Allensbach-Studie

Gute Noten für 115

[01.03.2010] Bekanntheitsgrad und Akzeptanz der einheitlichen Behördenrufnummer 115 hat das Allensbach-Institut ermittelt. Das Ergebnis: 86 Prozent der Anrufer zeigen sich mit dem Service zufrieden. Trotzdem besteht Verbesserungspotenzial.

Das Institut für Demoskopie Allensbach hat im Auftrag des Bundesinnenministeriums 1.000 Bürger zu Bekanntheit und Akzeptanz der einheitlichen Behördenrufnummer 115 befragt. Demnach waren 86 Prozent der Anrufer mit den erhaltenen Informationen zufrieden und mehr als 90 Prozent würden die 115 weiterempfehlen. Wie das Bundesinnenministerium mitteilt, begrüßt die große Mehrheit der Befragten (85 Prozent) die Idee einer einheitlichen Behördenrufnummer und hält eine telefonische Auskunft auch im Internet-Zeitalter für unverzichtbar. Die Beauftragte der Bundesregierung für Informationstechnik, Staatssekretärin Cornelia Rogall-Grothe, sagt: „Die Allensbach-Studie zeigt, dass der Bedarf an einer einheitlichen Behördenrufnummer bundesweit besteht und ein Anruf bei der 115 Zeit und Aufwand spart. Auch in puncto Qualität und Schnelligkeit der Auskünfte erhielt das Projekt gute Noten. Dank der Studie wissen wir aber auch, an welchen Stellen wir noch besser werden müssen. Beispielsweise ist in der Bevölkerung das Wissen um die 115 und ihre Verfügbarkeit noch zu wenig verbreitet.“ Das Projekt war am 24. März 2009 in den zweijährigen Pilotbetrieb gestartet. Momentan können circa elf Millionen Bürger in den teilnehmenden Modellregionen die 115 nutzen. Auf der CeBIT in Hannover (2. bis 6. März 2010) werden die neuen Teilnehmer Frankfurt am Main, Offenbach, Neuss, Dinslaken und Münster im D115-Verbund begrüßt.

(rt)

Kurzfassung der Allensbach-Studie zum Download (PDF; 2,4 MB)

Stichwörter: 115, 115, Bürgerservice, Allensbach, Cornelia Rogall-Grothe