



Presse-Information

Von wegen digital: Großteil der Deutschen erledigt Behördengänge noch persönlich

Hamburg, 15. Februar 2018. Rund zwei Drittel der Deutschen (69%) haben in den letzten 12 Monaten Angelegenheiten bei Behörden oder öffentlichen Verwaltungen erledigt. Laut einer repräsentativen Umfrage des Markt- und Meinungsforschungsinstituts Ipsos war dafür jeder zweite (55%) persönlich vor Ort, 14 Prozent bedienten sich des Postwegs, 12 Prozent wählten den elektronischen Postweg und nur 10 Prozent nutzten das Internet und 9 Prozent das Telefon.

In Berlin prozentual mehr digitale Behördengänger

Allerdings gibt es regionale Unterschiede. Während in Nordrhein-Westfalen Behörden besonders häufig persönlich aufgesucht werden (63%), nutzen in Berlin überdurchschnittlich viele Befragte das Internet (16%) oder E-mails (15%) für ihre Anliegen. Die E-Government Initiative des Senats, die den Einsatz von digitalen Informations- und Kommunikationsmedien in der Verwaltung vorantreibt, scheint hier Früchte zu tragen.

Berliner am wenigsten zufrieden mit Behördenservice

Allerdings bildet Berlin das Schlusslicht, was die Zufriedenheit mit der Abwicklung und vor allem mit der Bearbeitungsdauer angeht. Jeder vierte Berliner (24%) hält diese nicht für ausreichend, etwa ebenso viele (26%) sind mit der Erreichbarkeit der Behörde unzufrieden.

In Nordrhein-Westfalen und Hessen ist die Zufriedenheit dagegen hoch: je 45 Prozent der Befragten vergeben die Noten 1 oder 2 für die Gesamtabwicklung in der Behörde. Ebenso ist in NRW die Zufriedenheit mit der Beratungsqualität hoch, 45 Prozent benoten mit 1 oder 2, in Baden-Württemberg sind es 43 Prozent. Grundsätzlich sind es die kleineren Orte mit weniger als 20.000 Einwohnern, in denen die Zufriedenheit mit der Abwicklung im Bürgerservice am höchsten ist.

Gute Noten für Behördenservice

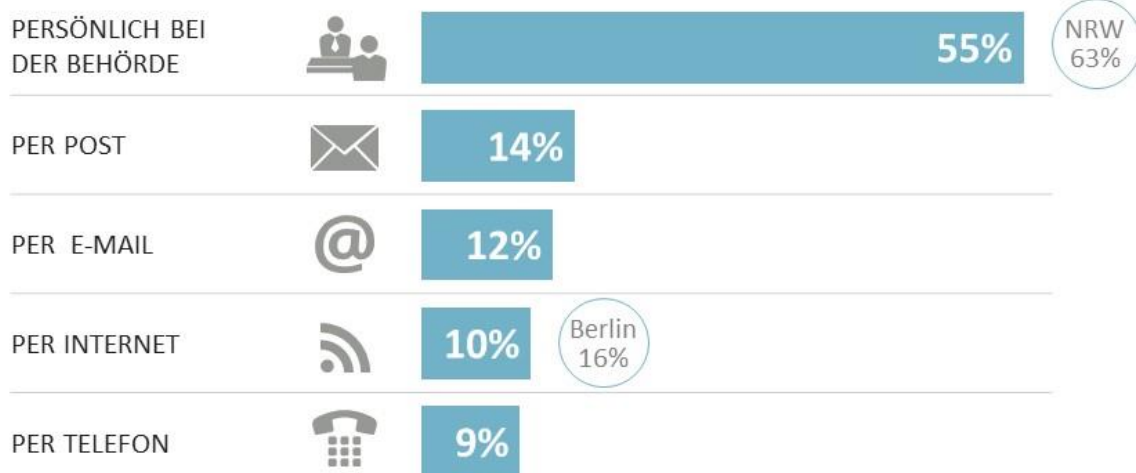
Fast die Hälfte der Befragten (48%), die in den letzten 12 Monaten bei einer Behörde waren, ist insgesamt zufrieden mit der Abwicklung der zuletzt getätigten Behördenangelegenheit und vergibt auf einer Schulnotenskala die Note „gut“ oder „sehr gut“. Nur 12 Prozent bewerten mit den Noten 5 oder 6. Gut vier von zehn kürzlichen Behördengängern (46%) zeigen sich vor allem mit der Beratungsqualität der Behördenmitarbeiter zufrieden, ähnlich viele vergeben die Bestnoten 1 und 2 für Erreichbarkeit (43%) und Bearbeitungsdauer (41%).

Hohe Zufriedenheit mit persönlichem Kontakt und Internetkontakt

Ein persönlicher Behördengang macht ebenso zufrieden wie die Abwicklung per Internet. Jeweils über die Hälfte der Nutzer der jeweiligen Services vergeben hier die Noten 1 und 2 (persönlicher Besuch 55% / Internet 54%). Die Kommunikation per Telefon (38%) oder per Post (32%) bewertet nur jeweils etwa jeder Dritte so gut.

Behördenangelegenheiten...

...erledigt in den letzten 12 Monaten **69%** davon:



Basis: Repräsentative Online-Umfrage von 2.000 Personen zwischen 16 und 70 Jahren in Deutschland. Feldzeit: 26. bis 30. Januar 2018

GAME CHANGERS



Steckbrief:

Methode: repräsentative Online-Befragung über den ipsos i:omnibus von Ipsos Observer

Stichprobe: 2.000 Personen zwischen 16 und 70 Jahren

Feldzeit: 26. - 30. Januar 2018.

Über Ipsos

Ipsos ist ein unabhängiges und innovatives Markt- und Meinungsforschungsinstitut. In einer sich immer schneller verändernden Welt ist es unsere Aufgabe, unsere Kunden mit präzisen und umsetzbaren Analysen bei ihrer Veränderung zu unterstützen, dabei orientieren wir uns an den „4S“: Security, Simplicity, Speed und Substance. Um unseren Kunden bestmöglichen Service zu bieten, haben wir uns in fünf Forschungsbereichen spezialisiert. So bestimmen unsere engagierten Forscher Marktpotenziale, zeigen Markttrends, testen Produkte, Werbung und Dienstleistungen, erforschen die Wirkung von Medien und geben der öffentlichen Meinung eine Stimme. Und das in 88 Ländern auf allen Kontinenten. In Deutschland beschäftigen wir über 500 Mitarbeiter in Hamburg, Mölln, München, Frankfurt und Berlin.

We are GAME CHANGERS.



Kontakt Ipsos Pressestelle

Gudrun Witt
Gudrun.Witt@ipsos.com

Sachsenstraße 6
20097 Hamburg
Tel. 040 80096 4179

Der Forschungsbereich **Ipsos Observer** ist spezialisiert auf die Erhebung und Bereitstellung von marktrelevanten Informationen. Unser Engagement und unsere Passion ermöglichen es unseren Kunden, qualitativ hochwertige Forschungsergebnisse zu einem wettbewerbsfähigen Preis zu erhalten. Damit helfen wir Ihnen, schnell die richtige Entscheidung zu treffen



Kontakt Ipsos Pressestelle

Gudrun Witt
Gudrun.Witt@ipsos.com

Sachsenstraße 6
20097 Hamburg
Tel. 040 80096 4179