



Bürgerbefragung

# „Öffentlicher Dienst“

Einschätzungen, Erfahrungen und Erwartungen der Bürger

# 2017



**dbb**  
beamtenbund  
und **tarifunion**

## Inhaltsverzeichnis

Datengrundlage	2
1. Der öffentliche Dienst aus Sicht der Bevölkerung	3
1.1 Das Beamtenprofil	3
1.2 Einschätzung der Wichtigkeit öffentlicher Einrichtungen	4
1.3 Das Ansehen einzelner Berufsgruppen	6
2. Staat und Privatisierung	9
2.1 Meinungen zur Rolle des Staates	9
2.2 Ausmaß der Bürokratie	11
3. Zusammenfassung	13

q7461/35040 Gü, Le

Schreiberhauer Straße 30  
10317 Berlin  
Telefon: (0 30) 6 28 82-0

## **Datengrundlage**

Im Auftrag des dbb Beamtenbund und Tarifunion hat forsa Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analysen mbH im Jahr 2017 zum elften Mal untersucht, wie der öffentliche Dienst von den Bürgerinnen und Bürgern der Bundesrepublik wahrgenommen wird

Die Erhebung für diese elfte Bürgerbefragung zum öffentlichen Dienst fand im Juni und Juli 2017 statt. Befragt wurden 1.001 repräsentativ ausgewählte Bürgerinnen und Bürger mithilfe computergestützter Telefoninterviews.

Die Auswahl der Befragten erfolgte nach einem systematischen Zufallsverfahren, das sicherstellt, dass die befragten Bürgerinnen und Bürger ein Spiegelbild der Gesamtbevölkerung ab 14 Jahre 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 übertragbar.

Um auch Hinweise auf Entwicklungen und Veränderungen im Zeitverlauf zu erhalten, werden die Ergebnisse der diesjährigen elften Bürgerbefragung „Öffentlicher Dienst“ auch – soweit möglich - mit den in den Vorjahren ermittelten Befunden verglichen.

## 1. Der öffentliche Dienst aus Sicht der Bevölkerung

### 1.1 Das Beamtenprofil

Wie bereits in den Vorjahren wurden den Bundesbürgern auch in 2017 verschiedene Eigenschaften mit der Bitte vorgegeben einzuschätzen, ob diese Eigenschaften ihrer Meinung nach auf die Beamten in Deutschland zutreffen oder nicht.

Die Mehrheit der Befragten stuft die Beamten als pflicht- und verantwortungsbewusst, als verantwortungsbewusst und zuverlässig, als kompetent, rechtschaffen und hilfsbereit ein. Etwa die Hälfte hält die Beamten für unbestechlich, jeder Dritte für flexibel. Im Vergleich zum letzten Jahr werden den Beamten in diesem Jahr die eher positiven Eigenschaften wie z.B. pflichtbewusst, zuverlässig oder kompetent etwas häufiger zugeschrieben. Im Vergleich zu 2007 werden die Beamten aktuell vor allem häufiger als unbestechlich, kompetent und hilfsbereit eingeschätzt.

Von den eher negativen Eigenschaften wird den Beamten auch 2017 am ehesten die Eigenschaft „stur“ zugeschrieben. Rund ein Drittel hält die Beamten für mürrisch bzw. arrogant, nur wenige halten sie für ängstlich, ungerecht, überflüssig oder schlecht. Im Vergleich zu 2016 hat sich an der Einschätzung der Bürger hinsichtlich der negativen Eigenschaften der Beamten wenig geändert. Seit 2007 hingegen werden Beamten seltener als stur, arrogant, ungerecht oder überflüssig bezeichnet.

#### ▪ Das Beamtenprofil 2017

	2007	2008	2009	2015	2016	2017	Veränderung zu:	
	%	%	%	%	%	%	2016	2007
pflichtbewusst	75	76	78	76	74	75	+ 1	0
verantwortungsbewusst	70	71	72	70	72	74	+ 2	+ 4
zuverlässig	66	67	70	69	68	75	+ 7	+ 9
kompetent	59	60	64	63	65	71	+ 6	+12
rechtschaffen	67	67	70	64	65	72	+ 7	+ 5
hilfsbereit	57	59	66	62	63	68	+ 5	+ 9
unbestechlich	37	38	45	45	48	54	+ 6	+17
flexibel	28	28	34	29	30	31	+ 1	+ 3
stur	54	51	48	42	42	40	- 2	- 14
mürrisch	-	-	-	30	33	31	- 2	-
arrogant	41	40	33	30	32	30	- 2	- 11
ängstlich	20	20	20	16	18	19	+ 1	- 1
ungerecht	26	21	20	15	17	18	+ 1	- 8
überflüssig	24	22	20	14	15	16	+ 1	- 8
schlecht	-	-	-	6	8	8	0	-

## 1.2 Einschätzung der Wichtigkeit öffentlicher Einrichtungen

Seit 2011 werden die Befragten im Rahmen der Bürgerbefragung zum öffentlichen Dienst gebeten, 16 öffentliche Einrichtungen nach ihrer Wichtigkeit einzuordnen und die Arbeit der Einrichtungen anhand von Schulnoten zu bewerten. Im letzten Jahr kam mit der Sozialversicherung noch eine 17. Einrichtung hinzu.

Nach wie vor werden die meisten öffentlichen Einrichtungen – allen voran Schulen, Krankenhäuser, Polizei und Kriminalpolizei, Kindergärten, Fachhochschulen und Universitäten, Straßenreinigung und Müllabfuhr sowie Gerichte als wichtig erachtet.

Für am wenigsten wichtig werden Museen und Landesministerien gehalten.

Bei der Bewertung anhand von Schulnoten hat sich bei den verschiedenen Einrichtungen seit letztem Jahr kaum etwas geändert. Mit einer Bewertung von 1,9 wird wie bereits im letzten Jahr die Straßenreinigung und Müllabfuhr am besten bewertet, gefolgt von der Polizei bzw. Kriminalpolizei, den Kindergärten und den Fachhochschulen und Universitäten (jeweils 2,1).

Am schlechtesten schneiden die Arbeitsämter (3,1) sowie die Ministerien auf Landes- oder Bundesebene (3,0 bzw. 2,9) ab.

Das bestätigt Befunde anderer Untersuchungen von forsa, nach denen die kommunale Ebene über ein größeres Vertrauen verfügt als die Ebene der „großen“ Politik“ in Bund und Land. Allerdings führt dieses relativ große Vertrauen zu kommunalen Institutionen nicht auch zu einer hohen Wahlbeteiligung; im Gegenteil ist die Zahl der Nichtwähler bei lokalen Wahlen derzeit besonders hoch.

▪ **Wichtigkeit und Bewertung von Behörden und Einrichtungen der öffentlichen Hand**

	wichtig	unwichtig *)	Bewertung: **)	
	%	%	2016	2017
Schulen	99	0	2,4	2,4
Krankenhäuser	99	0	2,2	2,2
Polizei, Kriminalpolizei	99	1	2,2	2,1
Kindergärten	98	1	2,0	2,1
Fachhochschulen, Universitäten	97	2	2,2	2,1
Straßenreinigung, Müllabfuhr	97	1	1,9	1,9
Gerichte	96	2	2,5	2,4
Sozialversicherung	92	3	2,4	2,4
Sozialämter	88	6	2,8	2,8
Stadt- bzw. Gemeindeverwaltung	86	6	2,6	2,6
Arbeitsämter	81	9	3,1	3,1
Bundesministerien	78	11	2,9	2,9
Finanzämter	77	13	2,7	2,7
Bibliotheken	76	11	2,3	2,2
Hallenbäder, Freibäder	76	10	2,5	2,5
Museen	74	14	2,3	2,3
Landesministerien	66	18	2,9	3,0

\*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weder besonders wichtig noch besonders unwichtig“ bzw. „weiß nicht“

\*\*\*) Bewertung anhand von Schulnoten; dargestellt ist jeweils der Mittelwert

### 1.3 Das Ansehen einzelner Berufsgruppen

In jeder Befragung zum „Öffentlichen Dienst“ seit 2007 wurde das Ansehen verschiedener Berufsgruppen ermittelt. Hierfür wurden den befragten einzelne Berufsgruppen genannt mit der Bitte jeweils anzugeben, ob sie von dieser Berufsgruppe ein hohes oder ein nicht so hohes Ansehen haben.

Wie auch in den vergangenen Jahren stehen auch aktuell die Feuerwehrmänner an der Spitze des Beruferankings, gefolgt von den Kranken- und Altenpflegern, den Ärzten, den Polizisten und den Erziehern im Kindergarten bzw. einer Kita.

Das Ansehen der Beamten generell liegt 2017 mit 38 Prozent wieder auf einem ähnlichen Niveau wie 2015 und deutlich über dem Ansehen von 2007 (+ 11 Prozentpunkte)

Im letzten Jahr gab es wegen der durch die Berichterstattung über die angeblich so zahlreichen „Wutbürger“ erzeugte generell eher schlechte Stimmung in Deutschland auch für viele der abgefragten Berufsgruppen gewissermaßen einen „Vertrauenseinbruch“. In diesem Jahr ist das Vertrauen in die meisten Berufsgruppen wieder zurückgekehrt und höher als im letzten Jahr – was nicht zuletzt an der wieder etwas ruhigeren Lage in Deutschland hinsichtlich eines Klimas des Misstrauens und des Unmuts liegen dürfte.

An Vertrauen gewonnen haben seit letztem Jahr vor allem Journalisten, Hochschulprofessoren, Steuerberater, Kanal-Klärwerksmitarbeiter und Gewerkschaftsfunktionäre. Geringeres Vertrauen als 2016 hat aktuell keine Berufsgruppe.

Vergleicht man die Vertrauenszuwächse der einzelnen Berufsgruppen seit 2007, so haben vor allem Lehrer, die Beamten, die Müllmänner, die Polizisten und die Briefträger in den letzten 10 Jahren Vertrauen gewinnen können.

▪ **Ansehen einzelner Berufsgruppen \*)**

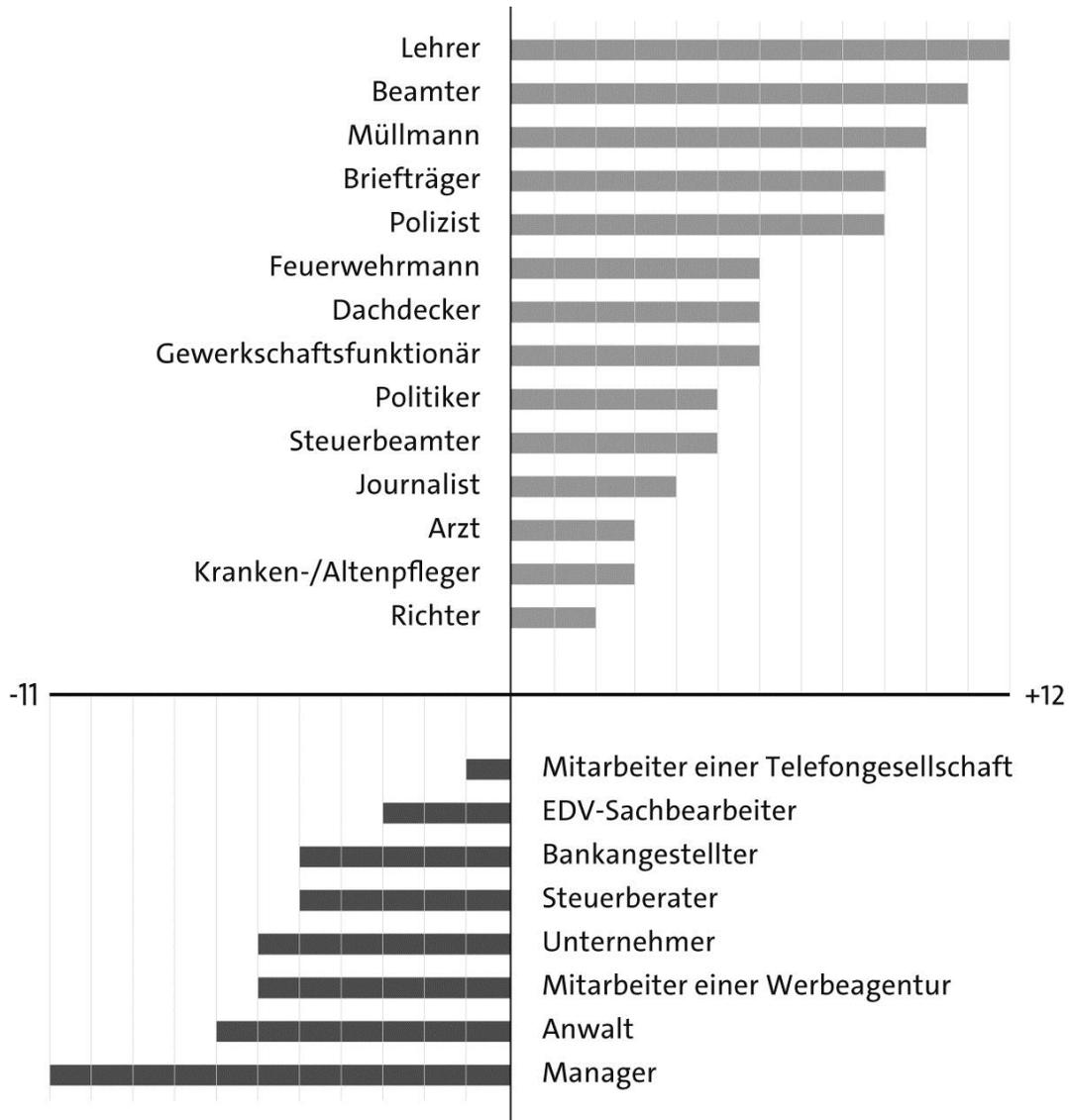
Es haben ein (sehr) hohes Ansehen von:	2007	2015	2016	2017	Veränderung zu:	
	%	%	%	%	2016	2007
Feuerwehrmann	90	95	93	96	+ 3	+ 6
Arzt	86	90	87	89	+ 2	+ 3
Kranken-/Altenpfleger	85	90	87	88	+ 1	+ 3
Erzieher im Kindergarten/Kita **)	**) 85	85	82	85	+ 3	-
Polizist	78	84	82	87	+ 5	+ 9
Richter	77	79	75	79	+ 4	+ 2
Pilot	**) 73	73	75	75	0	-
Hochschulprofessor	**) 74	74	70	76	+ 6	-
Lehrer	63	71	70	75	+ 5	+12
Müllmann	63	77	73	73	0	+10
Techniker	**) 66	66	63	69	+ 6	-
Dachdecker	58	66	63	64	+ 1	+ 6
Soldat	**) 58	58	61	61	0	-
Lokführer	**) 57	57	61	67	+ 6	-
Justizvollzugsbeamter	**) 58	58	58	63	+ 5	-
Kanal-Klärwerksmitarbeiter	-	-	57	64	+ 7	-
Briefträger	52	63	60	61	+ 1	+ 9
Förster ***)	-	-	-	61	-	-
Unternehmer	61	58	54	55	+ 1	- 6
Studienrat	53	53	50	53	+ 3	0
Anwalt	58	57	48	51	+ 3	- 7
Journalist	47	47	44	51	+ 7	+ 4
Steuerberater	47	42	35	42	+ 7	- 5
EDV-Sachbearbeiter	43	39	34	40	+ 6	- 3
Beamter	27	37	34	38	+ 4	+11
Steuerbeamter	28	34	29	33	+ 4	+ 5
Bankangestellter	38	36	28	33	+ 5	- 5
Manager	37	29	26	26	0	- 11
Politiker	20	24	24	25	+ 1	+ 5
Gewerkschaftsfunktionär	23	26	24	29	+ 5	+ 6
Mitarbeiter einer Telefongesellschaft *****)	19	19	18	18	0	- 1
Mitarbeiter einer Werbeagentur	18	15	13	12	- 1	- 6
Versicherungsvertreter	11	12	9	11	+ 2	0

\*) dargestellt ist jeweils der Anteil an Befragten, die ein sehr hohes oder hohes Ansehen von der jeweiligen Berufsgruppe haben

\*\*) nicht in allen Jahren abgefragt

\*\*\*) neu in 2017

▪ „Gewinner und Verlierer“ seit 2007



## 2. Staat und Privatisierung

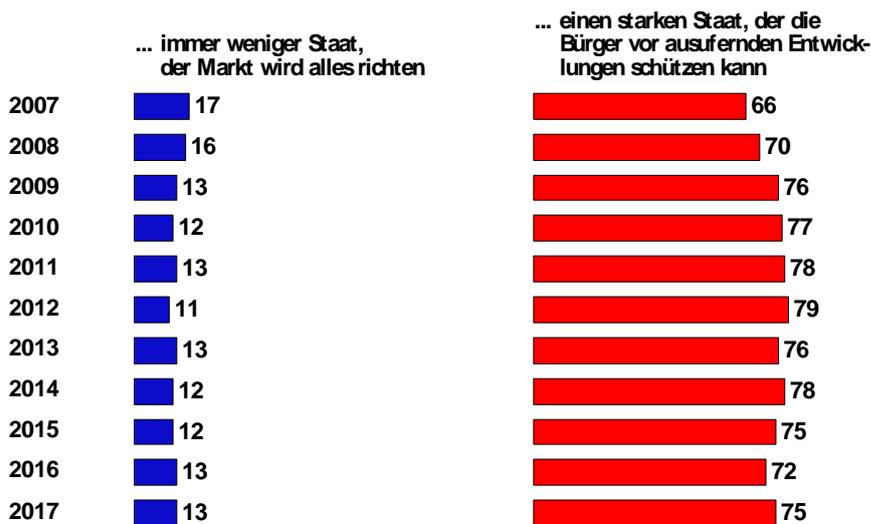
### 2.1 Meinungen zur Rolle des Staates

Die Einschätzungen der Rolle des Staates in einer globalisierten Gesellschaft sind seit 2009 weitgehend konstant: So glauben aktuell wie auch 2016 nur 13 Prozent, dass man in einer globalisierten Gesellschaft immer weniger Staat braucht, da der Markt alles richten wird. 75 Prozent hingegen glauben, dass in einer globalisierten Gesellschaft ein starker Staat, der die Bürger vor ausufernden Entwicklungen schützen kann, wichtig ist.

#### ■ Die Rolle des Staates in einer globalisierten Gesellschaft im Zeitverlauf

Es stimmen der Auffassung zu:

In einer globalisierten Gesellschaft braucht man ...



Einen starken Staat, der die Bürger vor ausufernden Entwicklungen schützen kann, halten insbesondere die jüngeren Bürger (unter 30 Jahre) und die Beamten für erforderlich.

▪ **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 ausufernden Entwicklungen schützen kann
	_____%____	_____%____
insgesamt: 2016	13	72
2017	13	75
14- bis 29-Jährige	14	82
30- bis 44-Jährige	12	72
45- bis 59-Jährige	11	74
60 Jahre und älter	13	76
Arbeiter	14	77
Angestellte	13	73
Beamte	3	83
Selbständige	14	70
Hauptschule	22	74
mittlerer Abschluss	11	76
Abitur, Studium	10	75

## 2.2 Ausmaß der Bürokratie

Im letzten Jahr war der Anteil derer, die meinten, es gäbe in Deutschland zu viel staatliche Bürokratie, etwas gestiegen. In diesem Jahr ist dieser Anteil wieder auf das Niveau von 2015 zurückgegangen (55 %).

38 Prozent empfinden das Ausmaß staatlicher Bürokratie als gerade richtig.

Dass es zu viel staatliche Bürokratie in Deutschland gibt, meinen insbesondere die Angestellten und die Selbständigen. Beamte stufen das Ausmaß der staatlichen Bürokratie überdurchschnittlich häufig als gerade richtig ein.

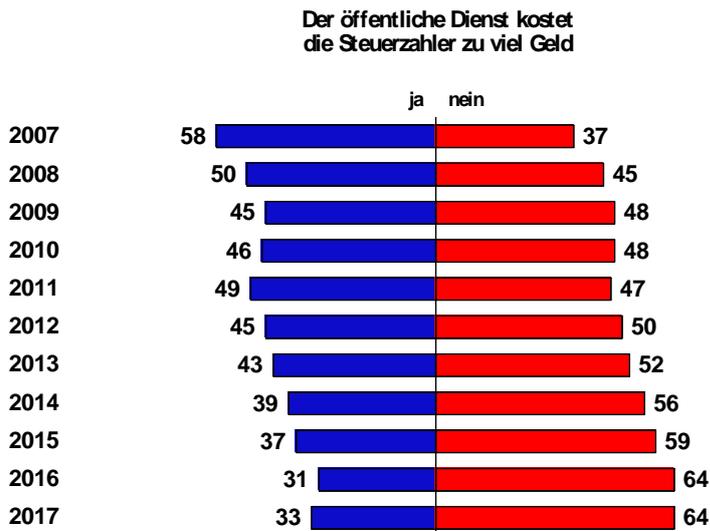
### ▪ Meinungen zum Ausmaß der staatlichen Bürokratie in Deutschland

		Staatliche Bürokratie gibt es in Deutschland		
		zu viel %	gerade richtig %	zu wenig *) %
insgesamt:	2015	55	38	6
	2016	61	31	6
	2017	56	37	5
14- bis 29-Jährige		48	43	7
30- bis 44-Jährige		56	37	4
45- bis 59-Jährige		59	34	5
60 Jahre und älter		55	38	5
Arbeiter		51	42	5
Angestellte		59	33	6
Beamte		43	51	6
Selbständige		67	30	3
Hauptschule		52	37	11
mittlerer Abschluss		57	35	6
Abitur, Studium		54	40	4

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

Dass der öffentliche Dienst die Steuerzahler zu viel Geld kostet, meinen derzeit ähnlich wie im Vorjahr 33 Prozent der Bürger. Im Jahr 2007 lag dieser Anteil noch bei 58 Prozent und ist seither stetig geringer geworden.

■ Meinungen zu den Kosten der Bürokratie im Zeitverlauf



Selbständige sowie Befragte mit formal niedriger Bildung glauben überdurchschnittlich häufig, dass der öffentliche Dienst zu viel Geld koste.

■ Meinungen zu den Kosten des öffentlichen Dienstes

Der öffentliche Dienst kostet die Steuerzahler zu viel Geld

	ja %	nein *) %
insgesamt: 2016	31	64
2017	33	64
14- bis 29-Jährige	23	75
30- bis 44-Jährige	32	66
45- bis 59-Jährige	36	62
60 Jahre und älter	36	61
Arbeiter	30	68
Angestellte	36	62
Beamte	19	81
Selbständige	44	56
Hauptschule	44	48
mittlerer Abschluss	39	59
Abitur, Studium	27	71

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

### 3. Zusammenfassung

In den ersten neun Jahren der Bürgerbefragung zum öffentlichen Dienst seit 2007 konnte sich das Bild des öffentlichen Dienstes kontinuierlich verbessern. Dieser Trend hatte sich 2015 – vermutlich aufgrund der massiven Streikbewegungen der Jahre 2014 und 2015 - nicht fortsetzen können und zu einem insgesamt negativeren Beamtenprofil geführt. 2016 und auch in der aktuellen Bürgerbefragung zum öffentlichen Dienst nähert sich das Profil wieder den alten Werten an. .

An der Einschätzung der Wichtigkeit verschiedener öffentlicher Einrichtungen und Behörden hat sich in den ganzen Jahren nichts geändert: Nahezu alle halten 2017 Schulen, Krankenhäuser, Polizei, Gerichte, Kindergärten, Fachhochschulen und Universitäten, die Straßenreinigung und Müllabfuhr für sehr wichtig.

Die Einschätzung der Rolle des Staates generell hat sich auch bei der aktuellen Bürgerbefragung zum Öffentlichen Dienst nicht verändert; ein starker, die gesellschaftlichen Prozesse regulierender Staat wird unverändert von der großen Mehrheit der Bevölkerung für richtig gehalten.