

# Bürgerbefragung öffentlicher Dienst 2008

Einschätzungen, Erfahrungen und Erwartungen

# 2008

## **Impressum**

- Herausgeber:** Bundesleitung des dbb beamtenbund und tarifunion,  
Friedrichstraße 169/170, 10117 Berlin
- Quelle:** forsa Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analysen mbH,  
Umfrage-Redaktionsschluss: 30. Juni 2008
- Redaktion:** Dr. Frank Zitka, dbb
- Layout:** Marian-A. Neugebauer
- Herstellung:** Vereinigte Verlagsanstalten GmbH  
40231 Düsseldorf, Höherweg 278

# Inhalt

Vorwort .....	7	
Datengrundlage.....	9	
<b>1. Das Bild des öffentlichen Dienstes</b>		
1.1 Wahrnehmung des öffentlichen Dienstes .....	12	
1.2 Das Beamtenbild der Deutschen .....	14	
1.3 Einschätzung der Leistungsfähigkeit des öffentlichen Dienstes .....	23	
<b>2. Erfahrungen der Bürger mit dem öffentlichen Dienst</b>		
2.1 Inanspruchnahme von Behörden .....	30	
2.2 Bürger und Verwaltung .....	32	
<b>3. Staat und Privatisierungen</b>		
3.1 Die Rolle des Staats und das Ausmaß der Bürokratie .....	38	
3.2 Öffentliche Dienstleistungen: staatlich oder privat? .....	42	
<b>4. Die Sicht der Beschäftigten des öffentlichen Dienstes</b>		
4.1 Das Selbstbild der Bediensteten .....	52	
4.2 Zufriedenheit mit der Einkommenssituation .....	56	
4.3 Einschätzung der Arbeitsbedingungen.....	59	
<b>5. Zusammenfassung .....</b>		<b>65</b>



# Vorwort

Mit der Bürgerbefragung öffentlicher Dienst 2008 legen das Meinungsforschungsinstitut forsa und der dbb beamtenbund und tarifunion zum zweiten Mal eine umfassende demoskopische Erhebung zu Kernthemen des öffentlichen Dienstes vor. Erstmals bietet sich damit jetzt die Möglichkeit, Entwicklungslinien und Einstellungsänderungen im Urteil der Bürger über die staatlichen Leistungen zu dokumentieren. Gleichzeitig können Veränderungen im Selbstbild der Beschäftigten des öffentlichen Dienstes nachgezeichnet und ein wissenschaftlich belastbares Meinungsspektrum zu aktuellen politischen Sachfragen erstellt werden.

2008 deutet sich eine nachdrückliche Imageverbesserung sowohl für die staatlichen Leistungen als auch für deren eigentliche Leistungsträger – die Beschäftigten – an. Während den Beamten und Angestellten des Staates mehr Wohlwollen entgegengebracht wird, stoßen alle Pläne für weitere Privatisierungen öffentlicher Dienstleistungen auf wachsende Ablehnung. Gleichwohl zeigen die Befunde auch 2008, dass der öffentliche Dienst in Deutschland noch nicht übermäßig beliebt ist. Belegt wird aber erneut, dass viele negative Einstellungen der Bevölkerung gegenüber dem öffentlichen Dienst nicht auf entsprechenden eigenen Erfahrungen beruhen, sondern sich als tradierte Klischees verselbstständigt haben.

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 überlebt trotz zahlreicher sachlicher Gegenbeweise. So steht das Bild des öffentlichen Dienstes auch heute noch in der Öffentlichkeit im Widerspruch zu dessen tatsächlichen Leistungen. Flexibilität, Bürgerorientierung und Leistungsbereitschaft, längst Selbstverständlichkeiten im dienstlichen Alltag, werden noch nicht ausreichend mit den rund 3,9 Millionen Menschen in Verbindung gebracht, die dafür sorgen, dass dieses Land funktioniert.

Mit der Bürgerbefragung schaffen wir die solide und umfassende Basis für eine sachliche Debatte über den öffentlichen Dienst in Deutschland. Diese ist das beste Mittel gegen Missverständnisse, Klischees und Vorurteile.

Berlin, im September 2008



(Peter Heesen)  
– Bundesvorsitzender –



1  
3  
5  
7  
9  
11  
13  
15  
17  
19

327.44  
335.45  
343.46  
351.48  
**359.49**

367.50  
375.51  
383.52  
391.53

# Datengrundlage

Im Auftrag des dbb beamtenbund und tarifunion hat forsa Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analysen mbH 2008 zum zweiten Mal 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 haben und welche Erwartungen sie an den Staat als Dienstleister im Wettbewerbsumfeld mit privaten Anbietern öffentlicher Leistungen haben. Geprüft wurde auch, inwieweit die Selbsteinschätzung der öffentlich Bediensteten mit der Einschätzung der Bevölkerung übereinstimmt bzw. davon abweicht. Die öffentlich Bediensteten wurden zudem nach der Zufriedenheit mit ihren Arbeitsbedingungen befragt.

Im Rahmen dieser Untersuchung wurden vom 2. bis 20. Juni 2008 insgesamt 3.112 Bürgerinnen und Bürger mit Hilfe computergestützter Telefoninterviews befragt. 1.031 der insgesamt Befragten waren Angehörige des öffentlichen Dienstes (488 Beamte, 543 Tarifangehörige).

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. +/- drei Prozentpunkte) auf die Gesamtheit der Bevölkerung bzw. der im öffentlichen Dienst Beschäftigten übertragbar.

Die Ergebnisse dieser Erhebung 2008 werden soweit möglich mit den 2007 ermittelten Befunden der ersten „Bürgerbefragung öffentlicher Dienst“ verglichen, um so Hinweise auf Entwicklungen und Veränderungen im Zeitverlauf zu erhalten.



## **Das Bild des öffentlichen Dienstes**

# 1. Das Bild des öffentlichen Dienstes

## 1.1 Wahrnehmung des öffentlichen Dienstes

Die Bürger sind – anders als es immer wieder zu hörende 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.

Insofern finden auch Berichte über den öffentlichen Dienst bei den Bürgern Interesse. 2008 ist das Interesse am öffentlichen Dienst sogar noch größer als es 2007 schon war: 54 Prozent der Gesamtbevölkerung hatten 2007 nach eigenen Angaben in der letzten Zeit etwas über den öffentlichen Dienst bzw. die Beamten gehört oder gelesen. 2008 waren es 60 Prozent. Dabei ist das Interesse am öffentlichen Dienst bzw. den Beamten 2008 wie schon 2007 überdurchschnittlich groß bei den Selbstständigen, den über 45-Jährigen, den Anhängern der kleineren Parteien (FDP, Bündnis 90/DIE GRÜNEN und DIE LINKE.) sowie den oberen sozialen Schichten.

Deutlich geringer als der Durchschnitt aller Bürger interessieren sich auch 2008 die unter 30-Jährigen, die Arbeiter und die unteren sozialen Schichten sowie die Nichtwähler für das, was über den öffentlichen Dienst berichtet wird.

Das Interesse der Beschäftigten im öffentlichen Dienst an Vorgängen aus ihrem Tätigkeitsfeld ist erwartungsgemäß auch 2008 größer als das der „Durchschnittsbürger“. Dabei zeigen sich allerdings deutliche Unterschiede im Grad des Interesses bei den Beamten und den Tarifangehörigen. Während sich 82 Prozent der Beamten für das Geschehen im Umfeld des öffentlichen Dienstes interessieren, ist das Interesse der Tarifangehörigen mit 67 Prozent weniger stark als bei den Beamten. Männer unter den öffentlich Bediensteten haben häufiger als Frauen etwas über den öffentlichen Dienst wahrgenommen.

## > Wahrnehmung des öffentlichen Dienstes

	Es haben in der letzten Zeit etwas über den öffentlichen Dienst bzw. die Beamten gehört oder gelesen			
	Bevölkerung		öffentlich Bedienstete	
	2007 %	2008 %	2007 %	2008 %
insgesamt	54	60	68	74
Beamte	–	–	76	82
Tarifangehörige	–	–	60	67
Arbeiter	45	50	–	–
Angestellte	53	61	–	–
Selbstständige	59	67	–	–
Männer	58	63	72	79
Frauen	51	57	64	70
14- bis 29-Jährige	41	46	48	55
30- bis 44-Jährige	50	56	66	73
45- bis 59-Jährige	63	71	72	81
60 Jahre und älter	64	68	82	67
Ost	56	59	62	74
West	54	60	69	74
Oberschicht	69	72	–	–
obere Mittelschicht	62	65	–	–
mittlere Mittelschicht	50	59	–	–
untere Mittelschicht	42	48	–	–
Unterschicht	37	42	–	–
Anhänger der:				
CDU/CSU	57	65	–	–
SPD	56	61	–	–
FDP	63	69	–	–
GRÜNEN	59	70	–	–
DIE LINKE.	70	68	–	–
Nichtwähler	51	52	–	–

Die Wahrnehmung des öffentlichen Dienstes ist 2008 stark geprägt durch die Tarifverhandlungen (bzw. die mit dem Tarifabschluss verbundenen Einkommenserhöhungen) und die Streiks im öffentlichen Dienst (wobei der viel beachtete Streik der Lokführer von den Bürgern dem öffentlichen Dienst zugerechnet wird).

Die Erhöhung der Diäten der Abgeordneten des Deutschen Bundestages bzw. die

diskutierten Pläne für eine Diätenerhöhung wurden von einem Teil der Bevölkerung ebenfalls der Sphäre des öffentlichen Dienstes zugerechnet.

Rund ein Fünftel derer, die etwas über den öffentlichen Dienst wahrgenommen haben, nennt negative Berichte über den öffentlichen Dienst bzw. Berichte, in denen über negative Erfahrungen bzw. Unzulänglichkeiten oder bürokratische Hemmnisse berichtet wurde.

### > Wahrgenommene Inhalte der Berichterstattung über den öffentlichen Dienst\*)

\*) Basis: Diejenigen, die etwas über den öffentlichen Dienst gehört oder gelesen haben

	Bevölkerung insgesamt**)	Ost	West	öffentlich Bedienstete
	%			%
Tarifrunde, Tarifabschluss	38	41	37	58
allgemeine Besoldungsprobleme	6	5	7	9
Streik im öffentlichen Dienst***)	17	23	16	11
Berichte über:				
Lehrer	4	3	4	5
Polizei	2	4	2	2
Post, Telekom, Bahn	4	1	4	2
Diätenerhöhung der Abgeordneten	10	11	10	3
generell negative Berichte	2	19	22	18
weiß nicht mehr	10	11	10	6

\*\*) Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

\*\*\*) einschließlich Streik der Lokführer

## 1.2 Das Beamtenbild der Deutschen

Die Befragten wurden auch 2008 – wie schon 2007 – gebeten zu sagen, was ihnen alles zu dem Begriff „Beamter“ einfällt.

Unverändert können nur wenige (fünf Prozent) keine Vorstellungen mit dem Begriff „Beamter“ verbinden.

Bei der Bevölkerung insgesamt überwiegen auch 2008 die eher negativen Assoziationen. 40 Prozent (mehr als im Vorjahr) nennen Privilegien, die die Beamten nach

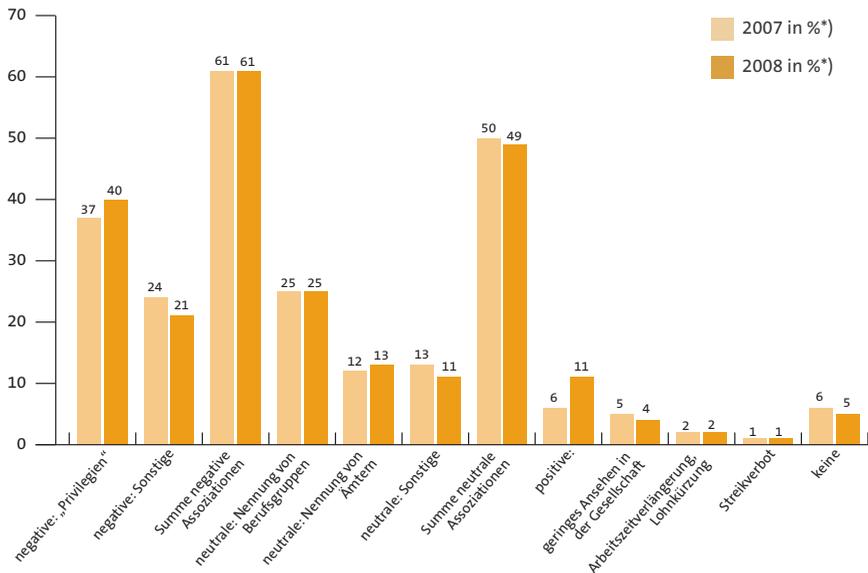
Meinung der Bürger haben. Im Einzelnen werden genannt: Der Kündigungsschutz, die als zu hoch empfundenen Verdienste, die hohen und sicheren Pensionen, die geregelten Arbeitszeiten, die Sicherheit des Arbeitsplatzes, die ruhige Arbeit, etc. Weitere 21 Prozent nennen negative Attribute und bezeichnen die Beamten als faul, träge, unflexibel, stur, korrupt oder verbinden Beamte mit Papierkram und bürokratischer Schwerfälligkeit oder zu langen Wartezeiten.

25 Prozent nennen auch 2008 spontan einige Berufsgruppen (wie Polizisten, Lehrer, Richter, Offiziere oder Ähnliches). 13 Prozent fallen beim Begriff „Beamter“ Ämter oder Dienststellen ein, so Stadtverwaltungen, Arbeits- oder Finanzämter, die Feuerwehr, die Post oder die Bahn. Hinter den elf 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 2008 elf Prozent der Bürger insgesamt – etwas mehr als 2007.

## > Das Beamtenbild der Deutschen

### Assoziationen zum Begriff „Beamter“:



\*) Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

Unterschiede zwischen den einzelnen Altersgruppen lassen sich 2008 – anders als im Vorjahr – nicht feststellen.

Während die spontanen Assoziationen zum Begriff „Beamter“ 2008 wie schon 2007 eher negative Züge aufweisen, werden den Beamten bei entsprechenden Vorgaben auch 2008 von vielen eher positive Eigenschaften zugeordnet. So bezeichnen 76 Prozent die Beamten als pflichtbewusst, 71 Prozent als verantwortungsbewusst, 67 Prozent als zuverlässig bzw. rechtschaffen, 60 Prozent als kompetent und 59 Prozent als hilfsbereit.

Die eher negative Eigenschaft „stur“ wird den Beamten von 51 Prozent zugewiesen. Als mürrisch oder arrogant bezeichnen 40 Prozent die Beamten.

Nur eine Minderheit – 20 bis 28 Prozent – bezeichnet die Beamten als flexibel, ungerecht, ängstlich oder überflüssig.

Das Selbstbild der Beamten ist erwartungsgemäß auch 2008 freundlicher als das der Bevölkerung insgesamt. So ordnen sich die Beamten alle positiven Eigenschaften deutlich häufiger, fast alle negativen Eigenschaften deutlich seltener zu als die Bürger insgesamt. Eine Mehrheit der Beamten hält sich – anders als die Bevölkerung – auch für unbestechlich und flexibel.

Insgesamt ist das Beamtenbild 2008 freundlicher als im Vorjahr.

### > Beamtenprofil: Eigen- und Fremdbild

	Bevölkerung		Beamte
	2007 %	2008 %	2008 %
pflichtbewusst	75	76	93
verantwortungsbewusst	70	71	92
rechtschaffen	67	67	86
zuverlässig	66	67	90
kompetent	59	60	84
hilfsbereit	57	59	84
unbestechlich	37	38	68
flexibel	28	28	52
stur	54	51	36
mürrisch	43	40	23
arrogant	41	40	19
ungerecht	26	21	9
ängstlich	20	20	21
überflüssig	24	22	8

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

Während sich die jüngeren Bürger (unter 30 Jahre alt) bei der Zuordnung der positiven Eigenschaften auch 2008 nicht wesentlich von den älteren (über 60 Jahre alt) unterscheiden, werden die negativen Eigenschaften „stur“, „mürrisch“, „arrogant“ und „ungerecht“ den Beamten von den Jüngeren häufiger zugeordnet als von den Älteren.

### > Beamtenprofil: Ost, West; Junge, Alte

	Ost %	West %	14- bis 29-Jährige %	über 60-Jährige %
pflichtbewusst	64	78	71	76
verantwortungsbewusst	66	72	72	72
rechtschaffen	59	68	70	67
zuverlässig	63	68	56	70
kompetent	52	61	58	61
hilfsbereit	51	61	59	59
unbestechlich	33	39	36	36
flexibel	25	29	26	35
stur	49	51	54	44
mürrisch	39	40	48	32
arrogant	47	38	43	39
ungerecht	28	19	24	19
ängstlich	20	20	14	20
überflüssig	28	21	17	24

Diejenigen mit häufigen Behördenkontakten ordnen die positiven Eigenschaften den Beamten in ähnlichem Maße zu wie die, die nur selten Behörden besuchen. Die negativen Eigenschaften „stur“, „mürrisch“, „arrogant“ und „ängstlich“ werden hingegen von denen mit häufigen Behördenkontakten häufiger den Beamten zugeordnet als von denen, die kaum Kontakte haben.

Unterschiede zeigen sich auch 2008 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

	Haupt- schule	Abitur, Studium	Behördenkontakt	
	%	%	häufig %	selten %
pflichtbewusst	70	80	73	75
verantwortungsbewusst	67	73	70	70
rechtschaffen	61	68	68	65
zuverlässig	63	70	67	66
kompetent	57	59	57	61
hilfsbereit	61	56	57	61
unbestechlich	31	42	37	37
flexibel	39	22	27	32
stur	52	50	55	47
mürrisch	40	38	45	37
arrogant	47	39	43	38
ungerecht	24	13	21	23
ängstlich	16	27	31	15
überflüssig	30	20	25	23

18

44 Prozent aller Bürger glauben 2008, dass das Ansehen der Beamten bei den Bürgern eher niedrig ist. Nur wenige (13 Prozent) glauben, das Ansehen der Beamten sei hoch. In überdurchschnittlichem Maße vermuten die Bürger, die häufig Kontakt mit Behörden haben, die Beamten selbst sowie die Selbstständigen und die mittleren Altersgruppen, 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 20 Prozent (noch weniger als 2007) sagen von sich, die Beamten stünden bei ihnen in niedrigem Ansehen. 27 Prozent halten hingegen viel von Beamten.

Die Beamten selbst halten sehr viel von Beamten: 56 Prozent sagen, die Beamten hätten bei ihnen selbst ein hohes Ansehen.

## > Einschätzung des Ansehens der Beamten

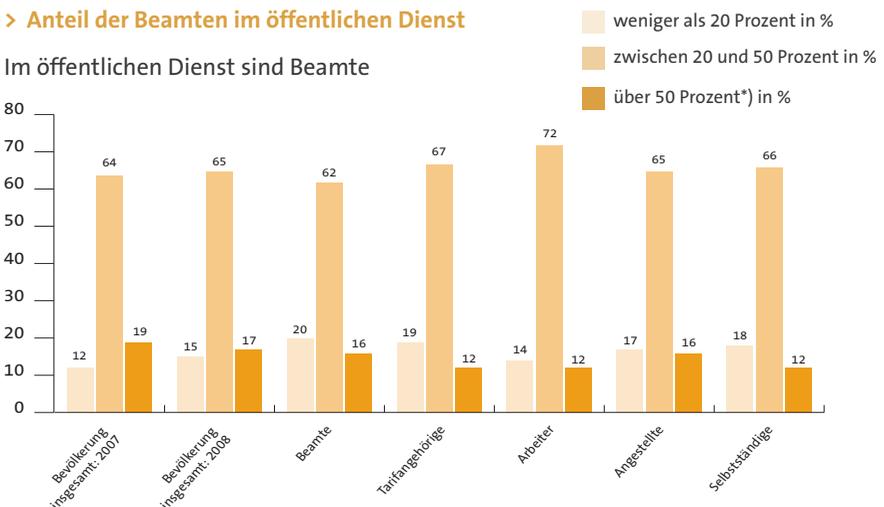
		eingeschätztes Ansehen bei den Bürgern generell		persönliches Ansehen	
		hoch %	niedrig*) %	hoch %	niedrig*) %
Bevölkerung insgesamt: 2007		13	47	28	24
2008		13	44	27	20
Beamte		8	52	56	3
Tarifangehörige		10	49	25	16
Arbeiter		18	43	26	26
Angestellte		9	46	20	20
Selbstständige		8	58	26	19
Behördenkontakt:	häufig	11	49	26	22
	selten	16	42	27	19
14- bis 29-Jährige		15	43	27	23
30- bis 44-Jährige		13	49	24	19
45- bis 59-Jährige		8	50	23	23
60 Jahre und älter		12	38	32	18

\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weder besonders hoch, noch besonders gering“

15 Prozent aller Bürger schätzen den Anteil der Beamten im öffentlichen Dienst auf weniger als 20 Prozent. Die große Mehrheit von 65 Prozent glaubt, der Anteil der Beamten läge zwischen 20 und 50 Prozent. 17 Prozent schätzen den Anteil der Beamten auf über 50 Prozent. Tatsächlich liegt er bei 41 Prozent.

## > Anteil der Beamten im öffentlichen Dienst

Im öffentlichen Dienst sind Beamte



\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

Der Anteil derer, die meinen der Anteil der Beamten im öffentlichen Dienst sollte zu Gunsten angestellter Bediensteter reduziert werden, ist von 67 Prozent im Vorjahr auf 60 Prozent zurückgegangen. Umgekehrt ist der Anteil derer von 29 auf 35 Prozent angestiegen, die keine Reduzierung des Beamten-Anteils wollen.

Die Änderungen zeigen sich mit Ausnahme der FDP-Anhänger in allen Befragten-Gruppen.

### > Reduzierung des Anteils der Beamten im öffentlichen Dienst?

	Der Anteil der Beamten im öffentlichen Dienst sollte zu Gunsten angestellter Bediensteter reduziert werden			
	ja		nein	
	2007 %	2008 %	2007 %	2008 %
Bevölkerung insgesamt	67	60	29	35
Beamte	45	37	52	60
Tarifangehörige	73	69	25	27
Arbeiter	69	62	27	32
Angestellte	76	69	22	27
Selbstständige	80	68	13	24
Behördenkontakt: häufig	70	63	26	32
selten	62	58	33	37
Anhänger der: CDU/CSU	67	58	29	39
SPD	65	60	33	35
FDP	71	76	25	19
GRÜNEN	80	62	16	35
DIE LINKE.	72	70	26	27

\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

Die Befragten wurden gebeten, bei 29 Berufen anzugeben, wie hoch die jeweiligen Berufe bei ihnen angesehen sind.

Das höchste Ansehen genießt danach ein Feuerwehrmann, gefolgt vom Krankenpfleger sowie dem Arzt und Piloten.

Das niedrigste Ansehen haben 2008 wie im Vorjahr Versicherungsvertreter, Telekom-Mitarbeiter, Mitarbeiter einer Werbeagentur, Politiker und Gewerkschaftsfunktionäre.

Das Ansehen der einzelnen Berufsgruppen hat sich zwischen 2007 und 2008 nicht wesentlich geändert. Nur das Ansehen der Telekom-Mitarbeiter ist nochmals um drei Punkte zurückgegangen. Um drei Punkte verbessert hat sich das Ansehen der Bahnangestellten, der Schaffner und der Steuerinspektoren. Das Ansehen der Beamten ist um vier Punkte gestiegen.

## > Ansehen einzelner Berufsgruppen

	2008	2007	Veränderung 2008–2007	Rang	
	%	%		2008	2007
Feuerwehrmann	91	90	+ 1	1	1
Krankenpfleger	86	85	+ 1	2	3
Pilot	85	–*)	–	3	–
Arzt	85	86	- 1	3	2
Richter	79	77	+ 2	4	5
Polizist	78	78	0	5	4
Lokführer	65	–*)	–	6	–
Müllmann	64	63	+ 1	7	6
Lehrer	63	63	0	8	6
Techniker	63	–*)	–	8	–
Unternehmer	60	61	- 1	9	7
Anwalt	60	58	+ 2	9	8
Dachdecker	57	58	- 1	10	8
Briefträger	54	52	+ 2	11	10
Studienrat	52	53	- 1	12	9
Steuerberater	47	47	0	13	11
Journalist	45	47	- 2	14	11
EDV-Sachbearbeiter	41	43	- 2	15	12
Bankangestellter	41	38	+ 3	15	13
Schaffner	39	36	+ 3	16	15
Sparkassenmitarbeiter	37	33	+ 4	17	16
Manager	36	37	- 1	18	14
Beamter	31	27	+ 4	19	18
Steuerinspektor	31	28	+ 3	19	17
Gewerkschaftsfunktionär	25	23	+ 2	20	19
Politiker	21	20	+ 1	21	20
Mitarbeiter in Werbeagentur	17	18	- 1	22	21
Telekom-Mitarbeiter	14	17	- 3	23	22
Versicherungsvertreter	12	11	+ 1	24	23

\*) 2007 nicht abgefragt

Piloten, Lehrer, Studienräte, Steuerinspektoren und vor allem die Beamten generell haben bei Beamten ein höheres Ansehen als bei Tarifangehörigen.

Beamte haben bei den unter 30- und über 60-Jährigen ein höheres Ansehen als bei den mittleren Altersgruppen. Arbeiter schätzen Beamte mehr als Angestellte und Selbstständige. Das Ansehen ist bei Anhängern der Union und der SPD größer als bei den Anhängern der anderen Parteien.

## > Ansehen der Beamten

	%
insgesamt	31
14- bis 29-Jährige	37
30- bis 44-Jährige	27
45- bis 59-Jährige	25
60 Jahre und älter	36
Arbeiter	36
Angestellte	23
Selbstständige	30
Anhänger der:	
CDU/CSU	33
SPD	33
FDP	24
GRÜNEN	23
DIE LINKE.	29

Erstaunlich an dieser Wertung ist, dass nach wie vor viele 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 eher geringes Ansehen genießen.

## 1.3 Einschätzung der Leistungsfähigkeit des öffentlichen Dienstes

Der Anteil der im öffentlichen Dienst Beschäftigten wird ähnlich wie auch schon vor einem Jahr von der Hälfte aller Bürger auf über 20 Prozent – und damit deutlich zu hoch – geschätzt. Ihr tatsächlicher Anteil lag bei 11,35 Prozent.

### > 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: 2007	8	41	34	14
2008	8	40	34	16
Behördenkontakt: häufig	10	40	33	16
selten	6	39	34	18
Hauptschule	6	35	32	22
Abitur, Studium	9	45	32	11
Ost	8	32	40	17
West	8	41	32	16

\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

Die Leistungsfähigkeit des öffentlichen Dienstes wurde 2007 von 30 Prozent als hoch, von fast ebenso vielen (26 Prozent) als niedrig eingeschätzt. Die Übrigen schätzten die Leistungsfähigkeit weder als besonders hoch noch als besonders niedrig ein. 2008 ist das Urteil über die Leistungsfähigkeit des öffentlichen Dienstes freundlicher geworden: 32 Prozent (mehr als 2007) schätzen die Leistungsfähigkeit als hoch, 23 Prozent (weniger als 2007) als niedrig ein.

Positiver als 2007 urteilen 2008 die Angestellten und Selbstständigen, die Westdeutschen sowie die Anhänger der Union, der SPD und der FDP. Die im öffentlichen Dienst Beschäftigten urteilen nicht wesentlich anders als im Vorjahr.

## > Einschätzung der Leistungsfähigkeit des öffentlichen Dienstes

	Die Leistungsfähigkeit des öffentlichen Dienstes ist			
	hoch		niedrig *)	
	2007 %	2008 %	2007 %	2008 %
Bevölkerung insgesamt	30	32	26	23
Beamte	55	55	7	9
Tarifangehörige	45	44	14	17
Arbeiter	30	30	24	26
Angestellte	25	28	31	24
Selbstständige	11	22	40	36
Behördenkontakt: häufig	28	28	30	30
selten	34	35	23	19
Ost	30	29	26	25
West	30	33	26	22
18- bis 29-Jährige	33	35	25	30
30- bis 44-Jährige	23	28	33	25
45- bis 59-Jährige	25	29	27	23
60 Jahre und älter	34	35	21	18
Anhänger der: CDU/CSU	31	34	20	19
SPD	33	35	22	19
FDP	17	23	42	33
GRÜNEN	25	29	28	27
DIE LINKE.	27	24	36	38

\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weder besonders hoch, noch besonders 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.

Die Notwendigkeit öffentlicher Dienstleistungen wird in noch stärkerem Maße als schon im Vorjahr gesehen (insbesondere die Garantie einer flächendeckenden Versorgung).

Die Effizienz der öffentlichen Verwaltung wird auch 2008 immer noch eher verhalten bewertet. Doch bei einigen Aspekten (Aufgeblähtheit und Kosten, Bürgerfreundlichkeit) fallen die Bewertungen positiver aus als im Vorjahr.

## > Staat und Bürokratie: Notwendigkeit und Effizienz

	Bevölkerung	
	2007 %	2008 %
<b>Notwendigkeit:</b>		
– „In einem Staat, der viel für seine Bürger tun will, ist eine starke öffentliche Verwaltung unerlässlich“	75	76
– „Der öffentliche Dienst garantiert, dass alle Bürger mit öffentlichen Dienstleistungen versorgt werden“	51	54
<b>Effizienz:</b>		
– „Die öffentliche Verwaltung ist zu aufgebläht und kostet zu viel“	16	19
– „Die Verwaltung ist viel zu schwerfällig“	15	16
– „Wenn es immer mehr Bürokratie und bürokratische Vorschriften gibt, wird die Freiheit des einzelnen Bürgers immer stärker eingeschränkt“	19	20
– „Es wird viel zu viel verwaltet. Es sollte mehr der eigenen Initiative der Bürger überlassen werden“	23	24
– „Die Verwaltung ist heute viel bürgerfreundlicher als früher“	54	58
– „Öffentliche Verwaltungen sind heute genauso leistungsfähig wie große Wirtschaftsunternehmen“	27	28





# **Erfahrungen der Bürger mit dem öffentlichen Dienst**

## 2. Erfahrungen der Bürger mit dem öffentlichen Dienst

### 2.1 Inanspruchnahme der Behörden

Behörden werden – nicht zuletzt wegen des gewachsenen Wohlstands und einer größeren Mobilität – von den Bürgern in immer größerem Umfang in Anspruch genommen. So gaben 2007 über 80 Prozent aller Bürger an, Kontakt mit einer Behörde gehabt zu haben. Häufigen Kontakt (mindestens einmal pro Monat) hatten 28 Prozent.

2008 ist der Anteil derer, die innerhalb des letzten Jahres Kontakt mit Behörden hatten, von 84 auf 77 Prozent zurückgegangen. Mindestens einmal im Monat hatten mit Behörden 2008 25 Prozent Kontakt.

#### > Behördenkontakte

	Es hatten im letzten Jahr Kontakt mit Behörden		Es haben häufig Kontakt (mind. 1-mal pro Monat)	
	2007 %	2008 %	2007 %	2008 %
Bevölkerung insgesamt	84	77	28	25
Ost	81	76	36	31
West	85	77	27	23
14- bis 29-Jährige	90	83	34	32
30- bis 44-Jährige	94	87	37	31
45- bis 59-Jährige	91	80	36	24
60 Jahre und älter	73	64	15	16
Arbeiter	94	70	24	22
Angestellte	94	85	33	26
Selbstständige	97	92	56	49
Rentner	69	62	13	14
„Arme“ <sup>(*)</sup>	72	73	22	25
„Reiche“ <sup>(**)</sup>	94	87	38	31
Oberschicht	96	88	40	33
obere Mittelschicht	87	86	30	29
mittlere Mittelschicht	88	76	30	22
untere Mittelschicht	70	63	15	18
Unterschicht	61	52	21	18

\*) Haushaltsnettoeinkommen unter € 1.000

\*\*) Haushaltsnettoeinkommen über € 3.000

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 nach wie vor Behörden in geringerem Maße in Anspruch als jüngere, reichere oder den oberen sozialen Schichten angehörende Bürger. Besonders häufig haben die Selbstständigen Kontakte mit Behörden.

Die meisten Kontakte hatten die Bürger im letzten Jahr mit der Kommunalverwaltung. Dabei entfielen 30 Prozent der Kontakte mit der Stadtverwaltung auf An-, Um- bzw. Abmeldevorgänge in den Einwohnermeldeämtern bzw. den Kfz-Zulassungsstellen.

32 Prozent entfielen auf Kontakte mit den „Leistungsverwaltungen“ vor Ort (ob Bau- oder Ordnungsamt; Jugend-, Sozial-, Gesundheits- oder Schulamt; Kataster- oder Gewerbeamt, etc.).

Mit der Finanz- und Steuerverwaltung hatten 36 Prozent im letzten Jahr zu tun.

Kontakt zu Rechts- und Ordnungsbehörden (Polizei, Gericht, Staatsanwaltschaft, etc.) hatten 17 Prozent.

10 Prozent hatten Kontakt mit der Arbeitsverwaltung.

### > Behördenbesuche

Es hatten im letzten Jahr zu tun mit:	Bevölkerung insgesamt %	Ost %	West %
Kommunalverwaltung:			
– Stadtverwaltung insgesamt	83	74	82
– allgemein	21	10	23
– Leistungsverwaltung	32	37	29
– Meldebehörden	30	27	30
– Kreisverwaltung	5	3	5
Finanzverwaltung	36	34	37
„Recht und Ordnung“	17	18	17
Arbeitsverwaltung	10	18	9

In Ostdeutschland hatten die Bürger häufiger Kontakte zur Arbeitsverwaltung und zu den einzelnen Ämtern der Leistungsverwaltungen als in Westdeutschland.

## 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.

So meinen ähnlich wie schon im Vorjahr die meisten Behördenbesucher (84 Prozent), die Mitarbeiter seien freundlich gewesen bzw. sie seien ordentlich behandelt worden (83 Prozent). Etwas mehr Besucher als im letzten Jahr hatten den Eindruck, dass ihre Angelegenheit eingehend und gründlich bearbeitet wurde (66 Prozent) und dass die Bediensteten qualifiziert gewesen seien (82 Prozent).

Der Anteil derer, die eine zu lange Bearbeitungszeit beklagen, ist dennoch von 30 auf 34 Prozent angestiegen.

### > Erfahrungen mit dem öffentlichen Dienst

	Behördenbesucher *)	
	2007 %	2008 %
Die zuständigen Mitarbeiter haben sich um die Angelegenheit eingehend und gründlich gekümmert:		
– ja	64	66
– nein, sie taten nur das Nötigste	34	32
Die Angelegenheit wurde sofort bearbeitet:		
– ja	68	64
– man musste längere Zeit warten	30	34
Die Mitarbeiter waren für ihre Tätigkeit qualifiziert und ausgebildet:		
– gut	79	82
– weniger gut, schlecht	15	14
Die Mitarbeiter haben sich „normal“ verhalten:		
– ja	83	83
– nein, sie waren überheblich und arrogant und man wurde „von oben herab behandelt“	14	14
Die Mitarbeiter waren freundlich:		
– ja	83	84
– nein	14	14

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

In überdurchschnittlichem Maße fühlten sich von den Behörden und ihren Bediensteten die Ostdeutschen, die jungen, unter 30 Jahre alten Bürger, die Arbeiter und diejenigen, die häufiger Kontakt mit Behörden haben, schlecht behandelt.

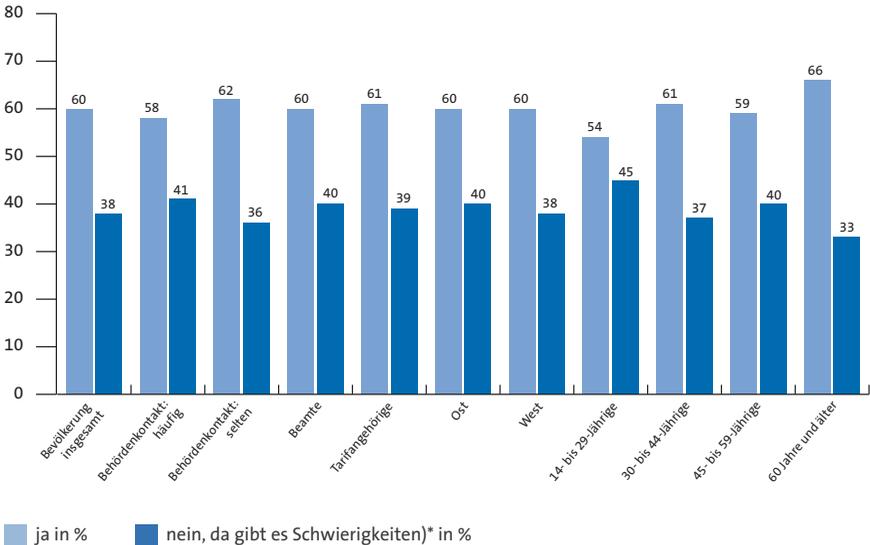
### > Erfahrungen mit Behörden

	Es wurde nur das Nötigste getan %	Man musste längere Zeit warten %	Die Mitarbeiter waren:		
			unqualifiziert %	überheblich %	unfreundlich %
Bevölkerung insgesamt	32	34	14	14	14
Ost	36	36	15	17	18
West	31	34	14	14	13
Behördenkontakt: häufig	37	38	18	18	19
selten	28	28	12	12	9
14- bis 29-Jährige	41	45	17	22	22
30- bis 44-Jährige	37	37	17	17	17
45- bis 59-Jährige	31	34	14	13	13
60 Jahre und älter	22	23	11	6	5
Arbeiter	38	39	18	22	16
Angestellte	35	38	13	13	13
Selbstständige	31	38	19	16	13
<b>Ortsgröße (Einwohner):</b>					
unter 5.000	32	30	15	14	13
5.000 bis 20.000	32	29	15	15	13
20.000 bis 100.000	34	31	16	16	16
100.000 bis 500.000	30	39	13	13	14
über 500.000	33	46	13	13	13

38 Prozent aller Bürger (etwas weniger als im Vorjahr) beklagen, dass es nicht leicht sei herauszufinden, welche Behörde für welche Angelegenheiten zuständig ist. 60 Prozent haben nach eigenen Angaben keine Schwierigkeiten, die jeweils zuständige Behörde zu finden.

## > Klare Zuständigkeiten?

Man kann leicht herausfinden, welche Behörde für was zuständig ist



ja in %    nein, da gibt es Schwierigkeiten)\* in %

\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

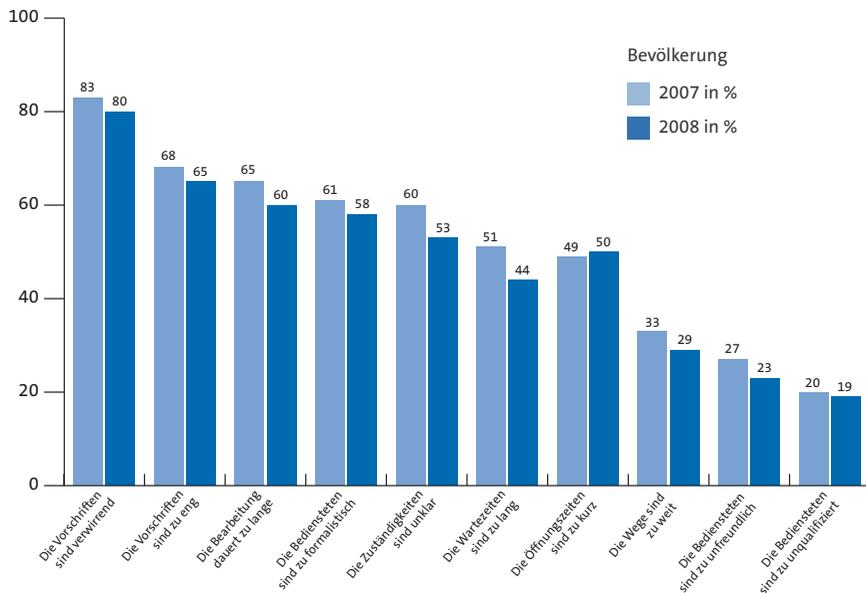
Lässt man die Befragten anhand von zehn Vorgaben die Probleme im Verhältnis der Bürger zur Verwaltung einschätzen, dann steht an erster Stelle unverändert die Klage über verwirrenden Vorschriften. Dies empfinden 80 Prozent der Bürger insgesamt, aber auch ähnlich viele der öffentlich Bediensteten als gegenwärtig größtes Problem im Verhältnis Bürger-Verwaltung. Es folgen mit 65 Prozent die Klagen über zu enge Vorschriften, die ebenfalls von den öffentlich Bediensteten geteilt werden.

Rund 60 Prozent beklagen, dass die Bearbeitung zu lange dauert bzw. die Bediensteten zu formalistisch seien. Jeweils rund 50 Prozent bemängeln die als zu unklar empfundenen Zuständigkeiten bzw. die zu kurzen Öffnungszeiten.

Dass die Wege zu den Behörden zu weit sind, beklagen nur 29 Prozent. Und dass die Bediensteten unfreundlich oder unqualifiziert sind, das glaubt nur eine Minderheit von 23 bzw. 19 Prozent der Bürger.

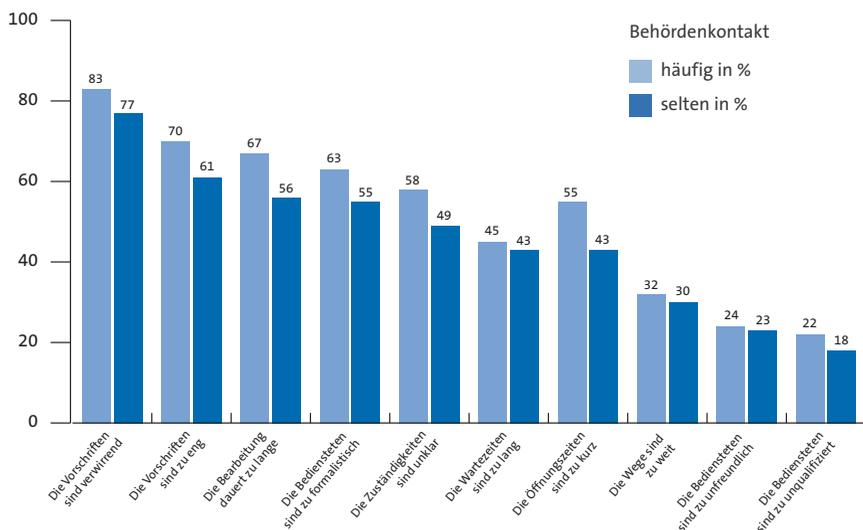
Über zu kurze Öffnungszeiten klagen 2008 ebenso viele Bürger wie im Vorjahr. Bei allen anderen Aspekten ist das Urteil der Bürger über die Verwaltung freundlicher geworden.

## > Probleme im Verhältnis Bürger-Verwaltung



Bei denjenigen, die häufiger Behörden besuchen, war die Kritik wie schon im Vorjahr generell ausgeprägter als im Durchschnitt aller Bürger.

## > Probleme im Verhältnis Bürger-Verwaltung: Einfluss der Häufigkeit der Behördenkontakte





# Staat und Privatisierung

# 3. Staat und Privatisierungen

## 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, stimmt 2008 wie schon 2007 nur eine Minderheit zu. Die Zustimmung liegt in allen Bevölkerungs- und Wählergruppen – mit Ausnahme der FDP-Anhänger – 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	
	2007 %	2008 %	2007 %	2008 %

Bevölkerung insgesamt	17	16	66	70
Beamte	7	6	74	78
Tarifangehörige	14	12	74	78
Arbeiter	22	22	70	74
Angestellte	18	11	66	71
Selbstständige	24	22	55	57
Ost	21	15	67	76
West	16	16	66	69
Anhänger der: CDU/CSU	18	15	73	73
SPD	16	14	68	77
FDP	22	29	54	58
GRÜNEN	12	9	64	69
DIE LINKE.	16	14	76	74

Der Auffassung, dass man gerade in einer durch zunehmende Globalisierung geprägten Gesellschaft einen starken Staat brauche, stimmen 70 Prozent aller Bürger (mehr als im Vorjahr) zu. Vor allem die Ostdeutschen sowie die Anhänger der SPD und der Bündnis 90/DIE GRÜNEN sind häufiger als vor einem Jahr dieser Meinung.

26 Prozent aller Bürger in Deutschland haben große Angst vor der Globalisierung. 51 Prozent haben wenig, 23 Prozent keine Angst.

Überdurchschnittlich oft haben die älteren Bürger sowie die Arbeiter und die Anhänger der DIE LINKE. Angst.

### > Angst vor Globalisierung?

	Die zunehmende Globalisierung macht		
	große Angst %	wenig Angst %	keine Angst %
Bevölkerung insgesamt	26	51	23
Beamte	26	53	21
Tarifangehörige	25	56	19
Ost	27	51	22
West	27	49	24
14- bis 29-Jährige	16	53	31
30- bis 44-Jährige	23	55	22
45- bis 59-Jährige	33	48	19
60 Jahre und älter	32	43	25
Arbeiter	32	48	20
Angestellte	24	56	20
Selbstständige	25	41	34
Anhänger der:			
CDU/CSU	20	53	27
SPD	23	53	24
FDP	23	47	30
GRÜNEN	29	51	20
DIE LINKE.	40	45	15

Drei Viertel aller Bürger glauben, dass sich der Staat nicht mehr gegen die Interessen der international tätigen Konzerne durchsetzen kann, sondern die Wirtschaft letztendlich mache, was sie wolle.

## > Einfluss des Staates auf die Wirtschaft

	Der Staat kann sich noch gegen die Interessen der international tätigen großen Konzerne durchsetzen	
	ja %	nein, die Wirtschaft macht*), was sie will %
Bevölkerung insgesamt	20	76
Beamte	18	78
Tarifangehörige	23	75
Ost	16	80
West	21	75
14- bis 29-Jährige	28	67
30- bis 44-Jährige	21	75
45- bis 59-Jährige	18	80
60 Jahre und älter	13	8
Arbeiter	12	82
Angestellte	22	74
Selbstständige	23	74
Anhänger der: CDU/CSU	24	72
SPD	16	80
FDP	21	75
GRÜNEN	19	80
DIE LINKE.	14	84

\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

Obwohl eine klare Mehrheit durchaus einen starken Staat befürwortet, beklagen noch 62 Prozent aller Bürger, dass es derzeit in Deutschland zu viel staatliche Bürokratie gebe. Nur eine Minderheit hält das Ausmaß der Bürokratie für gerade richtig oder gar für zu gering. Allerdings ist der Anteil derer, die über zu viel Bürokratie klagen, im letzten Jahr von 69 auf 62 Prozent zurückgegangen.

## > Meinungen zum Ausmaß der staatlichen Bürokratie in Deutschland

	Staatliche Bürokratie gibt es in Deutschland					
	zu viel		gerade richtig		zu wenig*)	
	2007 %	2008 %	2007 %	2008 %	2007 %	2008 %
Bevölkerung insgesamt	69	62	24	28	4	6
Beamte	59	51	38	43	2	4
Tarifangehörige	69	60	26	29	3	7
Arbeiter	69	58	22	30	6	8
Angestellte	76	66	19	26	3	7
Selbstständige	82	74	17	19	1	3
Behördenkontakt: häufig	72	67	21	25	4	4
selten	62	59	28	31	5	8
Anhänger der: CDU/CSU	70	61	27	33	1	4
SPD	64	56	28	34	6	8
FDP	83	75	15	18	1	4
GRÜNEN	72	59	22	35	3	4
DIE LINKE.	72	67	18	23	4	8

\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

2007 meinten 58 Prozent, dass der öffentliche Dienst den Steuerzahler zu viel Geld koste. 2008 ist dieser Anteil auf 50 Prozent gesunken.

Der Anteil derer, die meinen, der öffentliche Dienst koste die Bürger nicht zu viel Geld, ist von 37 auf 45 Prozent angestiegen.

### > Meinungen zu den Kosten der Bürokratie

	Der öffentliche Dienst kostet die Steuerzahler zu viel Geld			
	2007	2008	2007	2008
	ja		nein*)	
	%	%	%	%
Bevölkerung insgesamt	58	50	37	45
Arbeiter	65	59	31	35
Angestellte	61	47	35	48
Selbstständige	72	64	26	32
Anhänger der: CDU/CSU	61	50	36	46
SPD	50	47	47	47
FDP	61	59	38	35
GRÜNEN	57	38	39	57
DIE LINKE.	66	49	32	45

\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

## 3.2 Öffentliche Dienstleistungen: staatlich oder privat?

In der öffentlichen Diskussion wird von manchen immer wieder eine über den bisherigen Umfang hinausgehende Privatisierung staatlicher Dienstleistungen gefordert.

Trotz aller Kritik an der Bürokratie teilten viele Bürger diesen Ruf nach mehr Privatisierung schon im letzten Jahr nicht. Die Privatisierungs-Skepsis ist seither eher noch größer geworden.

So ist für fast alle Bürger unvorstellbar, dass hoheitliche Aufgaben wie die der Polizei, des Gerichtswesens oder des Strafvollzugs privatisiert werden könnten. Auch die Dienstleistung der Finanzverwaltung, der Feuerwehr, der Schulen und der Rentenversicherung will die große Mehrheit der Bevölkerung nicht privatisiert sehen.

Der Anteil derer, die sich eine Privatisierung der Hochschulen und Krankenhäuser, der Müllentsorgung, der Arbeitsvermittlung, der Energieversorgung und des öffentlichen Nahverkehrs wünschen, ist 2008 im Vergleich zum Vorjahr zurückgegangen.

> **Erledigung öffentlicher Aufgaben durch den Staat oder durch Privatfirmen?**

	Die Aufgaben bzw. Dienstleistungen					
	sollten unbedingt im öffentlichen Dienst bleiben		könnten ebenso gut von Privatfirmen erledigt werden		sollten*) unbedingt privatisiert werden	
	2007 %	2008 %	2007 %	2008 %	2007 %	2008 %
Polizei	97	96	2	3	0	0
Gerichtswesen	96	95	2	3	0	1
Strafvollzug	92	91	6	6	1	1
Finanzverwaltung	85	84	11	12	2	3
Feuerwehr	83	83	14	14	2	2
Schulen	76	78	20	17	3	4
Rentenversicherung	70	71	19	18	10	9
Hochschulen	66	69	27	24	5	4
Krankenhäuser	61	63	31	29	7	6
Müllentsorgung	41	46	44	40	14	13
Arbeitsämter	40	46	41	37	16	15
Energieversorgung	40	47	41	35	18	16
öffentlicher Nahverkehr	39	46	44	40	16	12
Theater, Museen	33	33	51	50	14	15

\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

Dass bei den schon privatisierten bzw. zum Teil privatisierten Dienstleistungen die Leistungen nach der Privatisierung besser geworden seien, glauben die meisten Bürger nicht. Lediglich beim Paketdienst und der Telekommunikation glauben einige (je 47 Prozent), dass die Leistungen nach der Privatisierung besser geworden seien als beim früheren Staatsunternehmen Post.

In allen anderen Bereichen (Müllentsorgung, Post, Energieversorgung, Bahn sowie Wohnungen, öffentlicher Nahverkehr oder Krankenhäuser) sieht eine große Mehr-

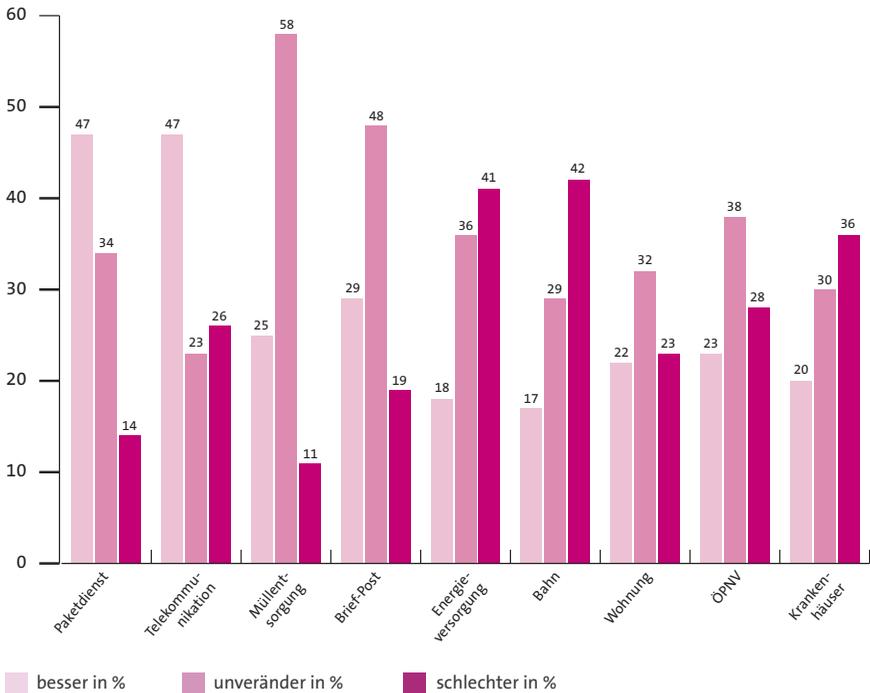
heit keine Verbesserungen der Leistungen nach der Privatisierung. Bei der Energieversorgung und der Bahn haben sogar 41 bzw. 42 Prozent den Eindruck, die Leistungen seien nach der Teilprivatisierung schlechter geworden.

Dass die Leistungen nach der Privatisierung billiger geworden seien, glaubt die Hälfte der Bürger nur für den Bereich der Telekommunikation. Aber auch hier glauben 30 Prozent, die Telekommunikationsdienstleistungen seien nach der Privatisierung teurer geworden und 15 Prozent sehen keine Veränderung der Preise.

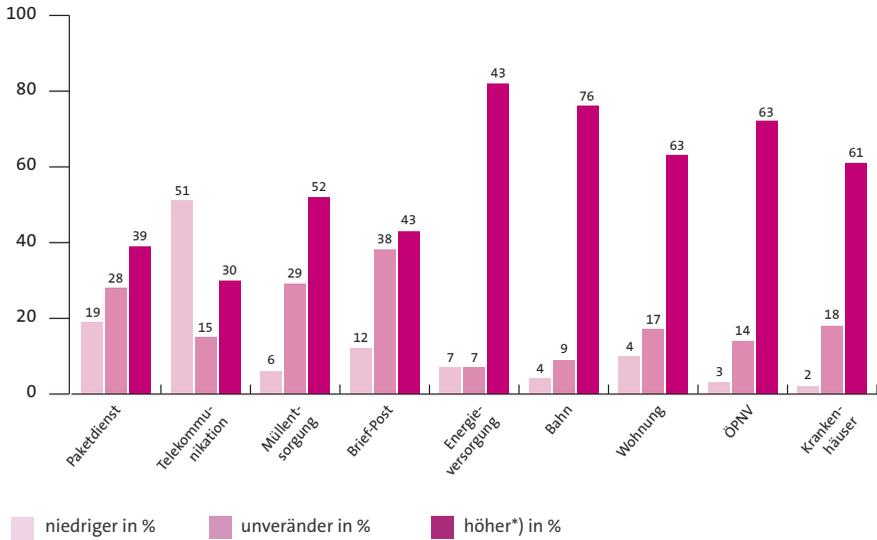
Bei der Müllentsorgung, den Krankenhäusern, den Wohnungen, dem öffentlichen Nahverkehr, der Bahn insgesamt und der Energieversorgung meint eine große Mehrheit, die Preise seien nach der Privatisierung gestiegen.

### > Qualität und Kosten von Dienstleistungen nach der Privatisierung

Die Leistungen sind nach der Privatisierung



## Die Kosten sind nach der Privatisierung



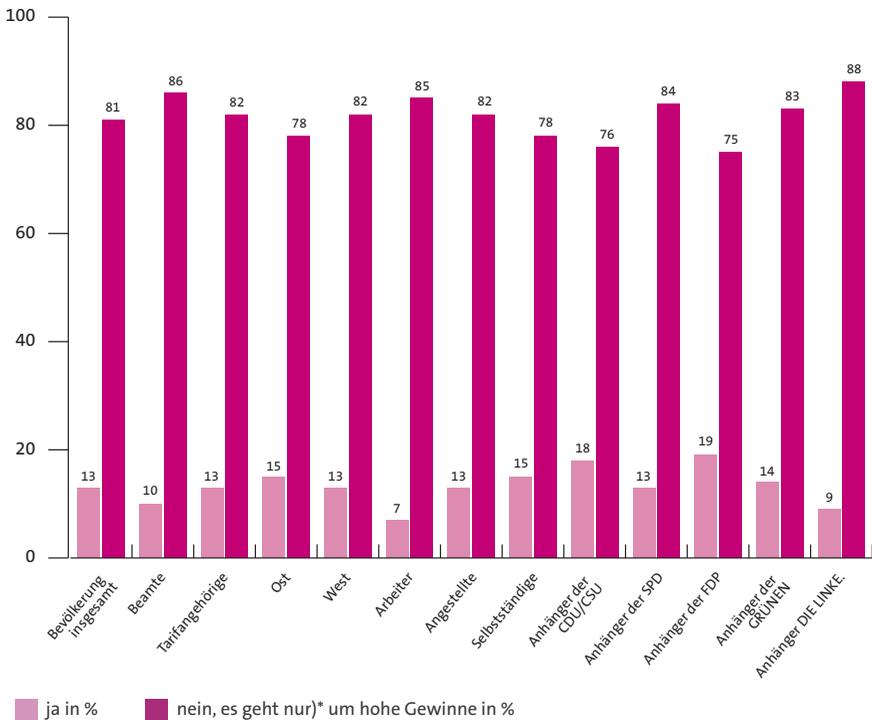
\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

Nur eine Minderheit von 13 Prozent glaubt, dass privatisierte Unternehmen sich noch um die Interessen der Menschen und ihre Versorgung kümmern. Eine klare Mehrheit von 81 Prozent glaubt, den privatisierten Unternehmen ginge es nur darum, möglichst hohe Gewinne für die Aktionäre und Kapitalgeber zu erwirtschaften.

Diese Einschätzung unterscheidet sich in den einzelnen Bevölkerungs- und Wählergruppen nicht wesentlich.

### > Interessen der privatisierten Unternehmen

Privatisierte Unternehmen kümmern sich noch um die Interessen der Menschen und ihre Versorgung



\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

Bei einem Volksentscheid darüber, ob weitere städtische Dienstleistungen privatisiert werden sollen oder nicht, würden sich 39 Prozent dafür, 48 Prozent dagegen entscheiden.

Mehrheitlich gegen weitere Privatisierungen würden sich die im öffentlichen Dienst Beschäftigten, die Arbeiter, die Ostdeutschen, die in größeren Städten Wohnenden sowie die Anhänger der SPD, von Bündnis 90/DIE GRÜNEN und der Partei DIE LINKE. entscheiden.

Mehrheitlich für weitere Privatisierungen würden sich nur die Anhänger der FDP entscheiden.

### > Verhalten bei einem Volksentscheid über Privatisierung

	Bei einem Volksentscheid über die Privatisierung weiterer städtischer Dienstleistungen würden dafür stimmen	
	ja %	nein, dagegen*) %
Bevölkerung insgesamt	39	48
Beamte	31	57
Tarifangehörige	33	53
Ost	37	53
West	40	47
Arbeiter	32	54
Angestellte	42	44
Selbstständige	48	43
<b>Ortsgröße (Einwohner):</b>		
weniger als 5.000	49	42
5.000 bis 20.000	38	47
20.000 bis 100.000	38	49
100.000 bis 500.000	38	53
über 500.000	35	49
Anhänger der: CDU/CSU	43	46
SPD	36	53
FDP	62	28
GRÜNEN	38	52
DIE LINKE.	26	66

\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

Nicht zuletzt vor dem Hintergrund der bisherigen Erfahrungen der Bürger mit privatisierten, früher vom Staat betriebenen Dienstleistungen, plädiert 2008 noch nicht einmal ein Fünftel aller Bürger dafür, noch mehr öffentliche Dienstleistungen als bislang zu privatisieren. Über die Hälfte hält das Verhältnis zwischen öffentlichen und privaten Dienstleistungen so wie heute für ausreichend und will keine weiteren Privatisierungen. Ein Viertel 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 Gesundheitsversorgung – Krankenhäuser – sowie der Altenbetreuung und der Müllentsorgung).

Für weitere Privatisierungen sprechen sich in überdurchschnittlichem Maße die Selbstständigen sowie die Anhänger der FDP aus.

### > 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	
	2007 %	2008 %	2007 %	2008 %	2007 %	2008 %
Bevölkerung insgesamt	24	18	50	52	19	25
Beamte	26	14	53	52	19	31
Tarifangehörige	24	14	51	50	23	32
Arbeiter	27	14	48	51	17	28
Angestellte	37	22	45	51	15	23
Selbstständige	35	31	42	41	15	23
Ost	20	14	50	50	24	29
West	25	19	50	53	18	24
Anhänger der: CDU/CSU	31	20	48	56	17	21
SPD	21	18	55	54	19	23
FDP	44	43	35	44	18	11
GRÜNEN	29	17	53	55	15	27
DIE LINKE.	13	12	44	34	36	50

\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

Innerhalb eines Jahres ist der Anteil derer, die für weitere Privatisierungen plädieren, um sechs Prozentpunkte von 24 auf 18 Prozent zurückgegangen. Umgekehrt ist der Anteil derer, die privatisierte Dienstleistungen wieder in den öffentlichen Dienst überführen wollen, von 19 auf 25 Prozent angestiegen.



## Die Sicht der Beschäftigten des öffentlichen Dienstes

# 4. Die Sicht der Beschäftigten des öffentlichen Dienstes

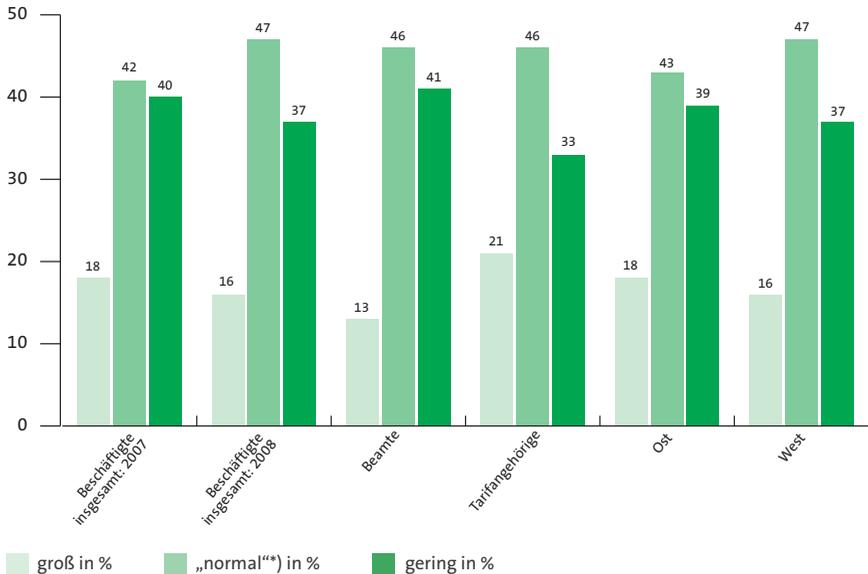
## 4.1 Das Selbstbild der Bediensteten

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 33 Prozent der Tarifangehörigen, dass das Ansehen des öffentlichen Dienstes in der Öffentlichkeit eher gering sei.

Dies glauben Bedienstete in Westdeutschland häufiger als Bedienstete in Ostdeutschland.

### > Vermutetes Ansehen des öffentlichen Dienstes in der Öffentlichkeit

Das Ansehen des öffentlichen Dienstes in der Öffentlichkeit ist



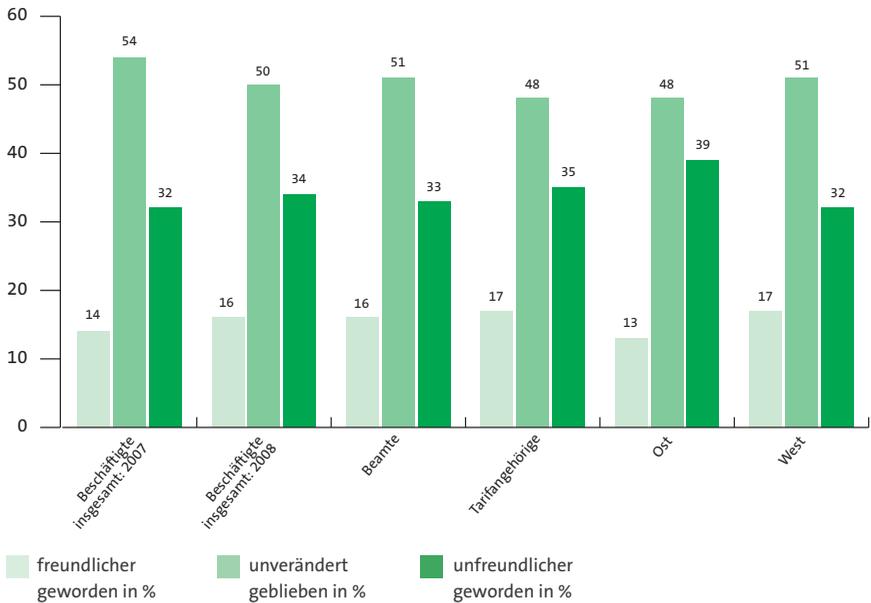
\*) normal = weder besonders groß, noch besonders gering

Dass die Einstellung zum öffentlichen Dienst in der Öffentlichkeit in den letzten Jahren freundlicher geworden sei, das glaubt ähnlich wie im Vorjahr nur eine Minderheit von 16 Prozent der Beschäftigten im öffentlichen Dienst. Mehr – 34 Prozent – haben den Eindruck, dass die Einstellung unfreundlicher geworden sei. 50 Prozent glauben, dass sich die Einstellung zum öffentlichen Dienst in den letzten Jahren nicht geändert habe.

Diese Einschätzung unterscheidet sich bei Beamten und Tarifangehörigen sowie zwischen Ost und West kaum voneinander.

### > Entwicklung der Einschätzung des öffentlichen Dienstes

Die Einstellung zum öffentlichen Dienst in der Öffentlichkeit ist in den letzten Jahren



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 60 Prozent meinen, die Medien in Deutschland würden über den öffentlichen Dienst in der Regel nicht objektiv und neutral, sondern subjektiv und unfreundlich berichten.

Allerdings ist der Anteil derer, die die Berichterstattung in den Medien für nicht objektiv und unfreundlich halten, im Vergleich zum Vorjahr geringer geworden.

## > Berichterstattung der Medien über den öffentlichen Dienst

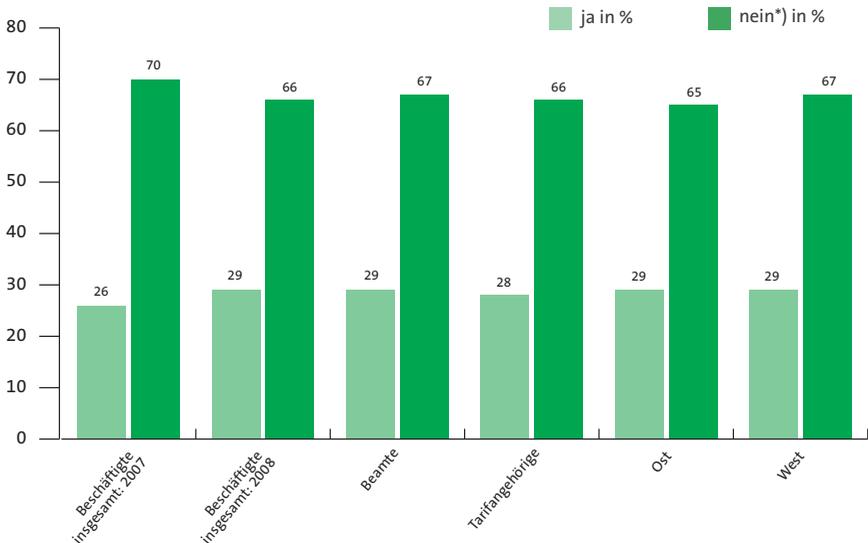
	Die Medien berichten über den öffentlichen Dienst alles in allem			
	objektiv und neutral		nicht objektiv und*) unfreundlich	
	2007 %	2008 %	2007 %	2008 %
Beschäftigte insgesamt	27	36	69	60
Beamte	22	30	76	67
Tarifangehörige	33	42	61	53
Ost	25	31	70	63
West	28	37	68	59

\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

Dass die deutschen Politiker für die besonderen Probleme des öffentlichen Dienstes Verständnis hätten, das glaubt – wie schon 2007 – auch 2008 nur eine Minderheit von 29 Prozent der Beschäftigten. Die Mehrheit von 66 Prozent glaubt dies nicht.

## > Einstellung der Politiker zum öffentlichen Dienst

Die Politiker haben für die besonderen Probleme des öffentlichen Dienstes Verständnis



\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

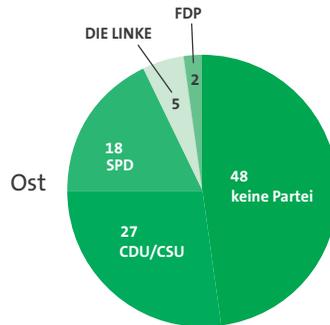
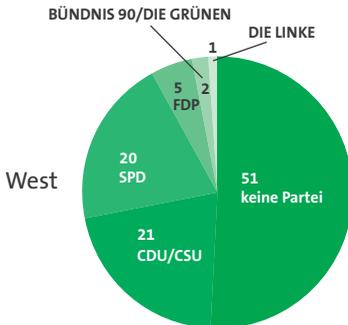
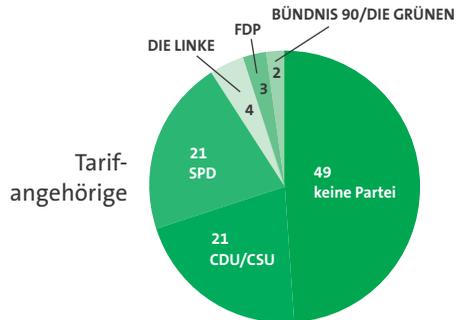
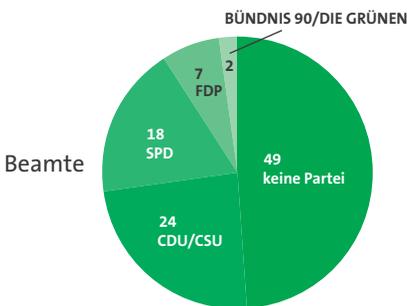
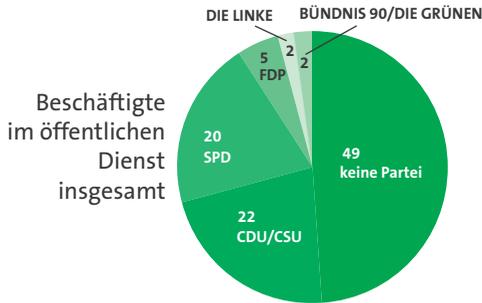
Die Hälfte der im öffentlichen Dienst Beschäftigten glaubt, dass derzeit keine der politischen Parteien die Interessen des öffentlichen Dienstes vertritt.

Von der CDU/CSU glauben dies 22, von der SPD 20, von den sonstigen Parteien neun Prozent.

Beamte glauben eher als Tarifangehörige, dass die CDU/CSU die Interessen des öffentlichen Dienstes vertritt.

### > Parteien und öffentlicher Dienst

Die Interessen des öffentlichen Dienstes vertritt am besten (in Prozent):



## 4.2 Zufriedenheit mit der Einkommenssituation

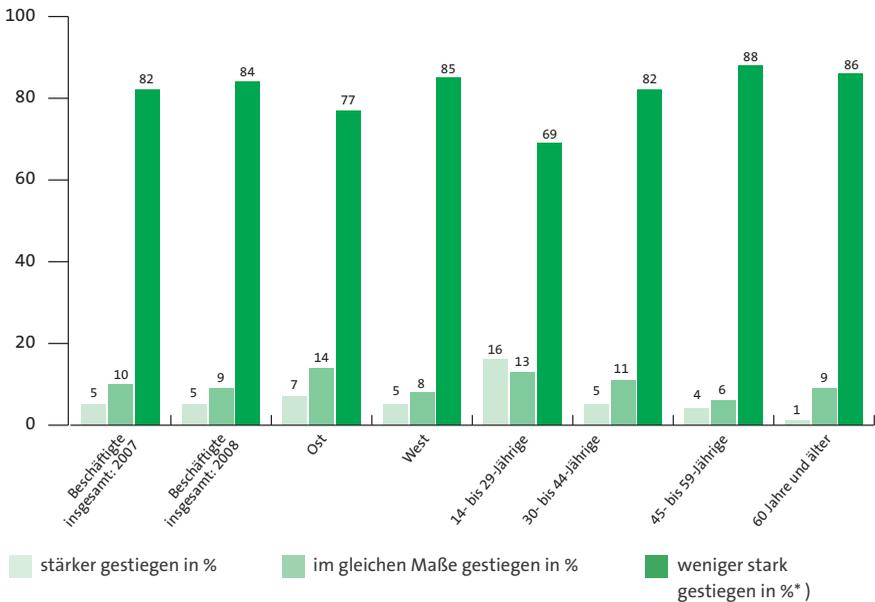
84 Prozent der Beschäftigten im öffentlichen Dienst haben den Eindruck, dass die Einkommen im Vergleich zu denen in der freien Wirtschaft in den letzten Jahren weniger stark gestiegen seien.

Die Beamten teilen diese Einschätzung noch häufiger als die Tarifangehörigen.

Diese Einschätzung hat sich im Vergleich zum Vorjahr nicht geändert.

### > Einschätzung der Entwicklung der Einkommenssituation im öffentlichen Dienst

Im Vergleich zur freien Wirtschaft sind die Einkommen im öffentlichen Dienst



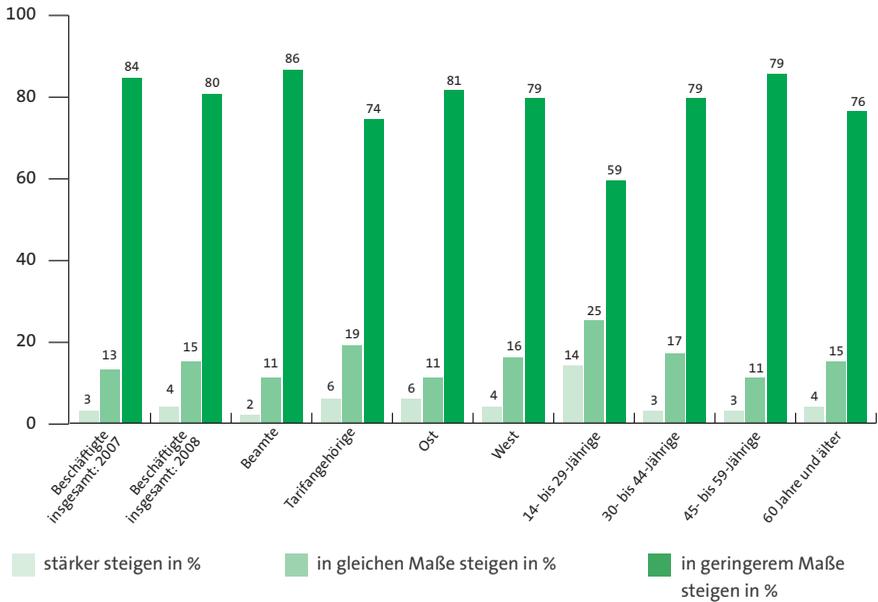
\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

Die überwiegende Mehrheit der öffentlich Bediensteten (80 Prozent) glaubt auch 2008, dass 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

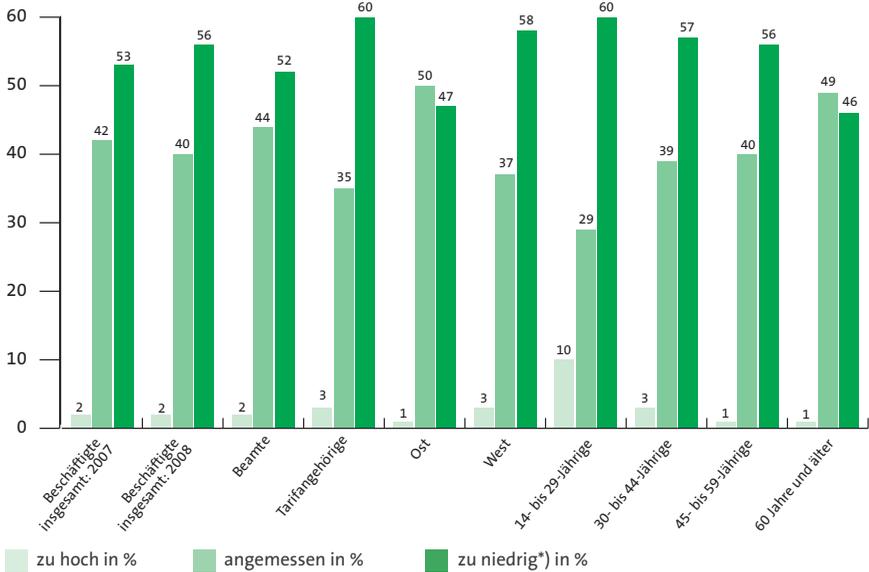
Im Vergleich zur freien Wirtschaft werden die Einkommen im öffentlichen Dienst in den nächsten Jahren



Die Mehrheit der Beschäftigten im öffentlichen Dienst glaubt auch 2008 wie schon ein Jahr zuvor, dass das bezogene Einkommen im Vergleich zur freien Wirtschaft zu niedrig sei. Dies glauben vor allem die öffentlich Bediensteten in Westdeutschland und die Jüngeren.

## > Angemessene Bezahlung im öffentlichen Dienst?

Im Vergleich zur freien Wirtschaft ist die Bezahlung im öffentlichen Dienst



\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

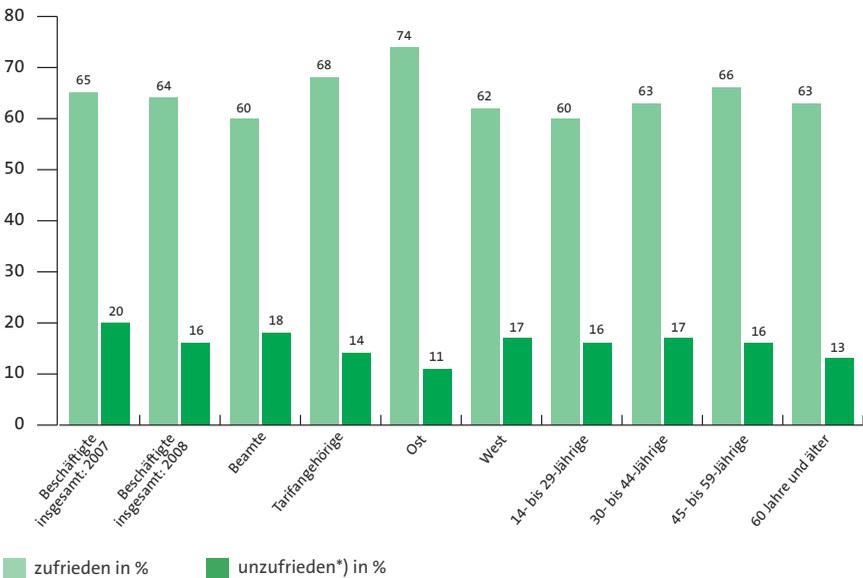
### 4.3 Einschätzung der Arbeitsbedingungen

Mit ihren jetzigen Arbeitsbedingungen sind 64 Prozent (ähnlich viele wie im Vorjahr) aller Beschäftigten im öffentlichen Dienst zufrieden. 16 Prozent sind unzufrieden; die Übrigen sind weder besonders zufrieden noch besonders unzufrieden.

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

#### > Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen im öffentlichen Dienst

Es sind mit ihren Arbeitsbedingungen

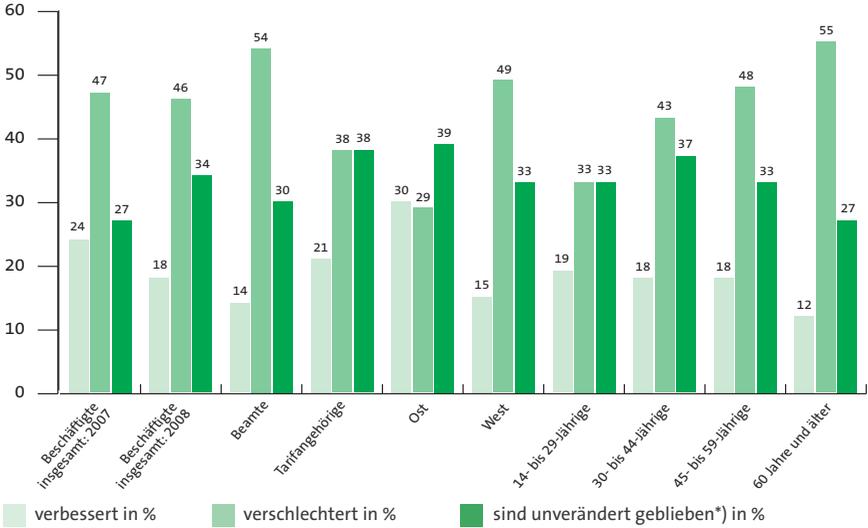


\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weder besonders zufrieden noch unzufrieden“

46 Prozent aller Beschäftigten im öffentlichen Dienst geben an, dass sich ihre Arbeitsbedingungen in den letzten Jahren verschlechtert hätten. 18 Prozent sagen, ihre Arbeitsbedingungen hätten sich verbessert; bei 34 Prozent hat es keine Veränderungen gegeben.

## > Entwicklung der Arbeitsbedingungen im öffentlichen Dienst in den letzten Jahren

Die Arbeitsbedingungen im öffentlichen Dienst haben sich in den letzten Jahren



\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

53 Prozent aller Beschäftigten im öffentlichen Dienst (weniger als im Vorjahr) haben den Eindruck, dass ihre Arbeit von den Vorgesetzten auch in ausreichender Weise gewürdigt wird. 46 Prozent haben diesen Eindruck nicht.

## > Anerkennung durch Vorgesetzte?

Die Arbeit wird durch den Vorgesetzten in ausreichender Weise gewürdigt

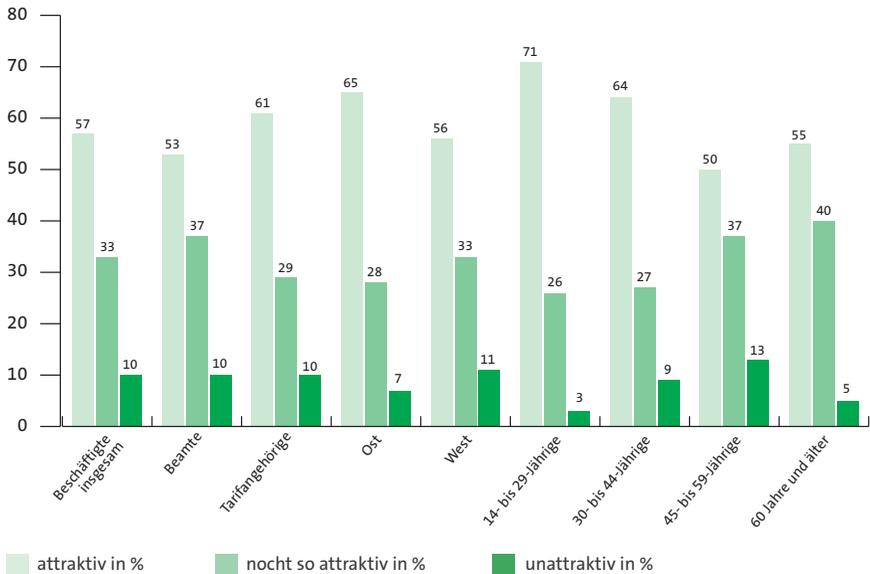


57 Prozent der im öffentlichen Dienst Beschäftigten halten den öffentlichen Dienst für Berufseinsteiger für attraktiv. 33 Prozent schätzen ihn als nicht so attraktiv, zehn Prozent als unattraktiv ein.

Tarifangehörige schätzen den öffentlichen Dienst als etwas attraktiver ein als Beamte. Ostdeutsche und Jüngere halten den öffentlichen Dienst eher für attraktiv als Westdeutsche und Ältere.

### > Attraktivität des öffentlichen Dienstes für Berufseinsteiger

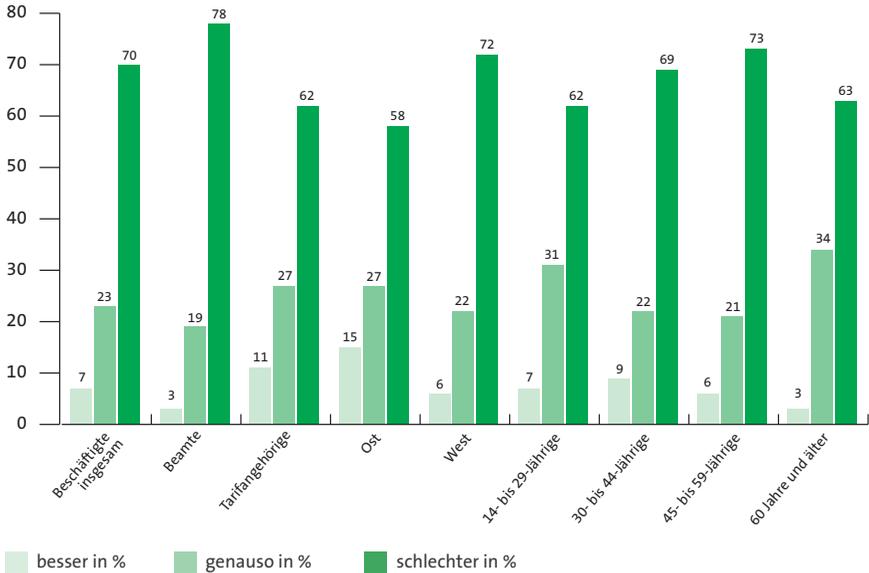
Der öffentliche Dienst ist für Berufseinsteiger



70 Prozent der im öffentlichen Dienst Beschäftigten halten die Aufstiegsmöglichkeiten im öffentlichen Dienst im Vergleich zu denen in der Privatwirtschaft für schlechter. Beamte schätzen die Aufstiegschancen noch schlechter ein als die Tarifangehörigen.

### > Einschätzung der Aufstiegs- und Karrierechancen im öffentlichen Dienst

Die Aufstiegs- und Karrierechancen im öffentlichen Dienst sind im Vergleich zur Privatwirtschaft



Trotz der zum Teil besseren Beurteilung der Arbeitssituation in der freien Wirtschaft würde nur ein Viertel der Beschäftigten im öffentlichen Dienst in Erwägung ziehen, in die freie Wirtschaft zu wechseln – wenn es dazu die Möglichkeit gäbe.

Die überwiegende Mehrheit aller Beschäftigten im öffentlichen Dienst würde einem Familienangehörigen, einem Freund oder Bekannten auch 2008 wie schon 2007 zuraten, in den öffentlichen Dienst einzutreten.

Von den Beamten würden dies 67 Prozent, von den Tarifangehörigen 72 Prozent empfehlen.





## 5. Zusammenfassung

Der öffentliche Dienst in Deutschland hat nach wie vor ein eher negatives Image. Im Vergleich zur 2007 durchgeführten Untersuchung werden allerdings einige dieser Imagekomponenten 2008 etwas weniger negativ gesehen als noch vor einem Jahr.

So ist das Bild von den Beamten etwas freundlicher, das Urteil über die Leistungsfähigkeit des öffentlichen Dienstes – trotz aller nach wie vor vorhandenen Zweifel an der Effizienz des öffentlichen Dienstes – positiver geworden.

Die Notwendigkeit des öffentlichen Dienstes wird 2008 in noch stärkerem Maße gesehen als schon 2007. Dies dürfte vor allem damit zusammenhängen, dass die Erfahrungen mit privatisierten, früher öffentlichen Dienstleistungen noch negativer sind als vor einem Jahr. Insofern wünschen sich die Bürger einen starken Staat, der regulierend eingreift und die Menschen vor Auswüchsen der Globalisierung schützt.

Die Akzeptanz weiterer Privatisierungen öffentlicher Leistungen ist im Vergleich zum letzten Jahr weiter deutlich gesunken. Bei allen Vorbehalten gegen die Bürokratie hält man die Privatisierung öffentlicher Leistungen für den noch schlechteren Weg.

Die Einschätzung der eigenen Lage der im öffentlichen Dienst Beschäftigten hat sich 2008 im Vergleich zu 2007 im Wesentlichen nicht geändert. Trotz des recht hohen Tarifabschlusses fühlen sich die Beschäftigten des öffentlichen Dienstes im Vergleich zur freien Wirtschaft weiterhin klar benachteiligt.

