF, 2MB)

Stichwörter: Panorama, Bürgerservice