

Zitiervorschlag:

Umfrage - Thüringer Behörden, INSA consulere im Auftrag des Bürgerbeauftragten des Freistaats Thüringen
Erfurt 2023.

Befragung in Thüringen

im Auftrag des Bürgerbeauftragten des
Freistaats Thüringen

Oktober-November 2023

The logo for INSA CONSULERE features the word "INSA" in a large, bold, red sans-serif font, with the word "CONSULERE" in a smaller, bold, blue sans-serif font directly below it. To the left of the text is a vertical blue bar. To the right of the text is a horizontal bar divided into a red upper section and a blue lower section.

INSA
CONSULERE

Feldzeit:

30.10. – 07.11.2023

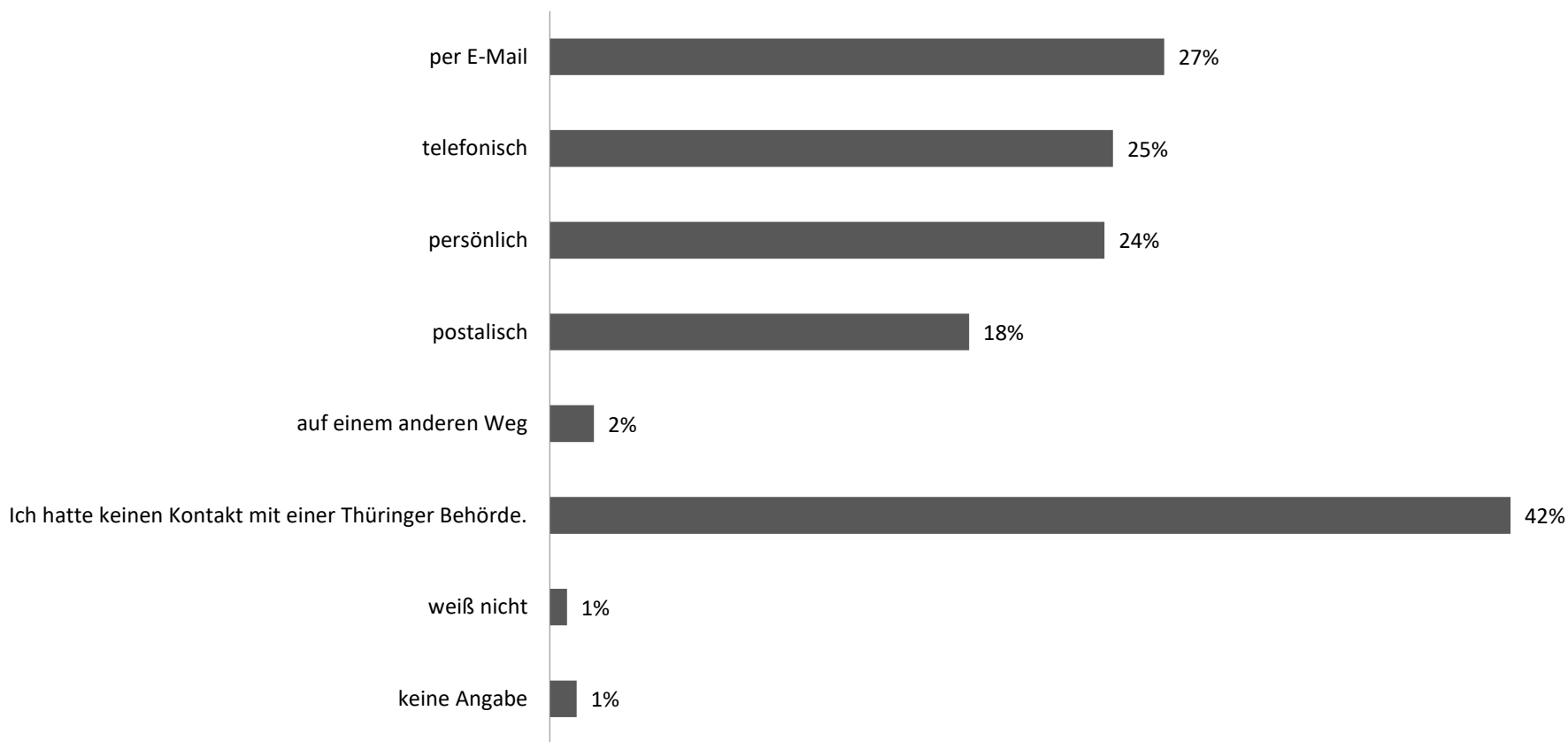
Methodik:

Die Umfrage wurde als *Modus-Mixta*-Befragung (telefonisch und online) durchgeführt.

Stichprobe:

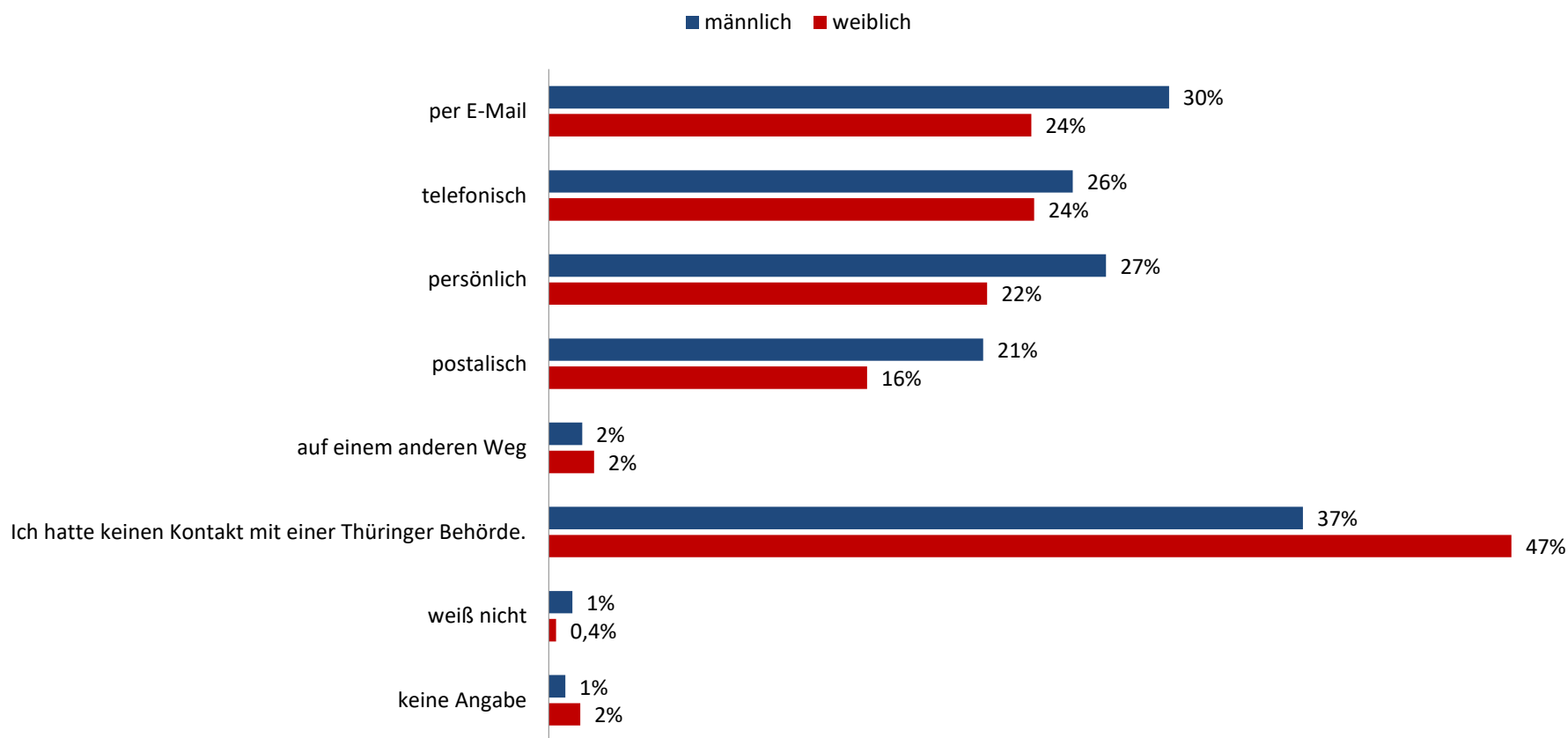
1.000 Personen aus Thüringen ab 18 Jahren nahmen an der Befragung teil.

Auf welchem Weg haben Sie in den letzten zwölf Monaten mit einer Thüringer Behörde kommuniziert?



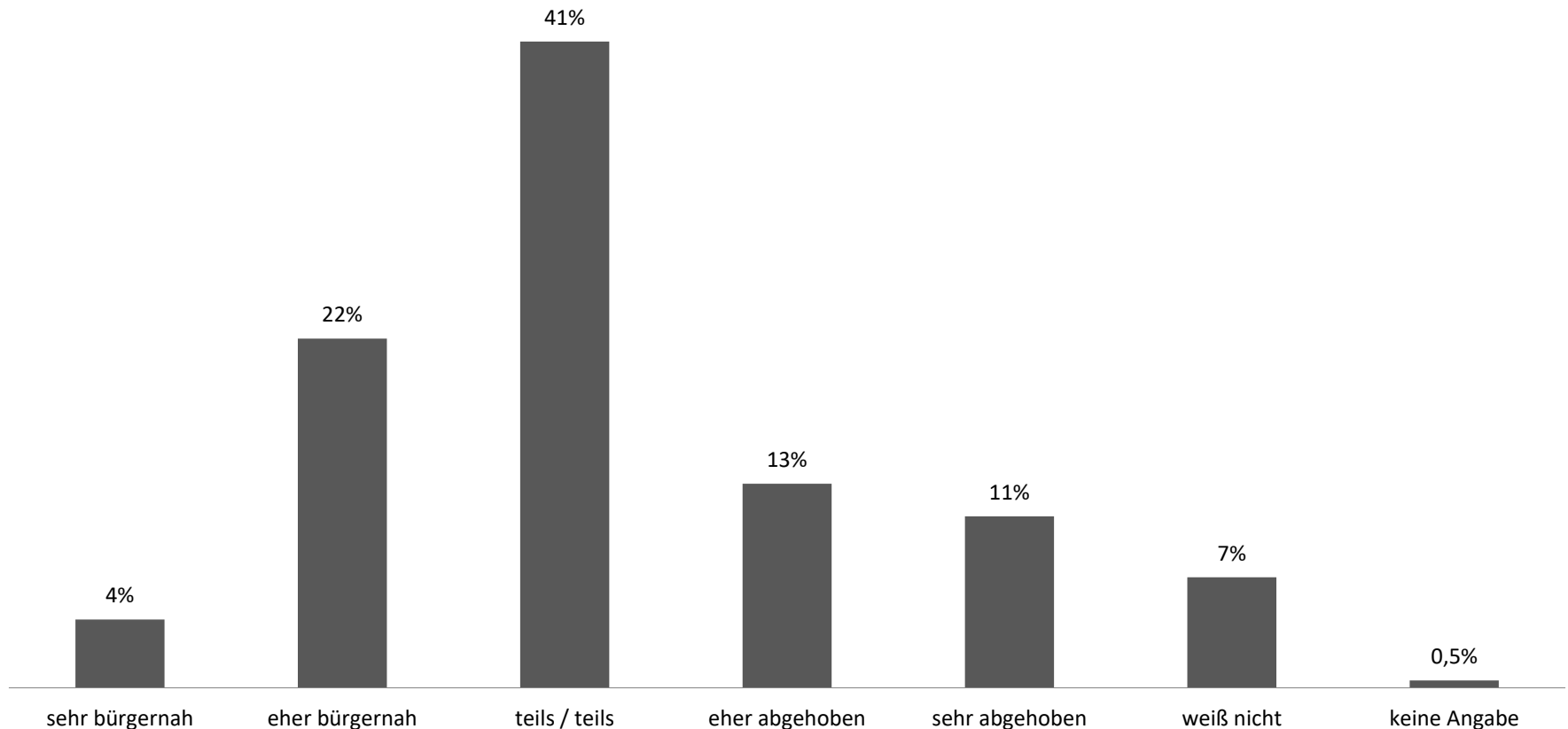
42 Prozent der befragten Thüringer hatten innerhalb der letzten zwölf Monate keinen Kontakt mit einer Thüringer Behörde. 27 Prozent hatten Kontakt per E-Mail, 25 Prozent telefonisch und 24 Prozent persönlich. Postalisch ist mit 18 Prozent von den abgefragten Kommunikationskanälen der am wenigsten genutzte und zwei Prozent nennen noch einen anderen Weg. Jeweils ein Prozent kann oder möchte dazu keine Auskunft tätigen.

Auf welchem Weg haben Sie in den letzten zwölf Monaten mit einer Thüringer Behörde kommuniziert?



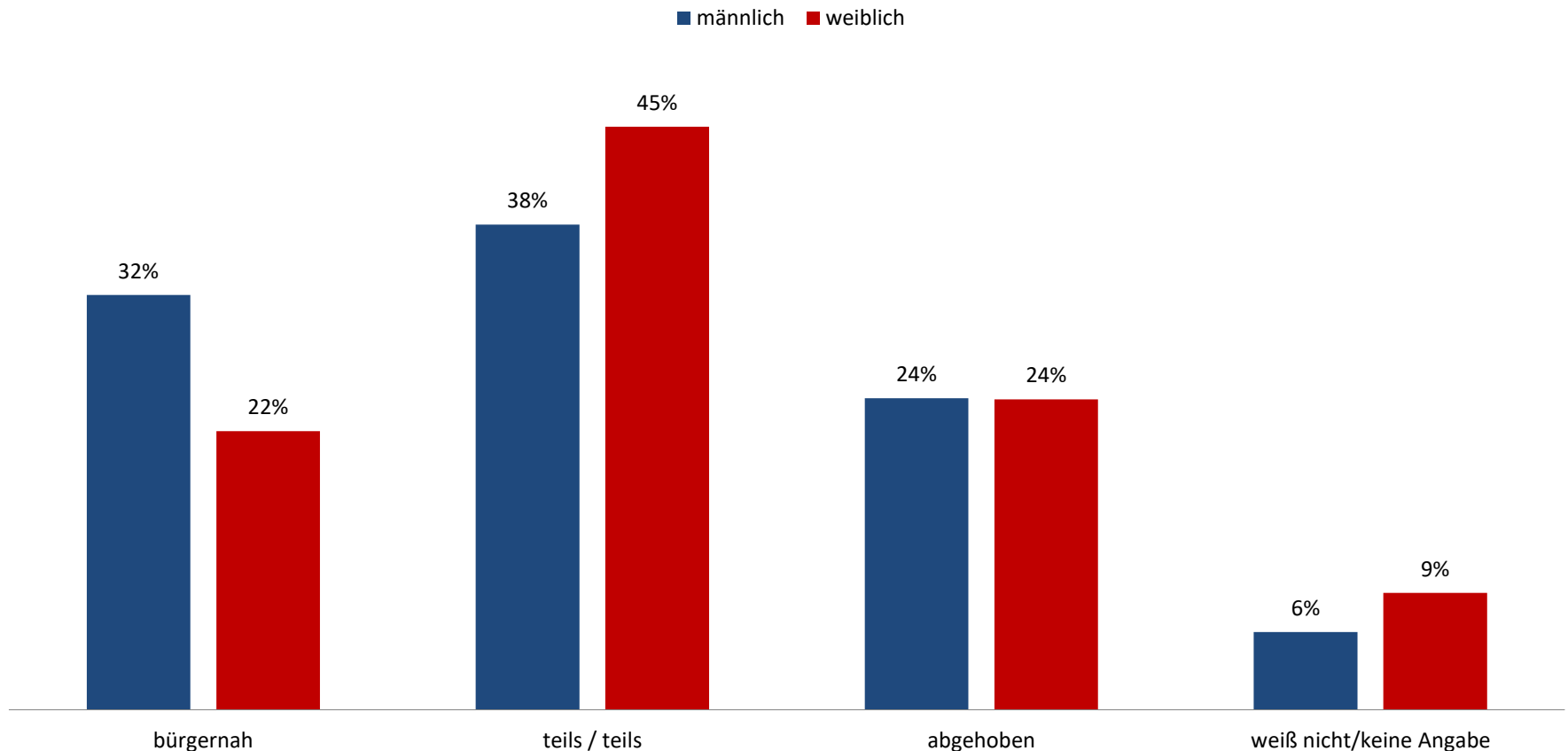
Aufgeschlüsselt nach Geschlecht wird ersichtlich, dass Frauen deutlich häufiger innerhalb der letzten zwölf Monate keinen Kontakt mit einer Thüringer Behörde hatten (47 zu 37 %). Entsprechend werden sämtliche abgefragten Kommunikationskanäle von Männern häufiger genannt.

Wie würden Sie die Thüringer Behörden insgesamt beschreiben?



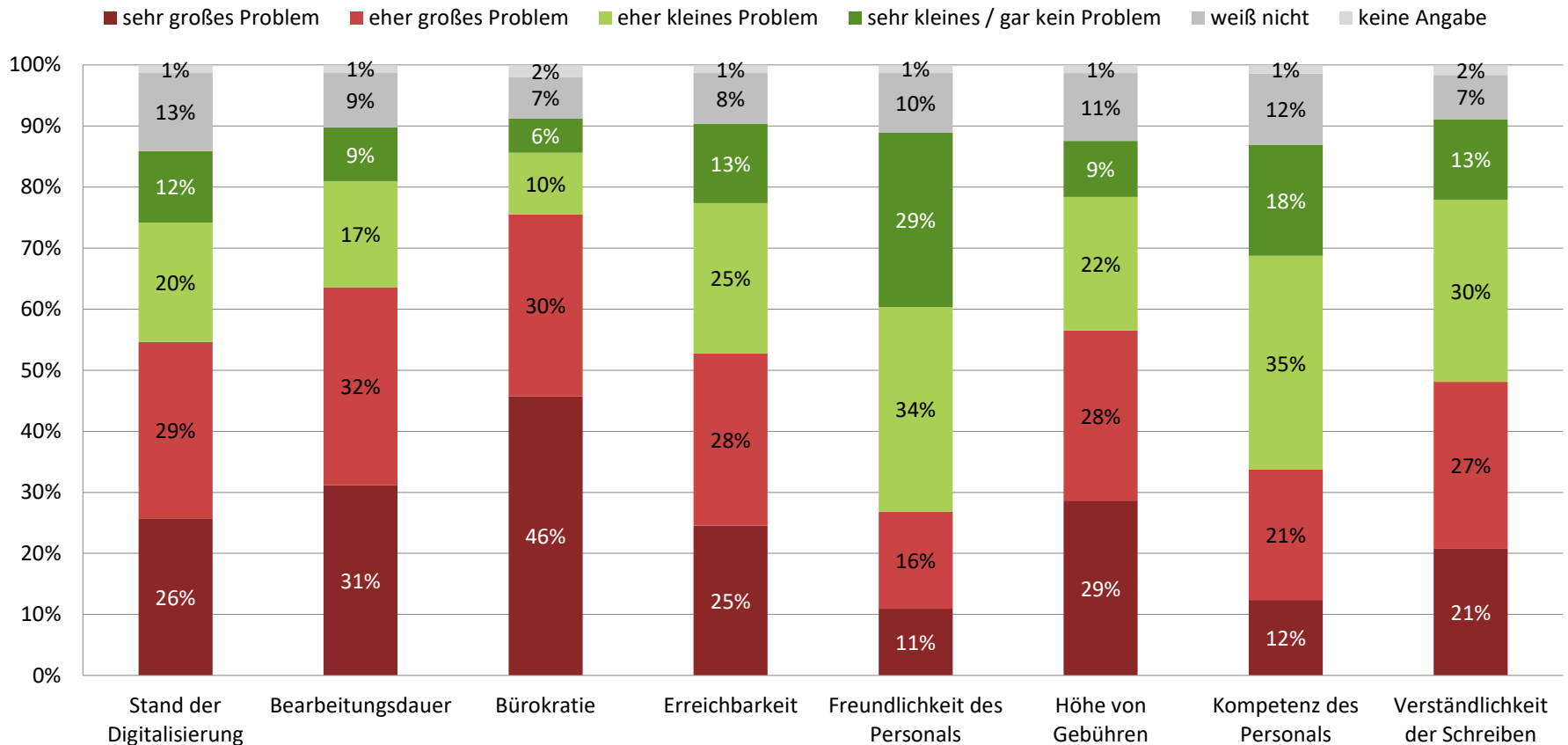
Die relative Mehrheit von 41 Prozent beschreibt die Thüringer Behörden als teils bürgernah bzw. abgehoben. 22 Prozent empfinden sie als eher und weitere vier Prozent als sehr bürgernah (26 %, kumuliert), wohingegen 13 Prozent sie als eher und weitere elf Prozent als sehr abgehoben (24 %, kumuliert) bezeichnen. Sieben Prozent trauen sich hierzu keine Einschätzung zu und weitere 0,5 Prozent wollen dazu keine Antwort geben.

Wie würden Sie die Thüringer Behörden insgesamt beschreiben?



Auch wenn sich beide Geschlechtergruppen jeweils relativ-mehrheitlich für die Mittelloption entschieden haben, ist dieser Anteil bei weiblichen Befragten höher (45 zu 38 %). Folglich kann festgehalten werden, dass befragte Männer die Thüringer Behörden insgesamt deutlich häufiger als bürgernah wahrnehmen (32 zu 22 %).

Inwieweit stellen die folgenden Aspekte hinsichtlich Thüringer Behörden Ihrer Meinung nach ein Problem dar?

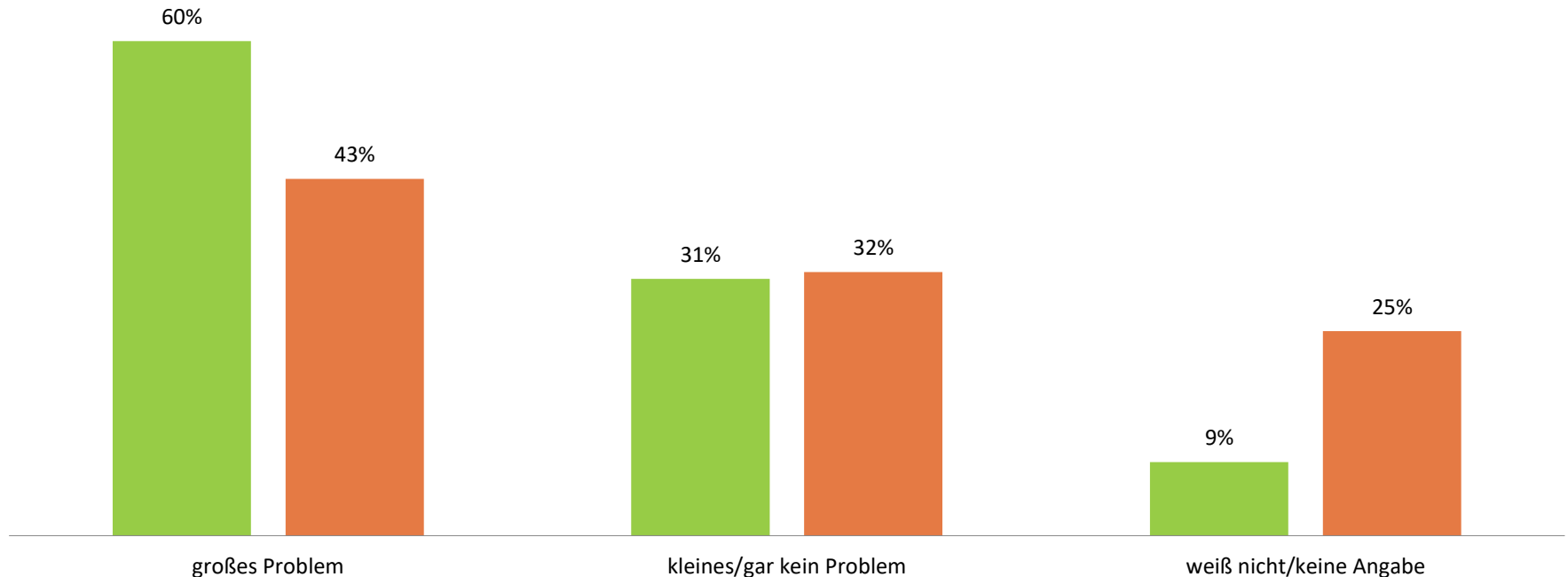


Insgesamt werden einzig die Freundlichkeit des Personals (27 %*) und die Kompetenz des Personals (33 %*) nicht absolut-mehrheitlich als großes Problem wahrgenommen. Alle anderen abgefragten Felder werden jeweils mehrheitlich als großes Problem wahrgenommen: Verständlichkeit der Schreiben (48 %*), Erreichbarkeit (53 %*), Stand der Digitalisierung (55 %*), Höhe der Gebühren (57 %*), Bearbeitungsdauer (63 %*) und schlussendlich die Bürokratie (76 %*), welche in Thüringen insgesamt am häufigsten als problematisch angesehen wird.

Inwieweit stellen die folgenden Aspekte hinsichtlich Thüringer Behörden Ihrer Meinung nach ein Problem dar?

Stand der Digitalisierung

■ hohe Kenntnisse ■ geringe Kenntnisse

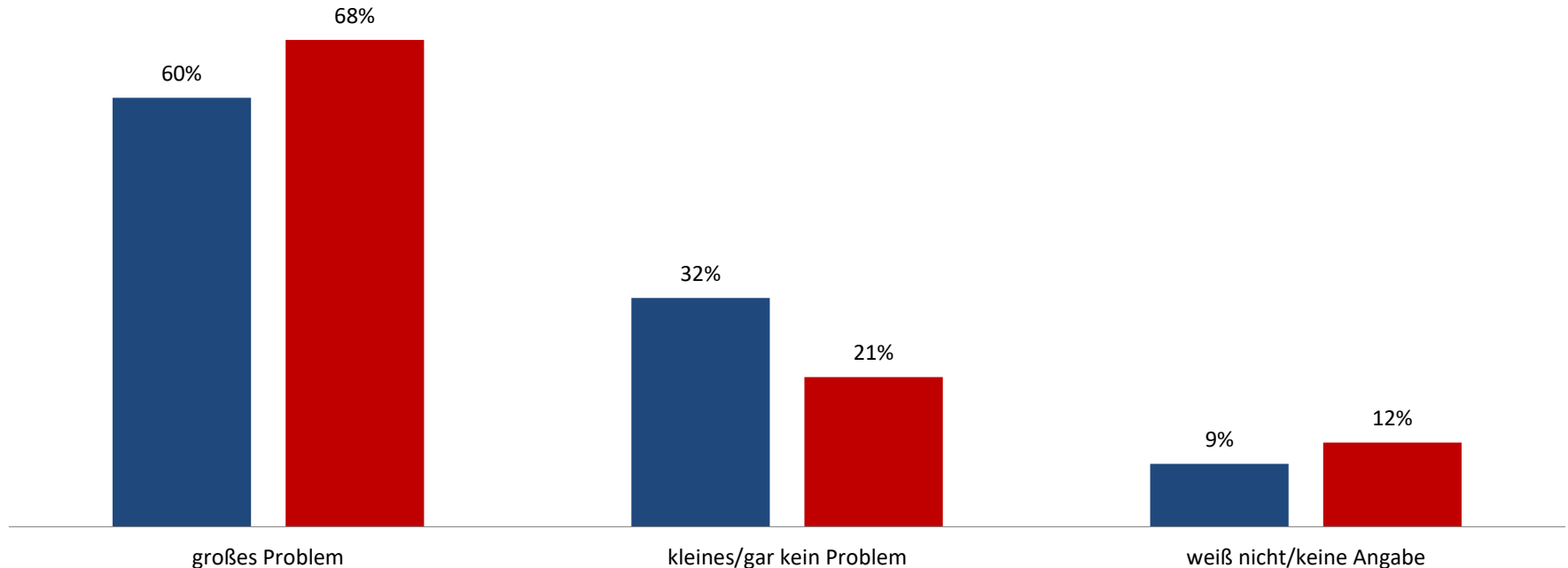


Auch wenn beide Befragten Gruppen jeweils mehrheitlich den derzeitigen Stand der Digitalisierung als problematisch ansehen, wird ersichtlich, dass jene, welche hohe Kenntnisse im Umgang mit technischen Geräten und Internet haben, dies absolut-mehrheitlich und entsprechend deutlich häufiger als großes Problem ansehen (60 zu 43 %). Jene mit lediglich geringen Kenntnissen geben deutlich häufiger an, dass sie zum Stand der Digitalisierung in Thüringen keine Einschätzung abgeben können oder wollen (25 zu 9 %).

Inwieweit stellen die folgenden Aspekte hinsichtlich Thüringer Behörden Ihrer Meinung nach ein Problem dar?

Bearbeitungsdauer

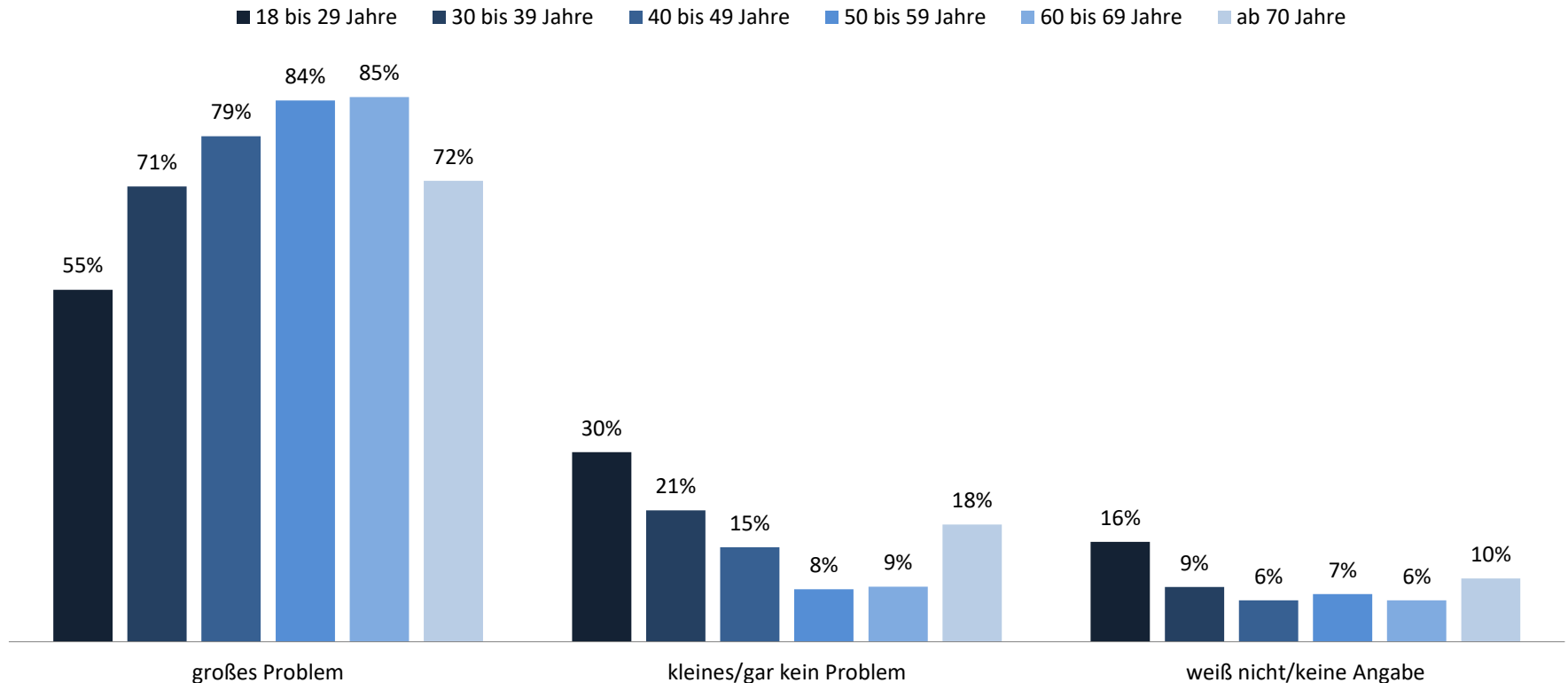
■ männlich ■ weiblich



Weibliche Befragte erachten die Bearbeitungsdauer häufiger als großes Problem als dies Männer tun (68 zu 60 %). Dennoch überwiegt bei beiden Befragtengruppen dieser Anteil jeweils absolutmehrfach, allerdings empfinden dies letztere deutlich häufiger als wenig bzw. gar nicht problematisch (32 zu 21 %).

Inwieweit stellen die folgenden Aspekte hinsichtlich Thüringer Behörden Ihrer Meinung nach ein Problem dar?

Bürokratie

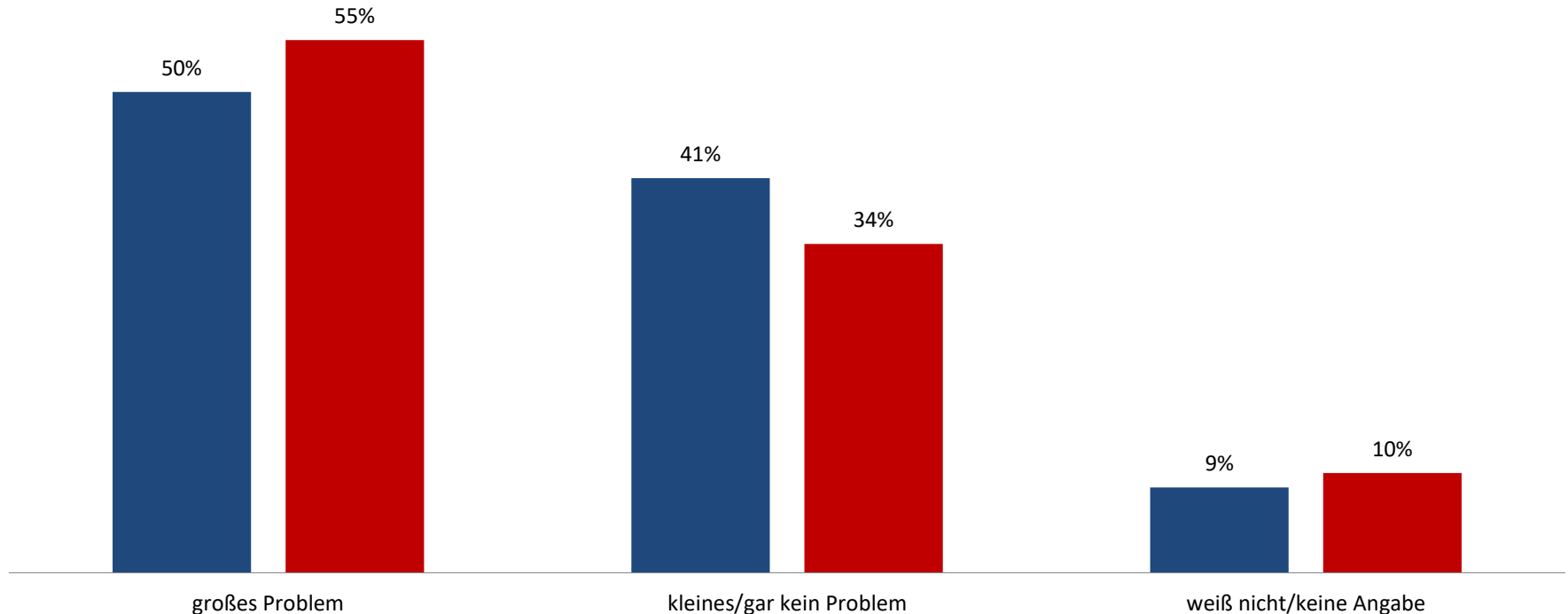


Tendenziell empfinden ältere das Ausmaß an Bürokratie in Thüringen häufiger für problematisch als jüngere: So steigt dieser Anteil von 55 Prozent bei den jüngsten bis auf 85 Prozent bei den 60- bis 69-Jährigen und fällt dann wieder auf 72 Prozent bei den ältesten Befragten. So sehen die jüngsten Befragten hierin (deutlich) häufiger kein bzw. nur ein geringes Problem (30 zu 8 – 21 %):

Inwieweit stellen die folgenden Aspekte hinsichtlich Thüringer Behörden Ihrer Meinung nach ein Problem dar?

Erreichbarkeit

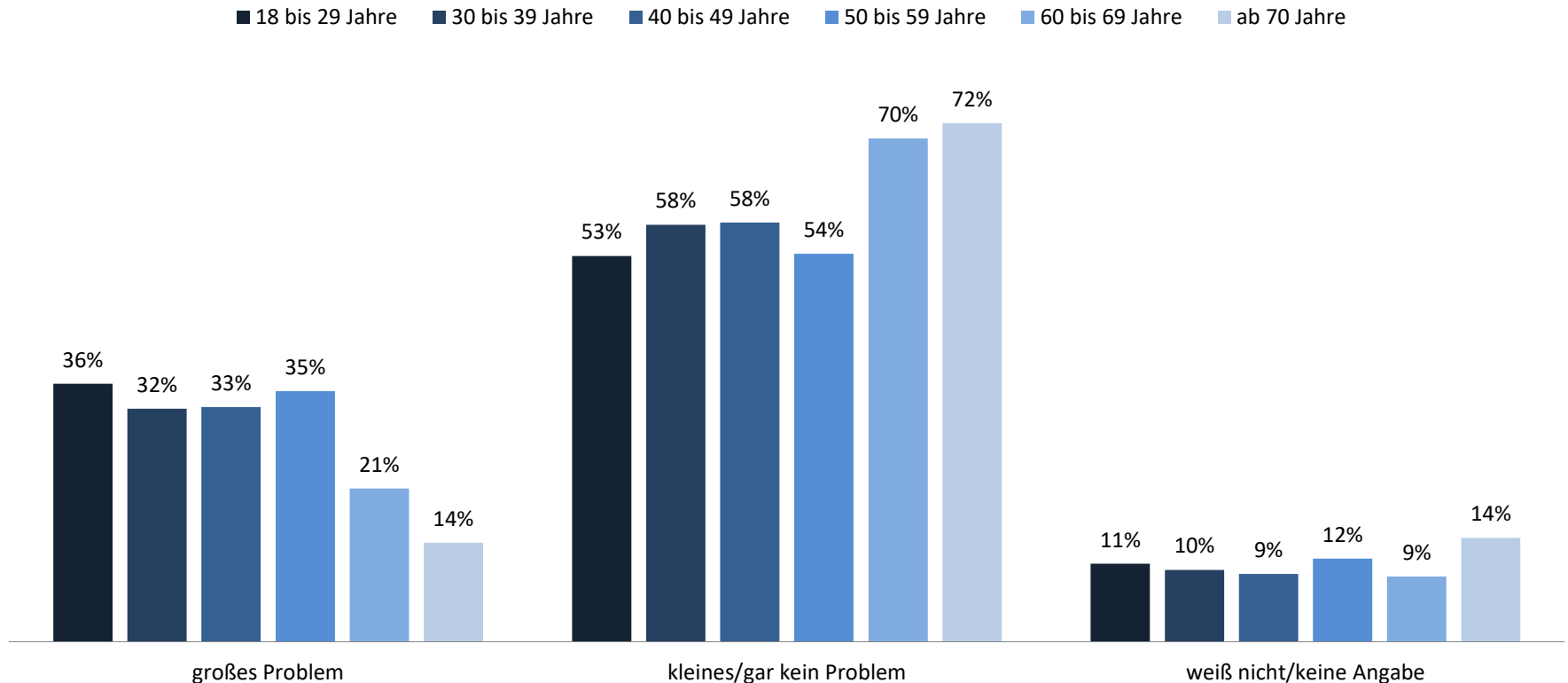
■ männlich ■ weiblich



Beide Geschlechtergruppen empfinden die Erreichbarkeit von Thüringer Behörden jeweils absolut-mehrheitlich als großes Problem, wobei dies befragte Frauen häufiger so angeben (55 zu 50 %). Entsprechend sehen dies Männer häufiger nicht so (41 zu 34 %).

Inwieweit stellen die folgenden Aspekte hinsichtlich Thüringer Behörden Ihrer Meinung nach ein Problem dar?

Freundlichkeit des Personals

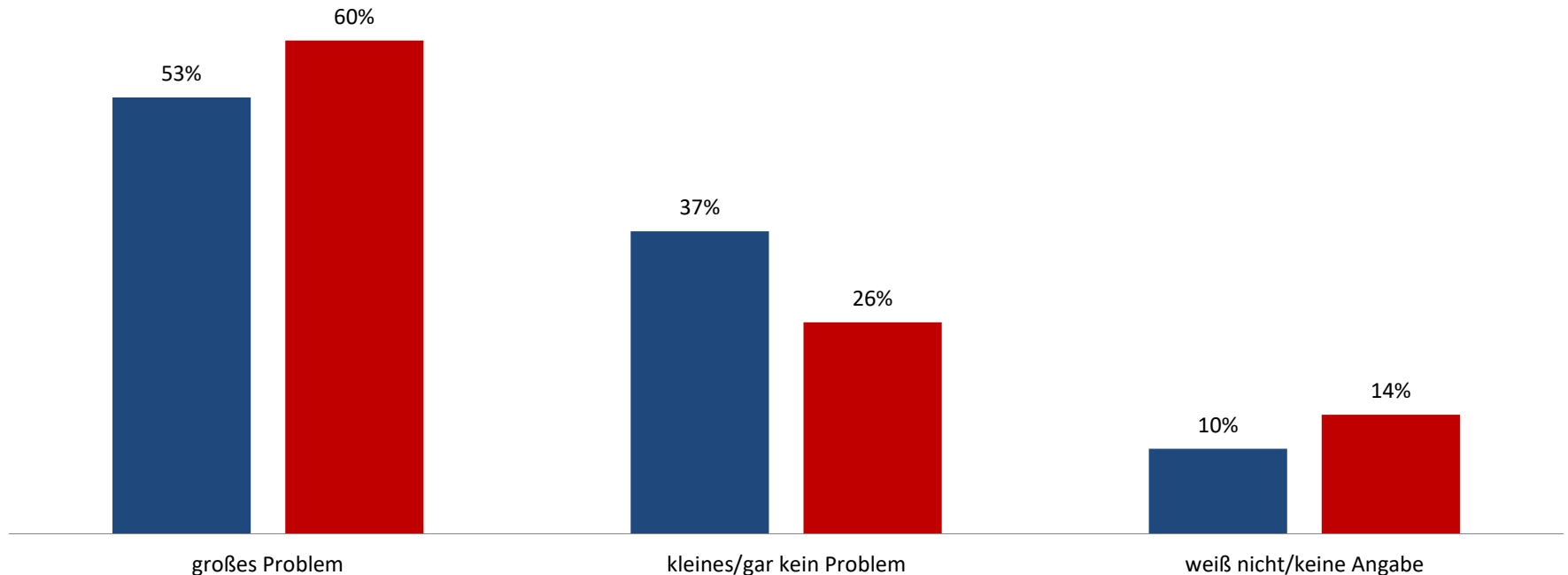


Keine Altersgruppe sieht in der Freundlichkeit des Personals mehrheitlich ein großes Problem, wobei dieser Anteil mit dem Alter noch weiter absinkt (von 36 auf 14 %). Entsprechend geben alle Altersgruppen, aber insbesondere die ab 60-Jährigen, jeweils absolut-mehrheitlich an, dass sie hierin kein großes Problem sehen (70 bzw. 72 zu 53 – 58 %).

Inwieweit stellen die folgenden Aspekte hinsichtlich Thüringer Behörden Ihrer Meinung nach ein Problem dar?

Höhe von Gebühren

■ männlich ■ weiblich

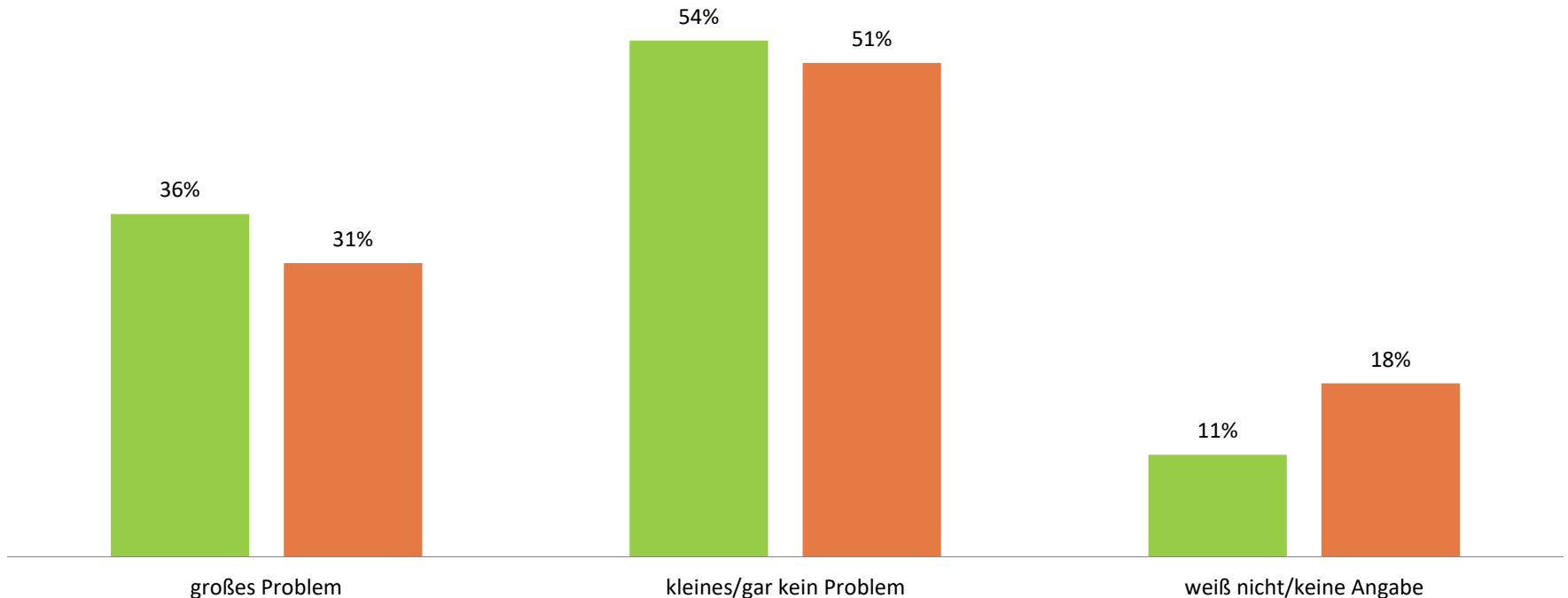


Die Höhe der Gebühren wird von beiden Geschlechtergruppen jeweils absolut-mehrheitlich als großes Problem angesehen, wobei dies Frauen häufiger so sehen als Männer (60 zu 53 %). Entsprechend sind letztere deutlich häufiger der Ansicht, dass die Höhe der Gebühren von Thüringer Behörden nur ein kleines bzw. gar kein Problem darstellt (37 zu 26 %).

Inwieweit stellen die folgenden Aspekte hinsichtlich Thüringer Behörden Ihrer Meinung nach ein Problem dar?

Kompetenz des Personals

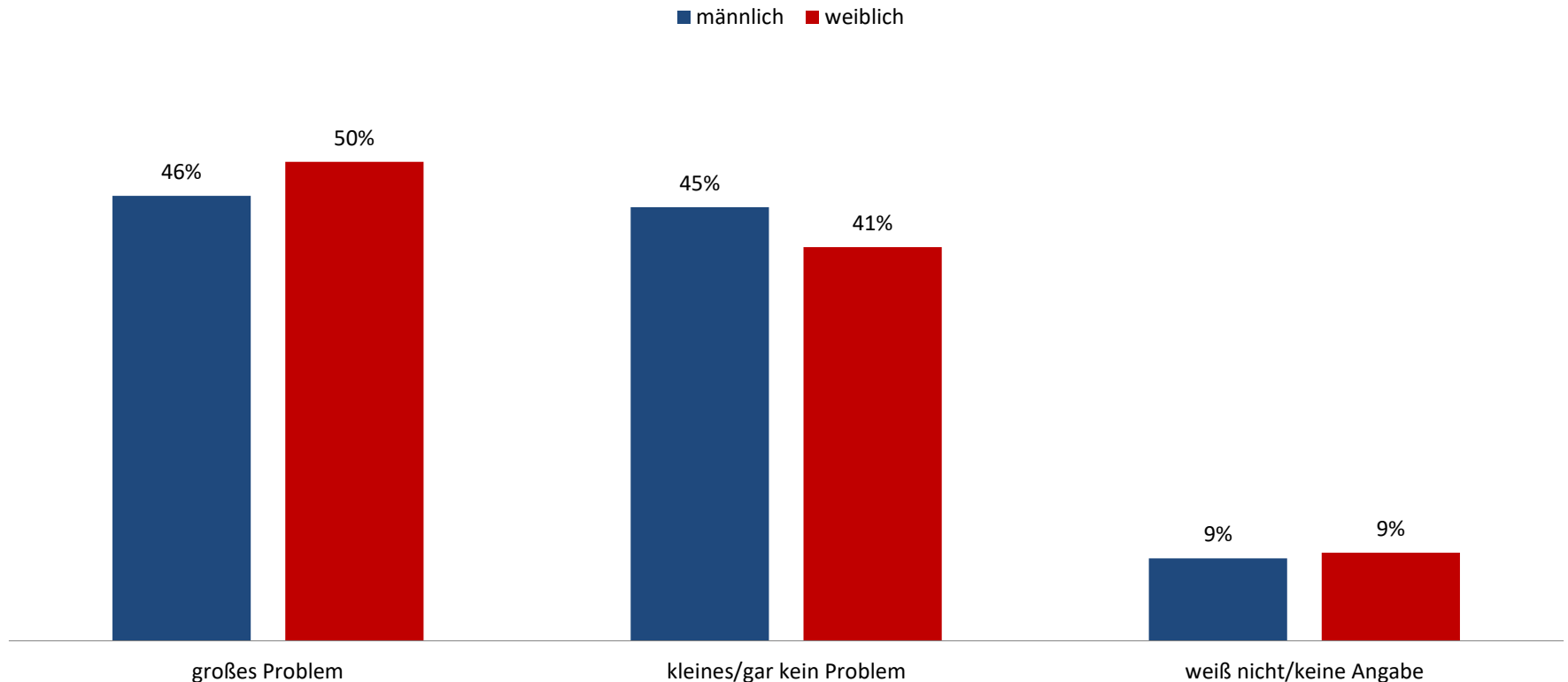
■ hohe Kenntnisse ■ geringe Kenntnisse



Die Kompetenz des Personals wird von Befragten mit eigenen hohen Kenntnissen im Umgang mit technischen Geräten bzw. dem Internet, häufiger als großes Problem angesehen (36 zu 31 %). Jene mit lediglich geringen Kenntnissen können oder wollen die Kompetenzen des Personals von Thüringer Behörden häufiger nicht einschätzen (18 zu 11 %). Bei beiden Befragtengruppen überwiegt jeweils absolut-mehrheitlich der Anteil derer, welche hierin allerdings nur ein kleines bzw. gar kein Problem sehen (54 bzw. 51 %).

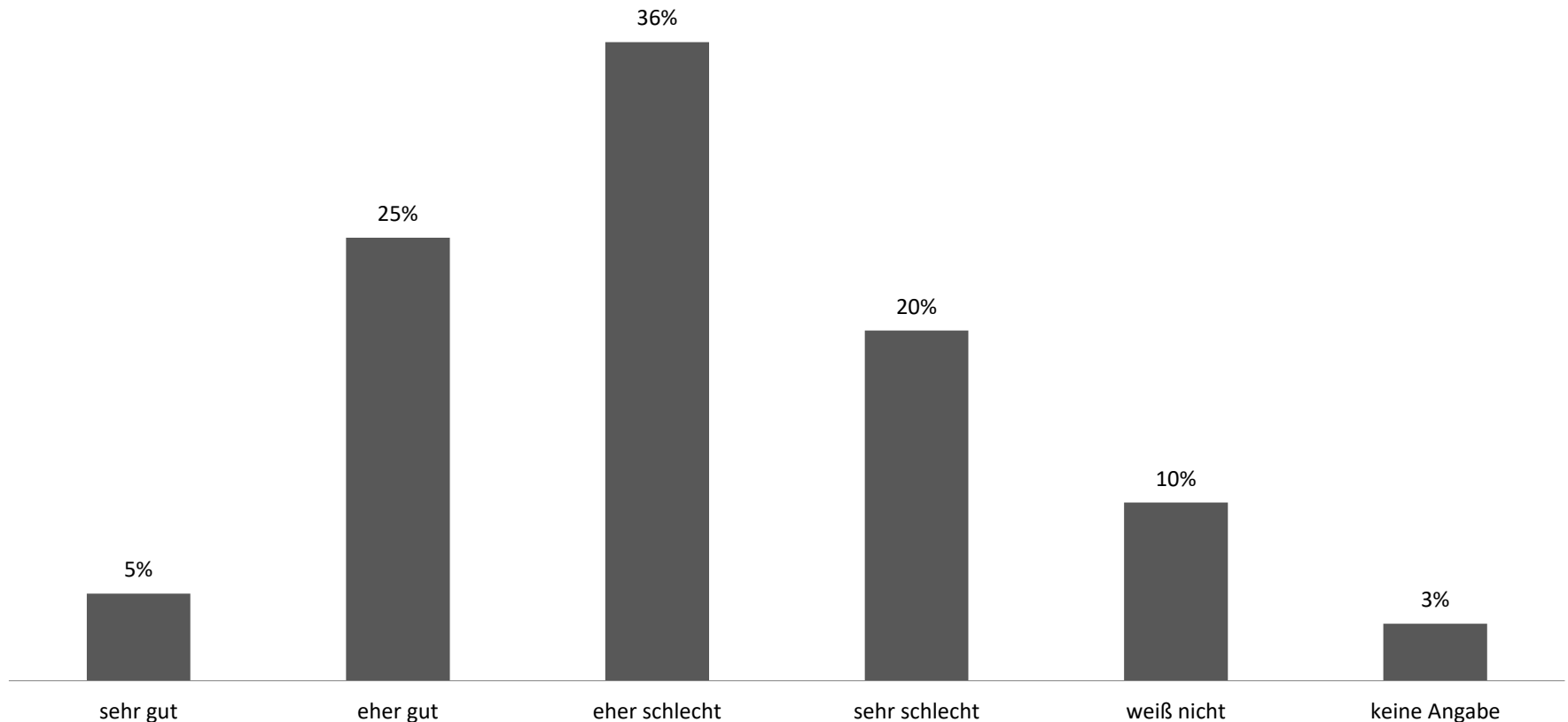
Inwieweit stellen die folgenden Aspekte hinsichtlich Thüringer Behörden Ihrer Meinung nach ein Problem dar?

Verständlichkeit der Schreiben



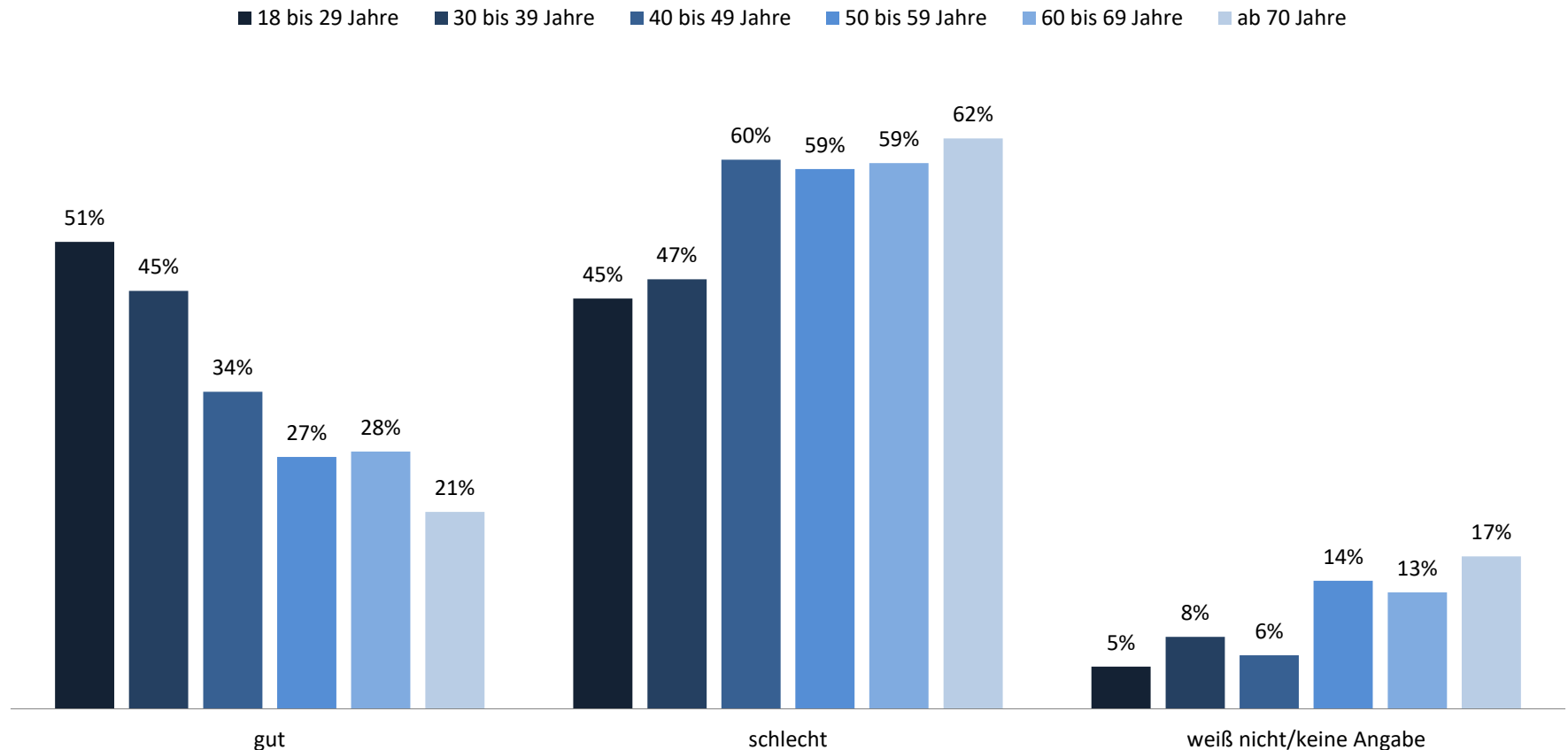
Während Thüringer Männer hinsichtlich der Einschätzung der Verständlichkeit der Schreiben von Thüringer Behörden geteilter Ansicht sind (46 % großes Problem, 45 % kleines bzw. gar kein Problem), sind Frauen absolut-mehrheitlich der Ansicht, dass hierin ein großes Problem besteht (50 %).

Wie bewerten Sie die derzeitige Entwicklung hin zu einer möglichst vollständigen Digitalisierung der Verwaltung?



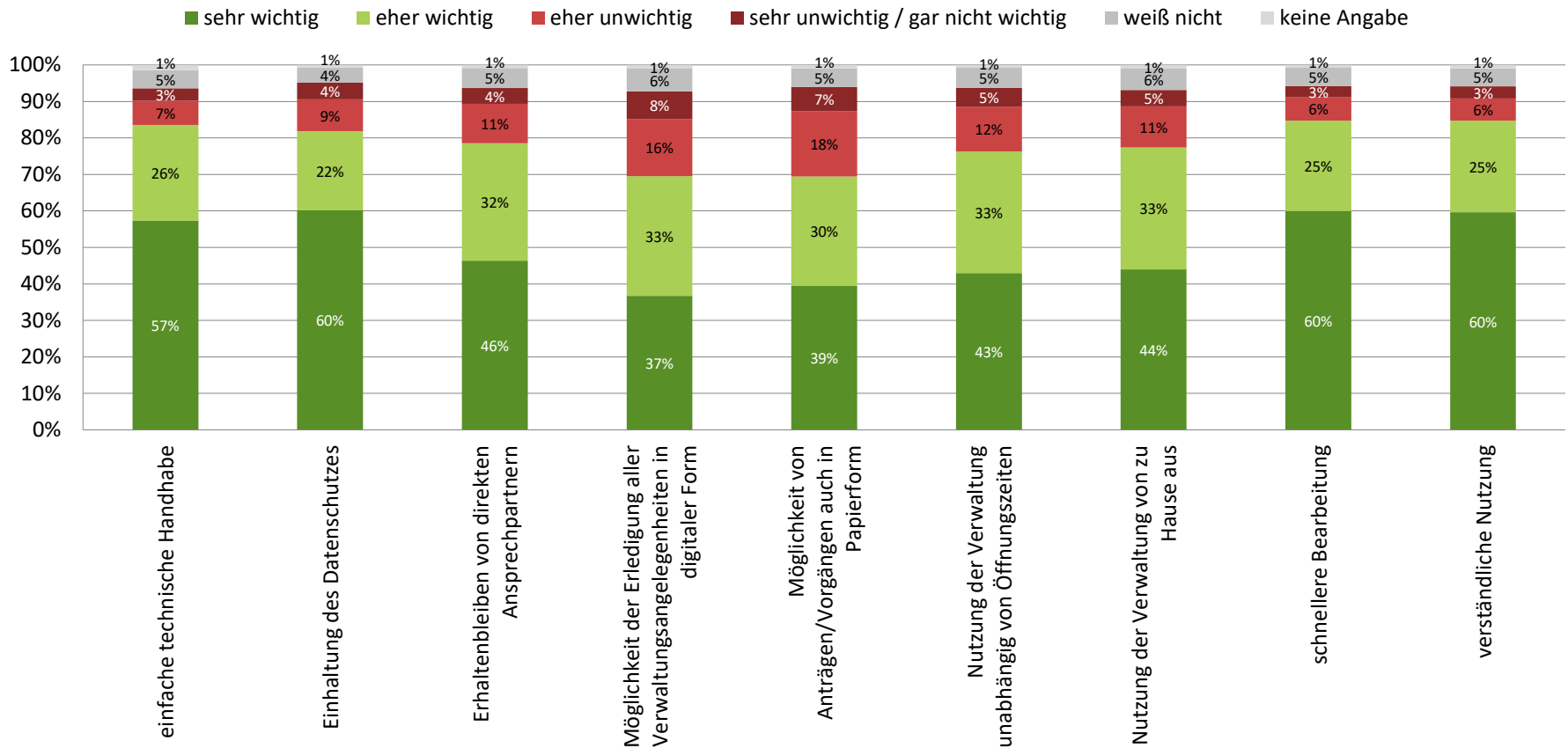
Insgesamt wird die derzeitige Entwicklung hin zu einer möglichst vollständigen Digitalisierung der Verwaltung mehrheitlich als schlecht bewertet: 36 Prozent halten diese für eher und weitere 20 Prozent als sehr schlecht (56 %, kumuliert). Lediglich insgesamt 30 Prozent (25 % eher, 5 % sehr gut) sind der Ansicht, dass diese gut ist. Zehn Prozent wissen es nicht und weitere drei Prozent können oder wollen dazu keine Einschätzung abgeben.

Wie bewerten Sie die derzeitige Entwicklung hin zu einer möglichst vollständigen Digitalisierung der Verwaltung?



Je jünger die Befragten sind, desto häufiger beschreiben sie die derzeitige Entwicklung hin zu einer möglichst vollständigen Digitalisierung der Verwaltung als gut: So steigt dieser Anteil von lediglich 21 Prozent bei den ältesten bis auf 51 Prozent bei den jüngsten Befragten. Diese Einstufung überwiegt allerdings lediglich bei den jüngsten mehrheitlich. 30- bis 39-Jährige sind in ihrer Bewertung geteilter Ansicht (47 % schlecht, 45 % gut). Ab 40-Jährige geben jeweils absolut-mehrheitlich an, dass sie diese Entwicklung als schlecht einschätzen (59 – 62 %).

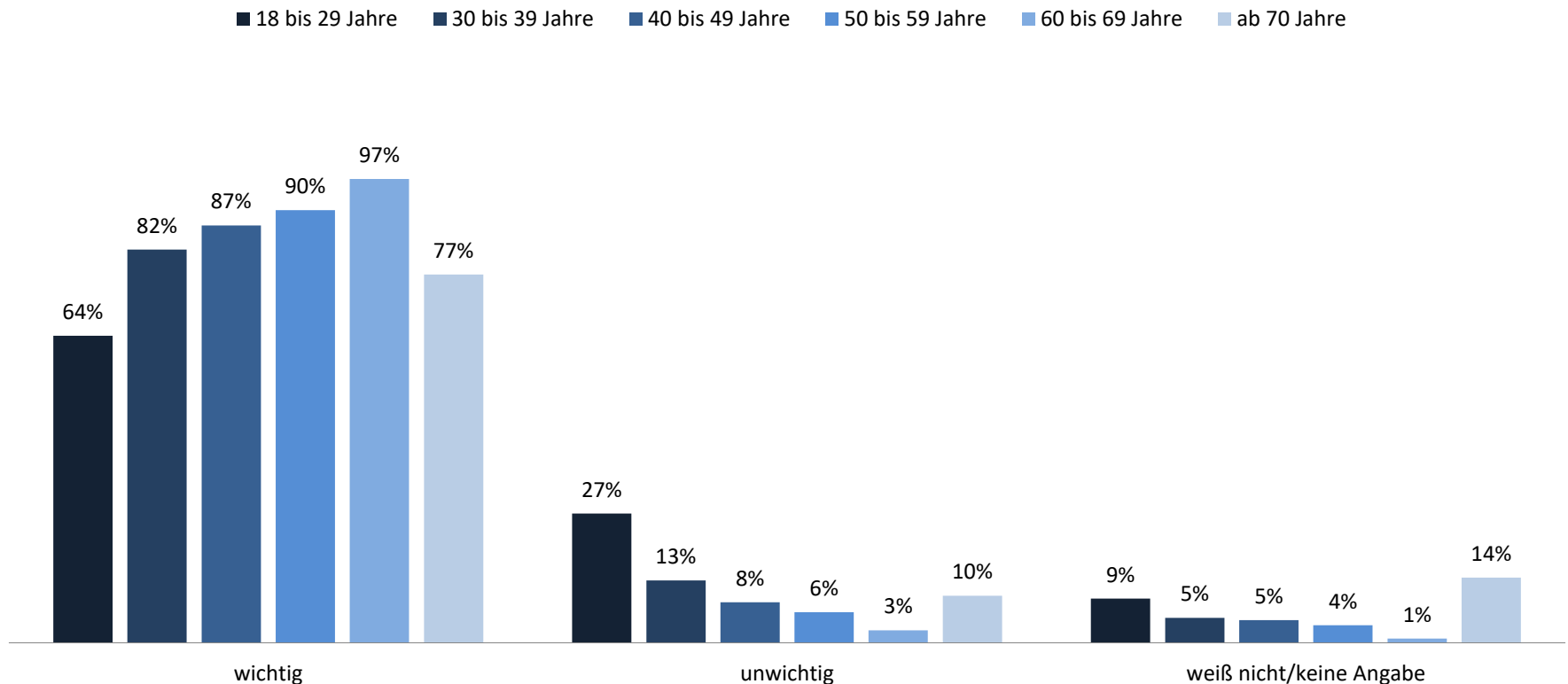
Wie wichtig oder unwichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte der Digitalisierung der Verwaltung?



Alle abgefragten Aspekte der Digitalisierung werden jeweils absolut-mehrheitlich als wichtig angesehen: Mit jeweils insgesamt 85 Prozent wird die verständliche Nutzung bzw. die schnelle Bearbeitung jeweils am häufigsten als wichtig angesehen, gefolgt von einer einfachen technischen Handhabe (83 %), der Einhaltung des Datenschutzes (82 %), dem Erhaltenbleiben von direkten Ansprechpartnern (78 %), der Nutzung der Verwaltung von zu Hause aus (77 %) und der Nutzung der Verwaltung unabhängig von Öffnungszeiten (76 %). Etwas dahinter folgen mit 70 Prozent die Möglichkeit der Erledigung aller Verwaltungsangelegenheiten in digitaler Form und mit 69 Prozent die Möglichkeit von Anträgen/Vorgängen auch in Papierform.

Wie wichtig oder unwichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte der Digitalisierung der Verwaltung?

einfache technische Handhabe

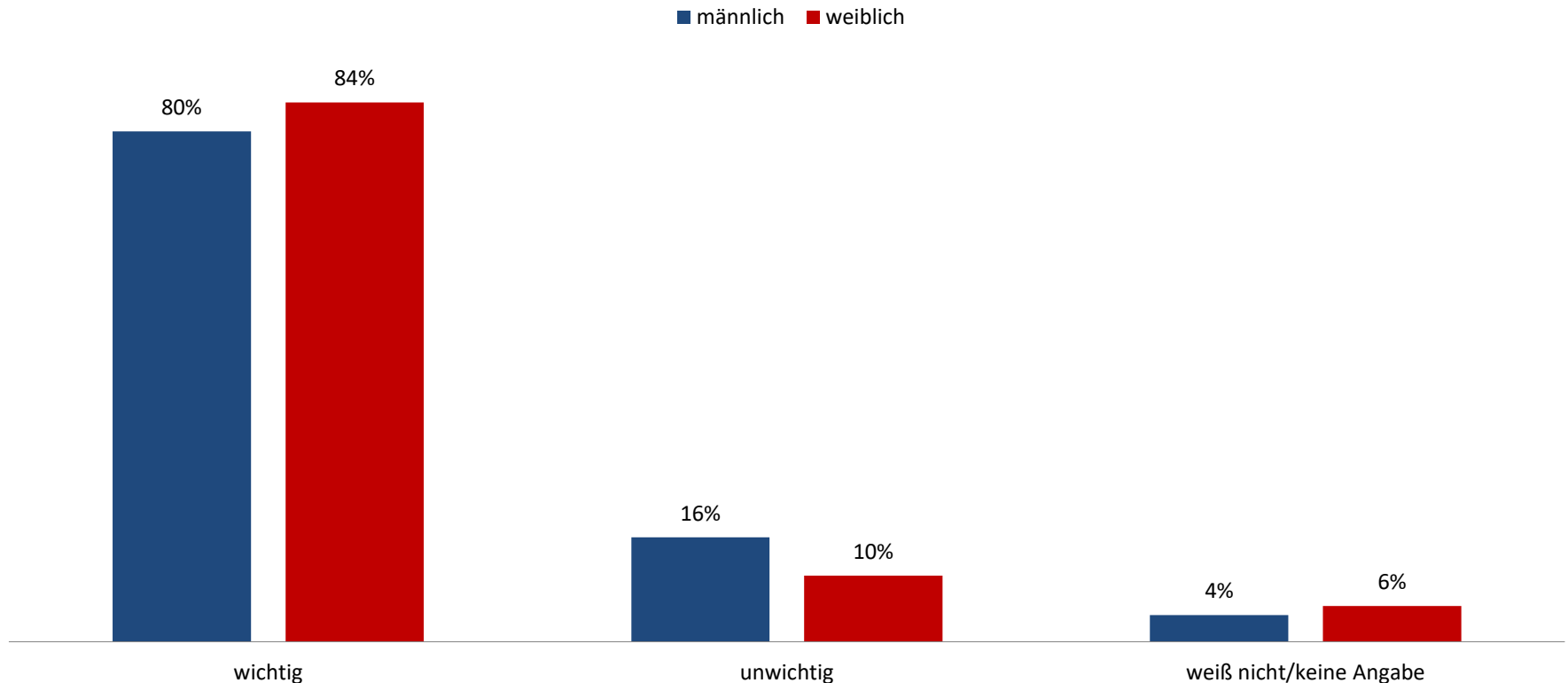


Je älter die befragten Thüringer sind, desto häufiger sehen sie eine einfache technische Handhabe als wichtig an: So steigt dieser Anteil von 64 Prozent bei den 18- bis 29-Jährigen bis auf 97 Prozent bei den 60- bis 69-Jährigen (ab 70-Jährige = 77 %) an. Die jüngsten sehen hierin entsprechend deutlich am häufigsten keinen wichtigen Aspekt (27 zu 3 – 13 %).

Ein ähnlicher Verlauf zeigt sich bei „schnellere Bearbeitung“ sowie „verständliche Nutzung“.

Wie wichtig oder unwichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte der Digitalisierung der Verwaltung?

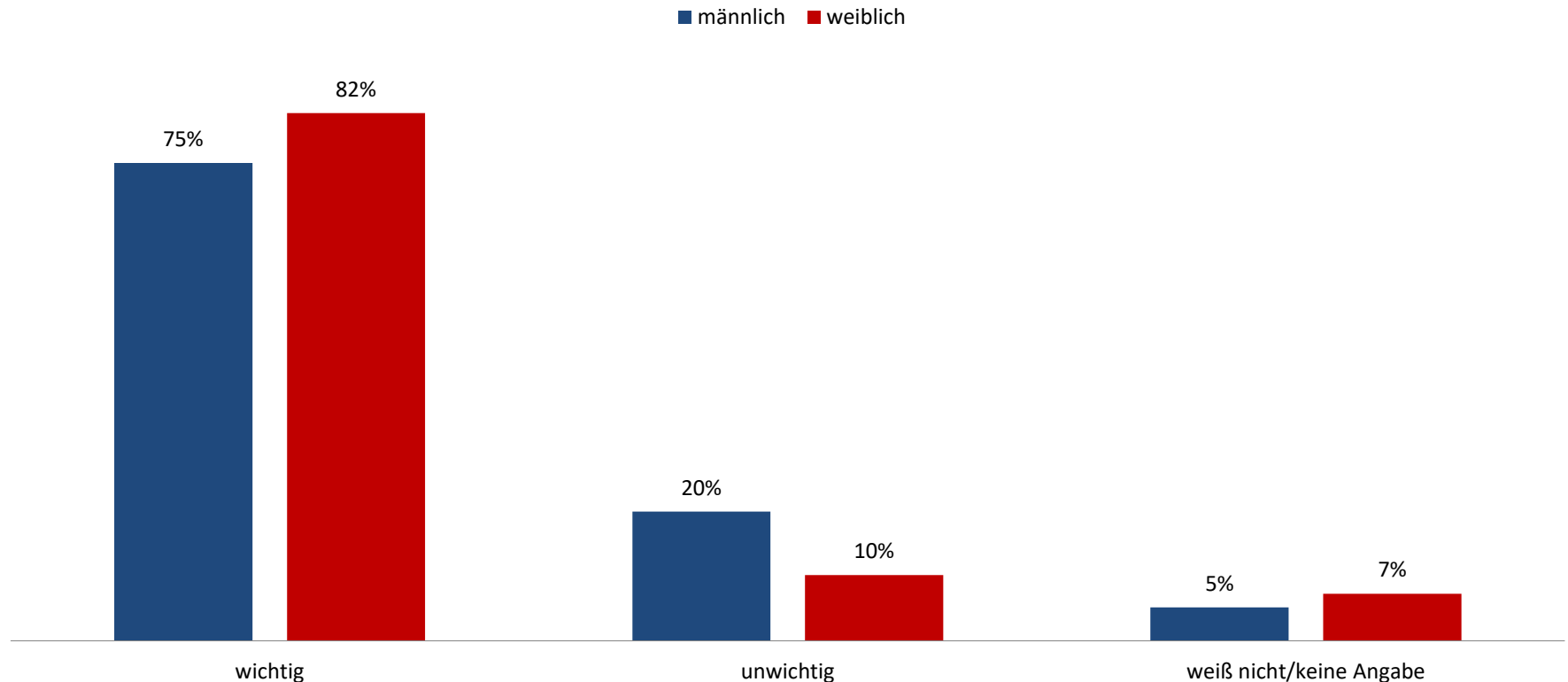
Einhaltung des Datenschutzes



Die Einhaltung des Datenschutzes wird von beiden Geschlechtergruppen jeweils absolut-mehrheitlich als wichtig angesehen, wobei dieser Anteil bei Frauen etwas höher ausfällt (84 zu 80 %). Männer empfinden dies entsprechend häufiger als unwichtig (16 zu 10 %).

Wie wichtig oder unwichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte der Digitalisierung der Verwaltung?

Erhaltenbleiben von direkten Ansprechpartnern

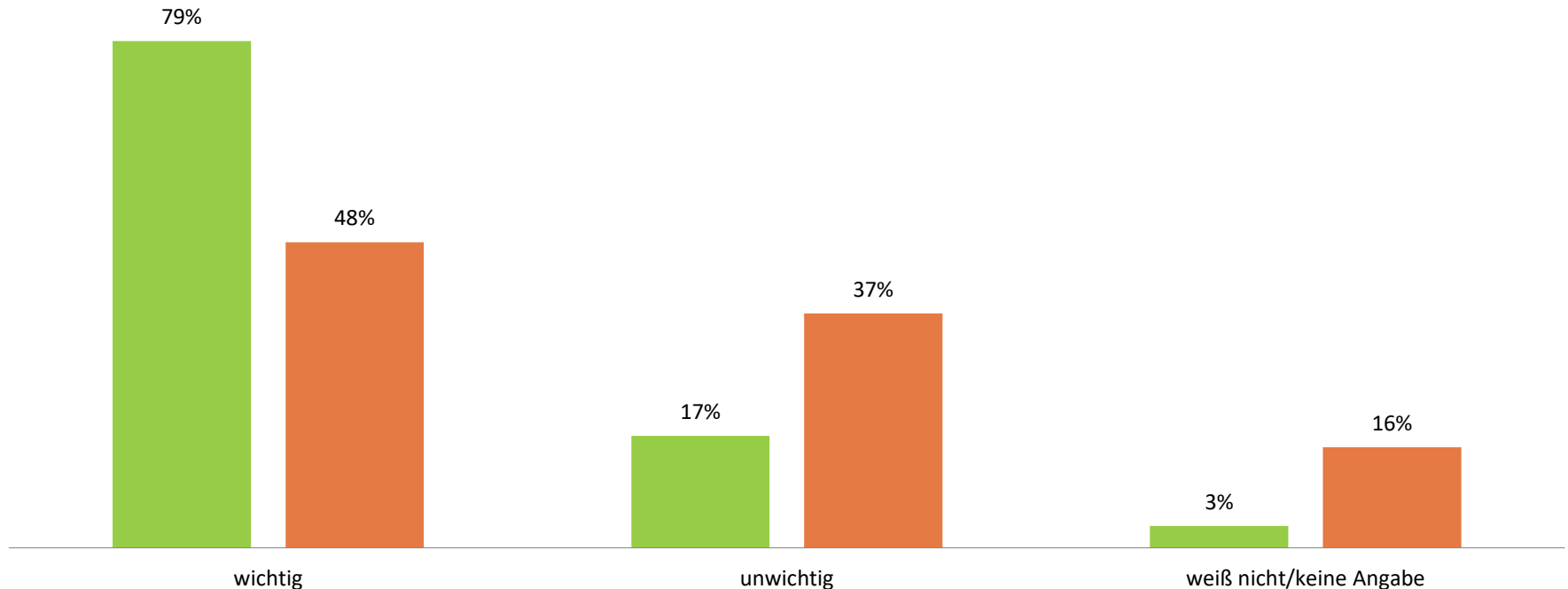


Auch den Erhalt von direkten Ansprechpartnern halten weibliche Umfrageteilnehmer häufiger für bedeutsam als dies Männer tun (82 zu 75 %). Entsprechend geben letztere deutlich häufiger an, dass sie dies als unwichtig ansehen (20 zu 10 %).

Wie wichtig oder unwichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte der Digitalisierung der Verwaltung?

Möglichkeit der Erledigung aller Verwaltungsangelegenheiten in digitaler Form

■ hohe Kenntnisse ■ geringe Kenntnisse

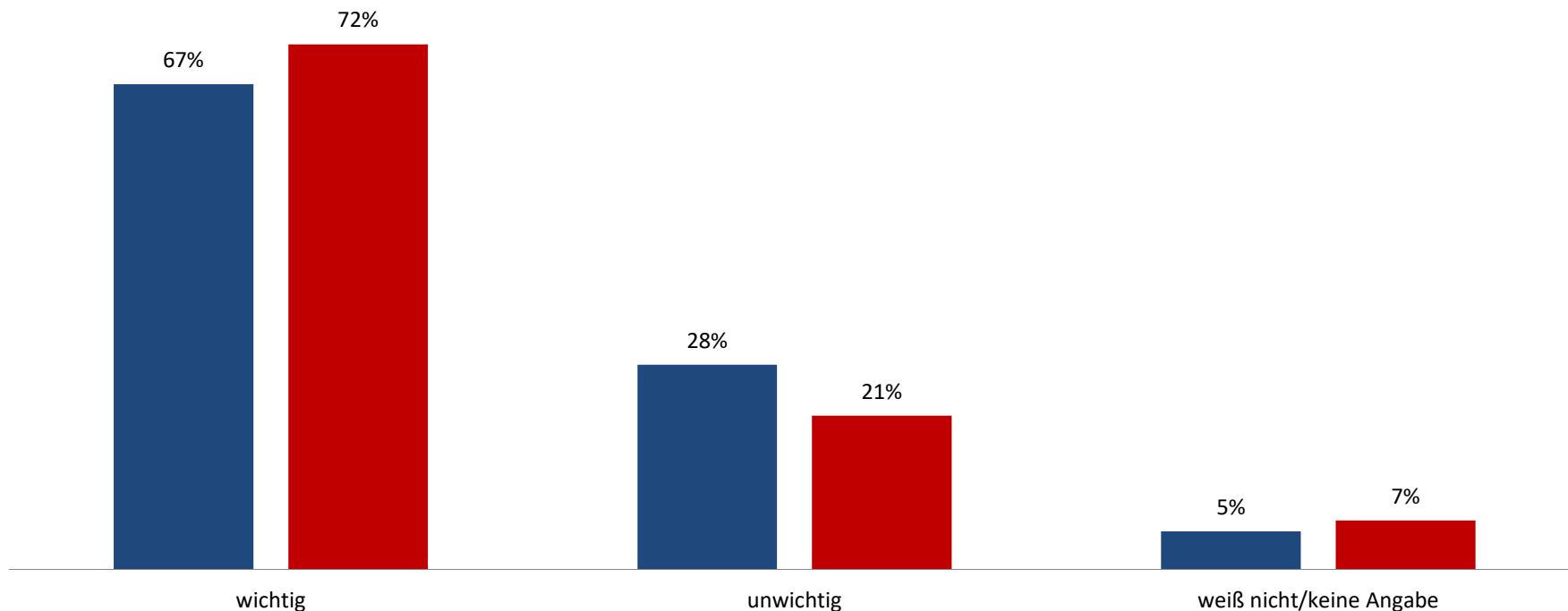


Thüringer, welche ihre eigenen Fähigkeiten im Umgang mit technischen Geräten bzw. dem Internet als hoch einstufen, sehen in der Möglichkeit, alle Verwaltungsangelegenheiten in digitaler Form zu erledigen, absolut-mehrheitlich und entsprechend deutlich häufiger einen wichtigen Aspekt (79 zu 48 %). Jene mit geringen Kenntnissen sehen dies hingegen deutlich häufiger als unwichtig an (37 zu 17 %). Sie können oder wollen sich hierzu aber auch deutlich öfter nicht positionieren (16 zu 3 %).

Wie wichtig oder unwichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte der Digitalisierung der Verwaltung?

Möglichkeit von Anträgen/Vorgängen auch in Papierform

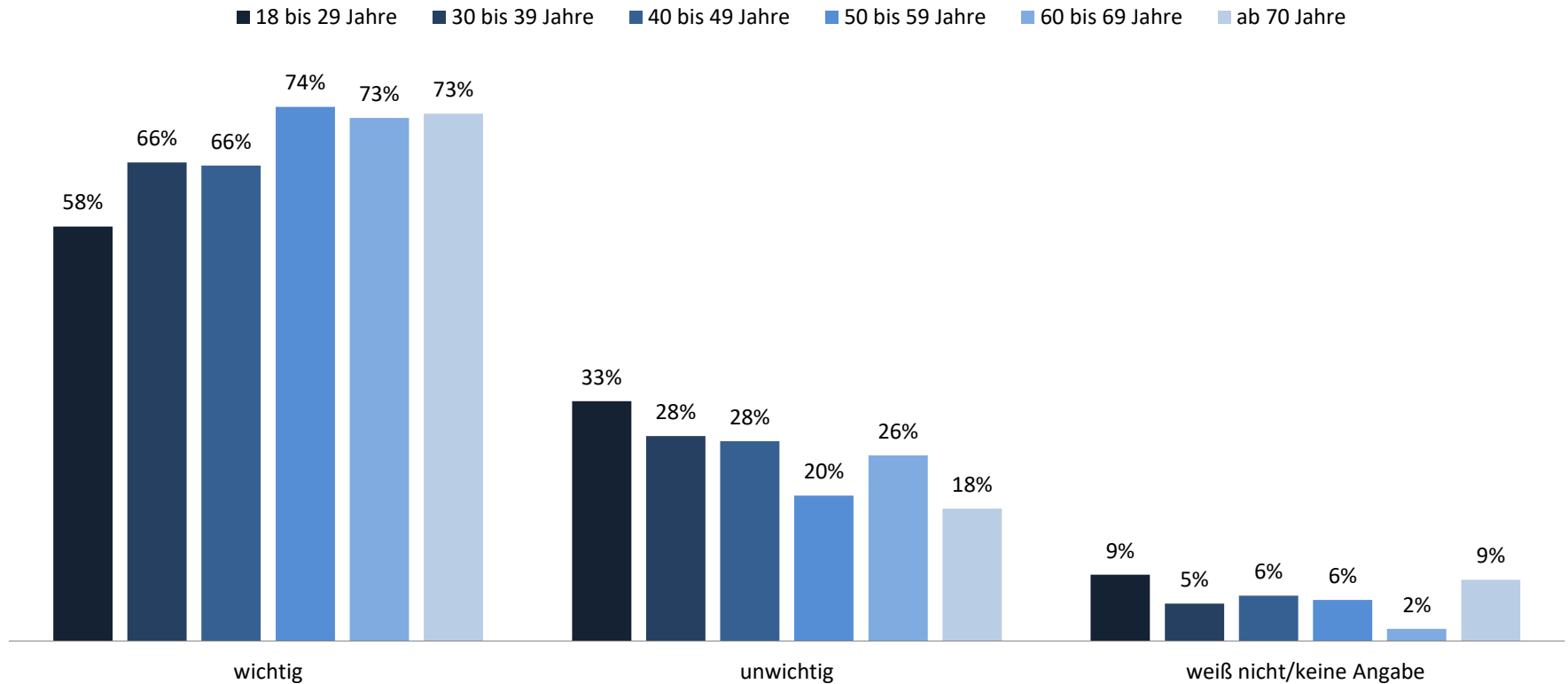
■ männlich ■ weiblich



Frauen ist es häufiger wichtig, dass es auch weiterhin die Möglichkeit gibt, Anträge bzw. Vorgänge in Papierform zu erledigen als Männern (72 zu 67 %). Dieser Anteil überwiegt bei beiden Geschlechtergruppen jeweils absolut-mehrheitlich, dennoch geben Männer häufiger als Frauen das Gegenteil an (28 zu 21 %).

Wie wichtig oder unwichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte der Digitalisierung der Verwaltung?

Möglichkeit von Anträgen/Vorgängen auch in Papierform

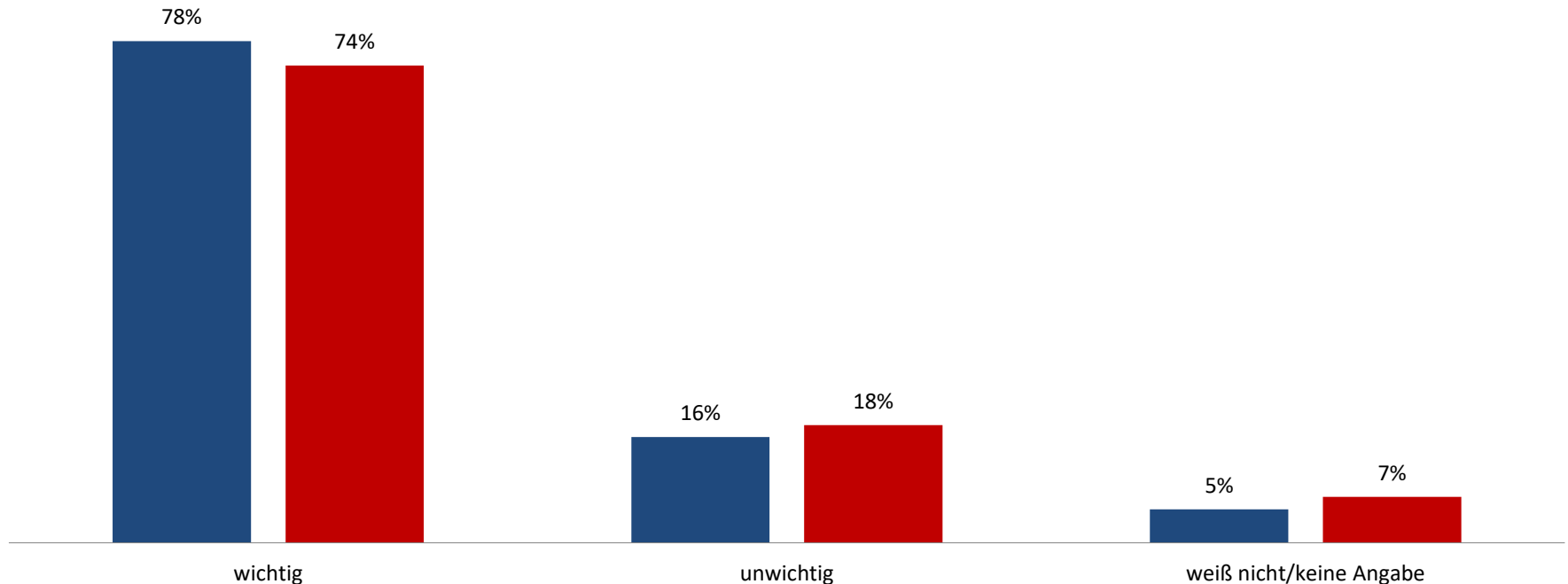


Auch wenn die Papierform für alle Altersgruppen jeweils absolut-mehrheitlich weiterhin wichtig bleibt, steigt dieser Anteil mit dem Alter nochmal deutlich an: von 58 Prozent bei den jüngsten bis auf 73 Prozent bei den ältesten Befragten (50-59-Jährige: 74 %).

Wie wichtig oder unwichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte der Digitalisierung der Verwaltung?

Nutzung der Verwaltung unabhängig von Öffnungszeiten

■ männlich ■ weiblich

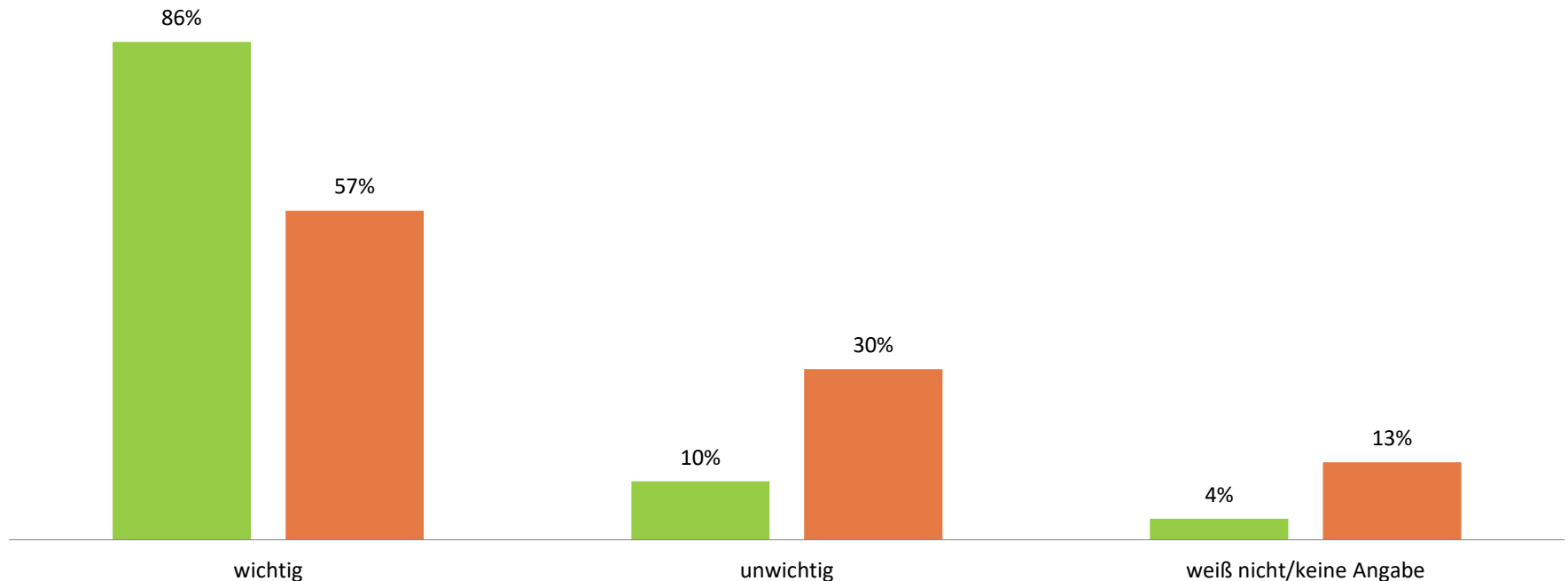


Männer empfinden es häufiger als wichtig, dass die Verwaltung unabhängig von festgelegten Öffnungszeiten genutzt werden kann als Frauen dies tun (78 zu 74 %). Dieser Anteil überwiegt jedoch bei beiden Befragtengruppen.

Wie wichtig oder unwichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte der Digitalisierung der Verwaltung?

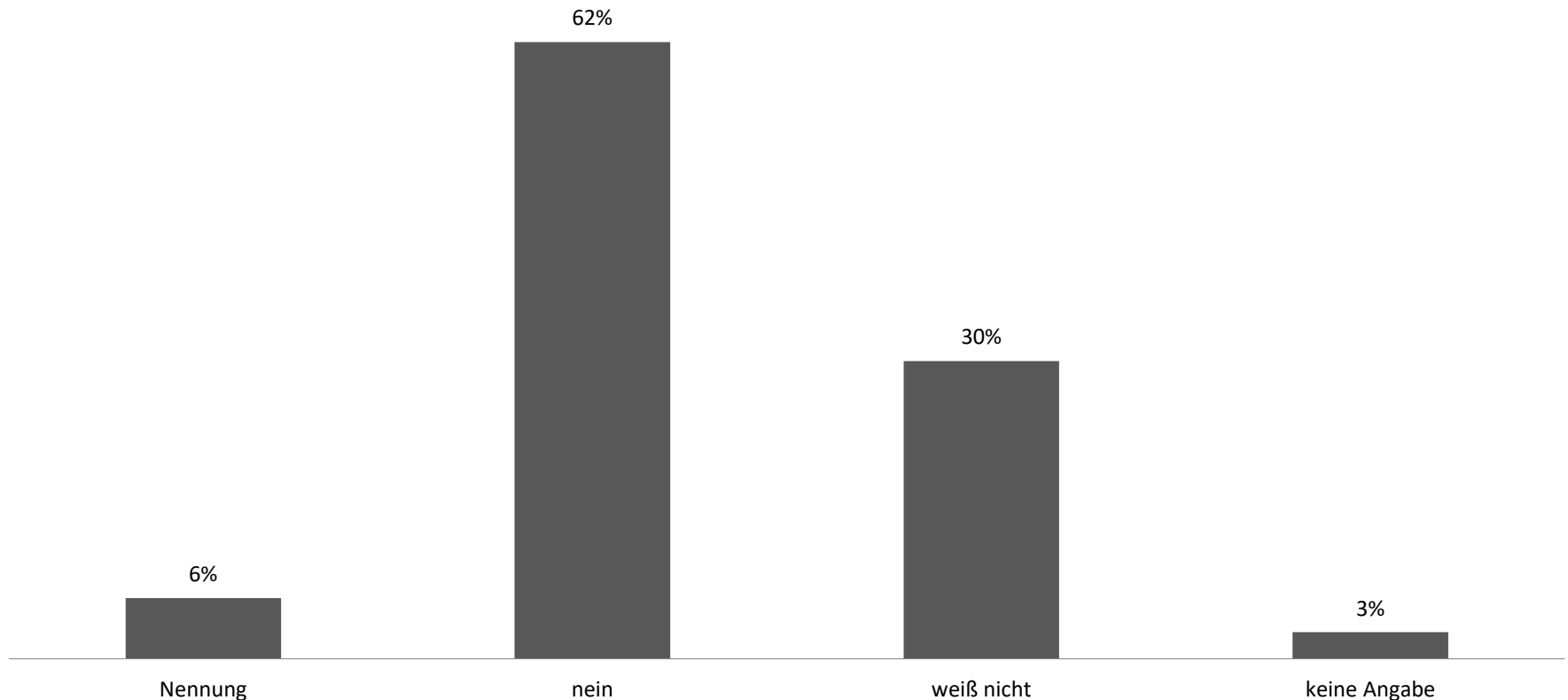
Nutzung der Verwaltung von zu Hause aus

■ hohe Kenntnisse ■ geringe Kenntnisse



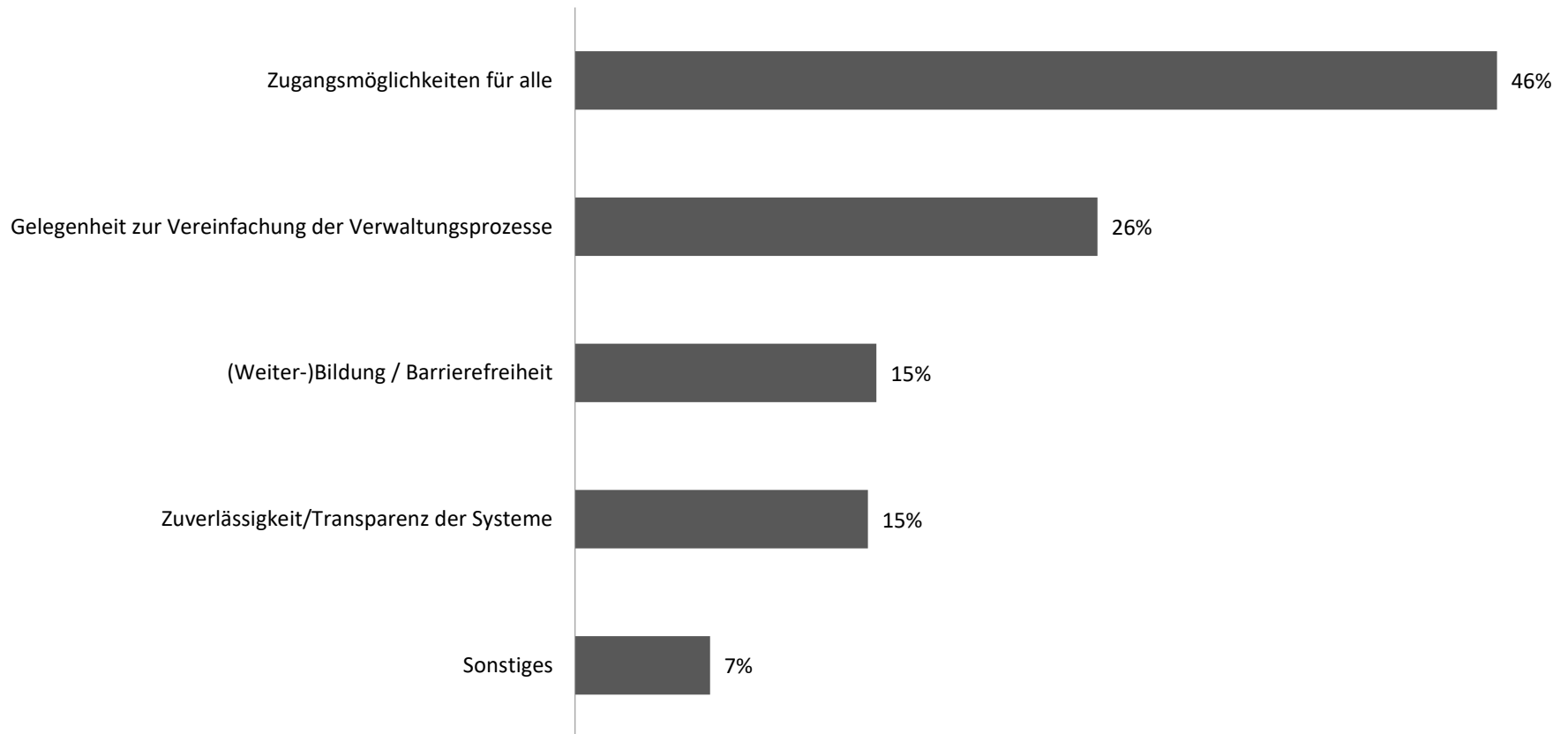
Hoch kompetente Umfrageteilnehmer im Umgang mit technischen Geräten und dem Internet empfinden die Nutzung der Verwaltung von zu Hause aus deutlich häufiger als einen wichtigen Aspekt bei der Digitalisierung der Thüringer Verwaltung (86 zu 57 %). Jene mit geringen Kenntnissen geben entsprechend deutlich häufiger an, dass sie dies als unwichtig empfinden (30 zu 10 %). Sie können oder wollen hier aber auch öfter keine Antwort geben (13 zu 4 %).

Gibt es weitere Aspekte bei der Digitalisierung der Verwaltung, die Ihnen wichtig sind?



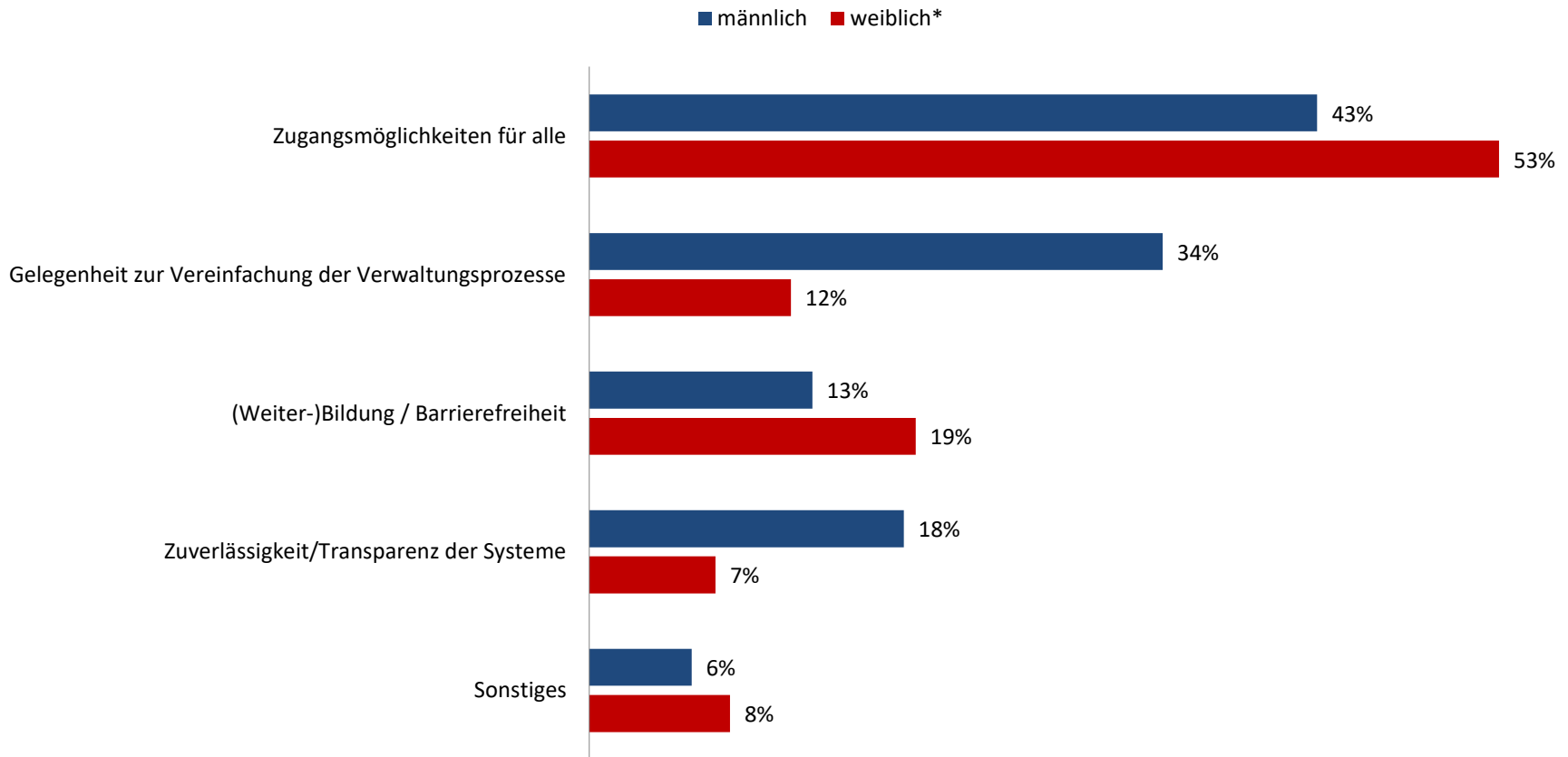
Lediglich sechs Prozent der Befragten benennen einen weiteren wichtigen Aspekt bei der Digitalisierung der Verwaltung. Die absolute Mehrheit von 62 Prozent ist der Meinung, dass es keinen weiteren wichtigen Aspekt bei der Digitalisierung der Verwaltung gibt. 30 Prozent geben an, dass sie hierzu keine Einschätzung abgeben können und drei Prozent wollen dies nicht tun.

Gibt es weitere Aspekte bei der Digitalisierung der Verwaltung, die Ihnen wichtig sind?



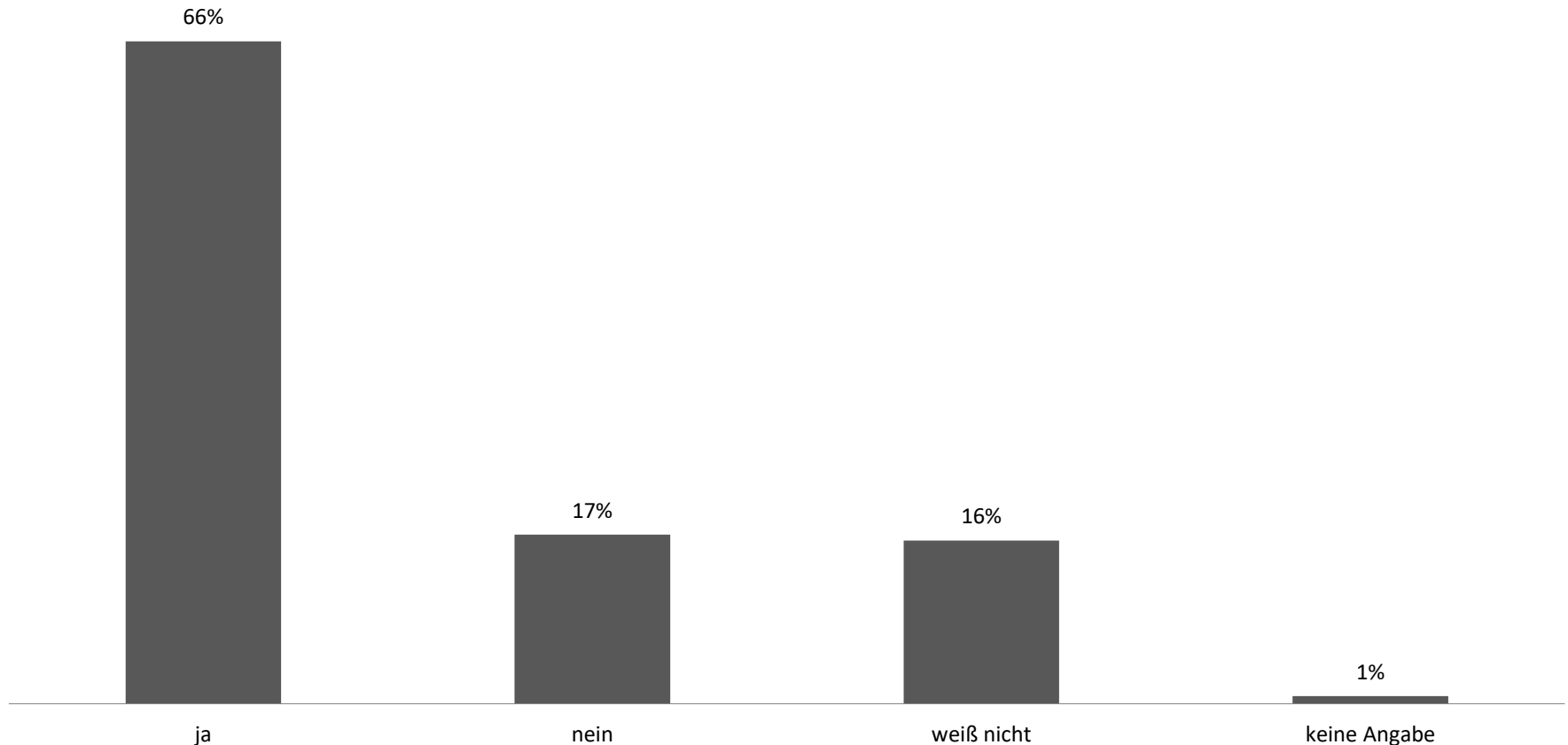
Am häufigsten wünschen sich die befragten Thüringer von der Digitalisierung der Verwaltung neben den bereits abgefragten Aspekten, dass für alle Zugangsmöglichkeiten geschaffen werden (46 %). Dahinter folgt die Gelegenheit, Verwaltungsprozesse zu vereinfachen, und jeweils 15 Prozent der Nennungen entfallen auf Bildung bzw. Barrierefreiheit und die Zuverlässigkeit bzw. Transparenz der Systeme. Sieben Prozent der Nennungen entfallen auf sonstige Aspekte.

Gibt es weitere Aspekte bei der Digitalisierung der Verwaltung, die Ihnen wichtig sind?



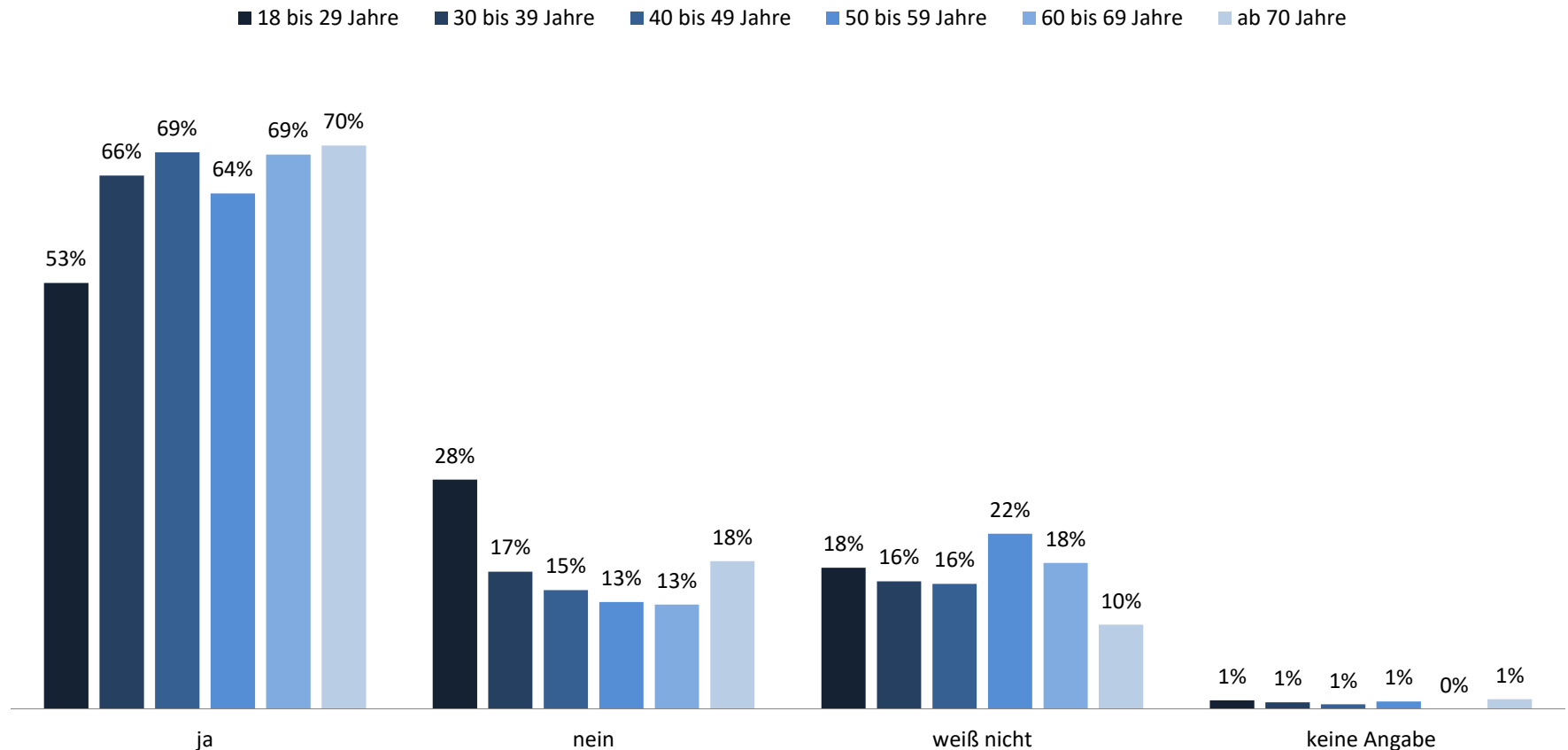
Differenziert nach den beiden Geschlechtergruppen zeigt sich, dass Männer sich häufiger Vereinfachungsprozesse (34 zu 12 %) sowie Zuverlässigkeit bzw. Transparenz (18 zu 7 %) wünschen, wohingegen sich Frauen häufiger Zugangsmöglichkeiten für alle (53 zu 43 %) sowie (Weiter-)Bildung bzw. Barrierefreiheit (19 zu 13 %) wünschen.

Wenn Sie Fragen oder Probleme mit der Arbeit von Ämtern bzw. Behörden haben: Würde Ihnen ein zentraler und unabhängiger Ansprechpartner, der Sie in Ihrem konkreten Fall unterstützt und vermittelt, helfen?



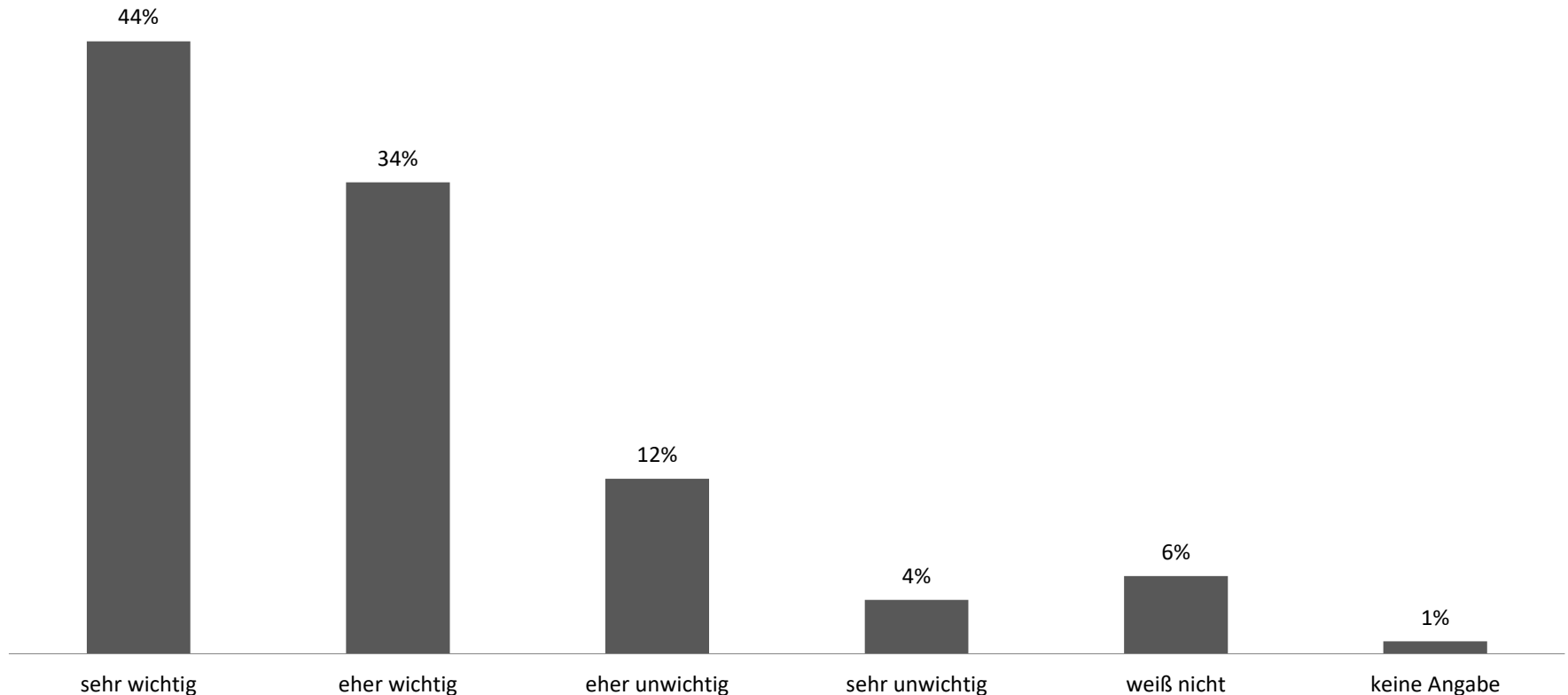
Einen zentralen und unabhängigen Ansprechpartner, der bei Fragen und Problemen mit der Arbeit von Ämtern und Behörden unterstützend zur Seite steht, würde eine deutliche Mehrheit von 66 Prozent als sinnvoll erachten. 17 Prozent verneinen hier, 16 Prozent wissen es nicht und ein weiteres Prozent möchte dazu keine Auskunft tätigen.

Wenn Sie Fragen oder Probleme mit der Arbeit von Ämtern bzw. Behörden haben: Würde Ihnen ein zentraler und unabhängiger Ansprechpartner, der Sie in Ihrem konkreten Fall unterstützt und vermittelt, helfen?



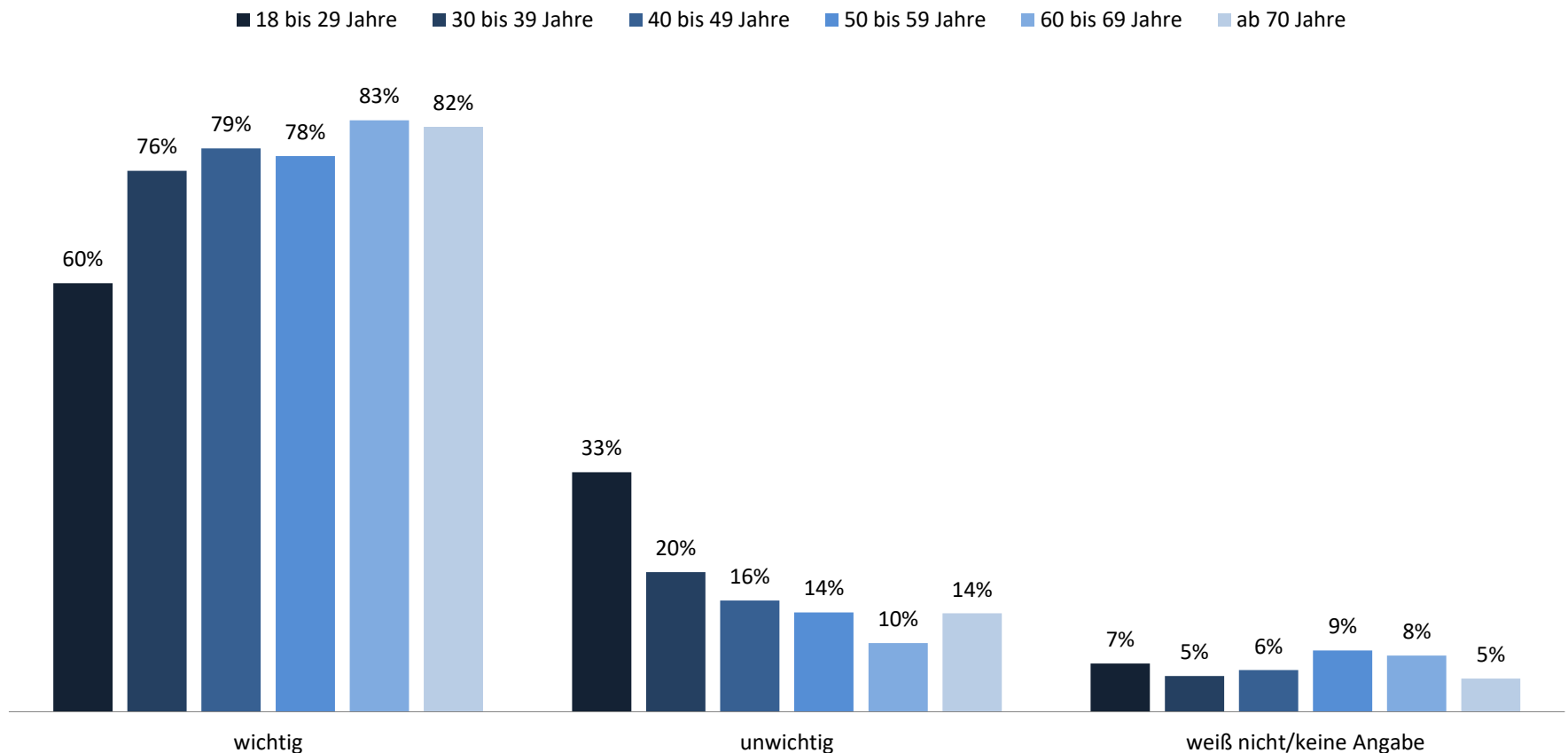
Die jüngsten Befragten würden einen solchen Ansprechpartner deutlich am häufigsten nicht als Hilfe wahrnehmen (28 zu 13 – 18 %). Dennoch überwiegt bei sämtlichen Altersgruppen jeweils absolut-mehrheitlich der Anteil derer, welche hier bejahen (53 – 70 %).

Wie wichtig oder unwichtig wäre es für Sie, dass dieser Ansprechpartner gegenüber der Behörde unabhängig ist?



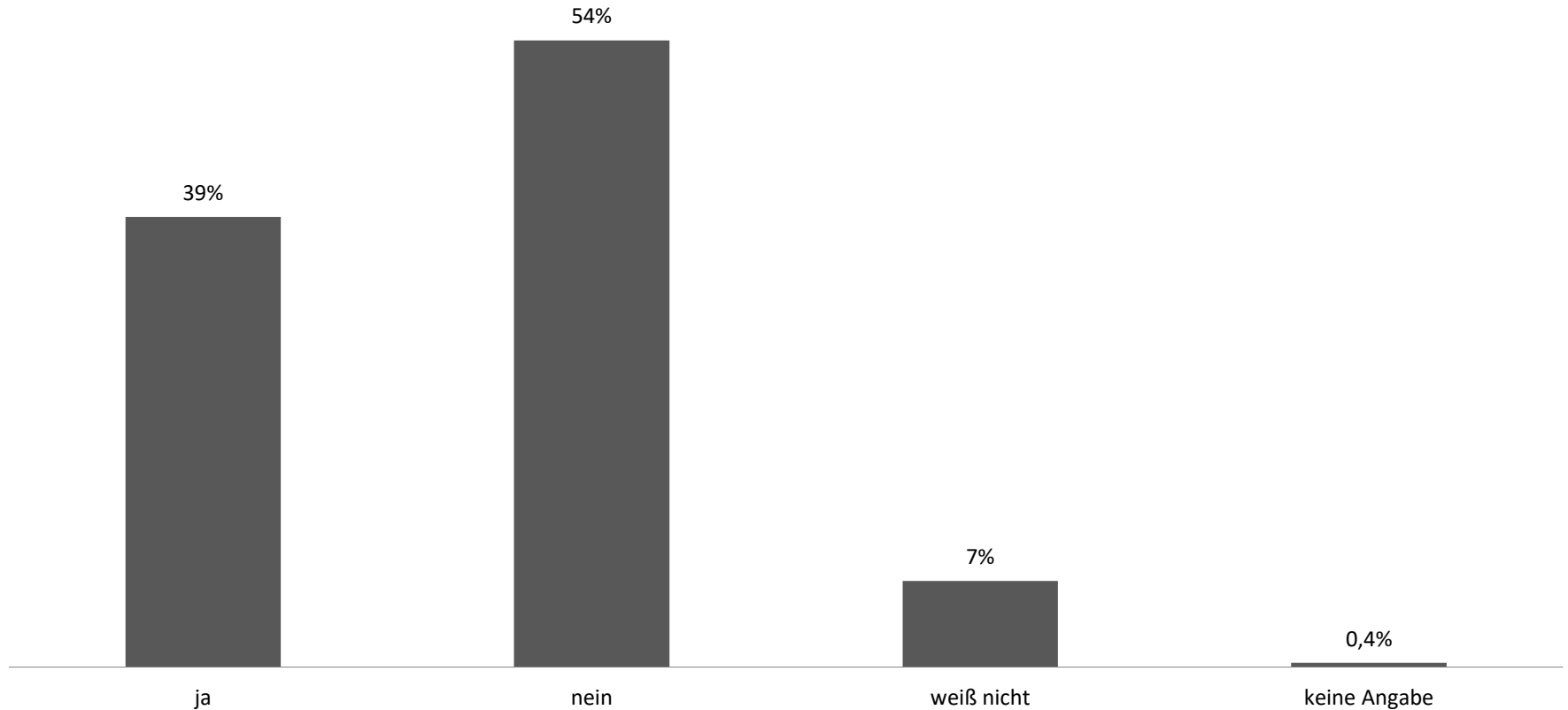
Dass dieser Ansprechpartner gegenüber der Behörde unabhängig ist, empfinden die Umfrageteilnehmer mehrheitlich als wichtig: 44 Prozent als sehr und weitere 34 Prozent als eher wichtig. Dies sind insgesamt 78 Prozent (kumuliert) aller Umfrageteilnehmer. Lediglich insgesamt 16 Prozent (kumuliert) empfinden dies als unwichtig. Sechs Prozent wissen es nicht und ein Prozent möchte dazu keine Auskunft tätigen.

Wie wichtig oder unwichtig wäre es für Sie, dass dieser Ansprechpartner gegenüber der Behörde unabhängig ist?



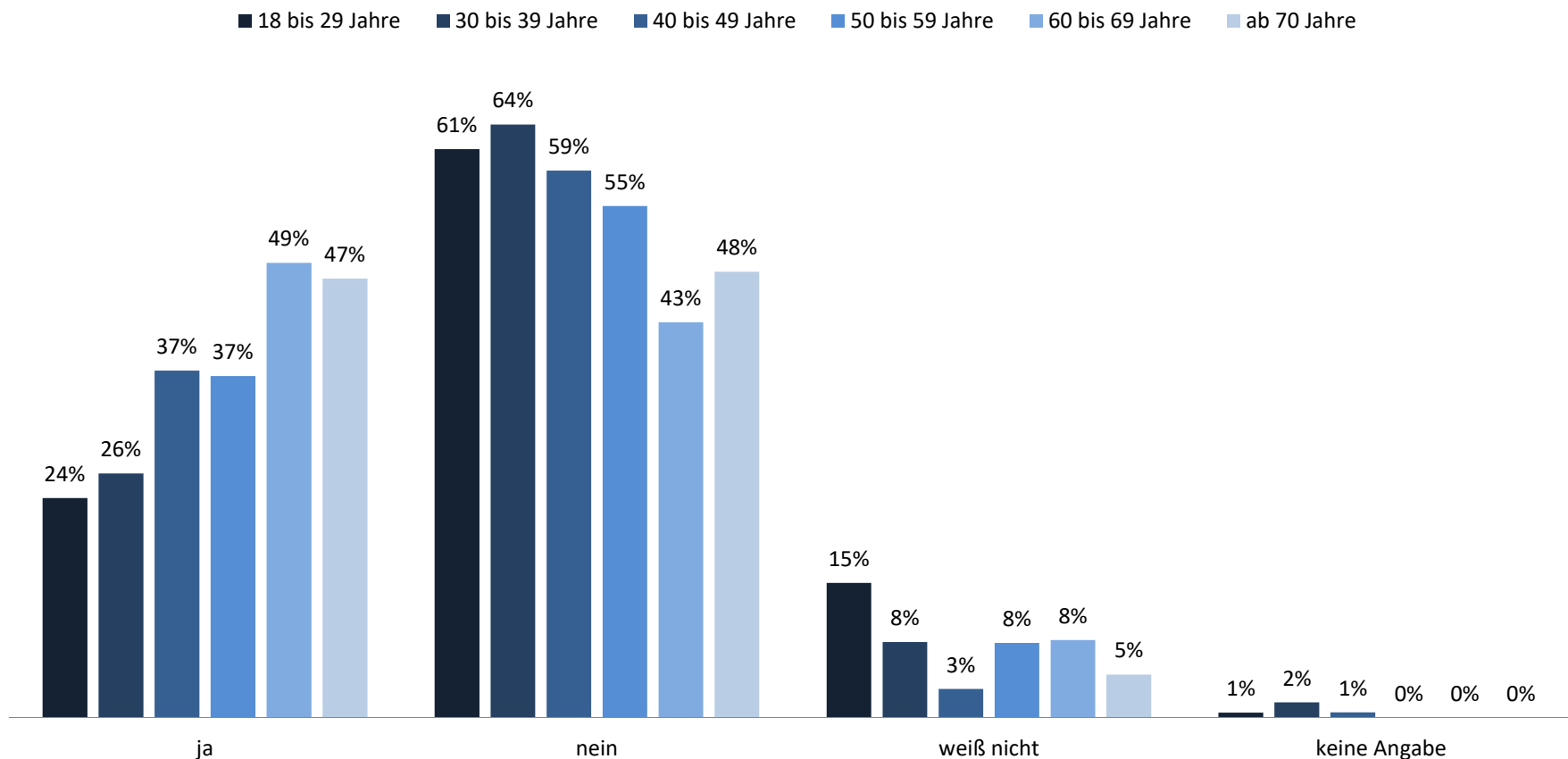
Je älter die Umfrageteilnehmer sind, desto häufiger würden sie tendenziell einen unabhängigen Ansprechpartner als wichtig ansehen: Dieser Anteil steigt von 60 Prozent bei den jüngsten bis auf 83 bzw. 82 Prozent bei den ab 60-Jährigen. Die jüngsten Befragten sehen eine Unabhängigkeit deutlich am häufigsten als unwichtig an (33 zu 10 – 20 %).

Haben Sie schon einmal vom Thüringer Bürgerbeauftragten gehört?



Die absolute Mehrheit von 54 Prozent hat bisher noch nie vom Thüringer Bürgerbeauftragten gehört. 39 Prozent haben hingegen schon einmal von diesem gehört. Sieben Prozent wissen es nicht und 0,4 Prozent möchten dazu keine Auskunft tätigen.

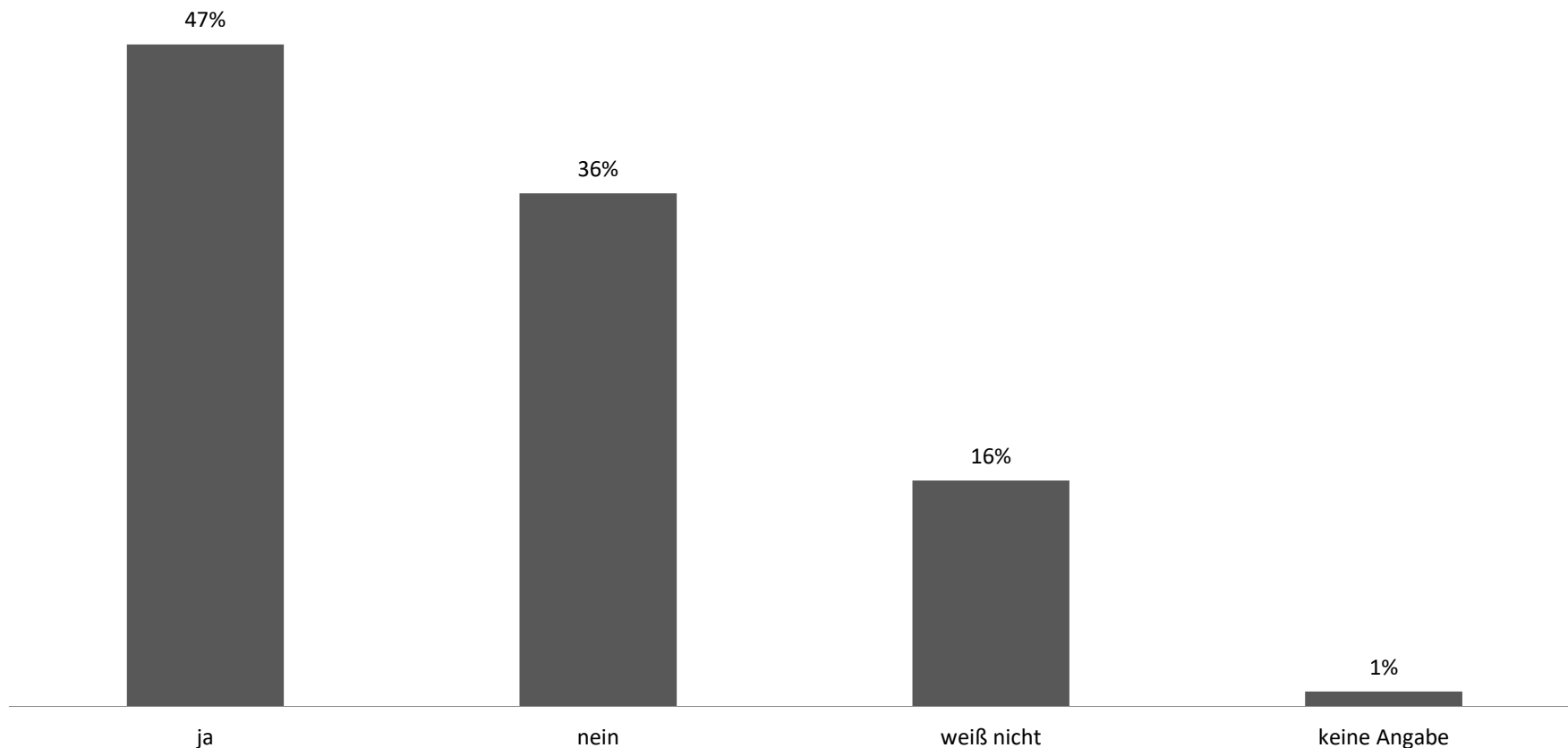
Haben Sie schon einmal vom Thüringer Bürgerbeauftragten gehört?



Unter älteren Befragten ist der Thüringer Bürgerbeauftragte tendenziell häufiger bekannt: So steigt dieser Anteil von lediglich 24 bzw. 26 Prozent bei den unter 40-Jährigen bis auf jeweils 37 Prozent bei den 40- bis 59-Jährigen und steigt dann nochmal auf 49 bzw. 47 Prozent bei den ab 60-Jährigen an.

Der Bürgerbeauftragte ist ein Ansprechpartner in allen Angelegenheiten der öffentlichen Verwaltung. Bspw. vermittelt er in Konflikten zwischen Bürgern und Verwaltung, hilft beim Verstehen behördlicher Schreiben oder amtlicher Texte und gibt Hinweise zu Zuständigkeiten und sachkundigen Ansprechpartnern.

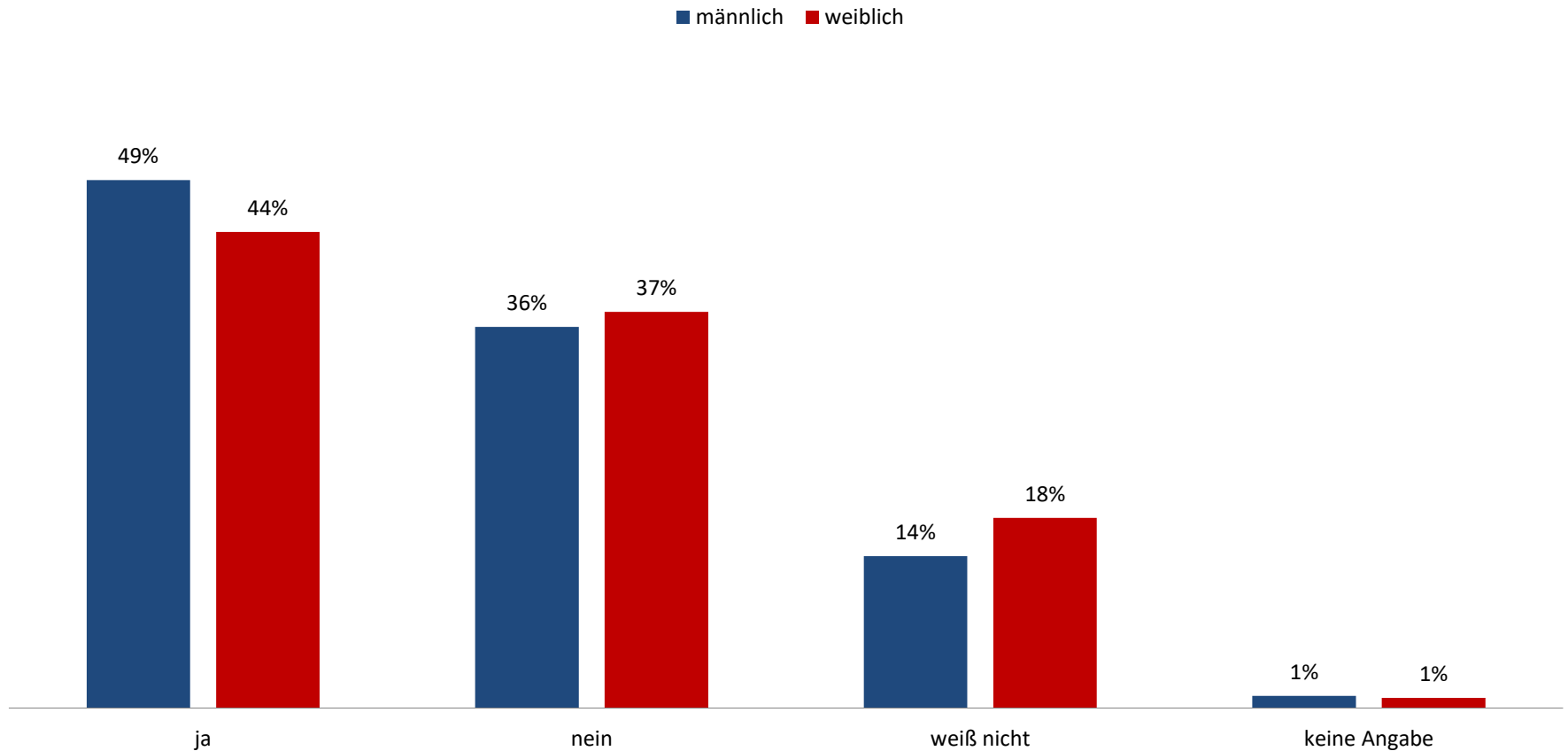
Können Sie sich vorstellen, den Thüringer Bürgerbeauftragten anzusprechen oder hatten Sie sich schon einmal Kontakt mit ihm?



Grundsätzlich könnte sich eine relative Mehrheit von 47 Prozent vorstellen, den Thüringer Bürgerbeauftragten anzusprechen bzw. hat dies in der Vergangenheit schon einmal getan. 36 Prozent könnten sich dies nicht vorstellen und weitere 16 Prozent wissen es nicht. Ein weiteres Prozent der Umfrageteilnehmer will dazu keine Auskunft tätigen.

Der Bürgerbeauftragte ist ein Ansprechpartner in allen Angelegenheiten der öffentlichen Verwaltung. Bspw. vermittelt er in Konflikten zwischen Bürgern und Verwaltung, hilft beim Verstehen behördlicher Schreiben oder amtlicher Texte und gibt Hinweise zu Zuständigkeiten und sachkundigen Ansprechpartnern.

Können Sie sich vorstellen, den Thüringer Bürgerbeauftragten anzusprechen oder hatten Sie sich schon einmal Kontakt mit ihm?



Grundsätzlich könnten sich beide Geschlechtergruppen jeweils relativ-mehrheitlich vorstellen, den Thüringer Bürgerbeauftragten anzusprechen bzw. haben dies schon einmal getan, wobei dieser Anteil bei Männern höher ausfällt als bei Frauen (49 zu 44 %).

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an:

INSA-CONSULERE GmbH

Arndtstraße 1

99096 Erfurt

Tel.: 0361 380 395 70

Fax: 0361 644 311 1

Hinweise zu den Grafiken:

Auf Grund der Verwendung von gerundeten Zahlenangaben kann die Summe der Prozentzahlen unter Umständen geringfügig von 100 Prozent abweichen.

Im Falle von Mehrfachantworten kann die Summe der Prozentzahlen erheblich von 100 Prozent abweichen.