



Bürgerbefragung öffentlicher Dienst

Einschätzungen, Erfahrungen und Erwartungen

2007

Bürgerbefragung öffentlicher Dienst

Einschätzungen, Erfahrungen und Erwartungen

Eine Umfrage von
forsa Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analysen mbH
Verantwortlich: Prof. Manfred Güllner

2007

Inhalt

1. Das Bild des öffentlichen Dienstes

- 1.1 Wahrnehmung des öffentlichen Dienstes 7
- 1.2 Das Beamtenbild der Deutschen 9
- 1.3 Einschätzung der Leistungsfähigkeit des öffentlichen Dienstes19

2. Erfahrungen der Bürger mit dem öffentlichen Dienst

- 2.1 Inanspruchnahme der Behörden23
- 2.2 Bürger und Verwaltung.....28

3. Staat und Privatisierung

- 3.1 Die Rolle des Staates und das Ausmaß der Bürokratie34
- 3.2 Öffentliche Dienstleistungen: staatlich oder privat?.....36

4. Die Beschäftigten im öffentlichen Dienst: Zufriedenheiten und Erwartungen

- 4.1 Der öffentliche Dienst aus Sicht seiner Beschäftigten41
- 4.2 Zufriedenheit mit der Einkommenssituation.....44
- 4.3 Einschätzung der Arbeitsbedingungen.....46

5. Zusammenfassung50

Impressum

Herausgeber: Bundesleitung des dbb beamtenbund und tarifunion,
Friedrichstraße 169/170, 10117 Berlin
Quelle: forsa Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analysen mbH,
Umfrage-Redaktionsschluss: 24. Juli 2007
Redaktion: Frank Zitka, dbb
Layout: Jacqueline Behrendt, dbb
Satz: Christel Hutschenreuter, SysMouse GbR
Druck: Vereinigte Verlagsanstalten GmbH Düsseldorf,
Höherweg 278, 40231 Düsseldorf

Vorwort

Deutschlands öffentlicher Dienst ist seit jeher Gegenstand der öffentlichen Diskussion. Immer wieder erhitzen vermeintliche „Privilegien“ der Beschäftigten im öffentlichen Dienst die Gemüter, das Klischee vom verstaubten und überversorgten Bürokraten hält allzu oft jedem sachlichen Gegenbeweis stand. So steht das Bild des öffentlichen Dienstes in der Öffentlichkeit im Widerspruch zu seinen tatsächlichen Leistungen. Flexibilität, Bürgerorientierung und Leistungsbereitschaft, längst Selbstverständlichkeiten im dienstlichen Alltag, werden noch immer kaum mit jenen rund 3,9 Millionen Menschen in Verbindung gebracht, die solide dafür sorgen, dass dieses Land funktioniert.

Der dbb möchte ein Zeichen gegen Voreingenommenheiten und Klischees setzen und in diesem Sinne beide Seiten zu Wort kommen lassen. Wir wollen überholte Denkschablonen aufzeigen und für einen aufrichtigen Dialog werben. Zu diesem Zweck hat die dbb Bundesleitung das Meinungsforschungsinstitut forsa mit der „Bürgerbefragung öffentlicher Dienst“ beauftragt: In regelmäßigen Abständen wird forsa künftig repräsentative statistische Daten darüber erheben, wie die Bürgerinnen und Bürger in Deutschland den öffentlichen Dienst wahrnehmen, welches Bild sie von den Behörden und ihren Beschäftigten haben, welche Erfahrungen sie mit Behörden gemacht haben und welche Erwartungen sie an den Staat als Dienstleister stellen. Dabei wird auch untersucht, inwieweit die Selbsteinschätzung der Beschäftigten im öffentlichen Dienst mit den Einschätzungen der Bevölkerung übereinstimmt bzw. davon abweicht. Ergänzend werden zudem die Beschäftigten des öffentlichen Dienstes nach ihrer Zufriedenheit mit ihren Arbeits- und Einkommensbedingungen befragt.

Die Ergebnisse der ersten „Bürgerbefragung öffentlicher Dienst“ liegen mit diesem Datenreport 2007 nunmehr vor. Die Befunde zeigen deutlich, dass der öffentliche Dienst in Deutschland ein eher negatives Image hat. Das nicht sonderlich positive Bild beruht jedoch, auch das zeigen die Daten deutlich, nicht auf entsprechenden negativen Erfahrungen, sondern hat sich zu einem von Erfahrungen unabhängigen Klischee verselbständigt. Trotz des geringen Ansehens des öffentlichen Dienstes spricht sich indes eine klare Mehrheit der Bürger für die Beibehaltung eines starken Staates aus. Weitere Privatisierungen öffentlicher Dienstleistungen werden weitgehend abgelehnt – auch dies ist ein elementares Ergebnis der ersten Bürgerbefragung.

Mit dem Datenreport 2007 schaffen wir eine neue solide Basis für eine sachliche Debatte über den öffentlichen Dienst in Deutschland und erwarten, dass wir auf dieser Grundlage zu einem besseren Verständnis füreinander und für die staatliche Verantwortung finden.

Berlin, im September 2007



(Peter Heesen)

– Bundesvorsitzender –

Datengrundlage

Im Auftrag des dbb beamtenbund und tarifunion hat forsa Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analysen mbH untersucht, wie die Bürgerinnen und Bürger in Deutschland den öffentlichen Dienst wahrnehmen, welches Bild sich bei ihnen von den Behörden und ihren Beschäftigten verfestigt hat, welche Erfahrungen sie mit Behörden gemacht und welche Erwartungen sie an den Staat als Dienstleister im Wettbewerbsumfeld mit privaten Anbietern öffentlicher Leistungen haben. Geprüft wurde auch, inwieweit die Selbsteinschätzung der Beschäftigten im öffentlichen Dienst mit der Einschätzung der Bevölkerung übereinstimmt bzw. davon abweicht. Die Beschäftigten im öffentlichen Dienst wurden zudem nach der Zufriedenheit mit ihren Arbeitsbedingungen befragt.

Im Rahmen dieser Untersuchung wurden vom 23. Mai bis 12. Juni 2007 insgesamt 2.008 Bürgerinnen und Bürger und 1.045 Beschäftigte im öffentlichen Dienst (davon 497 Beamte und 548 Tarifangehörige) mit Hilfe computergestützter Telefoninterviews befragt. Die Auswahl der Befragten erfolgte nach einem systematischen Zufallsverfahren, das sicherstellt, dass die befragten Bürgerinnen und Bürger sowie die Beamten und Tarifangehörigen ein Spiegelbild der Gesamtbevölkerung (ab 14 Jahre alt) sowie der im öffentlichen Dienst beschäftigten Beamten und Angestellten darstellen.

Die im nachfolgenden dargestellten Befunde der Untersuchung sind somit lediglich mit den bei allen Stichprobenerhebungen möglichen Fehlertoleranzen (bei der vorliegenden Untersuchung max. +/- 3 Prozentpunkte) auf die Gesamtheit der Bevölkerung bzw. der im öffentlichen Dienst Beschäftigten übertragbar.

1. Das Bild des öffentlichen Dienstes

1.1 Wahrnehmung des öffentlichen Dienstes

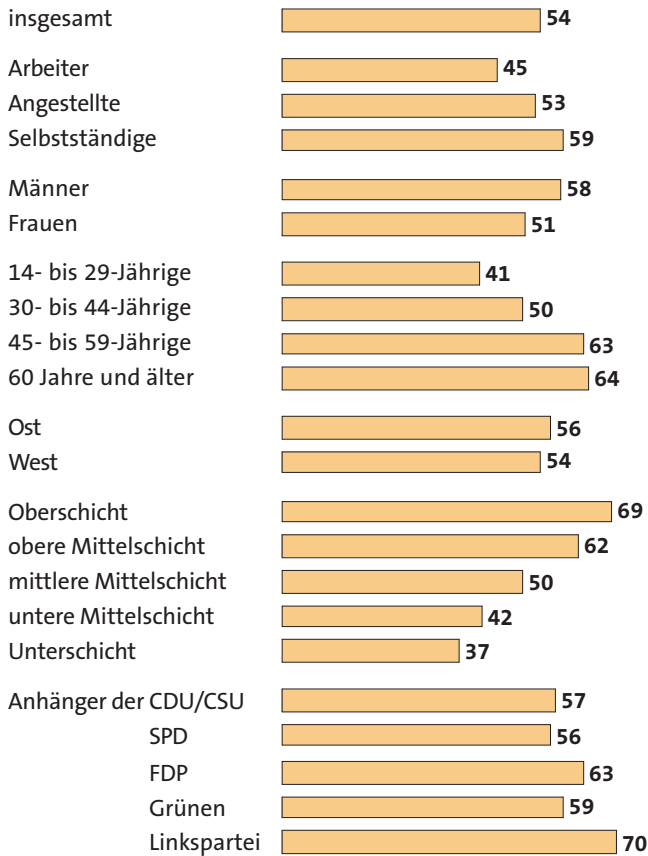
Die Bürger sind – anders als manche Unterstellungen über den Verdruss der Bürger an der Politik bzw. über ein nachlassendes Interesse am politischen Geschehen wahrnehmen wollen – durchaus an dem interessiert, was in der Welt und in Deutschland und auch an dem, was in der Politik passiert, interessiert.

Insofern stößt auch alles, was mit dem öffentlichen Dienst zusammenhängt, bei den Bürgern auf Interesse. 54 Prozent der Gesamtbevölkerung haben nach eigenen Angaben in der letzten Zeit etwas über den öffentlichen Dienst bzw. die Beamten gehört oder gelesen. Dabei ist das Interesse am öffentlichen Dienst bzw. den Beamten überdurchschnittlich groß bei den Selbstständigen, den über 45-Jährigen, den Anhängern der kleineren Parteien (FDP, Grüne und Linkspartei) sowie den oberen sozialen Schichten.

Deutlich geringer als der Durchschnitt aller Bürger interessieren sich die unter 30-Jährigen, die Arbeiter und die unteren sozialen Schichten sowie die Nichtwähler für das, was über den öffentlichen Dienst berichtet wird.

■ Wahrnehmung des öffentlichen Dienstes

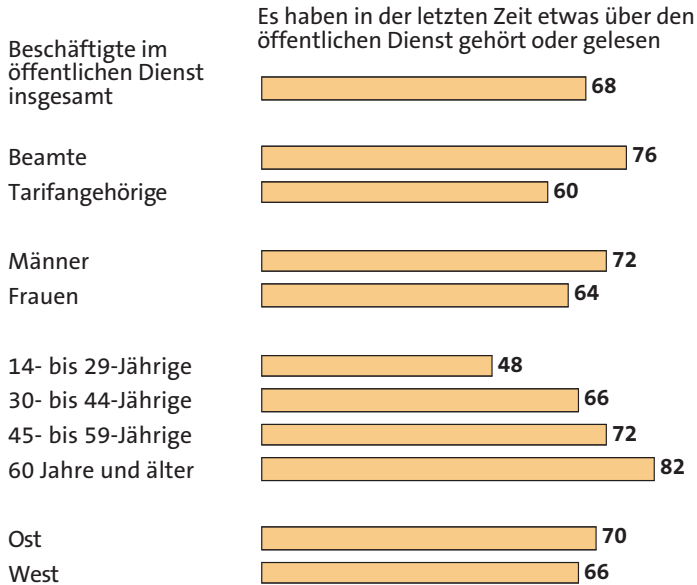
Es haben in der letzten Zeit etwas über den öffentlichen Dienst bzw. die Beamten gehört oder gelesen



Das Interesse der Beschäftigten im öffentlichen Dienst an Vorgängen aus ihrem Tätigkeitsfeld ist erwartungsgemäß größer als das der „Durchschnittsbürger“. Dabei zeigen sich allerdings deutliche Unterschiede im Grad des Interesses bei den Beamten und den Tarifangehörigen. Während sich 76 Prozent der Beamten für das Geschehen im Umfeld des öffentlichen Dienstes interessieren, tun dies nur 60 Prozent der Tarifangehörigen. Männer unter den Beschäftigten im öffentlichen Dienst haben häufiger als Frauen etwas über den öffentlichen Dienst wahrgenommen.

Überdurchschnittlich groß ist das Interesse am öffentlichen Dienst sowohl bei den Älteren in der Gesamtbevölkerung als auch bei den im öffentlichen Dienst Beschäftigten.

■ Wahrnehmung durch die Beschäftigten im öffentlichen Dienst



1.2 Das Beamtenbild der Deutschen

Die Befragten wurden gebeten zu sagen, was ihnen alles zu dem Begriff „Beamter“ einfällt.

Nur wenige (6 Prozent) konnten keine Assoziation zum Wort „Beamter“ nennen.

Bei der Bevölkerung insgesamt überwiegen die eher negativen Assoziationen. Dabei handelt es sich in erster Linie um Privilegien, die die Beamten nach Meinung der Bürger haben. Da werden im Einzelnen genannt: der Kündigungsschutz, die als zu hoch empfundenen Verdienste, die hohen und sicheren Pensionen, die geregelten Arbeitszeiten, die Sicherheit des Arbeitsplatzes, die ruhige Arbeit, etc. Insgesamt fallen 37 Prozent der Befragten bei „Beamter“ irgendwelche Privilegien ein. Weitere 24 Prozent nennen negative Attribute und bezeichnen die Beamten als faul, träge, unflexibel, stur, korrupt oder verbinden Beamte mit Papierkram und bürokratischer Schwerfälligkeit oder zu langen Wartezeiten.

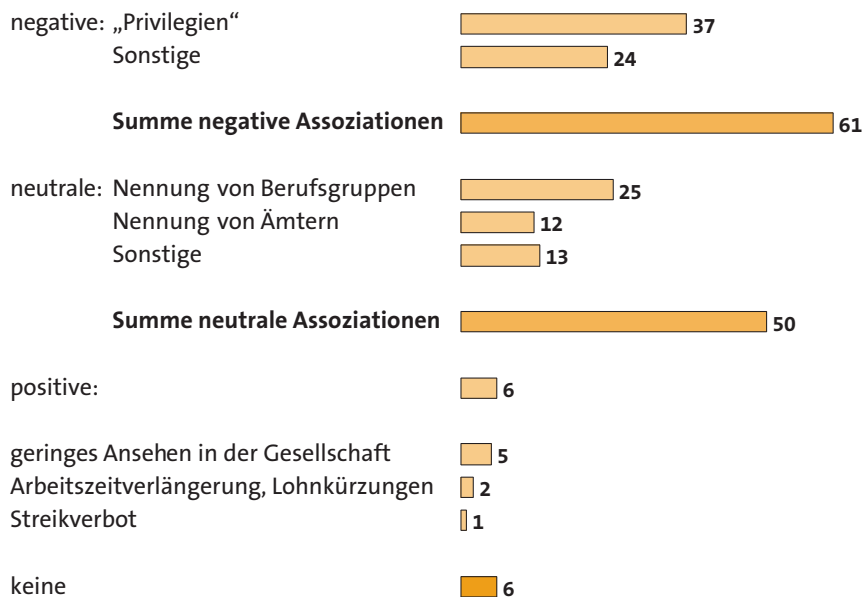
25 Prozent nennen spontan einige Berufsgruppen (wie Polizist, Lehrer, Richter, Offizier oder ähnliches). 12 Prozent fallen beim Begriff „Beamter“ Ämter oder Dienststellen ein, so Stadtverwaltungen, Arbeits- oder Finanzämter, die Feuerwehr

oder die Post oder die Bahn. Hinter den 13 Prozent sonstiger neutraler Nennungen verbergen sich Aussagen wie „Büromensch“, „es gibt solche und solche“, „kenne Beamte“, etc.

Eindeutig positive Assoziationen (wie „Beamte sind auch Menschen und machen ihre Arbeit“, „die muss es geben, die werden gebraucht“, „Pflichterfüllung“, „Korrektheit“, „Zuverlässigkeit“, „Loyalität“, „Treue“, etc.) haben nur 6 Prozent der Bürger insgesamt.

■ Das Beamtenbild der Deutschen

Assoziationen zum Begriff „Beamter“:



(Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich)

Das Bild vom Beamten ist in Ostdeutschland nur in Nuancen negativer als in Westdeutschland.

Erwerbstätige – ob Arbeiter, Angestellte oder Selbstständige – verknüpfen mit „Beamter“ in überdurchschnittlichem Maße Negatives.

Während bei den jüngeren, unter 30-Jährigen, die eher neutralen Assoziationen überwiegen, ist das Bild des Beamten bei den mittleren Altersgruppen eher negativ geprägt.

Die eigenen Erfahrungen im Umgang mit Behörden und Beamten haben offenbar keinen Einfluss auf das Beamtenbild. So unterscheiden sich die Assoziationen derer, die häufig Behördenkontakte haben, kaum von den Assoziationen derer, die nur selten mit Behörden bzw. Beamten zu tun haben.

Das vorfindbare Bild vom Beamten wird offenbar weniger durch eigene Erfahrungen als durch generelle Klischeevorstellungen geprägt.

■ Assoziationen zu Beamten in einzelnen Gruppen der Bevölkerung

Assoziationen zum Begriff „Beamter“					
	negative „Privilegien“		neutrale	positive	keine
	%	%	%	%	%
Bevölkerung insgesamt	37	24	50	6	6
Ost	40	25	44	5	7
West	36	23	52	6	6
Behördenkontakt: häufig	37	22	54	5	4
selten	34	22	49	6	8
Arbeiter	40	28	48	3	6
Angestellte	43	29	51	5	4
Selbstständige	41	36	54	6	5
14- bis 29-Jährige	28	15	79	3	6
30- bis 44-Jährige	45	25	48	3	4
45- bis 59-Jährige	41	31	37	6	5
60 Jahre und älter	34	25	41	10	6

(Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich)

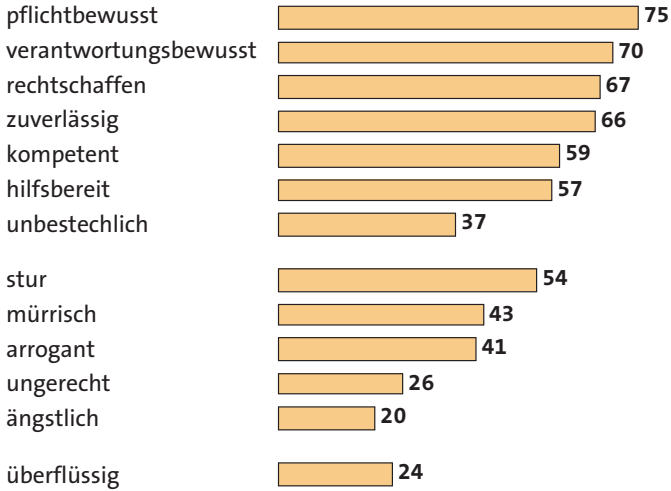
Während die spontanen Assoziationen zum Begriff „Beamter“ eher negative Züge aufweisen, werden den Beamten bei entsprechenden Vorgaben doch von vielen eher positive Eigenschaften zugeordnet. So bezeichnen 75 Prozent die Beamten als pflichtbewusst, 70 Prozent als verantwortungsbewusst, 66 bzw. 67 Prozent als zuverlässig bzw. rechtschaffen, 59 Prozent als kompetent und 57 Prozent als hilfsbereit.

Die eher negative Eigenschaft „stur“ wird den Beamten von 54 Prozent zugewiesen. Als mürrisch oder arrogant bezeichnen 43 bzw. 41 Prozent die Beamten.

Nur eine Minderheit von weniger als 30 Prozent bezeichnet die Beamten als ungerecht, ängstlich oder überflüssig.

■ Beamtenprofil

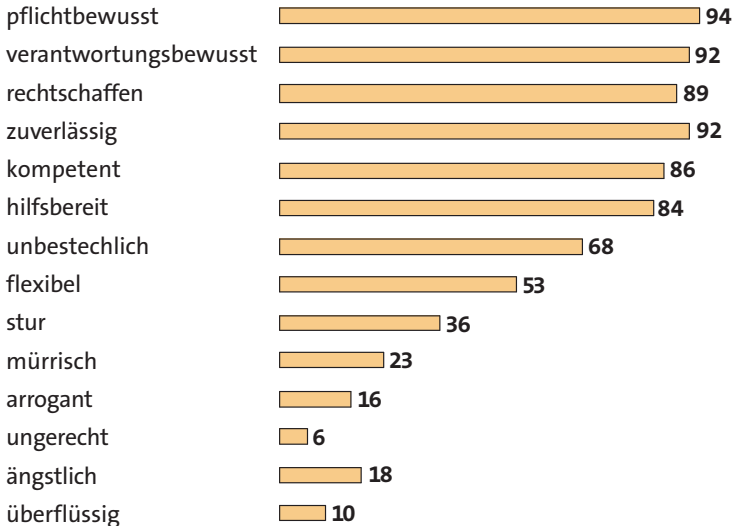
Die Beamten sind ...



Das Selbstbild der Beamten ist erwartungsgemäß freundlicher als das der Bevölkerung insgesamt. So ordnen sich die Beamten alle positiven Eigenschaften deutlich häufiger, alle negativen Eigenschaften deutlich seltener zu als die Bürger insgesamt.

■ Eigenbild der Beamten

Die Beamten sind ...



Im Osten werden die Beamten durchweg etwas weniger freundlich gesehen als im Westen.

Während sich die jüngeren Bürger (unter 30 Jahre alt) bei der Zuordnung der positiven Eigenschaften nicht wesentlich von den älteren (über 60 Jahre alt) unterscheiden, werden die negativen Eigenschaften „stur“, „mürrisch“ und „arrogant“ den Beamten von den Jüngeren häufiger zugeordnet als von den Älteren.

■ Beamtenprofil: Ost, West; Junge, Alte

	Bevölkerung insgesamt	Ost	West	18 bis 29-Jährige	über 60-Jährige
	%	%	%	%	%
pflichtbewusst	75	69	76	73	75
verantwortungsbewusst	70	67	71	70	69
rechtschaffen	67	59	69	69	69
zuverlässig	66	60	68	58	70
kompetent	59	57	59	62	60
hilfsbereit	57	50	58	60	55
unbestechlich	37	30	38	38	37
flexibel	28	30	28	28	38
stur	54	48	56	54	48
mürrisch	43	43	43	47	34
arrogant	41	43	40	41	34
ungerecht	26	33	24	26	26
ängstlich	20	23	20	18	19
überflüssig	24	31	23	17	24

Die Intensität der Behördenkontakte beeinflusst die Zuordnung einiger Eigenschaften: So sehen diejenigen mit häufigen Behördenkontakten die Beamten eher als pflichtbewusst, rechtschaffen und zuverlässig, aber auch als stur und mürrisch an als die, die nur selten Behörden besuchen. Für flexibel hingegen halten die Beamten eher diejenigen, die kaum Kontakt mit Behörden haben.

Unterschiede zeigen sich auch zwischen den Bürgern mit Hauptschulabschluss und jenen mit weiterführenden Schulabschlüssen (Abitur bzw. Hochschulstudium): Hauptschulabsolventen ordnen die positiven Eigenschaften (bis auf „flexibel“) den Beamten seltener, die negativen (bis auf „ängstlich“) jedoch z. T. deutlich häufiger zu als Bürger mit Abitur oder Studium.

■ Beamtenprofil: Schulbildung, Behördenkontakt

	Bevölkerung	Haupt-	Abitur,	Behördenkontakt:	
	insgesamt	schule	Studium	häufig	selten
	%	%	%	%	%
pflichtbewusst	75	71	78	79	72
verantwortungsbewusst	70	70	71	72	70
rechtschaffen	67	63	71	71	65
zuverlässig	66	60	72	69	64
kompetent	59	54	58	59	61
hilfsbereit	57	54	59	57	58
unbestechlich	37	30	41	38	35
flexibel	28	38	21	27	34
stur	54	59	52	56	52
mürrisch	43	48	41	46	40
arrogant	41	46	36	43	41
ungerecht	26	37	19	28	27
ängstlich	20	17	26	25	16
überflüssig	24	31	22	25	24

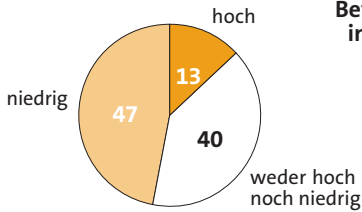
47 Prozent aller Bürger glauben, dass das Ansehen der Beamten bei den Bürgern eher niedrig ist. Nur wenige (13 Prozent) glauben, das Ansehen der Beamten sei hoch. Dabei unterscheidet sich diese Einschätzung in den einzelnen Erwerbstätigen- und Altersgruppen nicht wesentlich. In überdurchschnittlichem Maße vermuten die Bürger, die häufig Kontakt mit Behörden haben, und die Beamten selbst, dass die Beamten in der Gesellschaft schlecht angesehen seien.

Während also viele glauben, das Ansehen der Beamten bei den anderen sei eher gering, fällt das eigene Urteil nicht so negativ aus: Nur 24 Prozent sagen von sich, die Beamten stünden bei ihnen in niedrigem Ansehen. 28 Prozent halten hingegen viel von Beamten; bei über 40 Prozent ist das Ansehen des Beamtenstandes weder besonders hoch noch besonders niedrig. Die Beamten selbst halten sehr viel von Beamten: 53 Prozent sagen, die Beamten hätten bei ihnen selbst ein hohes Ansehen.

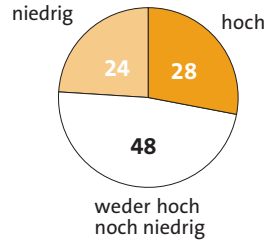
Besonders gering ist das Ansehen der Beamten bei den Arbeitern, überdurchschnittlich hoch bei den über 60-Jährigen. Die Häufigkeit der Behördenbesuche hat wenig Einfluss auf die Einschätzung des Grades des Ansehens der Beamten.

■ Einschätzung des Ansehens der Beamten

eingeschätztes Ansehen bei der Bevölkerung generell

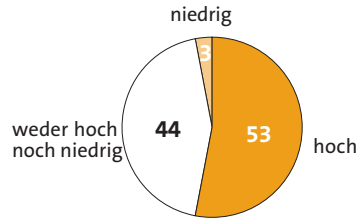
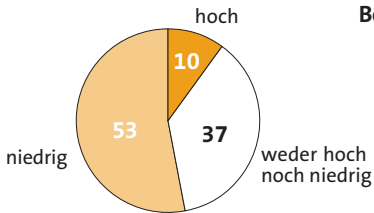


persönliches Ansehen



Bevölkerung insgesamt

Beamte



■ Einschätzung des Ansehens der Beamten

	eingeschätztes Ansehen bei den Bürgern generell		persönliches Ansehen	
	hoch %	niedrig %	hoch %	niedrig %
Bevölkerung insgesamt	13	47	28	24
Arbeiter	10	47	20	42
Angestellte	10	49	20	21
Selbstständige	8	51	17	30
Behördenkontakt:	häufig	11	28	24
	selten	17	29	26
14- bis 29-Jährige	15	48	23	22
30- bis 44-Jährige	8	51	21	22
45- bis 59-Jährige	9	52	23	32
60 Jahre und älter	16	44	37	22

(an 100 Prozent fehlende Angaben = „weder besonders hoch noch besonders gering“)

Die Bürger schätzen den monatlichen Bruttoverdienst eines normalen Polizisten auf € 2.480, den eines Krankenpflegers auf € 1.890 und den eines Finanzbeamten auf € 2.900. Ostdeutsche schätzen die Gehälter niedriger ein als Westdeutsche.

Die Tarifangehörigen im öffentlichen Dienst schätzen den Monatsverdienst aller drei Berufsgruppen höher ein als die Beamten.

■ Einschätzung von Gehältern im öffentlichen Dienst

	Einschätzung des Monatsbruttoverdienstes eines		
	Polizisten €	Krankenpflegers €	Finanzbeamten €
Bevölkerung insgesamt	2.480	1.890	2.900
Ost	2.380	1.670	2.930
West	2.500	1.940	2.890
Beamte	2.430	2.020	2.600
Tarifangehörige	2.650	2.120	3.020

12 Prozent aller Bürger schätzen den Anteil der Beamten im öffentlichen Dienst auf weniger als 20 Prozent. Die große Mehrheit von 64 Prozent glaubt, der Anteil der Beamten läge zwischen 20 und 50 Prozent. 19 Prozent schätzen den Anteil der Beamten auf über 50 Prozent.

Diese Schätzungen unterscheiden sich zwischen den Bürgern insgesamt, den einzelnen Erwerbstätigen Gruppen der freien Wirtschaft und den im öffentlichen Dienst Beschäftigten kaum voneinander.

■ Anteil der Beamten im öffentlichen Dienst

	Im öffentlichen Dienst sind Beamte		
	weniger als 20 Prozent	zwischen 20 und 50 Prozent	über 50 Prozent
Bevölkerung insgesamt	12	64	19
Beamte	13	68	19
Arbeiter	13	66	17
Angestellte	12	64	21
Selbstständige	12	68	16

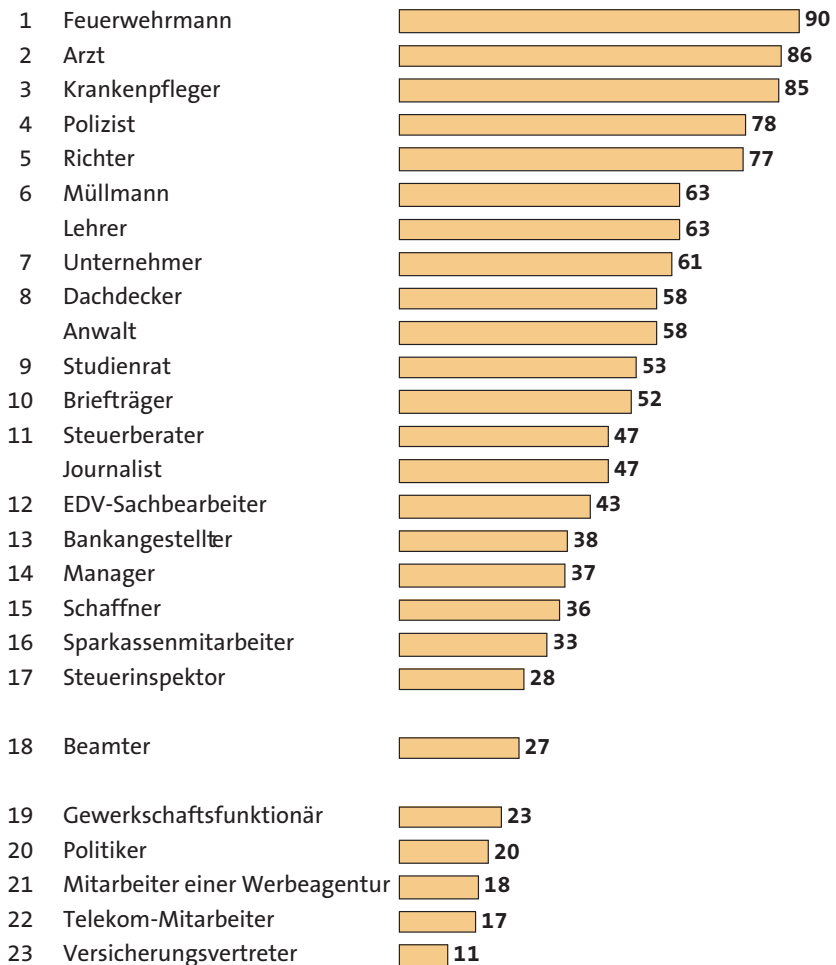
Die Befragten wurden gebeten, bei 26 Berufen anzugeben, wie hoch die jeweiligen Berufe bei ihnen angesehen sind.

Das höchste Ansehen genießt danach ein Feuerwehrmann, gefolgt vom Arzt, dem Krankenpfleger, dem Polizisten und dem Richter.

Das niedrigste Ansehen besitzen: Versicherungsvertreter, Telekom-Mitarbeiter, Mitarbeiter einer Werbeagentur, Politiker und Gewerkschaftsfunktionäre – und Beamte an sich.

■ Ansehen einzelner Berufsgruppen in der Bevölkerung insgesamt

Rang: Es haben hohes Ansehen:



Erstaunlich an dieser Wertung ist, dass 6 Berufe aus dem Bereich der öffentlichen Dienstleistung, die in der Regel auch den Beamtenstatus haben, sehr hoch bewertet werden, während die Beamten an sich ein sehr geringes Ansehen haben.

Die Beschäftigten in den früheren öffentlichen, heute privatisierten oder zumindest teilprivatisierten Dienstleistungen, werden generell deutlich niedriger bewertet als die noch in den öffentlichen Dienstleistungen Tätigen. Dies gilt insbesondere für Telekom-Mitarbeiter.

■ Das Ansehen der Berufsgruppen

	hohes Ansehen		geringes Ansehen	
öffentliche Dienstleistungen:	Feuerwehrmann	90 %	Steuerinspektor	28 %
	Polizist	78 %	Beamter	27 %
	Richter	77 %		
	Müllmann	63 %		
	Lehrer	63 %		
	Studienrat	53 %		
privatisierte Dienstleistungen:	Briefträger	52 %	Schaffner	36 %
			Telekom-Mitarbeiter	17 %
private Dienstleistungen:	Arzt	86 %	Bankangestellter	38 %
	Unternehmer	61 %	Manager	37 %
	Dachdecker	58 %	Sparkassenmitarbeiter	33 %
	Anwalt	58 %	Mitarbeiter einer	
	Steuerberater	47 %	Werbeagentur	18 %
			Versicherungsvertreter	11 %
Medien/Politik:	Journalist	47 %	Gewerkschaftsfunktionär	23 %
			Politiker	20 %

1.3 Einschätzung der Leistungsfähigkeit des öffentlichen Dienstes

Der Anteil der im öffentlichen Dienst Beschäftigten wird von fast der Hälfte aller Bürger (48 Prozent) auf über 20 Prozent – und damit deutlich zu hoch – geschätzt.

Selbst die Tarifangehörigen und die Beamten schätzen den Anteil mit 46 bzw. 34 Prozent sehr häufig als zu hoch ein. Besonders überschätzt wird der Anteil von den Hauptschulabsolventen und denen, die nur selten Behörden besuchen.

■ Einschätzung des Anteils des öffentlichen Dienstes

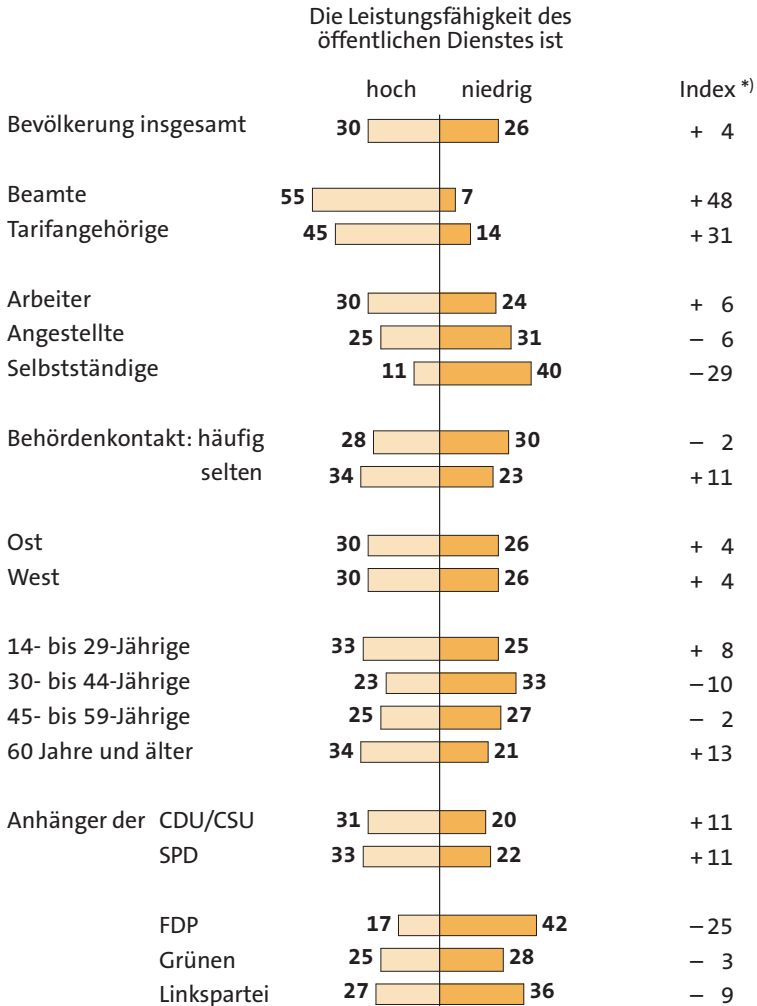
	Der Anteil der im öffentlichen Dienst Beschäftigten liegt			
	unter 10 %	zwischen 10 und 20 %	zwischen 20 und 30 %	über 30 %
	%	%	%	%
Bevölkerung insgesamt	8	41	34	14
Beamte	14	51	28	6
Tarifangehörige	6	46	31	15
Behördenkontakt: häufig selten	10	45	31	12
	6	37	37	15
Hauptschule Abitur, Studium	6	36	36	16
	10	48	31	9
Ost West	7	40	34	15
	8	41	35	13

(an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“)

Die Leistungsfähigkeit des öffentlichen Dienstes wird von 30 Prozent als hoch, von fast ebenso vielen (26 Prozent) als niedrig eingeschätzt. Die Übrigen schätzen die Leistungsfähigkeit weder als besonders hoch noch als besonders niedrig ein. Von den Tarifangehörigen halten 45 Prozent, von den Beamten 55 Prozent den öffentlichen Dienst für leistungsfähig. Daneben halten die Älteren und diejenigen, die eher selten mit Behörden zu tun haben, den öffentlichen Dienst in überdurchschnittlichem Maße für leistungsfähig. Die Selbstständigen beurteilen die Leistungsfähigkeit am kritischsten.

Bei den Anhängern der Berliner Regierungsparteien überwiegen die freundlichen Einschätzungen, bei den Anhängern der Oppositionsparteien (insbesondere bei der FDP) die eher kritischen Einschätzungen.

■ Einschätzung der Leistungsfähigkeit des öffentlichen Dienstes



(an 100 Prozent fehlende Angaben = „weder besonders hoch noch besonders niedrig“)

*) Index = Anteil „hoch“ minus Anteil „niedrig“

Den Befragten wurden acht Aussagen über den öffentlichen Dienst vorgelegt:

1. „Die öffentliche Verwaltung ist viel zu stark aufgebläht und kostet zu viel.“
2. „Die öffentliche Verwaltung ist heute viel bürgerfreundlicher als früher.“
3. „Heutzutage wird viel zu viel verwaltet. Es sollte mehr der eigenen Initiative der Bürger überlassen werden.“
4. „In einem Staat, der viel für seine Bürger tun will, ist eine starke öffentliche Verwaltung unerlässlich.“
5. „Die öffentliche Verwaltung ist im Vergleich zur freien Wirtschaft viel zu schwerfällig.“
6. „Weil es heute immer mehr Bürokratie und bürokratische Vorschriften gibt, wird die Freiheit des einzelnen Bürgers immer stärker eingeschränkt.“
7. „Der öffentliche Dienst garantiert, dass alle Bürger in gleichem Maße mit öffentlichen Dienstleistungen versorgt werden.“
8. „Öffentliche Verwaltungen sind heute genauso leistungsfähig wie große Wirtschaftsunternehmen.“

Zu jeder Aussage wurde der Grad der Zustimmung bzw. Ablehnung ermittelt.

Zwei der Aussagen („Starke öffentliche Verwaltung unerlässlich“ und „Versorgung aller Bürger mit öffentlichen Dienstleistungen“) können als Gradmesser genutzt werden, in welchem Maße der Staat bzw. Dienstleistungen in öffentlicher Hand auch in der heutigen Zeit für erforderlich gehalten werden.

Die anderen sechs Aussagen beziehen sich eher auf die Einschätzung der Leistungsfähigkeit und der Effizienz des öffentlichen Dienstes.

Aus der nachfolgenden Übersicht ergibt sich, dass die Notwendigkeit öffentlicher Dienstleistungen durchaus als erforderlich angesehen wird. Doch die Effizienz der öffentlichen Verwaltung wird als nicht allzu hoch eingeschätzt. Dabei werden vor allem die Schwerfälligkeit, die Aufgeblätheit und die als zu hoch empfundenen Kosten bemängelt.

■ Staat und Bürokratie: Notwendigkeit und Effizienz

	Bevölkerung	Beschäftigte im öffentlichen Dienst	
	%	Tarifangehörige	Beamte
	%	%	%
Notwendigkeit:			
„In einem Staat, der viel für seine Bürger tun will, ist eine starke öffentliche Verwaltung unerlässlich“	75	84	79
„Der öffentliche Dienst garantiert, dass alle Bürger mit öffentlichen Dienstleistungen versorgt werden“	51	74	61
Durchschnitt „Notwendigkeit“ =	63	79	70
Effizienz:			
„Die öffentliche Verwaltung ist zu aufgebläht und kostet zu viel“	16	35	25
„Die Verwaltung ist viel zu schwerfällig“	15	27	15
„Wenn es immer mehr Bürokratie und bürokratische Vorschriften gibt, wird die Freiheit des einzelnen Bürgers immer stärker eingeschränkt“	19	37	19
„Es wird viel zu viel verwaltet. Es sollte mehr der eigenen Initiative der Bürger überlassen werden“	23	34	27
„Die Verwaltung ist heute viel bürgerfreundlicher als früher“	54	85	70
„Öffentliche Verwaltungen sind heute genauso leistungsfähig wie große Wirtschaftsunternehmen“	27	45	36
Durchschnitt „Effizienz“ =	26	44	32

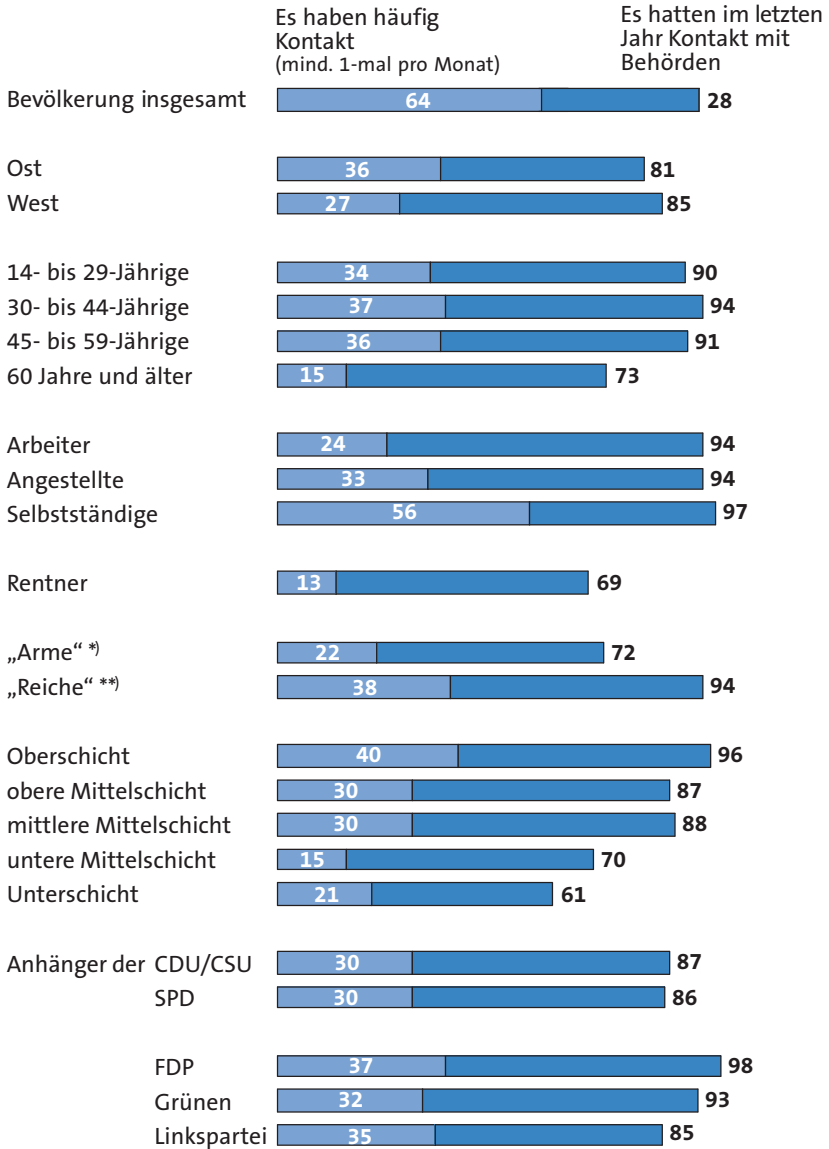
2. Erfahrungen der Bürger mit dem öffentlichen Dienst

2.1 Inanspruchnahme der Behörden

Behörden werden – nicht zuletzt durch den gewachsenen Wohlstand und eine größere Mobilität – von den Bürgern in immer größerem Umfang in Anspruch genommen. So hatten im letzten Jahr über 80 Prozent aller Bürger Kontakt mit einer Behörde. Häufigen Kontakt (mindestens einmal pro Monat) hatten 28 Prozent.

Gruppen, die am Wohlstand oder der Mobilität nicht in gleichem Maße wie andere partizipieren – wie z. B. die älteren Menschen (und damit die Rentner) oder die ärmeren und unteren sozialen Schichten –, nehmen Behörden in geringerem Maße in Anspruch als jüngere, reichere oder den oberen sozialen Schichten angehörende Bürger. Besonders häufig haben die Selbstständigen (56 Prozent) Kontakte mit Behörden.

■ Behördenkontakte



*) Haushaltsnettoeinkommen unter € 1.000,-

**) Haushaltsnettoeinkommen über € 3.000,-

Die meisten Kontakte hatten die Bürger mit der Kommunalverwaltung (52 Prozent haben im letzten Jahr ein Amt der Stadt bzw. Gemeindeverwaltung aufgesucht; 6 Prozent die Kreisverwaltung). Über die Hälfte der Kontakte mit der Stadtverwaltung entfielen dabei auf An-, Um- bzw. Abmeldevorgänge in den Einwohnermeldeämtern bzw. den Kfz-Zulassungsstellen.

Aber auch die „Leistungsverwaltungen“ vor Ort (ob Bau- oder Ordnungsamt; Jugend-, Sozial-, Gesundheits- oder Schulumt; Kataster- oder Gewerbeamt, etc.) werden immer stärker in Anspruch genommen (18 Prozent hatten im letzten Jahr mit einem dieser Ämter zu tun).

Mit der Finanz- und Steuerverwaltung hatten über 40 Prozent im letzten Jahr zu tun.

Kontakt zu Rechts- und Ordnungsbehörden (Polizei, Gericht, Staatsanwaltschaft, etc.) hatten 15 Prozent.

10 Prozent hatten Kontakt mit der Arbeitsverwaltung.

■ Behördenbesuche

Es hatten im letzten Jahr zu tun mit:	Bevölkerung insgesamt %	Ost %	West %
Kommunalverwaltung:			
- Stadtverwaltung insgesamt	52	50	52
- allgemein	16	12	17
- Leistungsverwaltung	18	22	17
- Meldebehörden	27	24	28
- Kreisverwaltung	6	6	6
Finanzverwaltung	42	34	44
„Recht und Ordnung“	15	17	15
Arbeitsverwaltung	10	14	9
Bundesbehörden	1	1	1

(Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich)

Dabei hatten mit den Finanzbehörden eher die West- als die Ostdeutschen zu tun. Bei der Arbeitsverwaltung war es umgekehrt: Hier hatten die Ostdeutschen häufiger Kontakt als die Westdeutschen.

Besonders häufigen Kontakt mit der Kommunalverwaltung hatten die unter 45-jährigen Bürger. Kontakt mit den Finanzbehörden hatten vor allem die mittleren Altersgruppen (30- bis 59-Jährige). Überdurchschnittlich oft hatten die unter 30-Jährigen Kontakt mit der Arbeitsverwaltung.

■ Behördenbesuche nach Alter

Es hatten im letzten Jahr zu tun mit:	Bevölkerung insgesamt %	18 bis 29 Jahre %	30 bis 44 Jahre %	45 bis 59 Jahre %	60 Jahre u. älter %
Kommunalverwaltung:					
- Stadtverwaltung insgesamt	52	60	64	53	39
- Kreisverwaltung	6	6	7	7	4
Finanzverwaltung	42	28	55	54	35
„Recht und Ordnung“	15	17	16	17	13
Arbeitsverwaltung	10	21	11	12	1

Angestellte und Selbstständige hatten in überdurchschnittlichem Maße mit Ämtern der Gemeinde- und Stadtverwaltung und mit den Finanzbehörden zu tun.

■ Behördenbesuche und Stellung im Beruf

Es hatten im letzten Jahr zu tun mit:	Bevölkerung insgesamt %	Arbeiter %	Ange-stellte %	Selbst-ständige %	Rentner %
Kommunalverwaltung:					
- Stadtverwaltung insgesamt	52	51	60	59	38
- Kreisverwaltung	6	7	7	8	4
Finanzverwaltung	42	43	54	70	32
„Recht und Ordnung“	15	15	20	23	11
Arbeitsverwaltung	10	16	10	12	1

Bürger mit höheren Einkommen hatten mit allen Ämtern häufiger Kontakt als die ärmeren Bürger – mit Ausnahme der Kontakte zu der Arbeitsverwaltung, die in erster Linie die Personen mit niedrigeren Einkommen hatten.

■ Behördenbesuche und Einkommen

Es hatten im letzten Jahr zu tun mit:	Bevölkerung insgesamt %	Haushaltsnettoeinkommen:			
		unter € 1.000 %	€ 1.000 – € 2.000 %	€ 2.000 – € 3.000 %	über € 3.000 %
Kommunalverwaltung:					
- Stadtverwaltung insgesamt	52	43	48	55	61
- Kreisverwaltung	6	2	5	5	8
Finanzverwaltung	42	17	36	52	58
„Recht und Ordnung“	15	15	12	14	23
Arbeitsverwaltung	10	20	12	8	8

Das gleiche Muster zeigt sich bei einem Vergleich der Behördenkontakte in den einzelnen sozialen Schichten: Angehörige der Oberschicht hatten mehr als doppelt so häufig Kontakt mit den Ämtern der Kommunalverwaltung als Angehörige der Unterschicht. Kontakte mit der Finanzverwaltung hatten die Angehörigen der Oberschicht sogar fünfmal häufiger als die der Unterschicht angehörenden Personen.

Dafür hatten die Angehörigen der Unterschicht doppelt so häufig Kontakt mit der Arbeitsverwaltung als die der Oberschicht.

■ Behördenbesuche und soziale Schicht

Es hatten im letzten Jahr zu tun mit:	Bevölkerung insgesamt %	Oberschicht %	Mittelschicht			Unterschicht %
			obere %	mittlere %	untere %	
Kommunalverwaltung:						
- Stadtverwaltung insgesamt	52	67	53	50	43	29
- Kreisverwaltung	6	9	6	5	3	4
Finanzverwaltung	42	58	50	44	24	12
„Recht und Ordnung“	15	23	17	13	10	13
Arbeitsverwaltung	10	7	7	12	12	14

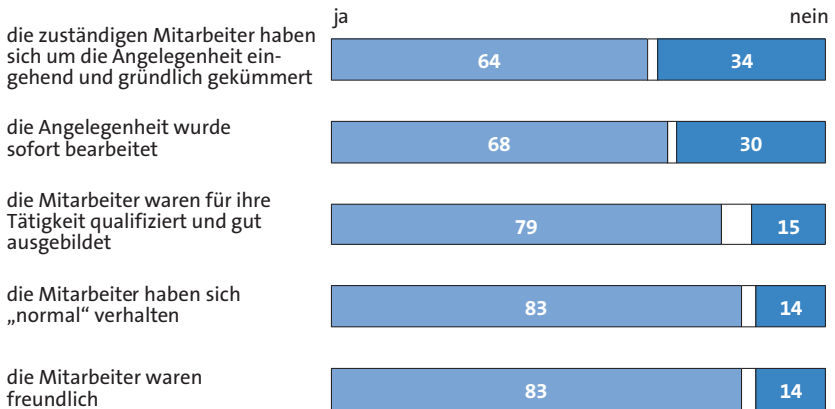
2.2 Bürger und Verwaltung

Die Mehrheit der Bürger, die im letzten Jahr eine Behörde aufgesucht hatten, haben alles in allem eher positive Erfahrungen gemacht.

Doch eine mehr oder weniger große Minderheit berichtet auch über schlechte Erfahrungen im Umgang mit den Behörden. So geben 34 Prozent an, man habe sich nicht eingehend und gründlich um die Angelegenheit, weswegen man die Behörde aufgesucht hatte, gekümmert. 30 Prozent sagen, sie hätten längere Zeit auf die Bearbeitung warten müssen. Und jeweils 15 bzw. 14 Prozent berichten, die Beschäftigten seien nicht qualifiziert genug oder unfreundlich gewesen oder man wäre „von oben herab“ behandelt worden.

■ Erfahrungen mit dem öffentlichen Dienst* (1)

(Basis: Behördenbesucher insgesamt)

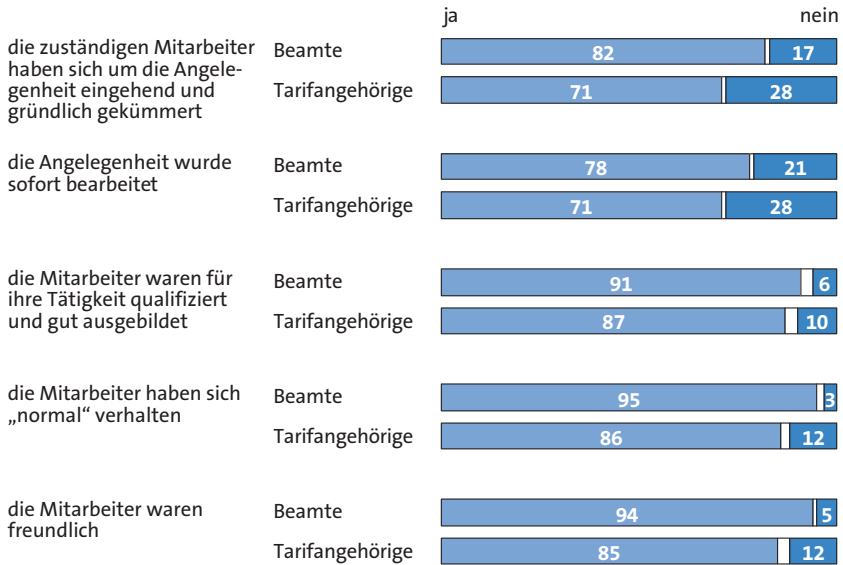


* Diejenigen, die im letzten Jahr Kontakt mit Behörden hatten

Die Erfahrungen der Beschäftigten im öffentlichen Dienst – und hier vor allem die der Beamten – bei ihren Behördengängen waren durchweg positiver als die der Bürger insgesamt.

■ Erfahrungen mit dem öffentlichen Dienst*) (2)

(Basis: Beschäftigte im öffentlichen Dienst)



*) Diejenigen, die im letzten Jahr Kontakt mit Behörden hatten

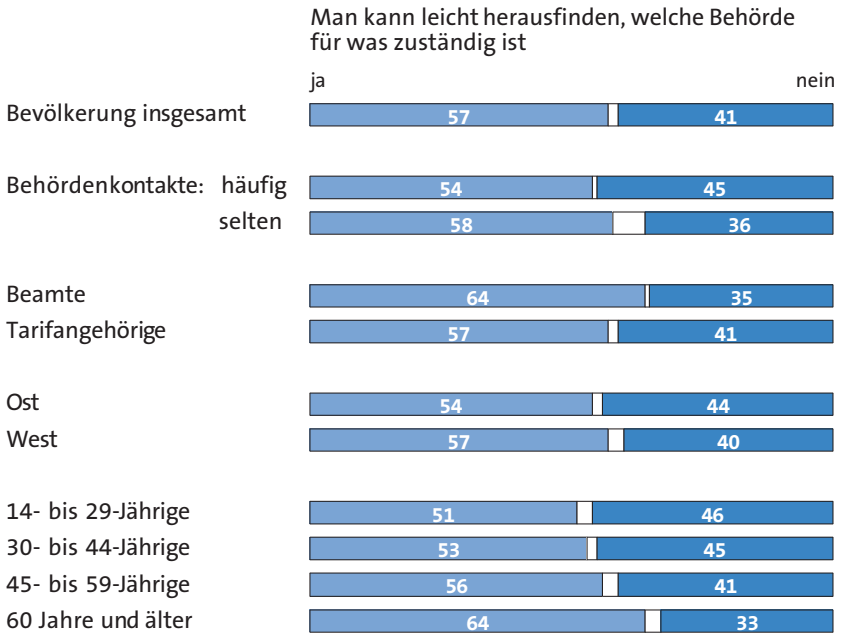
Überdurchschnittlich schlecht behandelt fühlen sich von den Behörden und ihren Beschäftigten die Ostdeutschen, die jungen, unter 30 Jahre alten Bürger, die Arbeiter, die „ärmeren“ Schichten, die Großstädter und diejenigen, die häufiger Kontakt mit Behörden haben.

■ Erfahrungen mit Behörden

	Es wurde nur das Nötigste getan %	Man musste längere Zeit warten %	Die Mitarbeiter waren: unqualifiziert %	überheblich %	unfreundlich %
Bevölkerung insgesamt	34	30	15	14	14
Ost	38	33	17	16	17
West	34	29	15	14	13
Behördenkontakt:	häufig	31	19	18	18
	selten	31	13	10	11
14- bis 29-Jährige	48	48	15	24	23
30- bis 44-Jährige	37	31	15	15	15
45- bis 59-Jährige	32	29	15	13	13
60 Jahre und älter	25	18	16	8	7
Arbeiter	43	37	20	18	16
Angestellte	36	33	14	15	16
Selbstständige	40	29	21	19	15
Ortsgröße (Einwohner):					
unter 5.000	31	29	11	15	14
5.000 bis 20.000	31	23	16	15	13
20.000 bis 100.000	36	28	15	14	12
100.000 bis 500.000	37	35	15	16	15
über 500.000	40	42	19	13	20
„Arme“ *)	37	31	20	19	15
„Reiche“ **)	34	27	16	14	14
*) Haushaltsnettoeinkommen unter € 1.000					
**) Haushaltsnettoeinkommen über € 3.000					

41 Prozent aller Bürger beklagen überdies, dass es nicht leicht sei herauszufinden, welche Behörde für welche Angelegenheiten zuständig ist.

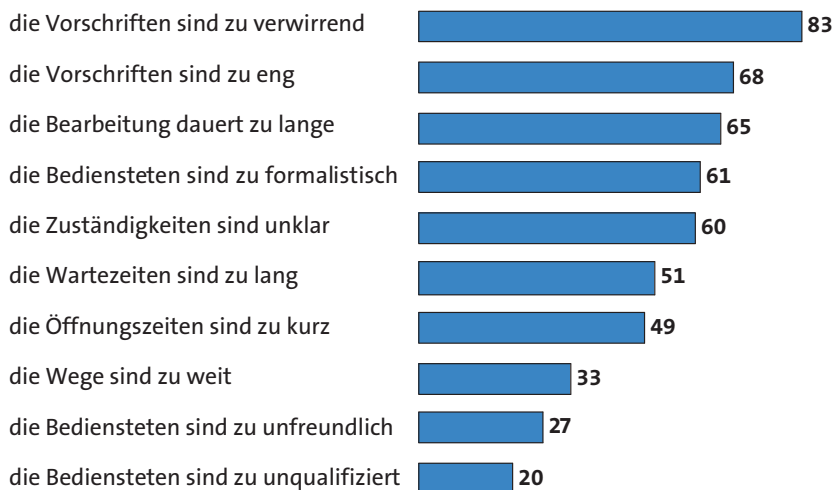
■ Klare Zuständigkeiten?



Lässt man die Befragten (anhand von 10 Vorgaben mit Aussagen über die Verwaltung) die Probleme im Verhältnis der Bürger zur Verwaltung einschätzen, dann steht an erster Stelle die Klage über die zu verwirrenden Vorschriften. Dies empfinden 83 Prozent der Bürger insgesamt, aber auch ebenso viele der Beschäftigten im öffentlichen Dienst als gegenwärtig größtes Problem im Verhältnis Bürger - Verwaltung. Es folgen mit 68 Prozent die Klagen über zu enge Vorschriften, die ebenfalls von den Beschäftigten im öffentlichen Dienst geteilt werden.

■ Probleme im Verhältnis Bürger – Verwaltung

(Basis: Bevölkerung insgesamt)



Jeweils über 60 Prozent beklagen, dass die Bearbeitung zu lange dauert, die Beschäftigten zu formalistisch bzw. die Zuständigkeiten unklar seien. Jeweils rund 50 Prozent bemängeln die als zu lang empfundenen Wartezeiten bzw. die zu kurzen Öffnungszeiten. Dabei werden die Klagen über zu lange Wartezeiten vor allem von den Beamten nicht geteilt.

Dass die Wege zu den Behörden zu weit sind, beklagen nur 33 Prozent. Und dass die Beschäftigten unfreundlich oder unqualifiziert sind, das glaubt nur eine Minderheit von 27 bzw. 20 Prozent der Bürger (von den Beamten glauben dies nur jeweils 10 Prozent).

Bei denjenigen, die häufiger als andere Behörden besuchen, ist die Kritik (bis auf die Klagen über zu lange Wartezeiten bzw. zu kurze Öffnungszeiten) ausgeprägter als im Durchschnitt aller Bürger.

■ **Probleme im Verhältnis Bürger – Verwaltung:
Einfluss der Häufigkeit der Behördenkontakte**

	Bevölkerung	Behördenkontakt	
	insgesamt	häufig	selten
	%	%	%
Die Vorschriften sind zu verwirrend	83	86	78
Die Vorschriften sind zu eng	68	75	62
Die Bearbeitung dauert zu lange	65	68	64
Die Beschäftigten sind zu formalistisch	61	68	55
Die Zuständigkeiten sind unklar	60	66	57
Die Wartezeiten sind zu lang	51	51	52
Die Öffnungszeiten sind zu kurz	49	49	42
Die Wege sind zu weit	33	37	31
Die Beschäftigten sind zu unfreundlich	27	32	25
Die Beschäftigten sind zu unqualifiziert	20	22	20

3. Staat und Privatisierung

3.1 Die Rolle des Staates und das Ausmaß der Bürokratie

Den Befragten wurden zwei Aussagen über die Rolle des Staates in der globalisierten Gesellschaft vorgelegt. Die eine lautete, dass man in einer globalisierten Gesellschaft immer weniger Staat brauche, weil der Markt letztendlich schon alles richten werde. Die zweite lautete, dass man gerade in einer globalisierten Gesellschaft einen starken Staat brauche, der die Bürger vor ausufernden Entwicklungen schützen könne.

Der Auffassung, dass man heute immer weniger Staat brauche, stimmen nur 17 Prozent aller Bürger zu. Die Zustimmung liegt in allen Bevölkerungs- und Wählergruppen unter 25 Prozent.

■ Die Rolle des Staates in einer globalisierten Gesellschaft

Es stimmen der Auffassung zu:

In einer globalisierten Gesellschaft braucht man

	... immer weniger Staat, der Markt wird alles richten	... einen starken Staat, der die Bürger vor aus- ufernden Entwicklungen schützen kann
	%	%
Bevölkerung insgesamt	17	66
Beamte	7	74
Tarifangehörige	14	74
Arbeiter	22	70
Angestellte	18	66
Selbstständige	24	55
Ost	21	67
West	16	66
„Arme“ *)	16	64
„Reiche“ **)	18	63
Anhänger der:		
CDU/CSU	18	73
SPD	16	68
FDP	22	54
Grünen	12	64
Linkspartei	16	76

*) Haushaltsnettoeinkommen unter € 1.000

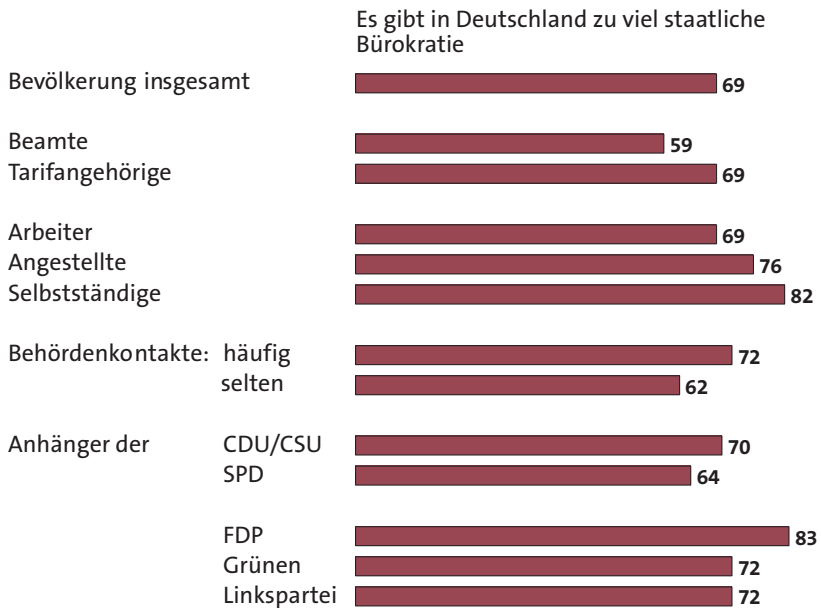
***) Haushaltsnettoeinkommen über € 3.000

Der Auffassung, dass man gerade in einer durch zunehmende Globalisierung geprägten Gesellschaft einen starken Staat brauche, stimmt eine Mehrheit von 66 Prozent aller Bürger zu. Neben den Beschäftigten im öffentlichen Dienst stimmen vor allem die Arbeiter sowie die Anhänger der Union und der Linkspartei diesen Einschätzungen zu. Die geringste Zustimmung findet sich bei den Selbstständigen und (z. T. damit korrespondierend) den FDP-Anhängern; doch auch in diesen beiden Gruppen meint mehr als die Hälfte, man brauche auch heute einen noch starken Staat, der die Bürger vor ausufernden Entwicklungen am Markt schützen könne.

Obwohl eine klare Mehrheit durchaus einen starken Staat befürwortet, beklagen 69 Prozent aller Bürger, dass es derzeit in Deutschland zu viel staatliche Bürokratie gebe. Nur eine Minderzeit hält das Ausmaß der Bürokratie für gerade richtig oder gar für zu gering.

Vor allem Angestellte und Selbstständige sowie die Anhänger der FDP kritisieren das Ausmaß der staatlichen Bürokratie.

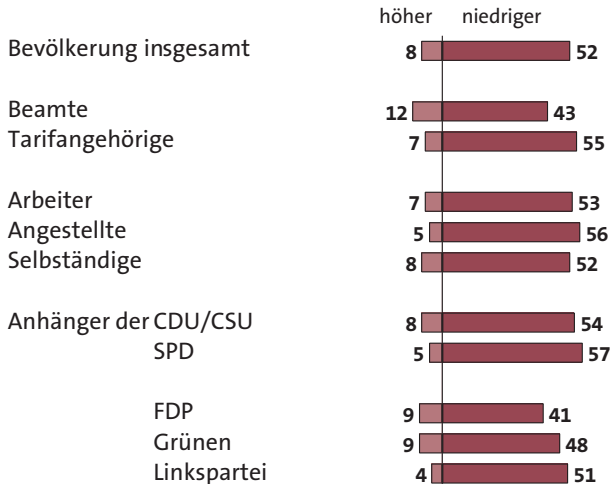
■ **Meinungen zum Ausmaß der staatlichen Bürokratie in Deutschland**



Über die Hälfte aller Bürger glaubt zudem, dass der Anteil der staatlichen Bürokratie in anderen europäischen Ländern nicht so hoch wie in Deutschland sei.

■ Bürokratie in Deutschland im Vergleich

Der Anteil der staatlichen Bürokratie ist in anderen europäischen Ländern im Vergleich zu Deutschland



(an 100 Prozent fehlende Angaben = „gleich hoch“ bzw. „weiß nicht“)

3.2 Öffentliche Dienstleistungen: staatlich oder privat?

Angesichts des auch von vielen Bürgern beklagten Ausmaßes der Bürokratie in Deutschland und der als zu hoch empfundenen Kosten wird häufig eine über den bisherigen Umfang hinausgehende Privatisierung weiterer bislang staatlicher Dienstleistungen gefordert.

Doch trotz aller Kritik an der Bürokratie teilen viele Bürger den Ruf nach mehr Privatisierung nicht.

Für fast alle Bürger ist unvorstellbar, dass hoheitliche Aufgaben wie die der Polizei, des Gerichtswesens oder des Strafvollzugs privatisiert werden könnten. Von der Finanzverwaltung, der Feuerwehr, den Schulen und der Rentenversicherung kann sich ebenfalls die große Mehrheit nicht vorstellen, diese Dienstleistungen zu privatisieren.

Bei den Hochschulen und Krankenhäusern meint zwar auch noch eine klare Mehrheit von rund zwei Drittel, dass beides in öffentlicher Hand verbleiben sollte. Ein Drittel aber könnte sich immerhin vorstellen, dass Hochschulen und Krankenhäuser genauso gut wie von der öffentlichen Hand auch von privaten Anbietern betrieben werden könnten.

Bei der Müllentsorgung, der Arbeitsvermittlung, der Energieversorgung, dem öffentlichen Nahverkehr und den Theatern bzw. Museen hält es nur eine Minderheit von 33 bis 41 Prozent für zwingend erforderlich, dass diese Dienstleistungen in der öffentlichen Hand verbleiben. Eine Mehrheit glaubt hier, dass private Betreiber diese Aufgabe genauso gut wie der Staat erledigen könnten. Allerdings meinen auch bei diesen Bereichen nur wenige Bürger, dass hier unbedingt eine Privatisierung stattfinden müsste.

Die Einschätzung der Tarifangehörigen und der Beamten unterscheidet sich im Übrigen kaum von der der Bürger insgesamt.

■ Erledigung öffentlicher Aufgaben durch den Staat oder durch Privatfirmen?

	Die Aufgaben bzw. Dienstleistungen			Index*)
	sollten unbedingt im öffentlichen Dienst bleiben	könnten ebenso gut von Privatfirmen erledigt werden	sollten unbedingt privatisiert werden	
	%	%	%	
Polizei	97	2	0	+ 95
Gerichtswesen	96	2	0	+ 94
Strafvollzug	92	6	1	+ 85
Finanzverwaltung	85	11	2	+ 72
Feuerwehr	83	14	2	+ 67
Schulen	76	20	3	+ 53
Rentenversicherung	70	19	10	+ 41
Hochschulen	66	27	5	+ 34
Krankenhäuser	61	31	7	+ 23
Müllentsorgung	41	44	14	- 17
Arbeitsvermittlung u. -ämter	40	41	16	- 17
Energieversorgung	40	41	18	- 19
öffentlicher Nahverkehr	39	44	16	- 21
Theater, Museen	33	51	14	- 32

(an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“)

*) Index: Anteil „im öffentlichen Dienst bleiben“ minus Anteil „könnte bzw. sollte privatisiert werden“

Dass bei den schon privatisierten bzw. teilprivatisierten Dienstleistungen die Leistungen nach der Privatisierung besser geworden seien, glauben die meisten Bürger nicht. Lediglich beim Paketdienst hat eine knappe Mehrheit von 51 Prozent den Eindruck, die Leistungen seien besser geworden als beim früheren Staatsunternehmen Post. Es mag allerdings dahingestellt bleiben, ob das eher für die privaten Anbieter oder gegen die Leistungen der Post spricht. Doch auch beim Paketdienst haben 44 Prozent den Eindruck, die Leistungen seien nach der Privatisierung unverändert geblieben oder sogar schlechter geworden.

Die Leistungen im Telekommunikationsbereich sind nach Einschätzung von 44 Prozent nach der Privatisierung besser geworden. 28 Prozent meinen, die Leistungen seien schlechter geworden; 25 Prozent sehen durch die Privatisierung keinerlei Änderungen in der Qualität der erbrachten Dienstleistungen.

In allen anderen Bereichen (Müllentsorgung, Post, Energieversorgung und Bahn) sieht eine große Mehrheit keine Verbesserungen der Leistungen nach der Privatisierung. Bei der Bahn haben sogar 41 Prozent den Eindruck, die Leistungen seien nach der Teilprivatisierung der Bahn schlechter geworden.

Dass die Leistungen nach der Privatisierung billiger geworden seien, das glaubt knapp die Hälfte der Bürger nur für den Bereich der Telekommunikation. Aber auch hier glauben 31 Prozent, die Telekommunikationsdienstleistungen seien nach der Privatisierung teurer geworden und 16 Prozent sehen keine Veränderung der Preise.

Beim Paketdienst glauben 41 Prozent, die Leistungen hätten sich verteuert; 22 Prozent sehen keine Unterschiede bei den Preisen vor und nach der Privatisierung.

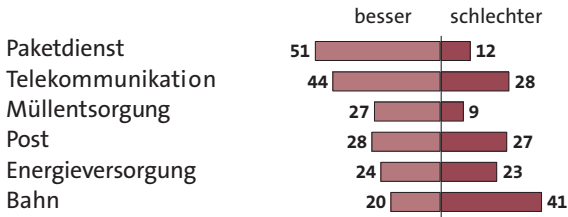
Bei der Müllentsorgung und der Post glaubt die Hälfte, die Kosten seien heute höher als vor der Privatisierung. Niedrigere Kosten sieht nur ein Zehntel aller Bürger.

Bei der Energieversorgung und der Bahn meinen sogar drei Viertel aller Bürger, die Preise seien seit der Privatisierung gestiegen.

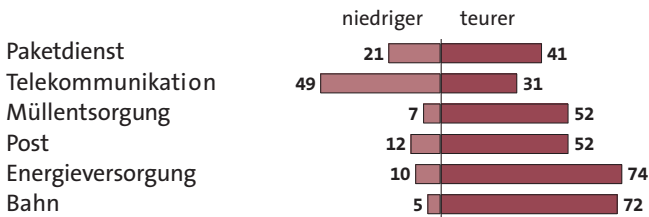
Die Einschätzung der Beschäftigten im öffentlichen Dienst unterscheidet sich auch hier nicht wesentlich von der aller Bürger.

■ Qualität und Kosten von Dienstleistungen nach der Privatisierung

Die Leistungen sind nach der Privatisierung



Die Kosten sind



(an 100 Prozent fehlende Angaben = „unverändert“ bzw. „weiß nicht“)

Nicht zuletzt vor diesem Hintergrund der bisherigen Erfahrungen der Bürger mit privatisierten, früher vom Staat betriebenen Dienstleistungen plädiert nur ein Viertel aller Bürger dafür, noch mehr öffentliche Dienstleistungen als bislang zu privatisieren. Die Hälfte hält das Verhältnis zwischen öffentlichen und privaten Dienstleistungen so wie heute für ausreichend und will keine weiteren Privatisierungen. Ein Fünftel plädiert sogar dafür, privatisierte Dienstleistungen wieder in den öffentlichen Dienst zu überführen (dabei denken die meisten in dieser Gruppe an die Energieversorgung und die Bahn, aber auch an den Bereich der Altenbetreuung und Alten- sowie Pflegeheime).

Für weitere Privatisierungen sprechen sich in überdurchschnittlichem Maße die Angestellten und Selbstständigen sowie die Anhänger der Union und vor allem der FDP aus. Doch auch in diesen Gruppen plädiert nur eine Minderheit für weitere Privatisierungen.

Die Tarifangehörigen im öffentlichen Dienst und die Beamten unterscheiden sich in ihren Urteilen nicht von denen aller Bürger.

■ Meinungen zu weiteren Privatisierungen

	Es sollten noch mehr öffentliche Dienstleistungen privatisiert werden	Das Verhältnis zwischen öffentlichen und privaten Dienstleistungen sollte so bleiben wie jetzt	Privatisierte Leistungen sollten wieder in den öffentlichen Dienst überführt werden
	%	%	%
Bevölkerung insgesamt	24	50	19
Beamte	26	53	19
Tarifangehörige	24	51	23
Arbeiter	27	48	17
Angestellte	37	45	15
Selbstständige	35	42	15
Ost	20	50	24
West	25	50	18
Anhänger der: CDU/CSU	31	48	17
SPD	21	55	19
FDP	44	35	18
Grünen	29	53	15
Linkspartei	13	44	36

(an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“)

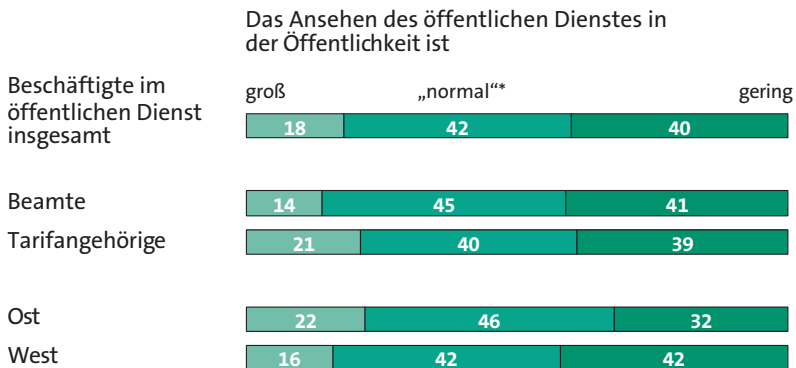
4. Die Beschäftigten im öffentlichen Dienst: Zufriedenheiten und Erwartungen

4.1 Der öffentliche Dienst aus Sicht seiner Beschäftigten

Den Beschäftigten im öffentlichen Dienst ist als Teil der Gesellschaft naturgemäß nicht verborgen geblieben, dass die Leistungsfähigkeit des öffentlichen Dienstes von vielen Bürgern nicht allzu hoch eingeschätzt wird. Dementsprechend glauben auch 41 Prozent der Beamten und 39 Prozent der Tarifangehörigen, dass das Ansehen des öffentlichen Dienstes in der Öffentlichkeit eher gering sei.

Dies glauben Beschäftigte in Westdeutschland häufiger als Beschäftigte in Ostdeutschland.

■ Vermutetes Ansehen des öffentlichen Dienstes in der Öffentlichkeit



*) normal = weder besonders groß noch besonders gering

Dass die Einstellung zum öffentlichen Dienst in der Öffentlichkeit in den letzten Jahren freundlicher geworden sei, das glaubt nur eine Minderheit von 14 Prozent der Beschäftigten im öffentlichen Dienst. Mehr – 32 Prozent – haben den Eindruck, dass die Einstellungen unfreundlicher geworden seien. 54 Prozent glauben, dass sich die Einstellungen zum öffentlichen Dienst in den letzten Jahren nicht geändert haben.

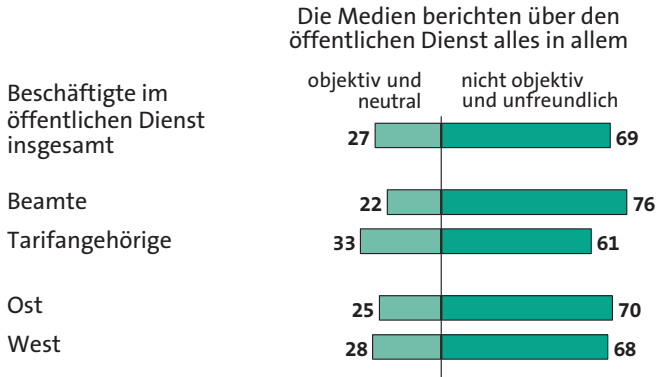
Diese Einschätzung unterscheidet sich in den einzelnen Beschäftigtengruppen kaum voneinander.

■ Entwicklung der Einschätzung des öffentlichen Dienstes

Beschäftigte im öffentlichen Dienst insgesamt	Die Einstellung zum öffentlichen Dienst in der Öffentlichkeit ist in den letzten Jahren		
	freundlicher geworden	unverändert geblieben	unfreundlicher geworden
Beschäftigte im öffentlichen Dienst insgesamt	14	54	32
Beamte	15	54	31
Tarifangehörige	14	54	32
Ost	11	54	35
West	15	54	31

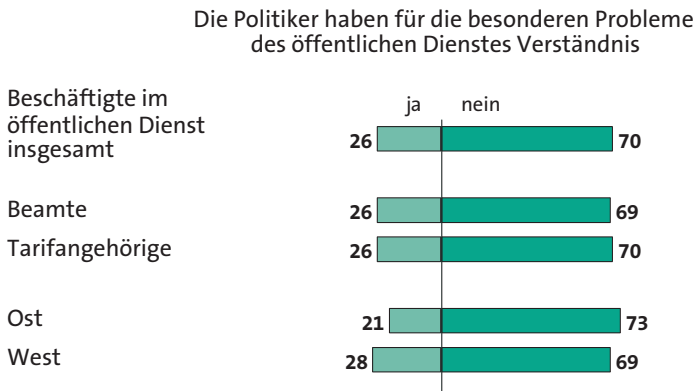
Wenn das Ansehen in der Öffentlichkeit nicht besonders hoch ist, machen die Betroffenen oft die Medien und deren Berichterstattung dafür verantwortlich. Die Beschäftigten im öffentlichen Dienst tun dies in gewisser Weise auch, wenn 69 Prozent meinen, die Medien in Deutschland würden über den öffentlichen Dienst in der Regel nicht objektiv und neutral, sondern nicht objektiv und unfreundlich berichten.

■ Berichterstattung der Medien über den öffentlichen Dienst



Und dass die deutschen Politiker für die besonderen Probleme des öffentlichen Dienstes Verständnis hätten, das glaubt nur eine Minderheit von 26 Prozent der Beschäftigten im öffentlichen Dienst. Die Mehrheit von 70 Prozent glaubt dies nicht.

■ Einstellung der Politiker zum öffentlichen Dienst



4.2 Zufriedenheit mit der Einkommenssituation

82 Prozent der Beschäftigten im öffentlichen Dienst haben den Eindruck, dass die Einkommen im öffentlichen Dienst im Vergleich zu denen in der freien Wirtschaft in den letzten Jahren weniger stark gestiegen seien.

Die Beamten teilen diese Einschätzung noch häufiger als die Tarifangehörigen.

Ansonsten glauben dies in überdurchschnittlichem Maße die Beschäftigten im öffentlichen Dienst im Westen des Landes sowie die älteren Beschäftigten.

■ Einschätzung der Entwicklung der Einkommenssituation im öffentlichen Dienst

	Im Vergleich zur freien Wirtschaft sind die Einkommen im öffentlichen Dienst		
	stärker gestiegen %	in gleichem Maße gestiegen %	weniger stark gestiegen %
Beschäftigte im öffentlichen Dienst insgesamt	5	10	82
Beamte	3	7	88
Tarifangehörige	7	13	77
Ost	8	16	73
West	4	9	85
14- bis 29-Jährige	9	17	70
30- bis 44-Jährige	5	11	82
45- bis 59-Jährige	4	9	85
60 Jahre und älter	3	7	86

(an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“)

Die überwiegende Mehrheit der Beschäftigten im öffentlichen Dienst (84 Prozent) glaubt, dass auch in den nächsten Jahren die Einkommensentwicklung im öffentlichen Dienst der der freien Wirtschaft hinterherhinken wird.

Diese Einschätzung unterscheidet sich in den einzelnen Gruppen des öffentlichen Dienstes nur unwesentlich.

■ **Vermutete Entwicklung der Einkommenssituation im öffentlichen Dienst**

Im Vergleich zur freien Wirtschaft werden die
Einkommen im öffentlichen Dienst in den
nächsten Jahren

	stärker steigen %	in gleichem Maße steigen %	in geringerem Maße steigen %
Beschäftigte im öffentlichen Dienst insgesamt	3	13	84
Beamte	1	12	87
Tarifangehörige	5	14	81
Ost	5	16	79
West	2	13	85
14- bis 29-Jährige	5	20	75
30- bis 44-Jährige	2	15	83
45- bis 59-Jährige	3	10	87
60 Jahre und älter	2	15	83

Der Einschätzung der vergangenen und zukünftigen Entwicklung der Einkommen entsprechend glaubt eine Mehrheit der Beschäftigten im öffentlichen Dienst, dass das bezogene Einkommen im Vergleich zur freien Wirtschaft zu niedrig sei.

■ Angemessene Bezahlung im öffentlichen Dienst?

	Im Vergleich zur freien Wirtschaft ist die Bezahlung im öffentlichen Dienst		
	zu hoch %	angemessen %	zu niedrig %
Beschäftigte im öffentlichen Dienst insgesamt	2	42	53
Beamte	2	46	50
Tarifangehörige	2	39	56
Ost	4	47	46
West	2	41	55
14- bis 29-Jährige	5	42	51
30- bis 44-Jährige	3	43	51
45- bis 59-Jährige	1	43	54
60 Jahre und älter	2	33	64

(an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“)

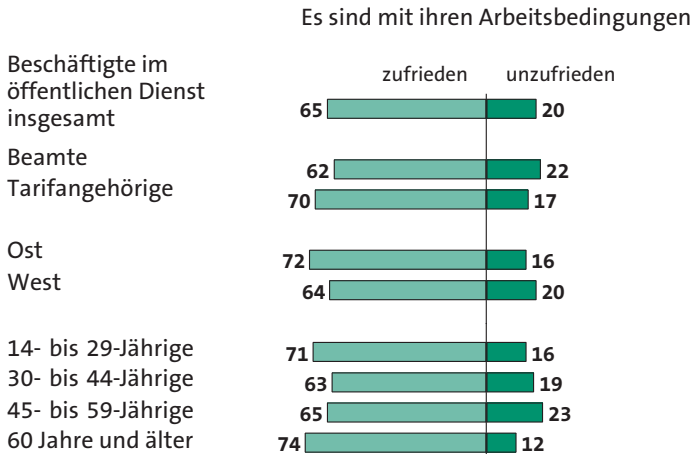
4.3 Einschätzung der Arbeitsbedingungen

Mit ihren jetzigen Arbeitsbedingungen sind 65 Prozent aller Beschäftigten im öffentlichen Dienst zufrieden. 20 Prozent sind unzufrieden; die übrigen sind weder besonders zufrieden noch besonders unzufrieden.

Beamte sind weniger zufrieden als Tarifangehörige; Ostdeutsche zufriedener als Westdeutsche.

Zufriedener als die mittleren Altersgruppen sind die unter 30-Jährigen und die über 60 Jahre alten Beschäftigten im öffentlichen Dienst.

■ Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen im öffentlichen Dienst



(an 100 Prozent fehlende Angaben = „weder besonders zufrieden noch unzufrieden“)

47 Prozent aller Beschäftigten im öffentlichen Dienst geben an, dass sich ihre Arbeitsbedingungen in den letzten Jahren verschlechtert hätten. 24 Prozent sagen, ihre Arbeitsbedingungen hätten sich verbessert; bei 27 Prozent hat es keine Veränderungen gegeben.

Vor allem die Beamten und die Beschäftigten im öffentlichen Dienst in Nordrhein-Westfalen beklagen eine Verschlechterung ihrer Arbeitsbedingungen.

Bei den Beschäftigten im öffentlichen Dienst in den neuen Ländern überwiegt der Anteil derer, bei denen sich die Arbeitsbedingungen verbessert haben.

■ Entwicklung der Arbeitsbedingungen im öffentlichen Dienst in den letzten Jahren

Die Arbeitsbedingungen im öffentlichen Dienst haben sich in den letzten Jahren				
	verbessert	verschlechtert	sind unverändert geblieben	Index*)
	%	%	%	
Beschäftigte im öffentlichen Dienst insgesamt	24	47	27	- 23
Beamte	17	55	27	- 38
Tarifangehörige	31	40	28	- 9
Ost	44	24	32	+ 20
West	19	53	26	- 34
14- bis 29-Jährige	30	33	29	- 3
30- bis 44-Jährige	23	47	30	- 24
45- bis 59-Jährige	24	52	24	- 28
60 Jahre und älter	26	38	36	- 12

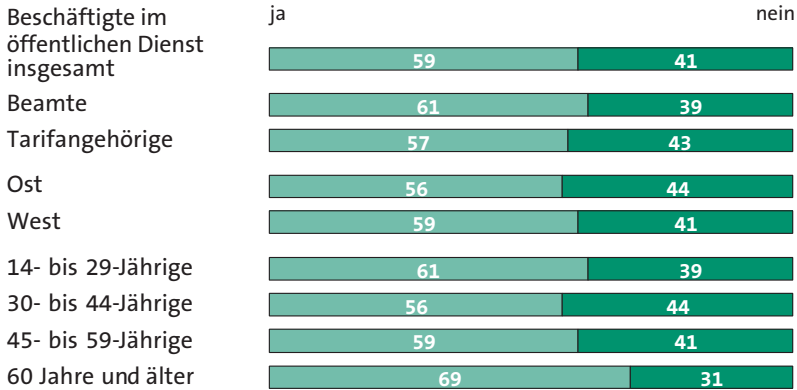
(an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“)

*) Index = Anteil „verbessert“ minus „verschlechtert“

59 Prozent aller Beschäftigten im öffentlichen Dienst haben den Eindruck, dass ihre Arbeit von den Vorgesetzten auch in ausreichender Weise gewürdigt wird. 41 Prozent haben diesen Eindruck nicht.

■ Anerkennung durch Vorgesetzte

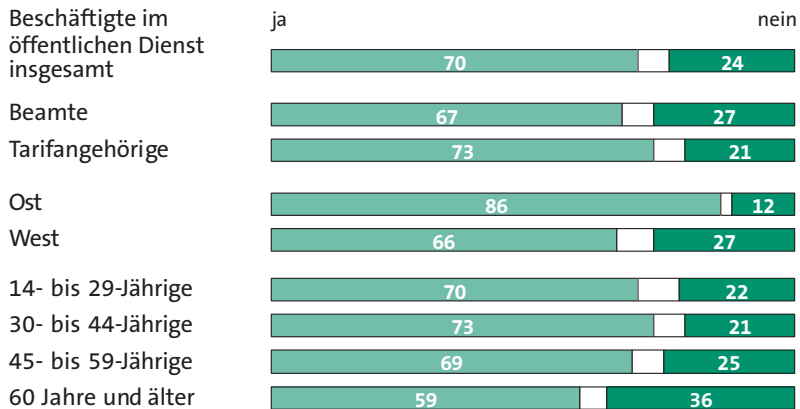
Die Arbeit wird durch den Vorgesetzten in ausreichender Weise gewürdigt



Die überwiegende Mehrheit aller Beschäftigten im öffentlichen Dienst würde einem Familienangehörigen, einem Freund oder Bekannten zuraten, in den öffentlichen Dienst einzutreten. Von den Beamten würden dies 67 Prozent, von den Tarifangehörigen 73 Prozent empfehlen.

■ Weiterempfehlung des öffentlichen Dienstes

Es würden einem Freund, Bekannten oder Familienangehörigen empfehlen, in den öffentlichen Dienst einzutreten



5. Zusammenfassung

Der öffentliche Dienst in Deutschland hat ein eher negatives Image. Dieses negative Bild wird auch dadurch verfestigt, dass der Berufsstand der Beamten bei den Bürgerinnen und Bürgern schlecht angesehen ist.

Während der Gattungsbegriff „Beamter“ eher negativ besetzt ist, haben die meisten einzelnen Berufe des öffentlichen Dienstes ein höheres Ansehen als Berufe im privaten und besonders im privatisierten, früher öffentlichen Dienstleistungsbe- reich. Das höchste Ansehen besitzen dabei die Feuerwehrleute.

Das nicht sonderlich positive Bild des öffentlichen Dienstes und der Beamten be- ruht nicht auf entsprechenden negativen Erfahrungen, sondern hat sich zu einem von Erfahrungen unabhängigen – und von daher auch nur schwer zu beeinflussen- den – Klischee verselbständigt.

Allerdings ist das Verhältnis Bürger – Verwaltung auch nicht ohne Probleme. Zwar verlaufen viele Behördenkontakte ohne größere Konflikte und Spannungen, immer wieder gibt es aber Beispiele für die Schwerfälligkeit von Behörden und Klagen über die Unübersichtlichkeit der Strukturen des öffentlichen Dienstes.

Doch trotz des geringen Ansehens des öffentlichen Dienstes und der Probleme im Verhältnis Bürger und Verwaltung spricht sich eine klare Mehrheit der Bürger in Deutschland für die Beibehaltung eines starken Staates aus. Weitere Privati- sierungen öffentlicher Dienstleistungen werden weitgehend abgelehnt – nicht zuletzt, weil die bisherigen Privatisierungen nach Meinung der Bürger nicht zu einer Verbesserung der Leistungen und überwiegend zu einer Kostensteigerung geführt haben.



dbb
beamtenbund
und tarifunion