



Eine Initiative von McKinsey, stern, T-Online und ZDF

Kurzbericht 2003

Vorbemerkung

Unter dem Titel Perspektive-Deutschland hatten die Partner McKinsey & Company, stern und T-Online im Jahr 2001 erstmals eine Online-Umfrage zu gesellschaftspolitischen Themen gestartet – mit großem Erfolg und überwältigender Resonanz. Die Neuauflage der Befragung im Jahr 2002, diesmal mit dem ZDF als weiterem Initiator und einem Schwerpunkt auf Deutschlands Institutionen, lief vom 17. Oktober bis zum 31. Dezember 2002 und stand unter der Schirmherrschaft von Bundespräsident a.D., Dr. Richard von Weizsäcker. Mit 356.000 Teilnehmern, noch deutlich mehr als im Vorjahr (170.000), ist sie die weltweit größte gesellschaftspolitische Online-Umfrage.

Die Bürger wurden befragt zu ihrer Meinung über den Zustand und den Reformbedarf von insgesamt 22 Institutionen, die in sechs Themenblöcken einzuordnen sind: Staatsaufgaben, Interessenvertretungen, Soziales, Bildung, Gesundheitsversorgung und Religion. Außerdem ging es – wie bereits in der Umfrage des Vorjahrs – um die generelle Zufriedenheit mit dem Leben in Deutschland und am Wohnort.

Ein gemeinsam mit Wirtschaftsnobelpreisträger Professor Daniel McFadden entwickeltes Verfahren sorgt für repräsentative Ergebnisse in der Altersgruppe der 16 bis 69-Jährigen, die auf Grund der hohen Teilnehmerzahl einen einmaligen Detaillierungsgrad erlauben. Beispielsweise auf der Ebene von Bevölkerungsgruppen und Regionen. Perspektive-Deutschland gibt Auskunft darüber, wie sehr die Bürger den jeweiligen Institutionen im Vergleich zu anderen wichtigen Institutionen vertrauen, wie zufrieden sie mit deren Aufgabenerfüllung sind und für wie dringlich sie Reformen halten. Auch konkrete Verbesserungsvorschläge sind Teil der Befragung.

Dieser Kurzbericht fasst die wichtigsten Ergebnisse zusammen, die sich aus der Umfrage Perspektive-Deutschland 2002 ergeben. Die Ergebnisse zeigen die Veränderungsbereitschaft der Bürger. Sie können als Ansatzpunkt für die Ausgestaltung eines Reformprogramms dienen, es aber nicht ersetzen.

Weiteres Material finden Sie in den Pressemitteilungen der Pressemappe, auf der Website www.Perspektive-Deutschland.de und in umfassender Form in der demnächst verfügbaren Projektbrochure.

Inhalt

1. Die Ergebnisse im Überblick	3
2. Reformkonsens in der Bevölkerung	5
2.1 Konstruktiv-kritische Grundhaltung	5
2.2 Der laute Ruf nach Reformen bei Deutschlands Institutionen	7
2.3 Konsens über die Richtung von Reformen	9
3. Der Reformkatalog der Bürger	12
3.1 Reform des politischen Systems	13
3.2 Reform der sozialen Sicherungssysteme	15
3.3 Reform des Bildungssystems	20
4. Bei den übrigen Institutionen auch Reformbedarf, aber weniger dringend	23
5. Wie es weitergeht	37
Anhang: Repräsentativität	38

1. Die Ergebnisse im Überblick

In der weltweit größten gesellschaftspolitischen Online-Befragung haben die Bürger ihre Zufriedenheit mit dem Leben in Deutschland und an ihrem Wohnort bewertet und ihren Reformkatalog für Deutschland formuliert. Sie fordern grundlegende Reformen bei den Institutionen des politischen Systems und des staatlichen Aufgabenbereichs.

- Die Deutschen sind überwiegend zufrieden mit dem Leben in Deutschland und an ihrem Wohnort. Allerdings zeigen sich im Vergleich zum Vorjahr deutliche Verschiebungen: Die Zufriedenheit mit dem Leben in Deutschland ist um vier Prozentpunkte gesunken, die Zufriedenheit mit dem Leben am Wohnort hingegen um den gleichen Wert gestiegen.
- Gegenüber Deutschlands Institutionen herrscht in der Bevölkerung noch ein Grundvertrauen.
- Dennoch wird dringender Reformbedarf angemeldet: Vor allem Institutionen des politischen Systems (Bundestag, politische Parteien) und des staatlichen Aufgabenbereichs (gesetzliche Rentenversicherung und Krankenversicherung, Arbeitsamt und öffentliche Schulen) stehen als Reformkandidaten der Bürger in vorderster Reihe.
- Die Bürger fordern, dass das politische Reformprogramm sich auf diese wenigen Institutionen und Themen konzentrieren sollte, statt sich an zu vielen Fronten zu verzetteln. Bei den anderen Institutionen, die in die Online-Befragung einbezogen waren, sehen sie deutlich geringeren Reformbedarf.
- Der Konsens darüber, dass die Institutionen des politischen Systems und des staatlichen Aufgabenbereichs reformiert werden müssen, zieht sich durch sämtliche Bevölkerungsgruppen. Selbst diejenigen, die mit den Institutionen in Deutschland noch am ehesten zufrieden sind, sehen dort dringenden Handlungsbedarf.
- Auch in den Stoßrichtungen der Reformen sind sich die Bevölkerungsgruppen mehrheitlich einig:
 - Im *politischen System* beziehen sich die Reformwünsche auf eine höhere Transparenz (Aufdeckung von Interessenverflechtungen), eine stärkere Leistungskontrolle (Nachweis der Folgen von politischen Entscheidungen) und eine Stärkung des Subsidiaritätsprinzips (Verlagerung

der Entscheidungsgewalt vom Bundestag auf die Regionalebene und zum Bürger).

- Bei den *sozialen Sicherungssystemen* lauten die Ziele:
 - Eine stärkere Zusammenarbeit der Arbeitsämter mit Arbeitgebern und mehr Druck auf Arbeitsunwillige. Dagegen treten die Forderungen nach Privatisierung oder mehr Vermittlern im Arbeitsamt deutlich in den Hintergrund.
 - Eine Absenkung der Rentenhöhe in der gesetzlichen Rentenversicherung – der überwiegende Teil derjenigen, die diese Forderung vertreten, spricht sich gleichzeitig für eine verpflichtende private Vorsorge aus.
 - Eine Umstellung des Systems der gesetzlichen Krankenversicherung auf eine Grundsicherung. Hinzu kommt die Forderung nach einer Überprüfung des Leistungsangebots und eine stärkere Kontrolle der Ärzte und Krankenhäuser durch die Krankenkassen.
- Bei den *öffentlichen Schulen* wird insgesamt eine Verbesserung der Lehrerausbildung und weniger Unterrichtsausfall angemahnt. Allerdings setzen die Bürger je nach Ausgangslage unterschiedliche Akzente: In Bundesländern mit guter PISA-Bewertung steht im Vergleich zum Bundesdurchschnitt die Qualitätssteigerung im Vordergrund: Lehrerausbildung und neue Lernformen. In Bundesländern mit schlechter PISA-Bewertung beziehen sich die Forderungen eher auf die Ausstattung der Schulen und den Abbau von Unterrichtsausfall.
- Auch Partei- und Gewerkschaftsmitglieder aus allen Lagern sind sich in diesen Stoßrichtungen der Bevölkerung einig. Einzig bei der Umstellung der gesetzlichen Krankenversicherung auf eine Grundsicherung sind die Gewerkschaftsmitglieder mit SPD-Parteibuch mehrheitlich anderer Meinung – sie vertreten dabei aber nicht die Position ihrer Klientel, denn auch die Arbeiter und Angestellten sprechen sich mehrheitlich für einen Wechsel zur Grundsicherung aus.

Die überraschend hohe Einigkeit in der Bevölkerung nicht nur über die Notwendigkeit von Reformen, sondern auch über ihre Richtungen ist ein klares Signal, jetzt nicht länger zu warten, sondern den Wandel in den politischen Institutionen, sozialen Systemen und in den öffentlichen Schulen entschieden anzugehen.

2. Reformkonsens in der Bevölkerung

Das Thema Reformstau prägt seit einiger Zeit die öffentliche Diskussion in Deutschland. Laufen wir Gefahr, dass unser Land zwischen den widersprüchlichen Programmen und Ansprüchen verschiedenster Interessengruppen stehen bleibt? Wie lässt sich der nötige Wandel rasch anstoßen, und wie reformbereit sind die Bürger in Deutschland?

Perspektive-Deutschland zeigt in bisher nicht gekannter Differenziertheit auf, wie die Bürger ihre Institutionen und das notwendige Reformprogramm wirklich sehen. Das Stimmungsbild, das sich dabei zeigt, ist sehr viel konstruktiver, als es die Medien vermitteln: Die Bevölkerung sieht einen hohen Reformbedarf bei Deutschlands Institutionen, und die Übereinstimmung hinsichtlich der Stoßrichtungen der Reform ist beeindruckend. Interessengruppen, die sich gegen die Grundrichtungen dieser Reform stellen, können sich nicht länger auf einen Rückhalt in breiteren Bevölkerungsgruppen berufen. Dieser übergreifende Konsens ist eine tragfähige Basis, um Reformen vor allem im staatlichen Aufgabenbereich, in politischen Institutionen, sozialen Sicherungssystemen und öffentlichen Schulen nun aktiv anzugehen.

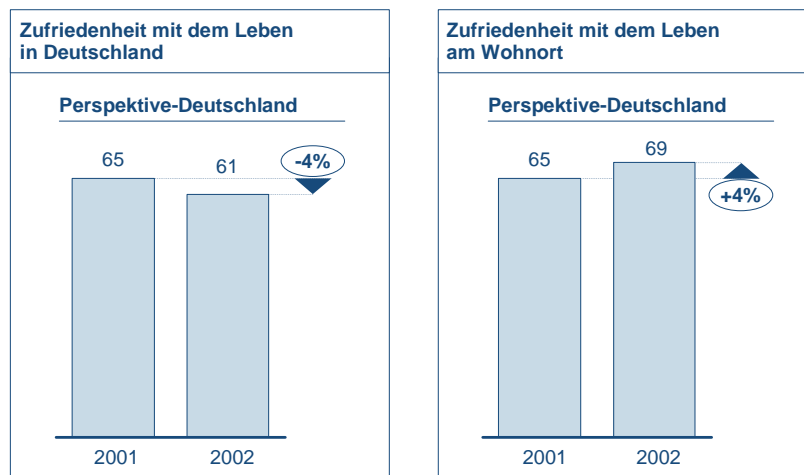
2.1 Konstruktiv-kritische Grundhaltung

Die Zufriedenheit der Deutschen mit ihrem Land ist immer noch hoch. 61% der Deutschen sind mit dem Leben in Deutschland zufrieden, am Wohnort liegt die Zufriedenheit sogar bei 69%. Eine Schere öffnet sich zwischen der Zufriedenheit am Wohnort und der Zufriedenheit mit dem Leben in Deutschland: Während die Zufriedenheit mit dem Leben in Deutschland seit dem letzten Jahr um vier Prozentpunkte zurückgegangen ist, hat die Zufriedenheit mit dem Leben am eigenen Wohnort um vier Prozentpunkte zugenommen (Schaubild 1).

Schaubild 1

ZUFRIEDENHEIT MIT DEM LEBEN IN DEUTSCHLAND UND AM WOHNORT

in Prozent der Teilnehmer*



* Teilnehmer im Alter von 18 - 59 Jahren, die auf die Frage "Alles in allem gesehen kann man in einem Land wie Deutschland (in dem Ort oder Region, wo ich lebe) sehr gut leben" auf einer Skala von 1 "Stimmt genau" bis 6 "Stimmt gar nicht" mit 1 oder 2 geantwortet haben

Zudem zeigt sich eine unterschiedliche Entwicklung im Osten und im Westen: Wenngleich auf einem sehr viel niedrigeren Zufriedenheitsniveau, sind die Bürger beispielsweise in Sachsen-Anhalt mit dem Leben in Deutschland zufriedener (45%) als mit dem Leben an ihrem Wohnort (30%).

Im Westen und dort vor allem im Süden Deutschlands lässt sich ein entgegengesetztes Bild ablesen: Während 81% der Bevölkerung in Baden-Württemberg mit ihrem Leben am Ort zufrieden sind, gilt dies nur bei 63% für das Leben in Deutschland – ein mögliches Indiz für eine zunehmende Unzufriedenheit mit der Bundespolitik (Schaubild 2).

Schaubild 2

DIFFERENZ ZUFRIEDENHEIT AM WOHNORT UND IN DEUTSCHLAND

in Prozent der Teilnehmer*

Zufriedenheit mit dem Leben in Deutschland im Vergleich zum Wohnort

- +6 bis +15
- 5 bis +5
- 15 bis -6
- 20 bis -16



Rang Bundesland	Zufriedenheit*		
	Am Wohnort	In Deutschland	Differenz
1. Baden-Württemberg	81	63	-18
2. Bayern	78	61	-17
3. Rheinland-Pfalz	73	61	-12
4. Schleswig-Holstein	80	69	-11
5. Hamburg	78	68	-10
6. Hessen	73	63	-10
7. Niedersachsen	75	66	-9
8. Saarland	72	63	-9
9. Nordrhein-Westfalen	75	67	-8
10. Berlin	63	62	-1
11. Thüringen	43	44	+1
12. Bremen	70	72	+2
13. Sachsen	45	47	+2
14. Brandenburg	46	49	+3
15. Mecklenburg-Vorpommern	38	49	+11
16. Sachsen-Anhalt	30	45	+15
Deutschland gesamt	69	61	-8

* Teilnehmer im Alter von 18 - 59 Jahren, die auf die Frage "Alles in allem gesehen kann man in einem Land wie Deutschland (in dem Ort oder Region, wo ich lebe) sehr gut leben" auf einer Skala von 1 "Stimmt genau" bis 6 "Stimmt gar nicht" mit 1 oder 2 geantwortet haben

2.2 Der laute Ruf nach Reformen bei Deutschlands Institutionen

Ähnlich wie die Bürger mit dem Leben in Deutschland und am Wohnort weitgehend zufrieden sind, haben sie auch nach wie vor ein Grundvertrauen gegenüber nahezu allen Institutionen Deutschlands – was sie nicht daran hindert, auf vielen Feldern deutlichen Verbesserungsbedarf anzumahnen. Sie fordern umgehend Reformen, um die Institutionen zukunftsfähig zu machen.

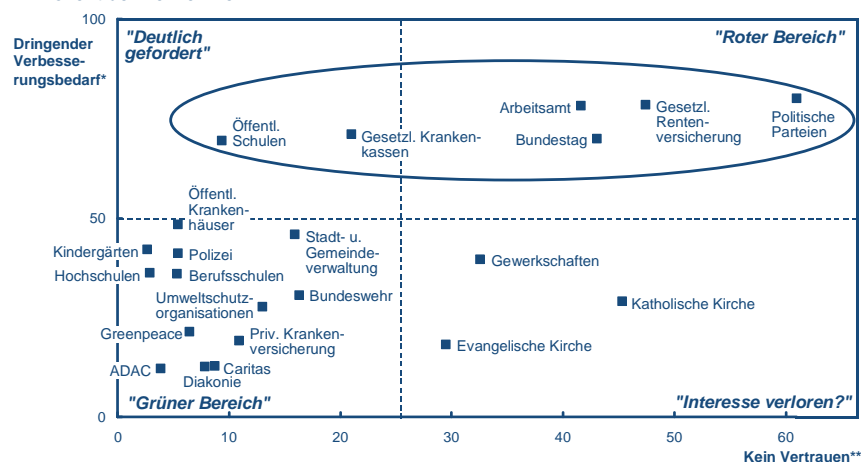
- 12% der Bürger sprechen den Institutionen ihr uneingeschränktes Vertrauen aus, 48% sagen, dass sie ihnen eher vertrauen, während 38% ihnen eher nicht oder nicht vertrauen.
- 56% der Bürger attestieren den Institutionen insgesamt zumindest eine befriedigende Aufgabenerfüllung, allerdings bewerten nur 9% die Aufgabenerfüllung als gut.
- Der Wunsch nach Reformen ist überwältigend: 90% der Bürger bestätigen Deutschlands Institutionen Handlungsbedarf, 68% sehen ihn sogar als dringend an.

Ordnet man die 22 in der Online-Befragung behandelten Institutionen nach den beiden Dimensionen *Vertrauen in die Institution* und *Dringlichkeit des Verbesserungsbedarfs* in eine Matrix ein, so gibt es Aufschlüsse darüber, wie die Bürger die Prioritäten im anstehenden Reformprogramm setzen (Schaubild 3).

Schaubild 3

LEISTUNGSGRUPPEN DER INSTITUTIONEN NACH VERBESSERUNGSBEDARF UND VERTRAUEN

in Prozent der Teilnehmer



* Teilnehmer, die auf die Frage "Für wie dringend halten Sie den Verbesserungsbedarf der folgenden Institutionen" auf einer Skala von 1 "Sehr dringend" bis 6 "Überhaupt nicht dringend" mit 1 oder 2 geantwortet haben

** Teilnehmer, die auf die Frage "In welchem Maß vertrauen Sie den folgenden Institutionen" auf einer Skala von 1 "Vertraue sehr" bis 6 "Vertraue überhaupt nicht" mit 5 oder 6 geantwortet haben

Die Bürger identifizieren sechs Institutionen des politischen Systems und des staatlichen Aufgabenbereichs, von denen sie grundlegende Reformen fordern – mindestens 70% der Bevölkerung sehen hier einen dringenden Reformbedarf. Die Schwerpunkte des Reformprogramms sind das politische System selbst, vertreten durch die *politischen Parteien* und den *Bundestag*, die sozialen Sicherungssysteme mit *Arbeitsamt*, *gesetzlicher Rentenversicherung* und *gesetzlichen Krankenkassen* sowie das Bildungssystem mit Schwerpunkt *öffentliche Schulen*.

Die politischen Parteien schneiden im Vergleich zu allen anderen Institutionen am schlechtesten ab. 61% der Bürger haben kein Vertrauen in die Parteien und 80% sehen bei ihnen dringenden Verbesserungsbedarf. Am anderen Ende der Skala, im "grünen

Bereich", stehen Institutionen wie der ADAC, die Diakonie, die Caritas und Greenpeace, denen die Bevölkerung ein hohes Vertrauen und einen geringen Verbesserungsbedarf attestiert.

Bei einer weiteren Gruppe von Institutionen deutet das Antwortverhalten darauf hin, dass die Bürger möglicherweise das Interesse an diesen Institutionen verloren haben. Ihnen gegenüber äußern die Bürger insgesamt wenig Vertrauen, melden aber auch keinen dringenden Verbesserungsbedarf an. Zu dieser Gruppe von Institutionen gehören die katholische Kirche, die evangelische Kirche und die Gewerkschaften.

2.3 Konsens über die Richtung von Reformen

Sind die Bürger Deutschlands bereit, Reformen aktiv zu unterstützen? Wer stellt sich solchen Reformen entgegen; wer kann und wer muss vom Reformbedarf überzeugt werden? Um diese Fragen beantworten zu können, wurden die Bürger nicht nach herkömmlichen soziodemografischen Kriterien wie Alter, Geschlecht, Bildung und Einkommen eingeteilt, sondern nach Kriterien, an denen sich die Reformbereitschaft einer Person bemisst: die Bereitschaft, selbst die Initiative zu ergreifen, das Interesse an gesellschaftspolitischen Themen und die Unzufriedenheit mit den Institutionen. Anhand dieser Kriterien wurden fünf deutlich abgegrenzte Bevölkerungsgruppen gebildet (Schaubild 4):

- "Veränderer" bringen die Initiative und das Interesse mit, umfassende Reformen voranzutreiben. Sie sind tendenziell mittleren Alters, mit eher höherem Bildungsgrad und Einkommen. Selbständige sind überdurchschnittlich oft in dieser Gruppe zu finden.
- "Gemäßigte" haben zwar ein hohes gesellschaftliches Interesse und eine hohe Initiative, sind allerdings vergleichsweise zufrieden mit den Institutionen und fordern daher am wenigsten Veränderungen. Wie die Veränderer haben sie einen tendenziell höheren Bildungsgrad und ein höheres Einkommen. Beamte sind hier überproportional vertreten.
- "Selbstverwirklicher" setzen ihre hohe Initiative primär für ihr eigenes Fortkommen ein. Sie sind eher jüngeren Alters mit mittlerem Bildungsgrad und Einkommen. Überdurchschnittlich viele sind noch in der Ausbildung.

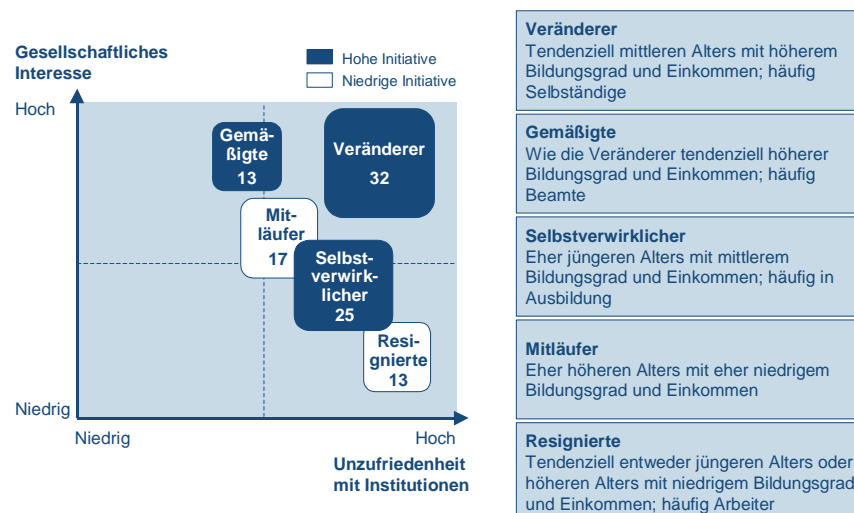
- Auf Grund ihrer geringen Initiative schließen sich "Mitläufer" eher der Mehrheitsmeinung an, werden aber nicht selbst aktiv. Sie sind vergleichsweise zufrieden, haben ein höheres Alter mit eher niedrigem Bildungsgrad und Einkommen.
- "Resignierte" sind zwar mit den Institutionen sehr unzufrieden, sie bringen aber nicht die Initiative mit, um aktiv etwas zu ändern. Sie sind tendenziell entweder jüngeren Alters oder höheren Alters mit niedrigem Bildungsgrad und Einkommen. An dieser Gruppe haben Arbeiter einen überdurchschnittlichen Anteil.

Praktisch alle Bevölkerungsgruppen zeigen sich mit der Aufgabenerfüllung der Institutionen eher unzufrieden. Einzig bei den "Gemäßigten" liegt die Zufriedenheit mit den Institutionen im mittleren Bereich. Mindestens 57% der Bevölkerung sind bereit, Veränderungen aktiv voranzutreiben (Veränderer, Selbstverwirklicher und ein Teil der Gemäßigten mit hoher Initiative und gleich gerichteten Interessen mit Blick auf die dringenden Reformen).

Schaubild 4

TYPISIERUNG DER BEVÖLKERUNGSGRUPPEN

in Prozent der Teilnehmer



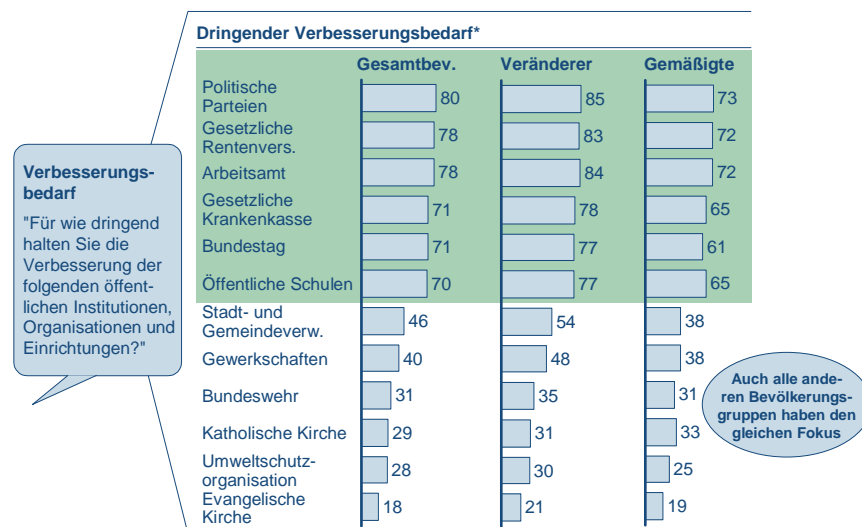
Der Schwerpunkt der angemahnten Reformen ist eindeutig: Er liegt bei den politischen Parteien, dem Bundestag, dem Arbeitsamt, der

gesetzlichen Rentenversicherung, den gesetzlichen Krankenkassen und den öffentlichen Schulen. Sogar die beiden extremen Gruppen, die "Veränderer" als Treiber von Reformen und die "Gemäßigten" als grundsätzlich zufriedenste Gruppe, möchten an denselben Punkten ansetzen und sehen mit großer Mehrheit einen dringenden Handlungsbedarf (Schaubild 5). Die übrigen gesellschaftlichen Gruppen liegen bei den Institutionen, die im Fokus des Reformprogramms der Bürger sind, in ihrer Positionierung zwischen den beiden Polen "Veränderer" und "Gemäßigte".

Schaubild 5

VERGLEICH DRINGLICHKEIT DES VERBESSERUNGSBEDARFS

in Prozent der Teilnehmer*



* Teilnehmer, die auf einer Skala von 1 "Sehr dringend" bis 6 "Überhaupt nicht dringend" mit 1 oder 2 geantwortet haben

Diese Fokussierung wird auch von den Parteimitgliedern der CDU/CSU und der SPD sowie von den Gewerkschaftsmitgliedern geteilt.

Insgesamt gibt Perspektive-Deutschland eine klare Antwort auf die eingangs gestellte Frage: Die Bürger sind nicht – wie vielfach zu hören – Teil des Reformproblems, sondern Teil seiner Lösung. Sie äußern mehrheitlich einen klaren Konsens, dass Reformen nötig sind, und sie sind ebenfalls zu großen Teilen bereit, diese Reformen mitzutragen.

3. Der Reformkatalog der Bürger

Der Reformkatalog, den die Bürger im Rahmen von Perspektive-Deutschland formuliert haben, fokussiert die notwendige grundlegende Umgestaltung auf drei Felder: das politische System, die sozialen Sicherungssysteme und die öffentlichen Schulen. Dieser klare Fokus kann gleichzeitig als eine Mahnung verstanden werden, die Kräfte angesichts des großen Reformbedarfs nicht an zu vielen Fronten aufzuzehren.

Nicht nur über den Reformbedarf in den einzelnen Institutionen besteht Einigkeit, sondern auch über die Stoßrichtung. Alle gesellschaftlichen Gruppen fordern:

- Im politischen System eine höhere Transparenz, sichtbar etwa in der Aufdeckung von Interessenverflechtungen, eine stärkere Leistungskontrolle durch einen Nachweis der Folge von politischen Entscheidungen und eine Stärkung des Subsidiaritätsprinzips (Verlagerung der Entscheidungsgewalt vom Bundestag auf die Regionalebene und zum Bürger).
- Bei den sozialen Sicherungssystemen
 - Eine stärkere Zusammenarbeit der Arbeitsämter mit den Arbeitgebern und mehr Druck auf Arbeitsunwillige. Dagegen treten die Forderungen nach Privatisierung oder mehr Vermittlern im Arbeitsamt deutlich in den Hintergrund.
 - Eine Absenkung des Rentenniveaus in der gesetzlichen Rentenversicherung als am häufigsten genannte Problemlösung, wobei der überwiegende Teil derjenigen, die diese Forderung vertreten, gleichzeitig für eine verpflichtende private Vorsorge eintritt.
 - Eine Umstellung des Systems der gesetzlichen Krankenversicherung auf eine Grundsicherung. Hinzu kommt die Forderung nach einer Überprüfung des Leistungsangebots und eine stärkere Kontrolle von Ärzten und Krankenhäusern durch die Krankenkassen.
- Bei den öffentlichen Schulen insgesamt eine Verbesserung der Lehrerausbildung und weniger Unterrichtsausfall. Allerdings setzen die Bürger je nach Ausgangslage unterschiedliche Akzente:

- In Bundesländern mit guter PISA-Bewertung steht eher die Qualitätssteigerung in den Schulen im Vordergrund: Lehrerbildung und neue Lernformen.
- In Bundesländern mit schlechter PISA-Bewertung beziehen sich die Forderungen noch deutlicher als im Bundesdurchschnitt auf die Ausstattung der Schulen und den Abbau von Unterrichtsausfall.

3.1 Reform des politischen Systems

Das Vertrauen in die politischen Parteien erreicht einen Tiefpunkt: Sie schneiden im Vergleich zu allen anderen Institutionen in Deutschland mit Abstand am schlechtesten ab. Lediglich 3% haben noch hohes Vertrauen in die Parteien, 57% bewerten ihre Aufgabenerfüllung als schlecht, und 80% sehen bei ihnen den dringenden Verbesserungsbedarf, den höchsten Wert von allen untersuchten Institutionen. Diese Unzufriedenheit mit den politischen Parteien nimmt mit steigender Erfahrung noch zu: Während nur 67% der 16- bis 19-Jährigen einen dringenden Verbesserungsbedarf bei den politischen Parteien wahrnehmen, sind es bei den über 40-jährigen bereits 82%.

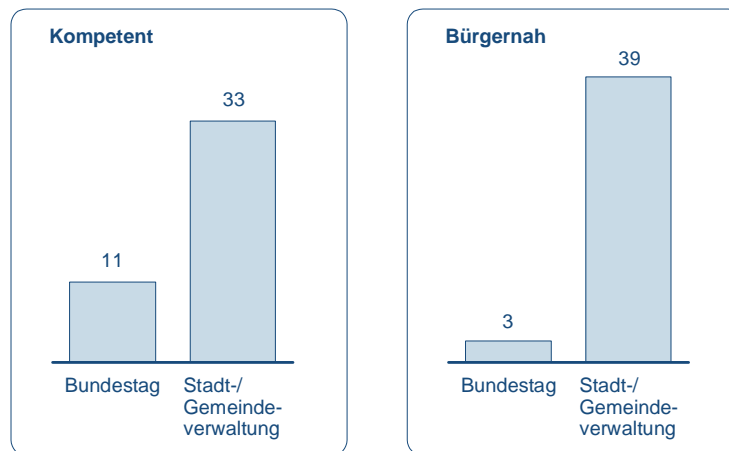
Beim Bundestag bietet sich ein kaum besseres Bild. Nur 9% der Bürger sprechen dem Bundestag ihr Vertrauen aus, die Aufgabenerfüllung wird von nur 7% der Bürger als gut bewertet. Dieses negative Bild spiegelt sich auch im dringenden Handlungsbedarf wider, der von 71% der Bürger gesehen wird.

Diese Bewertung verdeutlicht, wie schlecht sich die Bürger von der Politik verstanden fühlen. Eine Rolle spielt dabei die wahrgenommene Entfernung zu den Institutionen des politischen Systems. Die Bewertung ist umso schlechter, je größer die Entfernung zwischen Bürger und Institution ist. Während noch 33% der Bürger die Stadt- und Gemeindeverwaltungen als kompetent einschätzen, sind es beim Bundestag nur 11%. Auch bei der wahrgenommenen Bürgernähe ist der Unterschied eklatant: 39% der Bürger bewerten die Stadt- und Gemeindeverwaltungen als bürgernah; beim Bundestag sind es nur noch 3% (Schaubild 6).

Schaubild 6

VERGLEICH BUNDESTAG ZU STADT-/GEMEINDEVERWALTUNGEN

in Prozent der Teilnehmer*



* Anteil Teilnehmer die auf die Frage "Meiner Meinung nach arbeiten der Bundestag/die Stadt-/Gemeindeverwaltungen kompetent/bürgernah" auf einer Skala von 1 "Trifft voll und ganz zu" bis 6 "Trifft überhaupt nicht zu" mit 1 oder 2 geantwortet haben

Bei den Verbesserungsansätzen für den Bundestag tritt der Wunsch nach höherer Transparenz, stärkerer Leistungskontrolle und Subsidiarität in den Vordergrund.

- **Transparenz.** 62% der Bürger fordern, dass die Abgeordneten ihre Nebeneinkünfte und Interessenverflechtungen offen legen – die auf Grund der gesetzlichen Verpflichtung bereits vollzogenen Offenlegungen scheinen den Bürgern nicht auszureichen.
- **Leistungskontrolle.** Der Wunsch nach einer besseren Kontrolle der Leistungen drückt sich in der Forderung von 56% der Bürger aus, der Bundestag möge regelmäßig Rechenschaft ablegen, welche Folgen seine Entscheidungen hatten.
- **Subsidiarität.** Der hohe Vertrauensverlust des politischen Systems zeigt sich auch in der Forderung, die partizipativen Elemente zu stärken und die Entscheidungskompetenz wieder näher an den Bürger zu rücken. In einem der Hauptverbesserungsvorschlägen fordern 53% eine Verlagerung der Entscheidungskompetenz vom Bundestag direkt auf die Bür-

ger. Zudem fordern 45% der Bürger einen größeren Einfluss der Kommunalparlamente (Schaubild 7).

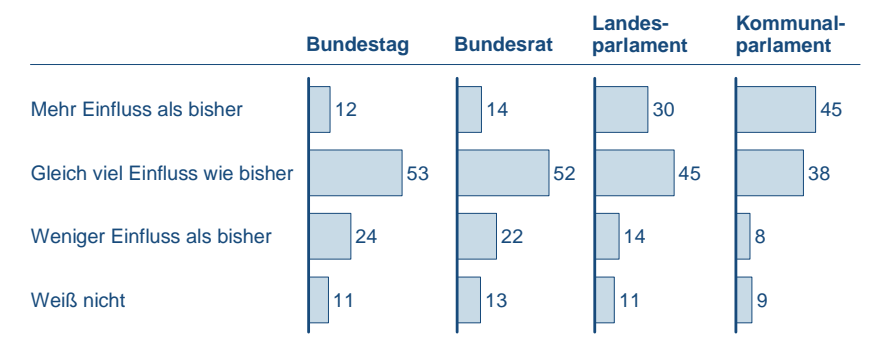
Vor allem die Bürger in den neuen Bundesländern fordern mehr Einfluss für die Kommunalparlamente. Während sich im Westen 42% für einen größeren Einfluss aussprechen, sind dies im Osten 53%. Diese Werte deuten an, dass sich die Bürger gerade im Osten durch die Bundespolitik nicht hinreichend repräsentiert fühlen.

Schaubild 7

GEWÜNSCHTER EINFLUSS PARLAMENTARISCHER INSTITUTIONEN AUF DIE GESELLSCHAFT IN DEUTSCHLAND

in Prozent der Teilnehmer

"Sollten Ihrer Meinung nach die folgenden Institutionen mehr, weniger oder gleich viel Einfluss wie bisher auf die Gesellschaft in Deutschland haben?"



3.2 Reform der sozialen Sicherungssysteme

Die Bürger sind sich quer durch alle Gruppen einig: Das Arbeitslosen-, Renten- und Krankenversicherungssystem in Deutschland muss dringend reformiert werden. Nicht kleine Korrekturen, sondern eine grundlegende Umgestaltung ist gefragt – selbst Bevölkerungsgruppen, denen durch solche tief greifenden Reformen Nachteile entstehen, sehen die Notwendigkeit von Reformen und fordern sie ein.

Das Arbeitsamt, die gesetzliche Rentenversicherung und die gesetzlichen Krankenkassen stehen im Mittelpunkt der Kritik und der Reformforderungen.

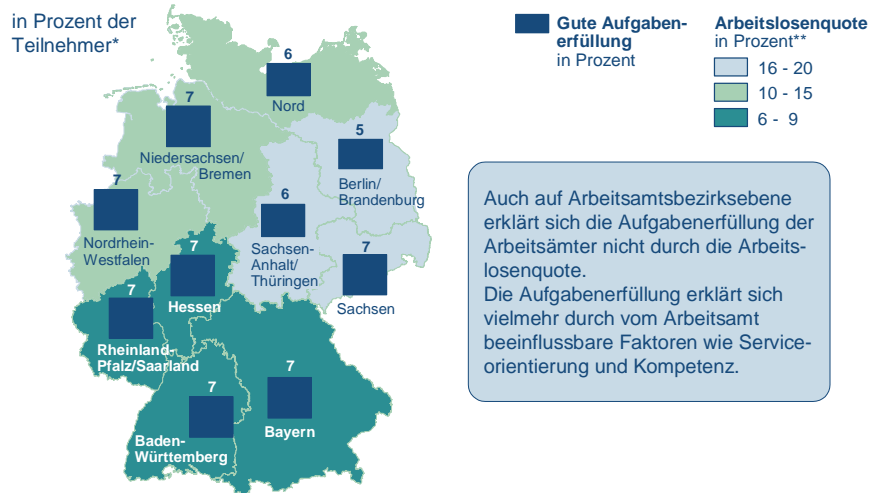
Das Arbeitsamt

Nur 7% der Bevölkerung bewerten die Aufgabenerfüllung des Arbeitsamts als gut. Empfänger von Arbeitslosenunterstützung (9%) und Selbständige (4%) urteilen ebenfalls kritisch. Ein dringender Verbesserungsbedarf wird von 78% der Gesamtbevölkerung gesehen. Nur 7% der Bevölkerung vertrauen dem Arbeitsamt.

Die nahe liegende Vermutung, das Arbeitsamt werde für die hohe Arbeitslosigkeit verantwortlich gemacht und deswegen so niedrig bewertet, bestätigt sich nicht. Obwohl die Arbeitslosenquote je nach Landesarbeitsamtsbezirk im Befragungszeitraum zwischen 6,5% und 19,5% variiert hat, schwankt die Beurteilung der Aufgabenerfüllung regional nur sehr wenig (Schaubild 8).

Schaubild 8

GUTE AUFGABENERFÜLLUNG UND ARBEITSLOSENQUOTE NACH LANDESARBEITAMTSBEZIRK



* Teilnehmer, die auf die Frage "Wie erfüllt Ihrer Meinung nach das Arbeitsamt alles in allem seine Aufgaben?" auf einer Skala von 1 "Sehr gut" bis 6 "Sehr schlecht" mit 1 oder 2 geantwortet haben
 ** In Prozent der abhängigen Erwerbspersonen; Dezember 2002

Die insgesamt schlechte Bewertung hat ihre Ursache offenbar eher in der als gering wahrgenommenen Kompetenz und Serviceorientierung. Nur je 11% der Bevölkerung halten das Arbeitsamt für kompetent bzw. serviceorientiert. Diese Sichtweise vertreten auch

die direkt mit dem Arbeitsamt in Kontakt stehenden Gruppen der Empfänger von Arbeitslosenhilfe und -unterstützung (je 16%).

Was sich ändern soll: Die Forderungen zielen auf eine stärkere Arbeitgeberorientierung und auch auf eine Erhöhung des Drucks auf Arbeitsunwillige.

- Eine Verbesserung des Zustands erhoffen sich die Bürger durch eine effizientere Arbeitsvermittlung: 61% der Bürger fordern einen Wechsel hin zu einer engeren Zusammenarbeit mit den Arbeitgebern. Eine Erhöhung des Drucks auf Arbeitsunwillige befürworten 58% der Bürger.
- Die Empfänger von Arbeitslosenhilfe bzw. Arbeitslosengeld halten ebenfalls zu 62% eine stärkere Zusammenarbeit mit den Arbeitgebern für die wichtigste Verbesserung. Selbst in dieser Gruppe sprechen sich 38% für eine Erhöhung des Drucks auf Arbeitsunwillige aus. Als Betroffene fordern sie zusätzlich Maßnahmen, die auf eine effizientere Vermittlung abzielen. 44% fordern eine leistungsabhängige Bezahlung der Arbeitsamtsmitarbeiter und 41% eine Verkürzung der Bearbeitungszeiten.

Nur 13% der Bevölkerung glauben dagegen, es sei erforderlich, weitere Vermittler einzustellen. Eine Privatisierung der Arbeitsvermittlung wird ebenfalls als nicht vordringlich angesehen (14%).

Die gesetzliche Rentenversicherung

Die Bewertung der gesetzlichen Rentenversicherung ist ähnlich wie die des Arbeitsamts. Die Aufgabenerfüllung wird von nur 14% der Bevölkerung als gut bewertet. Den Verbesserungsbedarf sehen 78% der Bevölkerung als dringend.

Im Vergleich mit dem Arbeitsamt wird die gesetzliche Rentenversicherung allerdings als kompetenter und serviceorientierter empfunden. 24% der Bevölkerung und sogar 54% der Leistungsempfänger bewerten die gesetzliche Rentenversicherung als kompetent. Eine gute Serviceorientierung wird ihr von 17% der Bevölkerung und 40% der Leistungsempfänger bescheinigt. Dass der gesetzlichen Rentenversicherung trotz insgesamt noch relativ guter Bewertung der Leistungen ein hoher Handlungsbedarf attestiert wird, könnte am Wunsch der Bürger nach einem umfassenden Systemwechsel liegen.

Bei der Frage nach dem besten Weg, die Finanzierung der gesetzlichen Rentenversicherung in Zukunft sicherzustellen, sprechen sich 52% der Bürger für eine Verringerung der Rentenhöhe aus. Darunter präferieren 45% eine Verringerung der Rentenhöhe in Verbindung mit einer zusätzlichen verpflichtenden privaten Rentenversicherung; 7% möchten dagegen selbst entscheiden, ob und wie sie sich zusätzlich absichern (Schaubild 9).

Den Vorschlag begrenzter Beiträge und verpflichtender privater Vorsorge favorisieren alle gesellschaftlichen Gruppen, auch die "Veränderer" und die "Gemäßigten" mit jeweils 50% Zustimmung. Auch zwischen den Generationen herrscht Einigkeit: 42% der 16- bis 29-Jährigen und 50% der 60- bis 69-Jährigen möchten die private Vorsorge stärken. Auch Bürger mit einem geringen Haushaltseinkommen von unter 1.000 Euro bevorzugen zu 34% diesen Vorschlag.

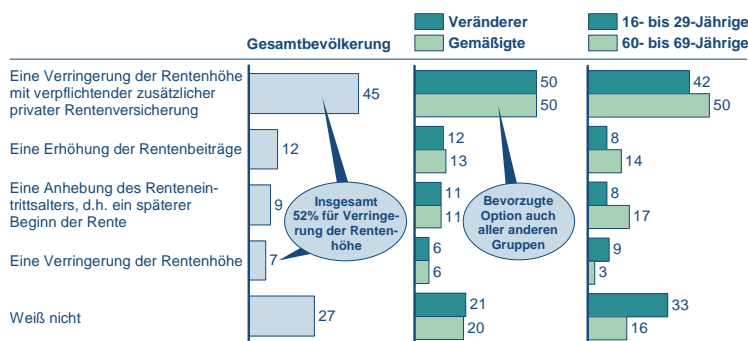
Kaum Resonanz finden dagegen die Vorschläge zu einer Erhöhung der Rentenbeiträge (12%) und einer Anhebung des Renteneintrittsalters (9%).

Schaubild 9

FINANZIERUNG DER GESETZLICHEN RENTENVERSICHERUNG

in Prozent der Teilnehmer

"Was halten Sie für den besten Weg, die Finanzierung der gesetzlichen Rentenversicherung in Zukunft sicherzustellen?"



Für einen der konkreten Verbesserungsvorschläge findet sich in der Bevölkerung eine sehr breite Mehrheit: 73% wünschen sich, dass die Rentenversicherung transparenter werden soll. So sollen etwa die erworbenen Rentenansprüche durch jährliche Informations-

schreiben kommuniziert werden. Zudem soll die Versicherung schneller und flexibler auf Anfragen reagieren (44%) und Versicherte besser beraten (44%) - vor allem über die Möglichkeiten der privaten Vorsorge (42%).

Die gesetzlichen Krankenkassen

Die gesetzlichen Krankenkassen werden im Vergleich zu den anderen Institutionen der sozialen Sicherungssysteme noch relativ positiv bewertet. 21% der Bevölkerung beurteilen die Aufgabenerfüllung der Kassen als gut, und ebenso viele vertrauen ihnen.

Eine deutliche Mehrheit der Bevölkerung (71%) sieht dennoch den Verbesserungsbedarf bei den gesetzlichen Krankenkassen als dringend an.

Zur Verbesserung der Situation fordern 52% der Bürger neben Veränderungen bei den Kassen einen Wechsel im Beitrags- und Leistungssystem von der Vollversorgung hin zu einem Konzept der medizinischen Grundversorgung – bei einer gleichzeitigen Begrenzung der Krankenkassenbeiträge. Für einen Erhalt des Systems der Vollversorgung sprechen sich lediglich 33% der Bevölkerung aus.

Diese Meinung teilen alle gesellschaftlichen Gruppen: "Veränderer" fordern den Systemwechsel zu 57%, "Gemäßigte" zu 53%. Auch gesellschaftliche Gruppen, die von einem solchen Wechsel besonders betroffen sind, etwa Haushalte mit niedrigem Einkommen (unter 1.000 Euro), befürworten zu 44% den Wechsel zur medizinischen Grundversorgung. Nur 34% sind für den Erhalt des jetzigen Systems. Ein solcher Systemwechsel wird allerdings mit steigendem Einkommen stärker favorisiert: 69% der Personen mit einem Haushaltseinkommen über 4.000 Euro sind für diesen Wechsel.

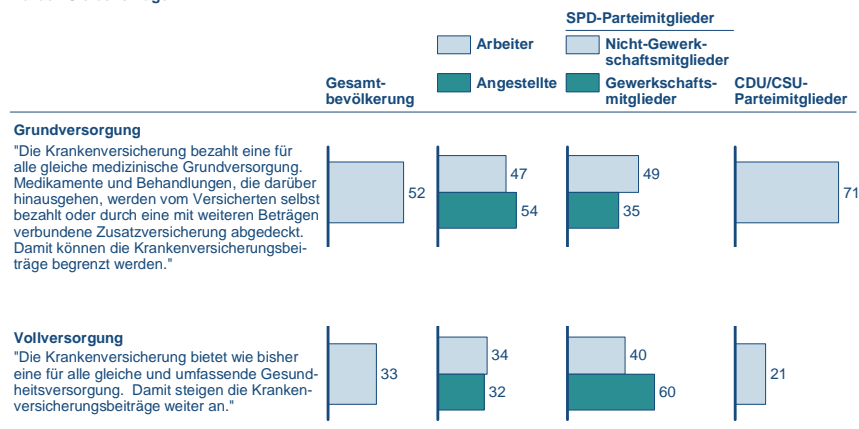
Der Gewerkschaftsflügel der SPD (Bürger, die SPD- und Gewerkschaftsmitglied sind) macht sich diesen Reformkonsens nicht zu Eigen. 60% möchten das bestehende System erhalten. Die Klientel der Gewerkschaften, die Arbeiter, fordert hingegen zu 47% einen Systemwechsel, die Angestellten zu 54% (Schaubild 10).

Schaubild 10

BEWERTUNG BEITRAGSSYSTEME KRANKENVERSICHERUNG DURCH PARTEIMITGLIEDER

in Prozent der Teilnehmer*

"Wenn Sie wählen könnten, welche der folgenden Beitragssysteme für private und gesetzliche Krankenversicherung würden Sie bevorzugen?"



* Fehlende Prozente an 100 haben mit "Weiß nicht" geantwortet

Als weitere Verbesserungen wünschen sich die Bürger eine Konzentration auf die wesentlichen Leistungen und eine stärkere Kontrolle der Leistungserbringer:

- 54% der Bürger sind für eine Überprüfung des Leistungsangebots und eine Konzentration auf diejenigen Leistungen, die für die Gesundheit wesentlich sind. Auch 60% der Rentner, der potenziell größten Leistungsempfänger-Gruppe, stimmen für eine Konzentration auf die wesentlichen Leistungen.
- 50% der Bevölkerung sprechen sich für eine stärkere Kontrolle der Ärzte und Leistungserbringer durch die gesetzlichen Krankenkassen aus. Die Angestellten im Krankenhaus halten davon allerdings weniger (18%).

3.3 Reform des Bildungssystems

Innerhalb des deutschen Bildungssystems sind aus Sicht der Bürger Reformen bei den öffentlichen Schulen am dringendsten. Trotz der PISA-Diskussionen genießen die öffentlichen Schulen im Vergleich mit anderen Institutionen noch hohes Vertrauen (29%), aller-

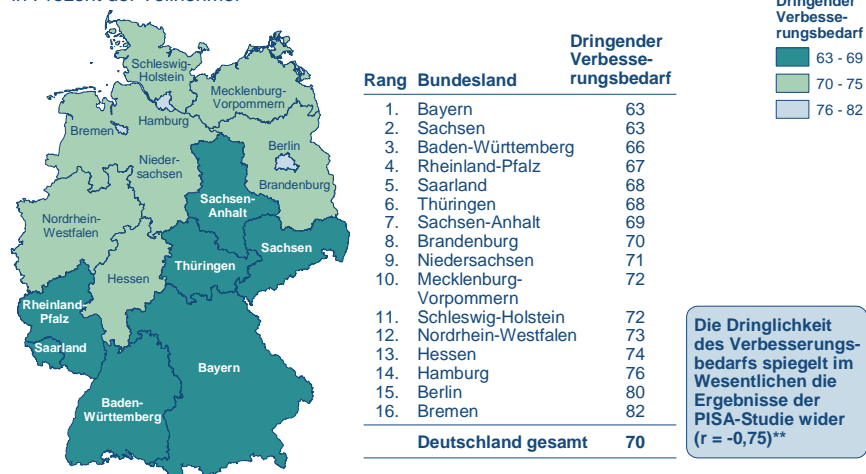
dings sehen 70% der Bürger einen dringenden Verbesserungsbedarf.

Der wahrgenommene Reformbedarf spiegelt die Ergebnisse der PISA-Studie wider: In den Bundesländern, die in der PISA-Studie noch relativ gut abgeschnitten haben, wird er geringer eingeschätzt als in den Ländern auf den hinteren PISA-Plätzen. So sehen in Bayern 63% der Bürger einen dringenden Handlungsbedarf, in Bremen dagegen 82% (Schaubild 11).

Schaubild 11

VERBESSERUNGSBEDARF ÖFFENTLICHE SCHULEN NACH BUNDESLAND

in Prozent der Teilnehmer*



* Teilnehmer, die auf die Frage "Für wie dringend halten Sie Verbesserungen bei den öffentlichen Schulen?" auf einer Skala von 1 "Sehr dringend" bis 6 "Überhaupt nicht dringend" mit 1 oder 2 geantwortet haben

** Korrelationskoeffizient zwischen PISA-Ergebnis im Bereich Lesen und dringendem Verbesserungsbedarf (ohne Berlin und Hamburg)

Je nach der Ausgangslage im Bundesland liegt der Schwerpunkt aus Sicht der Bürger auf unterschiedlichen Verbesserungsvorschlägen (Schaubild 12):

- In Bayern, dem Spitzenreiter der PISA-Studie in Deutschland, stehen im Vergleich zum Bundesdurchschnitt mit der Forderung nach einer besseren Lehrerausbildung (50%), sowie der Einführung von mehr neuen Lernformen und Unterrichtsinhalten (34%) vor allem Vorschläge im Vordergrund, die sich auf das weitere Steigern der schulischen Qualität richten.

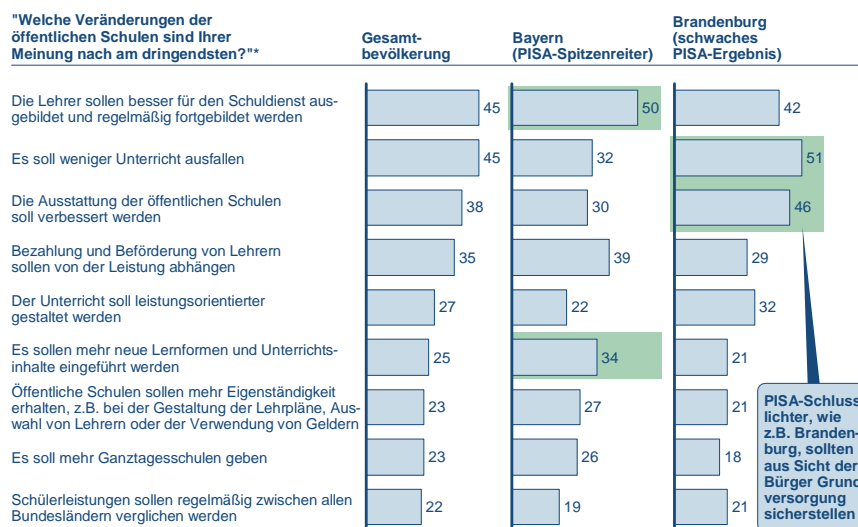
- Dagegen sind die wichtigsten Themen in Brandenburg, einem der PISA-Schlusslichter, eine Verbesserung der Grundausstattung (46%) und eine Verringerung des Unterrichtsausfalls (51%).

Im internationalen Vergleich ist allerdings nicht erkennbar, dass eine mangelnde Ausstattung der deutschen Schulen für das vergleichsweise schlechte Abschneiden bei PISA verantwortlich ist.

Schaubild 12

VERBESSERUNGSVORSCHLÄGE FÜR ÖFFENTLICHE SCHULEN

in Prozent der Teilnehmer



Wenn es um die Finanzierung dieser Reformen geht, sind nur 27% der Bevölkerung bereit, mehr Steuern zu zahlen, um eine Verbesserung im Bildungssystem zu erzielen; die Mehrheit (59%) lehnt dagegen Steuererhöhungen zu diesem Zweck ab. Die Bereitschaft zu Steuererhöhungen für die Bildung steigt allerdings mit dem Einkommen: Während 21% der Personen mit einem Haushaltseinkommen unter 1.000 Euro bereit sind, Steuererhöhungen mitzutragen, sind es bei einem Haushaltseinkommen von über 4.000 Euro bereits 40%.

4. Bei den übrigen Institutionen auch Reformbedarf, aber weniger dringend

Perspektive-Deutschland ist ein klares Votum der Bürger, die Kräfte der Politik und das Engagement der Menschen auf wenige Bereiche mit hoher Priorität zu konzentrieren. Bei den übrigen abgefragten Institutionen ist der von den Bürgern wahrgenommene Verbesserungsbedarf zwar deutlich geringer, aber auch bei diesen liefert Perspektive-Deutschland bemerkenswerte Ergebnisse.

Nach der Dimension Vertrauen lassen sich innerhalb dieser Institutionen zwei Gruppen identifizieren (siehe Schaubild 3):

- Die Bewertung der katholischen und evangelischen Kirche und der Gewerkschaften – geringes Vertrauen, aber auch kein dringend wahrgenommener Verbesserungsbedarf – deutet darauf hin, dass die Bürger möglicherweise das Interesse an diesen Institutionen verloren haben.
- Die zweite Gruppe der übrigen Institutionen befindet sich im "grünen Bereich". Bei der Bewertung durch die Bürger schneiden sie in den Dimensionen Vertrauen und Verbesserungsbedarf deutlich besser ab als alle anderen Institutionen.

Katholische und evangelische Kirche: Säkularisierung der Gesellschaft in der Bewertung ablesbar

Die beiden großen Kirchen in Deutschland gehören zu den Institutionen, denen große Teile der Bevölkerung zwar keinen hohen Verbesserungsbedarf attestieren, die sie aber in der Aufgabenerfüllung und sogar in der Frage des Vertrauens gering bewerten.

Lediglich 11% der Bevölkerung äußern ein hohes Vertrauen in die katholische Kirche; 12% beurteilen ihre Aufgabenerfüllung als gut. Den Verbesserungsbedarf nehmen allerdings nur 29% der Bevölkerung als dringend wahr. Die evangelische Kirche schneidet etwas besser ab: 17% vertrauen ihr, und 18% bestätigen eine gute Aufgabenerfüllung; dringenden Verbesserungsbedarf sehen 18%. Diese kritische Sichtweise spiegelt sich in der Bewertung der sozialen Dienste der Kirchen, Caritas und Diakonie, allerdings nicht wider.

Eine deutlich kritische Sicht der Kirchen, gleichzeitig aber kaum wahrgenommener Reformbedarf – dies reflektiert die zunehmende Säkularisierung der Gesellschaft:

- Nur 65% der Bevölkerung waren 2001 noch in den großen Kirchen konfessionsgebunden (katholisch oder evangelisch, Quelle Deutsche Bischofskonferenz).
- Lediglich 39% der Bevölkerung bezeichnen sich als religiös, fast genauso viele Bürger sehen sich als Atheisten oder eher nicht religiös (12% bzw. 24%).

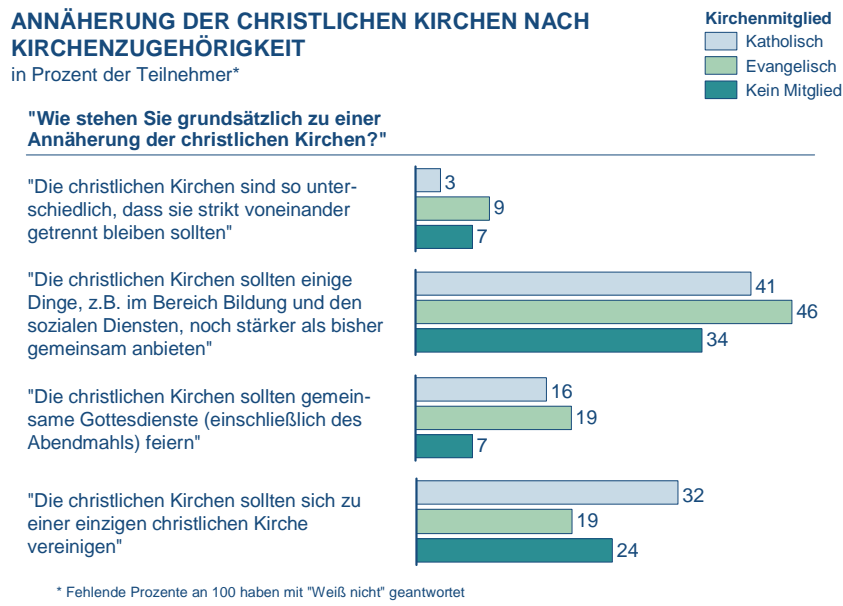
Nur 4% der Bevölkerung betrachten Verbesserungen in den beiden Kirchen überhaupt als ein vordringliches gesellschaftliches Thema. Dementsprechend wird nur bei Bürgern mit einer hohen Kirchenbindung (Kirchenbesuch mindestens einmal im Monat) der Verbesserungsbedarf als relativ dringend wahrgenommen (Katholiken 30%; Protestanten 27%).

Die Protestanten sehen ihre eigene Kirche weniger kritisch als die Katholiken ihre katholische Kirche: 26% der Katholiken, aber 33% der Protestanten äußern Vertrauen in ihre jeweilige Kirche. Die Aufgabenerfüllung bewerten 25% der Katholiken und 31% der Protestanten in ihrer Kirche als gut. Den Verbesserungsbedarf ihrer Kirche sehen die Protestanten allerdings wesentlich geringer (19%), als ihn die Katholiken mit 34% für die katholische Kirche wahrnehmen.

Die Bevölkerung befürwortet als Hauptverbesserungsansätze ein stärkeres soziales Engagement: 50% bei der evangelischen und 49% bei der katholischen Kirche. Die Protestanten wie die Katholiken setzen einen besonderen Akzent auf eine verbesserte Ansprache der Jugendlichen (64% bzw. 60%).

41% der Katholiken und 46% der Protestanten sprechen sich für eine verstärkte Zusammenarbeit der Kirchen im sozialen Bereich aus. Die Diskussion um das gemeinsame Feiern des Abendmahls wird weder von den Katholiken (16%) noch von den Protestanten (19%) in den Vordergrund gestellt. Eine Vereinigung zu einer einzigen christlichen Kirche befürworteten 19% der Protestanten, aber 32% der Katholiken (Schaubild 13).

Schaubild 13



Gewerkschaften: deutliche Bewertungsunterschiede zwischen Gewerkschaftsmitgliedern und Arbeitern/ Angestellten

Die Bürger haben nur noch ein relativ geringes Vertrauen in die Gewerkschaften – aber auch hier schlägt sich dies nicht in einem überdurchschnittlich dringenden Wunsch nach Verbesserungen nieder. Offenbar haben die Bürger, wie im Falle der Kirchen, das Interesse an den Gewerkschaften verloren. Lediglich 14% der Bevölkerung haben ein hohes Vertrauen in die Gewerkschaften, und nur 15% bewerten die Aufgabenerfüllung als gut. Allerdings sehen auch nur 40% der Bevölkerung den Verbesserungsbedarf als dringend an.

Wie sehen dies die Mitglieder der Gewerkschaften und deren Zielgruppe? Eine deutliche Unzufriedenheit ist nicht zu übersehen: Die Hauptzielgruppe der Gewerkschaften, die Arbeiter und Angestellten, bewerten die Aufgabenerfüllung (gut mit 19% bzw. 16%) und den Verbesserungsbedarf (dringend mit 39% bzw. 34%) kaum besser als der Rest der Bevölkerung.

Die Bewertung fällt mit zunehmendem Alter der Bürger sogar noch ungünstiger aus. Während 26% der 16- bis 29-jährigen Arbeiter und

Angestellten einen dringenden Verbesserungsbedarf wahrnehmen, sind es bei den über 50-jährigen 50%.

Bei den Verbesserungsvorschlägen steht bei einer Mehrheit von 54% der Gesamtbevölkerung eine stärkere Berücksichtigung der gesamtwirtschaftlichen Lage bei Tarifverhandlungen im Vordergrund.

Ein Blick auf die Bewertungsunterschiede zwischen Gewerkschaftsmitgliedern und der Gesamtgruppe der Angestellten bzw. Arbeiter zeigt, dass die Gewerkschaftsmitglieder, noch stärker als die Arbeitnehmer insgesamt, ihre eigenen Interessen stärker im Blick haben als gesamtwirtschaftliche Überlegungen:

- Während eine Mehrheit von 53% der Angestellten eine stärkere Berücksichtigung der gesamtwirtschaftlichen Lage bei Tarifverhandlungen fordert, schließen sich dieser Meinung lediglich 39% der Verdi-Mitglieder an.
- Die Arbeiter fordern zu 43% eine stärkere Berücksichtigung der gesamtwirtschaftlichen Lage, aber unter den Mitgliedern der IG Bergbau wird das nur von 34% unterstützt.
- Für 41% der Verdi-Mitglieder und für 48% der IG-Bergbau, Chemie und Energie-Mitglieder steht hingegen eine stärkere Zusammenarbeit der Gewerkschaften im Vordergrund, mit dem Ziel, ihre Verhandlungsposition gegenüber den Unternehmen zu stärken. Von allen Arbeitern und Angestellten fordern dies nur 35% bzw. 31%.

Stadt- und Gemeindeverwaltung: leistungsorientierte Bezahlung gefordert

Die Aufgabenerfüllung der Kommunen bewertet die Bevölkerung deutlich positiver (24%) als die der politischen Parteien (3%) und des Bundestags (8%). Dennoch sehen immerhin 46% der Bürger einen dringenden Verbesserungsbedarf.

Die Spitzenplätze unter den Bundesländern belegen Bayern und Baden-Württemberg, deren Bürger die Aufgabenerfüllung zu jeweils 34% als gut beurteilen. Die letzten Plätze nehmen Berlin (10%), Bremen (14%) und Hamburg (15%) ein.

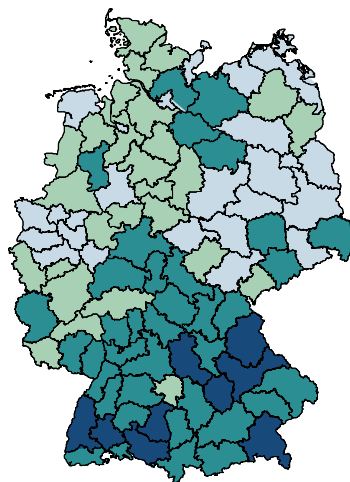
Spitzenreiter bei den Raumordnungsregionen sind die Regionen Donau-Iller (Baden-Württemberg) mit einer "gut"-Bewertung der Aufgabenerfüllung von 44% und Oberpfalz-Nord mit einer Bewer-

tion von 42%. In den Raumordnungsregionen Berlin (10%), Bremen (14%) und Hamburg (15%) wird die Aufgabenerfüllung am schlechtesten bewertet (Schaubild 14). Ein wichtiger Maßstab der Aufgabenerfüllung ist aus Sicht der Bürger offenbar die Serviceorientierung der Verwaltungsmitarbeiter. In Berlin, dem Schlusslicht bei der Bewertung der Aufgabenerfüllung, fordern 42% der Bürger, dass die Verwaltungsmitglieder serviceorientierter werden sollten, im Südlichen Oberrhein, einem der Spitzenreiter, dagegen nur 25%.

Schaubild 14

GUTE AUFGABENERFÜLLUNG STADT-/GEMEINDEVERWALTUNG NACH RAUMORDNUNGSREGIONEN

in Prozent der Teilnehmer*



Gute Aufgabenerfüllung
 > 35%
 26 - 35%
 20 - 25%
 < 20%

Rang	Raumordnungs-region	Gute Aufgabenerfüllung
1	Donau-Iller	44
2	Oberpfalz-Nord	42
3	Westmittelfranken	40
4	Ingolstadt	40
5	Südlicher Oberrhein	39
...
93	Düsseldorf	15
94	Duisburg/Essen	15
95	Hamburg	15
96	Bremen	14
97	Berlin	10
Deutschland gesamt		27

* Teilnehmer die auf die Frage "Wie gut erfüllt die Stadt-/Gemeindeverwaltung ihre Aufgaben" auf einer Skala von 1 "Sehr gut" bis 6 "Sehr schlecht" mit 1 oder 2 geantwortet haben

Als Verbesserungen wünschen sich die Bürger eine leistungsorientierte Bezahlung der Mitarbeiter (54%), eine höhere Transparenz der Verwaltung (53%) und eine Vereinfachung der Verwaltungsvorgänge (50%). Die Bürger in den neuen Bundesländern plädieren zusätzlich für eine höhere Fachkompetenz der Verwaltungsmitarbeiter (34%).

Hervorzuheben ist: Die Mitarbeiter der Stadt- und Gemeindeverwaltungen sind die einzige Gruppe von Mitarbeitern der untersuchten Institutionen, die mehrheitlich (62%) eine leistungsorientierte Bezahlung für ihre Arbeit wünscht.

Polizei: mehr Präsenz und weniger Verwaltungsarbeit gefordert

Die Polizei gehört zu den Institutionen; bei denen trotz guter Aufgabenerfüllung ein deutlicher Verbesserungsbedarf gesehen wird: 52% der Bürger halten die Polizei für zuverlässig, 47% für kompetent und 45% für bürgernah, allerdings nehmen immerhin 41% der Bürger den Verbesserungsbedarf bei der Polizei als dringend wahr.

Auf der Ebene der Bundesländer korreliert die wahrgenommene Dringlichkeit des Verbesserungsbedarfs mit der Kriminalitätsrate: In Berlin, dem Bundesland mit einer der höchsten Kriminalitätsraten, wird mit einem Wert von 55% der Verbesserungsbedarf als am dringendsten gesehen.

Zur Verbesserung der Polizei ist aus Sicht von 44% der Bürger eine bessere Ausrüstung notwendig; ebenso viele Bürger fordern mehr Zeit für die eigentliche Polizeiarbeit und weniger Verwaltungstätigkeiten.

Je nach gesellschaftlicher Gruppe sind die Prioritäten verschieden: 43% der 16- bis 19-Jährigen Jugendlichen wünschen eine stärkere Polizeipräsenz in sozialen Brennpunkten und 37% der Jugendlichen einen freundlicheren und hilfsbereiteren Umgangston. Aus der älteren Bevölkerung (den 60- bis 69-Jährigen) sind 49% für eine höhere Polizeipräsenz.

Bundeswehr: zivile Aufgaben und Abschaffung der Wehrpflicht als Kernthemen

Die Bürger betrachten die Aufgabenerfüllung der Bundeswehr als gut (35%) – Frauen mit 30% allerdings weniger ausgeprägt als Männer mit 40%. 29% der Bürger haben ein hohes Vertrauen und 31% sehen einen dringenden Verbesserungsbedarf.

Bei der Einschätzung der Bürgernähe zeigt sich: In den Ländern Sachsen, Sachsen-Anhalt und Brandenburg, die in vergangenen Jahren von Flutkatastrophen betroffen waren, wird die Bürgernähe mit je 32% höher als im Bundesdurchschnitt (26%) bewertet (Schaubild 15). Passend dazu fordern in diesen drei Ländern 57% der Befragten, die Bundeswehr solle mehr zivile Aufgaben im Inland übernehmen, wie z.B. Katastrophenschutz und technische Hilfe. Mit 52% ist dies allerdings auch bundesweit der meist genannte Vorschlag.

Schaubild 15

BÜRGERNÄHE DER BUNDESWEHR

in Prozent der Teilnehmer*



**Bürgernähe
in Prozent**
 30 - 32
 25 - 29
 20 - 24

Rang	Bundesland	Bürgernähe
1.	Sachsen-Anhalt	32
2.	Sachsen	32
3.	Brandenburg	32
4.	Schleswig-Holstein	28
5.	Saarland	28
6.	Thüringen	27
7.	Rheinland-Pfalz	27
8.	Hessen	27
9.	Mecklenburg-Vorpommern	26
10.	Niedersachsen	26
11.	Bayern	26
12.	Baden-Württemberg	26
13.	Hamburg	25
14.	Nordrhein-Westfalen	23
15.	Berlin	20
16.	Bremen	20
Deutschland gesamt		26

* Teilnehmer, die auf die Frage "Meiner Meinung nach arbeitet/ist die Bundeswehr bürgernah" auf einer Skala von 1 "Trifft voll und ganz zu" bis 6 "Trifft überhaupt nicht zu" mit 1 oder 2 geantwortet haben

Zudem spricht sich die Hälfte der Bürger für die Abschaffung der Wehrpflicht und die Umwandlung der Bundeswehr in eine Berufsarmee aus. Dieser Vorschlag wird auch von den Parteimitgliedern der SPD (50%), nicht aber von denen der CDU/CSU (35%) mitgetragen. Die CDU/CSU-Mitglieder fordern mit einer deutlichen Mehrheit von 69% eine bessere Ausrüstung der Bundeswehr (SPD 40%) als vorrangige Veränderung.

Der Vorschlag einer besseren Ausrüstung wird in der Bevölkerung insgesamt zu 41% unterstützt – von Männern mit 52%, von Frauen mit 30%. Eine verstärkte Übernahme internationaler Aufgaben durch die Bundeswehr verlangen nur 14% der Befragten, in Ostdeutschland sogar nur 10%.

Private Krankenversicherung: überlegenes Preis-Leistungs-Verhältnis

Die privaten Krankenversicherungen sind als Institution weniger als der Hälfte der Deutschen gut bekannt. Die Mitglieder der privaten

Krankenversicherungen sehen zu 24% einen dringenden Verbesserungsbedarf, bei den gesetzlichen Krankenkassen sind es dagegen 71%.

Die Mitglieder der privaten Krankenversicherung sind von den Leistungen ihrer Versicherungen überzeugt. 56% bescheinigen eine gute Aufgabenerfüllung. Vor allem die Serviceorientierung bewerten 58% der Mitglieder als gut, und 62% der Mitglieder halten ihre Versicherung für kompetent.

Hinsichtlich der Bekanntheit haben die privaten Krankenversicherungen einen Nachholbedarf in den neuen Bundesländern. Die Bekanntheit ist hier um 10 Prozentpunkte geringer als in den alten Bundesländern und erreicht einen Wert von 39%.

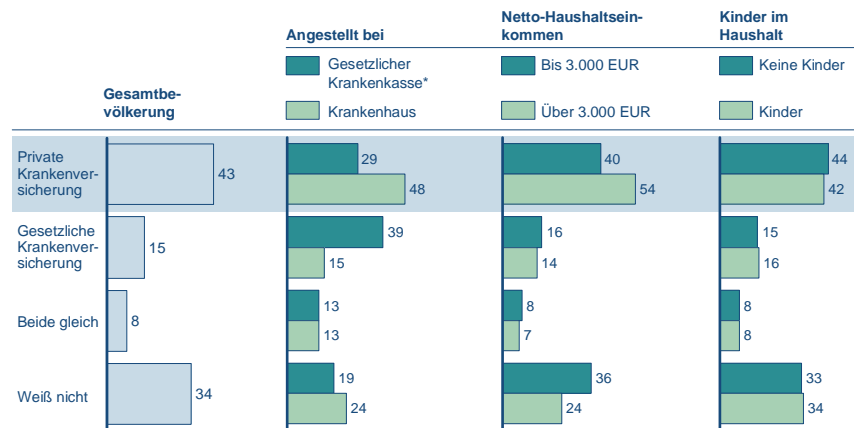
Im Vergleich der privaten Krankenversicherungen und der gesetzlichen Krankenkassen halten 43% der Bevölkerung das Preis-Leistungs-Verhältnis der privaten Krankenversicherungen für besser als das der gesetzlichen; 15% sind gegenteiliger Meinung. Selbst 42% der Eltern mit Kindern im Haushalt, die eine besonders hohe Belastung in der privaten Versicherung hätten, sehen die Privaten im Vorteil beim Preis-Leistungs-Verhältnis, nur 16% die Gesetzlichen (Schaubild 16).

Schaubild 16

VERGLEICH DES PREIS-LEISTUNGS-VERHÄLTNISSSES DER KRANKENKASSEN UND PRIVATEN VERSICHERUNGEN

in Prozent der Teilnehmer

"Wenn Sie die privaten und die gesetzlichen Krankenkassen einmal miteinander vergleichen, wo ist das Preis-Leistungs-Verhältnis Ihrer Meinung nach besser?"



* Auf Grund geringer Stichprobengröße Repräsentativität nicht gewährleistet

Als Hauptverbesserungsvorschlag fordern 63% der Bevölkerung eine stärkere Vergleichbarkeit zwischen den verschiedenen Angeboten der privaten Krankenversicherungen.

Öffentliche Krankenhäuser: zu wenig Aufklärung über Leistungen

Nach den sechs Institutionen, die im Mittelpunkt des Reformprogramms stehen, sehen die Bürger bei den öffentlichen Krankenhäusern mit 48% den dringendsten Verbesserungsbedarf. Dies lässt sich allerdings nicht mit der Aufgabenerfüllung erklären, die 39% der Teilnehmer mit gut bewerten. Als ebenfalls relativ hoch werden die Kompetenz (45%) und die Zuverlässigkeit (42%) beurteilt.

Zudem schätzen die Bürger die hohe Versorgungsdichte an Krankenhäusern in Deutschland. 82% geben an, dass es gute Krankenhäuser in einer annehmbaren Entfernung gibt. Die regionale Bewertung der Bettendichte spiegelt den tatsächlich vorhandenen Versorgungsgrad wider. Der hat allerdings keinen Einfluss auf die Bewertung der Aufgabenerfüllung: Trotz geringer Versorgungs-

dichte beurteilen die Bewohner der neuen Bundesländer die Aufgabenerfüllung mit 46% als gut.

Die häufigste Kritik an der Arbeit der öffentlichen Krankenhäuser gilt der als gering eingestuften Durchschaubarkeit: nur 16% der Bevölkerung bewerten sie als gut. Dem entsprechend fordern 59% der Bürger, die Krankenhäuser sollten ihre Patienten besser über Krankheiten und Behandlungsmethoden informieren. An zweiter Stelle steht die Forderung nach mehr Zusammenarbeit mit den niedergelassenen Ärzten (45%). Diese Forderung wird vor allem von den am stärksten betroffenen Gruppen der Rentner/Pensionäre (50%) und der Angestellten der Krankenhäuser (49%) unterstützt.

Caritas und Diakonie: die unbekanntes Riesen

Die sozialen Dienste der katholischen und der evangelischen Kirche, die Caritas und die Diakonie, schneiden im Urteil der Bürger deutlich besser ab als die beiden Kirchen selbst.

25% bzw. 26% der Gesamtbevölkerung bescheinigen der Caritas und der Diakonie eine gute Aufgabenerfüllung; nur 13% sehen einen dringenden Verbesserungsbedarf. Je mehr Kontakt die Bürger mit den beiden Institutionen haben, desto positiver fällt die Bewertung aus: 59% bzw. 61% derer, die mehr als sechsmal in den letzten drei Jahren Kontakt mit der Institution hatten, bewerten die Aufgabenerfüllung von Caritas und Diakonie als gut. Die Frage, ob kirchliche Institutionen wie die Caritas oder die Diakonie vermehrt soziale Aufgaben übernehmen sollen, bejahen 53% der Bevölkerung.

Obwohl die Sozialwerke der beiden großen Kirchen zu den größten Arbeitgebern Europas gehören, sind sie weniger als der Hälfte der Bürger bekannt ("hohe Bekanntheit" bei 45% bzw. 39%; zum Vergleich: ADAC 86%). Vor allem bei den Jüngeren (38% bzw. 31%) und den Bürgern aus Ostdeutschland (38% bzw. 35%) sind Caritas und Diakonie wenig bekannt.

Als Verbesserungsvorschlag wird an erster Stelle mehr Rechenschaft über Spendengelder genannt (61% bzw. 58%). Außerdem sollen Caritas und Diakonie nach Meinung der Bürger verstärkt in Richtung "Hilfe zur Selbsthilfe" tätig werden (46%) – gerade dieser Vorschlag wird von der Gruppe der 60- bis 69-Jährigen noch nachdrücklicher unterstützt, die tendenziell am ehesten mit den Leistungen der beiden Institutionen in Kontakt kommen (51% bzw. 53% Zustimmung). Auch regen 45% der Bürger aus allen Bevölkerungs-

gruppen eine engere Zusammenarbeit mit anderen sozialen Diensten an.

Kindergärten und Kinderkrippen: Ost-West-Gefälle tritt deutlich hervor

Die Kindergärten erhalten von der Bevölkerung vergleichsweise gute Bewertungen: 48% der Bevölkerung sprechen ihnen ein hohes Vertrauen und 44% eine gute Aufgabenerfüllung aus. 42% sehen dennoch einen hohen Verbesserungsbedarf – allerdings mit deutlichen Unterschieden zwischen den Bundesländern: In Berlin (53%) und in Bremen (49%) wird er am nachdrücklichsten als dringend eingeschätzt, in Niedersachsen mit 39% am geringsten (Schaubild 17).

Schaubild 17



* Teilnehmer, die auf die Frage "Für wie dringend halten Sie Verbesserungen bei den Kindergärten/Kinderkrippen?" auf einer Skala von 1 "Sehr dringend" bis 6 "Überhaupt nicht dringend" mit 1 oder 2 geantwortet haben

Bei der Frage nach dem Versorgungsgrad mit Ganztagskindergärten bestätigen 46% der Bevölkerung einen Mangel. Familien mit Kindergartenkindern sehen ihn zu 51%. Bei einem Vergleich des tatsächlichen Angebots von Ganztagskindergartenplätzen zeigt sich

ein starkes Ost-West-Gefälle: In Sachsen beispielsweise beträgt der Versorgungsgrad über 100%, in Bayern nur 15%. Obwohl sich das größere Angebot im Osten Deutschlands durchaus in einer relativ besseren Beurteilung im Vergleich zu den alten Bundesländern niederschlägt, ist die absolute Zufriedenheit mit dem Angebot gering. Beispielsweise bewerten in Sachsen nur 29% der Eltern das Angebot als ausreichend.

Gefragt nach dem Angebot an Kinderkrippen, geben 40% der Bevölkerung an, die Versorgung sei nicht ausreichend. Eltern mit Kindern im Kindergartenalter bewerten das Angebot zu 46% als ungenügend. Die Bewertung des Angebots zeigt auch bei den Kinderkrippen ein deutliches Ost-West-Gefälle. Während der Versorgungsgrad mit Kinderkrippen in Bayern bei 1% liegt, beträgt er in Sachsen-Anhalt 47%. Entsprechend bezeichnen auch nur 8% der Eltern das Angebot in Bayern als ausreichend, während es in Sachsen-Anhalt immerhin 23% sind.

Um die Lage der Kindergärten und Kinderkrippen zu verbessern, möchte die Bevölkerung sowohl am Versorgungsgrad als auch an der Qualität ansetzen: 53% schlagen den Ausbau von ganztägigen Kindergartenplätzen und 46% eine bessere Aus- und Fortbildung der Kindergärtnerinnen vor. In den neuen Bundesländern fordern 49% zudem eine bessere Vorbereitung auf die Schule schon in den Kindergärten.

Staatliche Hochschulen: studieren darf etwas kosten

Der dringende Verbesserungsbedarf, den die Bürger den öffentlichen Schulen attestieren (70%), setzt sich bei den Hochschulen nicht fort (36%). 27% der Bevölkerung sprechen den staatlichen Hochschulen ein hohes Vertrauen aus, 21% bescheinigen ihnen eine gute Aufgabenerfüllung.

Nur 14% der Befragten sind der Ansicht, studieren solle grundsätzlich kostenlos sein. 31% der Bevölkerung sprechen sich für eine gehaltsabhängige Abgabe nach dem Studium aus. 47% der Befragten halten Studiengebühren bei ausreichenden Stipendien für finanziell Benachteiligte für gerechtfertigt. Selbst unter den Studenten gibt es keine Mehrheit (36%) für die Forderung, studieren solle grundsätzlich kostenlos sein.

Als Verbesserungsvorschlag befürworten 59% eine engere Zusammenarbeit mit der Wirtschaft. Während in der Gesamtbevölkerung nur 36% eine Verbesserung der Ausstattung fordern, sind

es unter den Mitarbeitern staatlicher Hochschulen 47%, unter den Studierenden sogar 51%.

Staatliche Berufsschulen: fehlender Praxisbezug

Die Berufsschulen genießen bei 25% der Bürger ein hohes Vertrauen und bekommen von 20% eine gute Aufgabenerfüllung attestiert. 36% der Bevölkerung sehen allerdings einen dringenden Verbesserungsbedarf; auch in diesem Bereich schätzen die "Insider", also Personen mit Kindern in der Ausbildung und Auszubildende selbst, den Verbesserungsbedarf deutlich höher ein (40% bzw. 53%).

Bei den Verbesserungsvorschlägen setzen sich drei Vorschläge besonders deutlich ab – sie alle artikulieren die Forderung, das Lehrprogramm der Berufsschulen solle einen sehr viel stärkeren Praxisbezug haben:

- 69% der Befragten befürworten eine Anpassung der Unterrichtsinhalte an die aktuellen beruflichen Anforderungen.
- Eine engere Zusammenarbeit zwischen Berufsschulen und Betrieben halten 61% für besonders dringend.
- 57% der Bürger fordern an den Berufsschulen mehr Unterricht durch Praktiker.

Greenpeace: konkretere Lösungen gefordert

Die Bevölkerung bewertet Greenpeace sehr positiv: Eine deutliche Mehrheit von 78% hält die Aufgabenerfüllung von Greenpeace zumindest für befriedigend, 48% sogar für gut oder sehr gut. Entsprechend sehen nur 21% einen dringenden Verbesserungsbedarf.

Allerdings fällt das Urteil über die Aufgabenerfüllung im Osten mit 38% "gut"-Bewertung weniger positiv aus als im Westen mit 50%. Jedoch ist auch der Bekanntheitsgrad im Osten mit 66% geringer als im Westen, wo er bei 74% liegt.

Bei den Verbesserungsvorschlägen herrscht wiederum Einigkeit: Die Bürger wünschen mehrheitlich, Greenpeace solle mehr konkrete Lösungen für Umweltprobleme entwickeln (66%) und intensiver mit anderen Umweltschutzorganisationen zusammenarbeiten (55%). Diese Meinung teilen auch die Mitglieder von Greenpeace (konkrete Lösungsansätze 66%, stärkere Zusammenarbeit 57%).

Zudem fordern 69% der Mitglieder, Greenpeace solle mehr Einfluss auf die Politik nehmen. In der Gesamtbevölkerung wird dies allerdings nur von 39% gewünscht.

ADAC: im Urteil der Bürger sehr gut

Der ADAC erreicht in der Befragung Werte, die andere Institutionen neid- und leidvoll betrachten werden: 76% halten den ADAC für kompetent, ebenfalls 76% halten ihn für serviceorientiert. 68% bescheinigen dem ADAC eine gute Aufgabenerfüllung. Diese gute Bewertung zieht sich durch alle Bevölkerungsgruppen, sogar 58% der Bürger ohne Auto und 59% der Mitglieder von Umweltschutzorganisationen halten die Aufgabenerfüllung für gut. Lediglich 12% der Befragten sehen einen dringenden Verbesserungsbedarf.

In den Augen der Bürger ist der ADAC in erster Linie ein Autofahrerservice und weniger eine Interessenvertretung: Auf die Frage nach den wichtigsten Aufgaben des ADAC gaben 92% der Befragten die Hilfe bei Pannen und Unfällen an, 64% die Information und Beratung für Autofahrer und 49% die Vertretung der Interessen der Autofahrer. Nur 5% sehen die Veranstaltung und Vermittlung von Reisen als eine der wichtigsten Aufgaben des ADAC.

Auch bei den Verbesserungsvorschlägen steht die stärkere Konzentration auf Hilfe bei Pannen und Unfällen mit 45% an der Spitze. Ebenfalls 45% fordern einen größeren Einfluss des ADAC auf die Autoindustrie. 42% der Befragten fordern, der ADAC solle sich mehr auf die Vertretung der Interessen der Autofahrer konzentrieren.

5. Wie es weitergeht

Perspektive-Deutschland wird die vorgestellten Umfrageergebnisse in Gesprächen mit Entscheidungsträgern in Politik und Wirtschaft erörtern. Spezielle Auswertungen nach Themen und nach Regionen werden diesen Prozess begleiten. Der Detailgrad und die hohe Teilnehmerzahl ermöglichen gerade auf der regionalen Ebene aussagefähige und repräsentative Sonderauswertungen. So kann Perspektive-Deutschland in großen Raumordnungsregionen wie Berlin auf 20.295 Umfrageteilnehmer zurückgreifen. Selbst in der Altmark, der kleinsten Raumordnungsregion, sind 618 Umfrageteilnehmer auswertbar.

Eine ausführliche Dokumentation der Ergebnisse wird in einer Projektbroschüre im Mai vorliegen. Gleichzeitig werden die Ergebnisse auf der Homepage www.Perspektive-Deutschland.de für jedermann abrufbar sein.

Die Beteiligung von 356.247 Bürgern zeigt, wie erfolgreich sich Perspektive-Deutschland zum Sprachrohr der Bürger entwickeln konnte. Die Bürger haben ihr Reformprogramm in aller Deutlichkeit formuliert. Sie erwarten grundlegende Veränderungen und sind bereit, sie auch aktiv voranzutreiben. Diese ermutigende Botschaft muss bei den Entscheidungsträgern Gehör finden, um Deutschland wieder zukunftsfähig zu machen.

Repräsentativität

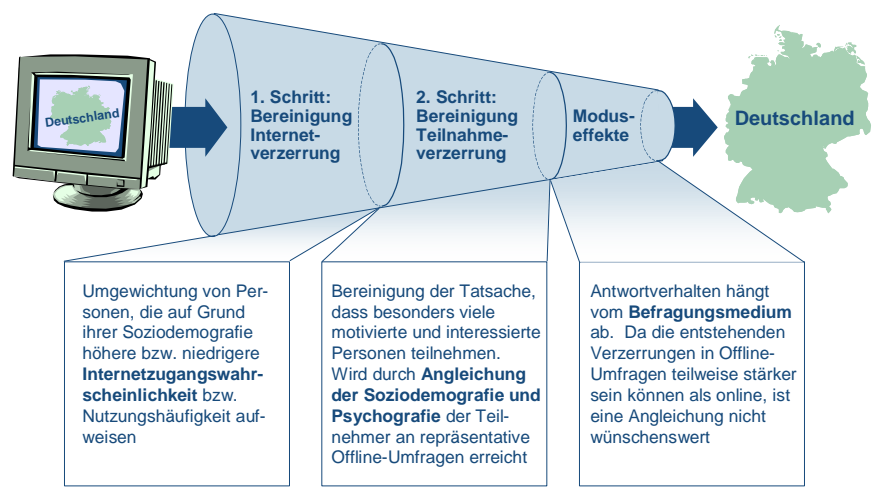
Online-Umfragen sind nicht ohne weiteres repräsentativ. Dies liegt zum einen daran, dass nicht jeder Bürger über den für die Teilnahme benötigten Internetzugang verfügt (*Internetverzerrung*). Zum anderen gibt es kein kontrolliertes Auswahlverfahren für die Teilnahme: Es nehmen nur diejenigen an der Befragung teil, die sich aktiv für die Teilnahme entscheiden (*Teilnahmeverzerrung*).

Im Rahmen von Perspektive-Deutschland 2001 war in Zusammenarbeit mit Professor Daniel McFadden von der University of California, Berkeley (USA), dem Nobelpreisträger für Wirtschaftswissenschaften, die READ-Methode zur Bereinigung dieser Effekte entwickelt worden. Das Verfahren wurde in diesem Jahr weiter verfeinert. Mit seiner Hilfe lassen sich durch Umgewichtung repräsentative Aussagen aus der Online-Stichprobe generieren.

Die READ-Methode nutzt eine parallel durchgeführte klassische Offline-Befragung mit über 2.400 Teilnehmern aus einer Zufallsstichprobe, denen in einem persönlichen Interview die gleichen Fragen wie in der Online-Version gestellt wurden. Mit den so gewonnenen repräsentativen Daten als Referenzwert lassen sich die Verzerrungseffekte der Online-Umfrage in zwei Schritten bereinigen (Schaubild 18):

Schaubild 18

VERZERRUNGSPROBLEMATIK ONLINE-UMFRAGEN



- **Bereinigung der Internetverzerrung:** Zunächst wird der Effekt korrigiert, dass einige Bevölkerungsgruppen eher einen Internetzugang besitzen und das Internet häufiger nutzen und daher mit einer höheren Wahrscheinlichkeit an einer Online-Umfrage teilnehmen als andere. Dazu werden anhand von soziodemografischen Variablen Bevölkerungsgruppen gebildet. Mit Hilfe eines Logit-Modells wird für jede dieser Gruppen geschätzt, wie hoch ihre Internetzugangswahrscheinlichkeit ist, und entsprechend dieser Wahrscheinlichkeit wird umgewichtet. In Erweiterung der Methode gegenüber dem ursprünglichen Ansatz wurde in diesem Jahr dabei auch die Häufigkeit der Internetnutzung berücksichtigt.
- **Bereinigung der Teilnahmeverzerrung:** An der Online-Umfrage nehmen überdurchschnittlich viele motivierte Personen teil, die z.B. besonderes Interesse an politischen Themen haben. Alle für diesen Effekt wesentlich verantwortlichen psychografischen und soziodemografischen Variablen werden an die in der Bevölkerung vorkommende Verteilung angeglichen, die durch die Offline-Befragung ermittelt wurde. Das geschieht wie in traditionellen Umfragen mit dem Randausgleichsverfahren.

Auch nach der Bereinigung dieser Verzerrungseffekte kann es noch Abweichungen zwischen Online- und Offline-Ergebnissen geben. Sie sind in erster Linie auf **Moduseffekte** zurückzuführen. Aus der Umfrageforschung ist bekannt, dass das Antwortverhalten eines Teilnehmers auch von der Art der Befragung abhängt. Beispielsweise nehmen die Befragten oft Rücksicht auf die soziale Erwünschtheit ihrer Antworten. Ein Abgleich der Online- und Offline-Ergebnisse von Perspektive-Deutschland deutet darauf hin, dass die Effekte sozialer Erwünschtheit bei der anonymen Teilnahme an der Online-Befragung weniger stark ausgeprägt sind als im persönlichen Offline-Interview – dieser Befund deckt sich mit bekannten Ergebnissen der Umfrageforschung. Eine vollständige Angleichung der Online-Ergebnisse an die Offline-Befragung wäre im Hinblick auf solche Moduseffekte also gar nicht wünschenswert. Im Übrigen haben die verbleibenden Abweichungen zwischen Online- und Offline-Ergebnissen keinen Einfluss auf die Kernaussagen der Untersuchung.