

Pressemitteilung Next:Public Beratungsagentur

Veröffentlichung der Studie (17.12.2021)

## **Verwaltung in Krisenzeiten II – Eine Bestandsaufnahme der Auswirkungen der Corona-Pandemie auf den Öffentlichen Dienst**

### **Die Pandemie als Booster für die Digitalisierung der Verwaltung?!**

**Corona-Pandemie und kein Ende in Sicht. Seit fast zwei Jahren arbeiten Behörden unter erhöhter Arbeitsbelastung und versuchen, sich auf die neue Normalität mit Homeoffice und mehr Online-Dienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger einzustellen. Dass dies im Vergleich zu 2020 in diesem Jahr nur in kleinen Schritten gelungen ist, zeigt die zweite Studie Verwaltung in Krisenzeiten der Next:Public. Diese hat untersucht, was sich zwischen den Jahren 2020 und 2021 im internen Arbeitsalltag deutscher Behörden getan hat und wie die Bürgerinnen und Bürger dies einschätzen.**

Die veröffentlichte Studie Verwaltung in Krisenzeiten II beschäftigt sich mit den Auswirkungen der Maßnahmen in der Pandemie auf die Arbeit in Verwaltungen und liefert als Fortsetzungsstudie gleichzeitig Erkenntnisse über die Entwicklungen bei Themen wie Digitalisierung, IT- und Datensicherheit und Personalführung im Vergleich vom ersten zum dritten Lockdown. Im Rahmen der Studie wurden rund 2.500 Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter sowie 5.000 Bürgerinnen und Bürger befragt. Die Bürgerbefragung machte deutlich, dass der Ausbau von Online-Services für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen, bisher nicht zu mehr Zufriedenheit geführt hat.

#### **Arbeitsbelastung in den Verwaltungen nochmals angestiegen**

Die Arbeitsbelastung in deutschen Verwaltungen ist seit der Pandemie erhöht. Schon bei der ersten Umfrage im Jahr 2020 gaben 42 Prozent der Befragten an, dass die Belastung bei der Arbeit seit Corona höher oder sehr viel höher war. Bei der Befragung im Jahr 2021 machten sogar 45 Prozent diese Angaben. Das bedeutet einen nochmaligen Zuwachs von drei Prozentpunkten.

21 Prozent der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter waren im Jahr 2021 durch die Pandemie-Maßnahmen zudem noch immer mit anderen als den eigentlichen Aufgaben ihres Jobs betraut. Im Jahr 2020 war es noch jede/r Dritte.

**Kaum IT-Sicherheits- und Datenschutzschulungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Verwaltungen, trotz mehr Homeoffice und dem Einsatz privater Technik im Dienst**

Auch im zweiten Jahr der Pandemie wurden in deutschen Verwaltungen kaum IT-Sicherheits- und Datenschutzbildungen für Mitarbeitende durchgeführt. Nur 13 Prozent der Befragten gaben an, beim Wechsel ins Homeoffice an einer IT-Sicherheitsschulung teilgenommen zu haben. Sogar nur neun Prozent erhielten eine Schulung zum Thema Datenschutz.

Gleichzeitig arbeiten immer mehr Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter mehrheitlich im Homeoffice (60 Prozent im Jahr 2021 im Vergleich zu 55 Prozent im Jahr 2020) und müssen dort zumindest zum Teil auf ihre private Hardware / Technik zurückgreifen (62 Prozent im Jahr 2021 im Vergleich zu 66 Prozent im Jahr 2020).

### **Fast alle Beschäftigten in Behörden wünschen sich, im Homeoffice arbeiten zu können**

92 Prozent der Beschäftigten in Verwaltungen, deren Jobs grundsätzlich dafür geeignet sind, möchten zukünftig im Homeoffice arbeiten (bei der ersten Befragung waren es 89 Prozent).

Doch nach dem großen Schub durch den ersten Lockdown hat sich ein Jahr später wenig getan: Während der ersten Phase der Pandemie konnten 55 Prozent der Verwaltungsbeschäftigten mehrheitlich im Homeoffice arbeiten. Im ersten Halbjahr 2021 waren es nur fünf Prozentpunkte mehr, also 60 Prozent. Die Zahl der Mitarbeiter\*innen die durchgehend im Homeoffice gearbeitet haben ist gesunken: Von einem Drittel im ersten Lockdown zu einem Viertel im dritten Lockdown.

Diejenigen, die 2021 weiterhin nicht im Homeoffice arbeiten konnten, scheiterten bei der Realisierung am häufigsten an fehlenden digitalen Prozessen (30 Prozent), dem Mangel an technischen Endgeräten (30 Prozent) und am Widerstand ihrer Vorgesetzten (26 Prozent). Die Präsenzkultur ist in deutschen Verwaltungen weiterhin ausgeprägt, auf kommunaler Ebene (direkter Kontakt mit Bürgerinnen und Bürgern) und Landesebene deutlich stärker als auf Bundesebene.

Für Mitarbeitende in Kommunen gab es aber immerhin den größten Zuwachs an Möglichkeiten zum Homeoffice mit 13 Prozentpunkten – vermutlich auch, weil auf Kommunalebene der größte Nachholbedarf gegeben ist.

Carsten Köppl, Initiator und Projektleiter der Studie: *„Bislang ist der durch die Corona-Pandemie erhoffte Digitalisierungsschub in den Verwaltungen eher ein kleiner Schubs. Auch nach eineinhalb Jahren Pandemie scheitern Homeoffice und mobiles Arbeiten an vielen Stellen immer noch an der notwendigen Hard- und Software. Zusätzlich herrscht scheinbar an vielen führenden Stellen der Verwaltung weiterhin der Irrglaube, dass wir zukünftig zu einem Status Quo wie vor der Pandemie kommen. Für die zukünftige Krisenfestigkeit, aber auch für die Attraktivität der Verwaltungsberufe ist hier dringend ein Umdenken geboten.“*

## **Verwaltung aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger: Die Nutzung digitaler Verwaltungsservices ist gestiegen, die Unzufriedenheit mit den angebotenen Services ebenfalls**

Parallel zur Verwaltungsbefragung wurde auch für die Fortsetzungsstudie eine Bürgerbefragung durchgeführt. Dabei gaben 17 Prozent der rund 5.000 Befragten an, dass sie im ersten Halbjahr 2021 stärker als zuvor die Online-Dienste der öffentlichen Verwaltung genutzt haben. Drei Viertel der Befragten nutzten die digitalen Verwaltungsdienste, trotz des angestrebten Ausbaus mit finanziellen Mitteln aus dem OZG-Konjunkturpaket von Anfang 2021 nicht öfter als sonst. Während die Nutzerzahlen zwar gestiegen sind, sank parallel auch die Zufriedenheit mit den digitalen Verwaltungsangeboten. Zufrieden waren 2021 nur noch 15 Prozent im Vergleich zu 22 Prozent bei der Befragung zum ersten Lockdown 2020. Die Unzufriedenheit ist dagegen von 2020 auf 2021 gestiegen, nämlich von 47 Prozent auf 63 Prozent.

### **Die Studie:**

Die Fortsetzungsstudie basiert auf einer umfangreichen Verwaltungsbefragung in Bund, Ländern und Kommunen mit rund 2.500 Teilnehmenden. An einer weiteren Online-Umfrage haben außerdem 5.000 Bürgerinnen und Bürger teilgenommen. Die hohe Anzahl der Teilnehmenden an beiden Befragungen liefert wertvolle Erkenntnisse zu den Herausforderungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltungen und dem Eindruck der Bevölkerung von ihren Behörden in der andauernden COVID-19-Krise sowie zu Entwicklungen seit dem ersten Lockdown 2020. Die Studie zeigt auch auf, wo es Optimierungspotenziale in den Verwaltungen gibt, beispielsweise bei Personal- und Sicherheitsthemen.

Die Studie wurde in Kooperation mit der Hertie School of Governance und folgenden Partnern realisiert: deutscher beamtenbund und tarifunion (dbb), Anstalt für kommunale Datenverarbeitung Bayern (AKDB), Digitales Innovationsteam (DIT) im Bundesministerium des Innern, NEXt – Netzwerk: Experten digitale Transformation der Verwaltung, amazon web services (aws), Civey, Infora, Kaspersky, ÖFIT von Fraunhofer Fokus, Mach AG, Materna, T-Systems, Zoom.

### **Zur Studie und weiterführenden Informationen:**

<https://nextpublic.de/verwaltung-in-krisezeiten-2/>

Ansprechpartner:

**Carsten Köppl**, Geschäftsführer Next:Public GmbH

Projektleiter Studie Verwaltung in Krisenzeiten

E-Mail: [carsten.koeppel@nextpublic.de](mailto:carsten.koeppel@nextpublic.de)

Mobil: 0170 / 55 47 73 8