



dbb Bürgerbefragung Öffentlicher Dienst

Einschätzungen, Erfahrungen und Erwartungen der Bürger

2023



dbb
beamtenbund
und **tarifunion**

dbb Bürgerbefragung Öffentlicher Dienst 2023

Der öffentliche Dienst aus Sicht der Bevölkerung

forsa Gesellschaft für
Sozialforschung und
statistische Analysen mbH

Gutenbergstraße 2
10587 Berlin

Telefon 030 62882-0

E-Mail info@forsa.de

Inhaltsverzeichnis

Datengrundlage.....	1
Zusammenfassung.....	2
1 Handlungs- und Leistungsfähigkeit des Staates.....	4
2 Meinungen zu den Kosten des öffentlichen Dienstes.....	9
3 Bewertung verschiedener Einrichtungen der öffentlichen Hand.....	11
4 Das Beamtenprofil	12
5 Das Ansehen einzelner Berufsgruppen	13
6 Die wichtigsten Aufgaben des Staates.....	16
7 Modernisierungen im öffentlichen Dienst und deren Finanzierung.....	21
7.1 Maßnahmen zur Aufrechterhaltung der Leistungsfähigkeit des öffentlichen Dienstes.....	21
7.2 Dringlicher Optimierungsbedarf im öffentlichen Dienst.....	23
7.3 Digitalisierung als Problemlösung?	25
7.4 Präferenzen für den Kontakt zu Behörden.....	27
8 Gewalt gegenüber öffentlich Bediensteten	29
8.1 Verrohung der Gesellschaft.....	29
8.2 Beobachtete Übergriffe auf öffentlich Bedienstete	31
8.3 Art der beobachteten Übergriffe.....	33
8.3.1 Betroffene Personengruppen.....	33
8.3.2 Art der Übergriffe	34
8.4 Von Übergriffen betroffene öffentlich Bedienstete	35

Datengrundlage

Im Auftrag des dbb beamtenbund und tarifunion hat forsa Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analysen mbH auch im Jahr 2023 untersucht, wie der öffentliche Dienst und seine Leistungen von den Bürgerinnen und Bürgern in der Bundesrepublik wahrgenommen werden.

Zusätzlich wurden in diesem Jahr die Meinungen der Bundesbürgerinnen und -bürgern zu notwendigen Modernisierungen im Öffentlichen Dienst erhoben und zu (beobachteter) Gewalt gegen Beschäftigte des öffentlichen Dienstes.

Die Erhebung fand im Juni 2023 statt. Befragt wurden 2.008 repräsentativ ausgewählte Bürgerinnen und Bürger. Wie bereits seit 2020 wurde die Erhebung online mithilfe des forsa.omninet-Panels durchgeführt, einem für die deutsche Online-Bevölkerung ab 14 Jahren repräsentativen Panel mit derzeit rund 100.000 Teilnehmern. Die Auswahl der Befragten erfolgte offline nach einem systematischen Zufallsverfahren, das sicherstellt, dass die befragten Bürgerinnen und Bürger ein Spiegelbild der Gesamtbevölkerung in Deutschland darstellen.

Die ermittelten Ergebnisse können lediglich mit den bei allen Stichprobenerhebungen möglichen Fehlertoleranzen (im vorliegenden Fall +/- 2,5 Prozentpunkte) auf die Gesamtheit der Bevölkerung übertragen werden.

Um auch Hinweise auf Entwicklungen und Veränderungen im Zeitverlauf zu erhalten, werden die Ergebnisse der diesjährigen 16. dbb Bürgerbefragung Öffentlicher Dienst auch – soweit möglich – mit den in den Vorjahren ermittelten Befunden verglichen.

Zusammenfassung

Bereits im letzten Jahr wurden die Ergebnisse der dbb Bürgerbefragung zum öffentlichen Dienst sehr stark von dem großen Vertrauensrückgang beeinflusst, der vor allem für die politischen Institutionen auf Bundesebene eingetreten war. Aufgrund des anhaltenden großen Unmuts über das Krisenmanagement der „Ampel“-Koalition vor allem bei der Versorgung mit sicherer und bezahlbarer Energie sowie der Eindämmung der hohen Inflationsrate ist dieser Einfluss auch bei den Ergebnissen der aktuellen Bürgerbefragung öffentlicher Dienst unverändert vorhanden. So halten – nach einem „Corona-Hoch“ in den Jahren 2020 und 2021, als viele Bürgerinnen und Bürger das Gefühl hatten, die Politik kümmere sich um das, was die Menschen bewegt und besorgt – auch aktuell zwei Drittel der Befragten den Staat in Bezug auf seine Aufgaben und Probleme für überfordert – insbesondere hinsichtlich der Asyl- und Flüchtlingspolitik, der Schul- und Bildungspolitik und dem Klima- und Umweltschutz. 2022 war zudem der Anteil derer, die eine Abnahme der Leistungsfähigkeit des Staates wahrgenommen hatten, im Vergleich zu den Jahren zuvor gestiegen. Dieser Eindruck hat sich auch in den aktuellen Ergebnissen wieder bestätigt.

Trotz vermuteter Überforderung des Staates und eines Rückgangs des Anteils derer, die den Staat für leistungsfähig halten, glauben die Befragten, dass der Staat an sich vielfältige wichtige Aufgaben zu bewältigen hat. So ist es für die Mehrheit sehr wichtig, dass sich der Staat um die Aufrechterhaltung der sozialen Gerechtigkeit in der Gesellschaft kümmert, aber auch um eine Verbesserung der Infra- und Verkehrsstruktur, er zudem Investitionen für den Klimaschutz wie den Ausbau der erneuerbaren Energien aufbringt und den Ausbau bzw. die Modernisierung und Digitalisierung des öffentlichen Dienstes vorantreibt. Bei der Einschätzung der Bedeutung der Aufgaben zeigen sich nicht nur große Differenzen zwischen den Anhängern der Regierungs- und der Oppositionsparteien, sondern auch mitunter deutliche Unterschiede zwischen den Anhängern der drei Parteien der regierenden „Ampel-Koalition“. Es scheint den Parteien, die die amtierende Bundesregierung bilden, derzeit kaum zu gelingen, einen Ausgleich zwischen den Interessen der verschiedenen heterogenen Bevölkerungsgruppen zu erreichen.

Um die Leistungsfähigkeit des öffentlichen Dienstes aufrecht zu erhalten bzw. zu verbessern, wünschen sich die Befragten insbesondere eine schnellere und bessere Terminvergabe für die Anliegen der Bürger, eine konsequente Digitalisierung aller Aufgaben des öffentlichen Dienstes und eine Verbesserung von Beratung und Service für die Bürgerinnen und Bürger. Gleichzeitig kann in einer umfangreichen Digitalisierung kein „Allheilsbringer“ gesehen werden, zumal fast zwei Fünftel der Befragten nach wie vor großen Wert auf den persönlichen Kontakt mit den Behördenmitarbeitern legen.

Optimierungen in der öffentlichen Verwaltung im Sinne des Abbaus bürokratischer Hürden und Hemmnisse und eine bessere Übersichtlichkeit der Behördenstrukturen für die Befragten werden insbesondere im Bereich Gesundheit und Pflege, der Genehmigungsverfahren, im Bildungswesen und bei den Bürgerämtern für besonders dringlich und erforderlich gehalten. Dass dies durch eine verstärkte Digitalisierung bzw. mehr Angebote zur Erledigung von Aufgaben per Internet erreicht werden könnte, glauben die Bürgerinnen und Bürger am ehesten bei den Bürgerämtern, den Genehmigungsverfahren und der Steuerverwaltung.

Nach 2019 hat forsa in diesem Jahr zudem erneut untersucht, in welchem Maße die Bürgerinnen und Bürger Übergriffe auf die verschiedenen Gruppen der öffentlich Beschäftigten wahrgenommen haben und inwieweit die öffentlich Beschäftigten selbst schon einmal Opfer von Übergriffen wurden. Sowohl der Anteil derer, die die Gesellschaft als zunehmend verroht, rücksichtsloser und brutaler ansehen als auch der Anteil derer, die in den letzten Jahren Gewalt gegenüber öffentlich Beschäftigten wahrgenommen haben, hat sich in den letzten vier Jahren kaum verändert. Beobachtet wurde Gewalt in irgendeiner Form insbesondere gegenüber Polizei- sowie Rettungskräften bzw. Notärzten und Notärztinnen. Etwas gestiegen allerdings ist in den letzten vier Jahren der Anteil der im öffentlichen Dienst Beschäftigten, die selbst angeben, schon einmal bei ihrer Tätigkeit behindert, beschimpft oder tätlich angegriffen worden zu sein.

1 Handlungs- und Leistungsfähigkeit des Staates

Nachdem im Sommer 2020 im Umfeld der ersten Phase der Corona-Pandemie ein großes Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in die Handlungsfähigkeit des Staates vorhanden war, gab es bis zum letzten Jahr einen starken Rückgang dieses hohen Vertrauens auf zuletzt 29 Prozent.

In diesem Jahr hat sich das Vertrauen in die Fähigkeit des Staates, seine vielfältigen Aufgaben und Probleme erfüllen bzw. lösen zu können, auf dem letztjährig niedrigen Niveau eingependelt und liegt aktuell bei 27 Prozent.

Dass der Staat angesichts der Fülle seiner Aufgaben und Probleme überfordert sei, meint aktuell mit 69 Prozent eine deutliche Mehrheit der Befragten insgesamt und auch eine Mehrheit in nahezu allen Bevölkerungs- und Wählergruppen. Lediglich die Anhänger der Grünen sehen mit einer knappen Mehrheit den Staat derzeit noch in der Lage, mit den vielfältigen Aufgaben zurechtzukommen.

Meinungen zur Handlungsfähigkeit des Staates

Der Staat ist in Bezug auf seine Aufgaben und Probleme

		in der Lage, sie zu erfüllen	überfordert
		%	%
insgesamt	2019	34	61
	2020	56	40
	2021	45	51
	2022	29	66
	2023	27	69
Ost		21	77
West		28	68
18- bis 29-Jährige		36	60
30- bis 44-Jährige		25	71
45- bis 59-Jährige		25	72
60 Jahre und älter		26	70
Öffentlich Beschäftigte:	insgesamt	35	63
	Beamte	38	59
	Tarifbeschäftigte	33	64
Hauptschule		16	78
mittlerer Abschluss		23	73
Abitur, Studium		35	62
Anhänger der:	SPD	46	50
	Grünen	52	45
	FDP	34	66
	CDU/CSU	22	75
	AfD	6	93

an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

Auf die konkrete, ohne Antwortvorgaben gestellte Nachfrage, mit welchen Aufgaben der Staat derzeit überfordert sei, nennen die Befragten eine Vielzahl von Bereichen und Problemen.

26 Prozent derjenigen, die glauben, der Staat sei überfordert, sind der Ansicht, dass der Staat derzeit vor allem mit der Asyl- und Flüchtlingspolitik überfordert sei (26 %). Im letzten Jahr hatten dies deutlich weniger Befragte (10 %) so gesehen.

19 Prozent sehen den Staat bei der Schul- und Bildungspolitik, 17 Prozent beim Klima- und Umweltschutz, 13 Prozent bei der Gesundheitsversorgung als überfordert an. 12 Prozent sehen eine Überforderung bei der sozialen Gerechtigkeit, 10 Prozent bei der inneren Sicherheit.

Überforderung des Staates

Der Staat ist bei folgenden Aufgaben überfordert:

	2019	2020	2021	2022	2023
	%	%	%	%	%
Energieversorgung	2	1	4	17	7
Steuer- und Finanzpolitik	7	10	8	9	6
Preisentwicklung, Inflation	-	-	-	6	4
Wirtschaftspolitik	1	7	5	5	5
Klima- und Umweltschutz	13	10	20	15	17
Schul- und Bildungspolitik	24	22	19	13	19
Kinderbetreuung	7	3	3	2	5
soziale Sicherungssysteme, Rente	12	12	11	12	7
soziale Gerechtigkeit	11	9	11	11	12
Lage am Arbeitsmarkt	4	4	2	3	4
Wohnungs- und Immobilienmarkt	7	3	3	2	3
Gesundheitsversorgung	12	11	10	11	13
Asyl- und Flüchtlingspolitik	19	20	15	10	26
innere Sicherheit	17	14	10	7	10
Justiz und Rechtsprechung	7	9	8	4	3
Verteidigung, äußere Sicherheit	3	3	3	5	5
Digitalisierung	4	4	8	6	5
Infrastruktur	7	5	6	4	5
Verkehrspolitik	5	4	6	3	4
mangelnde Nähe zu den Bürgern	6	6	4	5	8
Bürokratieabbau	7	2	4	4	5
Überforderung generell	6	4	6	10	9
weiß nicht	20	14	16	18	18

Basis: Befragte, die den Staat als überfordert ansehen; offene Abfrage; Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich; dargestellt sind Nennungen ab 3 Prozent

Wie bereits in den vergangenen Jahren glauben weiterhin nur wenige Befragte (11 %), dass die Leistungsfähigkeit des öffentlichen Dienstes in den letzten Jahren größer geworden sei. Deutlich mehr Befragte (45 %) allerdings glauben, wie bereits im letzten Jahr, die Leistungsfähigkeit des öffentlichen Dienstes sei eher geringer geworden. 35 Prozent sehen keine Veränderung bei der Leistungsfähigkeit des öffentlichen Dienstes.

Dass die Leistungsfähigkeit des öffentlichen Dienstes in den letzten Jahren abgenommen hat, meinen in überdurchschnittlichem Maße die Anhänger der AfD.

Meinungen zur Leistungsfähigkeit des Staates

Die Leistungsfähigkeit des öffentlichen Dienstes ist im Vergleich zu den letzten Jahren

		größer %	gleich groß %	geringer %
insgesamt	2019	17	41	34
	2020	17	44	32
	2021	15	41	38
	2022	13	33	46
	2023	11	35	45
Öffentlich Beschäftigte:	insgesamt	23	38	32
	Beamte	30	37	27
	Tarifbeschäftigte	19	39	34
Anhänger der:	SPD	15	40	38
	Grünen	12	41	37
	FDP	20	35	42
	CDU/CSU	11	39	48
	AfD	6	22	65

an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

2 Meinungen zu den Kosten des öffentlichen Dienstes

Ähnlich wie bereits in den letzten Jahren meinen auch aktuell 44 Prozent der Bürgerinnen und Bürger, dass der öffentliche Dienst die Steuerzahler zu viel Geld koste. 50 Prozent sehen dies nicht so.

Dass der öffentliche Dienst die Steuerzahler zu viel Geld koste, meinen überdurchschnittlich häufig die Ostdeutschen, Arbeiter und Selbständige sowie insbesondere die Anhänger der AfD.

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
	2018	32	66
	2019	48	46
	2022	45	49
	2023	44	50
Ost		55	36
West		42	52
18- bis 29-Jährige		37	55
30- bis 44-Jährige		42	52
45- bis 59-Jährige		46	47
60 Jahre und älter		46	48
Arbeiter		62	30
Angestellte		45	49
Selbständige		58	39
Anhänger der:	SPD	34	62
	Grünen	30	67
	FDP	44	54
	CDU/CSU	50	45
	AfD	68	27

an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

3 Bewertung verschiedener Einrichtungen der öffentlichen Hand

Den Befragten wurden verschiedene öffentliche Einrichtungen genannt mit der Bitte, die Arbeit dieser Einrichtungen anhand von Schulnoten von 1 bis 6 zu bewerten.

Weiterhin schneiden die Straßenreinigung bzw. Müllabfuhr sowie die Bibliotheken (jeweils 2,0), gefolgt von den Museen (2,1) am besten ab.

Landes- bzw. Bundesministerien (3,6 bzw. 3,8) sowie Arbeits- und Sozialämter (3,5 bzw. 3,4) werden im Vergleich zu den anderen Behörden schlechter bewertet.

Die Bewertung der Arbeit der verschiedenen Behörden fällt alles in allem ähnlich aus wie im vergangenen Jahr. Im Vergleich zum Jahr 2020 werden insbesondere Landes- und Bundesministerien (- 0,5 bzw. - 0,6) sowie Krankenhäuser und Finanzämter (jeweils - 0,4), aber auch viele andere Behörden (Straßenreinigung und Müllabfuhr, Kindergärten, Stadt- bzw. Gemeindeverwaltung, Schulen - jeweils - 0,3) schlechter bewertet.

Bewertung einzelner Behörden

	Es vergeben die Schulnote (Mittelwert)				Veränderung:	
	2020	2021	2022	2023	2023 – 2022	2023 – 2020
Straßenreinigung, Müllabfuhr	1,7	1,8	1,9	2,0	- 0,1	- 0,3
Bibliotheken	1,9	1,9	2,0	2,0	0	- 0,1
Museen	2,0	1,9	2,1	2,1	0	- 0,1
Kindergärten	2,2	2,2	2,4	2,5	- 0,1	- 0,3
Hallenbäder, Freibäder	2,4	2,4	2,5	2,5	0	- 0,1
Fachhochschulen, Universitäten	2,3	2,4	2,5	2,5	0	- 0,2
Polizei, Kriminalpolizei	2,3	2,4	2,5	2,5	0	- 0,2
Krankenhäuser	2,4	2,5	2,7	2,8	- 0,1	- 0,4
Sozialversicherung	2,7	2,8	2,9	2,9	0	- 0,2
Gerichte	2,8	2,8	3,0	3,0	0	- 0,2
Stadt- bzw. Gemeindeverwaltung	2,8	2,9	3,1	3,1	0	- 0,3
Finanzämter	2,8	2,9	3,1	3,2	- 0,1	- 0,4
Schulen	2,9	3,0	3,1	3,2	- 0,1	- 0,3
Sozialämter	3,2	3,2	3,4	3,4	0	- 0,2
Arbeitsämter	3,3	3,4	3,6	3,5	+ 0,1	- 0,2
Landesministerien	3,1	3,4	3,5	3,6	- 0,1	- 0,5
Bundesministerien	3,2	3,6	3,7	3,8	- 0,1	- 0,6

4 Das Beamtenprofil

Auch im Sommer 2023 werden Beamtinnen und Beamte am ehesten als pflicht- und verantwortungsbewusst (63 bzw. 62 %), zuverlässig (56 %) und kompetent (52 %) wahrgenommen. 48 Prozent sehen sie als hilfsbereit, 40 Prozent als unbestechlich, aber nur 15 Prozent als flexibel an.

Von den eher negativen Eigenschaften wird den Beamtinnen und Beamten weiterhin am ehesten eine gewisse Sturheit attestiert (45 %). 39 Prozent sehen sie als mürrisch, 36 Prozent als arrogant, 22 Prozent als überflüssig, 20 Prozent als ungerecht und 17 Prozent als ängstlich an.

Im Vergleich zum letzten Jahr werden Beamtinnen Beamte derzeit häufiger als mürrisch (+ 6 Prozentpunkte) und arrogant (+ 4 Prozentpunkte) wahrgenommen.

Das Beamtenprofil 2023

Folgende Eigenschaften treffen auf Beamtinnen und Beamte zu:	2007	2008	2009	2020	2021	2022	2023	Veränderung zu 2022
	%	%	%	%	%	%	%	
pflichtbewusst	75	76	78	70	68	64	63	- 1
verantwortungsbewusst	70	71	72	64	64	64	62	- 2
zuverlässig	66	67	70	61	58	55	56	+ 1
kompetent	59	60	64	56	55	50	52	+ 2
hilfsbereit	57	59	66	58	55	48	48	0
unbestechlich	37	38	45	41	40	38	40	+ 2
flexibel	28	28	34	20	19	15	15	0
stur	54	51	48	42	47	49	45	- 4
mürrisch	-	-	-	29	30	33	39	+ 6
arrogant	41	40	33	25	28	32	36	+ 4
überflüssig	24	22	20	16	20	20	22	+ 2
ungerecht	26	21	20	16	16	18	20	+ 2
ängstlich	20	20	20	21	21	19	17	- 2

5 Das Ansehen einzelner Berufsgruppen

Seit der ersten dbb Bürgerbefragung öffentlicher Dienst im Jahr 2007 wurde jedes Jahr ermittelt, welches Ansehen einzelne Berufsgruppen in der Bevölkerung genießen. Hierfür werden den Befragten verschiedene Berufsgruppen genannt mit der Bitte jeweils anzugeben, ob diese Berufsgruppe bei ihnen persönlich ein eher hohes oder eher geringes Ansehen genießt.

Wie bereits in den Vorjahren wird auch aktuell das „Beruferanking“ von den Feuerwehrleuten angeführt, von denen 94 Prozent ein (sehr) hohes Ansehen haben. Es folgen im Ansehensranking Krankenpflegekräfte (89 %), Ärztinnen und Ärzte (85 %) und Altenpflegekräfte (84 %). Von Polizistinnen und Polizisten haben 78 Prozent, von Erzieher/-innen im Kindergarten bzw. der Kita 76 Prozent und von Müllmännern bzw. -frauen 72 Prozent ein (sehr) hohes Ansehen.

Von Beamten und Beamtinnen haben aktuell 32 Prozent ein (sehr) hohes Ansehen.

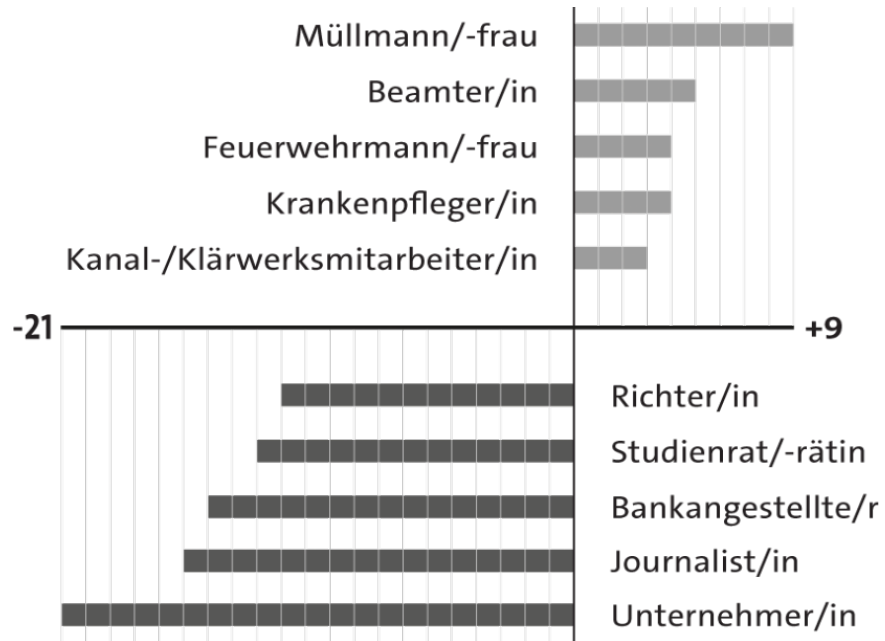
Das geringste Ansehen haben wie bereits im letzten Jahr die Politikerinnen und Politiker (14 %), Mitarbeitende in einer Telefongesellschaft (13 %) oder einer Werbeagentur (8 %) sowie Versicherungsvertreter/-innen (8 %).

Veränderungen im Vergleich zum letzten Jahr sind im Ansehen der einzelnen Berufsgruppen dieses Jahr kaum zu verzeichnen. Einen leichten Ansehenszuwachs können Hochschulprofessoren bzw. -professorinnen und Soldaten bzw. Soldatinnen (jeweils + 3 Prozentpunkte) verzeichnen. Den vergleichsweise größten Ansehensrückgang hatten im letzten Jahr die Politikerinnen und Politiker (- 3 Prozentpunkte).

Ansehen einzelner Berufsgruppen 2023

Es haben ein (sehr) hohes Ansehen:	2007	2020	2021	2022	2023	Veränderung 2023-2022
	%	%	%	%	%	
Feuerwehrmann/-frau	90	93	94	93	94	+ 1
Krankenpfleger/-in	85	87	89	88	89	+ 1
Arzt/Ärztin	86	87	88	86	85	- 1
Altenpfleger/-in	-	86	87	85	84	- 1
Polizist/-in	78	82	85	78	78	0
Erzieher/-in im Kindergarten/Kita	-	78	81	75	76	+ 1
Müllmann/-frau	63	70	70	70	72	+ 2
Richter/-in	77	67	69	64	65	+ 1
Pilot/-in	-	62	66	64	64	0
Hochschulprofessor/-in	-	70	67	60	63	+ 3
Förster/-in	-	61	62	61	60	- 1
Soldat/-in	-	46	53	57	60	+ 3
Kanal-Klärwerksmitarbeiter/-in	-	62	65	63	65	+ 2
Briefträger/-in	52	54	52	52	53	+ 1
Lehrer/-in	63	67	69	63	64	+ 1
Techniker/-in	-	64	67	64	65	+ 1
Lokführer/-in	-	62	60	56	55	- 1
Justizvollzugsbeamte/-r	-	55	55	52	52	0
Unternehmer/-in	61	42	40	39	40	+ 1
Journalist/-in	47	42	41	32	31	- 1
Studienrat/-rätin	53	45	45	39	40	+ 1
Steuerberater/-in	47	36	36	34	35	+ 1
EDV-Sachbearbeiter/-in	43	30	34	32	33	+ 1
Bankangestellte/-r	38	23	24	21	23	+ 2
Steuerbeamter/-in	28	25	25	22	23	+ 1
Gewerkschaftsfunktionär/-in	23	25	27	21	23	+ 2
Beamte/-r	27	37	34	31	32	+ 1
Politiker/-in	20	24	22	17	14	- 3
Mitarbeitende einer Telefon- gesellschaft	19	13	13	12	13	+ 1
Mitarbeitende in einer Werbeagentur	18	11	10	8	8	0
Versicherungsvertreter/-in	11	8	8	7	8	+ 1

„Gewinner“ und „Verlierer“: Ansehen einzelner Berufsgruppen – Veränderungen von 2007 zu 2023



Angaben in Prozentpunkten

6 Die wichtigsten Aufgaben des Staates

Die Befragten wurden gebeten anzugeben, für wie wichtig sie derzeit – angesichts der verschiedenen Krisen in der Welt – verschiedene Aufgaben des Staates halten. Insgesamt hält eine (große) Mehrheit der Befragten alle abgefragten staatlichen Aufgaben für wichtig oder sogar sehr wichtig.

Die höchste Priorität hat für die Befragten die Aufrechterhaltung der sozialen Gerechtigkeit in der Gesellschaft: diese Aufgabe des Staates halten 63 Prozent für „sehr wichtig“.

Die Verbesserung der Infra- und Verkehrsstruktur halten 47 Prozent, Investitionen für den Klimaschutz wie den Ausbau der erneuerbaren Energien 46 Prozent und den Ausbau sowie die Modernisierung und Digitalisierung des öffentlichen Dienstes 44 Prozent für sehr wichtig.

Die Entlastung der Bürger aufgrund der gestiegenen Preise insbesondere bei der Energieversorgung halten 39 Prozent, die Bewältigung der Herausforderungen zur Integration von Migranten und Geflüchteten 38 Prozent, die Verbesserung der Ausrüstung und der Einsatzbereitschaft der Bundeswehr 36 Prozent für sehr wichtig.

Für 30 Prozent hat die Schaffung gleicher Lebensverhältnisse in Stadt und Land, für 29 Prozent die Unterstützung der Ukraine durch zivile und humanitäre Hilfeleistungen und für 22 Prozent die Unterstützung der Ukraine im Kampf gegen Russland durch Lieferung auch schwerer Waffen oberste Priorität.

Wichtigkeit verschiedener Aufgaben des Staates: Übersicht

Die jeweilige Aufgabe des Staates halten für

	sehr wichtig %	wichtig %	weniger wichtig %	unwichtig %
Aufrechterhaltung der sozialen Gerechtigkeit in der Gesellschaft	63	30	5	1
Verbesserung der Infra- und Verkehrsstruktur	47	45	7	1
Investitionen für den Klimaschutz wie den Ausbau der erneuerbaren Energien	46	33	13	7
Den Ausbau sowie die Modernisierung und Digitalisierung des öffentlichen Dienstes	44	42	10	2
Entlastung der Bürger aufgrund der gestiegenen Preise insbesondere bei der Energieversorgung	39	45	12	2
Bewältigung der Herausforderungen zur Integration von Migranten und Geflüchteten	38	42	11	7
Verbesserung der Ausrüstung und der Einsatzbereitschaft der Bundeswehr	36	42	16	4
Die Schaffung gleicher Lebensverhältnisse in Stadt und Land	30	43	22	3
Unterstützung der Ukraine durch zivile und humanitäre Hilfeleistungen	29	44	16	9
Unterstützung der Ukraine im Kampf gegen Russland durch Lieferung auch schwerer Waffen	22	34	21	19

an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

Seltener als noch im letzten Jahr werden Investitionen für den Klimaschutz und den Ausbau der erneuerbaren Energien (- 7 Prozentpunkte), die Entlastung der Bürgerinnen und Bürger aufgrund der gestiegenen Preise insbesondere bei der Energieversorgung und die Unterstützung der Ukraine durch zivile und humanitäre Hilfeleistungen (jeweils - 5 Prozentpunkte) als sehr wichtige Aufgaben des Staates eingestuft.

Etwas an Bedeutung gewonnen hat für die Befragten hingegen die Verbesserung der Ausrüstung und der Einsatzbereitschaft der Bundeswehr sowie Schaffung gleicher Lebensverhältnisse in Stadt und Land (jeweils + 3 Prozentpunkte).

Wichtigkeit verschiedener Aufgaben des Staates: Zeitvergleich

Folgende Aufgaben des Staates halten für <u>sehr</u> wichtig:	2022	2023	Veränderung 2023-2022
	%	%	
Aufrechterhaltung der sozialen Gerechtigkeit in der Gesellschaft	62	63	+ 1
Verbesserung der Infra- und Verkehrsstruktur	45	47	+ 2
Investitionen für den Klimaschutz wie den Ausbau der erneuerbaren Energien	53	46	- 7
Den Ausbau sowie die Modernisierung und Digitalisierung des öffentlichen Dienstes	44	44	0
Entlastung der Bürger aufgrund der gestiegenen Preise insbesondere bei der Energieversorgung	44	39	- 5
Bewältigung der Herausforderungen zur Integration von Migranten und Geflüchteten	-	38	-
Verbesserung der Ausrüstung und der Einsatzbereitschaft der Bundeswehr	33	36	+ 3
Die Schaffung gleicher Lebensverhältnisse in Stadt und Land	27	30	+ 3
Unterstützung der Ukraine durch zivile und humanitäre Hilfeleistungen	34	29	- 5
Unterstützung der Ukraine im Kampf gegen Russland durch Lieferung auch schwerer Waffen	22	22	0

Die Priorisierung der Aufgaben unterscheidet sich in Ost und West mitunter deutlich. So sehen die Westdeutschen Investitionen für den Klimaschutz, die Bewältigung der Herausforderungen zur Integration von Geflüchteten und Migranten und die Unterstützung der Ukraine durch zivile und humanitäre Hilfeleistungen oder durch die Lieferung auch schwerer Waffen häufiger als die Ostdeutschen als sehr wichtig an. Bei den Ostdeutschen hingegen hat die Entlastung der Bürger aufgrund der gestiegenen Preise und die Schaffung gleicher Lebensverhältnisse in Stadt und Land eine höhere Bedeutung als bei den Westdeutschen.

Unterschiede zeigen sich auch in der Einschätzung der Beamten und Tarifbeschäftigten: So halten Beamte Investitionen in den Klimaschutz, die Bewältigung der Herausforderungen zur Integration von Migranten und Flüchtlingen und die Unterstützung der Ukraine häufiger als Tarifbeschäftigte als sehr wichtig an. Tarifbeschäftigte hingegen halten die Entlastung der Bürger aufgrund der gestiegenen Preise deutlich häufiger als die Beamten für sehr wichtig.

Wichtigkeit verschiedener Aufgaben des Staates III

Folgende Aufgaben des Staates halten für <u>sehr</u> wichtig:	insgesamt	Ost	West	Öffentlich Beschäftigte:		
	%	%	%	insgesamt	Beamte	Tarifbeschäftigte
				%	%	%
Aufrechterhaltung der sozialen Gerechtigkeit in der Gesellschaft	63	66	63	59	56	61
Verbesserung der Infra- und Verkehrsstruktur	47	51	46	43	49	40
Investitionen für den Klimaschutz wie den Ausbau der erneuerbaren Energien	46	37	47	43	51	39
Den Ausbau sowie die Modernisierung und Digitalisierung des öffentlichen Dienstes	44	43	44	43	46	42
Entlastung der Bürger aufgrund der gestiegenen Preise insbesondere bei der Energieversorgung	39	50	37	35	21	42
Bewältigung der Herausforderungen zur Integration von Migranten und Geflüchteten	38	31	39	39	47	35
Verbesserung der Ausrüstung und der Einsatzbereitschaft der Bundeswehr	36	33	36	34	33	35
Die Schaffung gleicher Lebensverhältnisse in Stadt und Land	30	43	27	24	22	25
Unterstützung der Ukraine durch zivile und humanitäre Hilfeleistungen	29	20	31	30	38	25
Unterstützung der Ukraine im Kampf gegen Russland durch Lieferung auch schwerer Waffen	22	14	23	20	26	17

Für die Anhänger der SPD und der Grünen hat die Aufrechterhaltung der sozialen Gerechtigkeit in der Gesellschaft und Investitionen für den Klimaschutz deutlich höhere Priorität als für die Anhänger der anderen Parteien. Der Ausbau sowie die Modernisierung und Digitalisierung des öffentlichen Dienstes ist für alle drei der derzeitigen Regierungsparteien häufiger als für die Union und die AfD sehr wichtig.

Die Entlastung der Bürger aufgrund der gestiegenen Preise spielt für die Anhänger der Grünen kaum eine Rolle, für die Anhänger der AfD dagegen ist es die wichtigste Aufgabe des Staates.

Dass Ausrüstung und Einsatzbereitschaft der Bundeswehr verbessert werden müssten, finden insbesondere die Anhänger der Union und der FDP.

Unterstützungsleistungen für die Ukraine, ob zivile und humanitäre Hilfen oder Waffenlieferungen, sind für die Anhänger der AfD kaum von Bedeutung.

Wichtigkeit verschiedener Aufgaben des Staates IV

Folgende Aufgaben des Staates halten für <u>sehr</u> wichtig:	insgesamt	Anhänger der:				
	%	SPD %	Grünen %	FDP %	CDU/CSU %	AfD %
Aufrechterhaltung der sozialen Gerechtigkeit in der Gesellschaft	63	74	74	41	53	55
Verbesserung der Infra- und Verkehrsstruktur	47	52	47	56	38	51
Investitionen für den Klimaschutz wie den Ausbau der erneuerbaren Energien	46	59	88	32	23	11
Den Ausbau sowie die Modernisierung und Digitalisierung des öffentlichen Dienstes	44	54	52	56	44	36
Entlastung der Bürger aufgrund der gestiegenen Preise insbesondere bei der Energieversorgung	39	35	16	29	38	60
Bewältigung der Herausforderungen zur Integration von Migranten und Geflüchteten	38	41	49	39	34	32
Verbesserung der Ausrüstung und der Einsatzbereitschaft der Bundeswehr	36	40	23	55	53	37
Die Schaffung gleicher Lebensverhältnisse in Stadt und Land	30	32	26	23	26	32
Unterstützung der Ukraine durch zivile und humanitäre Hilfeleistungen	29	38	51	25	29	8
Unterstützung der Ukraine im Kampf gegen Russland durch Lieferung auch schwerer Waffen	22	27	35	26	26	6

7 Modernisierungen im öffentlichen Dienst und deren Finanzierung

7.1 Maßnahmen zur Aufrechterhaltung der Leistungsfähigkeit des öffentlichen Dienstes

Um die Leistungsfähigkeit des öffentlichen Dienstes aufrecht zu erhalten bzw. zu verbessern, ist nach Ansicht der großen Mehrheit der Befragten vor allem eine schnellere und bessere Terminvergabe für die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger (71 %), eine konsequente Digitalisierung aller Aufgaben des öffentlichen Dienstes (69 %) sowie die Verbesserung von Beratung und Service (66 %) erforderlich.

43 Prozent halten dafür auch eine ausreichend gute und leistungsgerechte Bezahlung der Beschäftigten des öffentlichen Dienstes, 41 Prozent eine Ausweitung der Öffnungszeiten der Behörden und 37 Prozent eine Verjüngung des öffentlichen Dienstes für erforderlich.

Die Einschätzung, welche Maßnahmen besonders erforderlich sind, unterscheiden sich zwischen Ost und West teilweise deutlich.

Gleiches gilt für die beiden Beschäftigtengruppen innerhalb des öffentlichen Dienstes. So sehen Beamte häufiger als Tarifbeschäftigte eine Dringlichkeit in der konsequenten Digitalisierung aller Aufgaben und auch in der ausreichend guten und leistungsgerechten Bezahlung. Für die Tarifbeschäftigten hat die schnellere und bessere Terminvergabe, die Verbesserung von Beratung und Service und eine Verjüngung des öffentlichen Dienstes hingegen höhere Priorität.

Maßnahmen zur Aufrechterhaltung der Leistungsfähigkeit des öffentlichen Dienstes I

Folgende Maßnahmen sind besonders erforderlich, um die Leistungsfähigkeit des Öffentlichen Dienstes aufrecht zu erhalten bzw. zu verbessern:	insgesamt:		Ost	West	Öffentlich Beschäftigte:		
	2022	2023			insgesamt	Beamte	Tarifbeschäftigte
	%	%	%	%	%	%	%
Eine schnellere und bessere Terminvergabe	68	71	77	70	65	61	66
Eine konsequente Digitalisierung aller Aufgaben des Öffentlichen Dienstes	71	69	64	70	70	78	66
Verbesserung von Beratung und Service	64	66	75	65	57	51	59
Eine ausreichend gute und leistungsgerechte Bezahlung der Beschäftigten des Öffentlichen Dienstes	42	43	35	44	66	70	64
Eine Ausweitung der Öffnungszeiten der Behörden	43	41	44	41	32	30	33
Die Verjüngung des Öffentlichen Dienstes	41	37	39	37	45	40	47

Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

Eine schnellere und bessere Terminvergabe wünschen sich insbesondere die Anhänger der SPD und der AfD. Die Digitalisierung aller Aufgaben des öffentlichen Dienstes sehen die Anhänger der Grünen und der FDP als dringlicher an als die Anhänger der anderen Parteien.

Die ausreichend gute und leistungsgerechte Bezahlung sowie die Verjüngung des öffentlichen Dienstes halten die Anhänger der SPD und der Grünen überdurchschnittlich häufig für eine besonders erforderliche Maßnahmen, um die Leistungsfähigkeit des öffentlichen Dienstes aufrecht zu erhalten bzw. zu verbessern.

Maßnahmen zur Aufrechterhaltung der Leistungsfähigkeit des öffentlichen Dienstes II

Folgende Maßnahmen sind besonders erforderlich, um die Leistungsfähigkeit des Öffentlichen Dienstes aufrecht zu erhalten bzw. zu verbessern:	insgesamt %	Anhänger der:				
		SPD %	Grünen %	FDP %	CDU/CSU %	AfD %
Eine schnellere und bessere Terminvergabe	71	79	67	67	67	76
Eine konsequente Digitalisierung aller Aufgaben des Öffentlichen Dienstes	69	74	84	79	69	55
Verbesserung von Beratung und Service	66	72	62	59	66	71
Eine ausreichend gute und leistungsgerechte Bezahlung der Beschäftigten des Öffentlichen Dienstes	43	49	53	38	38	29
Eine Ausweitung der Öffnungszeiten der Behörden	41	40	34	36	40	50
Die Verjüngung des Öffentlichen Dienstes	37	43	44	36	36	24

Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

7.2 Dringlicher Optimierungsbedarf im öffentlichen Dienst

Die Befragten wurden gebeten anzugeben, in welchen Bereichen der öffentlichen Verwaltung sie es für besonders dringlich und erforderlich halten, bürokratische Hürden und Hemmnisse abzubauen, Strukturen für die Bürgerinnen und Bürger übersichtlicher zu machen und die Bearbeitung zu vereinfachen und zu beschleunigen.

Derartige Optimierungen wünschen sich die Bundesbürgerinnen und Bundesbürger insbesondere im Bereich Gesundheit und Pflege (69 %) sowie bei Genehmigungsverfahren, z. B. für Bauvorhaben (62 %). Mehrheitlich werden solche Optimierungen und Verbesserungen darüber hinaus im Bildungswesen (57 %) und bei den Bürgerämtern (53 %) als besonders dringlich erachtet.

Jeweils 47 Prozent meinen, im Bereich Justiz und Rechtsprechung bzw. Steuerverwaltung müssten bürokratische Hürden abgebaut und Strukturen übersichtlicher gemacht werden. 46 Prozent meinen das von den Sozialämtern, 41 Prozent von den Arbeitsämtern.

Die Beamten sehen häufiger als die Tarifbeschäftigten Optimierungsbedarf im Bereich Gesundheit und Pflege, bei Genehmigungsverfahren und im Bildungswesen. Tarifbeschäftigten sehen dagegen häufiger Verbesserungsbedarf bei den Bürgerämtern oder der Steuerverwaltung.

Bereiche dringlichen Optimierungsbedarf des Öffentlichen Dienstes I

In folgenden Bereichen der öffentlichen Verwaltung halten es für besonders dringlich und erforderlich, Optimierungen vorzunehmen:	insgesamt	Ost	West	Öffentlich Beschäftigte:		
	%	%	%	insgesamt	Beamte	Tarifbeschäftigte
	%	%	%	%	%	%
Gesundheit und Pflege	69	69	69	64	71	61
Genehmigungsverfahren, z. B. für Bauvorhaben	62	60	62	58	64	56
Bildungswesen	57	65	55	52	55	50
Bürgerämter	53	52	53	51	48	53
Justiz und Rechtsprechung	47	56	45	44	41	45
Steuerverwaltung	47	46	47	49	44	51
Sozialämter	46	43	46	47	46	48
Arbeitsämter	41	35	42	41	39	41

Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

Die Einschätzung, in welchen Bereichen der öffentlichen Verwaltung es besonders dringlich und erforderlich ist, bürokratische Hürden und Hemmnisse abzubauen, Strukturen für die Bürger übersichtlicher zu machen und die Bearbeitung zu vereinfachen und zu beschleunigen, unterscheidet sich zwischen den Anhängern der verschiedenen Parteien vergleichsweise wenig.

Bereiche dringlichen Optimierungsbedarf des Öffentlichen Dienstes II

In folgenden Bereichen der öffentlichen Verwaltung halten es für besonders dringlich und erforderlich, Optimierungen vorzunehmen:	insgesamt	Anhänger der:				
		SPD	Grünen	FDP	CDU/CSU	AfD
	%	%	%	%	%	%
Gesundheit und Pflege	69	68	69	62	70	68
Genehmigungsverfahren, z. B. für Bauvorhaben	62	63	62	73	68	68
Bildungswesen	57	57	61	45	54	54
Bürgerämter	53	52	54	52	53	54
Justiz und Rechtsprechung	47	48	48	42	44	56
Steuerverwaltung	47	47	43	50	47	50
Sozialämter	46	46	53	37	40	36
Arbeitsämter	41	39	45	42	36	34

Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

7.3 Digitalisierung als Problemlösung?

Durch eine verstärkte Digitalisierung und durch mehr Angebote zur Erledigung von Aufgaben per Internet könnte nach Einschätzung der Befragten vor allem bei den Bürgerämtern (70 %) Verbesserungen erreicht werden, aber auch bei den Genehmigungsverfahren (64 %), der Steuerverwaltung (58 %) oder den Arbeitsämtern (51 %). 48 Prozent gehen auch von Verbesserungen durch eine verstärkte Digitalisierung bei den Sozialämtern aus, 43 Prozent im Bereich Bildungswesen und 42 Prozent im Bereich Gesundheit und Pflege.

Für die Justiz und Rechtsprechung versprechen sich nur wenige Befragte (29 %) deutliche Verbesserungen durch eine verstärkte Digitalisierung und durch mehr Angebote zur Erledigung von Aufgaben per Internet.

Dass durch eine verstärkte Digitalisierung Verbesserungen bei den Bürgerämtern, Genehmigungsverfahren, der Steuerverwaltung, den Arbeits- und Sozialämtern erreicht werden könnten, meinen Beamte deutlich häufiger als Tarifbeschäftigte. Letztere sehen größeres Potential als die Beamten in einer verstärkten Digitalisierung im Bereich Bildung sowie Gesundheit und Pflege.

Verbesserungen durch verstärkte Digitalisierung? I

In folgenden Bereichen könnte vor allem durch eine verstärkte Digitalisierung und durch mehr Angebote zur Erledigung von Aufgaben per Internet Verbesserungen erreicht werden:	insgesamt	Ost	West	Öffentlich Beschäftigte:		
				insgesamt	Beamte	Tarifbeschäftigte
	%	%	%	%	%	%
Bürgerämter	70	70	70	71	79	68
Genehmigungsverfahren, z. B. für Bauvorhaben	64	61	64	65	72	61
Steuerverwaltung	58	55	58	54	65	49
Arbeitsämter	51	49	51	52	58	49
Sozialämter	48	43	49	46	50	44
Bildungswesen	43	49	42	39	32	42
Gesundheit und Pflege	42	45	41	39	33	42
Justiz und Rechtsprechung	29	31	29	35	36	34

Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

Anhänger der AfD versprechen sich durch eine verstärkte Digitalisierung und vermehrte Angebote zur Erledigung von Aufgaben per Internet alles in allem betrachtet weniger als die Anhänger der anderen Parteien.

Verbesserungen durch verstärkte Digitalisierung? II

In folgenden Bereichen könnte vor allem durch eine verstärkte Digitalisierung und durch mehr Angebote zur Erledigung von Aufgaben per Internet Verbesserungen erreicht werden:

	insgesamt	Anhänger der:				
		SPD	Grünen	FDP	CDU/CSU	AfD
	%	%	%	%	%	%
Bürgerämter	70	70	78	74	75	64
Genehmigungsverfahren, z. B. für Bauvorhaben	64	70	68	83	70	56
Steuerverwaltung	58	64	62	57	57	55
Arbeitsämter	51	53	56	59	52	44
Sozialämter	48	51	51	58	49	41
Bildungswesen	43	48	42	40	43	43
Gesundheit und Pflege	42	43	38	41	46	43
Justiz und Rechtsprechung	29	34	29	29	31	29

Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

7.4 Präferenzen für den Kontakt zu Behörden

Wenn sie Angelegenheiten mit Behörden erledigen müssen, so bevorzugt etwas mehr als ein Drittel der Befragten (39 %) den persönlichen Kontakt mit Mitarbeitern der Behörde. Über der Hälfte der Befragten (55 %) aber ist es lieber, wenn sie die Angelegenheit online erledigen können.

Den persönlichen Kontakt bevorzugen überdurchschnittlich häufig Ostdeutsche, über 60-Jährige und Befragte mit formal niedriger Bildung. Dass sie die Angelegenheit lieber online erledigen, sagen insbesondere die jüngeren, unter 45 Jahre alten Befragten, diejenigen mit weiterführender Schulbildung (Abitur, Studium) sowie die Anhänger der Grünen und der FDP.

Präferenzen für den Kontakt zu Behörden

Wenn sie Angelegenheiten mit Behörden erledigen müssen, dann ist ihnen lieber

		persönlicher Kontakt mit den Mitarbeitern der Behörde	wenn sie die Angelegen- heit online erledigen können
		%	%
insgesamt		39	55
Ost		49	44
West		37	57
Männer		36	59
Frauen		42	51
18- bis 29-Jährige		29	66
30- bis 44-Jährige		22	70
45- bis 59-Jährige		38	55
60 Jahre und älter		55	40
Hauptschule		53	41
mittlerer Abschluss		44	50
Abitur, Studium		28	66
Anhänger der:	SPD	45	50
	Grünen	25	71
	FDP	31	63
	CDU/CSU	41	53
	AfD	45	49

an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

8 Gewalt gegenüber öffentlich Bediensteten

8.1 Verrohung der Gesellschaft

Wie bereits im Jahr 2019 meint auch aktuell eine Mehrheit der Bundesbürgerinnen und Bundesbürger (80 %), dass die Gesellschaft zunehmend verrohe und der Umgang der Menschen untereinander rücksichtsloser und brutaler werde. 16 Prozent der Befragten sind nicht dieser Ansicht.

Diese Einschätzung findet sich bei Ost- und Westdeutschen sowie bei Männern und Frauen in ähnlichem Maße.

Die jüngeren, unter 30 Jahre alten Bundesbürger sowie diejenigen mit weiterführender Schulbildung (Abitur, Studium) teilen diese Einschätzung etwas seltener als der Durchschnitt aller Befragten.

Verrohung der Gesellschaft

Der Auffassung, dass die Gesellschaft zunehmend verrohe und der Umgang der Menschen untereinander rücksichtsloser und brutaler werde

		stimmen zu	stimmen nicht zu
		%	%
insgesamt	2019	83	14
	2023	80	16
Ost		83	14
West		79	17
Männer		80	18
Frauen		80	15
18- bis 29-Jährige		67	28
30- bis 44-Jährige		80	17
45- bis 59-Jährige		84	13
60 Jahre und älter		83	13
Hauptschule		86	10
mittlerer Abschluss		85	11
Abitur, Studium		73	24
Anhänger der:	SPD	80	18
	Grünen	71	26
	FDP	74	23
	CDU/CSU	86	12
	AfD	90	6

an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

8.2 Beobachtete Übergriffe auf öffentlich Bedienstete

26 Prozent der Befragten geben an, schon einmal Übergriffe auf öffentlich Beschäftigte beobachtet zu haben, also dass diese behindert, belästigt, beschimpft oder angegriffen wurden.

Überdurchschnittlich häufig haben die jüngeren, unter 30 Jahre alten Bürgerinnen und Bürger sowie die im öffentlichen Dienst Beschäftigten derartige Vorfälle bereits beobachtet.

Beobachtete Übergriffe auf öffentlich Bedienstete

Es haben schon einmal beobachtet, dass Beschäftigte des öffentlichen Dienstes behindert, belästigt, beschimpft oder angegriffen wurden

		%
insgesamt	2019	26
	2023	26
Ost		28
West		26
Männer		28
Frauen		25
18- bis 29-Jährige		36
30- bis 44-Jährige		28
45- bis 59-Jährige		28
60 Jahre und älter		18
Hauptschule		24
mittlerer Abschluss		26
Abitur, Studium		27
Anhänger der:	SPD	22
	Grünen	21
	FDP	20
	CDU/CSU	28
	AfD	40
Öffentlich Beschäftigte:	insgesamt	40
	Beamte	44
	Tarifbeschäftigte	38

8.3 Art der beobachteten Übergriffe

8.3.1 Betroffene Personengruppen

Am häufigsten wurden von denjenigen, die derartige Übergriffe auf Beschäftigte des öffentlichen Dienstes beobachtet haben, Übergriffe auf Polizistinnen bzw. Polizisten (64 %) oder auf Rettungskräfte und Notärztinnen/-ärzte (60 %) beobachtet.

45 Prozent haben es mitbekommen, wie ein Bus- oder Bahnfahrer im Dienst beschimpft, behindert oder angegriffen wurde. 41 Prozent haben dies bei Feuerwehrleuten beobachtet, jeweils 37 Prozent bei Ordnungsamt-Mitarbeitenden bzw. Lehrkräften, 30 Prozent bei Sicherheitsdienst-Mitarbeitenden und 28 Prozent bei Lokführer/-innen bzw. Zugbegleiter/-innen.

Zeuge von Angriffen auf Erzieher/-innen im Kindergarten bzw. einer Kita wurden 20 Prozent, 18 Prozent haben Angriffe auf Mitarbeitende im Job-Center der Agentur für Arbeit beobachtet.

Betroffene Personengruppen

Folgende Beschäftigte im öffentlichen Dienst wurden beschimpft, behindert oder angegriffen:	insgesamt		Öffentlich Beschäftigte %
	2019 %	2023 %	
Polizisten/Polizistinnen	73	64	60
Rettungskräfte bzw. Notärzte/-ärztinnen	58	60	52
Bus- oder Bahnfahrer/-innen	42	45	43
Feuerwehrleute	40	41	39
Ordnungsamt-Mitarbeitende	34	37	46
Lehrer/-innen	28	37	36
Mitarbeitende im Sicherheitsdienst	28	30	30
Lokführer/-innen oder Zugbegleiter/-innen	21	28	25
Erzieher/-innen im Kindergarten bzw. einer Kita	16	20	25
Mitarbeitende in einem Job-Center der Agentur für Arbeit	18	18	19
Steuerbeamte/-beamtinnen	5	7	8
Sonstige	6	9	17

Basis: Befragte, die schon einmal Übergriffe auf öffentlich Beschäftigte beobachtet haben;
 Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich
 Vergleich mit 2019 aufgrund geringer Fallzahlen nur in Tendenzen möglich

8.3.2 Art der Übergriffe

Am häufigsten wurde von den Befragten beobachtet, dass Beschäftigte des öffentlichen Dienstes beleidigt (89 %) oder angeschrien (65 %) wurden. Jeder Dritte (33 %) hat allerdings auch beobachtet, dass ein Beschäftigter des öffentlichen Dienstes körperlich bedrängt wurde, knapp jeder Fünfte (18 %), dass ein Beschäftigter des öffentlichen Dienstes bespuckt wurde. Körperliche Gewalt gegenüber einem öffentlich Beschäftigten haben nur wenige Befragte (8 %) beobachtet.

Art der Übergriffe

Die Beschäftigten des öffentlichen Dienstes wurden:	insgesamt		Öffentlich Beschäftigte insgesamt
	2019	2023	
	%	%	%
beleidigt	86	89	86
angeschrien	61	65	78
körperlich bedrängt	30	33	40
bespuckt	14	18	23
geschlagen	10	8	15

Basis: Befragte, die schon einmal Übergriffe auf öffentlich Beschäftigte beobachtet haben;
 Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich
 Vergleich mit 2019 aufgrund geringer Fallzahlen nur in Tendenzen möglich

8.4 Von Übergriffen betroffene öffentlich Bedienstete

Über die Hälfte der selbst im öffentlichen Dienst Beschäftigten (54 %) geben an, selbst schon einmal bei ihrer Tätigkeit behindert, beschimpft oder tätlich angegriffen worden zu sein.

Beamte geben deutlich häufiger als Tarifbeschäftigte an, schon einmal eine derartige übergriffige Tat erlebt zu haben.

Im Vergleich zu 2019 ist der Anteil der im öffentlichen Dienst Beschäftigten, die selbst Opfer eines solchen Vorfalls waren, tendenziell etwas angestiegen (+ 6 Prozentpunkte).

Von Übergriffen betroffene öffentlich Bedienstete

		Es wurden selbst schon einmal bei ihrer Tätigkeit behindert, beschimpft oder tätlich angegriffen
		%
Öffentlich Bedienstete insgesamt	2019	48
	2023	54
Beamte		67
Tarifbeschäftigte		48
Männer		51
Frauen		56

Basis: Beschäftigte des öffentlichen Dienstes
Vergleich mit 2019 aufgrund geringer Fallzahlen nur in Tendenzen möglich

In den meisten Fällen, in denen die im öffentlichen Dienst Beschäftigten einen Übergriff erlebt haben, wurden sie beleidigt (89 %) oder angeschrien (71 %).

Jeder dritte Betroffene (30 %) gibt an, körperlich bedrängt worden zu sein. 12 Prozent wurden geschlagen, 9 Prozent bespuckt, 4 Prozent bedroht.

Art der Übergriffe im öffentlichen Dienst

Die Betroffenen wurden:	insgesamt		Beamte	Tarifbeschäftigte
	2019	2023		
	%	%	%	%
beleidigt	89	89	95	85
angeschrien	68	71	67	73
körperlich bedrängt	31	30	34	28
geschlagen	17	12	14	11
bespuckt	12	9	11	7
bedroht	6	4	7	2
sonstiges	2	4	3	5

Basis: Beschäftigte des öffentlichen Dienstes, die während ihrer Tätigkeit selbst Opfer von Übergriffen wurden
Vergleich mit 2019 aufgrund geringer Fallzahlen nur in Tendenzen möglich