Next:Public
Beratungsagentur

Verwaltung in Krisenzeiten II

Eine Bestandsaufnahme der Auswirkungen der Corona-Pandemie auf den Öffentlichen Dienst im Jahr 2021

Content Sponsoren

kaspersky

aws

zoom

T-Systems

INFORA

MATERNA

AKDB

MACH
Verwaltung macht Zukunft

Ideelle Sponsoren

dbb beamtenbund und tarifunion

Kompetenzzentrum Öffentliche IT

NExT

Wissenschaftliche Partner

Hertie School

CIVEY

Eine Initiative von

Next:Public
Beratungsagentur

dit.bund
DIT ist Innovation

www.nextpublic.de

Verwaltung in Krisenzeiten

Eine Bestandsaufnahme der Auswirkungen der Corona-Pandemie auf den Öffentlichen Dienst im Jahr 2021

Inhalt

Einleitung	4
Daten & Fakten	6
Soziodemografische Daten der Befragten	8
Homeoffice – gekommen, um zu bleiben	9
Das Homeoffice bringt bestehende Defizite zum Vorschein – technisch und kulturell	12
Die bereitgestellte Technik wird besser – zumindest für einen Teil der Beschäftigten	19
Der Gewinner der Pandemie – die Videokonferenz	22
Cloudlösungen stagnieren – Zeit für eine grundlegende Entscheidung!	26
Krisenfest durch hohen Arbeitseinsatz	28
Die neue Normalität ist längst da – sie muss nur gestaltet werden	31
Bürgersicht: Digitale Verwaltungsservices - Nutzung steigt leicht / Zufriedenheit geht zurück	41
Handlungsempfehlungen	46
Übersicht Expert*inneninterviews	50
Unsere Partner	52

Einleitung

Als Next:Public im vergangenen Jahr erstmals die Studie „Verwaltung in Krisenzeiten“ vorlegte, waren die Veränderungen für die Verwaltungen gewaltig: Im ersten Lockdown von Ende März bis Mai 2020 mussten viele Verwaltungsmitarbeiter*innen von heute auf morgen ins Homeoffice wechseln, für rund ein Drittel der Beschäftigten eine vollkommen neue Erfahrung. Gleichzeitig mussten die Verwaltungen leistungsfähig bleiben und sich auf ständig ändernde Rahmenbedingungen und Aufgaben einstellen. Die nun vorliegende Neuauflage der Studie untersucht, was sich in einem Jahr Corona-Pandemie in den Verwaltungen verändert hat. Die Ergebnisse beziehen sich auf das Frühjahr 2021 (Januar bis Mai 2021), inklusive des dritten Lockdowns. Im Rahmen der Studie wurden rund 2.500 Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter sowie 5.000 Bürgerinnen und Bürger befragt.

Dabei zeigt sich, dass sich die Dynamik der Veränderungen verlangsamt hat: Zwar hat sich die Zahl der mehrheitlich im Homeoffice arbeitenden Beschäftigten leicht erhöht, jedoch verblieben 2020 rund ein Drittel durchgängig im Homeoffice, während es im Frühjahr 2021 nur noch ein Viertel der Beschäftigten waren.

Erstmals wurden in der hier vorliegenden Studie auch die Gründe erfragt, warum Homeoffice nicht möglich ist: Diejenigen, deren Arbeit grundsätzlich im Homeoffice ausgeübt werden könnte, scheitern an fehlenden digitalen Prozessen, Mangel an Hardware und am Widerstand ihrer Vorgesetzten.

Diese Ergebnisse müssen den Verwaltungen und der Politik zu denken geben, denn Homeoffice, bzw. mobiles Arbeiten, ist bei den Verwaltungsbeschäftigten beliebter denn je: 92 Prozent der Beschäftigten in Verwaltungen, deren Jobs grundsätzlich dafür geeignet sind, möchten zukünftig (auch) im Homeoffice arbeiten (2020 waren es 89 %).

Während die Verwaltungen bei der benötigten Hardware (Laptops, etc.) nachgebessert haben, müssen nun vor allem die digitalen Prozesse (die Fachverfahren, die elektronische Aktenführung, etc.) stärker in den Blick genommen werden.

Parallel zur Verwaltungsbefragung wurde, wie bereits 2020, auch eine Bürgerbefragung durchgeführt. Hier zeigte sich, dass die Nutzungszahlen zwar leicht gestiegen sind, aber die Zufriedenheit mit den digitalen Verwaltungsangeboten deutlich gesunken ist.

Der erhoffte Digitalisierungsschub durch die Corona-Pandemie in den Verwaltungen ist bislang eher ein Digitalisierungsschubs gewesen. Digitalisierung verharrt nicht bei der Anschaffung von Technik – die Verwaltungen müssen nun die Modernisierung der Prozesse und der Kultur angehen.

Mit den beiden „Verwaltung in Krisenzeiten"-Studien liegt nun eine umfangreiche Vermessung der Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Verwaltung vor. Dieses Engagement wäre ohne die Unterstützung der Studien-Partner nicht möglich gewesen, die uns an jedem Punkt mit wertvollem Feedback, wirkungsvollen Diskussionen und Verbesserungsvorschlägen begleitet haben. Zudem haben wir wieder viele Einblicke erhalten durch Gespräche mit Verwaltungsexpert*innen. Ihnen allen gilt unser herzlicher Dank für diese Unterstützung!

Wir wünschen ihnen eine spannende Lektüre!

Daten & Fakten

Verwaltungsbefragung

2	2.513	43	14
Monate	Verwaltungsmitarbeiter*innen	Fragen	Partner

Befragung

Der Survey wurde nach gängigen wissenschaftlichen Standards entworfen und getestet. Prof. Dr. Hammerschmid von der Hertie School of Governance leitete hierzu die Qualitätskontrolle. Erhebungsmethode: Webgestützte Umfrage via LamaPoll im Erhebungszeitraum 14. Juli 2021 bis 22. September 2021. Versendung des Surveys durch dbb beamtenbund und tarifunion an seine Mitgliedsorganisationen per Mail an Funktionspostfächer auf Bundes-, Landes- und Kommunalebene und durch unsere Partner.

Teilnehmende

Insgesamt haben 2.513 Teilnehmer*innen aller Verwaltungsebenen aus ganz Deutschland an der Umfrage teilgenommen.

Selektion

Für die Auswertung der Ergebnisse wurden die Antworten der 2.513 Teilnehmenden verwendet. Die Anzahl der Antworten reduziert sich durch Abbruch oder nicht Beantwortung im Laufe der Umfrage auf 1.892 Personen. Die Ergebnisse einzelner Fragen, beziehen sich immer auf die Anzahl der Personen, die die entsprechende Frage beantwortet haben. So können einzelne Fragen auch eine niedrigere Grundgesamtheit als die hier angegebenen Werte aufweisen.

Darstellung Werte

Zur Vereinfachung der Inhalte wurden die jeweiligen Werte gerundet. In einzelnen Fällen kann daher die Summe der Werte von 100 % abweichen.

Daten & Fakten

Bürgerbefragung & Experteninterviews

4	5.000	5
Tage	Bürger*innen (ab 18 Jahren)	Fragen

Befragung

Der Survey wurde nach gängigen wissenschaftlichen Standards entworfen und getestet. Unser Partner Civey nutzte hierfür etablierte Formulierungen. Erhebungsmethode: Webgestützte Umfrage via Civey im Erhebungszeitraum 22.10.2021 bis 25.20.2021.

Teilnehmende

Insgesamt haben mehr als 5.000 Bürgerinnen und Bürger (ab 18 Jahren) aus ganz Deutschland an der Umfrage teilgenommen, welche durch unseren Partner Civey durchgeführt wurde. Zur Gewährleistung der Repräsentativität kann die Anzahl der Befragten je nach Frage abweichen. Die Ergebnisse sind aufgrund von Quotierungen und Gewichtungen repräsentativ unter Berücksichtigung des statistischen Fehlers von 2,5 % (Gesamtergebnis).

Interviews mit Expertinnen und Experten

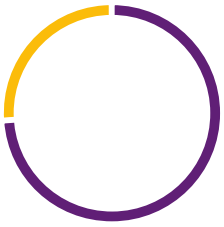
Zur Validierung der Ergebnisse und zur Gewinnung von weitergehenden Erkenntnissen wurden im Rahmen der Studie mehr als 30 Interviews mit Expert*innen geführt. Die Ergebnisse der Interviews fließen in Form von kommentierenden Zitaten an den entsprechenden Stellen in die Studie mit ein.

Die Auswahl der Expert*innen erfolgte nach zuvor festgelegten Kriterien, wie Position in der jeweiligen Organisation, regionaler und föderaler Verteilung sowie notwendigem Fachwissen für diese Studie.

Soziodemografische Daten der Befragten

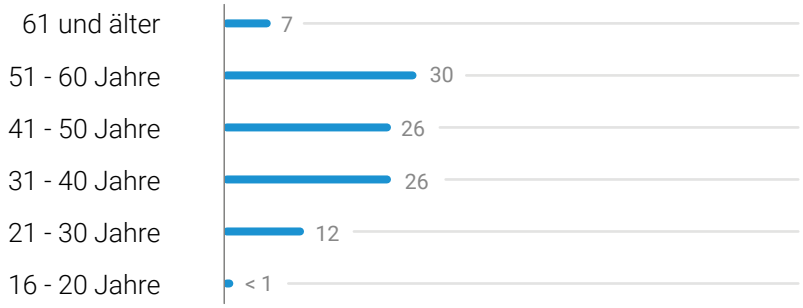
Geschlecht

Weiblich	49 %
Männlich	48 %
Keine Angabe	2 %
Divers	1 %



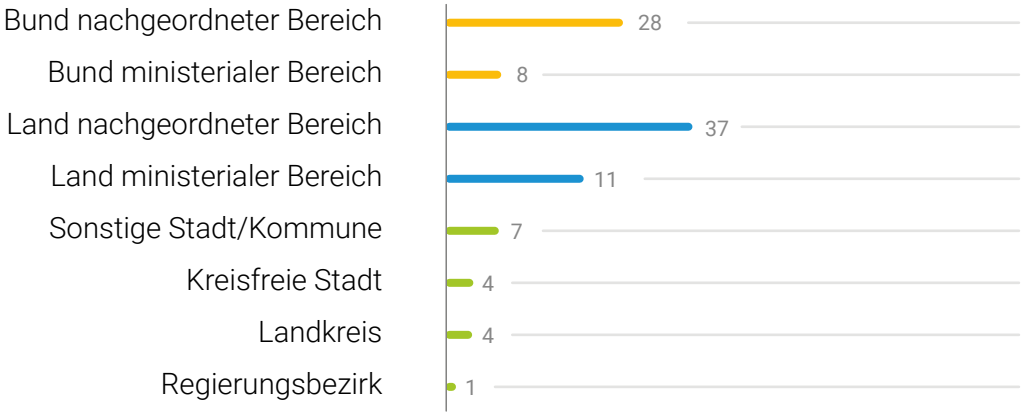
Mitarbeitende	74 %
Führungskräfte	26 %

Altersstruktur



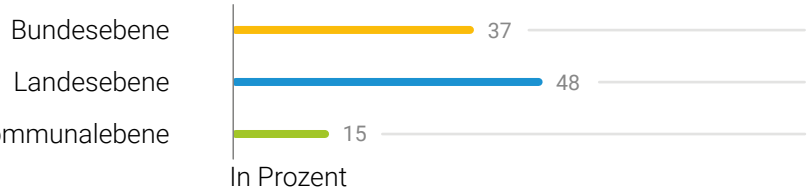
In Prozent

Mein Dienstherr ist



In Prozent

Nach Ebenen



In Prozent

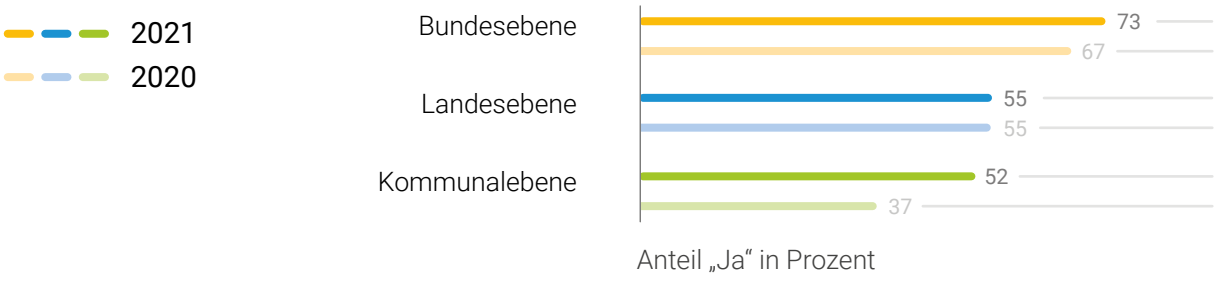
Homeoffice – gekommen, um zu bleiben

Zu Beginn der Pandemie, im Frühjahr 2020, wechselten in vielen Behörden erstmals wesentliche Teile der Mitarbeiter*innen ins Homeoffice und übten ihre berufliche Tätigkeit aus den eigenen vier Wänden aus. Rund die Hälfte der Beschäftigten arbeitete während des ersten Lockdowns mehrheitlich im Homeoffice.[1] Betrachtet man nun die Zahlen für den Zeitraum Januar bis Mai 2021 zeigt sich, dass der Anteil derer, die mehrheitlich im Homeoffice gearbeitet haben gestiegen ist und einen Wert von 60 % erreicht. Dieser Trend lässt sich über alle Ebenen hinweg erkennen. Auch in den Kommunen, in denen im vergangenen Jahr nur etwas mehr als ein Drittel der Beschäftigten mehrheitlich im Homeoffice war, arbeiteten mehr als die Hälfte der Mitarbeiter*innen im ersten Halbjahr aus dem Homeoffice. Frauen waren erneut häufiger im Homeoffice (65 %) als Männer (57 %) oder Führungskräfte (52 %).

Haben Sie in den Monaten Januar bis Mai 2021 mehrheitlich im Homeoffice gearbeitet?

2021		2020	
Ja	60 %	Ja	55 %
Nein	40 %	Nein	45 %

Nach Ebenen



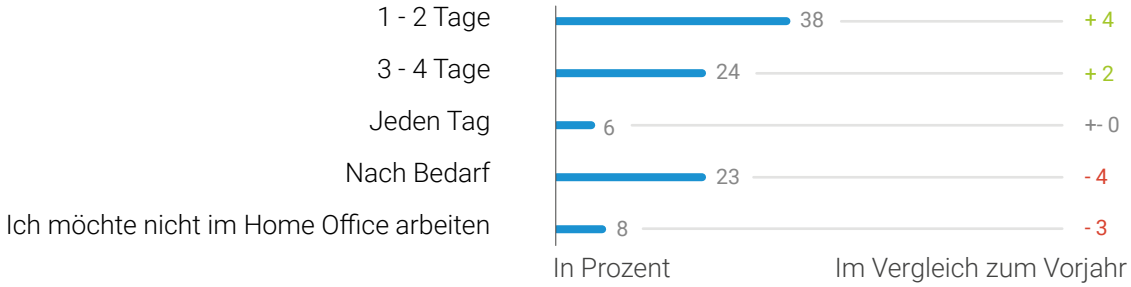
1 Next:Public (2020): Verwaltung in Krisenzeiten, S. 12, abzurufen unter: https://nextpublic.de/studie-verwaltung-in-krisenzeiten/

Obwohl die Homeoffice-Regelungen spätestens mit Beginn der gesetzlichen Verordnung vom 27. Januar 2021 nochmals deutlich ausgeweitet wurden, gaben 76 % der Befragten an, dass sie während der Monate Januar bis Mai zur Erfüllung ihrer Arbeit an den Arbeitsplatz mussten. Das bedeutet umgekehrt, dass knapp ein Viertel der Beschäftigten zwischen Januar und Mai durchgängig aus dem Homeoffice gearbeitet hat!

Der Wunsch nach Homeoffice bleibt auf einem hohen Niveau

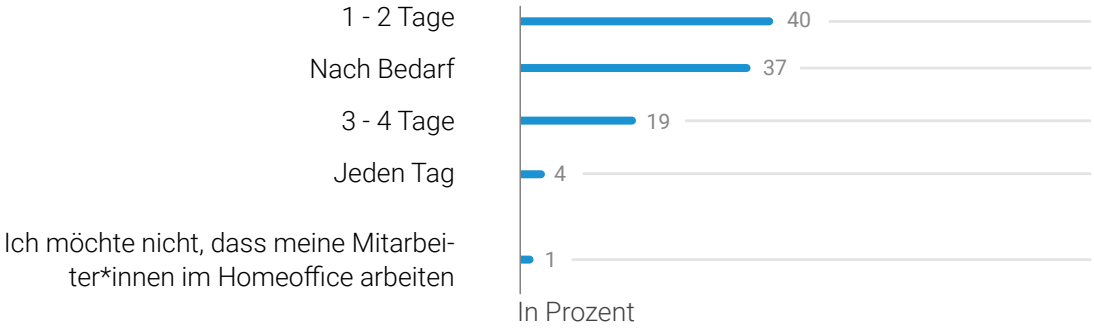
Die Mitarbeiter*innen des Öffentlichen Dienstes möchten auch zukünftig aus dem Homeoffice arbeiten – zumindest an einigen Tagen pro Woche. Der Großteil (38 %) bevorzugt Modelle, nach denen an ein bis zwei Tagen pro Woche aus dem Homeoffice gearbeitet wird. Jede*r Vierte kann sich allerdings auch vorstellen, drei bis vier Tage pro Woche aus dem Homeoffice zu arbeiten. Täglich aus den eigenen vier Wänden zu arbeiten und überhaupt nicht mehr ins Büro zu gehen ist jedoch nur für den geringsten Teil der Befragten eine Option. Gänzlich auf Homeoffice verzichten wollen allerdings nur noch 8 %.

An wie vielen Arbeitstagen pro Woche würden Sie gerne auch zukünftig (nach Ende der Pandemie) im Homeoffice arbeiten können?



Eine wichtige Rolle für die erfolgreiche Etablierung von Homeoffice kommt den Führungskräften zu, die nach Ende der Pandemie wohl noch weiter steigen wird. Sie entscheiden in der Vielzahl der Fälle darüber, ob und wenn ja an wie vielen Tagen, die Beschäftigten aus dem Homeoffice arbeiten dürfen. Dabei zeigt sich, dass die Führungskräfte nicht gegen das Homeoffice als Arbeitsort sind, dass sich aber die Vorstellungen zwischen Führungskräften und Beschäftigten unterscheiden. So wollen 19 % der Führungskräfte, dass ihre Mitarbeiter*innen an 3-4 Tagen pro Woche aus dem Homeoffice arbeiten und weniger als 1 % täglich. Das sind jeweils fünf Prozentpunkte weniger als die Beschäftigten sich vorstellen könnten aus dem Homeoffice zu arbeiten. Der stärkste Anstieg hingegen ist bei der Option „Nach Bedarf“ zu verzeichnen. Während 23 % der Beschäftigten diese Option favorisieren, sind es 37 % der Führungskräfte. Dies ist ein starkes Indiz dafür, dass die Führungskräfte trotz grundsätzlich guter Erfahrungen gerne weiterhin die Entscheidungshoheit über den Arbeitsort ihrer Mitarbeiter*innen behalten würden. Zudem geben ein Viertel der Befragten an, dass sie aufgrund der Vorgesetzten nicht ins Homeoffice wechseln konnten (siehe dazu S. 12). Während nur 1 % der Führungskräfte in der Befragung zugibt, gegen Homeoffice zu sein.

Wie viele Tage Homeoffice pro Woche erachten Sie aus Ihrer Sicht als Führungskraft für Ihre Mitarbeiter*innen zukünftig für sinnvoll?



Verwaltung jetzt krisenfest machen!

Nach fast zwei Jahren Covid19-Pandemie gibt es aus Sicht der Beschäftigten zwei große Learnings: 1. Verwaltung kann Krise. Dies ist vor allem der großen Motivation und Einsatzbereitschaft der Kolleginnen und Kollegen zu verdanken, die sich in den vergangenen Monaten ad hoc auf vollkommen neue Arbeitsbedingungen und Herausforderungen umgestellt haben und dauerhaft an der Belastungsspitze und darüber hinaus arbeiten. Damit muss nun aber Schluss sein, und deswegen: 2. Der öffentliche Dienst muss jetzt zügig krisenfest gemacht werden. Der Staat und seine Funktionsstrukturen brauchen eine nachhaltig resiliente Ausgestaltung in personeller und materieller Hinsicht. Denn wie die hier veröffentlichten Ergebnisse zeigen, hat sich in dieser Hinsicht im zweiten Pandemiejahr noch zu wenig getan. Neben dem nach wie vor eklatanten Personalmangel in sämtlichen Bereichen haben wir weiterhin gravierende technische und strukturelle Defizite. Wenn wegen des Fehlens von Ausstattung und digitalen Prozessen noch immer mehr als ein Drittel der Beschäftigten nicht mobil arbeiten kann, ist das ein Armutszeugnis für die viertgrößte Wirtschaftsnation auf diesem Planeten. Der Staat muss in diesem Jahrhundert auch digital funktionsfähig und verlässlich erreichbar sein. Auf dem Weg dorthin brauchen wir augenscheinlich auch einen noch viel deutlicheren Wandel des Mindsets, denn wie die Studie zeigt, ist die Präsenzkultur im öffentlichen Dienst als unhinterfragtes Dogma noch weit verbreitet. Wir dürfen keine Angst vor der Digitalisierung haben, die zwingend notwendig ist für einen krisenresilienten Staat. Wir müssen die Transformation gemeinsam ausgestalten mit den Menschen im Mittelpunkt, mit Beschäftigten, Bürgerinnen und Bürgern gleichermaßen. Wenn uns dann auch noch die entsprechenden personellen und technischen Voraussetzungen in die Hand gegeben werden, können Wirtschaft, Land und Leute mit einem modernen Staat an ihrer Seite optimistisch in die Zukunft gehen. Die neue Normalität ist schon längst da – lassen Sie uns ihren Schwung nutzen und die Verwaltung jetzt fit für heute und morgen machen!

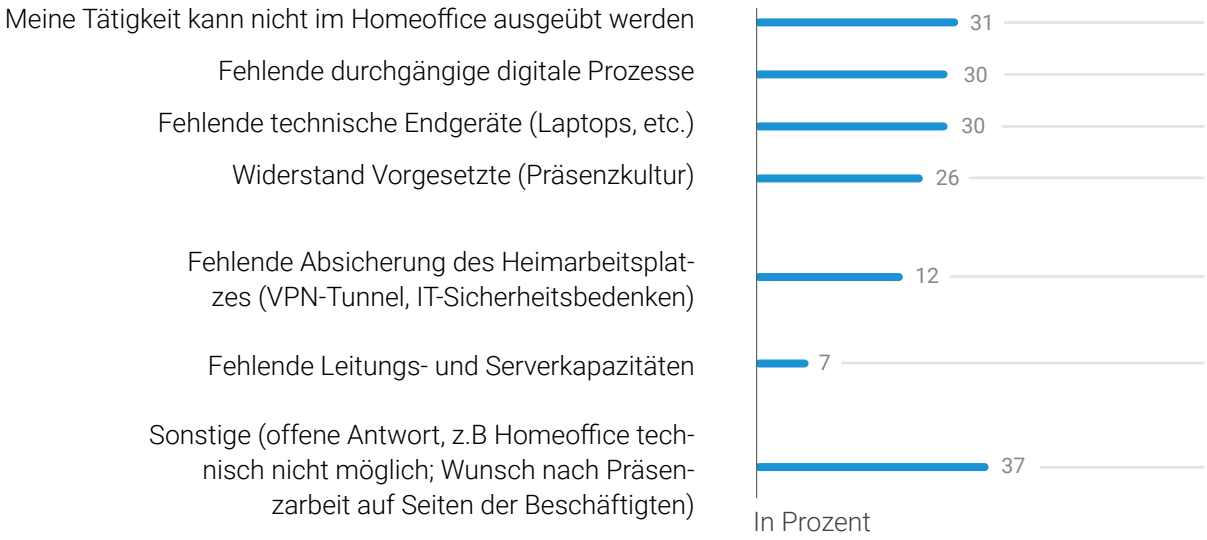
Ulrich Silberbach, Bundesvorsitzender dbb beamtenbund und tarifunion

Das Homeoffice bringt bestehende Defizite zum Vorschein – technisch und kulturell

In Ergänzung zur ersten Befragung im Jahr 2020 wurde 2021 auch abgefragt, aus welchen Gründen die Befragten nicht im Homeoffice arbeiten konnten. Hier lassen sich drei grundlegende Herausforderungen für das Homeoffice ableiten. Knapp ein Drittel der Befragten gibt an, dass sie ihre Tätigkeit nicht von Zuhause ausüben können. Dabei muss differenziert werden zwischen Tätigkeiten, die eine physische Anwesenheit verlangen und Tätigkeiten, welche schlichtweg auf Grund von fehlenden digitalen Infrastrukturen nicht ausgeführt werden können.

Als zweite Komponente lassen sich technische Gründe nennen, wie fehlende durchgängige digitale Prozesse (30 %), fehlende technische Endgeräte (30 %) und fehlende Leitungs- und Serverkapazitäten (7 %). Die dritte Herausforderung betrifft die generelle Verwaltungskultur. So gibt ein Viertel der Befragten an, dass der Widerstand der Vorgesetzten dazu führte, dass sie nicht mehrheitlich aus dem Homeoffice arbeiten konnten.

Was waren die Gründe dafür, dass Sie gar nicht oder mehrheitlich nicht im Homeoffice arbeiten konnten?

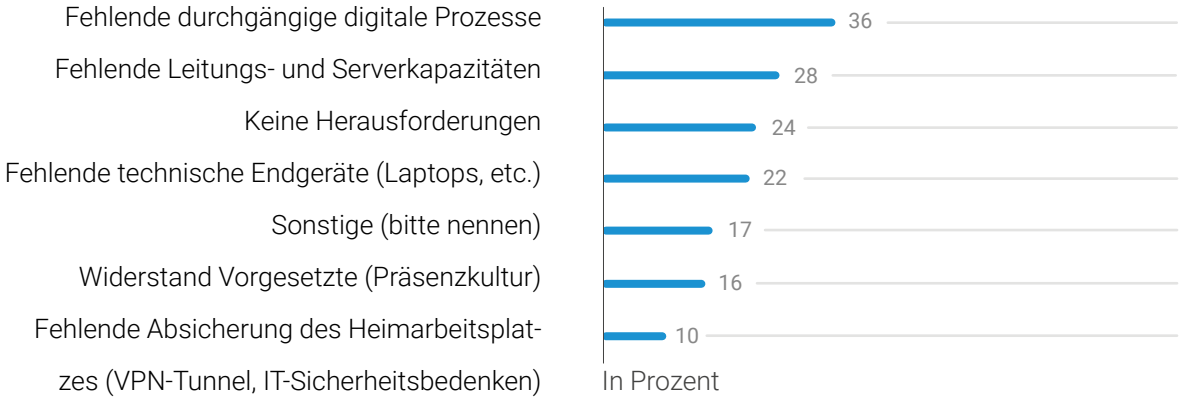


Auch beim tatsächlichen Wechsel ins Homeoffice, wiederholen sich diese Muster. Fehlende durchgängige digitale Prozesse (36 %), fehlende Leitungs- und Serverkapazitäten (28 %) sowie fehlende technische Endgeräte (22 %) in Kombination mit einer fehlenden Absicherung des Heimarbeitsplatzes (10 %) spiegeln eine starke technische Komponente bei den Hürden im Homeoffice wider. Doch selbst bei den Beschäftigten, welche bereits die Erlaubnis hatten im

Homeoffice zu arbeiten, klagt fast jede*r sechste über Widerstand durch die Führungskraft und das Pochen auf eine Präsenzkultur.

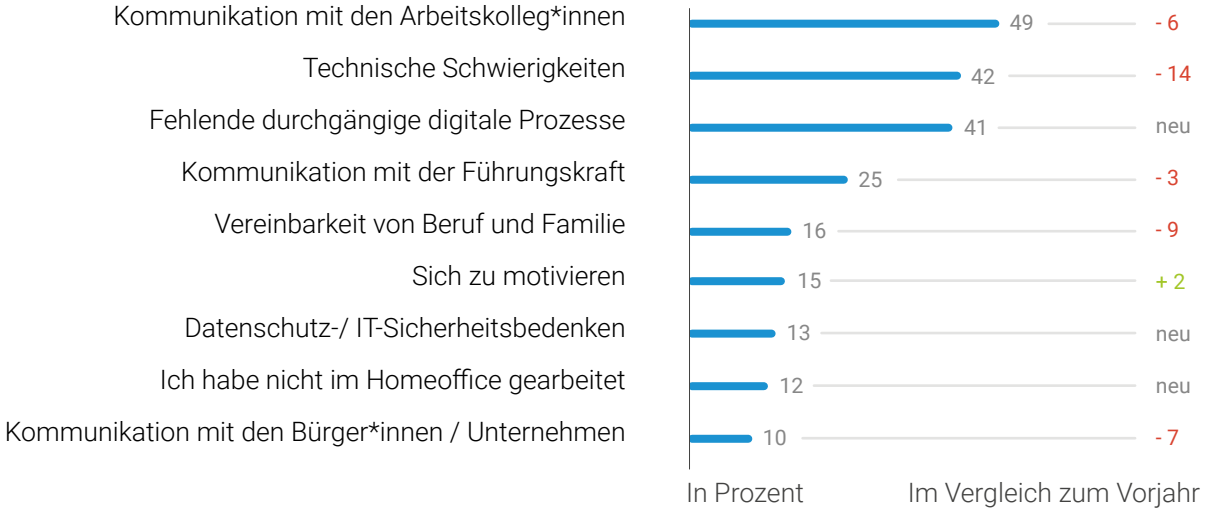
Je nach Ebene sind die Herausforderungen unterschiedlicher Natur. So gibt die Kommunalebene als größte Herausforderung die fehlenden durchgängig digitalen Prozesse an (46 %). Für die Landesebene hingegen war es in der Mehrzahl der Fälle keine Herausforderung (38 %), wohingegen die Bundesebene erklärt, dass fehlende Leistungs- und Serverkapazitäten eine wesentliche Hürde waren (39 %). Generell wird jedoch über alle drei Ebenen hinweg die fehlenden durchgängigen digitalen Prozesse als Mangel genannt.

Mit welchen Herausforderungen war der Wechsel ins Homeoffice verbunden?



Bei der Arbeit im Homeoffice sind die Herausforderungen vielfältiger und weniger stark auf technische Prozesse und Infrastrukturen fokussiert, wenngleich sie weiterhin eine Rolle spielen. Generell lässt sich eine leichte Verbesserung gegenüber dem Vorjahr erkennen. Als größte Herausforderung wird die Kommunikation mit den Arbeitskolleg*innen gesehen und von nahezu jedem/jeder zweiten Beschäftigten genannt. Einmal mehr spielen auch technische Schwierigkeiten (42 %) und fehlende durchgängige digitale Prozesse eine wichtige Rolle (41 %). Die Kommunikation mit der Führungskraft war für ein Viertel der Befragten eine Herausforderung, während die Vereinbarkeit von Beruf und Familie im Vergleich zum ersten Lockdown im Frühjahr 2020 deutlich seltener eine Herausforderung darstellt (-10 Prozentpunkte). Wenig überraschend, nach zahlreichen Monaten der Pandemie, technischen Herausforderungen und Widerstand von Seiten der Führungskräfte im Homeoffice zu arbeiten steigt als einzige Antwortoption „sich zu motivieren“ um zwei Prozentpunkte an.

Wenn Sie an Ihre Arbeit im Homeoffice denken, welche Herausforderungen hatten Sie zu bewältigen? (Mehrfachnennung möglich / im Vergleich zum Vorjahr)



Eine stärkere Präsenzkultur auf Kommunal- und Landesebene

Um zu klären, wie stark die Präsenzkultur in den Verwaltungen ausgeprägt ist, konnten die Befragten mit Hilfe eines Schiebereglers auf einer Skala von 0 bis 100 ihre Einschätzung hinsichtlich der Präsenzkultur in ihrer Behörde abgeben. Ein hoher Wert spiegelte dabei eine hohe Präsenzkultur wider. Als Ergebnis resultiert daraus ein Durchschnittswert von 64 Punkten. Betrachtet man nun die unterschiedlichen Ebenen zeigt sich eine etwas differenziertere Verteilung. Auf Bundesebene liegt der Wert bei 58 Punkten, während die Landesebene 68 und die Kommunalebene 70 Punkte erzielt. Die Ergebnisse weisen damit einmal mehr auf die unterschiedlichen Arbeitskontexte der Verwaltungsebenen hin, denn die Präsenzkultur ist an vielen Stellen auch an die unterschiedlichen Bedarfe gekoppelt. So ist es wenig überraschend, dass die Kommunalebene als „direkter Draht" zu Bürgerinnen und Bürger wesentlich stärker von einer Präsenzkultur geprägt ist. Dennoch sollte der Wert als Anlass genommen werden, um grundlegend über das Thema Präsenzkultur zu diskutieren und zu klären, wie eine moderne Arbeitskultur die Themen Präsenz, hybrides und mobiles Arbeiten vereinbaren kann.

„Und dann kam Corona und wir mussten feststellen, dass es selbst durch 100 Prozent Homeoffice nicht zu nennenswerten Leistungseinbußen kam. Insofern gibt es für die Zukunft auch keinen Grund, die Beschäftigten wieder vollständig im Büro arbeiten zu lassen. Wir müssen auf jeden Fall die sozialen Beziehungen der Beschäftigten in den Blick nehmen. Positive soziale Interaktionen können Gesundheit und Leistungsbereitschaft schaffen und erhalten. Hierbei sind auch Initiativen wie Co-Working-Spaces zu betrachten."

Dr. Oliver Heidinger, Gruppenleiter Digital Governance und stv. CIO, Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie in Nordrhein-Westfalen

Datenschutz und Informationssicherheit in der öffentlichen Verwaltung in pandemischen Zeiten

Im Spannungsfeld von zunehmender Digitalisierung, Angriffen auf die digitale Infrastruktur und den schwierigen Bedingungen einer Pandemie steht die öffentliche Verwaltung vor großen Herausforderungen. Jede Behörde stellt ein potenzielles Angriffsziel dar und jeder unbedachte Klick kann ein Einfallstor für Schadsoftware sein. Auch die Zunahme von mobilen Arbeitskonzepten erhöht die Wahrscheinlichkeit erfolgreicher Angriffe.

Aus diesem Grund bedarf es einer umfassenden Schulung aller Mitarbeitenden, denn Awareness bietet nach wie vor den besten Schutz. Entsprechende Skill-Transfer-Maßnahmen sorgen dafür, dass die relevanten Daten sicher und datenschutzkonform verarbeitet werden. Es ist neben einer sicheren Informations-Infrastruktur auch wichtig, die Mitarbeitenden regelmäßig auf den aktuellen Kenntnisstand hinsichtlich möglicher Risiken zu bringen. Bedrohungen wie Ransomware oder Phishing-Attacken lassen sich demnach am wirkungsvollsten durch solche regelmäßigen Sensibilisierungsmaßnahmen minimieren. Kommen unterstützend klare Richtlinien für Passwörter, Datensicherungen und den datenschutzkonformen Umgang mit personenbezogenen Daten dazu, werden technische Rahmenbedingungen geschaffen, wie sie der IT-Grundschutz empfiehlt.

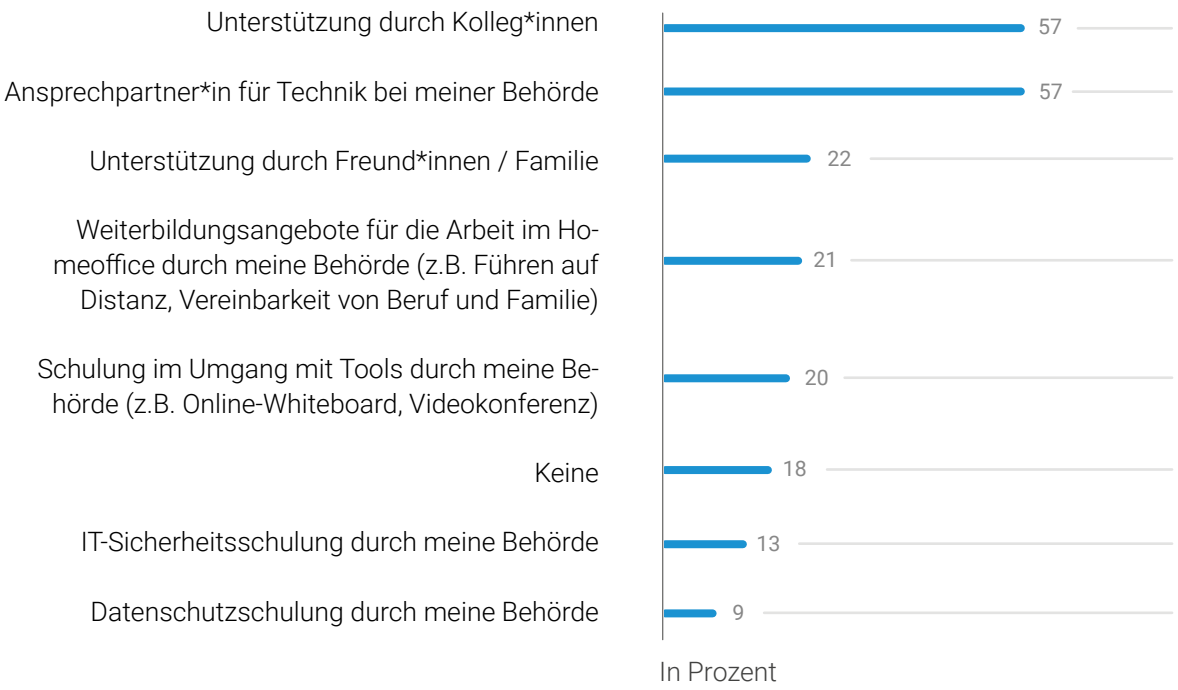
Infora bietet im Zuge dieser komplexen Gefahrensituation eine umfassende Expertise, die speziell auf die Gegebenheiten der öffentlichen Verwaltung ausgelegt ist. Gemeinsam beraten wir über:

- den Ausbau der Informationssicherheit (basierend auf IT-Grundschutz)
- den Auf- und Ausbau von integrierten Managementsystemen (DSMS und ISMS)
- den verstärkten Einsatz von Sicherungsmaßnahmen
- regelmäßige Tests der Wiederherstellungsfähigkeiten
- Notall-Konzepte und -Tests
- klare Informationssicherheits- und Datenschutz-Leitlinien
- stringente Richtlinien (Passwort-Vorgaben, Clean-Desk-Policy, Benutzerrollen, Zugriffsrechte, Dokumentenklassifikation)
- Einsatz von Passwort-Managern
- Einsatz von Datensicherungs-Lösungen

„Wir haben bei der OZG-Umsetzung nicht nur die Technik als Herausforderung sondern auch einen riesigen Changeprozess zu bewerkstelligen. Es ist gut, wenn diese Veränderungen in allen Rathäusern ankommen."

Dr. Markus Richter, CIO des Bundes

Welche Unterstützung(en) hatten Sie beim Wechsel ins Homeoffice?
(Mehrfachnennung möglich)



Hoher Unterstützungsbedarf aber nur wenig professionelle Schulungsangebote für die Arbeit aus dem Homeoffice

Keine Frage, die Arbeit aus dem Homeoffice will gelernt sein! Für ein Drittel der Beschäftigten, wie die Befragung von 2020 zeigte, war die Arbeit aus dem Homeoffice während der Corona-Pandemie eine völlig neue Erfahrung. Technische Herausforderungen, Fragen zum Umgang mit Anwendungen oder neue Kommunikationsformate sorgten bei allen Beteiligten für eine Lernkurve. Die von den Verwaltungen bereitgestellten Unterstützungsangebote waren dabei in den meisten Fällen ausbaufähig und gingen in den seltensten Fällen über einen Ansprechpartner auf Seiten der Behörde hinaus (60 %). So galt vor allem das Motto „Hilfe zur Selbsthilfe“. 60 % der Befragten verwiesen dabei auf Unterstützung durch Kolleg*innen und weitere 22 % auf Unterstützung durch Freunde und Familie. Fast jede*r Fünfte hatte überhaupt keine Unterstützung!

Schulungsangebote, um neue Anwendungen zu verstehen oder Impulse für selbstorganisiertes Arbeiten aus dem Homeoffice zu erhalten gab es nur für einen vergleichsweise geringen Teil der Beschäftigten (Weiterbildungsangebote für die Arbeit im Homeoffice 21 %; Schulung zum Umgang mit Tools 20 %). Gänzlich außer Acht gelassen wurde das Thema IT-Sicherheit und Datenschutz. Nur 13 beziehungsweise 9 % erhielten hierfür entsprechende Schulungen. In Anbetracht der notwendigen, schnellen Krisenreaktion durchaus nachvollziehbar. Dennoch sollten nun, beim geregelten Übergang ins Homeoffice / mobile Arbeiten, verpflichtende Schulungen in den Dienstvereinbarungen festgeschrieben werden.

Eine ungleiche Behandlung zeigte sich auch bei der Differenzierung zwischen Führungskräften und Beschäftigten. Führungskräfte haben doppelt so häufig wie Beschäftigte Weiterbildungs-

angebote erhalten (34 % zu 17 %). Auch Schulungen zum Umgang mit Tools wurden eher Führungskräften als Beschäftigten angeboten (28 % zu 18 %).

Führen in Krisenzeiten, eine Herausforderung für alle Beteiligten

Bereits in der vergangenen Studie konnten wir feststellen, dass die Mitarbeiter*innen, welche mehrheitlich aus dem Homeoffice arbeiteten, eher das Gefühl hatten, dass ihre Führungskraft für sie da war, als die Mitarbeiter*innen, welche mehrheitlich vor Ort waren. Auch ein Jahr später bleibt es bei dieser Erkenntnis. Die Zahlen sind nahezu unverändert.

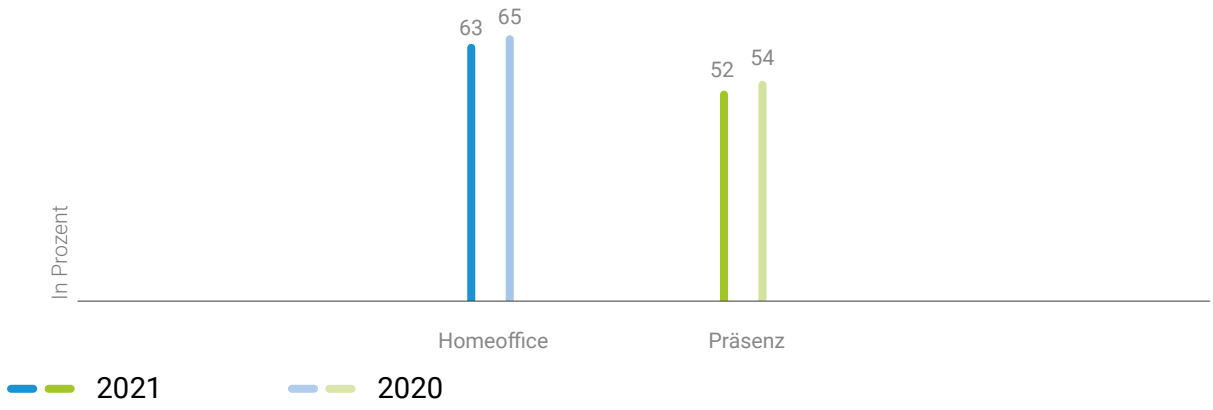
Das Ergebnis unterstreicht einmal mehr, dass Führen auf Distanz gut funktionieren kann. Gleichzeitig wird erneut ersichtlich, dass sich die Zwei-Klassen-Gesellschaft auch ein Jahr später nicht verändert hat und es starke Unterschiede und wahrgenommene Empfindungen zwischen Beschäftigten im Homeoffice und Beschäftigten vor Ort gibt.

Hatten Sie das Gefühl, dass ihre Führungskraft während der Corona-Pandemie für Sie da war?

2021	
Ja	59 %
Teilweise	31 %
Nein	11 %

2020	
Ja	60 %
Teilweise	28 %
Nein	12 %

Hatten Sie das Gefühl, dass ihre Führungskraft während der Corona-Pandemie für Sie da war?
(Auswertung nach Antwort ja, Homeoffice und Präsenz, Vergleich zum Vorjahr)



*„Die Führungskräfte müssen auf dem Weg der Digitalisierung mitgenommen werden, damit sie ihre eigenen Mitarbeiter*innen im digitalen Arbeiten befähigen und im Rahmen einer neuen Vertrauenskultur das Führen auf Distanz positiv gestalten können."*

Ulrich Silberbach, Bundesvorsitzender dbb beamtenbund und tarifunion

Digitalisierung schafft hohen Nutzen in Pandemiezeiten

Die Corona Pandemie hat allen verdeutlicht, wie wichtig Impfstoffe als Instrumentarium zur Bewältigung von Krisensituationen sind. Weltweit und auch in Deutschland werden Impfstoffentwicklungen zur Eindämmung von viralen Erkrankungen vorangetrieben. Ist ein neuer Impfstoff gefunden, sollten mögliche Impfstoffrisiken rasch erkannt und untersucht werden können. Ein wesentliches Element hierbei ist die sogenannte Spontanerfassung von Verdachtsfällen von Nebenwirkungen und Impfkomplikationen. Damit Geimpfte Unverträglichkeiten und Nebenwirkungen zeitnah elektronisch melden können, hat das Paul-Ehrlich-Institut (PEI) die Smartphone App „SafeVac 2.0“ um die Funktion zur Ermittlung von Impfunverträglichkeiten der zugelassenen COVID-19-Impfstoffe erweitert und Materna mit der Umsetzung betraut. SafeVac 2.0 ist eine Weiterentwicklung der ursprünglichen Smartphone-App SafeVac 1.0, die in Zusammenarbeit mit dem Helmholtz-Zentrum für Infektionsforschung, HZI, Braunschweig, zur Erfassung von Nebenwirkungen saisonaler Influenzaimpfungen beauftragt wurde. Die App wurde für die Betriebssysteme iOS und Android konzipiert, gestaltet und entwickelt und ist derzeit bei rund 700.000 Benutzern im Einsatz.

Mit Hilfe der App werden die freiwilligen Teilnehmer intensiv nach jeder COVID-19-Impfung zu gesundheitlichen Beschwerden befragt. Weitere Befragungen zum gesundheitlichen Befinden erfolgen sechs und zwölf Monate nach der letzten Impfung. Ermittelt wird, ob die Impfung vor einer SARS-CoV2-Infektion geschützt hat oder ob eine Infektion bzw. COVID-19-Erkrankung aufgetreten ist. Die Daten der Impflinge werden verschlüsselt auf dem Smartphone gespeichert und mit einer Zufallsnummer an das PEI übermittelt, sobald eine Online-Verbindung besteht. Optional kann zur weiteren Sicherheit auch ein Passwort für die App gesetzt werden. Das PEI kann zu keiner Zeit Rückschlüsse auf den Einreicher der Daten ziehen.

Die App liefert einen hohen Nutzen sowohl für die Bevölkerung als auch für unsere Gesundheitsorganisationen.

Die bereitgestellte Technik wird besser – zumindest für einen Teil der Beschäftigten

Für die Arbeit aus dem Homeoffice ist eine gute technische Ausstattung essentiell. Immerhin sind 51 % der Befragten der Meinung, dass sich die von ihrem Arbeitgeber bereitgestellte Arbeitsausstattung seit dem ersten Lockdown verbessert hat. Allerdings widersprechen dieser Auffassung auch 36 % der Befragten. Bemerkenswert ist die erneute Zwei-Klassen-Gesellschaft im Rahmen der technischen Ausstattung. So hat sich bei 63 % der Führungskräften die Ausstattung verbessert, während dies nur bei 47 % der Beschäftigten der Fall ist.

Hat sich die von Ihrem Arbeitgeber bereitgestellte Arbeitsausstattung (Dienstlaptops, Kameras, Headsets) seit dem ersten Lockdown im März / April 2020 verbessert?

Ja	51 %
Nein	36 %
Kann ich nicht beurteilen	13 %

Neben der bereitgestellten Technik sind die verfügbaren Anwendungen ein wichtiges Instrument, um die tägliche Arbeit bewerkstelligen zu können. Für 41 % der Befragten hat sich die bereitgestellte Software verbessert, 43 % sehen keine Verbesserung. Dabei schneiden die Kommunal- und Bundesebene besser ab als die Landesebene (44 % und 43 % zu 38 %). Auch der Gap zwischen Führungskräften und Beschäftigten bleibt bei der Software bestehen (52 % zu 37 %).

Hat sich die von Ihrem Arbeitgeber bereitgestellte Software / Anwendungen seit dem ersten Lockdown im März / April 2020 verbessert?

Ja	41 %
Nein	43 %
Kann ich nicht beurteilen	16 %

Der Einsatz von privater Technik bleibt ungebrochen auf einem hohen Niveau. Nutzten im ersten Lockdown durchschnittlich 66 % der Beschäftigten private Technik, um ihre Arbeitsaufgaben ausüben zu können, waren es zwischen Januar und Mai 2021 immer noch 62 %. Die Bundesebene griff dabei am stärksten auf private Geräte zurück (66 %) – kein Wunder, waren die Bediensteten dort am stärksten im Homeoffice vertreten.

Haben Sie in den Monaten Januar bis Mai 2021 private Technik für Ihre Arbeitsaufgaben benutzt?

2021		2020	
Ja	62 %	Ja	66 %
Nein	38 %	Nein	34 %

Der weiterhin hohe Anteil an Beschäftigten, die auf private Technik zurückgreifen mussten, wirft unmittelbar die Frage auf, welche Technik die Verwaltung ihren Mitarbeiter*innen bereitstellen muss und wie sie hierfür finanziell durch Haushaltsmittel von Bund, Länder und Kommunen unterstützt werden kann. Gleichzeitig geht damit auch die Frage einher, wie die Verwaltungen zukünftig arbeiten wollen. Denn ohne vorhandene Technik und Softwareanwendungen sind flexible Arbeitskonzepte und mobiles Arbeiten kaum zu realisieren.

Ein ebenfalls wichtiges Thema stellt die Nutzerfreundlichkeit dar. 39 % der Befragten erklären, dass die Anwendungen, die sie privat nutzen nutzerfreundlicher sind als die vom Arbeitgeber bereitgestellten Anwendungen. Ebenfalls 39 % widersprechen dieser Ansicht. Betrachtet man diese Werte nach demografischen Merkmalen, ergeben sich wesentliche Unterschiede. Männer geben deutlich häufiger als Frauen an, dass die von ihnen privat genutzten Anwendungen deutlich nutzerfreundlicher sind (47 % zu 33 %). Die Bundesebene gibt am häufigsten an, dass die private Technik nutzerfreundlicher ist (47 %), gefolgt von der Kommunalebene (40 %) und Landesebene (35 %). Auch die Unterscheidung zwischen jüngeren und älteren Mitarbeiter*innen zeigt eine unterschiedliche Bewertung der Nutzerfreundlichkeit. Während 46 % der Kohorte 16-30 Jahre überzeugt sind, dass ihre privaten Anwendungen nutzerfreundlicher sind, sind dies bei den über 51 Jährigen nur noch 33 %.

Würden Sie sagen, dass die Anwendungen die Sie privat nutzen nutzerfreundlicher sind, als die, die Ihr Arbeitgeber Ihnen zur Verfügung stellt?

Ja	39 %
Kann ich nicht beurteilen	39 %
Nein	22 %

Corona Soforthilfe Bayern

Im Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie benötigte das Bayerische Wirtschaftsministerium für die Corona-Soforthilfe dringend eine Möglichkeit, Anträge auf Finanzhilfe von kleinen und mittelständischen Unternehmen effizient zu bearbeiten.

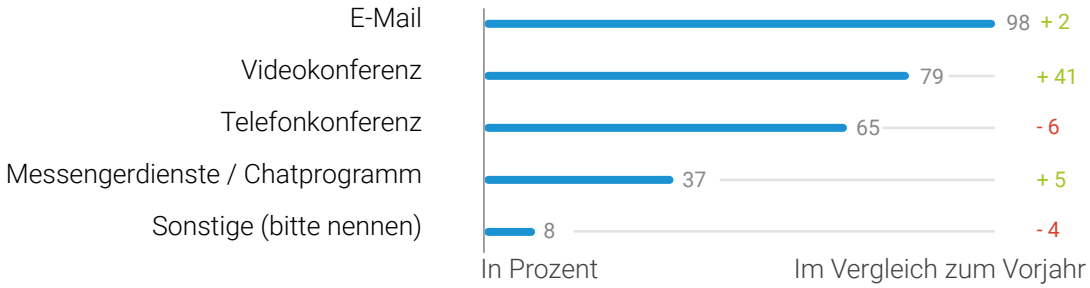
Bei dem zuvor genutzten Antragsverfahren mussten Antragsteller PDF-Dokumente teils handschriftlich ausfüllen, einscannen und per E-Mail an die Bewilligungsstellen senden und dann warten, bis die Anträge von der Behörde – ebenfalls mit manuellen Prozessen – bearbeitet und genehmigt wurden. Erhebliche Verzögerungen von der Antragstellung bis zur Bescheiderstellung und Zahlungsanweisung waren die Folge. Dieser manuelle Prozess war für Krisenzeiten wie die COVID-19-Pandemie viel zu langsam. Nachdem bereits über 100.000 dieser handschriftlich ausgefüllten Anträge eingegangen waren und die Bearbeitung dieser Anträge nach Schätzungen viele Monate dauern würde, wurden die ersten Gespräche mit Pegasystems und T-Systems über eine digitale Lösung geführt. Bereits 5 Tage später konnte der erste Online-Antrag gestellt werden.

T-Systems stellte gemeinsam mit den Partnern Pega und Greenfield innerhalb von 5 Tagen eine sichere und hochverfügbare Lösung zur Unterstützung des vollständigen Prozessablaufes für die Corona Soforthilfe-Programme von Bund und Ländern in Bayern zur Verfügung. Die Ende-zu-Ende Lösung unterstützt den gesamten Antragsprozess. Für die Antragsteller wird ein Online-Formular bereitgestellt, so dass die Antragsdaten von Beginn an digital zur Verfügung stehen und unmittelbar in die Prüf- und Freigabeprozesse der Verwaltung übernommen werden können. Mit automatisierten Prüfroutinen werden die Sachbearbeiter auf Behördenseite bestmöglich bei der Bescheiderstellung unterstützt. Mittels automatisierter Schnittstellen werden die Zahlungsinformationen an die zuständigen Kassensysteme in den Bezirksregierungen übermittelt. Zudem können Drucksysteme/zentrale Druckstraßen über Schnittstellen angesprochen werden.

Der Gewinner der Pandemie – die Videokonferenz

Die Corona-Pandemie hat die Art und Weise wie wir im Arbeitskontext miteinander kommunizieren nachhaltig verändert. Während vor Pandemie-Beginn technische Kommunikationsmittel eher als ergänzende Instrumente wahrgenommen wurden, sind diese aus dem Alltag mittlerweile nicht mehr wegzudenken.

Welche technischen Möglichkeiten der Kommunikation haben Sie während der Monate Januar bis Mai 2021 im Rahmen der Arbeit genutzt?



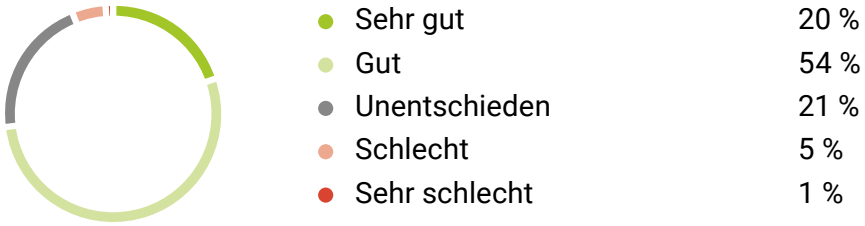
Die klassische E-Mail dominiert wenig überraschend das Gesamtranking der technischen Kommunikationsmittel. Der größte Gewinner ist jedoch die Videokonferenz. Waren es bei der ersten Befragung 38 % der Beschäftigten, welche Videokonferenzen nutzten, sind es mittlerweile mehr als 79 %. Blickt man zudem auf die Studie aus dem vergangenen Jahr, gaben damals lediglich 17 % der Befragten an, dass sie vor der Pandemie bereits Videokonferenzen genutzt haben – eine Steigerung von 62 Prozentpunkten! Diese Entwicklung führt unter anderem dazu, dass die Telefonkonferenz mittlerweile weniger als noch im Frühjahr 2020 genutzt wird und einen Rückgang von 6 Prozentpunkten verzeichnet. Auch die Messengerdienste gewinnen an Zuspruch und steigen von 32 % auf 37 %.

Die Videokonferenz war auf Kommunalebene am weitesten verbreitet (89 %). Auf Bundesebene nutzen sie 82 % und auf Landesebene 73 % der Beschäftigten. Während die Telefonkonferenz von etwas mehr als der Hälfte der Befragten auf Kommunal- und Landesebene genutzt wurde, weißt sie auf Bundesebene eine Nutzung von 85 % auf. Messenger werden auf Bundesebene am stärksten genutzt (44 %) und auf Landesebene am seltensten (31 %). Je jünger die Befragten, desto höher die Nutzung von Messengerdiensten und desto geringer die Nutzung von Videokonferenzen. Eine mögliche Erklärung könnte hierfür die schlechtere technische Ausstattung der jüngeren Beschäftigten sein.

Doch obwohl die Videokonferenz vor allem aus pragmatischen Gründen eingesetzt wurde, wird sie in den Augen der Beschäftigten weniger als Notlösung, sondern als sinnvolle Ergänzung angesehen. So geben knapp drei Viertel der Befragten an, dass sie eine sehr gute oder gute Erfahrung bei der Nutzung von Videokonferenzen hatten. Nur 5 % empfanden die Nutzung als weniger gute Erfahrung.

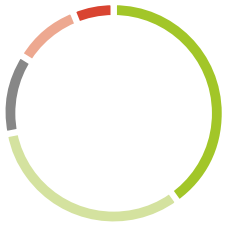
Die beste Nutzererfahrung kann auf Kommunalebene (79 %) festgehalten werden, die schlechteste auf Bundesebene (68 %). Jüngere Mitarbeiter*innen hatten eine bessere Nutzererfahrung (83 %) als Ältere. Dennoch hatten immer noch 69 % der Befragten über 51 Jahre eine positive Nutzererfahrung – lediglich etwas mehr als 6 % eine schlechte. Die Videokonferenz ist in allen Altersgruppen angekommen.

Wie war Ihre Erfahrung bei der Nutzung von Videokonferenzen?



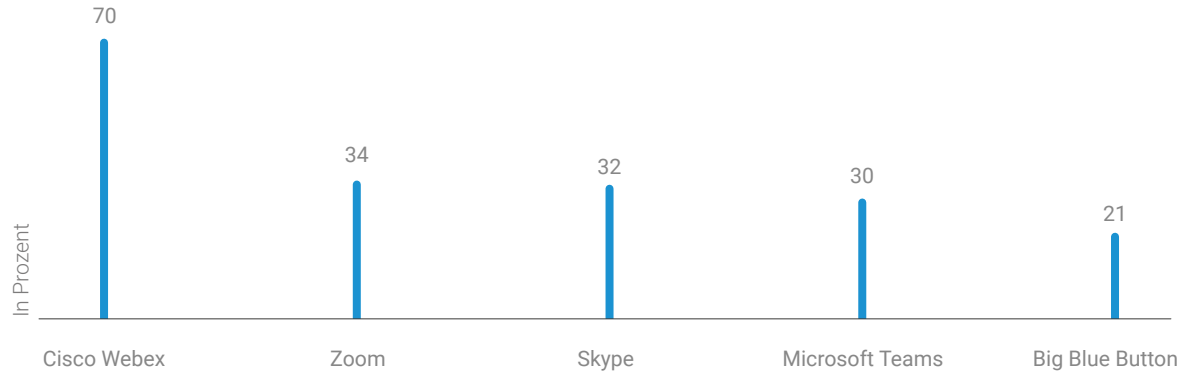
Die allgemein hohe Nutzerzufriedenheit führt folglich bei einem Großteil der Beschäftigten zu dem Wunsch, auch nach der Pandemie weiter Videokonferenzen nutzen zu wollen. So ist 71 % der Befragten die Beibehaltung der Videokonferenz wichtig, während es für nur 16 % unwichtig ist. Der Bundesebene ist diese Beibehaltung am wichtigsten (77 %), gefolgt von Kommunalebene (76 %) und Landesebene (66 %). Vor allem Führungskräfte wollen Videokonferenzen auch zukünftig stärker nutzen (81 % im Vergleich zu 68 % Beschäftigte).

Wie wichtig ist es Ihnen, dass Sie auch nach der Pandemie weiterhin mit Videokonferenz-Tools arbeiten können?

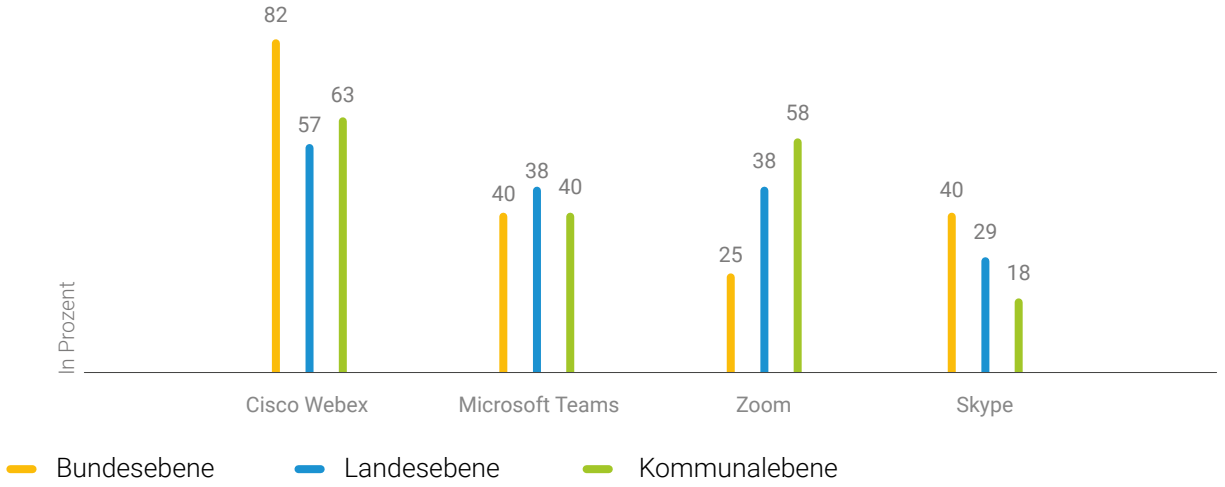


Sehr wichtig	40 %
Wichtig	32 %
Unentschieden	12 %
Weniger wichtig	10 %
Überhaupt nicht wichtig	6 %

Bei den genutzten Anwendungen für Videokonferenzen gibt es im Vergleich zur ersten Studie einige nennenswerte Änderungen. Cisco Webex bleibt zwar unangefochtener Spitzenreiter, doch die TOP-5 wird kräftig durchmischt. Zoom überholt den Vorjahreszweiten Skype und wird von mehr als einem Drittel der Beschäftigten genutzt. Whatsapp, im vergangenen Jahr noch auf Platz vier, fällt auf Platz neun. Microsoft Teams macht einen Platz gut und wird neuer vierter. Platz fünf nimmt Big Blue Button ein.



Differenziert man die Ergebnisse nach Ebenen, bleibt Cisco Webex zwar über alle Ebenen hinweg Spitzenreiter, doch sieht man auf Landes- und Kommunalebene eine stärkere Uneinheitlichkeit der eingesetzten Videokonferenzlösungen.



Zoom ermöglicht öffentlicher Verwaltung hybride Arbeits- und Servicemodelle

Die Corona-Pandemie hat nur dringlicher gemacht, was ohnehin anstand: Über alle Branchen hinweg wurden bisherige Geschäftsmodelle hinterfragt und neue Arbeitsweisen eingeführt, erprobt, iteriert und standardisiert. Das betrifft auch die öffentliche Verwaltung, die - wie Unternehmen auch - während der Krise sehr schnell auf sich ständig verändernde Rahmenbedingungen reagieren musste.

Viele Umfelder wurden plötzlich digitaler und agiler. Die Verwaltungsorganisationen haben sich dem digitalen Wandel gestellt und veraltete Prozesse überprüfen müssen und inzwischen in weiten Teilen intern wie extern auf hybride Service-Formate umgestellt.

Als vielseitige Kommunikationsplattform ermöglicht Zoom nicht nur eine kostengünstige, moderne Videokommunikation, sondern macht es Mitarbeiter*innen und Bürger*innen durch die Vielfalt an weiteren zeitgemäßen Kommunikationsmöglichkeiten wie einfachen Chatfunktionen, digitalen Whiteboards, der klassischen telefonischen Erreichbarkeit sowie Übersetzungsdiensten und Untertiteln einfach, zu partizipieren und Verwaltungsthemen sicher, schnell und frei von technischen Hürden zu lösen - ganz egal ob aus dem Büro, dem Home-Office oder dem Remote-Spot der Wahl.

Zoom unterstützt die öffentliche Verwaltung bei der sicheren digitalen Kommunikation und sorgt so mit den praktischen Nutzungsoptionen moderner Kommunikationsmittel für den Aufbau flexibler Arbeitsplatzkonzepte, die den Mitarbeiter*innen eine ansprechende Arbeitsumgebung bieten und die Attraktivität der öffentlichen Verwaltung als Arbeitgeber erhöhen.

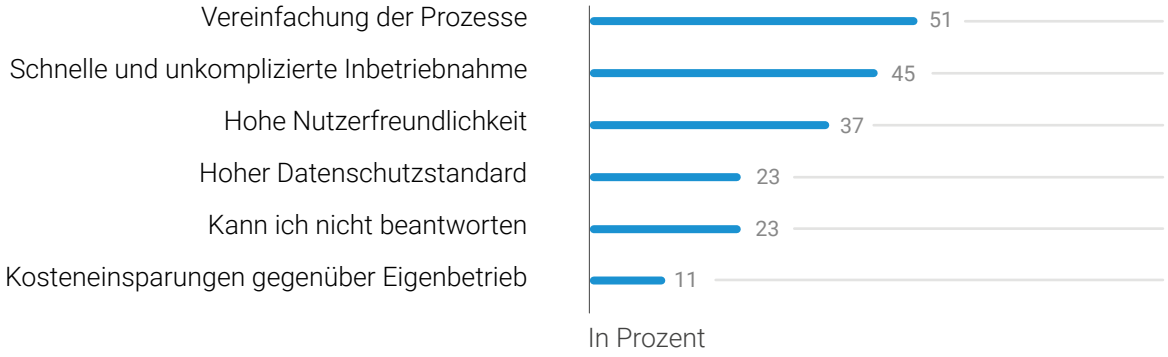
Die Highlights in Kürze:

- Beste Video- und Audioqualität für Konferenzen, Schulungen, Ratssitzungen und Seminare
- Einfache und sichere Teilnahme über jedes Endgerät und jede Plattform
- Hohe Sicherheit durch AES 256-Bit Verschlüsselung.
- Aufzeichnungen zur späteren Ansicht
- Sichere, einfache und produktive Meetings - intern und extern
- Barrierefreie Möglichkeiten der Erreichbarkeit für alle Teilnehmenden

Cloudlösungen stagnieren – Zeit für eine grundlegende Entscheidung!

Zu Beginn der Pandemie galt die Devise: schnell handlungsfähig sein. Gerade Cloudlösungen bieten sich hierfür an. Doch während in der ersten Befragung 13 % der Befragten angaben, dass ihre Behörde Cloudlösungen eingeführt haben, hat sich seitdem nur wenig getan. Lediglich zwei Prozent mehr als im vergangenen Jahr geben an, dass ihre Behörde Cloudlösungen eingeführt hat. Die Dynamik war dabei auf Kommunalebene etwas höher (19 % haben Cloudlösungen eingeführt), während Länder und Bund etwas seltener Cloudlösungen eingeführt haben (16 % und 11 %).

Was waren aus Ihrer Sicht die Vorteile bei der Einführung von Cloudlösungen?



Als häufigste Antwortoption auf die Frage nach den Vorteilen bei der Einführung von Cloudlösungen wird dabei auf die Vereinfachung der Prozesse hingewiesen (52 %), gefolgt von der schnellen und unkomplizierten Inbetriebnahme (45 %). Finanzielle Gründe in Form von Kosteneinsparungen gegenüber dem Eigenbetrieb spielen jedoch für die wenigsten Befragten eine Rolle (11 %).

Während auf Bundes- und Landesebene vor allem die Vereinfachung der Prozesse als Gründe angeführt werden (66 % / 50 %), ist es auf Kommunalebene die schnelle und unkomplizierte Inbetriebnahme (47 %). Ein wichtiger Grund gerade in Bezug auf die generell stärkere Einführung von Cloudlösungen auf kommunaler Ebene.

Amazon Web Services (AWS) in der öffentlichen Verwaltung

Die Corona-Krise hat gezeigt, wie leistungsfähig Cloud-Technologien sind – auch in der öffentlichen Verwaltung. Nun kommt es darauf an, die gemachten Erfahrungen in den Normalbetrieb zu übernehmen.

Seit mehr als zehn Jahren werden die Mehrwerte, welche die „Cloud" der öffentlichen Verwaltung bieten kann, diskutiert. In der COVID-19-Krise wird deutlich, wie schnell und konsequent die deutsche Verwaltung die Möglichkeiten der Cloud nutzte, um die eigene Handlungs- und Gestaltungsfähigkeit aufrecht zu erhalten und zu verbessern.
Ob bei Video-Konferenzen, beim Skalieren von Soforthilfe, bei der Verlegung der Schulen ins Digitale oder bei der Integration von künstlicher Intelligenz in die Pandemie-Forschung. Bei der Bereitstellung von Soforthilfeprogrammen war es zum Beispiel wichtig, dass die öffentliche Hand schnell auf die aktuelle Krise reagierte und die Förderprogramme auch ebenso schnell zu realisieren.

Es war klar, dass nur eine Public-Cloud-Betriebsplattform die Anforderungen an Skalierbarkeit und kurzfristige Bereitstellung erfüllen kann. Viele der in Frage kommenden Cloud-Lösungen wurden jedoch aufgrund unzureichender Leistung oder fehlender Internet-Bandbreite ausgeschlossen. Letztlich fiel die Entscheidung zugunsten der VMware Cloud on AWS. Mit VMware konnte der Partner den passenden Technologie-Stack liefern, optimal abgestimmt auf die Anwendung und die hauseigene Plattform. Außerdem garantiert die zugrunde liegende AWS-Infrastruktur die Datenresidenz in Frankfurt am Main, und ermöglicht einen zuverlässigen und hochverfügbaren Internet-Breakout, um sicherzustellen, dass alle Anfragen auch bei Spitzenbedarf bedient werden können. Begünstigte sind Unternehmen, die Soforthilfe der öffentlichen Hand benötigen. Dank der IT-Landschaft konnten sie nun schnell dringend benötigte Finanzmittel beschaffen.
AWS bietet das Höchstmaß an Erfahrung, Reife, Zuverlässigkeit, Sicherheit und Leistung, das Sie für die Ausführung Ihrer wichtigsten Anwendungen benötigen. Seit mehr als 15 Jahren stellt AWS Millionen von Kunden weltweit Cloud-Services für die unterschiedlichsten Anwendungsfälle bereit.

„Den Fachkräftemangel sehe ich als starken Treiber in die Cloud. Für Open Source und den damit verbundenen Schnittstellen braucht es viel Personal."

Felix Zimmermann, Abteilungsleiter der Zentralstelle für IT-Beschaffung (ZIB) beim Beschaffungsamt des Bundesministeriums des Innern

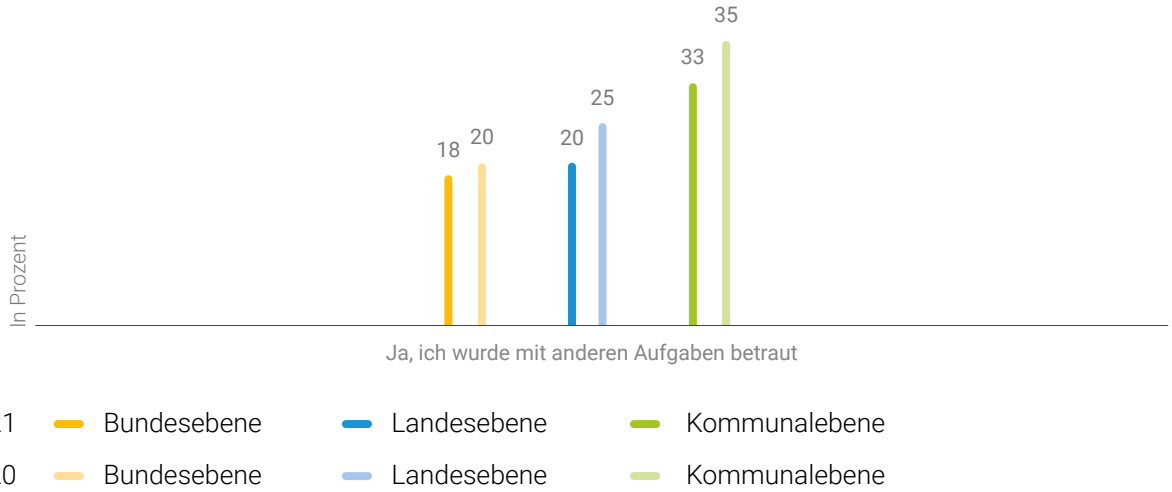
Krisenfest durch hohen Arbeitseinsatz

Seit mehr als eineinhalb Jahren schultert die Verwaltung eine erhöhte Arbeitslast und hat, gerade im internationalen Vergleich, bewiesen, zu welchen Leistungen sie fähig ist. Diese Leistung ist unverändert der hohen personellen Flexibilität der Verwaltungen zuzuschreiben. Im Zeitraum Januar bis Mai 2021 waren 21 % der Beschäftigten mit anderen Aufgaben betraut. Die personelle Umschichtung ist weiterhin auf Kommunalebene am stärksten ausgeprägt, 33 % der Mitarbeiter*innen gehen hier anderen Aufgaben nach. Auf Landesebene wurden 20 % und auf Bundesebene 18 % der Beschäftigten in anderen Aufgabenbereichen eingesetzt.

Wurden Sie von Januar bis Mai 2021 im Zuge der Pandemie mit anderen Aufgaben betraut?

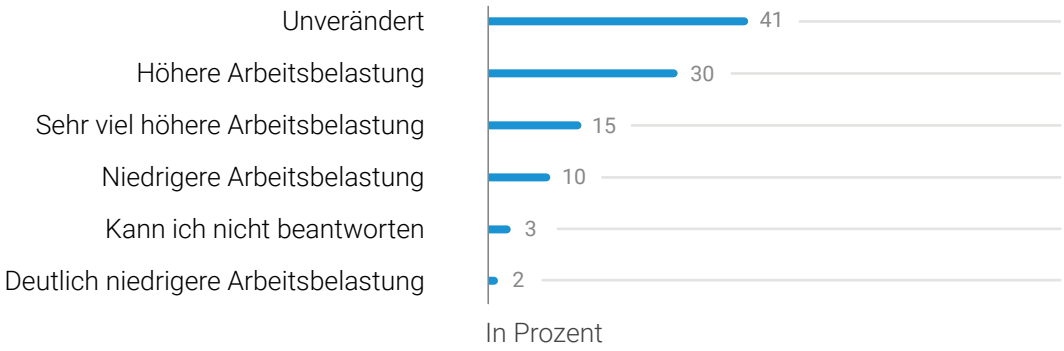
2021		2020	
Ja	21 %	Ja	26 %
Nein	79 %	Nein	74 %

Nach Ebenen



Fragt man die Beschäftigten danach, wie stark sie die derzeitige Situation in der Bearbeitung ihrer Aufgaben einschränkt, so ergibt sich ein durchschnittlicher Mittelwert von 24 %. Dies entspricht einem Rückgang von fünf Prozentpunkten im Vergleich zum Vorjahr.

Wie empfanden Sie die Arbeitsbelastung von Januar bis Mai 2021 im Vergleich zu Ihrer regulären Arbeitsbelastung? (vor der Corona-Pandemie)

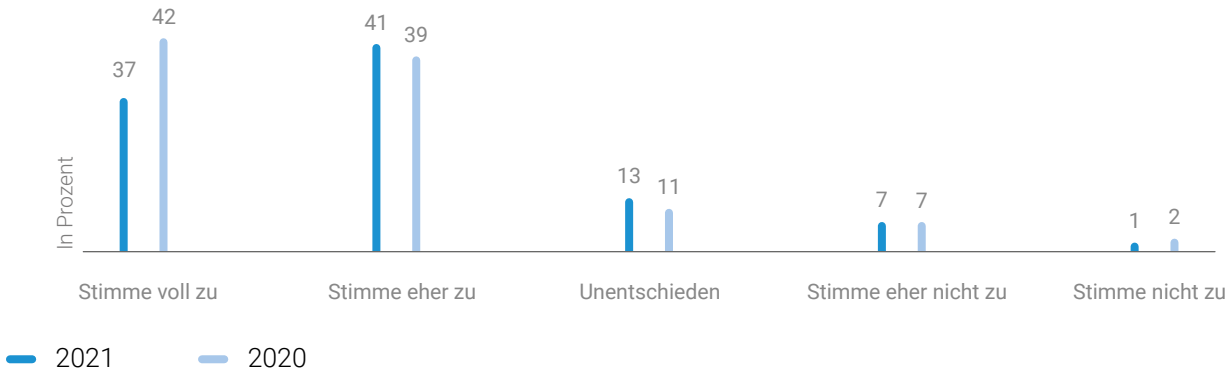


Die Ergebnisse hinsichtlich der Arbeitsbelastung zeigen jedoch, wie kritisch die Situation in vielen Verwaltungen ist. 45 % der Befragten empfinden die Arbeitsbelastung als höher oder sehr viel höher im Vergleich zur Arbeitsbelastung vor der Corona-Pandemie. Das sind drei Prozentpunkte mehr als im vergangenen Jahr. Nur 11 % empfinden die Arbeitsbelastung als niedrigerer. Die Kommunalebene ist am stärksten betroffen (53 % - Landesebene 44 % und Bundesebene 43 %). Führungskräfte geben ebenfalls eine deutlich höhere Belastung als Beschäftigte an (58 % zu 41 %). Die gestiegene Arbeitsbelastung zeigt einerseits, dass die Mitarbeiter*innen der Verwaltungen viel Einsatz zeigen müssen, um den täglichen Anforderungen gerecht zu werden und ihre Aufgaben zu erfüllen. Andererseits zeigt es auch, dass aus einer Steuerungssicht notwendige Veränderungen bislang noch nicht ergriffen wurden oder getroffene Maßnahmen nicht greifen.

Informationsfluss stabil auf hohem Niveau

78 % aller Beschäftigten haben die notwendigen Informationen erhalten, um ihre tägliche Arbeit erbringen zu können. Obwohl die Zustimmung um zwei Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr zurückgeht, bleibt sie auf einem hohen Niveau. Ältere fühlen sich tendenziell besser informiert als Jüngere (Unterschied nicht sehr hoch, eher Verschiebung von stimme eher zu zu stimme voll und ganz zu) und Führungskräfte schätzen den Informationsfluss besser ein als Beschäftigte (84 % zu 76 %). Der stärkste Unterschied lässt sich nach wie vor zwischen Mitarbeiter*innen die mehrheitlich aus dem Homeoffice gearbeitet haben und Beschäftigten die mehrheitlich im Büro saßen ausmachen (84 % zu 71 %).

Ich habe regelmäßig alle erforderlichen Informationen erhalten, um meine tägliche Arbeit zu erbringen.



Gestärkt durch digitale Prozesse

Die Erforschung ernährungsbedingter Erkrankungen sowie die wissenschaftliche Untersuchung molekularer und mikrobiologischer Zusammenhänge sind die Hauptaufgaben des Deutschen Instituts für Ernährungsforschung (DIfE). 2018 entschied das DIfE, seine Verwaltungsabläufe sowohl den gesetzlichen Anforderungen hinsichtlich der Bearbeitung von E-Rechnungen anzupassen als auch ein transparentes und effizientes Beschaffungssystem einzuführen. Neben erweiterten Finanzanwendungen wurden ganzheitliche, elektronische Beschaffungs- und Rechnungsworkflows sowie ein integriertes Berichtswesen initiiert – auch um die heutigen Erwartungen der Mitarbeiter:innen an modernes Arbeiten zu erfüllen. MACH Prozessberater:innen begleiteten das DIfE, optimierten interne Prozesse und die ERP-Software.

Durch Corona war eine persönliche Betreuung während der Implementierung plötzlich nicht mehr möglich. Verschieben – keine Option. Daher erfolgte die Projektarbeit online. „Das Team hatte trotz der unsicheren Situation großes Vertrauen ineinander. Gab es eine Hängepartie, hat jemand aus dem Team motiviert“, berichtet Jochen Ziemann, Projektleiter der MACH AG. Schnell wurde deutlich, dieses Projekt würde nicht allein die Verwaltung betreffen, sondern auch die Wissenschaftler:innen. Anfängliche Skepsis konnte das Projektteam ausräumen. „Nach der Schulung haben unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schnell gemerkt, dass die Software neue Möglichkeiten eröffnet und mehr Komfort bietet“, berichtet Dr. Birgit Schröder-Smeibidl, administrativer Vorstand am DIfE.

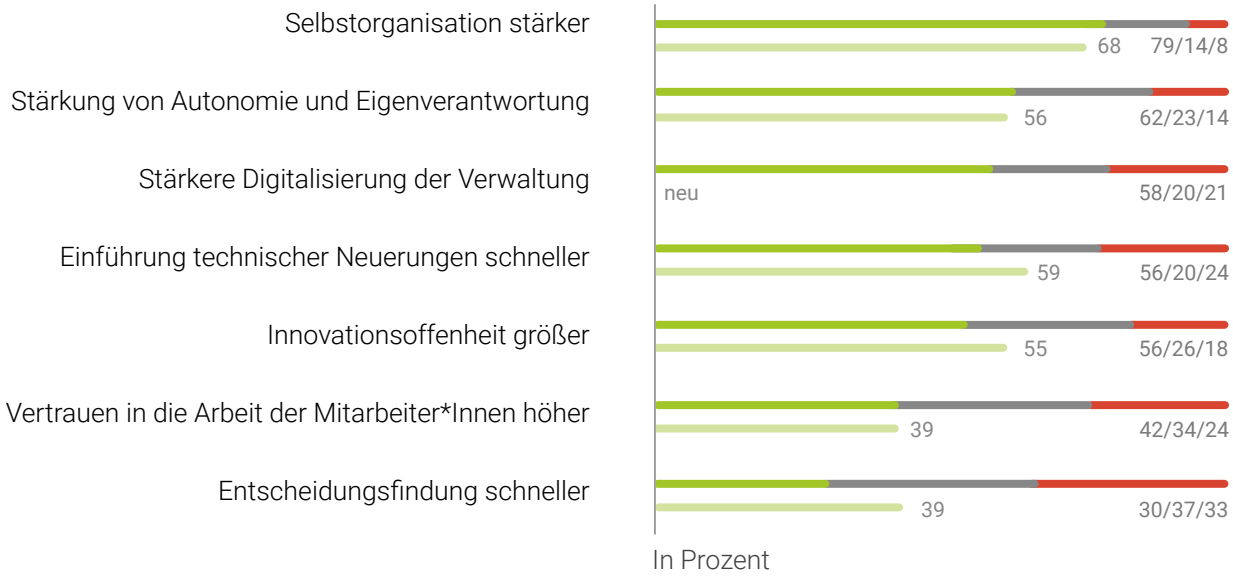
Fast 2.000 E-Rechnungs- und rund 1.450 E-Beschaffungsprozesse hat das DIfE in den ersten drei Monaten mit der MACH Software bearbeitet. Entstanden ist ein Zahlenwerk für jede:n in Echtzeit, ohne eine Übersetzung in Dritt-Systeme – Arbeitserleichterung für alle.

Die neue Normalität ist längst da – sie muss nur gestaltet werden

Nachdem die ersten Wochen und Monate der Corona-Pandemie davon geprägt waren, einen Status Quo zu finden, der die Arbeitsfähigkeit garantiert, zeigten sich nach und nach Chancen und Herausforderungen, die mit der Pandemie einhergingen. War beispielsweise Homeoffice vor der Pandemie ein rares Gut, wurde es innerhalb weniger Wochen zur Normalität.

Auch in der täglichen Zusammenarbeit veränderte die Pandemie die etablierten Prozesse und Abläufe. Vergleicht man die Ergebnisse mit den Antworten aus dem Vorjahr wird ersichtlich, dass die Selbstorganisation und Selbstverantwortung weiterhin stark ausgeprägt sind, sogar noch stärker als im vergangenen Jahr. Auch das Vertrauen in die Arbeit der Mitarbeiter*innen ist angestiegen. Auf einem ähnlich hohen Niveau wie im Vorjahr verharren die schnellere Entscheidungsfindung und schnellere Einführung technischer Neuerungen. Darüber hinaus stimmen 58 % der Aussage zu, dass die Corona-Pandemie zu einer stärkeren Digitalisierung der Verwaltung geführt hat.

Inwiefern stimmen Sie folgenden Aussagen zu den Auswirkungen der Corona-Pandemie zu?



Die Ergebnisse sind auch aus einem zweiten Grund spannend. Im Rahmen der ersten Studie wurde nach der Einschätzung der Mitarbeiter*innen gefragt, als wie nachhaltig sie die jeweiligen Veränderungen erachten. Dabei gaben die Mitarbeitenden in der Regel einen mittleren Wert an, der die Zweifel an der nachhaltigen Veränderung zum Ausdruck brachte. Den höchsten Wert für eine nachhaltige Veränderung konnte dabei die Selbstorganisation erzielen, welche im Vergleich zum Vorjahr einen starken Zuwachs erzielen konnte.

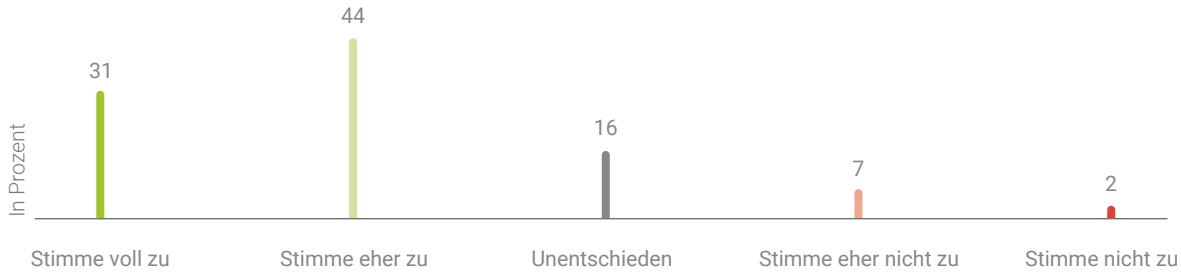
In der diesjährigen Befragung zeigt sich bei der Nachhaltigkeit ein etwas optimistischeres Bild unter den Beschäftigten. Lediglich die schnellere Entscheidungsfindung erzielt einen durchschnittlichen Nachhaltigkeitswert von unter 3 Punkten. Die Selbstorganisation wird weiterhin als am nachhaltigsten eingeschätzt und erzielt durchschnittlich 3,65 Punkte. Die Ergebnisse sind auch ein Indiz dafür, dass die durch die Corona-Pandemie veränderten Arbeitsbedingungen nach und nach zur Normalität werden.

„Die Digitalisierung hat durch die Corona-Pandemie positive Effekte erlebt. Das politische Interesse und das der Verwaltungsleitungen hat deutlich zugenommen, vor allem der Blick auf die internen Datenverarbeitungsprozesse aber auch auf behördenübergreifenden Datenaustausch."

PD Dr. Ariane Berger, Leiterin Digitalisierung, Deutscher Landkreistag

So überrascht es auch nicht, dass drei von vier Beschäftigten (74 %) der Überzeugung sind, dass die Digitalisierung zukünftig einen größeren Stellenwert in ihrer Behörde einnimmt. Nur 9 % sind der Meinung, dass die Digitalisierung eher keine Rolle spielen wird. Am stärksten stimmt dieser Aussage die Bundesebene zu (79 %) gefolgt von der Kommunalebene (76 %) und der Landesebene (71 %). Etwas überraschend stimmen jüngere Mitarbeiter*innen der Aussage seltener zu als Ältere (16-30 Jährige: 66 %; 31-50 Jährige: 72 %; 51 Jahre und älter: 81%). Hier könnte einmal mehr die Skepsis jüngerer Kohorten gegenüber den Digitalisierungsbestrebungen ein Erklärungsfaktor sein.

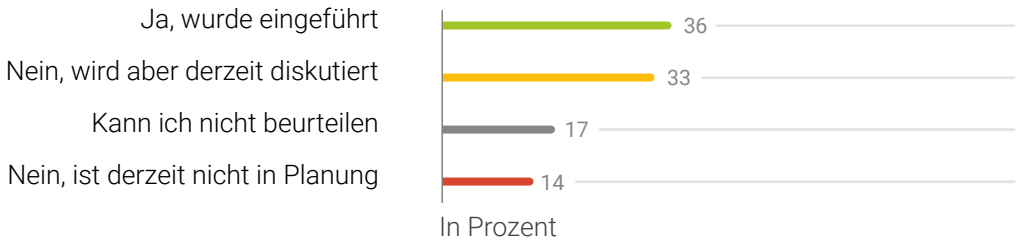
Die Digitalisierung nimmt zukünftig einen höheren Stellenwert in meiner Behörde ein!



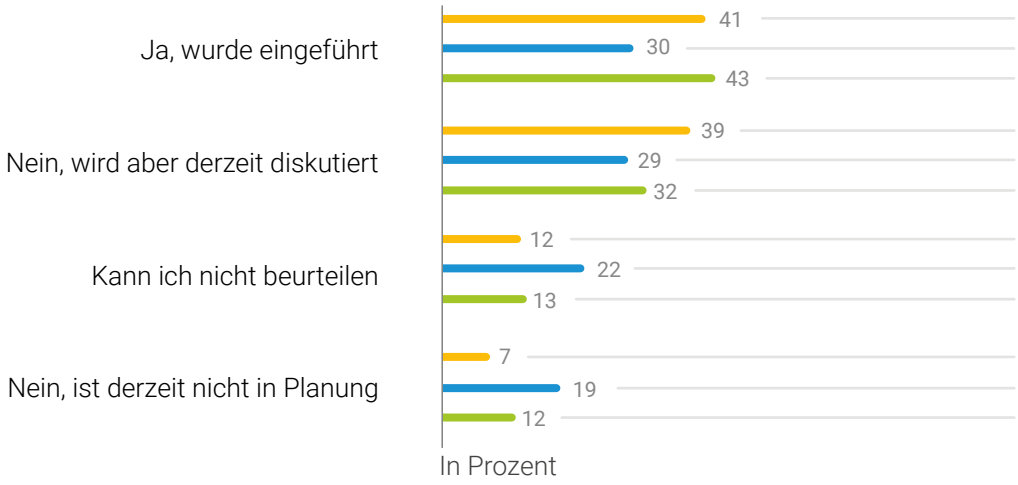
Ein neuer Anstrich für die Dienstvereinbarung und auch für Büroräume?

Dem Thema mobiles Arbeiten und Homeoffice kam vor der Pandemie nur eine nachgelagerte Bedeutung zu. Mit der sich abzeichnenden Kontinuität der Nutzung von Homeoffice-Möglichkeiten wird an vielen Stellen der Bedarf für eine Neuregelung der Dienstvereinbarungen sichtbar. Dennoch wurde erst bei etwas mehr als einem Drittel der Befragten Beschäftigten eine neue Dienstvereinbarung eingeführt. Während auf Kommunalebene 43 % der Behörden und auf Bundesebene 41 % der Verwaltungen bereits eine neue Dienstvereinbarung eingeführt haben, ist dies erst bei 30 % der Landesbehörden erfolgt.

Wurde bei Ihnen im Zuge der Corona-Pandemie eine neue Dienstvereinbarung zum Thema mobiles Arbeiten (ortsunabhängiges Arbeiten) eingeführt?



Nach Ebenen

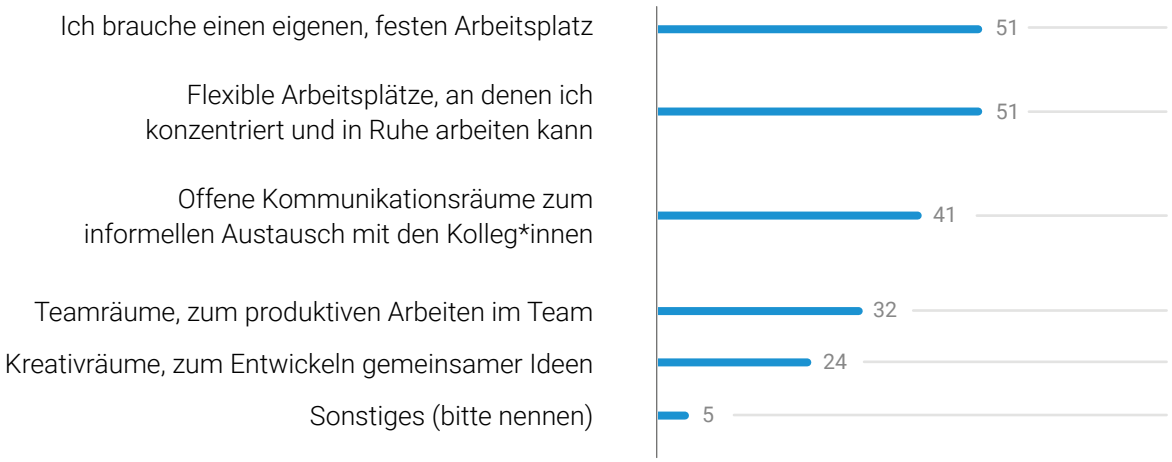


Wenngleich bei vielen Beschäftigten der Wunsch nach Homeofficemöglichkeiten äußerst stark ausgeprägt ist, bleibt das Büro ein wichtiger Begegnungsort. Dabei wird deutlich, dass ein Großteil der Beschäftigten nach wie vor einen festen Arbeitsplatz bevorzugt, auch wenn flexible Arbeitsplätze ebenfalls eine hohe Beliebtheit erfahren. Nicht zu unterschätzen sind auch die offenen Kommunikationsräume, die immerhin von 41 % der Befragten genannt werden.

Für die Kohorte der über 51 Jährigen ist der eigene feste Arbeitsplatz der wichtigste Arbeitsort (57 %). Für die jüngste Kohorte, ist ein fester Arbeitsort nicht unwichtig aber erhält nur 45 % der Stimmen. Wesentlich bedeutender sind flexible Arbeitsplätze (58 %) und offene Kommunikationsräume 50 %. Es scheint hier auch altersbedingte Veränderungen zu geben. Die Kohorte der 31-50 Jährigen steht hier dazwischen. Hier liegen die flexiblen Arbeitsplätze noch knapp vor dem festen Arbeitsplatz.

Die Ausgestaltung der Räumlichkeiten wird viele Behörden in den kommenden Jahren beschäftigen. Durch einen derzeit einkalkulierten Anteil von 20-30 % der Beschäftigten, welche pro Tag im Homeoffice sind, werden Büroräumlichkeiten frei, welche gegebenenfalls anderweitig genutzt werden können, beispielsweise als Kreativräume.

Mehr mobiles Arbeiten lässt Gestaltungsspielräume in den Büros zu. Welche Rolle sollte das Büro in Zukunft spielen?



Automatisierte Kompetenzen?

Die flächendeckende Arbeit aus dem Homeoffice führte unweigerlich dazu, dass sich viele Mitarbeiter*innen mit neuen Anwendungen, Techniken und digitalen Routinen auseinandersetzen mussten. Entlang des europäischen Leitfadens „The digital competence framework“, zeichnet die Studie ein Bild vom Lernfortschritt entlang unterschiedlicher Dimensionen.

Raus aus der Planungsfalle, rein in die Umsetzung!

Erfolgreiche und zeitnah umgesetzte strategische Digitalprojekte, die politische Ziele gegenüber den Bürger:innen auch in deren Augen einlösen, scheinen in Deutschland die Ausnahme darzustellen. Digitale Großprojekte der öffentlichen Hand umgibt der Nimbus des Scheiterns. Dabei ist es unerheblich, auf welche Ebene wir dabei schauen. Insbesondere die Unterscheidung in Ressort- oder föderale Zuständigkeiten ist aus Sicht der Bürger:innen irrelevant. Der „Staat" wird als einheitliche Organisation wahrgenommen - und liefert dabei nur unzureichend. Dies ist für Zivilgesellschaft, Wirtschaft, Verwaltung und Politik gleichermaßen frustrierend.

Es zeigt sich: Die Digitalisierungsstrategie ist durch den bisherigen Ansatz nicht kohärent umsetzbar. Es fehlt an angemessenen Strukturen mit der Kompetenz, die Themen voranzubringen und politische Ziele zeitnah umzusetzen. Wir brauchen daher einen Reset, eine Projektumsetzung 2.0, der es erlaubt, politische Ziele durch Projekte zeitnah zu operationalisieren und für Bürger:innen sichtbar umzusetzen.

Um die Dynamik der Krise in eine nachhaltig erfolgreiche Verwaltungsmodernisierung zu überführen ist es dabei wichtig, dass die organisatorische und die technische Seite der Umsetzung endlich gemeinsam gedacht und mit der politisch-strategischen Seite der Planung verzahnt werden. Dem Risiko, dass die Transformation im Verwaltungsapparat versandet, muss aktiv begegnet werden. In Analogie zum Dev-Ops-Ansatz, dem Zusammenwirken von IT-Entwicklung und IT-Betrieb, nennen wir diesen Ansatz Pol-Ops.

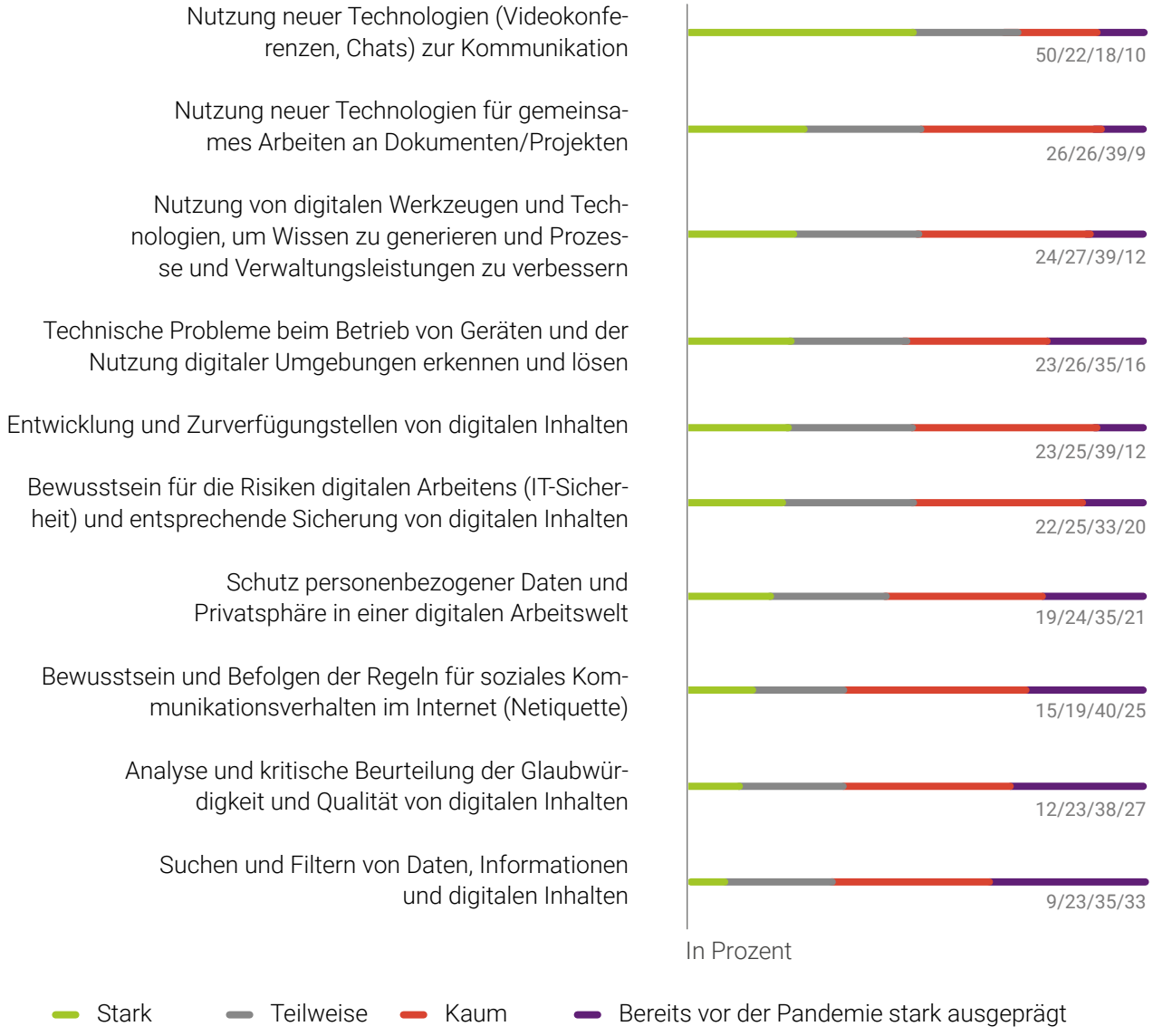
In den vielfältigen Austauschformaten des NExTnetzwerk diskutieren unsere Mitstreiter:innen diese und andere Möglichkeiten, wie Verwaltung und Politik die Transformation erfolgreich bewerkstelligen und die Modernisierung der Verwaltung beschleunigen können. Mit unserem Netzwerk ermöglichen wir so den Erfahrungsaustausch über alle Ebenen der öffentlichen Hand, der für die erfolgreiche digitale Transformation der Verwaltung unabdingbar erscheint, denn:

Die moderne Verwaltung ist eine vernetzte Verwaltung.

„Ich würde es sehr begrüßen, wenn wir in der Personalentwicklung festschreiben, dass Bundesbedienstete auch mal Erfahrungen in den Kommunen sammeln sollen. Das würde das Verständnis füreinander wesentlich erhöhen."

Dr. Jörg Bentmann, Leiter Abteilung Z, Bundesministerium des Innern und für Heimat

Wie sehr haben sich seit Beginn der Corona-Pandemie Ihre Fähigkeiten im Umgang mit neuen Technologien und der Digitalisierung verbessert? Beurteilen Sie die Auswirkungen im Hinblick auf folgende Kompetenzen:



Wenig überraschend wird der Lernfortschritt bei der Nutzung neuer Technologien zur Kommunikation am höchsten eingeschätzt. So geben 50 % der Befragten an, dass sich ihre Kompetenzen in diesem Bereich verbessert haben. Der Kompetenzzuwachs ist in diesem Bereich enorm hoch und erreicht doppelt so viele Nennungen wie Platz zwei. Auf diesem folgt die Nutzung neuer Technologien für gemeinsames Arbeiten an Dokumenten/ Projekten mit 26 %. Die Nutzung von digitalen Werkzeugen und Technologien, um Wissen zu generieren und Prozesse und Verwaltungsleistungen zu verbessern erreicht Platz 3.

Der Fähigkeiten der Jüngeren beim Umgang mit Technologien und Digitalisierung war bereits vor der Pandemie deutlich höher ausgeprägt als bei älteren Beschäftigten. Dennoch hat in jeder Alterskohorte ungefähr der gleiche prozentuale Anteil stark oder sehr stark an Fähigkei-

ten hinzugewonnen. Das bedeutet gleichzeitig, dass je geringer der Anteil derer war, die bereits davor bestimmte Fähigkeiten hatten (also vor allem die Älteren), desto geringer der Anteil an der Grundgesamtheit, die mittlerweile technisch befähigt sind. Allerdings sind die älteren Beschäftigten sowie die mittlere Kohorte rund um Datenschutz und IT-Sicherheit besser aufgestellt gewesen als die jüngste Generation. Die Ergebnisse zeigen, dass die Corona-Pandemie unweigerlich zu einem digitalen Kompetenzaufschwung bei den Beschäftigten des Öffentlichen Dienstes führte, da ein Großteil der Beschäftigten gezwungen war sich mit eben diesen Themen auseinanderzusetzen.

In einem zweiten Schritt sollten die Beschäftigten eine Selbsteinschätzung abgeben, als wie stark sie ihren zukünftigen Schulungsbedarf in den einzelnen Kompetenzbereichen erachten. Ein Wert von 1 entspricht einem sehr geringen Schulungsbedarf, ein Wert von 5 einem sehr hohen Schulungsbedarf. Auffällig ist zunächst, dass nur zwei Kompetenzfelder über dem Mittelwert von 3,00 Punkten liegen. Die Selbsteinschätzung der Mitarbeiter*innen zeigt insofern, dass der Großteil der Befragten die eigenen Fähigkeiten als angemessen bewertet und keinen akuten Handlungsbedarf sieht. Eine weitere Erkenntnis, insbesondere Kompetenzen, welche einen konkreten Anwendungsvorteil versprechen (Top 1 und Top 2) werden eher als Schulungsbedarf eingestuft.

3,37	Nutzung von digitalen Werkzeugen und Technologien, um Wissen zu generieren und Prozesse und Verwaltungsleistungen zu verbessern
3,16	Nutzung neuer Technologien für gemeinsames Arbeiten an Dokumenten/Projekten
2,92	Technische Probleme beim Betrieb von Geräten und der Nutzung digitaler Umgebungen erkennen und lösen
2,89	Bewusstsein für die Risiken digitalen Arbeitens (IT-Sicherheit) und entsprechende Sicherung von digitalen Inhalten
2,85	Entwicklung und Zurverfügungstellen von digitalen Inhalten
2,75	Schutz personenbezogener Daten und Privatsphäre in einer digitalen Arbeitswelt
2,71	Nutzung neuer Technologien (Videokonferenzen, Chats) zur Kommunikation
2,24	Analyse und kritische Beurteilung der Glaubwürdigkeit und Qualität von digitalen Inhalten
2,08	Suchen und Filtern von Daten, Informationen und digitalen Inhalten
2,06	Bewusstsein und Befolgen der Regeln für soziales Kommunikationsverhalten im Internet (Netiquette)

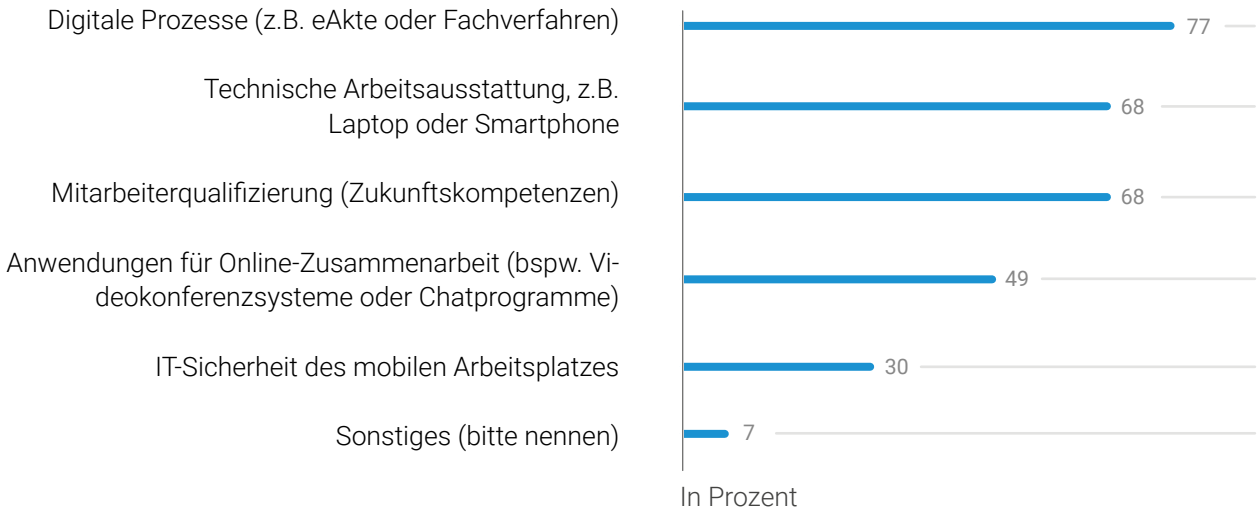
Ausgeprägte Kompetenzen befähigen die Mitarbeiter*innen ihre Aufgaben besser und schneller bearbeiten zu können. Gleichzeitig besteht Verwaltungshandeln an einigen Stellen auch aus wiederkehrenden Tätigkeiten, die standardisiert ablaufen. Automatisierte Verfahren könnten so die Verwaltungsbeschäftigten entlasten und ihnen die Möglichkeit geben, ihren Fokus auf komplexere Fragestellungen zu richten. Auf die Frage, wie viel Prozent ihrer Tätigkeit automatisiert werden könnten, damit sie sich wichtigeren Aufgaben widmen können, antworten die Befragten mit durchschnittlich 29 %. Die höchste Ausprägung mit 24 % der abgegebenen Stimmen liegt bei 10%. Eine Automatisierung von 60-100 % ihrer Arbeitsbereiche können sich nur 11 % der Befragten vorstellen.

Geht man davon aus, dass die Befragten eine eher konservative Einschätzung hinsichtlich der Automatisierungsmöglichkeiten ihrer Tätigkeit angeben, da Themen wie Arbeitsplatzverlust und Machtverlust eine Rolle spielen, kann der Wert als relativ hoch eingestuft werden. Möglichkeiten der Automatisierung sollten daher von Seiten der Entscheider*innen als Chance gesehen werden um, auch unter der Prämisse des zunehmenden Fachkräftemangels, personelle Kapazitäten freizulegen und anderweitig einzusetzen. Es zeigt sich einmal mehr, dass die Beschäftigten des Öffentlichen Dienstes die Digitalisierung und den technischen Fortschritt nicht als Hürde, sondern als Chance verstehen, um die eigene Arbeit zu erleichtern oder sie von wiederkehrenden Routinearbeiten zu entlasten.

Der Investitionsbedarf ist hoch – der finanzielle Spielraum teilweise eingeschränkt

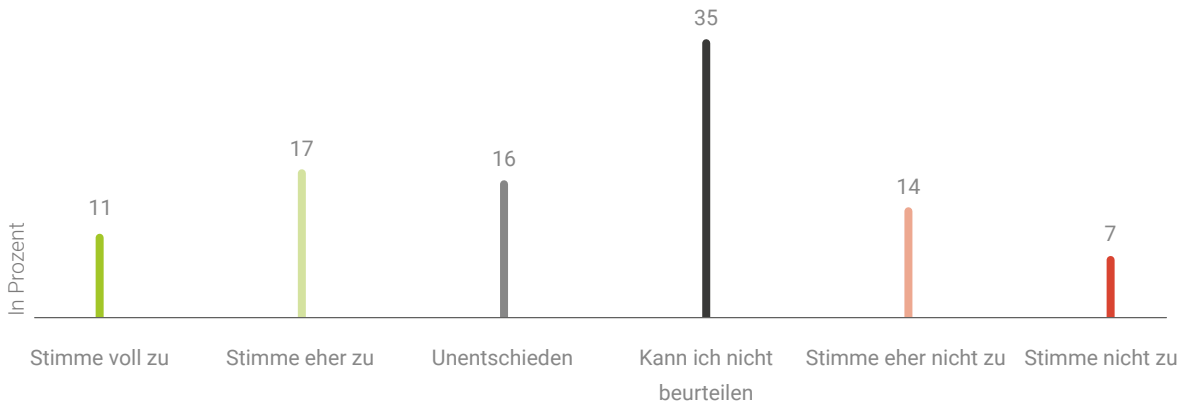
Die Verwaltungsmitarbeiter*innen sehen einen hohen Investitionsbedarf in ihren Behörden. Als dringlichste Aufgabe wird dabei die Umsetzung digitaler Prozesse, zum Beispiel die eAkte, gesehen (77 %). Einen hohen Investitionsbedarf sehen sie darüber hinaus in der technischen Ausstattung (69 %) und der Qualifizierung der Mitarbeiter*innen (68 %). Der stärkste Gesamtbedarf ergibt sich auf Kommunalebene (addierte Investitionsbedarfe). Je jünger die Befragten, desto stärker wird auf Investitionsbedarfe in digitale Prozesse hingewiesen. Führungskräfte sehen zudem einen wesentlich stärkeren Investitionsbedarf in der Mitarbeiterqualifizierung als die Beschäftigten selbst (77 % zu 65 %).

In welchen Bereichen Ihrer Behörde sehen Sie Investitionsbedarf?



Gleichzeitig geben 28 % der Befragten an, dass die Corona-Pandemie den finanziellen Spielraum ihrer Behörde für zukünftige Investitionen eingeschränkt hat. Vor allem die Kommunalebene sieht die finanziellen Möglichkeiten skeptisch. So glauben dort 51 % der Befragten, dass die Pandemie den finanziellen Spielraum eingeschränkt hat. Auf Landesebene ist es ein knappes Drittel, auf Bundesebene nur 15 %. Mehr als ein Drittel der Befragten gibt allerdings auch an, die Finanzlage nicht beurteilen zu können.

Die Bewältigung der Corona-Pandemie hat den finanziellen Spielraum meiner Verwaltung für Zukunftsinvestitionen eingeschränkt.



„Für die Digitalisierung brauchen wir Geld und Personal. Wenn wir die Verwaltung auf ein neues Level heben wollen, dann müssen wir entsprechend investieren."

Dr. Markus Richter, CIO des Bundes

Für eine sichere, transparente digitale Zukunft: 5 Impulse zur Cybersicherheitspolitik.

kaspersky

Wie verwundbar Unternehmen, kritische Infrastrukturen, Verwaltungen und Einrichtungen des Gesundheitswesens in Deutschland mit Blick auf IT-Sicherheit sind, haben die komplexen, zielgerichtete Ransomware- und Supply Chain-Angriffe der letzten Monate gezeigt. Die daraus entstandenen volkswirtschaftlichen Schäden sind groß. Die politische und gesellschaftliche Diskussion zur Gestaltung der Cybersicherheit muss erneuert werden. Als Diskussionsbeitrag hat Kaspersky 5 Impulse zur Cybersicherheitspolitik entwickelt:

Dem Fachkräftemangel entgegenwirken

Hauptproblem und Wachstumshemmnis ist der Fachkräftemangel. Im Dialog aller Akteure gilt es, effektive Cyber-Capacity-Building-Programme für Wirtschaft, Verwaltung, Wissenschaft und Zivilgesellschaft zu entwickeln und umzusetzen sowie praxisorientierte Angebote für Schule, Universität und die berufliche Aus- und Weiterbildung zu schaffen. Cybersicherheit muss zur digitalen Grundausbildung gehören.

Cybersicherheit insbesondere im Mittelstand deutlich verbessern

Bei kritischen Infrastrukturen und im produzierenden Gewerbe ist eine angemessene, risikobasierte Cybersicherheit unerlässlich. Der Staat sollte Anreize für KMUs schaffen, Investitionen in Cybersicherheit zu tätigen und spezifische Lösungen und Services für KMU fördern.

Die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung sicher und vertrauensvoll gestalten

Eine effiziente, bürgerorientierte öffentliche Verwaltung ist Basis für ökonomischen, sozialen und gesellschaftlichen Fortschritt sowie Voraussetzung für das Vertrauen der Bürger*innen in den Staat. Die öffentliche Hand muss deswegen in ihre Resilienz investieren. Wir sprechen uns für eine verpflichtende Quote für Cybersicherheitsausgaben in öffentlichen Digital-Projekten aus.

Cybersicherheits-, Wettbewerbs- und Beschaffungspolitik faktenbasiert gestalten

Deutschland muss die Entwicklung eines leistungsfähigen Cybersicherheits-Ökosystems fördern, das alle Akteure einbezieht, die europäische Werte teilen. Dafür ist eine faktenbasierte technische Regulierung der IKT-Lieferkette im Sinne von Supply-Chain Security ebenso erforderlich wie die Schaffung eines attraktiven Investitionsrahmens.

Kompetenzen bündeln und den europäischen digitalen Binnenmarkt harmonisieren

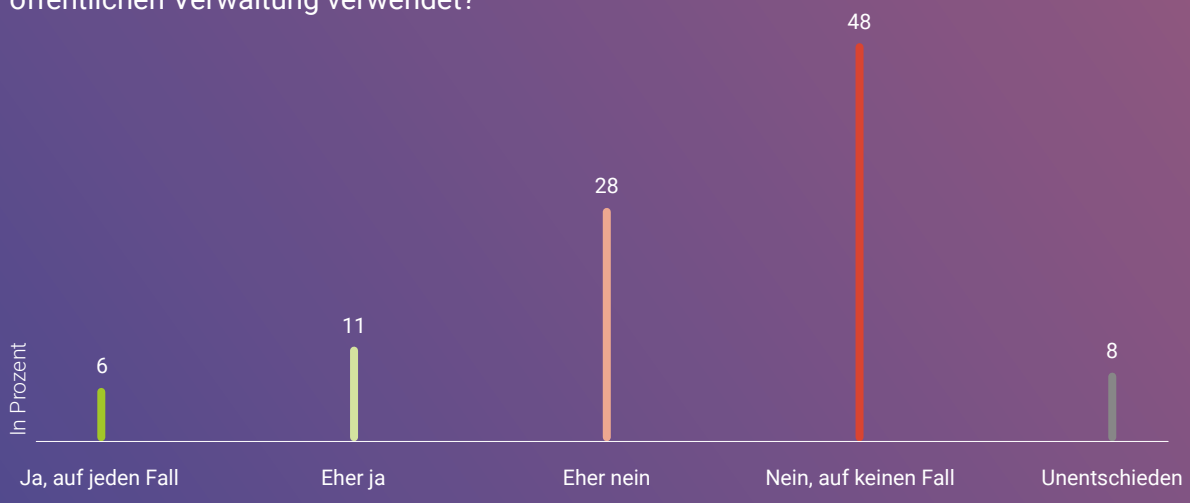
Der europäische digitale Binnenmarkt muss harmonisiert werden. Die bestehende Fragmentierung schwächt die Cyber-Resilienz. Informationsaustausch und das Teilen von Threat Intelligence zwischen staatlichen und privaten Akteuren muss grenzüberschreitend intensiviert und in verlässliche, einfache Prozesse gegossen werden.

Bürgersicht: Digitale Verwaltungsservices - Nutzung steigt leicht / Zufriedenheit geht zurück

Während die Verwaltungsmitarbeitenden einen Fortschritt bei der Verwaltungsdigitalisierung durch die Corona-Pandemie wahrnehmen, ist die Außensicht der Bürger*innen deutlich kritischer. Die Nutzungszahlen sind nur leicht gestiegen, die Zufriedenheitswerte bei Nutzung gehen sogar zurück.[2]

So geben 17 % der Befragten an, dass sie in den Monaten Januar bis Mai 2021 stärker als zuvor auf die Online-Dienste der öffentlichen Verwaltung zugegriffen haben. Gleichzeitig haben 75 % der Befragten nicht öfters als sonst auf die digitalen Verwaltungsleistungen zugegriffen. Im Saarland ist der Anstieg bei der Nutzung von Verwaltungsleistungen am höchsten (22 %), in Thüringen am niedrigsten (12 %).

Haben Sie in den Monaten Januar bis Mai 2021 stärker als zuvor die Online-Dienste der öffentlichen Verwaltung verwendet?

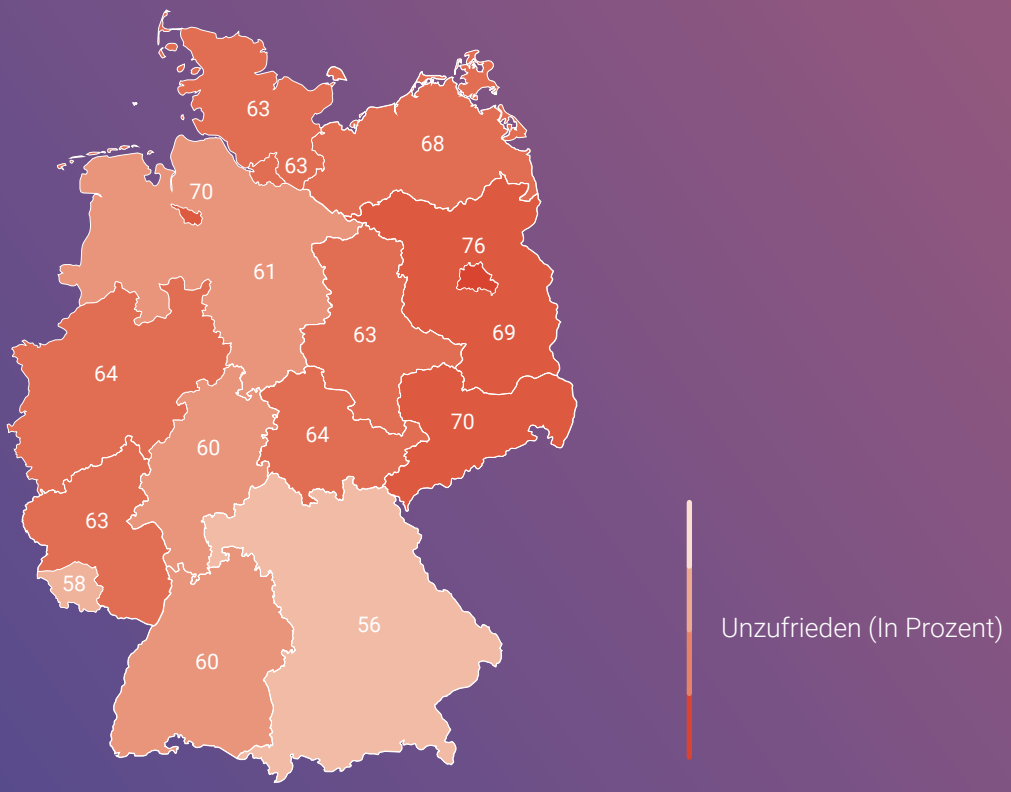


Im Vergleich zum Vorjahr lässt sich jedoch eine leichte Steigerung der generellen Nutzungszahlen erkennen. Erklärten im Jahr 2020 33 % der Befragten, dass sie keine digitalen Verwaltungsangebote genutzt hätten, sind es im Jahr 2021 noch 27 %. Eine Verbesserung um 6 Prozentpunkte. Die Kohorte der 40-49 Jährigen ist dabei die stärkste Nutzergruppe. Nur 21 % dieser Kohorte haben auf Onlineangebote der Verwaltungen verzichtet. Bemerkenswert, die Kohorte mit der geringsten Nutzung umfasst die 18-29 Jährigen. Gleich 34 % hatten hier keinen Kontakt mit digitalen Verwaltungsleistungen.

2 Zu ähnlichen Ergebnissen kommt auch der E-Government-Monitor der Initiative D21, abzurufen unter: https://initiatived21.de/app/uploads/2021/10/egovernmentmonitor2021.pdf

Während die Nutzerzahlen leicht gestiegen sind, sinkt die Zufriedenheit mit den digitalen Verwaltungsangeboten. Nur 15 % der Befragten, welche digitale Verwaltungsleistungen in Anspruch genommen haben, sind zufrieden. Das sind 7 Prozentpunkte weniger als im Vorjahr. Gleichzeitig steigt die Unzufriedenheit von 47 % auf 63 %. Obwohl der Bedarf an digitalen Verwaltungsangeboten nie höher war, können die verfügbaren Dienste die Anwender*innen nicht überzeugen. Hier gilt es dringend nachzuschärfen, um unter anderem Erstanwender*innen von den Verwaltungsangeboten zu überzeugen.

Wie zufrieden waren Sie in den Monaten Januar bis Mai 2021 mit den digitalen Angeboten der öffentlichen Verwaltung in Deutschland?



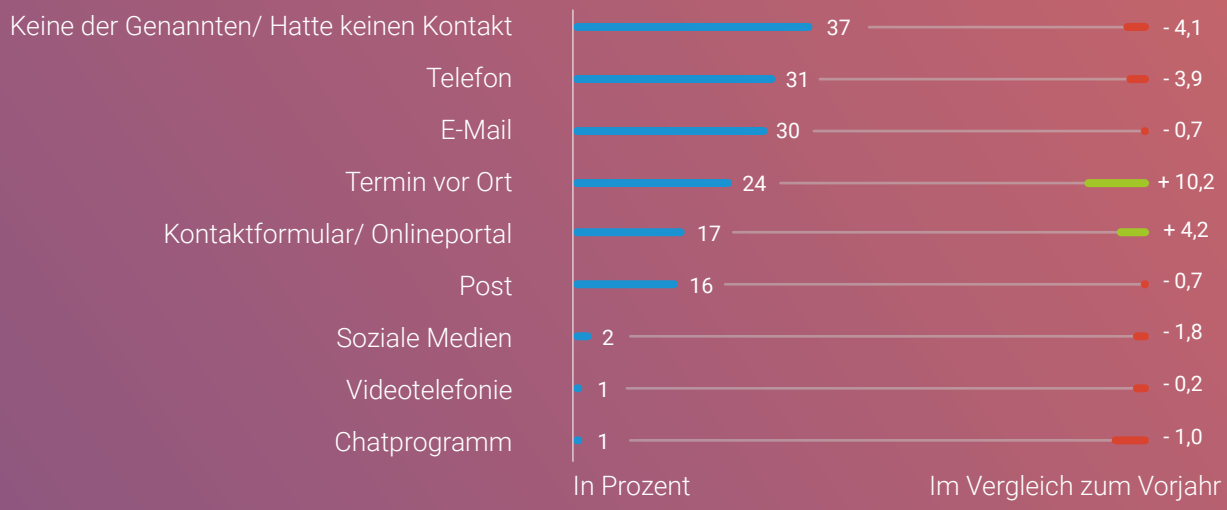
Vergleicht man die Zufriedenheitswerte über die Bundesländer hinweg fällt auf, dass die Zufriedenheitswerte in Westdeutschland im Durchschnitt höher sind als in Ostdeutschland. Den Spitzenwert erzielt das Saarland, gefolgt von Bayern und Baden-Württemberg. Die höchste Unzufriedenheit herrscht in Berlin. Der Ländervergleich zeigt, dass die Zufriedenheitswerte regional sehr unterschiedlich ausfallen. So umfasst die Spannweite Werte von 8 bis 20,6 Punkten. Auch auf Seiten der Unzufriedenheit ist die Varianz groß: von 55,8 bis 76,3 Punkten. Diese Erkenntnis sollte vor allem im Hinblick auf EfA-Leistungen Anlass sein, um nicht nur die technisch besten, sondern auch die nutzerfreundlichsten Leistungen über die eigenen Landesgrenzen hinweg zu teilen.

Nutzung digitaler Kommunikationskanäle stagniert

Die Nutzung digitaler Kommunikationskanäle war im Durchschnitt etwas niedriger als während des ersten Lockdowns im Jahr 2020. Präsenztermine, welche unter Einhaltung der Hygieneregeln wieder verstärkt möglich waren und die Nutzung von Kontaktformularen / Onlineportal können im Zeitraum Januar bis Mai 2021 einen Anstieg verzeichnen.

Besonders bemerkenswert ist die Nutzung der Videotelefonie. Während die Technik verwaltungsintern einen regelrechten Boom erfährt, verharrt sie in der Kommunikation mit Bürgern/ Unternehmen auf einem minimalen Niveau. Auch Chatprogramme und Soziale Medien, welche in unserem Alltag weit verbreitet sind, konnten sich während der Pandemie nicht stärker durchsetzen. Dennoch zeigt sich, dass eben nicht nur das Telefon und der Termin vor Ort wichtig sind, sondern die Bürgerinnen und Bürger bereits heute einen vielfältigen Kommunikationsmix einfordern. Die E-Mail ist als digitales Kommunikationsmittel mittlerweile selbstverständlich geworden aber auch das Kontaktformular beziehungsweise das Onlineportal erfreut sich einer wachsenden Nachfrage.

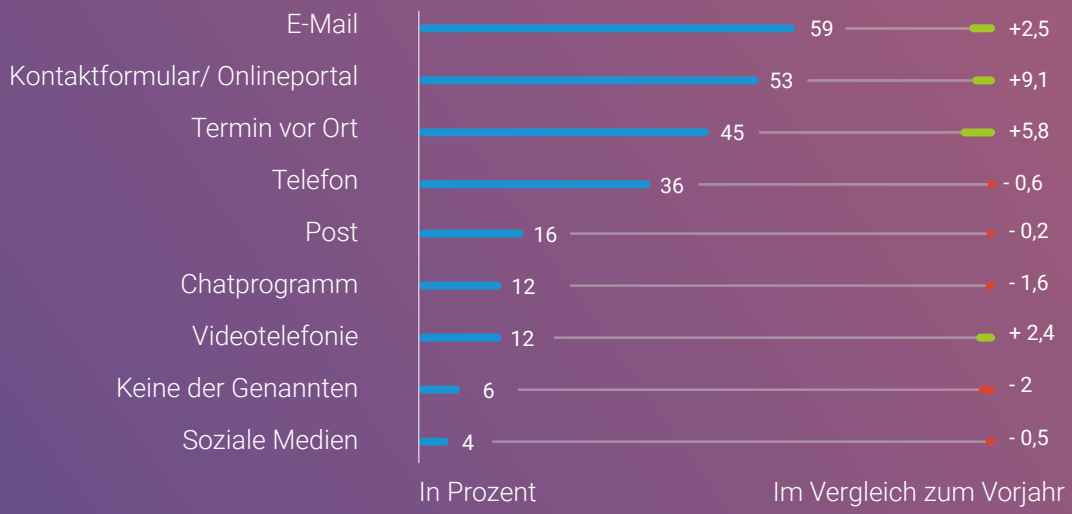
Über welche Kommunikationskanäle hatten Sie in den Monaten Januar bis Mai 2021 Kontakt mit der öffentlichen Verwaltung in Deutschland?



Die Bürgerinnen und Bürger wünschen sich auch zukünftig ein breites Angebot an (digitalen) Kommunikationskanälen, um mit der Verwaltung Kontakt aufnehmen zu können. Das Onlineportal erfährt einen starken Zuwachs von mehr als 9 Prozentpunkten und landet nach der E-Mail auf Platz zwei. Auch die Videotelefonie legt um 2,4 Prozentpunkte zu. Soziale Medien spielen nach wie vor die geringste Rolle in der Kommunikation mit der Verwaltung.

Je jünger die Befragten, desto höher ist der Anspruch an die Verwaltung. Erreichen die Nennungen der Generation 65+ 203,1 Prozentpunkte, summieren sich die Nennungen der 18-29 Jährigen auf 293,4 Prozentpunkte. Die Ergebnisse sind ein klares Indiz dafür, dass die Verwaltungen ihr Angebot zukünftig noch weiter ausbauen müssen, um den Ansprüchen der Nutzer*innen gerecht zu werden. Dazu gehört u.a. die Bereitstellung von modernen Technologien wie Videokonferenztools, um beispielsweise bei Anliegen ortsungebunden vorsprechen zu können.

Über welche Kommunikationskanäle würden Sie zukünftig gerne Kontakt mit der öffentlichen Verwaltung in Deutschland haben?



Die Verwaltung wird digitaler, zumindest ein bisschen

Für ein Viertel der Befragten ist die Verwaltung durch die Corona-Pandemie digitaler geworden. Demgegenüber steht eine Mehrheit von 59 %, welche dieser Aussage widerspricht. Weitere 17 % sind unentschieden. Den stärksten digitalen Fortschritt erfährt aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger das Bundesland Bayern, gefolgt von Baden-Württemberg und Schleswig-Holstein. Einmal mehr zeigt sich ein Ost-West-Gefälle, bei dem die ostdeutschen Bundesländer den digitalen Verwaltungsfortschritt geringer einschätzen als westdeutsche Bundesländer.

Ist die öffentliche Verwaltung in Deutschland Ihrer Meinung nach durch die Corona-Pandemie digitaler geworden?

EfA: Erfolgsrezept für die Verwaltungsdigitalisierung

Ob Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen E-Government-Angebote ihrer Kommune tatsächlich nutzen, hängt von einer möglichst intuitiven, leichten User Experience ab. Doch auch von der flächendeckenden Verfügbarkeit der Online-Dienste. Wie erreichen wir die bis Ende 2022, wie das Onlinezugangsgesetz es fordert? Das Einer-für-Alle-Prinzip (EfA) ist die Lösung. Die AKDB geht diesen Weg, und die ersten Früchte sind schon sichtbar.

Das EfA-Prinzip lautet:

Jedes Land soll Leistungen so digitalisieren, dass andere Länder sie nachnutzen können. Das spart Zeit, Ressourcen und Kosten. Was die Entwicklung von EfA-Online-Diensten angeht, ist die AKDB mitten in der heißen Umsetzungsphase. Zusammen mit dem Land Brandenburg wird zurzeit das Themenfeld Ein- und Auswanderung umgesetzt. So etwa der Antrag auf „Aufenthaltstitel zum Zweck der Erwerbstätigkeit“ und der Antrag auf „Daueraufenthaltsbescheinigung“. Diese Online-Dienste werden gerade an die Ausländerbehörden in bisher neun Bundesländern ausgerollt. Allein in Bayern haben sich 92 Prozent aller Ausländerbehörden für den Einsatz entschieden.

Nachnutzbarkeit, Nutzerzentrierung und Nachhaltigkeit

Ein wesentlicher Punkt bei der Konzipierung eines zukunftsfähigen Online-Dienstes ist die Nutzerfreundlichkeit (User Experience). Schließlich bemisst sich der Erfolg des OZG an der realen Nutzung der Online-Dienste. Hier arbeitet die AKDB mit dem Lehrstuhl für E-Commerce an der Fachhochschule Würzburg Schweinfurt zusammen. Bei der Implementierung achtet die AKDB darauf, ausschließlich Open-Source-Komponenten zu verwenden. So können die neuen EfA-Online-Dienste der AKDB in jede Website integriert werden, völlig portalunabhängig. Und sind somit schnell und überall einsetzbar.

Finanzielle Förderung

Besonders attraktiv für Kommunen: Die Aufwände für Wartung, Pflege und Betrieb werden bis Ende 2022 über das Konjunkturpaket des Bundes finanziert. Die AKDB ist mittlerweile an weiteren OZG-Projekten mit unterschiedlichen Bundesländern beteiligt. Denn die Kooperation mit Brandenburg hat gezeigt: „Einer für Alle“ ist eine Erfolgsgeschichte für die Verwaltungsdigitalisierung in Deutschland.

Handlungsempfehlungen

1. Die neue Normalität ist da – der Öffentliche Dienst sollte jetzt die Chancen nutzen!

Im Frühjahr 2020 galt es für die Verwaltungen zuallererst arbeitsfähig zu bleiben und die Mitarbeiter*innen zu schützen. Seit dem Beginn der Pandemie sind nun knapp zwei Jahre vergangen. Doch für einige Verwaltungen gilt offenbar noch immer die Devise, sobald die Pandemie vorbei ist, geht es zurück zum Status Quo. Der Krisenmodus muss nun in den Normalzustand überführt werden. Und das mit möglichst mitarbeiterorientierten Regelungen zur Balance zwischen Präsenz und Homeoffice/mobilen Arbeiten. Jedoch sollten IT-Sicherheits- und Datenschutzschulungen verpflichtend den Wechseln ins mobile Arbeiten begleiten. Entsprechende Dienstvereinbarungen müssen das mobile Arbeiten ermöglichen und nicht verhindern. Daraus ergibt sich auch ein Chancenfenster für den öffentlichen Dienst, sich als moderner, attraktiver Arbeitgeber / Dienstherr zu präsentieren.

2. Investitionspaket „Digitale Verwaltung“

Mit dem OZG-Konjunkturpaket wurde Anfang des Jahres ein wichtiger Finanzierungsbaustein gelegt. Doch hat dieses Konjunkturpaket bislang nur den Fokus auf die Verwaltungsdienstleistungen für Bürger und Unternehmen – dem Frontend. Es bedarf jedoch dringend eines Investitionspaketes zur Digitalisierung der internen Verwaltungsprozesse und IT-Infrastrukturen – dem Backend! Im Fokus sollten hierbei vor allem folgende Punkte stehen:

- **Ertüchtigung der Fachverfahren / Services:** Die Verwaltungen arbeiten zum großen Teil mit überalterten Fachverfahren, die nicht cloudfähig und/oder „mobile ready“ sind und nicht über notwendige Schnittstellen für den Datenaustausch verfügen. Eine mittelgroße Kommune arbeitet mit rund 400 Fachverfahren – die Modernisierung dieser Anwendungen oder die Umwandlung in cloudfähigen Online-Services, ist ein Kraftakt, der ohne Bund-Länder-Unterstützung, Vereinheitlichung und Standardisierung kaum zu schaffen ist.

- **E-Akte-Sprint:** Nach wie vor gibt es in zahlreichen Verwaltungen keine elektronische Aktenführung. Dieses, bereits seit Jahren bestehende Versäumnis, ist ein Haupthinderungsgrund für mobiles Arbeiten. Hier gilt es nun schnellstmöglich nachzubessern. Insbesondere müssen die Bundesländer die Kommunen verpflichten, die E-Akte einzuführen und hierfür auch finanzielle Hilfestellung leisten.

- **Verbindungsnetze ausbauen:** Die Netze des Bundes und das Bund-Länder-Kommunen-Verbindungsnetz müssen weiter ausgebaut werden. Die Netze sind noch nicht auf die Anforde-

rungen von cloudfähigen Online-Services ausgelegt. Auch für den steigenden Datentransfers von Kommunen zu Ländern und Bund müssen breitbandige und sichere Verbindungen ausgebaut werden. Zudem muss die Verbindungsstabilität und Leitungskapazitäten den Anforderungen einer hybriden Arbeitswelt gerecht werden und dabei ausreichend Kapazitäten für künftige Krisen bieten.

→ **Öffentliche Rechenzentren konsolidieren, spezialisieren und cloudfähig machen:** Im kommunalen Bereich gibt es nach wie vor zahlreiche öffentliche IT-Dienstleister und Rechenzentren. Viele dieser Rechenzentren sind personell und finanziell überfordert mit der Modernisierung ihrer Server und IT-Dienstleistungen und müssen in zukunftsichere Einheiten konsolidiert werden. Zudem Bedarf es einer stärkeren Spezialisierung und Zusammenarbeit der öffentlichen IT-Dienstleister, auch über Verwaltungsebenen hinweg.

> *„Wir brauchen Verfahren, die von Anfang bis zum Ende digital sind. Es kann nicht sein, dass nur die Anträge auf Bürgerseite digital eingereicht werden und dann ein analoger Prozess folgt."*
>
> Dorothea Störr-Ritter, Mitglied des Nationalen Normenkontrollrats

3. Stresstest Verwaltung – Digitalisierung als Krisenresilienz

Die Corona-Pandemie hat an vielen Stellen wie ein Brennglas gewirkt und Bedarfe offengelegt. Mit einem regelmäßigen Krisen-Audit sollten die Verwaltungen ihre Prozesse überprüfen und auch unabhängig von Krisenzeiten erkennen, welche Handlungsbedarfe es zu bearbeiten gilt. Nur so kann die Funktionsfähigkeit im Ernstfall garantiert werden. Dem Maß der Digitalisierung gilt hierbei ein besonderes Augenmerk, denn die Pandemie hat gezeigt: Digitalisierung ist Teil der Krisenresilienz der Verwaltung.

4. Store für Kollaborationstools

Nach wie vor herrscht in den Verwaltungen Unsicherheit in Bezug auf den Einsatz von datenschutzkonformen Kollaborationstools, wie Videokonferenztools, Messenger, Online-White-

boards, Cloudspeicher und Office-Lösungen, etc. Hier sollte ein zentraler Tool-Store aufgebaut werden, die angebotenen Anwendungen erfüllen standardisierte Mindestanforderungen bzgl. Datenschutz und IT-Sicherheit je nach Schutzniveau. Um nicht von der technischen Entwicklung und dem Wettbewerb abgeschnitten zu sein, ist es wichtig, den Store auch zugänglich für Anwendungen und Lösungen privatwirtschaftlicher Anbieter zu halten.

5. Neuordnung des digitalpolitischen Föderalismus / Kein kommunaler Lock-In

Die föderalen Zuständigkeiten für die Digitalisierung der Verwaltung müssen neu geordnet werden. Zukünftig müssen auch Kommunen von Bundesmitteln profitieren können und es bedarf zentral bereitgestellter Basisanwendungen z.B. für Authentifizierung, ePayment, etc. aber auch Infrastrukturen wie Rechenzentrumskapazitäten. Trotz der anzustrebenden stärkeren Bündelung, Harmonisierung und zentralen Bereitstellung von z.B. efa-Leistungen ist darauf zu achten, dass die Gemeinden und Landkreise Wahlmöglichkeiten bei Anwendungen und Services behalten und es nicht zu Monopolstellungen kommt. Zudem sollten die Kommunen nicht den Zugriff und die Nutzung ihrer Daten verlieren – ein wichtiges Gestaltungsinstrument auf den Weg in eine Smart City.

6. Digitalkompetenzen auf- und ausbauen

Der digitale Staat kann nur gelingen, wenn die Verwaltungen mehr eigene IT- und Digitalkompetenzen aufbauen. Hierfür muss zum einen die IT-Ausbildung im öffentlichen Dienst massiv verstärkt werden. Über eigene Ausbildungsstrukturen können vor allem in der Breite mehr Fachkräfte für die Verwaltung gewonnen werden. Auch das duale Studium, z.B. Verwaltungsinformatik, an den Hochschulen der Verwaltung muss weiter ausgebaut werden.

Aber auch die Mitarbeiter*innen müssen stärker als bisher digital mitgenommen und befähigt werden. Mit der Digitalakademie des Bundes und dem Modellprojekt Kommunalcampus in der Metropolregion Rhein-Neckar wurden hier erste und wichtige Piloten gestartet. Zukünftig muss das Thema Personalqualifizierung aber noch breiter in die Fläche getragen und von den Führungskräften unterstützt und vorgelebt werden. Dazu gilt es auch das Fortbildungsbudget aufzustocken, die Kompetenzen der Mitarbeiter*innen zu erfassen und Bedarfe zu erkennen und für eine individuelle Fortbildung zu werben.

7. Freiräume zulassen / Durchlässigkeit stärken

Volatile Zustände erfordern schnelle und kreative Handlungen. Dafür müssen Freiräume zugelassen und geschaffen werden und unterschiedliche Erfahrungen zusammengebracht werden. Dies beginnt bereits „ganz oben“: Politik muss Vertrauen in die Arbeit von Verwaltungen haben, Rechtsvorschriften müssen wieder Entscheidungsspielräume zulassen anstatt bis ins letzte Detail alles zu regeln. Verwaltungsmitarbeiter*innen sind für Ermessensentscheidungen ausgebildet – dies muss wieder gestärkt werden. Gleichzeitig müssen Führungskräfte in den Verwaltungen stärker in Zielen zu denken und nicht den Weg vorgeben.

Um das Gegenseitige Vertrauen und Verständnis zu fördern, braucht es grundsätzlich mehr Durchlässigkeit im öffentlichen Dienst: Bundesbedienstete sollten kommunale Erfahrungen sammeln, Ministeriumsmitarbeiter*innen sollten berufliche Stationen in Geschäftsbereichsbehörden erleben, der Wechsel zwischen Privatwirtschaft und Verwaltung erleichtert werden.

8. Nutzung steigern / antragsloses Verwaltungshandeln ermöglichen

Die digitalen Verwaltungsangebote werden noch zu selten von Bürger*innen genutzt. Um die Nutzungszahlen zu steigern, müssen zum einen die bestehenden Angebote stärker vom Nutzer her gedacht aber auch stärker bekannt gemacht werden. Vielen potentiellen Nutzer*innen sind die Möglichkeiten Behördengänge digital zu erledigen oftmals nicht bewusst. Durch zielgruppenspezifische Ansprachen und Marketingmaßnahmen kann hierfür eine Sensibilität geschaffen werden.

Andererseits gilt es die Möglichkeiten der Verwaltung für antragsloses Handeln zu schaffen. Einige Leistungen der öffentlichen Hand, wie z.B. die von der neuen Regierung geplant Kindergrundsicherung, könnten in Zukunft auch ohne Antrag geleistet werden.

9. OZG-Update: Open Source und durchgängig digital

Das Onlinezugangsgesetz soll bis Ende 2022 umgesetzt werden. Das ambitionierte Ziel sollte im Zuge einer OZG-Novellierung angepasst werden, indem eine Priorisierung der am stärksten nachgefragten Leistungen erfolgt und diese umfassend digitalisiert angeboten werden. Efa-Leistungen sollten grundsätzlich Open-Source basiert entwickelt werden und neben dem Online-Dienst auch das Fachverfahren innerhalb der Verwaltung beinhalten und damit den gesamten Prozess durchgängig digital abbilden.

> *„Die Akten sind noch nicht ausreichend digitalisiert - das ist das größte Hindernis. Um das schneller voranzubringen, brauchen wir einen Sprint.“*
>
> Dr. Martin Hagen, Staatsrat für Haushalt, Personal und Digitalisierung,
> Freie Hansestadt Bremen

Übersicht Expert*inneninterviews

Wir bedanken uns ganz herzlich bei allen Expertinnen und Experten, mit denen wir sprechen durften. Durch die vielfältigen Einblicke konnten wir zusätzliches Wissen und spannende Impulse für diese Studie gewinnen.

- Dr. Jörg Bentmann
  Leiter Abteilung Z, Bundesministerium des Innern und für Heimat

- PD Dr. Ariane Berger
  Leiterin Digitalisierung, Deutscher Landkreistag

- Dr. Martin Hagen
  Staatsrat für Haushalt, Personal und Digitalisierung, Freie Hansestadt Bremen

- Dr. Oliver Heidinger
  Gruppenleiter Digital Governance und stv. CIO, Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie in Nordrhein-Westfalen

- Dr. Markus Richter
  CIO des Bundes

- Ulrich Silberbach
  Bundesvorsitzender dbb beamtenbund und tarifunion

- Dorothea Störr-Ritter
  Mitglied des Nationalen Normenkontrollrats

- Felix Zimmermann
  Abteilungsleiter der Zentralstelle für IT-Beschaffung (ZIB) beim Beschaffungsamt des Bundesministeriums des Innern

Hürden für neues Arbeiten in der öffentlichen Verwaltung überwinden

Kompetenzzentrum Öffentliche IT

Die Corona-Krise hat etablierte Arbeitsformen verändert und zu neuen Aufgaben in den Behörden geführt. Abteilungsübergreifende Teams wurden gebildet, die auf die wandelnden Herausforderungen der Pandemie schnell reagieren mussten. Weitreichende Entscheidungen wurden unter größter Unsicherheit getroffen und regelmäßig korrigiert. Parallel wächst der Druck auf die Verwaltung ihr digitales Angebot auszubauen. Ungeachtet der gezeigten und notwendigen Flexibilität treffen veränderungswillige Vorreiter:innen mitunter immer noch auf große Hürden, wenn sie agiles Arbeiten im Verwaltungsalltag verankern und Digitalisierungsprojekte vorantreiben wollen.

Das Forschungsprojekt "Hürdenspringer:innen" unter der Leitung von Prof. Dr. Ines Mergel (Universität Konstanz) untersucht am Beispiel der Fellowship-Programme Tech4Germany und Work4Germany, wie solche Transformationsprozesse nachhaltig gelingen können. Das Ziel der Programme ist es, in interdisziplinären Teams aus Fellows und Vorreiter:innen aus Bundesbehörden konkrete Digitalisierungsprojekte mit agilen und nutzerzentrierten Methoden voranzutreiben.

Im Forschungsprojekt wird die Dualität von linearen bürokratischen Prozessen und neuen Arbeitsmethoden aufgezeigt. Daraus können zentrale Rückschlüsse für die Umsetzung zukünftiger Veränderungsprozesse gezogen werden. Wie können Organisationsstruktur und -politik mit agilen Methoden in Einklang gebracht werden? Unter welchen Bedingungen treten wesentliche Kulturkonflikte auf und wie können diese überwunden werden? Inwiefern können Schulungen hier helfen?

Zum Beantworten dieser und weiterer Fragen wurden jeweils vor dem Start und zum Ende der Fellowship-Programme 2021 qualitative Interviews mit den Teammitgliedern durchgeführt. Diese Erkenntnisse wurden durch teilnehmende Beobachtungen in ausgewählten Fällen und den Einbezug ehemaliger Teilnehmer:innen methodisch ergänzt. Kernergebnisse werden Anfang 2022 als White Paper auf der ÖFIT-Website veröffentlicht: www.oefit.de.

Unsere Partner

Vielen Dank für die Unterstützung!

AKDB

Als Komplettanbieter transformiert die AKDB die deutsche Verwaltungslandschaft mit einem breiten Digital-Toolset: Dazu gehören Fachanwendungen, Infrastructure-as-a-Service, SaaS, Cloud-Angebote sowie Digitalisierungsberatung und Schulungen. Außerdem treibt die AKDB innovative Technologien voran: Internet-of-Things, Smart-City-Lösungen, künstliche Intelligenz und Data-Analytics-Tools gehören ebenso dazu wie das Bürgerservice-Portal, die bundesweit reichweitenstärkste interoperable Plattform für Online-Verwaltungsdienste. Mit dem Nutzerkonto Bund stellt sie der Bundesverwaltung das zentrale Zugangssystem (Identity Provider) für die Nutzung von Diensten im Rahmen des Onlinezugangsgesetzes (OZG) zur Verfügung. Die AKDB hat als eines der ersten öffentlichen IT-Unternehmen OZG-Dienste nach dem Einer-für-Alle-Prinzip entwickelt, die in mehreren Bundesländern nachgenutzt werden. Diese dienen als Blaupause für weiteren EfA-Diensteentwicklungen unterschiedlichster Themenfelder und Auftraggeber. Zu den Kunden der AKDB gehören der Bund sowie rund 5.000 Kommunen. Die AKDB zählt im Unternehmensverbund etwa 1.200 Beschäftigte.

→ www.akdb.de

AWS

Die Digitalisierung verändert unser Leben fundamental. Intelligente und sichere Städte, Nachhaltigkeit und Teilhabe auf dem Land - Entwickeln Sie mit uns gemeinsam Ihre digitalen Fähigkeiten weiter, damit wir noch heute mit den Veränderungen beginnen können.Behörden, Gesundheitsinstitutionen, Bildungseinrichtungen und gemeinnützige Organisationen stehen vor der Herausforderung, komplexe Probleme mit begrenzten Ressourcen zu lösen. Deshalb testen immer mehr Kunden des öffentlichen Sektor Cloud-Lösungen und vertrauen immer mehr der Leistungsfähigkeit und Geschwindigkeit von Amazon Web Services (AWS), um Bürgern und Gesellschaft einen bestmöglichen Service zu bieten. Damit bleiben mehr Zeit und Ressourcen, um sich der eigentlichen Kernaufgabe zu widmen – den Menschen zu helfen.

→ www.aws.amazon.com/de

Civey

Civey steht für Citizen Survey. Das 2015 gegründetes Unternehmen hat sich mithilfe einer innovativen Methodik innerhalb weniger Jahre als führender Anbieter für digitale Markt- und Meinungsdaten mit dem größten Panel in Deutschland etabliert. Civey vermisst Märkte, Konsum und persönliche Einstellungen rund um die Uhr und erhebt valide Daten selbst für kleinste Zielgruppen. Ermöglicht wird dies durch die im Unternehmen selbst entwickelten Algorithmen, die Statistik mit Künstlicher Intelligenz verbinden und somit neue Maßstäbe für Präzision und Geschwindigkeit in der Markt- und Meinungsforschung setzen. Zu den Kunden von Civey zählen Unternehmen wie Volkswagen und Vodafone, Institutionen im öffentlichen Sektor sowie Teile der Bundesregierung, Medien wie DER SPIEGEL und öffentlich-rechtliche Rundfunkanstalten sowie Stiftungen und Parteien. Sie profitieren dabei von Live-Daten in ihren Zielgruppen und Daten bis auf Ebene von Landkreisen sowie langfristigen Monitorings, die Trends frühzeitig erkennbar machen.

→ www.civey.de

DBB – Nähe ist unsere Stärke

Der dbb beamtenbund und tarifunion ist die Spitzenorganisation der Beschäftigten des öffentlichen Dienstes. Er vertritt die Interessen der Beamtinnen, Beamten, Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer gegenüber Gesellschaft, Politik und Wirtschaft – vom Anfang bis zum Ende der beruflichen Laufbahn, und darüber hinaus. Die über 1,3 Millionen dbb-Mitglieder sind in 40 Fachgewerkschaften organisiert. Dadurch gewährleistet der dbb seine fachliche und persönliche Nähe zu den Beschäftigten in Betrieben und Behörden. Über seine 16 Landesbünde bringt der Verband sich in die föderalen Entscheidungsprozesse der Bundesrepublik ein und über die CESI (Confédération Européene des Syndicats Indépendants) in die europäische Gesetzgebung. Für das Zusammenleben in Bund, Ländern und Kommunen ist der öffentliche Dienst ebenso unverzichtbar wie für eine erfolgreiche Wirtschaft. Aus dieser Überzeugung heraus übernimmt der dbb Verantwortung und setzt sich für faire Einkommens- und Arbeitsbedingungen sowie die gesellschaftliche Wertschätzung der Beschäftigten ein.

→ www.dbb.de

dit.bund – „Digitale Innovation und Transformation“ im BMI

Hervorgegangen ist das Referat DG I 6 „Digitale Innovation und Transformation“ –kurz: dit.bund - des Bundesministeriums des Innern und Heimat aus der PG DIT, die seit 2019 daran gearbeitet hat, den Wandel der Bundesverwaltung zu unterstützen. In dieser Zeit haben wir gelernt, wo die Bedarfe für eine nachhaltige digitale Transformation der Bundesverwaltung liegen – nicht nur auf technologischer, sondern vor allem auch auf kultureller Ebene. Wir haben ein Netzwerk an Innovations-Treibenden in der Verwaltung aufgebaut. Und wir haben mit Diggi, dem Alpaka, und neuen Formaten und Herangehensweisen gezeigt, dass Verwaltung „auch anders kann“. Derzeit arbeiten wir insbesondere am Aufbau eines Beratungsteams für die Bundesverwaltung für moderne und innovative Arbeitsmethoden sowie gemeinsam mit Partnern am Aufbau des GovTech Campus (https://govtechcampus.de), dessen Ziel es ist, Staat und Verwaltung, Start-ups und andere Unternehmen, Forschung und Zivilgesellschaft zusammenzubringen und den Transfer von GovTech-Lösungen in die Verwaltung zu unterstützen.

→ www.dit.bund.de

Hertie School

Die Hertie School in Berlin bereitet herausragend qualifizierte junge Menschen auf Führungsaufgaben im öffentlichen Bereich, in der Privatwirtschaft und der Zivilgesellschaft vor. Sie bietet Masterstudiengänge, Executive Education und Doktorandenprogramme an. Als universitäre Hochschule mit interdisziplinärer und praxisorientierter Lehre, hochklassiger Forschung und einem weltweiten Netzwerk setzt sich die Hertie School auch in der öffentlichen Debatte für „Good Governance“ und moderne Staatlichkeit ein. Die Hertie School wurde 2003 von der Gemeinnützigen Hertie-Stiftung gegründet und wird seither maßgeblich von ihr getragen. Sie ist staatlich anerkannt und vom Wissenschaftsrat akkreditiert. Das Centre for Digital Governance wurde 2019 als eines von fünf Centres for Excellence gegründet und beschäftigt sich in Forschung, Lehre und Praxisarbeit mit den Möglichkeiten und Herausforderungen der digitalen Transformationen in Staat und Verwaltung.

→ www.hertie-school.org/en/centre-for-digital-governance

Infora

Seit 40 Jahren zählt Infora zu den zuverlässigen Partnern des öffentlichen Sektors. Zu unserem Selbstverständnis gehört es, wegweisende Organisations- und Digitalisierungsprojekte erfolgreich und nachhaltig zu gestalten. Wir unterstützen unsere Kunden als strategischer Vordenker und beraten sie in der Konzeption und praktischen Umsetzung ihrer digitalen Transformation. Wir legen großen Wert auf die enge Verknüpfung von organisatorischem und technologischem Know-how sowie klassischen und agilen Projektmethoden. Unsere interdisziplinären Teams bilden die Basis für ein ganzheitliches Vorgehen, gepaart mit einem tiefen praktischen Verständnis der öffentlichen Verwaltung.

→ www.infora.de

Kaspersky

Kaspersky ist ein internationales Unternehmen für Cybersicherheit und digitale Privatsphäre, das 1997 gegründet wurde. Über ein Drittel der 4.000 hochqualifizierten Experten von Kaspersky sind Spezialisten für Forschung und Entwicklung, die alle Lösungen intern entwickeln. Eine globale Elite-Gruppe von ca. 40 Sicherheitsexperten liefert führende Informationen und Forschungsergebnisse zu Bedrohungen. Die tiefgreifende Threat Intelligence sowie Sicherheitsexpertise von Kaspersky dient als Grundlage, um Unternehmen, kritische Infrastrukturen, Regierungen und Privatanwender weltweit zu schützen. Das umfassende und innovative Sicherheitsportfolio des Unternehmens beinhaltet führenden Endpoint-Schutz sowie eine Reihe spezialisierter Sicherheitslösungen und -Services zur Verteidigung gegen komplexe und sich weiter entwickelnde Cyberbedrohungen. Über 400 Millionen Privatanwender und 240.000 Unternehmenskunden werden von Kasperskys Technologien geschützt.

www.kaspersky.de

Kompetenzzentrum Öffentliche IT (ÖFIT) am Fraunhofer FOKUS

Das Kompetenzzentrum Öffentliche Informationstechnologie (ÖFIT) am Fraunhofer-Institut für offene Kommunikationssysteme FOKUS versteht sich als Ansprechpartner und Denkfabrik für Fragen der öffentlichen IT und untersucht staatliche Gestaltungs- und Regulierungsanforderungen zur Digitalisierung im öffentlichen Raum. Dabei wird ein interdisziplinärer Ansatz verfolgt, der sowohl technische als auch gesellschaftliche, rechtliche und wirtschaftliche Einflussfaktoren und Wirkungen berücksichtigt. In unterschiedlichen Publikationsformaten werden Fragestellungen im Zusammenhang mit der fortschreitenden Digitalisierung unserer Gesellschaft analysiert und Handlungsempfehlungen für Politik und Entscheidungsträger aus Verwaltung und Zivilgesellschaft erarbeitet. Das Kompetenzzentrum wird vom Bundesministerium des Innern und Heimat gefördert.

→ www.oeffentliche-it.de

MACH AG

Digitalisierung von Papier-Akten, mehr Transparenz im Finanzhaushalt oder moderne Personalprozesse – die MACH AG unterstützt seit 1985 öffentliche Verwaltungen bei Digitalisierungsvorhaben. Wir leben den Anspruch, digital zu denken und menschlich zu handeln. Mit Expertise und eigener Software stärken wir nachhaltig unsere Kunden – und damit Deutschland. Mehr als 100.000 Nutzer:innen in Bundes- und Landesbehörden, Kommunen, Kirchenverwaltungen, Lehr- und Forschungseinrichtungen sowie Nicht-Regierungsorganisationen vertrauen heute auf unsere Lösungen. Dabei profitieren die Einrichtungen von unserem ganzheitlichen Ansatz. Denn Software, Beratung und Betrieb kommen bei MACH aus einer Hand. So macht Verwaltung Zukunft.

→ www.mach.de

Materna

Als Full-Service-Dienstleister realisiert Materna sehr erfolgreich IT- und Digitalisierungsprojekte für Kunden aus Wirtschaft und öffentlicher Verwaltung. Materna-Experten unterstützen mit Prozess- und Technologieberatung, der zugehörigen Entwicklung und Implementierung von IT-Lösungen bis hin zu Dienstleistungen für Wartung, Betrieb und Schulungen. Weltweit arbeiten mehr als 2.600 Mitarbeiter für das Familienunternehmen. Das Geschäftsfeld Public Sector unterstützt Behörden bei der strategischen und IT-technischen Umsetzung staatlicher Aufgaben und bei der digitalen Transformation. Hierzu gehören die Konzeption und Einführung von Portal-Lösungen, die Optimierung von Verwaltungsabläufen (EGovG- und OZG-Umsetzung) sowie die Einführung und Migration von E-Akte-Lösungen und der Einsatz elektronischer Formularservices, der Ausbau IT-basierter Personal-Management-Systeme und -Lösungen und die Realisierung kundenspezifischer Fachverfahren. Wichtige Querschnittsthemen sind u.a. Künstliche Intelligenz und Chatbots, Cyber Security, Privacy, Barrierefreiheit und UX.

→ www.materna.de/ps

Next e.V.

Der NExT e. V. ist eine gemeinnützige Plattform aus der Verwaltung für die Verwaltung und steht für einen aktiven Austausch und gemeinsames voneinander und miteinander lernen rund um Themen des digitalen Wandels. Als parteipolitisch unabhängiges Netzwerk im öffentlichen Dienst bringt er Beschäftigte aus Bund, Ländern und Kommunen sowie deren nachgeordneten Behörden, Anstalten und Körperschaften über Hierarchien, Ressorts und föderale Grenzen hinweg zusammen, um mit ihnen gemeinsam die digitale Transformation der Verwaltung zu gestalten. Dafür bietet er mit seinen Veranstaltungen geschützte Räume für die öffentliche Hand. In ihren Werkstätten und Communities erarbeitet das Netzwerk konkrete und anwendungsorientierte Hilfsmittel, stellt diese der Verwaltung bereit und schafft Rahmenbedingungen für gemeinsame Projekte, um diese durchzuführen. So beschleunigen sie den digitalen Wandel der Verwaltung und helfen dabei, ihn einfach und sicher zu gestalten.

→ www.next-netz.de

T-Systems

Mit weltweit rund 28.000 Mitarbeitern und einem Umsatz von 4,2 Milliarden Euro (2020) ist T-Systems einer der führenden Anbieter digitaler Dienste. Mit Hauptsitz in Europa sowie ergänzender lokaler Präsenz in ausgewählten Kernmärkten und strategischen Produktionsstandorten stellt T-Systems eine globale Produktions- und Lieferkette für ihre Kunden bereit. T-Systems ist Marktführer für IT-Services in Deutschland & hat den zweitgrößten Marktanteil in der DACH-Region. Bei den Fokusindustrien setzt T-Systems auf Automotive sowie die Öffentliche Hand, Ge-

sundheit und Transportwesen. T-Systems bietet integrierte Informationstechnologie und digitale Lösungen aus einer Hand: vom sicheren Betrieb klassischer IT-Infrastruktur führt T-Systems Kunden in multi-cloud basierte Architekturen, zu maßgeschneiderten Plattformen, Software und Applikationen sowie zu neuen digitalen Geschäftsmodellen und Innovationsprojekten. T-Systems verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz: Beratung (Advisory) und Lösungen aus den Bereichen Digital, Security sowie Cloud & Infrastructure werden in ihrem Zusammenhang und Zusammenspiel gesehen und gedacht.
→ www.t-systems.com/de

zoom

Zoom

Unter dem Claim “Zoom for you” versteht sich Zoom (www.zoom.com) als umfassende Video-basierte Kommunikationsplattform für alle. Von Meetings, Chats, Telefonaten und Webinaren bis hin zu Konferenzraumsystemen und Online-Events — Zoom erfüllt alle Kommunikationsanforderungen. Anwender*innen erleben dadurch eine neue Art und Weise, in Verbindung zu bleiben und gemeinsam mehr zu erreichen. Dank der intuitiv zu bedienenden Oberfläche und der hohen Skalierbarkeit ist Zoom gleichermaßen für private Endanwender, als auch kleine und mittlere Unternehmen sowie Konzerne geeignet. Das 2011 von Eric S. Yuan gegründete Unternehmen ist börsennotiert (NASDAQ:ZM) und hat seinen Hauptsitz in San Jose, Kalifornien. Mehr über Zoom erfahren Sie unter
→ www.zoom.com

Next:Public
Beratungsagentur

Redaktion
Projektleitung – Carsten Köppl, Next:Public
Redaktion – Michael Fulde, Next:Public
Design — Julian O'Swald, VO&H STUDIO

Datenaufbereitung & Datenauswertung
Michael Fulde, Next:Public

Impressum
Next:Public GmbH | Gontardstr. 11 | 10178 Berlin
Geschäftsführer — Carsten Köppl | Amtsgericht Berlin Charlottenburg | HRB 190636 B
→ https://nextpublic.de/verwaltung-in-krisenzeiten-2/

Veröffentlichung
17. Dezember 2021