

Umfrage – Thüringer Behörden

im Auftrag des Bürgerbeauftragten des
Freistaats Thüringen

Oktober-November 2023

INSA
CONSULERE

DER BÜRGERBEAUFTRAGTE DES FREISTAATS THÜRINGEN



Dr. Kurt Herzberg • Der Bürgerbeauftragte des Freistaats Thüringen

Jürgen-Fuchs-Straße 1, 99096 Erfurt

Telefon 0361 57 3113871

www.buergerbeauftragter-thueringen.de

Feldzeit:

30.10. – 07.11.2023

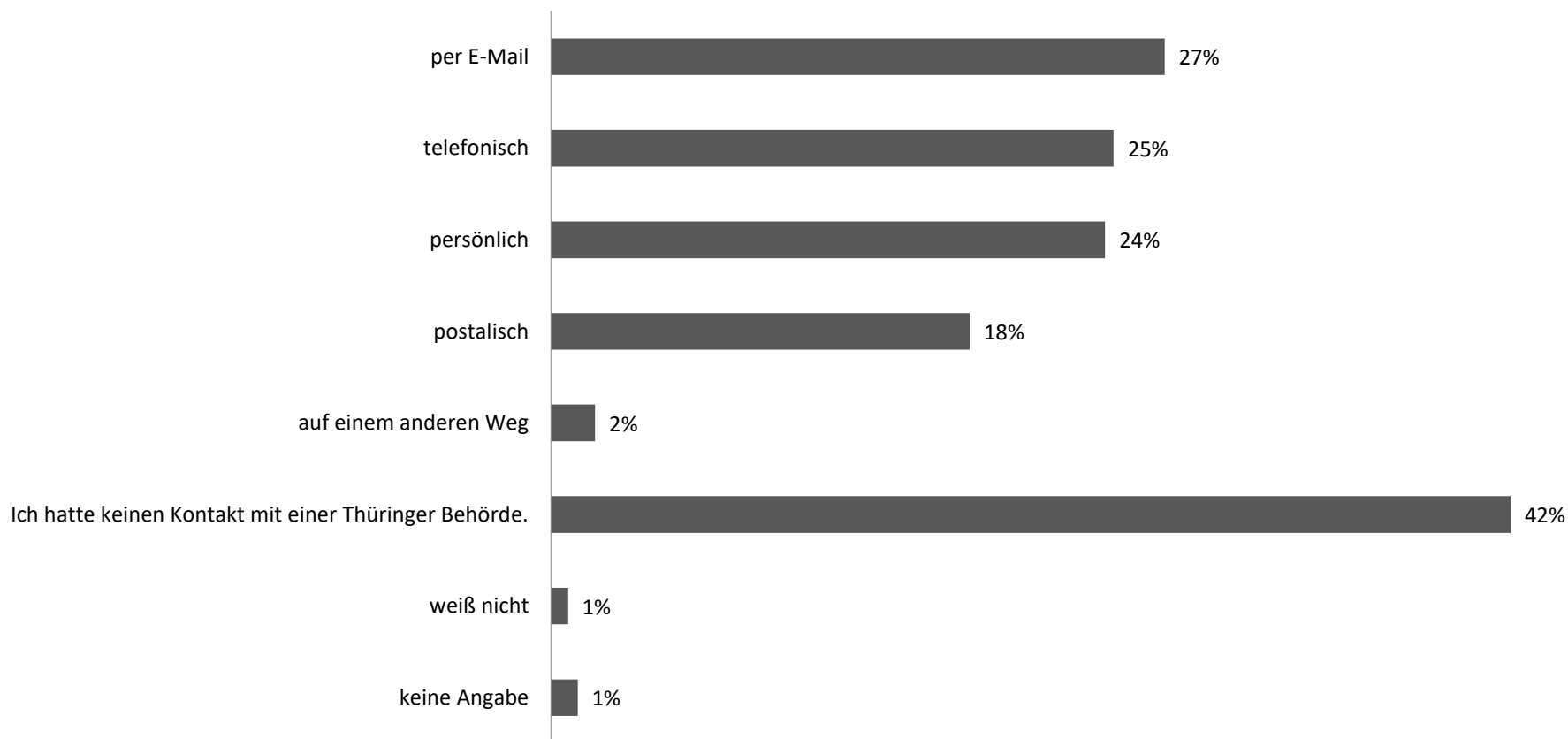
Methodik:

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

Stichprobe:

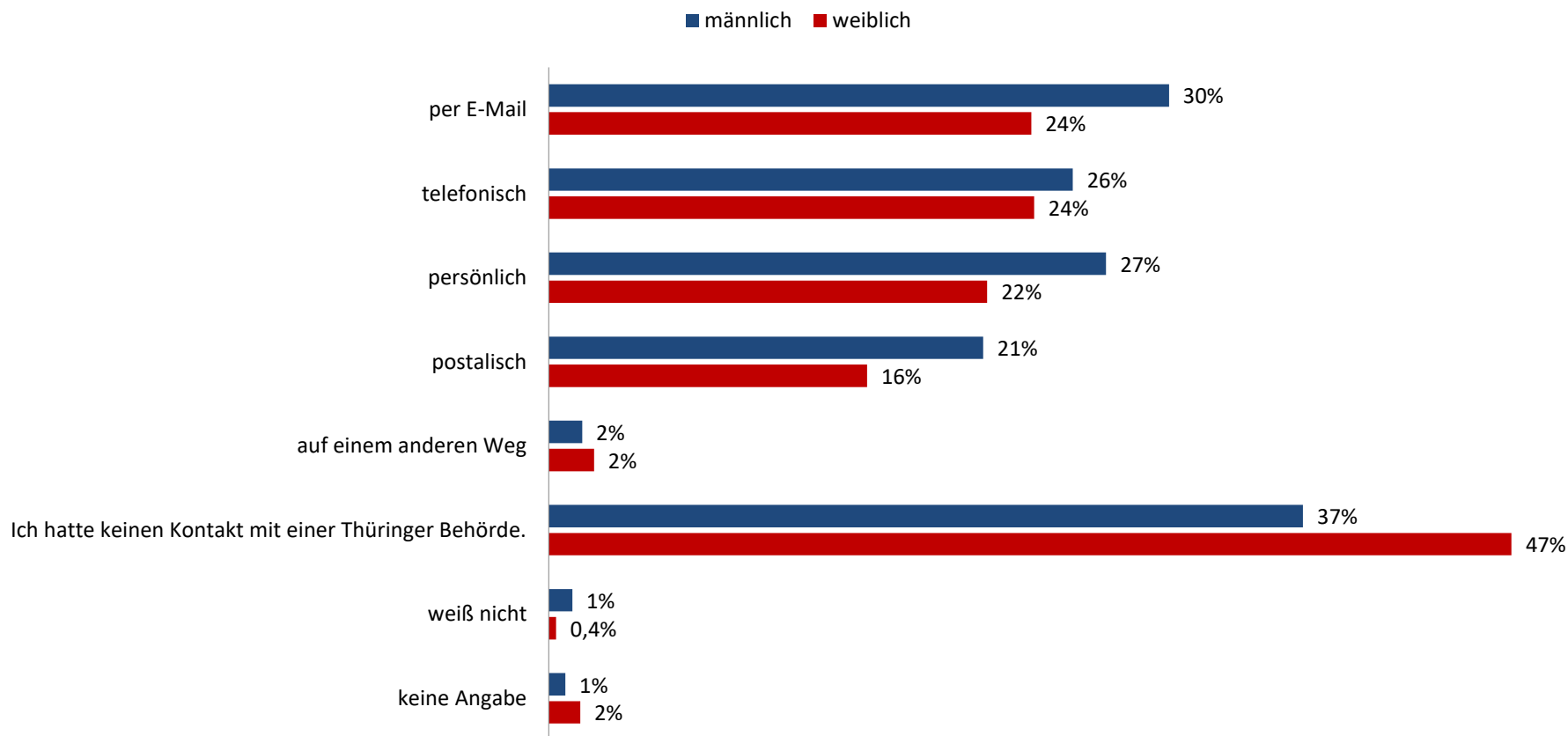
1.000 Personen aus Thüringen ab 18 Jahren nahmen an der Befragung teil.

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



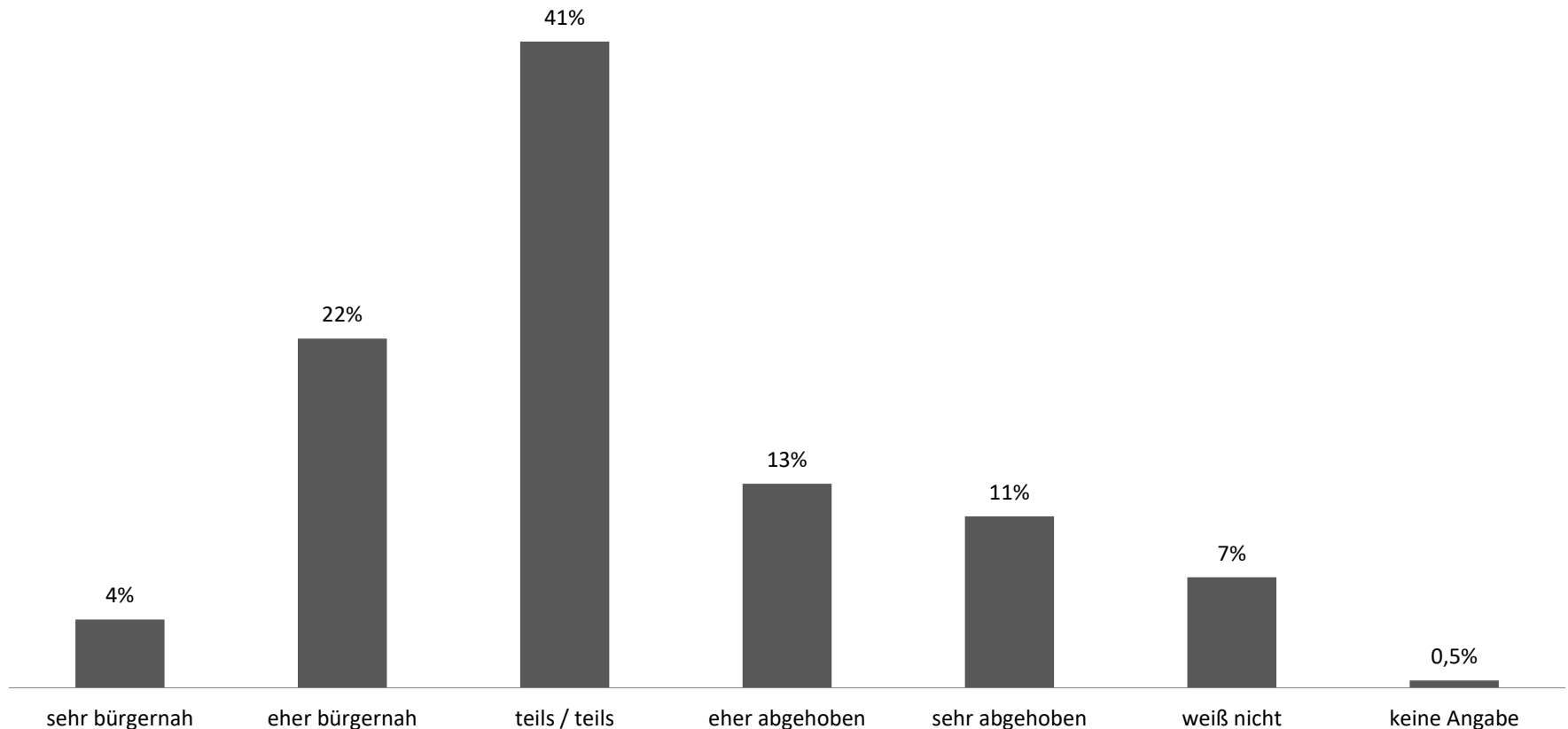
42 Prozent der befragten Thüringer hatten innerhalb der letzten zwölf Monate keinen Kontakt mit einer Thüringer Behörde. 27 Prozent hatten Kontakt per E-Mail, 25 Prozent telefonisch und 24 Prozent persönlich. Postalisch ist mit 18 Prozent von den abgefragten Kommunikationskanälen der am wenigsten genutzte 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?



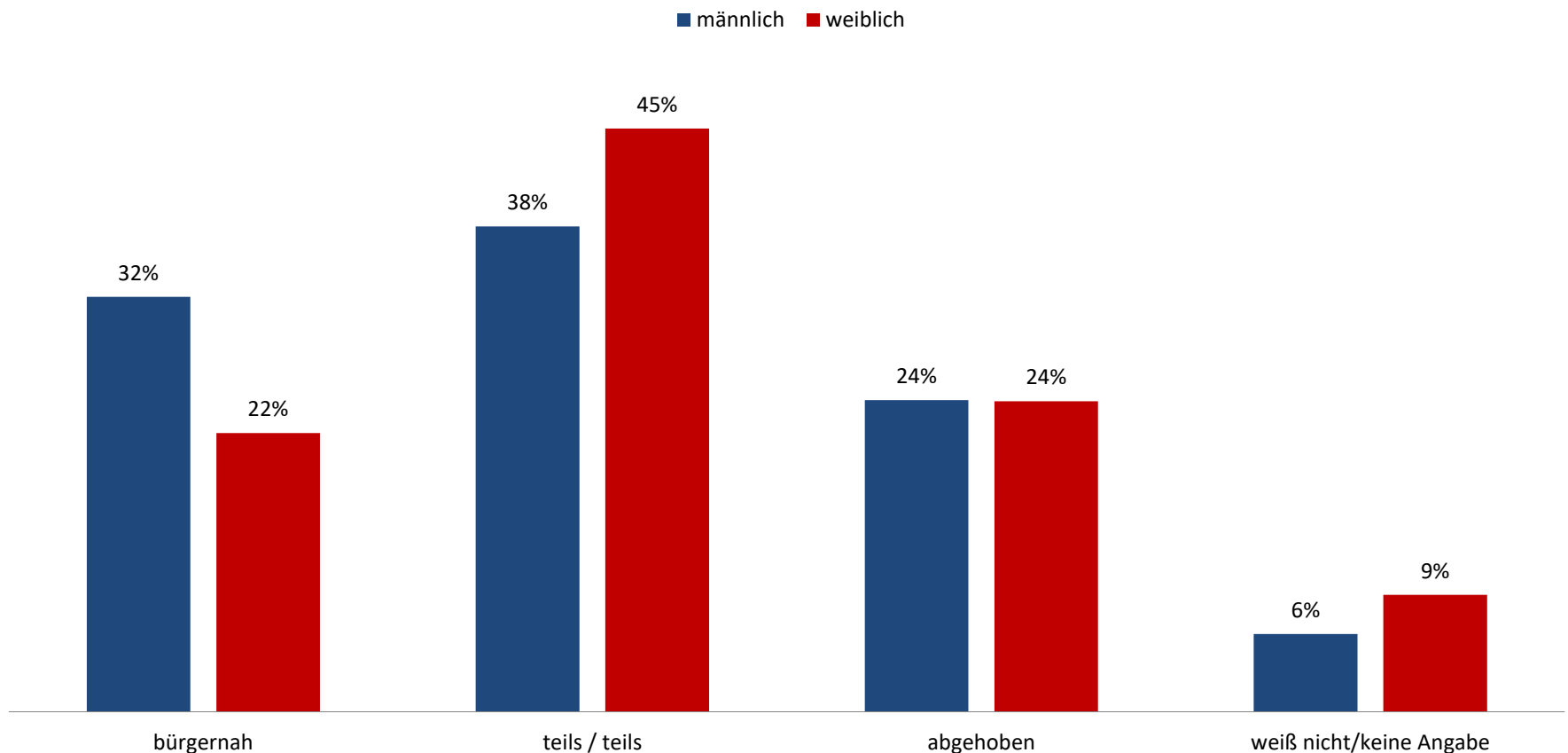
Aufgeschlüsselt nach Geschlecht wird ersichtlich, dass Frauen deutlich häufiger innerhalb der letzten zwölf Monate keinen Kontakt mit einer Thüringer Behörde hatten (47 zu 37 %). Entsprechend werden sämtliche abgefragten Kommunikationskanäle von Männern häufiger genannt.

Wie würden Sie die Thüringer Behörden insgesamt beschreiben?



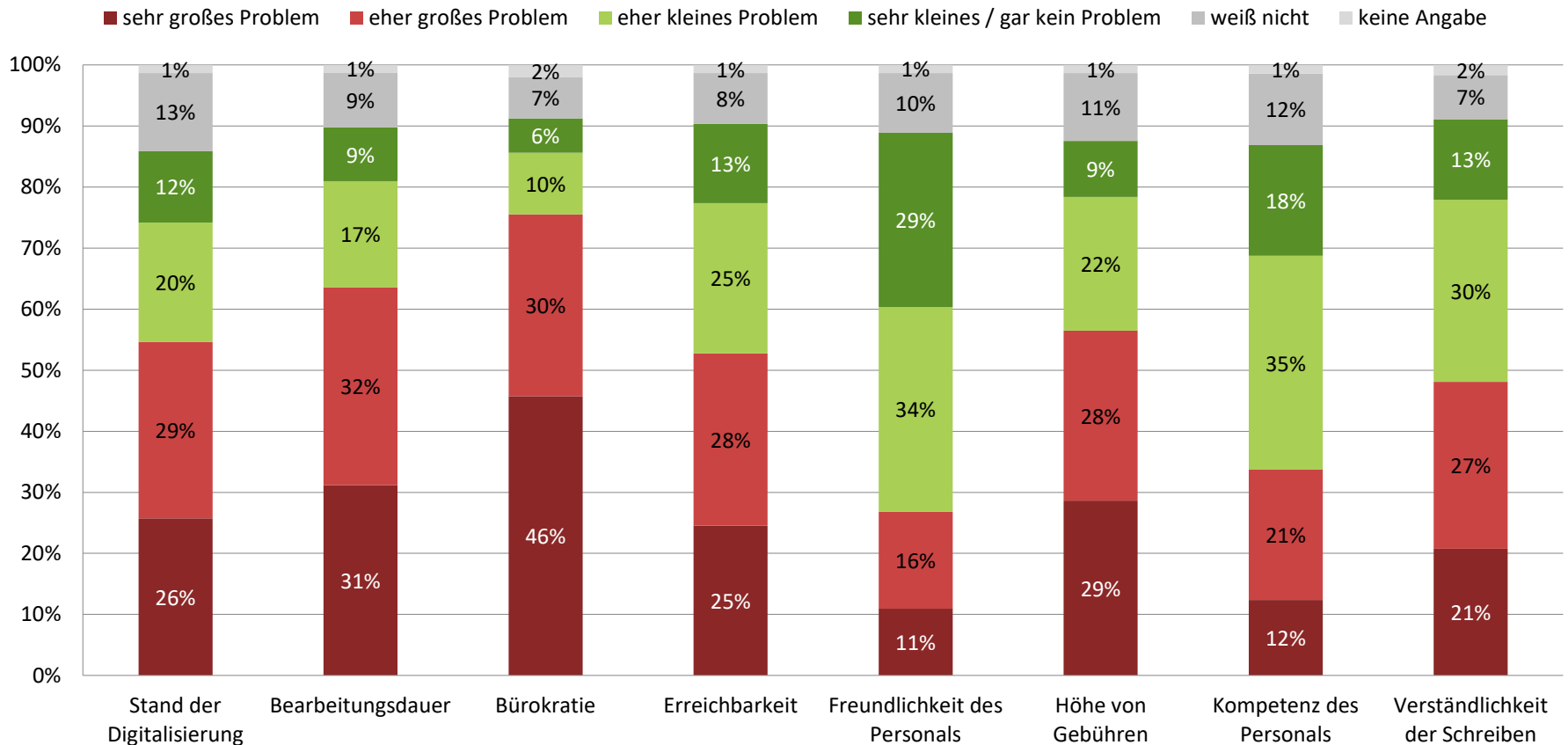
Die relative Mehrheit von 41 Prozent beschreibt die Thüringer Behörden als teils bürgernah bzw. abgehoben. 22 Prozent empfinden sie als eher und weitere vier Prozent als sehr bürgernah (26 %, kumuliert), wohingegen 13 Prozent sie als eher und weitere elf Prozent als sehr abgehoben (24 %, kumuliert) bezeichnen. 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 %).

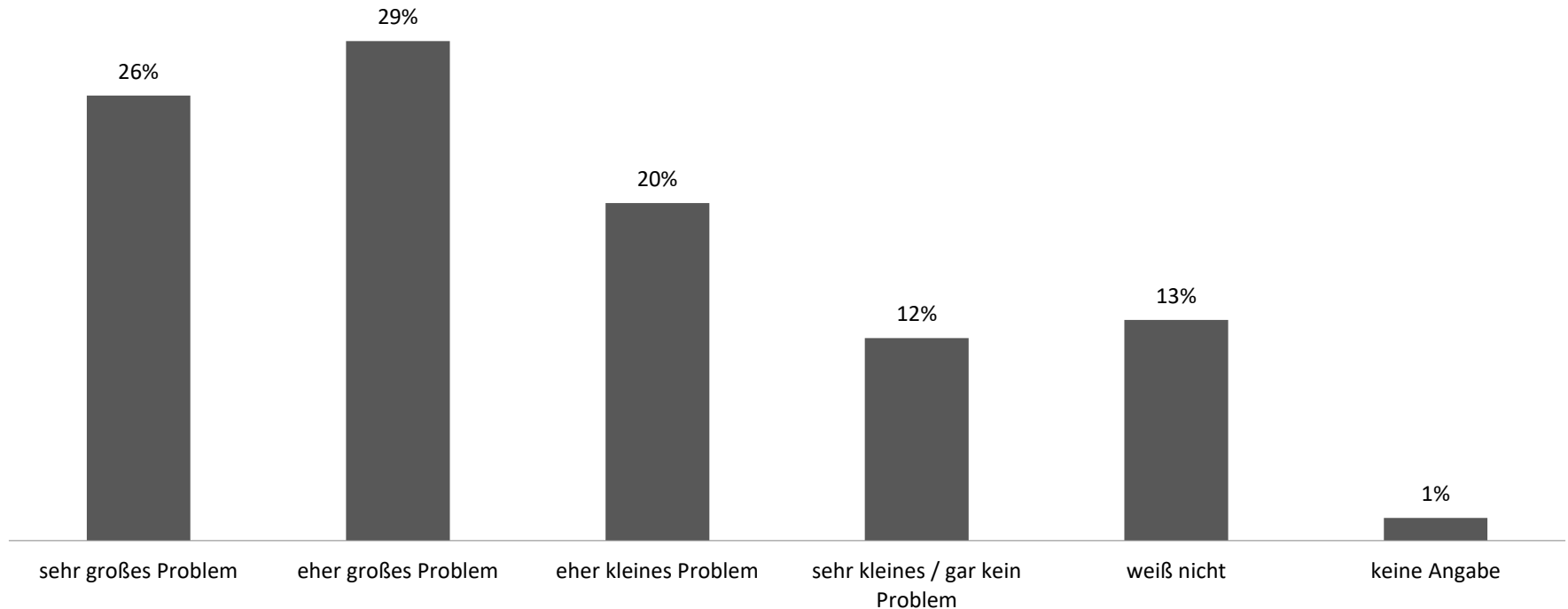
Inwieweit stellen die folgenden Aspekte hinsichtlich Thüringer Behörden Ihrer Meinung nach ein Problem dar?



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

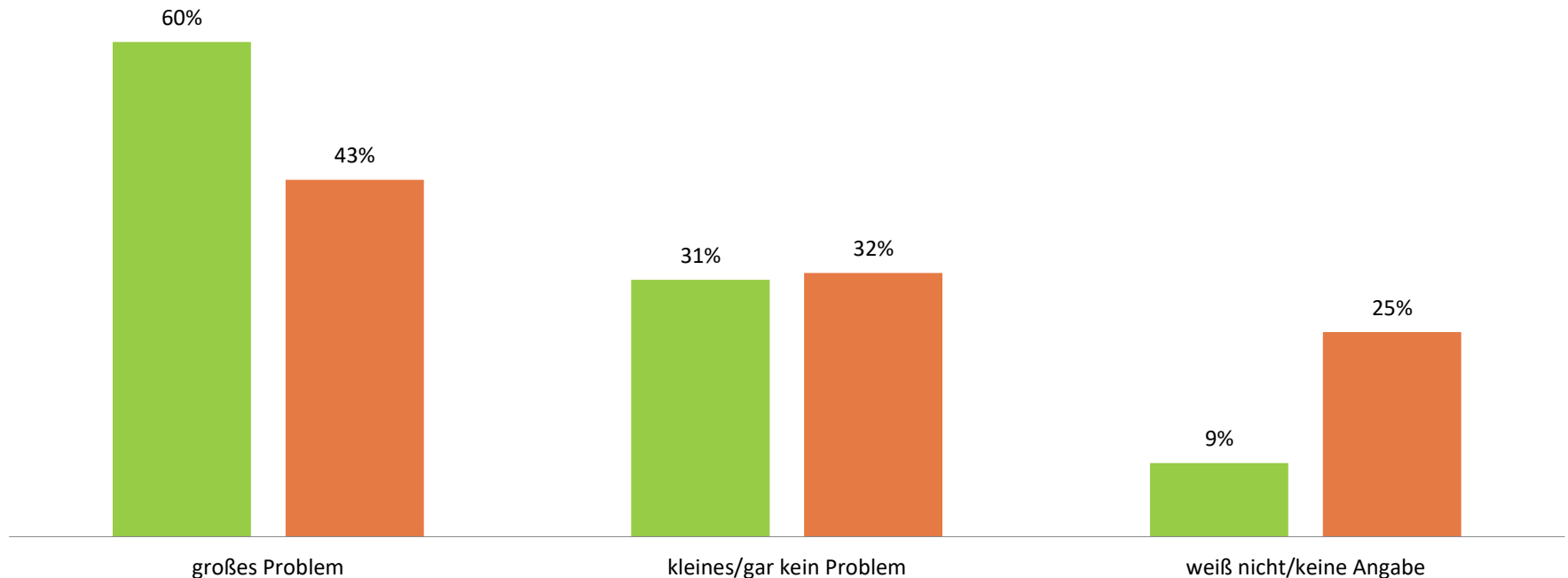


Die absolute Mehrheit der Befragten ist mit 55 Prozent (kumuliert) der Ansicht, dass der Stand der Digitalisierung in Thüringer Behörden ein sehr (26 %) oder eher großes Problem (29 %) darstellt. Demgegenüber steht fast ein Drittel (32 %, kumuliert), das gegenteiliger Ansicht ist und diesen Bereich als eher (20 %) oder sehr kleines bzw. gar kein Problem (12 %) betrachten. 13 Prozent wissen hier keine Antwort und ein Prozent macht keine Angabe.

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

Stand der Digitalisierung

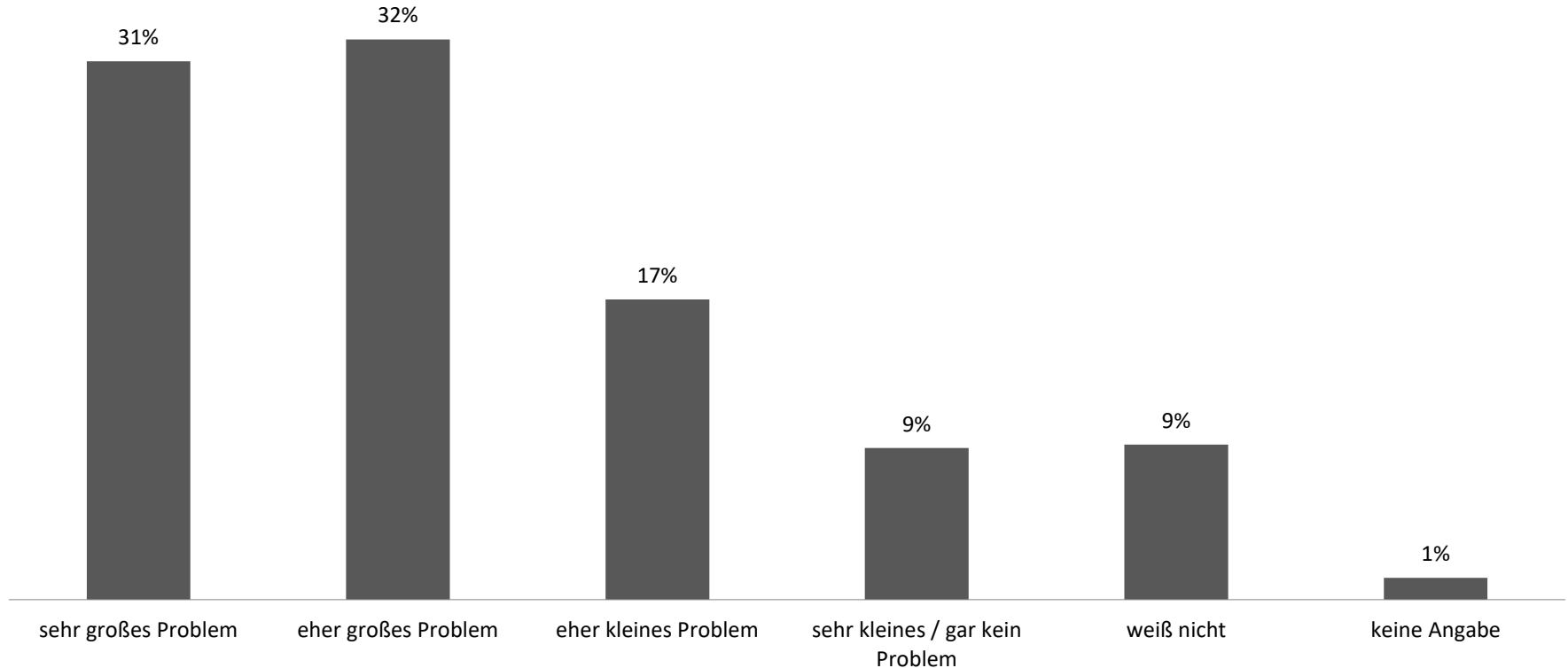
■ hohe Kenntnisse ■ geringe Kenntnisse



Auch wenn beide Befragtengruppen 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?

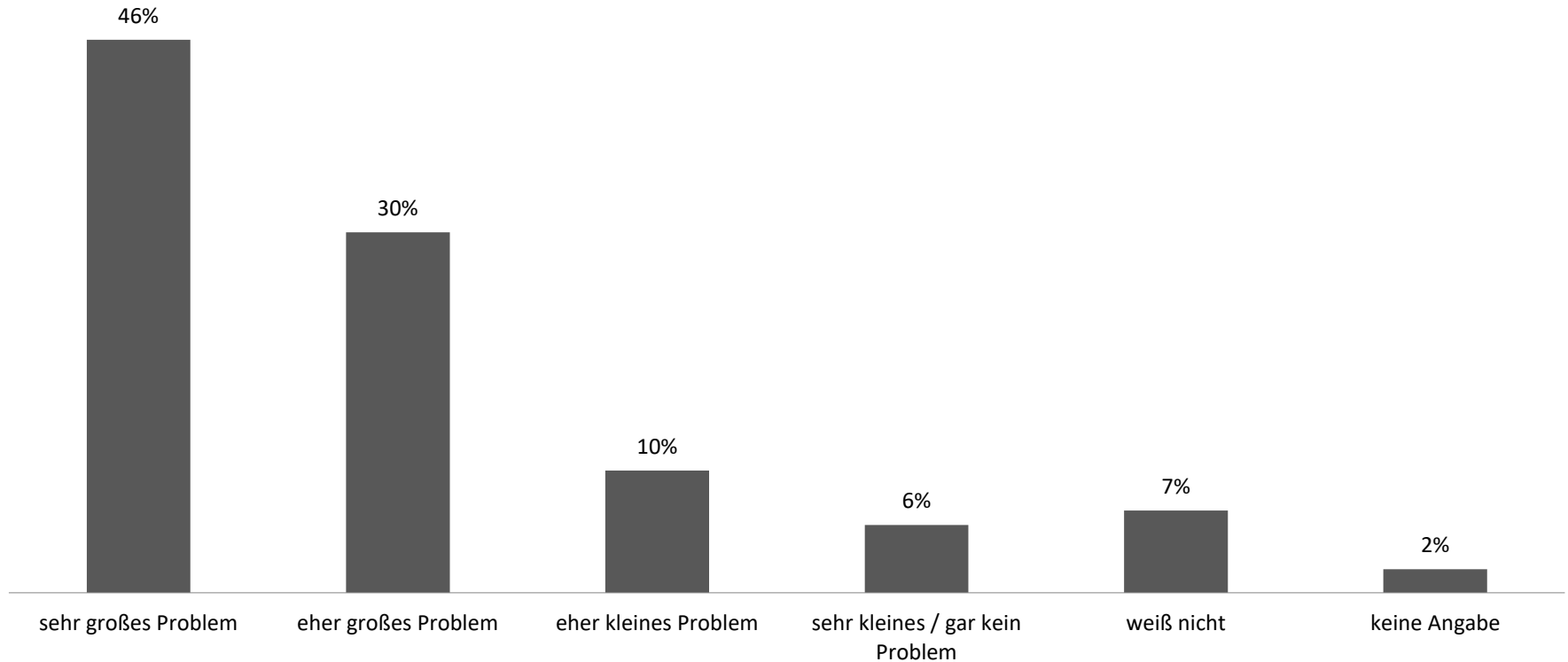
Bearbeitungsdauer



In Bezug auf die Bearbeitungsdauer ist die absolute Mehrheit von 63 Prozent (kumuliert) der Umfrageteilnehmer der Überzeugung, dass hier in Thüringer Behörden ein sehr (31 %) oder eher großes Problem (32 %) vorliegt. Lediglich 26 Prozent (kumuliert) sind anderer Meinung und stufen dies als eher (17 %) oder sehr kleines bzw. gar kein Problem (9 %) ein. Neun Prozent können und ein Prozent möchte hier keine Antwort geben.

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

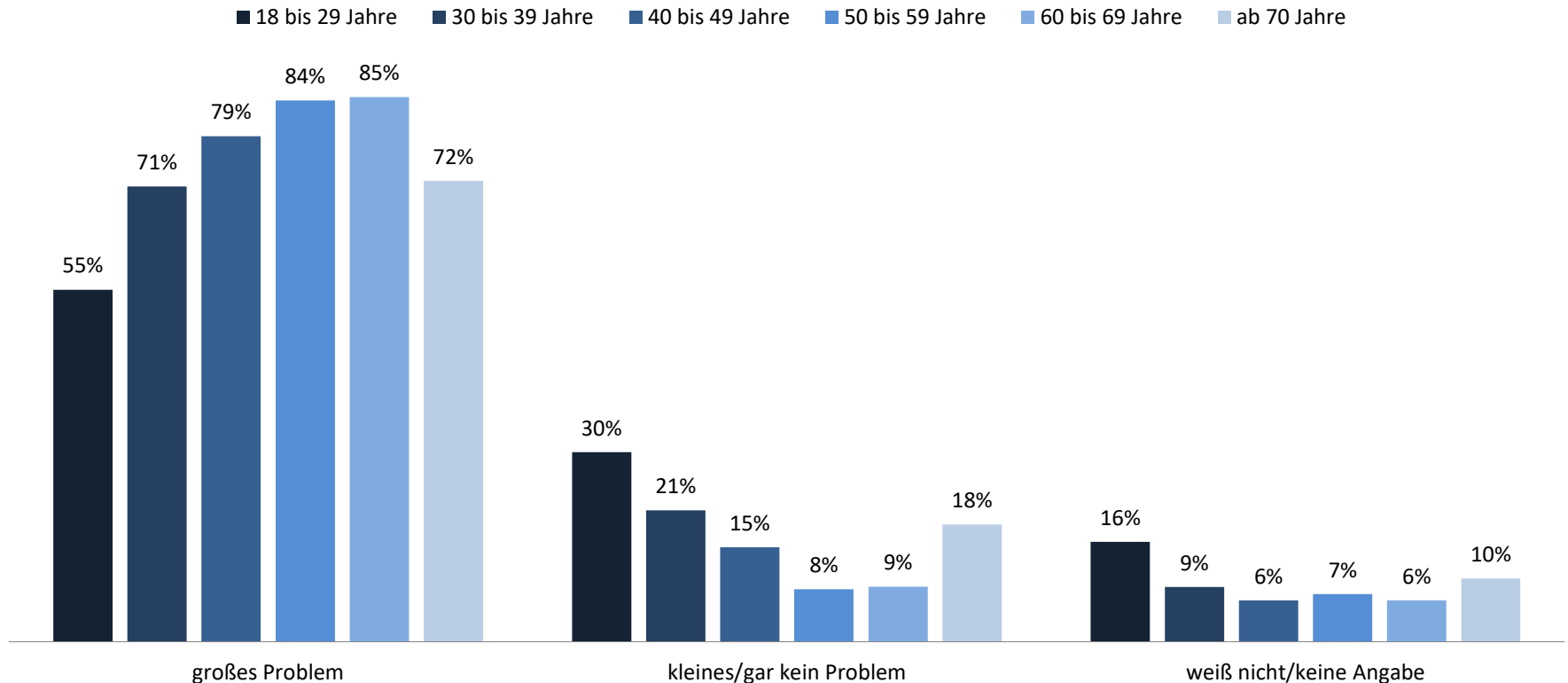
Bürokratie



Auch bei der Bürokratie sehen die Befragten mit einer klaren Mehrheit von gut drei Vierteln der Befragten (76 %, kumuliert) sehr (46 %) oder eher große Probleme (30 %). Nur jeder zehnte (10 %) befindet die Probleme in diesem Bereich als eher kleine und sechs Prozent als sehr klein bzw. sehen hier kein Problem (16 Prozent, kumuliert). Darüber hinaus wissen sieben Prozent hier keine Einschätzung abzugeben und zwei Prozent tätigen keine Angabe.

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

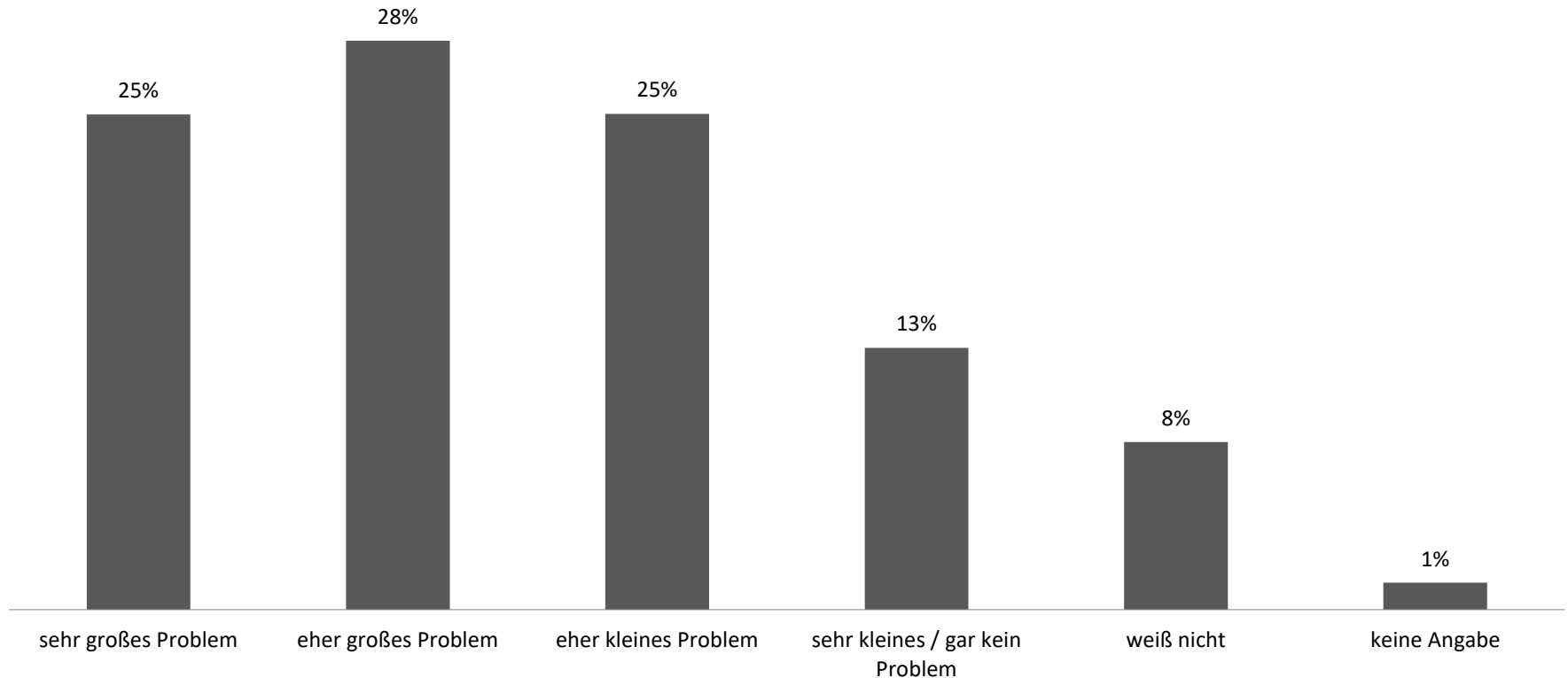
Bürokratie



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?

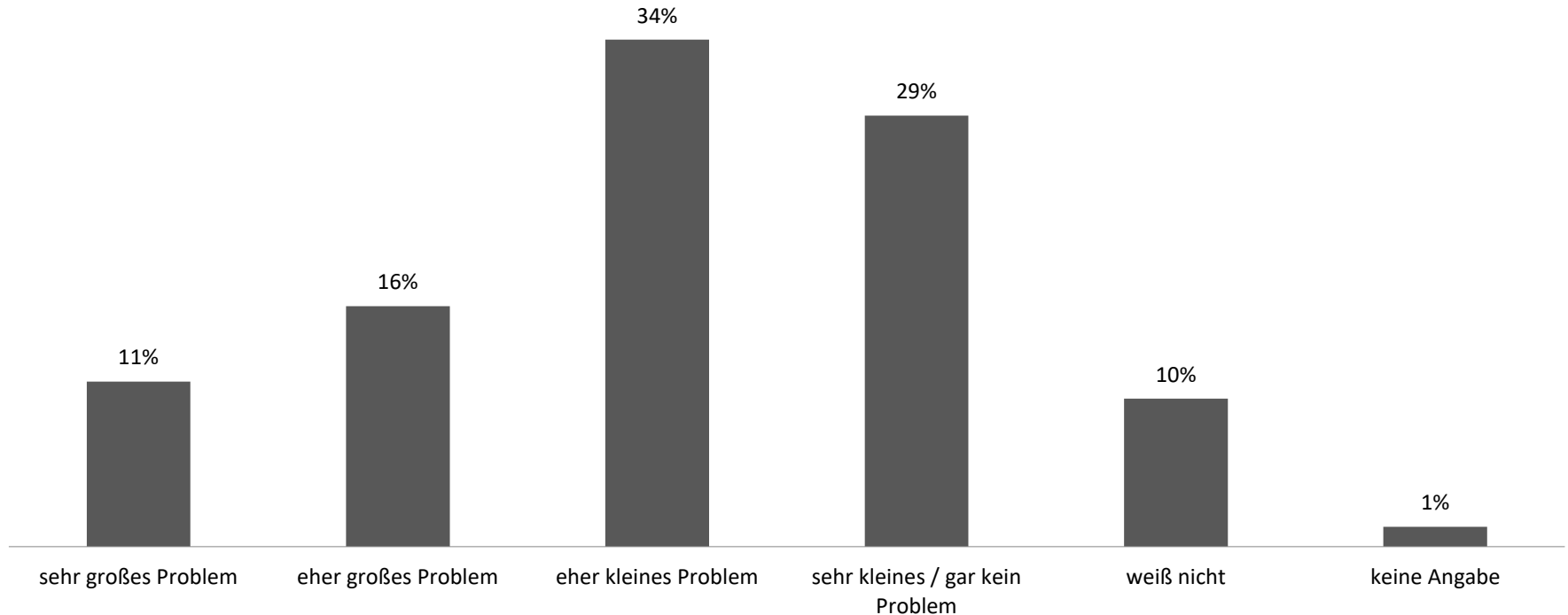
Erreichbarkeit



Die Erreichbarkeit in Thüringer Behörden wird von 53 Prozent (kumuliert) der Befragten als sehr (25 %) oder eher großes Problem (28 %) eingeschätzt. Jeder Vierte (25 %) meint hingegen, dass dies nur ein eher kleines und weitere 13 Prozent eine sehr kleines bzw. gar kein Problem darstellt. Kumuliert entspricht dies 38 Prozent. Weitere acht Prozent wissen für diesen Bereich keine Einschätzung abzugeben und ein Prozent macht keine Angabe.

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

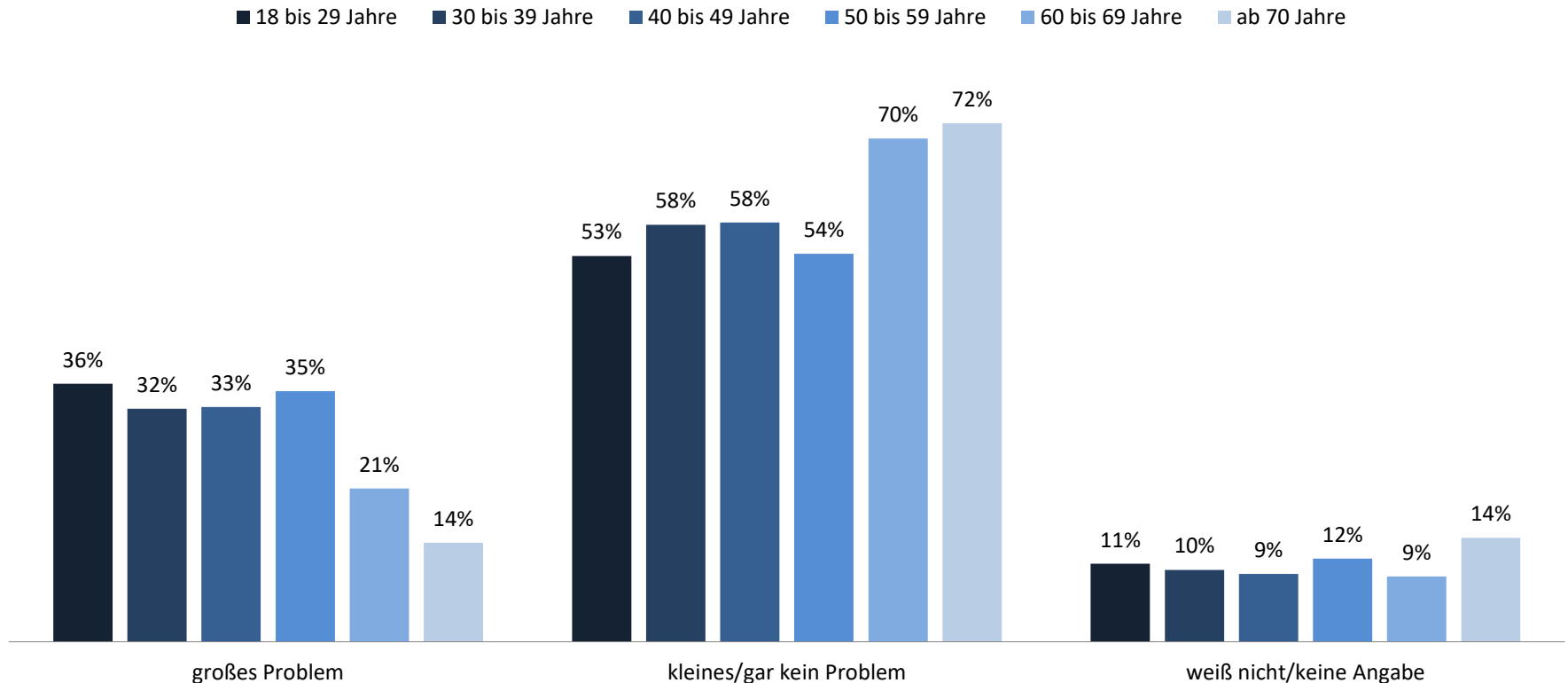
Freundlichkeit des Personals



Anders als die vorherigen Bereiche wird die Freundlichkeit des Personals in Thüringer Behörden mit 63 Prozent (kumuliert) absolut-mehrheitlich als eher (34 %) oder sehr kleines bzw. gar kein Problem (29 %) empfunden. Lediglich 27 Prozent (kumuliert) meinen, dies sei ein sehr (11 %) oder eher großes Problem (16 %). Jeder zehnte Befragte (10 %) kann diesen Bereich nicht einschätzen und ein Prozent verweigert die Angabe.

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

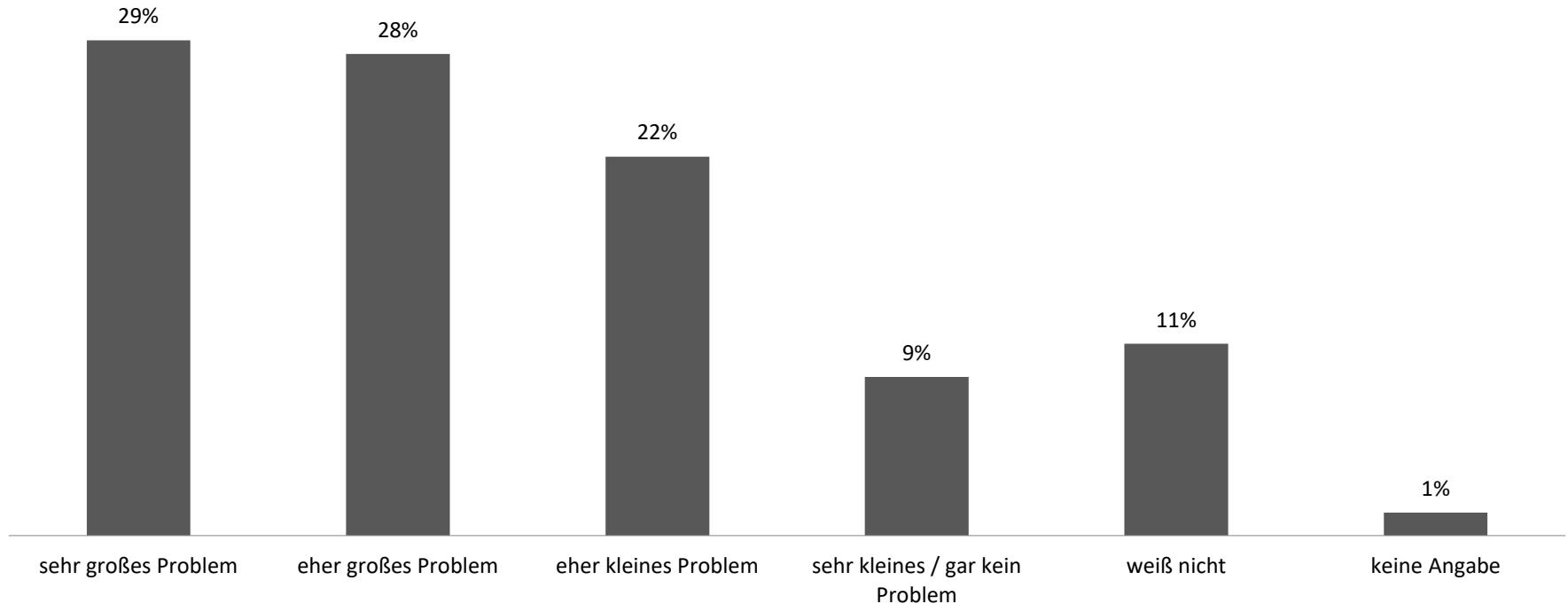
Freundlichkeit des Personals



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?

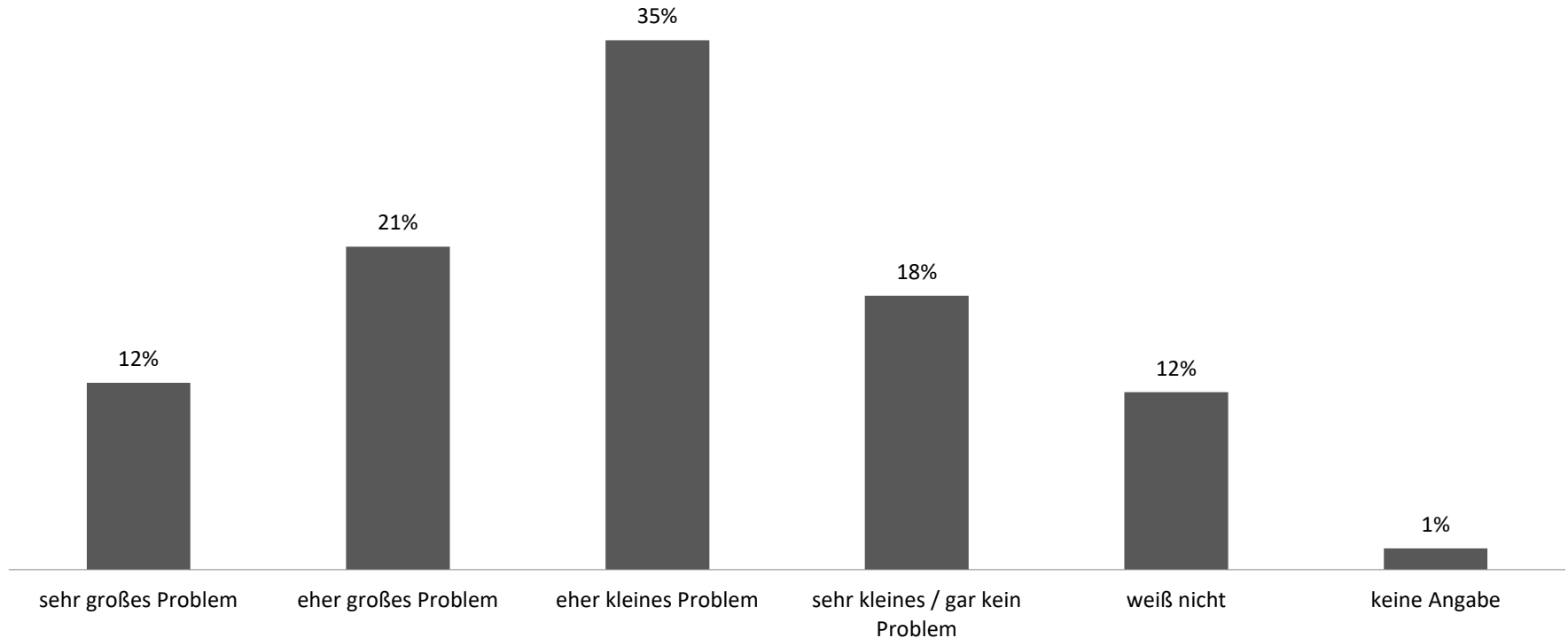
Höhe von Gebühren



Bei der Höhe der Gebühren überwiegt erneut der Anteil derjenigen Befragten, die diese als sehr (29 %) oder eher großes Problem (28 %) wahrnehmen. 57 Prozent (kumuliert) geben dies an. Demgegenüber stehen 31 Prozent (kumuliert) die hier ein eher (22 %) oder sehr kleines bzw. gar kein Problem (9 %) sehen. Elf Prozent können und ein Prozent möchte keine Antwort geben.

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

Kompetenz des Personals

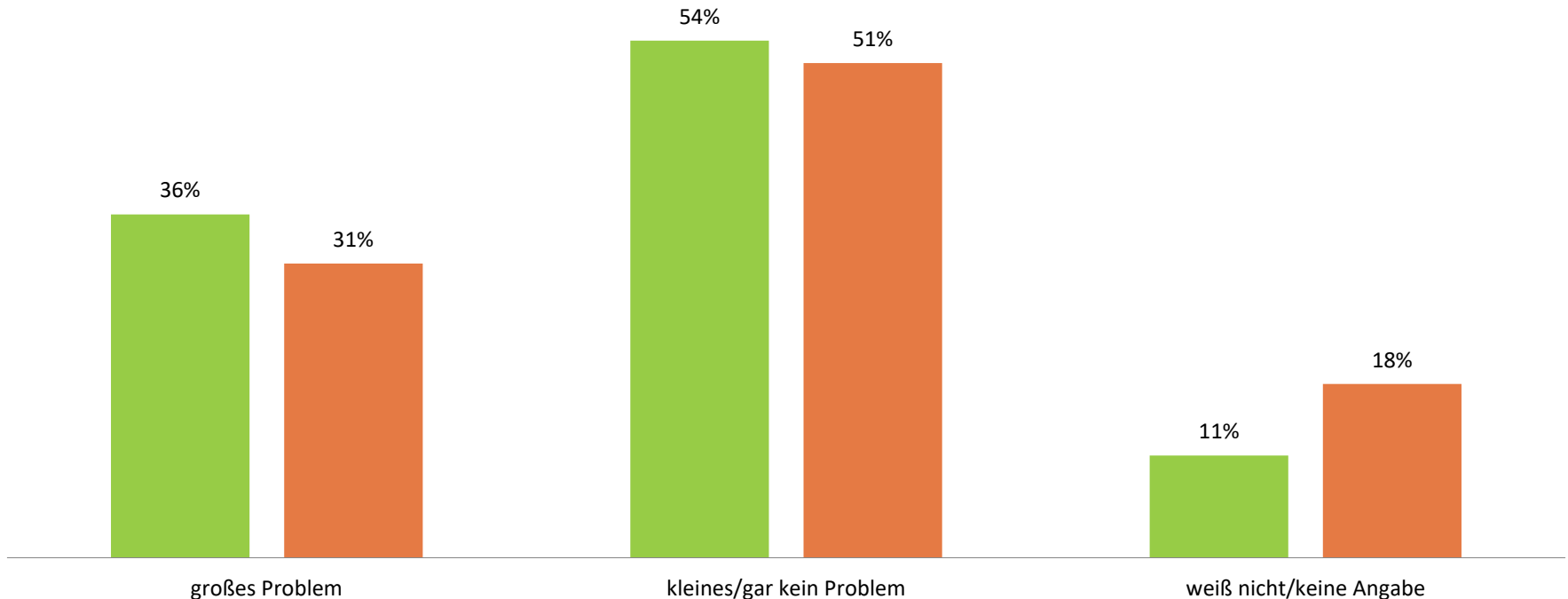


Mit 53 Prozent (kumuliert) wird die Kompetenz des Personals zusammen mit der Freundlichkeit dessen als einzige Bereiche mehrheitlich als eher (35 %) oder sehr kleines bzw. gar kein Problem (18 %) in Thüringer Behörden gesehen. Demgegenüber stehen zwölf Prozent an Befragten, die angeben, dass dies ein sehr großes Problem sei und 21 Prozent, die es als eher groß einstufen (33 %, kumuliert). Knapp jeder Achte (12 %) weiß hier keine Einschätzung abzugeben und ein Prozent tätigt keine Angabe.

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

Kompetenz des Personals

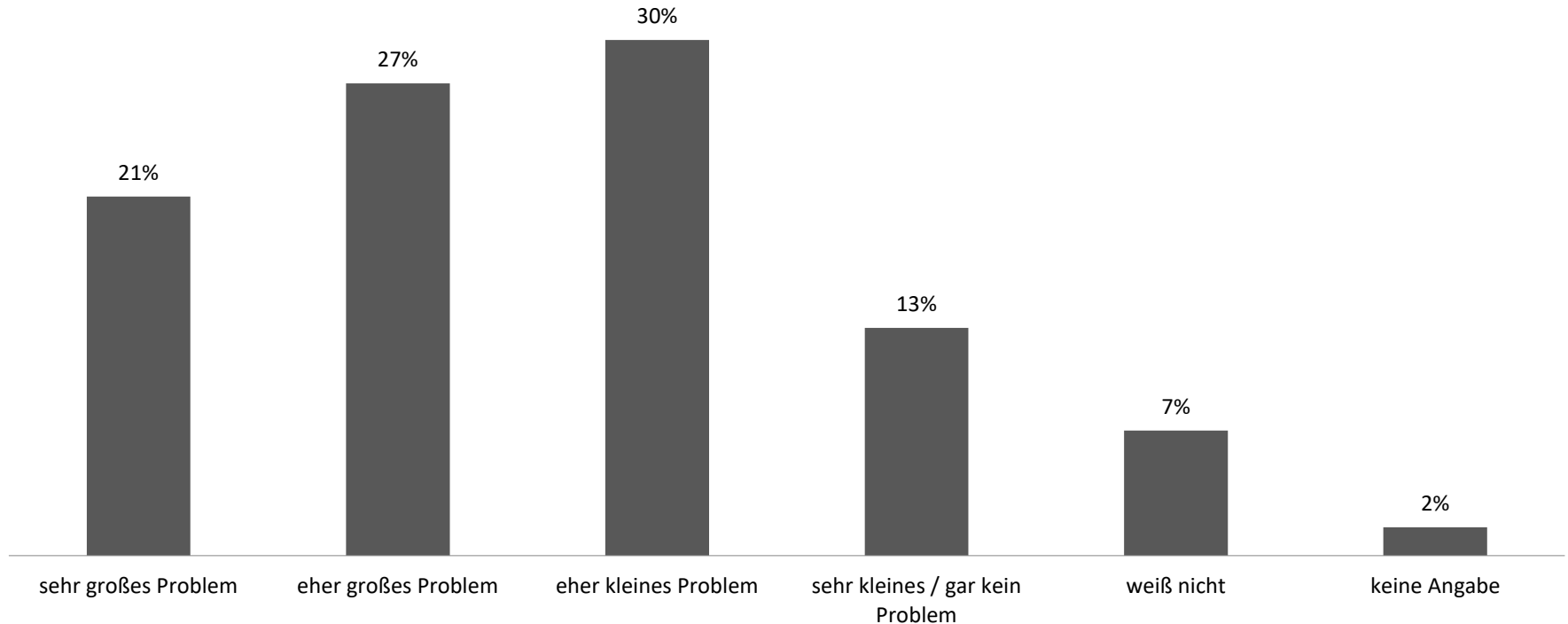
■ hohe Kenntnisse ■ geringe Kenntnisse



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?

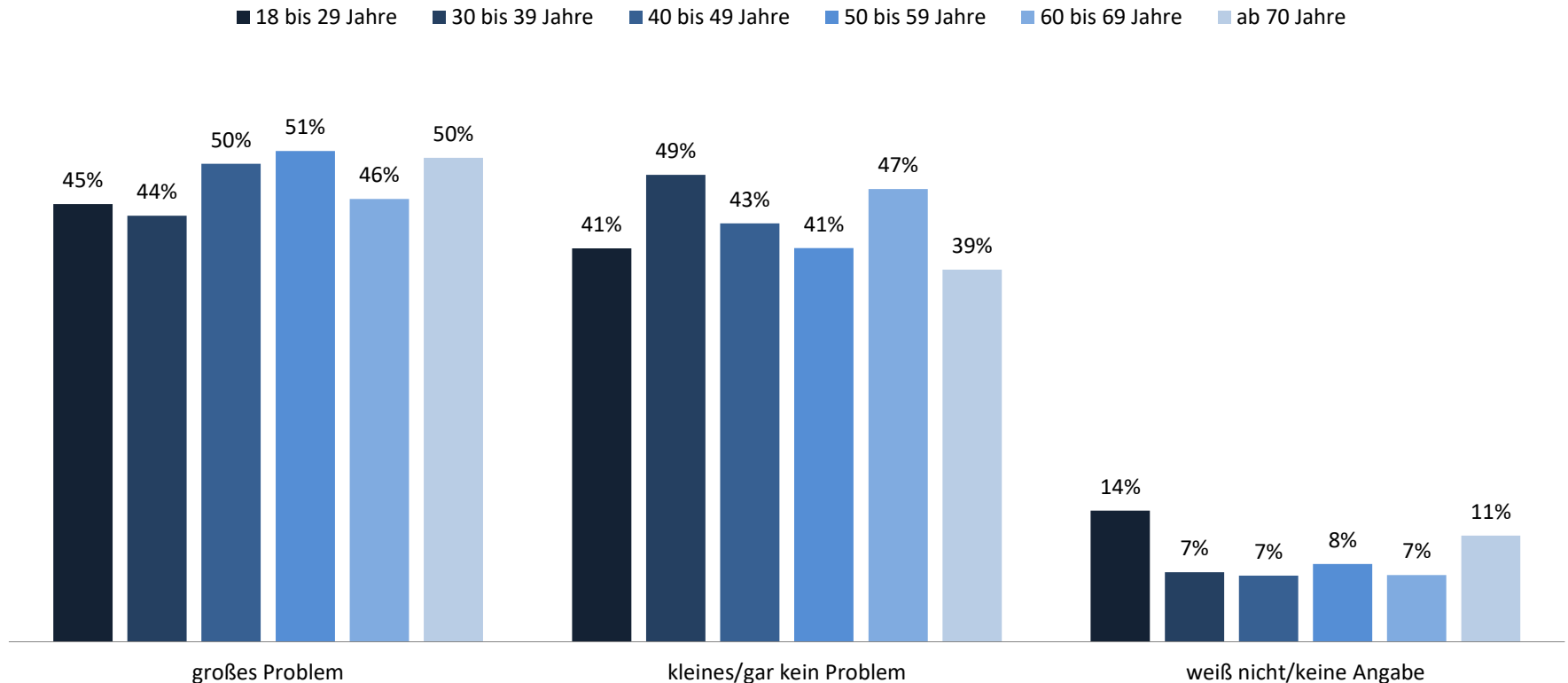
Verständlichkeit der Schreiben



Eine relative Mehrheit von 49 Prozent der Befragten (kumuliert) meint, dass bei der Verständlichkeit der Schreiben von Thüringer Behörden ein sehr (21 %) oder eher großes Problem (27 %) vorliegt. Ein Drittel (33 %, kumuliert) ist gegenteiliger Ansicht (30 % eher kleines Problem, 13 % sehr kleines / gar kein Problem). Sieben Prozent wissen hier keine Antwort und zwei Prozent machen keine Angabe.

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

Verständlichkeit der Schreiben

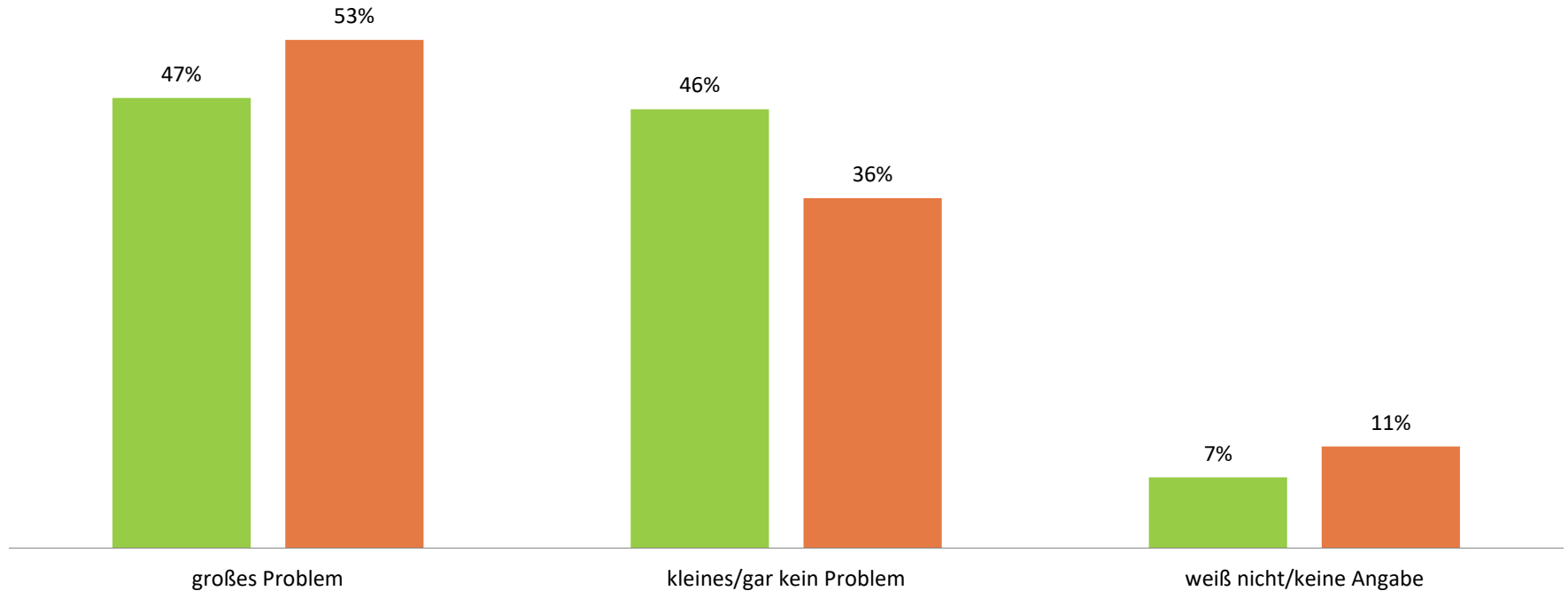


Lediglich 30- bis 39-Jährige sehen die Verständlichkeit der Schreiben relativ-mehrheitlich als kleines bzw. gar kein Problem an (49 %). 60- bis 69-Jährige sind sich hier uneins (46 zu 47 %). Für alle anderen Altersgruppen stellt sie jedoch mehrheitlich ein großes Problem dar (45 – 51 %).

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

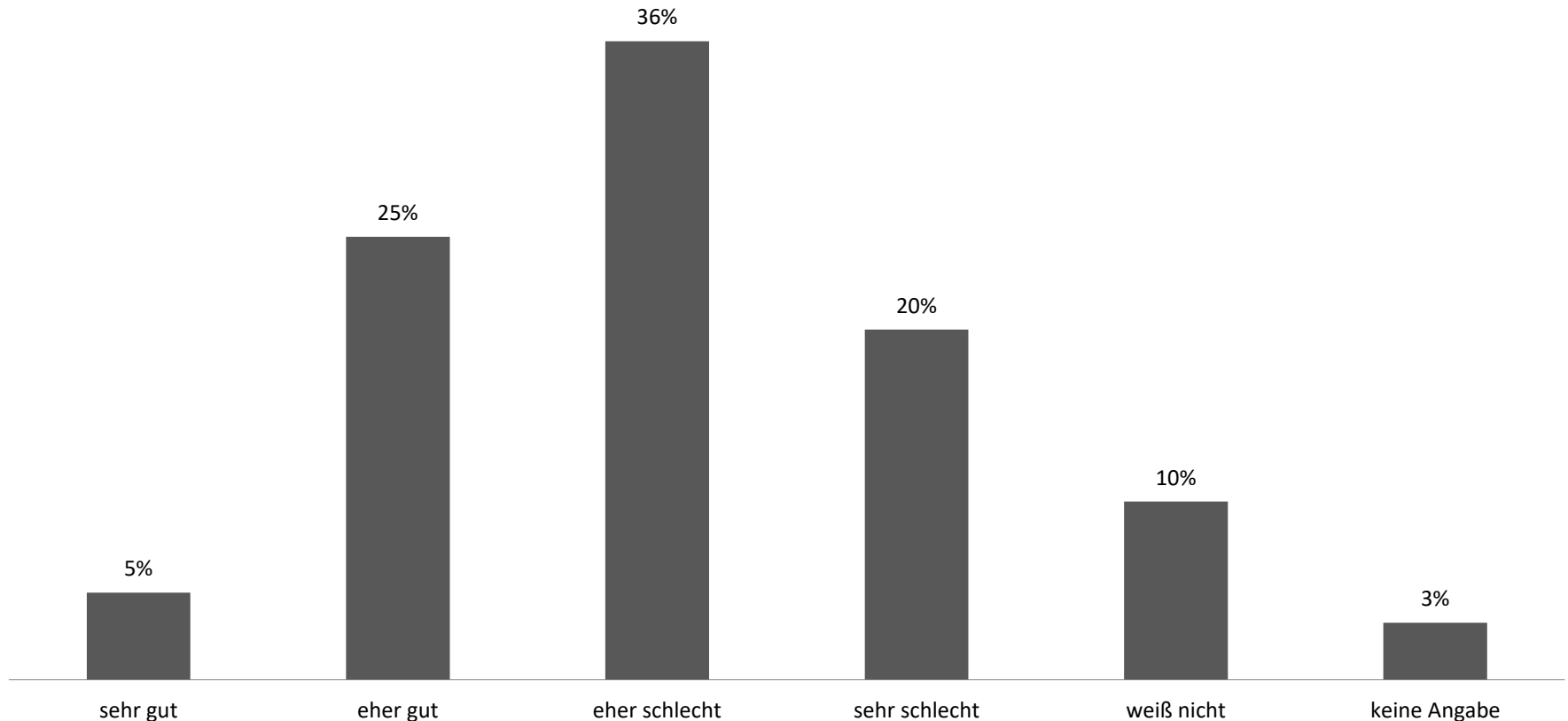
Verständlichkeit der Schreiben

■ hohe Kenntnisse ■ geringe Kenntnisse



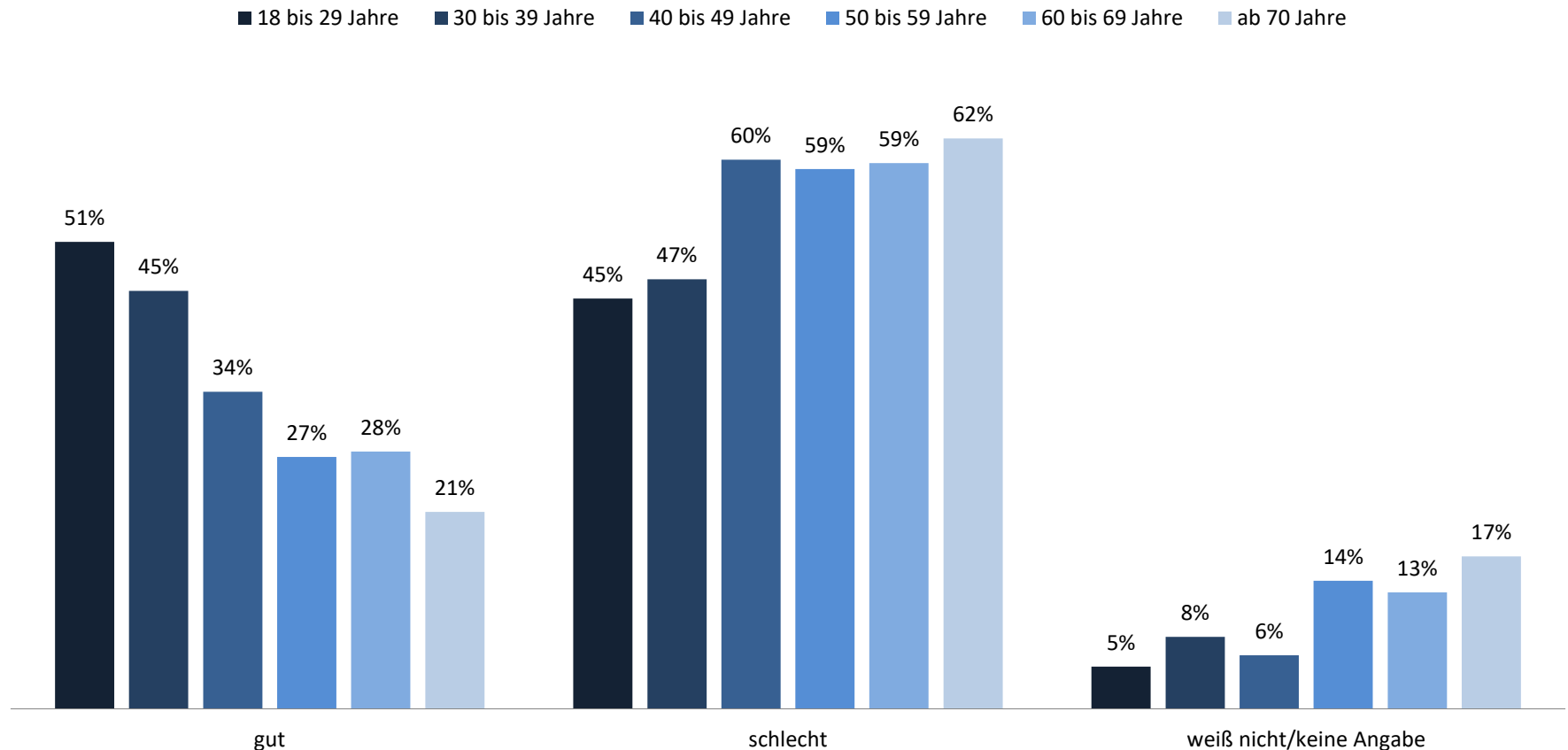
Jene, die sich selbst nur geringe Kenntnisse im Bereich Technik und Internet attestieren, bewerten die Verständlichkeit von Schreiben absolut-mehrheitlich als großes Problem (53%). Diejenigen mit hohen Kenntnissen sind hier geteilter Ansicht (47 zu 46 %).

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



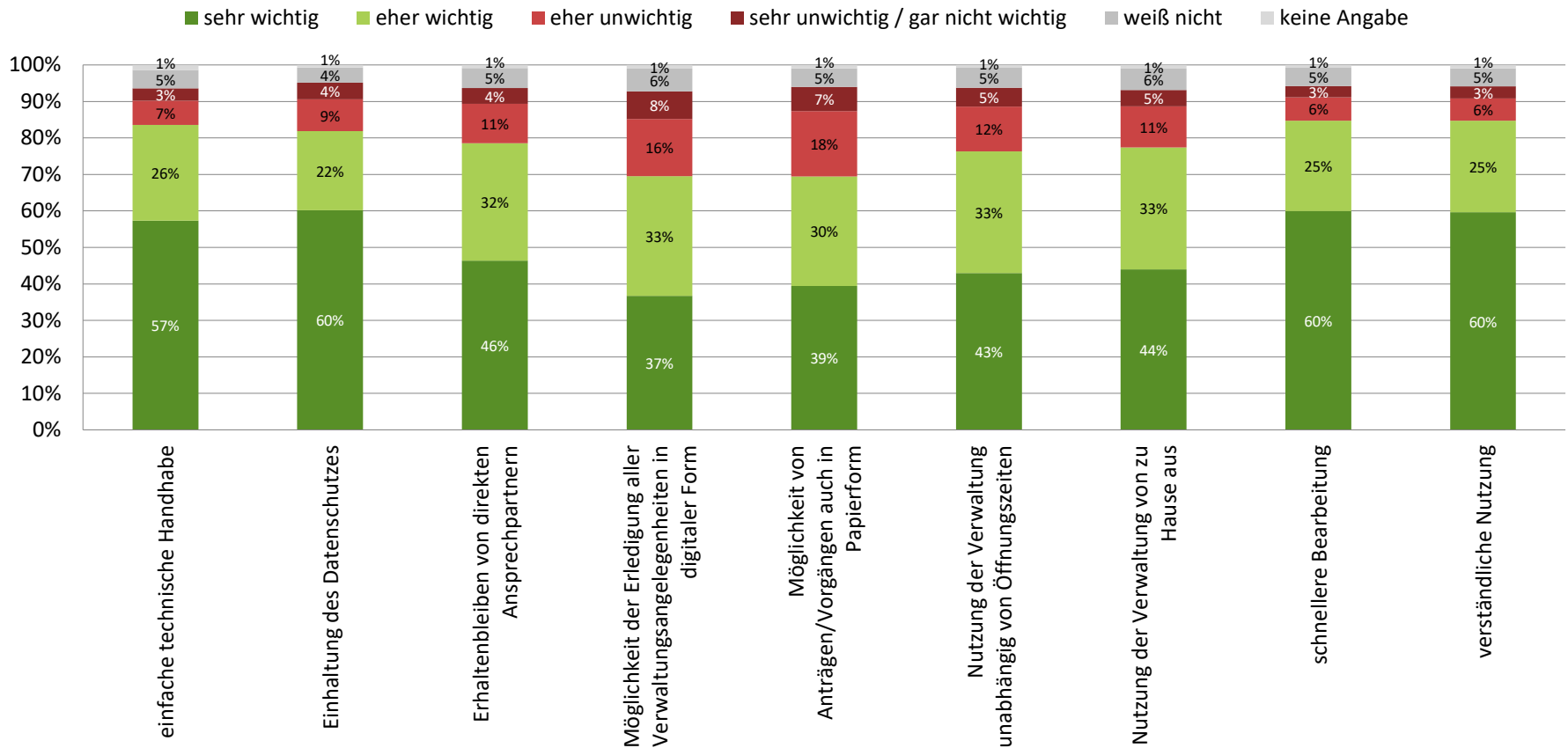
Insgesamt wird die derzeitige Entwicklung hin zu einer möglichst vollständigen Digitalisierung der Verwaltung mehrheitlich als schlecht bewertet: 36 Prozent halten diese für eher und weitere 20 Prozent als sehr schlecht (56 %, kumuliert). Lediglich insgesamt 30 Prozent (25 % eher, 5 % sehr gut) sind 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 %).

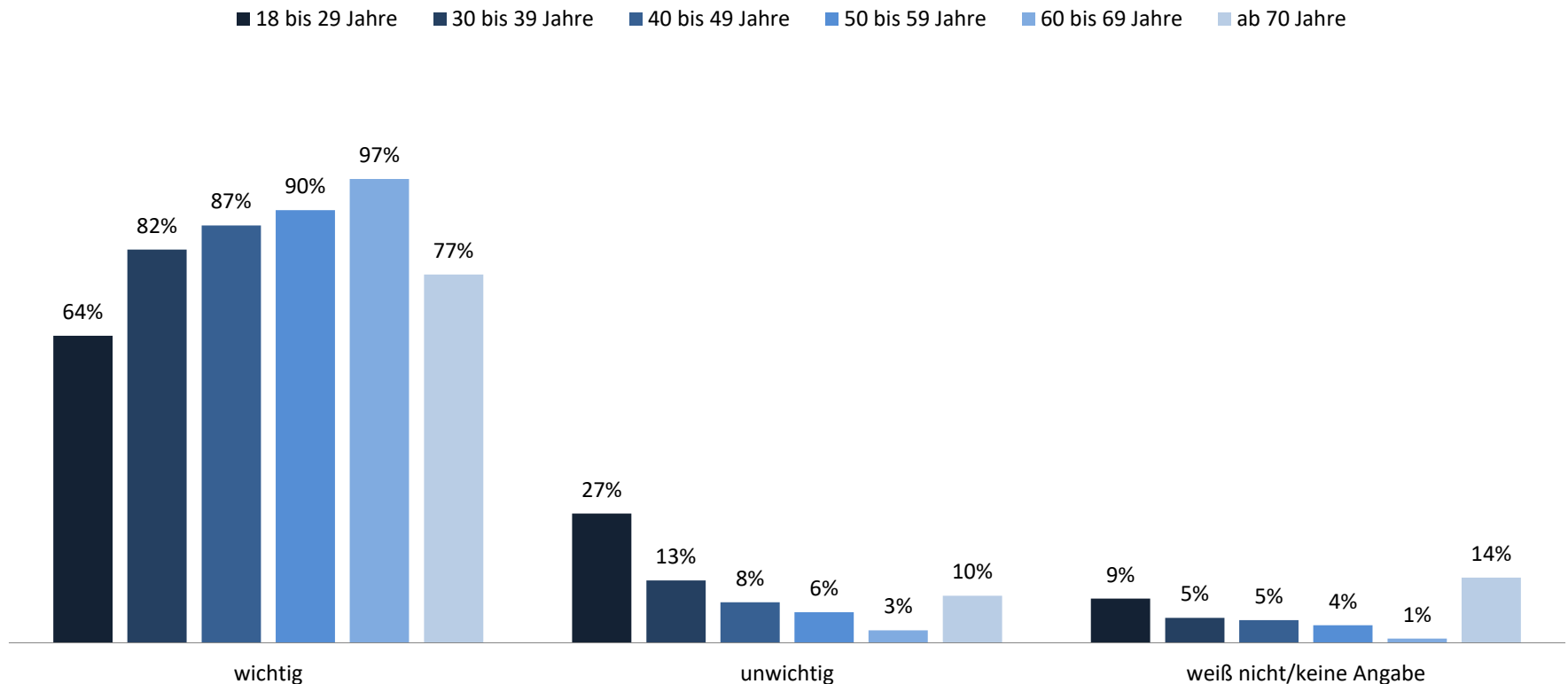
Wie wichtig oder unwichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte der Digitalisierung der Verwaltung?



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

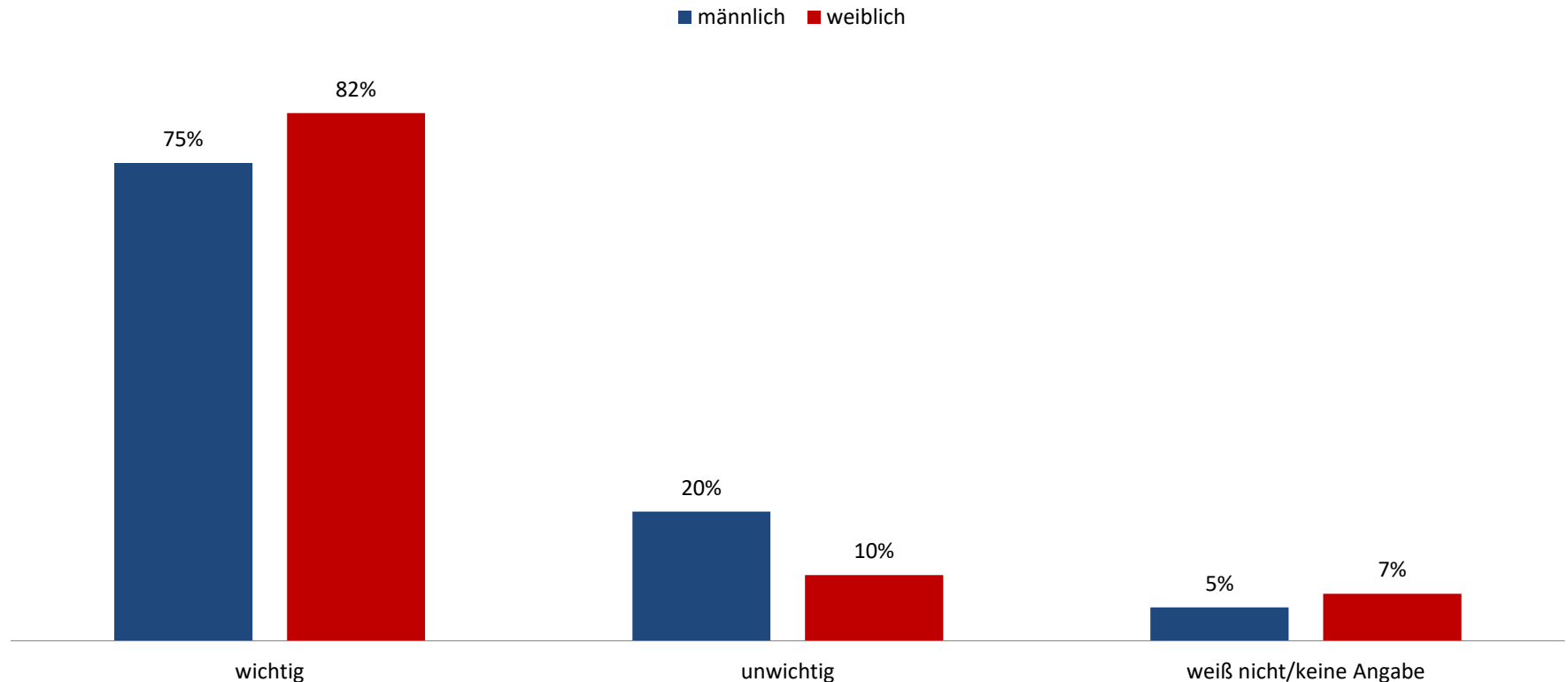


Je älter die befragten Thüringer sind, desto häufiger sehen sie eine einfache technische Handhabe als wichtig an: So steigt dieser Anteil von 64 Prozent bei den 18- bis 29-Jährigen bis auf 97 Prozent bei den 60- bis 69-Jährigen (ab 70-Jährige = 77 %) an. Die jüngsten sehen hierin entsprechend deutlich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

Erhaltenbleiben von direkten Ansprechpartnern

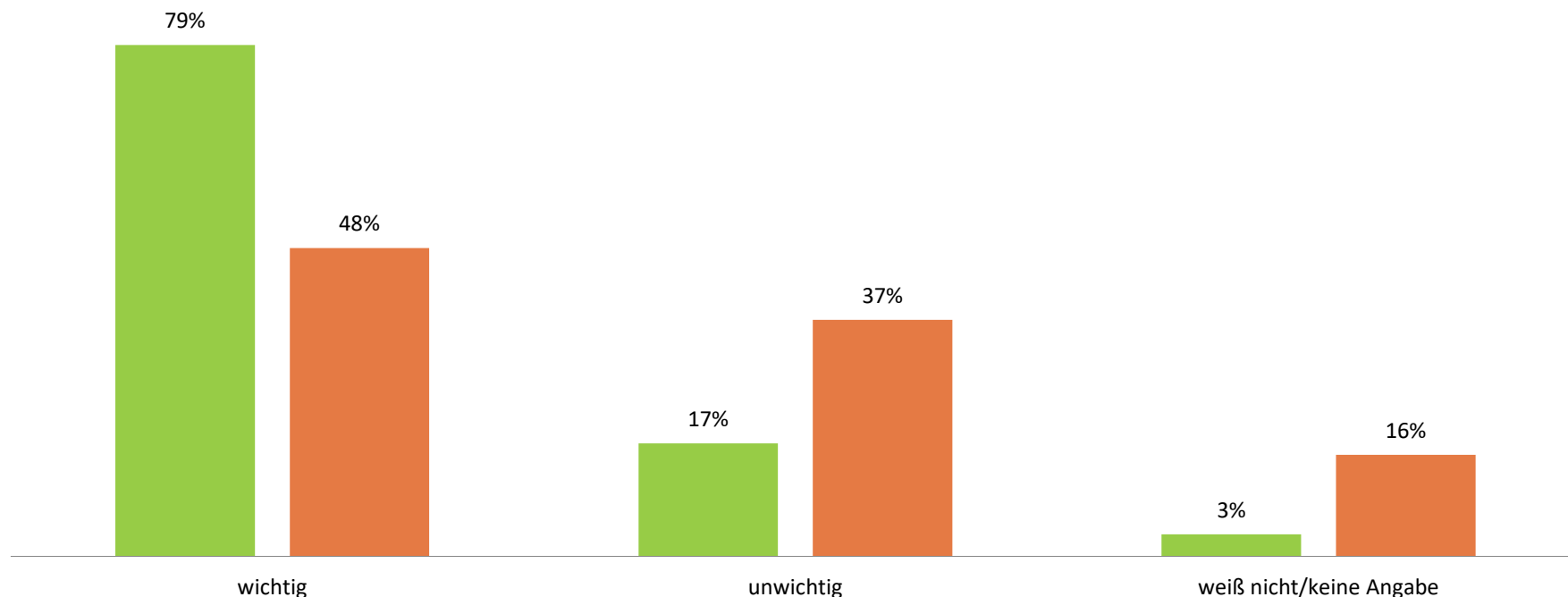


Auch den Erhalt von direkten Ansprechpartnern halten weibliche Umfrageteilnehmer häufiger für bedeutsam als dies Männer tun (82 zu 75 %). Entsprechend geben letztere deutlich häufiger an, dass sie dies als unwichtig ansehen (20 zu 10 %).

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

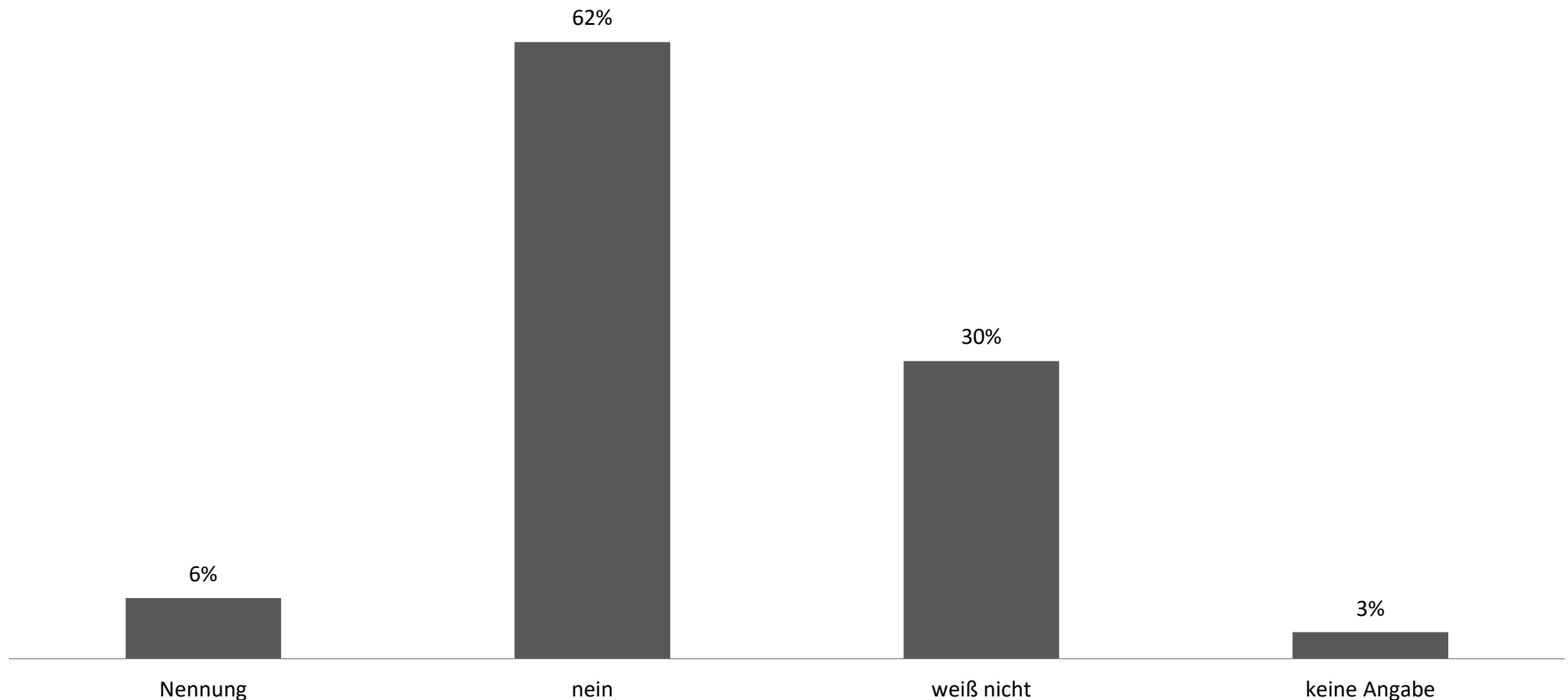
Möglichkeit der Erledigung aller Verwaltungsangelegenheiten in digitaler Form

■ hohe Kenntnisse ■ geringe Kenntnisse



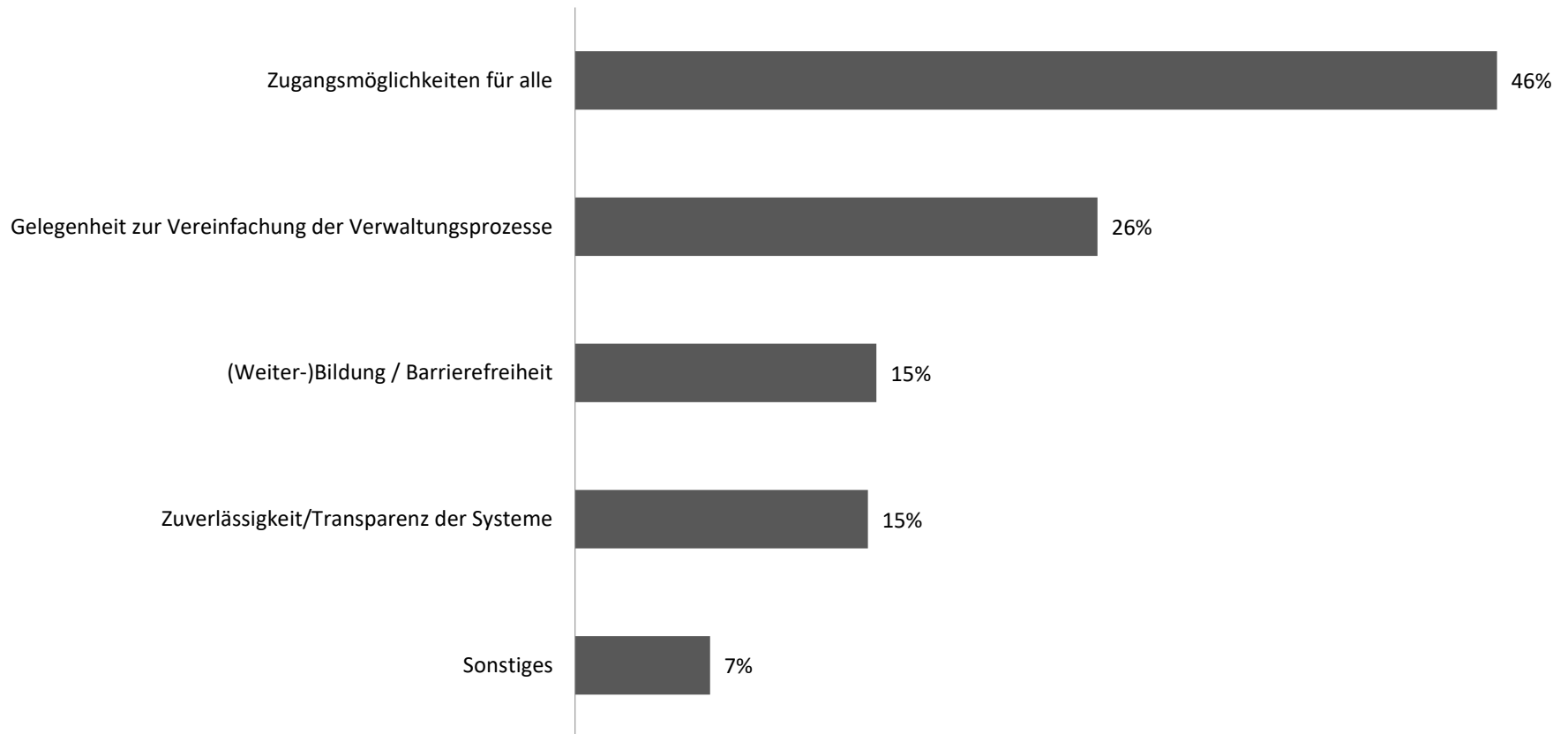
Thüringer, welche ihre eigenen Fähigkeiten im Umgang mit technischen Geräten bzw. dem Internet als hoch einstufen, sehen in der Möglichkeit, alle Verwaltungsangelegenheiten in digitaler Form zu erledigen, absolut-mehrheitlich und entsprechend deutlich häufiger einen wichtigen Aspekt (79 zu 48 %). Jene 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 %).

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



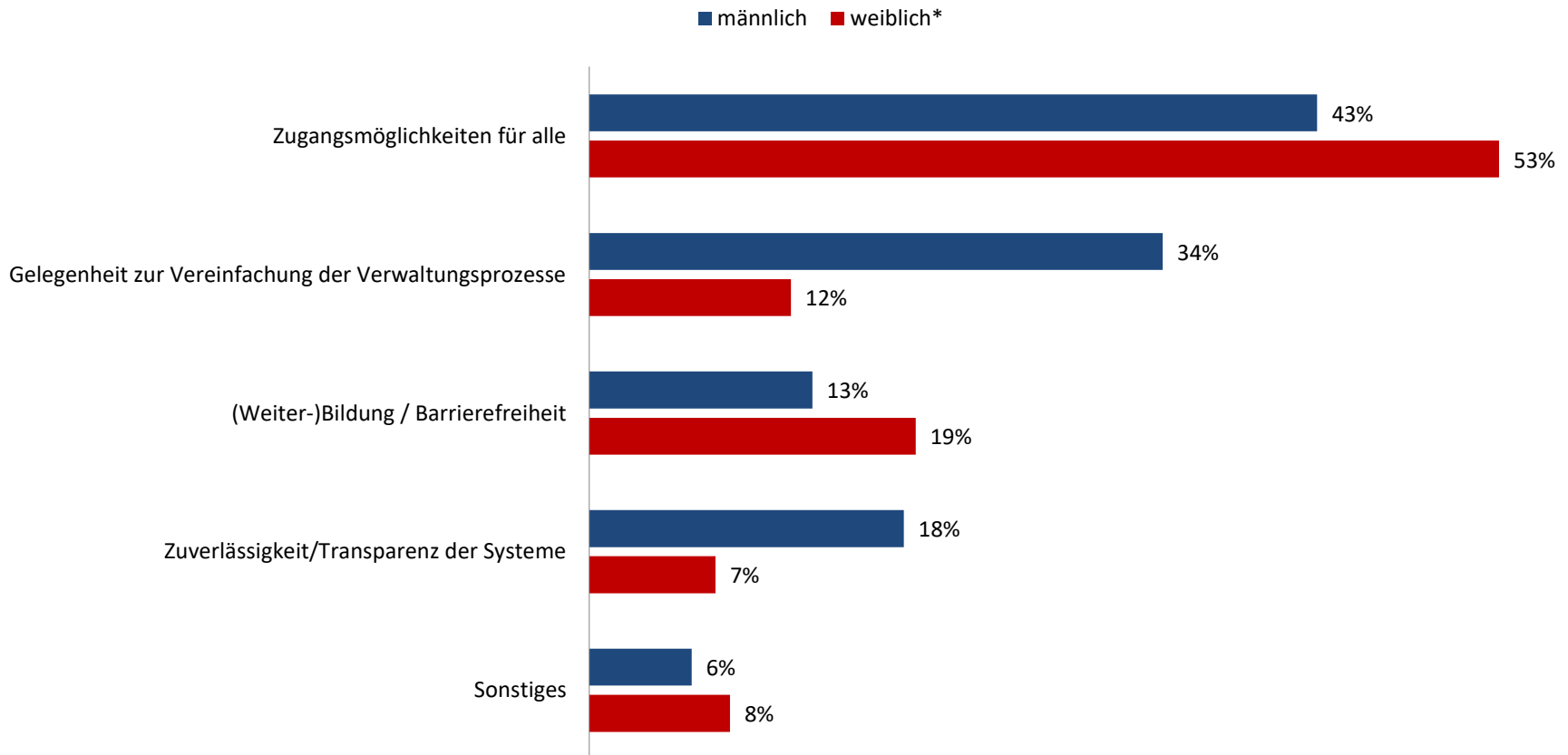
Lediglich sechs Prozent der Befragten benennen einen weiteren wichtigen Aspekt bei der Digitalisierung der Verwaltung. Die absolute Mehrheit von 62 Prozent ist der Meinung, dass es keinen weiteren wichtigen Aspekt bei der Digitalisierung der Verwaltung gibt. 30 Prozent geben an, dass sie hierzu keine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

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



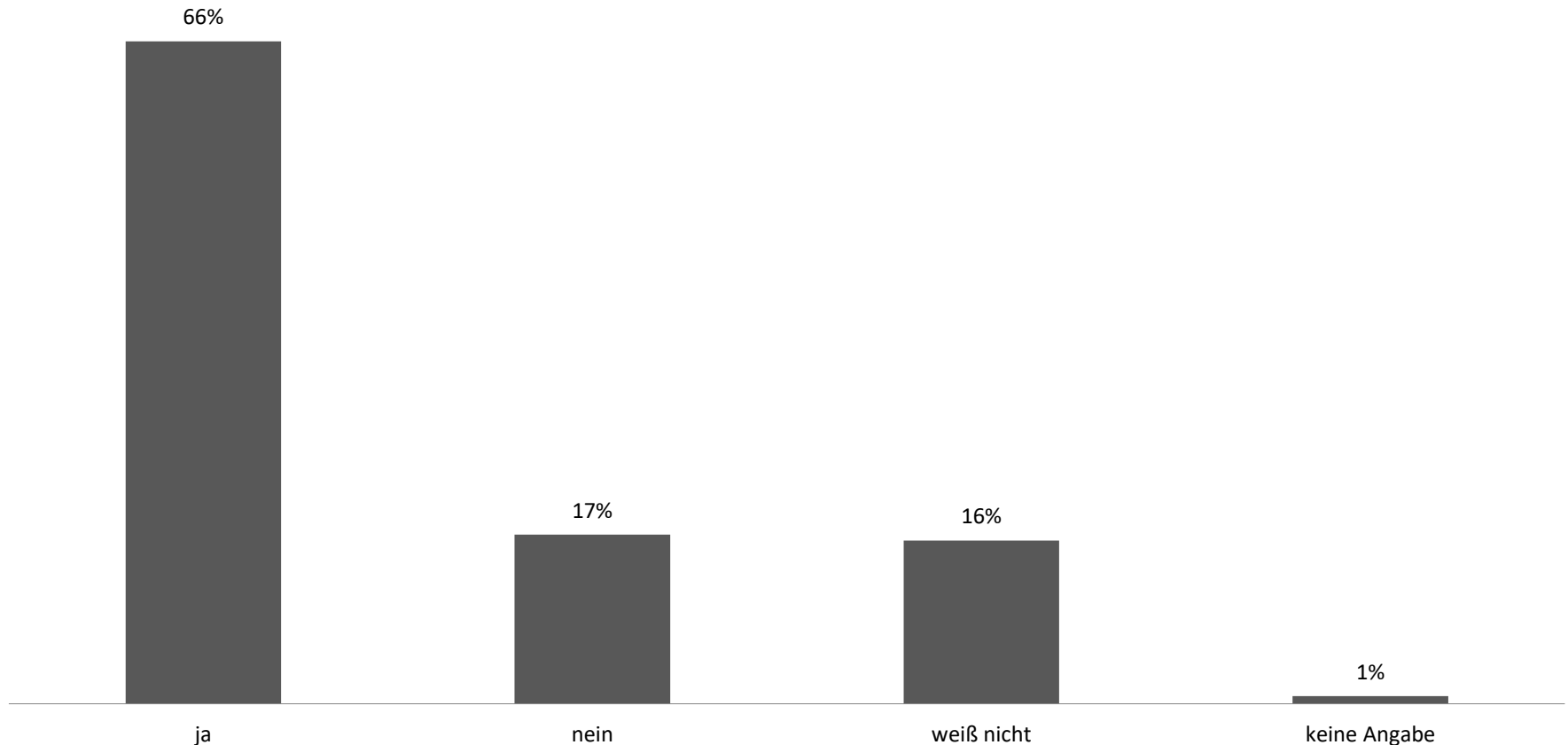
Am häufigsten wünschen sich die befragten Thüringer von der Digitalisierung der Verwaltung neben den bereits abgefragten Aspekten, dass für alle Zugangsmöglichkeiten geschaffen werden (46 %). Dahinter folgt die Gelegenheit, Verwaltungsprozesse zu vereinfachen, und jeweils 15 Prozent der Nennungen entfallen 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?



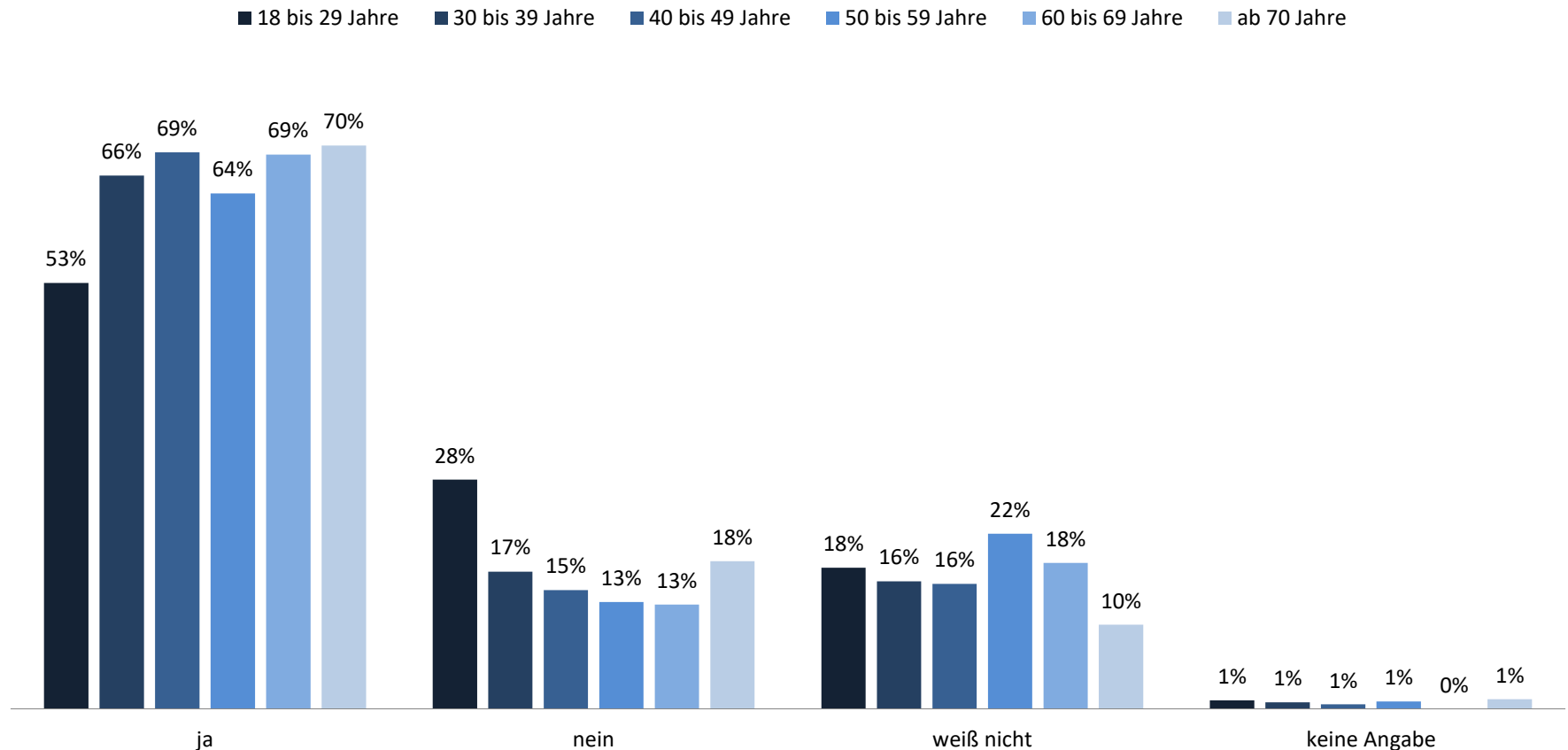
Differenziert nach den beiden Geschlechtergruppen zeigt sich, dass Männer sich häufiger Vereinfachungsprozesse (34 zu 12 %) sowie Zuverlässigkeit bzw. Transparenz (18 zu 7 %) wünschen, wohingegen sich Frauen häufiger Zugangsmöglichkeiten für alle (53 zu 43 %) sowie (Weiter-)Bildung bzw. Barrierefreiheit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



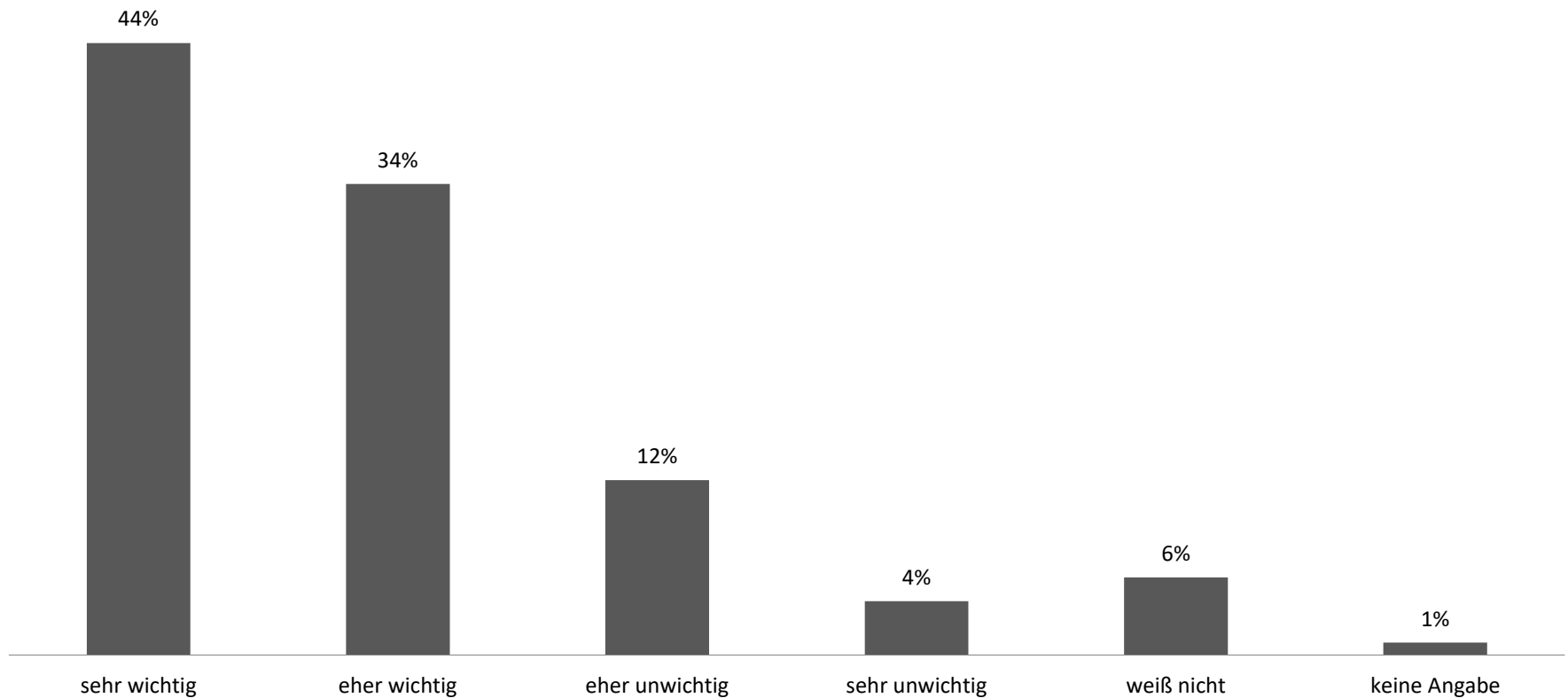
Einen zentralen und unabhängigen Ansprechpartner, der bei Fragen und Problemen mit der Arbeit von Ämtern und Behörden unterstützend zur Seite steht, würde eine deutliche Mehrheit von 66 Prozent als sinnvoll erachten. 17 Prozent verneinen hier, 16 Prozent wissen es nicht und ein weiteres Prozent möchte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



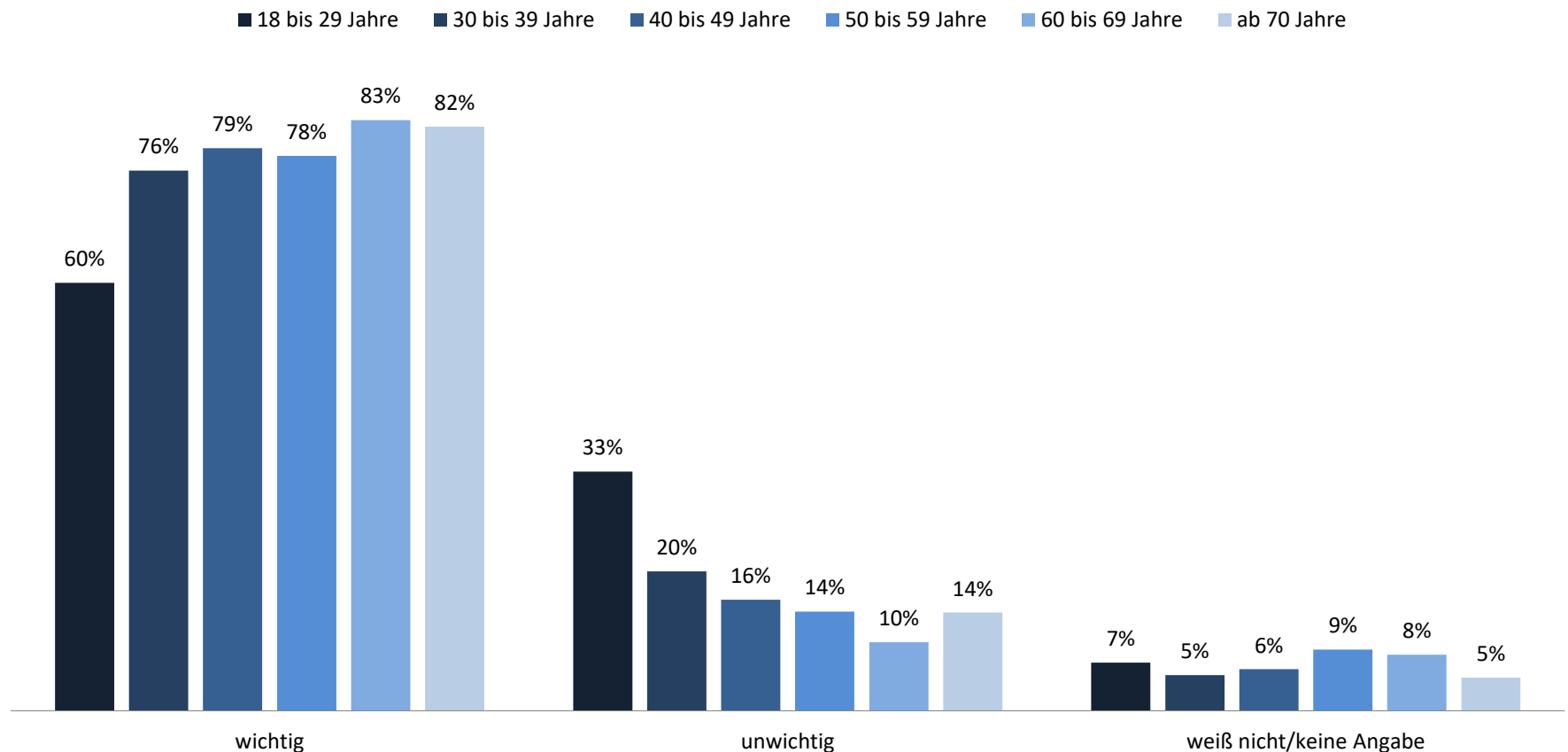
Die jüngsten Befragten würden einen solchen Ansprechpartner deutlich am häufigsten nicht als Hilfe wahrnehmen (28 zu 13 – 18 %). Dennoch überwiegt bei sämtlichen Altersgruppen jeweils absolut-mehrheitlich der Anteil derer, welche hier bejahen (53 – 70 %).

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



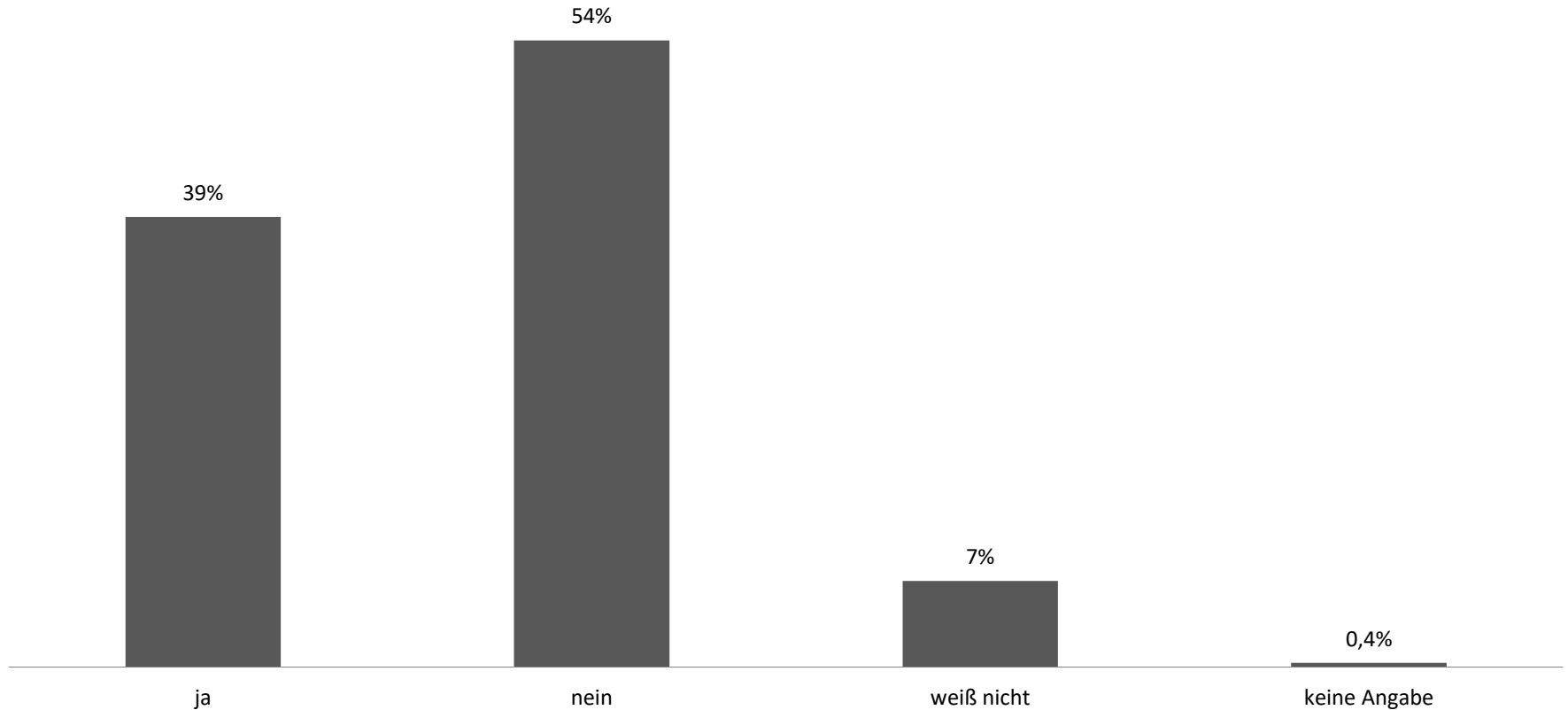
Dass dieser Ansprechpartner gegenüber der Behörde unabhängig ist, empfinden die Umfrageteilnehmer mehrheitlich als wichtig: 44 Prozent als sehr und weitere 34 Prozent als eher wichtig. Dies sind insgesamt 78 Prozent (kumuliert) aller Umfrageteilnehmer. Lediglich insgesamt 16 Prozent (kumuliert) empfinden 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 %).

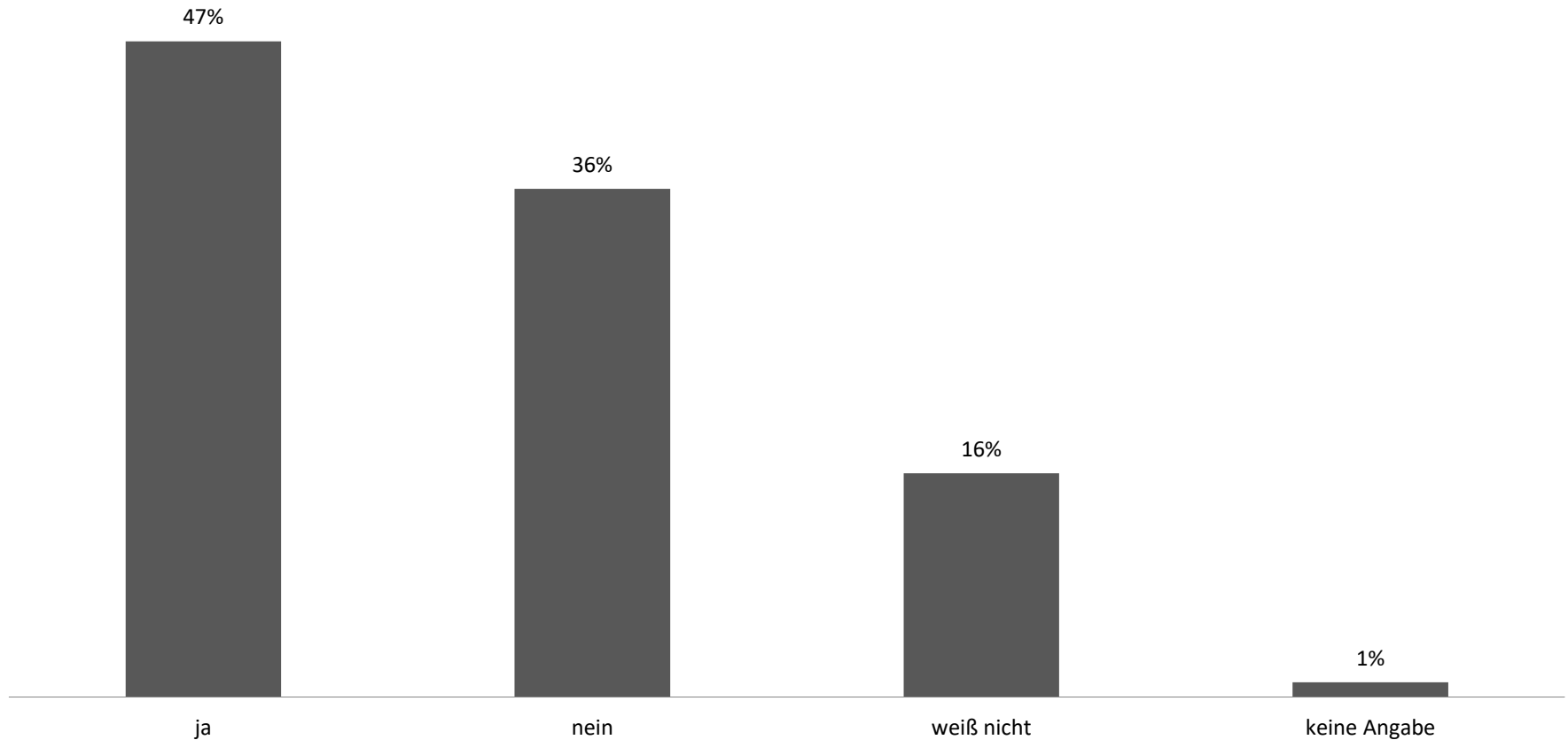
Haben Sie schon einmal vom Thüringer Bürgerbeauftragten gehört?



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.

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.