

# Die Unbeachteten

Ein Vergleich der Arbeitgeberattraktivität  
des Öffentlichen Dienstes aus Sicht von  
Mitarbeiter\*innen und Bewerber\*innen.

Eine Analyse auf Basis von Kununu-Daten

# Herausgeber

## Next:Public GmbH

Gontardstraße 11

10178 Berlin

[www.nextpublic.de](http://www.nextpublic.de)

Michael Fulde und Carsten Köppl, Next:Public GmbH:

### **Die Unbeachteten**

Ein Vergleich der Arbeitgeberattraktivität des Öffentlichen Dienstes aus Sicht von Mitarbeiter\*innen und Bewerber\*innen.

Next:Public Discussion Paper Nr. 1 / 2020

© Next:Public GmbH (2020)

### Die Autoren

Michael Fulde, Junior-Berater Digitalisierung,  
Kulturwandel, New Work, Next:Public

[michael.fulde@nextpublic.de](mailto:michael.fulde@nextpublic.de)

Carsten Köppl, Geschäftsführer, Next:Public

[carsten.koeppl@nextpublic.de](mailto:carsten.koeppl@nextpublic.de)

### Gestaltung

Julian O'Swald, VO&H STUDIO

[info@vouh.de](mailto:info@vouh.de)

[www.vouh.de](http://www.vouh.de)

# Inhalt

1. Das Wichtigste in Kürze: Mitarbeit hui – bewerben pfui!	4
2. Bewerten Sie uns – Empfehlungsmarketing in der Rekrutierung	4
3. Datengrundlage	5
4. Ergebnisse	6
4.1 Krisenbeständigkeit sichert konstante Weiterempfehlungsrate	6
4.2 Arbeitgeberattraktivität anhand des Kununu-Score	7
4.3 Jede Bewerbung zählt!	9
5. Fazit: Achillesferse Bewerbungserfahrung	11
5.1 Aus den Ergebnissen resultieren folgende Handlungsempfehlungen:	11

# 1. Das Wichtigste in Kürze: Mitarbeit hui – bewerben pfui!

Arbeitgeberbewertungsportale haben sich zu einem wichtigen Informationskanal von Bewerberinnen und Bewerbern entwickelt. Die Mischung aus authentischen Bewertungen und „offiziellen“ Informationen des Arbeitgebers machen diese Portale zu einem wichtigen Bestandteil der eigenen Arbeitgebermarke.

Kununu ist das größte deutschsprachige Arbeitgeberbewertungsportal, auf dem auch viele Arbeitgeber des Öffentlichen Dienstes bewertet werden. Auf Basis von Kununu-Daten <sup>1</sup> von über 17.000 Bewertungen konnte die Next:Public umfangreiche Analysen und Auswertungen rund um die Arbeitgeberattraktivität des Öffentlichen Dienstes vornehmen. Dabei zeigte sich, dass der Großteil der Mitarbeiter\*innen ihren Arbeitgeber weiterempfehlen würde und der Öffentliche Dienst über die Zeit gesehen ein stabiles Image besitzt. Auf der anderen Seite konnten die öffentlichen Arbeitgeber ihren Kununu-Score, also den Durchschnitt aus allen Bewertungen, im Vergleich zu anderen Branchen über die Zeit nicht überdurchschnittlich steigern. Besonders auffallend ist jedoch, dass Bewerber\*innen im Vergleich zu Mitarbeiter\*innen den Öffentlichen Dienst wesentlich schlechter bewerten. Dabei ist die Differenz in keiner der untersuchten Vergleichsbranchen so hoch wie beim Öffentlichen Dienst. Während also die Mitarbeiter\*innen im Öffentlichen Dienst im Durchschnitt ihren Arbeitgeber durchaus positiv bewerten, schafft es die Verwaltung bislang nicht, diesen Eindruck auch auf die Bewerber\*innen zu übertragen.

Dieses Ergebnis legt den Schluss nahe, dass die Verwaltungen ihre Recruitingprozesse mehr aus dem Blickwinkel der Bewerber\*innen betrachten sollten, um ihre „Candidate Experience“, also den Gesamteindruck, den Bewerbende im Rahmen der Prozesse des Personalmarketings, des Recruitings und darüber hinaus vom potentiellen Arbeitgeber erhalten <sup>2</sup>, zu verbessern.

Insgesamt zeigt sich, dass sich der Arbeitgeber Öffentlicher Dienst mit den durchschnittlichen Bewertungen auf dem Arbeitgeberbewertungsportal nicht verstecken muss. Dennoch wird es im Wettbewerb um die besten Köpfe in den nächsten Jahren mehr denn je auf einen Wandel des Selbstverständnisses der Verwaltung hin zu mehr Investitionen im Personalmarketing ankommen, im Sinne von: Tue Gutes und rede drüber!

## 2. Bewerten Sie uns – Empfehlungsmarketing in der Rekrutierung

Arbeitgeberbewertungsportale sind zum einen eine logische Folge der Umkehr auf dem Arbeitsmarkt, vom Arbeitgeber- zum Arbeitnehmermarkt. Durch den demografischen Wandel und die damit einhergehende Knappheit an Arbeitskräften, können nachrückende Generationen ihre Vorstellungen und Werte am Arbeitsmarkt stärker durchsetzen als früher <sup>3</sup>. Kurz gesagt: Arbeitgeber bewerben sich bei Bewerber\*innen und nicht andersrum. Dazu gehört auch ein gesteigertes Bedürfnis der Bewerber\*innen nach Transparenz: Arbeitgeberbewertungsplattformen bieten durch Mitarbeiter- und Bewerber

---

*1 Wir bedanken uns herzlich für die Übersendung der Datensätze bei der kununu GmbH. Die Next:Public hat außer der Bereitstellung der Daten keinerlei weitere finanzielle, personelle oder fachliche Unterstützung von der kununu GmbH für die Erstellung dieses Diskussions-Papiers erhalten.*

*2 Verhoeven, Tim: Candidate Experience: Ansätze für eine positiv erlebte Arbeitgebermarke im Bewerbungsprozess und darüber hinaus, Springer Gabler, Wiesbaden, 2016, S. 11*

*3 Rump, Jutta / Eilers, Silke (Hrsg.): Lebensphasenorientierte Personalpolitik, Springer Gabler, 2014, S. 12*

bewertungen einen authentischen Eindruck der Benefits, der gelebten Kultur und Werte bis hin zum Gehalt von Arbeitgebern.

Zum anderen stehen Portale wie Kununu oder Glassdoor in einer Linie mit anderen Online-Feedback-Portalen, z.B. für Hotels, Restaurants oder Online-Shops, und übertragen damit die gewohnten Erfahrungsberichte und Produktbewertungen aus dem eCommerce in die Arbeitswelt. Während klassische Werbung im Verdacht steht, unglaubwürdig zu sein, werden persönlichen Empfehlungen Glaubwürdigkeit und Authentizität zugesprochen. Was also im Endkundensegment gilt, gilt jetzt auch für die Personalrekrutierung: Mit positiven (und authentischen) Bewertungen kann das Vertrauen von potentiellen Bewerber\*innen gewonnen werden.

Über ein Viertel der hochqualifizierten Bewerber\*innen geben persönliche Empfehlungen als ihre bevorzugte Informationsquelle über Arbeitgeber an – jeder Zehnte misst schon heute Arbeitgeberbewertungsportale die größte Bedeutung als Informationsquelle bei <sup>4</sup>. Für das Personalrecruiting des Öffentlichen Dienstes heißt das, dass „Empfehlungsmarketing“, das sich im Kern um positive und authentische Empfehlungen und Bewertungen von zufriedenen Mitarbeiter\*innen und Bewerber\*innen dreht, mehr in den Vordergrund rücken muss.

### 3. Datengrundlage

Arbeitgeberbewertungsportale sind zu einem wesentlichen Bestandteil des Personalmarketings geworden. Kununu ist dabei die größte Arbeitgeberbewertungsplattform in Europa und war daher am relevantesten für die hier im Vordergrund stehende Frage, wie die Arbeitgeberattraktivität des Öffentlichen Dienstes von Mitarbeitenden und Bewerbenden bewertet wird.

Für dieses Diskussionspapier hat Kununu der Next:Public Datensätze überlassen, u.a. den Kununu-Score und die Weiterempfehlungsrate über die Jahre 2007 bis 2020 (Stichtag 05.06.2020). Die Auswertung berücksichtigt dabei rund 17.000 Bewertungen für 2.639 Organisationen für die Öffentliche Verwaltung <sup>5</sup>. Die 17.000 Bewertungen setzen sich aus knapp 15.000 Bewertungen von Mitarbeitenden, ca. 2.000 Bewertungen von Bewerber\*innen und rund 400 Rückmeldungen von Azubis zusammen. Bei den Bewertungen handelt es sich um aggregierte Daten und nicht um die einzelnen Bewertungen, wie z.B. Vorgesetztenverhalten oder Work-Life-Balance. Dementsprechend können in diesem Diskussionspapier keine genaueren Angaben gemacht werden, in welchen Punkten sich die Arbeitgeber des Öffentlichen Dienstes von den Vergleichsbranchen unterscheiden.

Um die aggregierten Werte besser einordnen zu können, wurden zudem acht Branchen als Referenzpunkte festgelegt: Versicherung, IT, Recht, Medizin/Pharma, Bildung, Gesundheit/Soziales/Pflege, Automobil und Industrie.

---

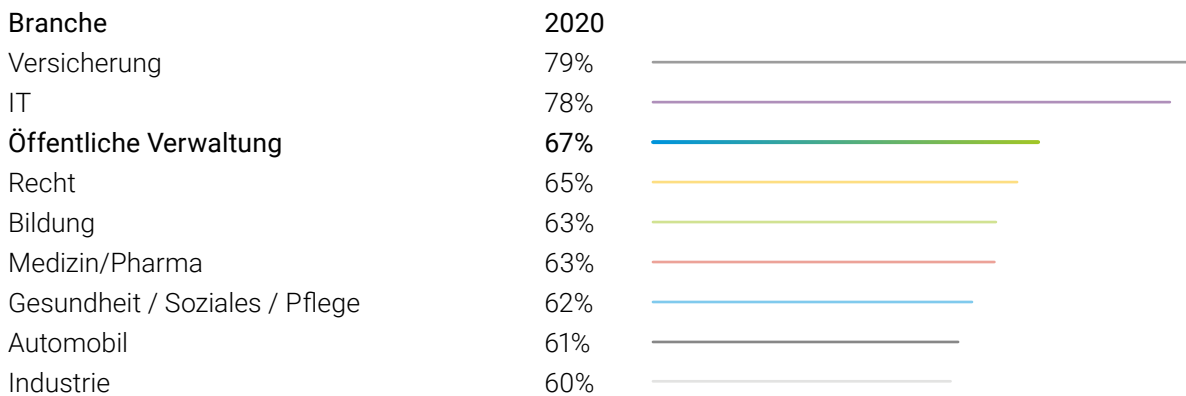
<sup>4</sup> Next:Public GmbH: *Nachwuchsbarometer Öffentlicher Dienst 2019*, S. 18, abrufbar unter: [www.nachwuchsbarometer-oeffentlicher-dienst.de](http://www.nachwuchsbarometer-oeffentlicher-dienst.de)

<sup>5</sup> Kununu versteht unter der Branchenbezeichnung Öffentliche Verwaltung neben klassischen Verwaltungen wie Behörden und Kommunen auch dem Öffentlichen Dienst nahestehende Arbeitgeber wie Stadtwerke, Sozialversicherungen oder Berufsgenossenschaften. Unter dem nachfolgenden Link, können sämtliche der Öffentlichen Verwaltung zugeordneten Organisationen abgerufen werden: [https://www.kununu.com/de/search#/?industry=GENERAL\\_IND\\_GOV&country=COUNTRY\\_DE&page=2](https://www.kununu.com/de/search#/?industry=GENERAL_IND_GOV&country=COUNTRY_DE&page=2)

## 4. Ergebnisse

### 4.1 Krisenbeständigkeit sichert konstante Weiterempfehlungsrate

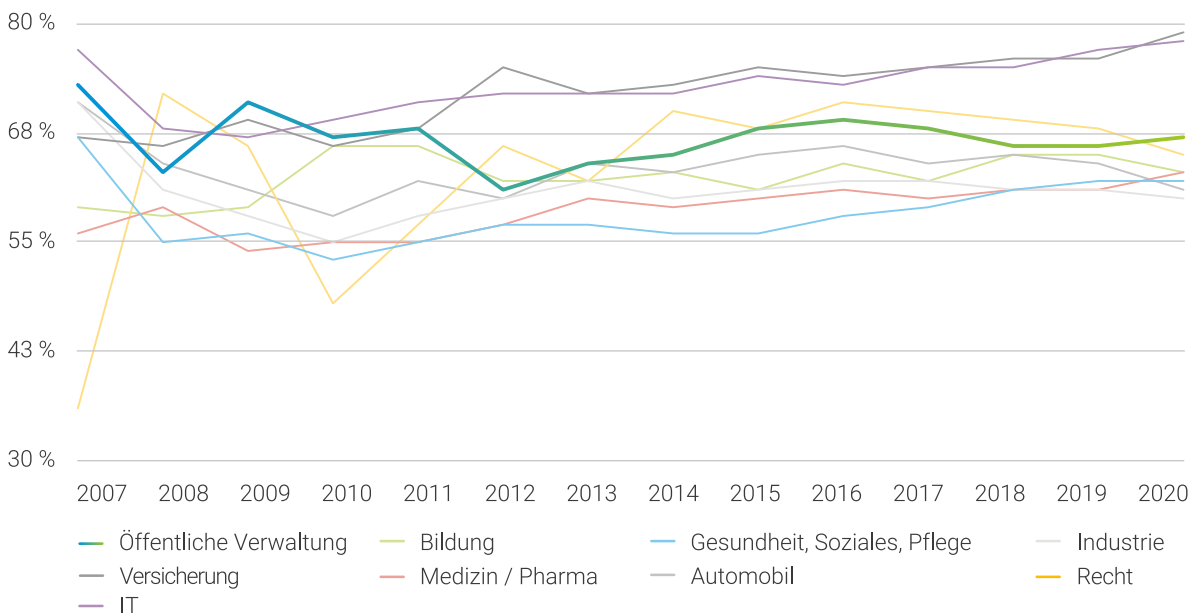
Fragt man die Mitarbeiter\*innen der Öffentlichen Verwaltung nach der Zufriedenheit mit ihrem Arbeitgeber, so geben 67 Prozent der Befragten an, dass sie Ihren Arbeitgeber weiterempfehlen würden (zur Weiterempfehlungsrate siehe Abb.1). Mit diesem Wert liegt der Öffentliche Dienst im Vergleich zu den acht oben genannten Vergleichsbranchen auf Platz drei. Lediglich die IT-Branche (78 Prozent) und die Versicherungsbranche (79 Prozent) können eine deutlich höhere Weiterempfehlungsrate vorweisen. Insgesamt liegt der Öffentliche Dienst mit diesem Wert für Deutschland in 2020 von knapp 66 Prozent, leicht über dem Durchschnitt.



Balkendiagramm für 2020 mit den 9 Branchen (Abb. 1)

Den Höchstwert erreichte der Öffentliche Dienst im Jahr 2007 mit 73 Prozentpunkten, am geringsten schnitt er 2012 mit lediglich 61 Prozentpunkten ab. Die Weiterempfehlungsrate ist dabei relativ beständig und weist lediglich eine Standardabweichung, die durchschnittliche Abweichung vom Mittelwert im Zeitraum von 2007 bis 2020, von 3 Prozentpunkten auf. Auch hier zeigt sich die starke Beständigkeit des Öffentlichen Dienstes und die sicheren Arbeitsplätze, da er in der Wahrnehmung der Mitarbeiter\*innen weniger stark durch aktuelle Ereignisse beeinflusst wird – wie zum Beispiel die Corona-Pandemie.

### Weiterempfehlungsrate



Liniendiagramm für den Zeitraum 2007 bis 2020 mit allen 9 Branchen (Abb. 2)

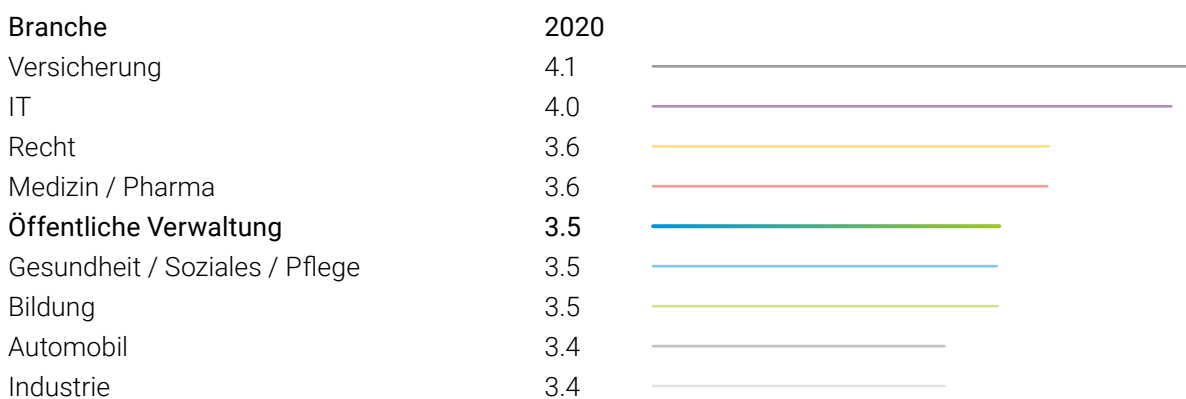
Die Entscheidung für den Öffentlichen Dienst zu arbeiten bedeutet im Regelfall, sich für eine bestimmte Karriere zu entscheiden. Während in anderen Ländern die Verflechtung und der Wechsel zwischen öffentlichem und privatem Sektor stärker ausgeprägt sind, findet in Deutschland nur wenig Wechsel statt<sup>6</sup>. Insofern bedeutet die Bewertung des eigenen Arbeitgebers auch, dass etliche Mitarbeiter\*innen des Öffentlichen Dienstes sowie der Privatwirtschaft keinen Referenzpunkt aus der jeweils anderen Sicht besitzen.

*Die Weiterempfehlungsrate ist der Anteil der Arbeitnehmerbewertungen der letzten 24 Monate, in denen der Arbeitgeber weiterempfohlen wurde. Empfehlen von 10 Arbeitnehmer\*innen fünf ihren Arbeitgeber weiter, so ergibt sich beispielhaft eine Weiterempfehlungsrate von 50%.*

## 4.2 Arbeitgeberattraktivität anhand des Kununu-Score

Betrachtet man nun den zweiten Referenzwert, den Kununu-Score (siehe unten), muss der Öffentliche Dienst Abstriche in Kauf nehmen. Mit einem Wert von 3,5 liegt er im Jahr 2020 Mittelfeld der Vergleichsbranchen. Der Öffentliche Dienst liegt dabei im Durchschnitt über alle Branchen hinweg bei einem deutschlandweiten Wert von 3,47 für 2020<sup>7</sup>.

Zwar schneiden Automobilbranche und Industriebetriebe noch schlechter ab, doch bewegt sich dieser Unterschied in einem zu vernachlässigenden Bereich von 0,1 Punkten. Auf den vorderen Plätzen befinden sich mit Abstand die Versicherungs- und die IT-Branche. (Abb. 3)



Balkendiagramm für 2020 mit den 9 Branchen (Abb. 3)

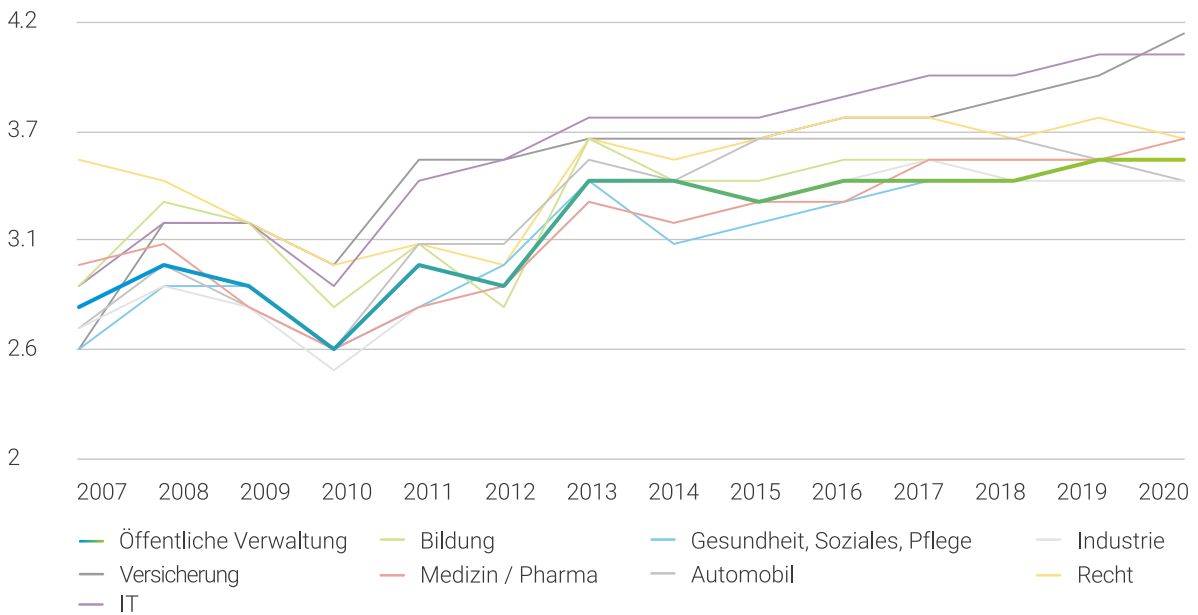
Auch über die Zeit betrachtet, kann der Öffentliche Dienst im Rahmen des Kununu-Scores keine bessere Platzierung erreichen. Zwar ist der Kununu-Score seit 2007 um 0,7 Punkte gestiegen. Jedoch ist der Kununu-Score im Durchschnitt über alle Vergleichsbranchen um 0,76 Punkte gestiegen.

Weiter schafft es der Öffentliche Dienst im Laufe der Zeit auch nicht, zumindest vorübergehend, wesentlich besser abzuschneiden. Vielmehr steht er auch hier mehr für eine kontinuierliche Fortschreibung seiner Bewertung als für positive Ausreißer. (Abb. 4)

<sup>6</sup> Andersen, U., & Woyke, W. (Eds.). (2013). *Handwörterbuch des politischen Systems der Bundesrepublik Deutschland*. Springer-Verlag.

<sup>7</sup> Durchschnittlicher Kununu-Score Deutschland, übermittelt am 11. September 2020

## Kununu-Score



Liniendiagramm für den Zeitraum 2007 bis 2020 mit allen 9 Branchen (Abb. 4)

Die Betrachtung der Ergebnisse bedeutet folglich, dass der Öffentliche Dienst im Vergleich zu den acht anderen ausgewählten Branchen über die Zeit weiterhin an Attraktivität eingebüßt hat und seine öffentliche Wahrnehmung nicht substantiell verbessern konnte. Eine Erklärung könnte sein, dass die Vergleichsbranchen die Möglichkeiten von Kununu über die Zeit besser genutzt haben als der Öffentliche Dienst. Gleichzeitig muss jedoch eingeräumt werden, dass es sich hier um einen geringen Unterschied von weniger als 0,1 Punkten handelt.

### Wie berechnet sich der Kununu-Score und was sagt der eigentlich aus?

Der Kununu-Score berechnet sich aus dem Durchschnitt aus allen abgegebenen Bewertungen zu einem Arbeitgeber auf der Plattform kununu.com. Die Bewertungen der Mitarbeitenden, Bewerber\*innen und Auszubildenden werden dabei gleichmäßig gewichtet. Der Kununu-Score setzt sich dabei aus 13 Teildimensionen zusammen wie Arbeitsatmosphäre, Work-Life-Balance oder Vorgesetztenverhalten. Es ist somit nicht möglich während seiner Bewertung einen Gesamtscore zu vergeben.

Der aggregierte Gesamtscore zeigt folglich einen Näherungswert zur Attraktivität eines Arbeitgebers. Dabei gehen in der Gesamtbetrachtung besondere Stärken des Arbeitgebers verloren, während potentielle Schwächen negiert werden. Für eine fundierte Aussage über die Attraktivität der jeweiligen Organisation lohnt sich folglich ein Blick in die Dimensionen. Dennoch lässt sich für einen ersten Eindruck über den Gesamtscore ablesen, ob es sich im Vergleich zu anderen Organisationen um einen attraktiven Arbeitgeber handelt.

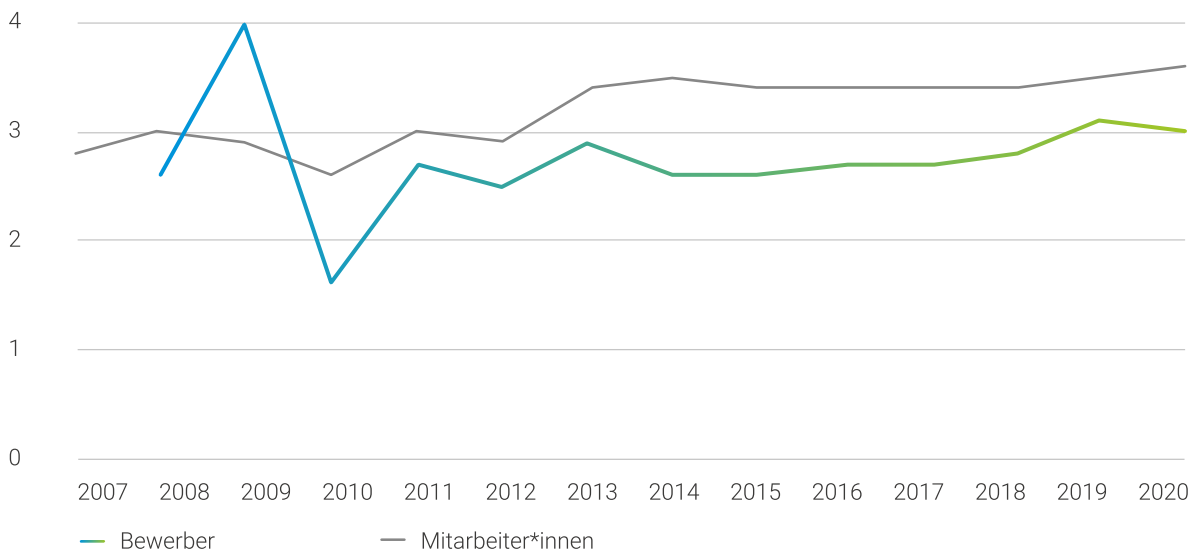
Doch warum unterscheiden sich Weiterempfehlungsrate und Kununu-Score so wesentlich? Einerseits lässt sich eine methodische Differenzierung der Berechnung der Werte anführen. Die Weiterempfehlungsrate berechnet sich aus den Antworten der vergangenen zwei Jahren, wohingegen der Kununu-Score sämtliche jemals erfasste Werte berücksichtigt. Insofern bildet der Weiterempfehlungsscore deutlich stärker kurzfristige Veränderungen ab, wohingegen der Kununu-Score ein über Zeit gewachsenes Bild darlegt. Andererseits berechnet sich der Kununu-Score aus verschiedenen Teildimensionen, während die Weiterempfehlungsrate über eine dichotome Ja/Nein-Beantwortung festgestellt wird.



### 4.3 Jede Bewerbung zählt!

Differenziert man den Kununu-Score nach Bewerber\*innen und Mitarbeitenden, klafft eine große Lücke zwischen den beiden Gruppen auf. Bewerber\*innen bewerten den Arbeitgeber Öffentliche Verwaltung wesentlich schlechter als bestehende Arbeitnehmer\*innen (siehe Abbildung 5).

#### Kununu-Score Öffentliche Verwaltung

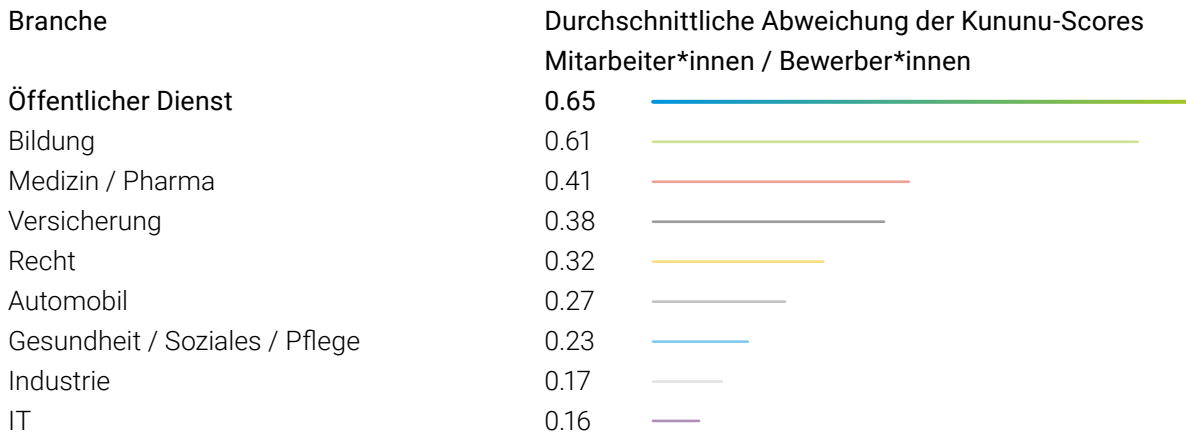


Liniendiagramm für den Zeitraum 2007 bis 2020 mit allen 9 Branchen (Abb. 5)

Bis auf einen Ausreißer im Jahr 2009 liegt die Bewertung der Bewerbenden stets unter den Mitarbeitenden. Doch welche Ansätze können diese Diskrepanz erklären?

Sicherlich schwingt in der Bewertung eines abgelehnten Bewerbers oder einer Bewerberin durchaus Frustration mit, wenn man die gewünschte Stelle nicht bekommen hat. Dennoch umfasst der Bewerbungsprozess mehr als nur die finale Zu- oder Absage. Auf der Candidate Journey, also der Bewerberreise kommt der oder die Bewerber\*in an zahlreichen Kontaktpunkten mit dem potentiellen Arbeitgeber in Berührung. Für die jeweilige Organisation gilt es diese Kontaktpunkte so angenehm wie möglich zu gestalten, um auf Seiten der Bewerbenden ein positives Gefühl entstehen zu lassen und den Wunsch zu wecken Teil der Organisation zu werden. So gilt es transparent zu kommunizieren, Unklarheiten möglichst früh auszuräumen und einen guten Einblick in die zukünftigen Aufgaben und das Team zu gewährleisten. Für die Verwaltung bedeutet das im Umkehrschluss, dass der Umgang mit Bewerber\*innen zumeist verbesserungswürdig ist.

Vergleicht man nun die durchschnittliche Abweichung der Bewertung der Bewerber\*innen von der Bewertung der Arbeitnehmer\*innen, zeigt sich deutlich, dass die Verwaltung die größte Diskrepanz zwischen den beiden Gruppen aufweist. Während die Industrie und die IT-Branche nur geringfügige Abweichungen auf Seiten der Bewerbenden im Vergleich zur Bewertung der Mitarbeitenden verzeichnen, ist der Wert für den Öffentlichen Dienst mehr als 4 Mal so hoch. Beeindruckend ist weiterhin, dass die IT-Branche, welche im Kununu-Score auf Rang zwei landen konnte, auch im Vergleich der Bewerbenden mit den Mitarbeitenden einen Spitzenwert vorzeigen kann.



Durchschnittliche Abweichung der Kununu-Scores zwischen Mitarbeiter\*innen und Bewerber\*innen über Zeit. (Abb. 6)

Die Voraussetzungen für die Personalgewinnung im Öffentlichen Dienst sind andere als in großen Teilen der Privatwirtschaft – die Recruitingprozesse sind u.a. durch Mitbestimmungs- und Gleichstellungsrechte, formalisiert und standardisiert. Dass dies der Gestaltung der Bewerbererfahrung aus Sicht der Bewerbenden nicht im Weg stehen muss, zeigt das Beispiel der Freien und Hansestadt Hamburg <sup>8</sup> in diesem Diskussionspapier.

## Best Practice: Norddeutsch authentisch – wie Hamburg seine Bewerbungserfahrungen verbessert

Die Freie und Hansestadt Hamburg ist seit 2015 auf der Arbeitgeberbewertungsportal Kununu vertreten. Vor etwa eineinhalb Jahren lag der Score bei den Bewerber\*innen noch bei rund 2,5 – eher mäßig, bei einer Skala von 1-5. Dies war der Anlass für das zentrale Personalamt der Freien und Hansestadt Hamburg (FHH), sich mit der Verbesserung der Bewerbungserfahrung zu beschäftigen.

Das Personalamt der FHH erarbeitet für die gesamte Verwaltung Grundsätze der Personalarbeit und erbringt zentrale Dienstleistungen für die rund 75.000 Beschäftigten. Die Behörden, Bezirksamter und Landesbetriebe übernehmen die Personalrekrutierung jedoch weitgehend in Eigenregie.

Das Personalamt analysierte zunächst das Feedback der Bewerbenden auf Kununu. Besonders oft wurde dabei die hohe Anzahl an beteiligten Personen im Bewerbungsgespräch genannt. Je nach Stelle, bzw. Bewerbenden können das bis zu sieben Personen sein. Aber auch die langen Zeiten ohne Rückmeldung wurden kritisiert. Solche Informationen streut das Personalamt als Impuls für Veränderungen in die Dienststellen, um den Dialog mit den Bewerbenden zu verbessern.

Besonders intensiv nahm sich das Bezirksamt Wandsbek dieses Themas an: Das Bezirksamt beschreibt in jeder Eingangsbestätigung für formal zugelassene Bewerbungen das weitere Verfahren. Auch im Einladungsschreiben zum Vorstellungsgespräch wird darüber informiert, was die Bewerberinnen und Bewerber erwartet: Wie lange dauert das Gespräch? Wie viele und welche Personen nehmen teil? Nach dem Vorstellungsgespräch wird die (positive) Entscheidung umgehend mitgeteilt, als vorbehaltliche Zusage, zunächst telefonisch durch den Fachbereich und dann per E-Mail durch den Personalservice. Damit soll das Vakuum zwischen dem Auswahlgespräch und der Kontaktaufnahme

<sup>8</sup> Wir bedanken uns herzlich bei dem Personalamt der Freien und Hansestadt Hamburg für das ausführliche Gespräch und die Bereitschaft, als Beispiel in diesem Diskussionspapier dargestellt zu werden.

durch die Personalabteilung zwecks Einstellungsvertrag überbrückt werden – eine Zeit, in der viele Kandidat\*innen ihre Entscheidung nochmals überdenken und vielleicht auch andere Zusagen erhalten. Zudem fordert das Bezirksamt die neu eingestellten Kolleginnen und Kollegen auf, das Einstellungs- und Bewerbungsverfahren auf Kununu zu bewerten.

Das Bezirksamt Wandsbek denkt den Bewerbungsprozess konsequent aus der Sicht der Bewerbenden, um die Kontaktpunkte auf der Bewerberreise zu optimieren. Der Candidate Journey Ansatz konnte dabei an vielen Stellen zu positiven Ergebnissen beitragen und die Bewertungen durch die Bewerbenden wesentlich verbessern.

Der Auftritt der Freien und Hansestadt Hamburg bei Kununu wird durch das zentrale Personalamt gepflegt. Dabei schreibt das Personalamt auch Arbeitgeber-Kommentare zu den Darstellungen der Bewerbenden. Hierfür hat die Hansestadt „Reaktionsleitlinien“ erarbeitet. Neben „immer freundlich bleiben“, gehört auch dazu, sich nicht zu rechtfertigen, aber bei nachvollziehbarer Kritik auch Verbesserungspotentiale einzuräumen und aktuelle Entwicklungen aufzuzeigen. Hin und wieder wird auch zum persönlichen Gespräch aufgefordert und Kontaktdaten werden herausgegeben. Mit dem speziellen Fokus auf die Bewerberinnen und Bewerber zeichnet die Freie und Hansestadt Hamburg ein sympathisches und authentisches Bild von sich als Arbeitgeberin – mit Erfolg, der Bewerbenden-Score liegt derzeit bei 4.0!

## 5. Fazit: Achillesferse Bewerbungserfahrung

Die Analyse der Kununu-Daten im Rahmen dieses Diskussions-Papiers hat gezeigt, dass die Beschäftigten des Öffentlichen Dienstes mit ihrem Arbeitgeber tendenziell zufrieden sind, auch wenn die Verwaltungsarbeitgeber im Vergleich mit den ausgewählten acht weiteren Branchen mit einem Kununu-Score von 3,5 nur einen Platz im unteren Mittelfeld belegen. Über alle Branchen hinweg liegt der Öffentliche Dienst im Durchschnitt des Jahres 2020. Über die Zeitachse gesehen, muss die öffentliche Verwaltung jedoch ihre Bemühungen zur weiteren Steigerung der Arbeitgeberattraktivität erhöhen.

Die ausgewerteten Daten zeigen, dass Bewerber\*innen zumeist unzufrieden mit dem potenziellen Arbeitgeber Öffentlicher Dienst sind. Da im heutigen Recruiting persönliche Weiterempfehlungen auch von Bewerbenden eine wichtige Rolle spielen, muss der Öffentliche Dienst hier nachbessern.

### 5.1 Aus den Ergebnissen resultieren folgende Handlungsempfehlungen:

- 1. Mehr Mut zur Selbstdarstellung:** Arbeitgeberplattformen stellen einen wichtigen Informationskanal für Bewerber\*innen dar. Dieser muss vom Öffentlichen Dienst stärker genutzt werden, um zukünftig nicht von Wettbewerbsbranchen abgehängt zu werden. Eine Arbeitgebermarke stellt ein strategisches Dach für eine solche Selbstdarstellung dar: Was zeichnet uns als Arbeitgeber aus? Für welche Werte stehen wir? Was ist uns bei der Arbeit wichtig? Welche Zukunftsthemen wollen wir stärker bearbeiten? Dabei sollten nicht nur traditionelle Werte, wie z.B. Krisensicherheit / sicherer Arbeitgeber im Vordergrund stehen, da sie bereits heute stark mit dem Öffentlichen Dienst assoziiert werden. Wichtig dabei: Immer authentisch bleiben und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beteiligen!

**2. Mehr Vertrauen in die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter:** Die Beschäftigten im Öffentlichen Dienst sind im Durchschnitt zufrieden mit den öffentlichen Arbeitgebern. Diese gute Performance sollte im Rahmen von Arbeitgeberbewertungsportalen stärker dargestellt werden. Im Rahmen der internen Kommunikation kann mutig mit Arbeitgeberbewertungsportalen umgegangen werden und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dazu animiert werden, dort ihre Eindrücke selbst zu schildern. Einer solchen Aufforderung sollte allerdings eine Gestaltung des Profils auf dem Arbeitgeberbewertungsportal vorangegangen sein.

**3. Mehr Nutzerzentrierung in den Bewerbungsprozessen:** Die vorliegende Analyse hat deutlich gezeigt, dass der Öffentliche Dienst bislang die Perspektive der Bewerber\*innen vernachlässigt. Dabei wirkt sich eine konsequente Nutzerzentrierung des Bewerbungsprozesses an vielen Stellen für die Verwaltungen positiv aus: Zum einen reduziert sich die Absprungrate im Bewerbungsprozess; die Bewerber\*innen empfehlen die Verwaltung als Arbeitgeber häufiger weiter; die Mitarbeiterzufriedenheit und die Arbeitskultur werden gleich zum Start auf der neuen Position gestärkt und die positiven Erfahrungen zahlen auf die Arbeitgebermarke ein. Im Rahmen eines „Candidate Experience“-Prozesses sollten alle Kontaktpunkte aus Sicht der Bewerber\*innen durchleuchtet und angepasst werden, mit dem Ziel einen möglichst positiven Gesamteindruck zu vermitteln.

**4. Mehr Veränderungsdynamik durch Bewertungen:** Bewertungen von Mitarbeiter\*innen und Bewerber\*innen bieten für die Personalabteilungen wertvolle Insights in die gelebte Verwaltungskultur. Die Kommentare und Bewertungen sollten nicht als niedergeschriebene Frustrationen von Enttäuschten abgetan, sondern systematisch erfasst und ausgewertet werden. Auf diese Weise lässt sich schnell ein interner Verbesserungsprozess anstoßen und Rückschlüsse auf notwendige Maßnahmen und Prioritäten ziehen.

**5. Mehr Markenbotschafter im Öffentlichen Dienst:** Der selbstbewusste Umgang mit Arbeitgeberbewertungsplattformen ist ein wichtiger Schritt in Richtung einer Markenbotschafter-Strategie. Mitarbeiter\*innen sind immer auch Botschafter ihres Arbeitgebers, unabhängig, ob sie ihren persönlichen Eindruck nun auf Arbeitgeberbewertungsplattformen, sozialen Netzwerken oder im persönlichen Bekanntenkreis schildern. Sorgen Sie dafür, dass die Beschäftigten ihre Arbeitgebermarke kennen (siehe 1.), daran mitgearbeitet haben und sich mit den Werten und Zielen identifizieren. Wie geschildert, bilden persönliche Weiterempfehlungen einen stark wachsenden Rekrutierungskanal – Mitarbeiterempfehlungsprogramme können diesen Kanal weiter stärken.

# Next:Public – für eine zukunftsfeste Verwaltung

Die Next:Public GmbH mit Sitz in Berlin ist spezialisiert auf die Personalberatung der Öffentlichen Hand und ihrer nahestehender Einrichtungen. Mit unseren Beratungsleistungen in den Bereichen Organisationsentwicklung, Strategieberatung, Personal- und Veränderungsmanagement unterstützen wir öffentliche Organisationen dabei, Aufgaben, Strukturen und Prozesse zu optimieren und für die Zukunft fit zu machen.

## Adresse

Next:Public GmbH  
Gontardstraße 11  
10178 Berlin

## Kontakt

Telefon: +49 (30) 30 33 84 47 98  
E-Mail: [info@nextpublic.de](mailto:info@nextpublic.de)

## Geschäftsführer

Carsten Köppl

Bleiben Sie mit uns in Kontakt:

[www.nextpublic.de/](http://www.nextpublic.de/)

[www.facebook.com/NextPublicBeratung](https://www.facebook.com/NextPublicBeratung)

[www.linkedin.com/company/next-public-gmbh](https://www.linkedin.com/company/next-public-gmbh)

[www.twitter.com/next\\_public](https://www.twitter.com/next_public)