



**WITI**

Wissens- und Ideentransfer  
für Innovation in der  
öffentlichen Verwaltung



Deutsche Universität für  
Verwaltungswissenschaften  
Speyer

WISSEN IDEENTRANSFER INNOVATION WISSEN IDEENTRANSFER INNOVATION  
WISSEN IDEENTRANSFER INNOVATION WISSEN IDEENTRANSFER INNOVATION  
WISSEN IDEENTRANSFER INNOVATION WISSEN IDEENTRANSFER INNOVATION

## WITI-BERICHTE Nr. 7

Gut durch die Krise?

Ergebnisse und Schlussfolgerungen einer Befragung von Beschäftigten  
der Stadtverwaltungen Speyer und Soest im April und Mai 2020  
Auswertung für die Stadtverwaltung Speyer

von Rubina Zern-Breuer, René Tim Albrecht, Moritz Krug  
und Michael Hölscher

Speyerer Arbeitshefte Nr. 248



EINE GEMEINSAME INITIATIVE VON



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung



Gemeinsame  
Wissenschaftskonferenz  
**GWK**

Gut durch die Krise?

Ergebnisse und Schlussfolgerungen einer Befragung von Beschäftigten  
der Stadtverwaltungen Speyer und Soest im April und Mai 2020

Auswertung für die Stadtverwaltung Speyer

Rubina Zern-Breuer, René Tim Albrecht, Moritz Krug  
und Michael Hölscher



## Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	III
Kurzdarstellung der Studie.....	1
1 Einleitung.....	3
2 Zusammenfassung der Methodik.....	5
3 Ergebnisse: Bedarfe der Stadtverwaltung Speyer.....	7
3.1 Digitalisierung.....	7
3.2 Zusammenarbeit.....	9
3.3 Arbeitskultur.....	10
3.4 Impulse aus freien Antwortfeldern.....	13
4 Zusammenfassung der Umfrageergebnisse.....	15
Handlungsempfehlungen.....	17
Quellenverzeichnis.....	V
Autor*innenverzeichnis.....	XI
Anhang: Fragebogen.....	XIII



Abbildungsverzeichnis

Abb. 1 Was brauchen Sie in der gegenwärtigen Situation, um gut arbeiten zu können? .....7

Abb. 2 Zu welchen dieser Themen hätten Sie gern konkrete Unterstützungsangebote? .....8

Abb. 3 Was beschäftigt Sie in der derzeitigen COVID-19-Krise in Bezug auf Ihre Arbeitssituation  
am meisten?..... 10

Abb. 4 Welche Veränderungen wünschen Sie sich für die eigene Arbeit in der Verwaltung nach  
der Krise? ..... 11





## Kurzdarstellung der Studie

Die öffentliche Verwaltung steht zurzeit vor der Herausforderung, die COVID-19-Krise und ihre Auswirkungen auf Staat und Gesellschaft bewältigen zu müssen. Dabei sind die Erwartungen hoch: Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen erwarten von der öffentlichen Verwaltung, schnell zu agieren und sich auf neue Situationen flexibel einzustellen. Doch wie sieht es in den Verwaltungen selbst aus? Wie haben die Mitarbeitenden vor Ort die Krise und deren Folgen bei der Arbeit erlebt?

Hier gilt es, das „Insiderwissen“ der Beschäftigten zu nutzen. Daher wurden in der Zeit vom 21. April bis zum 12. Mai 2020 die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung Speyer in einer Online-Umfrage gefragt, was sie benötigen, um die Corona-Krise erfolgreich zu bewältigen. Aus der Auswertung und Analyse von insgesamt 193 Rückläufen können zudem konkrete Handlungsimpulse abgeleitet werden, die auch kurzfristig umgesetzt werden können: etwa das Angebot einer ausreichenden Schutzausrüstung oder die Ermöglichung von Arbeit im Homeoffice. Darüber hinaus wird der Wunsch nach langfristigen Veränderungen vor allem hinsichtlich der Arbeitskultur deutlich. Insbesondere lässt die Studie eine große Offenheit für selbstständiges Arbeiten und partizipative Veränderungsprozesse erkennen. Sie stellt damit konkrete Handlungsansätze für die Verwaltungsspitze bereit. Zusätzlich bieten die Studienergebnisse das Potenzial einer niederschweligen Behördenmodernisierung ausgehend von der Corona-Krise und dem damit einhergehenden Aufbrechen starrer Strukturen und Verfahren. Zentral ist der Wunsch der Beschäftigten, nicht von Veränderungsprozessen abgehängt zu werden.



## 1 Einleitung

Seit Beginn des Jahres beschäftigt die Corona-Krise private Unternehmen und die öffentliche Verwaltung wie kein anderes Thema. Dabei könnten die konkreten Herausforderungen auf beiden Seiten unterschiedlicher nicht sein: Während private Unternehmen sich insbesondere auf den Erhalt der Wertschöpfung fokussieren und versuchen, Einnahmen zu sichern<sup>1</sup>, steht die öffentliche Verwaltung vor der Herausforderung, sich zu digitalisieren und auch selbst die Anzahl der digitalen Dienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen zu erhöhen<sup>2</sup>. Hinzu kommt die Notwendigkeit, einen Rahmen für die Bewältigung der Krise vorzugeben. Während private Unternehmen also Auftrags- und Gewinnverluste befürchten, steigt parallel die Belastung in der öffentlichen Verwaltung.

Diese Herausforderungen werden durch die organisationalen Voraussetzungen verschärft, unter denen die öffentliche Verwaltung arbeitet – als derjenige Teil des Staates, der für die Daseinsvorsorge zuständig ist und schon aufgrund seiner Aufgabenstruktur durch Beständigkeit geprägt ist.

Dringend notwendige Entwicklungen und Innovationen wurden in der öffentlichen Verwaltung lange Zeit aufgeschoben. Diese stand schon vor der Krise vor dem Problem, eine zunehmende Aufgabenfülle mit abnehmendem Personalkörper, unzeitgemäßen Arbeitsabläufen<sup>3</sup> sowie veralteter technischer Ausstattung bewältigen zu müssen<sup>4</sup>. Dabei wurde auch die Diskrepanz zwischen den Anforderungen an potenzielle Bewerberinnen und Bewerber auf der einen und der Attraktivität der öffentlichen Verwaltung als Arbeitgeber auf der anderen Seite immer größer.<sup>5</sup>

Bereits jetzt hat die Corona-Krise dazu geführt, dass sich die öffentliche Verwaltung von ihrer flexiblen Seite zeigt. Entgegen bisheriger Bedenken konnten kurzfristig Homeoffice-Strukturen realisiert werden und eine Führung auf Distanz ist keine unüberwindbare Herausforderung mehr, sondern Realität. Hinzu kommen der flexible Einsatz der Beschäftigten nach Belastungsschwerpunkten und die kreative Entwicklung kurzfristiger Lösungen. In dem plötzlich höchst dynamischen und zugleich unsicheren Arbeitsumfeld hat sich bereits eine neue Arbeitskultur etabliert.<sup>6</sup>

Diese Realität ist kurzfristig insbesondere durch die Rahmenbedingungen, in denen die öffentliche Verwaltung agiert, geprägt. Langfristig bietet die erzwungene Umbruchsituation die Möglichkeit, nachhaltige Veränderungen anzustoßen. Die Ermittlung dieser Entwicklungspotenziale und vor allem -bedarfe hat sich diese Studie zur Aufgabe gemacht. Hierfür wurden die Mitarbeitenden neben akuten Themen des Arbeitsalltags auch nach aktuellen Bedarfen sowie notwendigen Unterstützungsangeboten gefragt. Zusätzlich wurden Wünsche für Veränderungen ausgehend von der Corona-Krise abgefragt. Durch Kenntnis der derzeitigen Bedarfe der Beschäftigten können einerseits kurzfristige Anpassungen vorgenommen werden. Gleichzeitig ergeben sich aus den Ergebnissen der Umfrage Ansatzpunkte und Handlungsempfehlungen für eine langfristige Entwicklung der Stadtverwaltung Speyer, die für eine Veränderung der Arbeits- und Führungskultur und damit als bewusstes Umbruchmoment genutzt werden können.

Die Corona-Krise ist einerseits mit vielen Herausforderungen für die öffentliche Verwaltung verbunden, auf der anderen Seite birgt sie aber auch das Potenzial, akute Probleme innovativ zu lösen

sowie die Chance, die öffentliche Verwaltung anhand der Bedarfe der Mitarbeitenden zu modernisieren und ihre Attraktivität als Arbeitsort nachhaltig zu verbessern. Der Bericht soll dabei sowohl Führungskräfte als auch Mitarbeitende bei der Umsetzung von konkreten Lösungsansätzen unterstützen.

## 2 Zusammenfassung der Methodik

Mit dem Ziel, die Verwaltungsmitarbeitenden der Stadtverwaltung Speyer in der Corona-Pandemie zu unterstützen, haben das Innovationslabor WITI (Wissens- und Ideentransfer für Innovation in der Verwaltung) an der Deutschen Universität für Verwaltungswissenschaften Speyer und das Stadtlabor Soest in einer Kooperation eine Online-Umfrage unter anderem in der Stadtverwaltung Speyer durchgeführt. Dabei sollten sowohl konkrete aktuelle Unterstützungsbedarfe als auch grundlegende Veränderungsbedarfe identifiziert werden.

Die mit SoSciSurvey erstellte Umfrage wurde durch die Assistenz der Oberbürgermeisterin in einer E-Mail, zusammen mit einem erklärenden Text sowie dem Link zur Umfrage, an alle Beschäftigten der Stadtverwaltung Speyer weitergeleitet. In der Zeit vom 21. April bis zum 12. Mai 2020 hatten diese dann die Möglichkeit, an der Online-Umfrage teilzunehmen.

Die Online-Umfrage wurde bewusst kurz gehalten und umfasste sieben Fragen, für deren Beantwortung ca. fünf Minuten veranschlagt wurden. Beginnend mit offenen Fragen zum Tätigkeitsort und -bereich, fragte der Online-Survey zunächst nach akuten Themen des Arbeitsalltags („Was beschäftigt Sie in der derzeitigen COVID-19-Krise in Bezug auf Ihre Arbeitssituation am meisten?“) und Bedarfen des Arbeitsalltags („Was brauchen Sie in der derzeitigen Situation, um gut arbeiten zu können?“) sowie gewünschten Unterstützungsangeboten („Zu welchen dieser Themen hätten Sie gern konkrete Unterstützungsangebote?“). Die Umfrage schließt mit einer Frage nach Veränderungswünschen für die eigene Arbeit nach der Corona-Krise.

Aus den auswertbaren Rückläufen konnten 193 Datensätze von den insgesamt 384 beendeten Fragebögen in die Auswertung für die Stadt Speyer einfließen. Bei diesen stand fest, dass sie von Mitarbeitenden der Stadt Speyer ausgefüllt wurden. Der überwiegende Rest entfiel auf die Beschäftigten der Stadtverwaltung Soest. Die Antwortenden sind den verschiedenen Stadtverwaltungen sowie unterschiedlichen Tätigkeitsbereichen zuzuordnen. So sind 6,2 % der Teilnehmenden in Stabstellen und 20,2 % im zentralen Dienst tätig. 17,1 % arbeiten im Bereich „Sicherheit, Ordnung, Umwelt, Bürgerdienste und Verkehr“ sowie 12,9 % im Bereich „Kultur, Tourismus, Bildung und Sport“. Der Großteil der Antwortenden (26,9 %) ist im Bereich „Jugend, Familie, Senioren und Soziales“ beschäftigt. Darüber hinaus arbeiten 11,4 % der Antwortenden im Bereich „Stadtentwicklung und Bauwesen“. 7 Antworten (3,6 %) waren nicht gesondert auswertbar.

Da die Antworten nahezu ein Drittel der Beschäftigten (30,7 %<sup>7</sup>) umfassen, lassen sich aus den Antworten gewichtige Handlungsimpulse ableiten. Bei den freien Antwortfeldern ist der Rücklauf sehr gering und eine Gleichgewichtung mit den übrigen Antworten würde statistisch unbegründete Schwerpunkte setzen. Daher werden diese Antworten nachfolgend gesondert dargestellt und augenscheinlich interessante Nennungen hervorgehoben.



### 3 Ergebnisse: Bedarfe der Stadtverwaltung Speyer

Wie eingangs beschrieben, konnten aus den auswertbaren Rückläufen 193 Datensätze von den insgesamt 384 beendeten Fragebögen in die Auswertung einfließen. Bei diesen stand fest, dass sie von städtischen Mitarbeitenden ausgefüllt wurden. Aus ihnen lassen sich Erkenntnisse für den konkreten Umgang mit der Coronakrise ableiten.

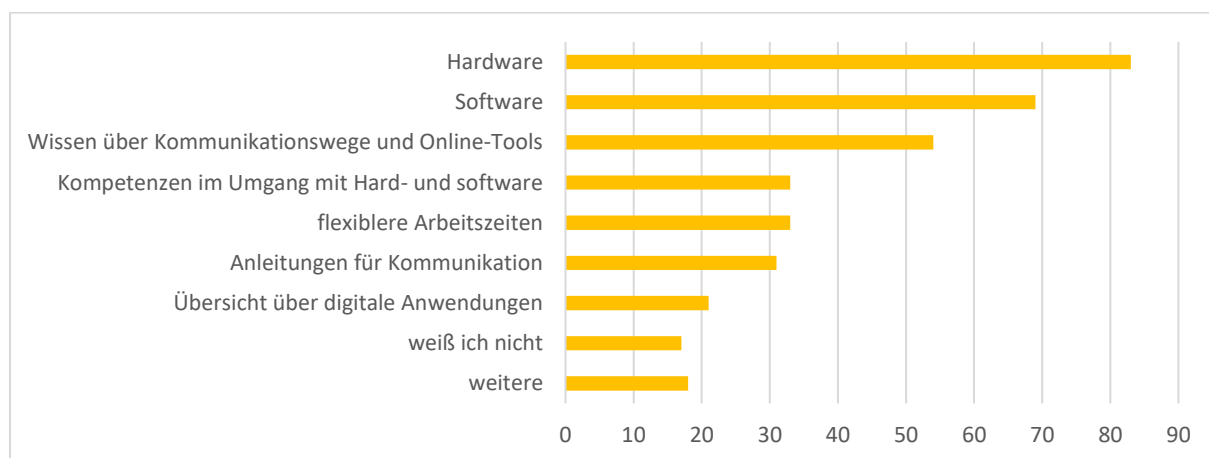
#### 3.1 Digitalisierung

Im Bereich der Digitalisierung ist aus den Antworten der Befragten ein deutlicher Handlungsbedarf erkennbar. Dieser betrifft sowohl das Vorgehen im Rahmen der Corona-Pandemie als auch die grundlegende Umsetzung der Digitalisierung in der Verwaltung. Die Beschäftigten stehen hinter einer Verwaltungsdigitalisierung, sind sich ihrer Bedeutung innerhalb des Prozesses bewusst und bereit, die Weiterentwicklung zu tragen.

Zunächst wird deutlich, dass sich nur ein kleiner Teil der Befragten um den Zugriff auf Akten oder Dokumente aus dem Homeoffice sorgt (18,1 %). Auch Fragen zu Datenschutz und -sicherheit stehen nicht im Fokus (7,3 %). Gleichzeitig wird jedoch die Sorge um eine Veränderung der Arbeitsaufgaben und -organisation deutlich (34,2 %).

Konkret geht es den Befragten um die Erfordernisse der Informationstechnologie: So geben 48 % der Antwortenden an, dass die notwendige IT-Ausstattung mit Hardware, wie z.B. mit Laptops, in der Corona-Krise notwendig ist, um gut arbeiten zu können. 35,8 % der Befragten sagen das Gleiche über die Ausstattung mit Software. An dritter Stelle betonen 27,9 % Mitarbeitenden die Wichtigkeit des Wissens über neue Kommunikationswege und Tools für Online-Meetings.

Abb. 1 Was brauchen Sie in der gegenwärtigen Situation, um gut arbeiten zu können?



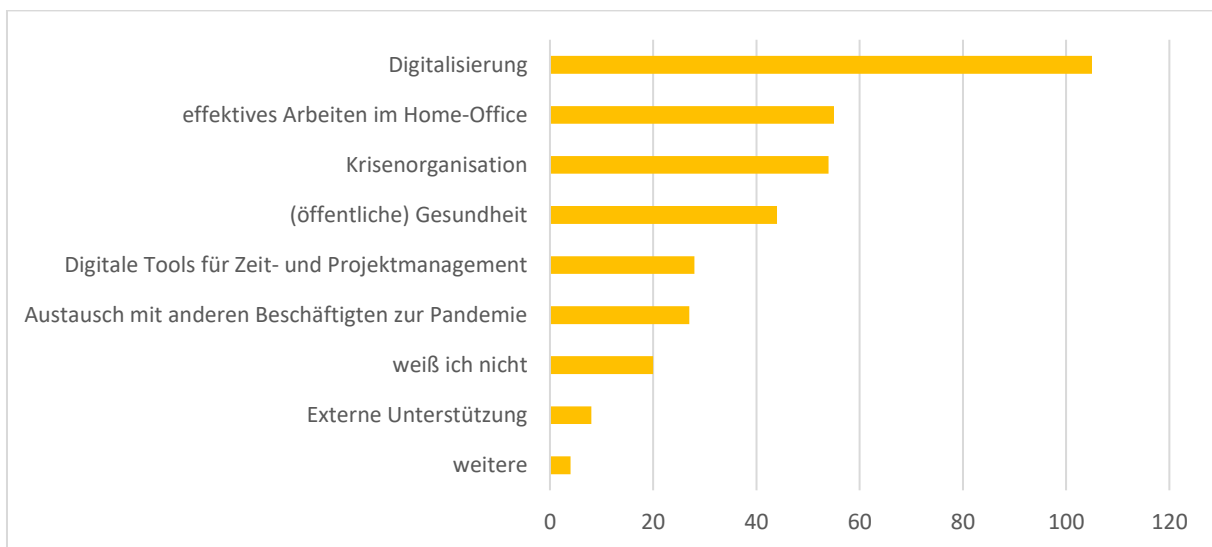
Verkürzung der Antwortmöglichkeiten aus Darstellungsgründen; Angabe in absoluten Werten (N = 193)

Gleichzeitig wird eine Übersicht über mögliche digitale Anwendungen und Abläufe nur von 10,9 % der Befragten als notwendig erachtet. Die Befragten benötigen, wie oben beschrieben, Informationen bzw. Wissen über neue Methoden, möchten diese allerdings nicht aus einer Datenbank ziehen. Möglicherweise sind hier Schulungen oder Multiplikatoren methodisch erfolgversprechender.

17,1 % der Befragten drücken eine Notwendigkeit von flexibleren Arbeitszeiten aus. Dieser vergleichsweise kleine Teil der Befragten kann sich aus der Struktur der Frage ergeben. So konnten die Befragten auf die Frage nach gegenwärtigen Bedarfen nur drei vorgegebene Antwortmöglichkeiten wählen. Die Wichtigkeit flexiblerer Arbeitszeiten wird insoweit durch die Antworten auf die Frage, welche grundlegenden Veränderungen sich die Beschäftigten ausgehend von der Corona-Krise wünschen, relativiert: Hier gab über die Hälfte der Antwortenden (50,8 %) an, sich flexiblere Arbeitszeiten zu wünschen (23,8 % eher und 26,9 % sehr). Die Beschäftigten drücken insgesamt einen deutlichen Bedarf nach weiterer Flexibilisierung aus. Diese kann im Rahmen einer ohnehin zunehmenden Digitalisierung relativ einfach umgesetzt werden.

Hinsichtlich der Digitalisierung wird darüber hinaus ein relativ großer Bedarf am Ausbau von Homeoffice und Telearbeit deutlich. So wünschen sich 54,4 % eine Ausdehnung des Homeoffice, ein Großteil davon (37,3 % aller Befragten) sogar sehr. Klar wird allerdings auch, dass Unterstützungsangebote für ein effektives Arbeiten im Homeoffice<sup>8</sup> erforderlich sind. Dies benennt ca. ein Drittel der Befragten (28,5 %) und wird auch international bestätigt<sup>9</sup>. Insbesondere eine Trennung von Homeoffice und Kinderbetreuung wird dabei als erforderlich angesehen<sup>10,11</sup>.

Abb. 2 Zu welchen dieser Themen hätten Sie gern konkrete Unterstützungsangebote?



Verkürzung der Antwortmöglichkeiten aus Darstellungsgründen; Angabe in absoluten Werten (N = 193)



Über die Hälfte der Antwortenden (54,4 %) gibt an, dass sie sich für die Digitalisierung der Verwaltung konkrete Unterstützungsangebote wünscht. Es wird davon ausgegangen, dass sich ein Großteil der Beschäftigten eine stärker digitalisierte Verwaltung wünscht und dies über einen integrativen und strukturierten Prozess erfolgen soll. Beschäftigte möchten über anstehende Schritte informiert sein und den Prozess nachvollziehen können. Dies wird insoweit bekräftigt, als dass sich 73,1 % der Befragten ausgehend von der Corona-Krise für die Verwendung neuer Technologien zur Zusammenarbeit, Kommunikation und Vernetzung aussprechen. Digitale Tools zum Zeit- oder Projektmanagement stellen die Befragten allerdings nicht in den Vordergrund (nur 14,5 %).

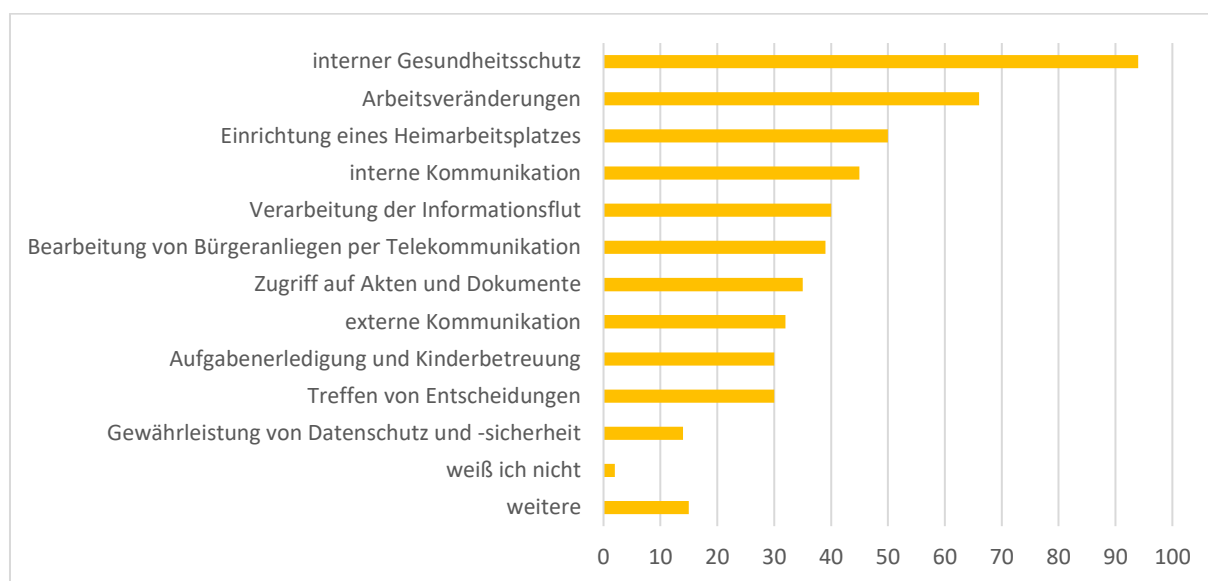
Aus einer eher externen Perspektive wünscht sich ein Großteil der Mitarbeitenden der Stadtverwaltung Speyer (55,4 %) ausgehend von der Corona-Krise den Ausbau jener Leistungen und Services, die von den Bürgerinnen und Bürgern online abgewickelt werden können und bestärken insoweit den eingeschlagenen Weg im Rahmen des Onlinezugangsgesetzes (OZG)<sup>12, 13</sup>. Dies geht sicherlich auch mit dem Wunsch von über drei Vierteln (76,2 %) der Antwortenden einher, von den Bürgerinnen und Bürgern positiv wahrgenommen zu werden.

### 3.2 Zusammenarbeit

Hinsichtlich der internen Zusammenarbeit ist aus den Umfrageergebnissen ein Handlungserfordernis der Leitungsebene ablesbar. Für einige Beschäftigte ist unklar, auf welche Weise sie mit ihren Kolleginnen und Kollegen in Kontakt bleiben und zudem den Schutz vor Ansteckung einhalten können.

So benannten 23,3 % der Befragten auf die Frage, welche Aspekte sie in der Corona-Krise in Bezug auf die Arbeitssituation am meisten beschäftige, die Kommunikation mit Kolleginnen und Kollegen, Vorgesetzten sowie weiteren Institutionen als Herausforderung. Die Speyerer Mitarbeitenden haben hier ein vergleichbares Interesse wie die anderer Verwaltungen<sup>14</sup>. Knapp die Hälfte der Antwortenden (48,7 % – das am meisten benannte Thema) gab zudem an, sich darum zu sorgen, wie sie Kolleginnen und Kollegen, aber auch sich selbst, in der aktuellen Arbeitssituation schützen können. Auch die Veränderung der Arbeitsorganisation im Rahmen der Corona-Krise beschäftigt 34,2 % der Speyerer Verwaltungsmitarbeitenden.

Abb. 3 Was beschäftigt Sie in der derzeitigen COVID-19-Krise in Bezug auf Ihre Arbeitssituation am meisten?



*Verkürzung der Antwortmöglichkeiten aus Darstellungsgründen*

Gleichzeitig wurde der Bedarf nach Anleitungen für interne / externe Kommunikation nur von 16,1 % der Antwortenden als notwendig benannt. Dies kann allerdings in den vorrangigen Erfordernissen einer funktionierenden Informationstechnik begründet sein.

Schließlich betont fast drei Viertel der Befragten (73,1 %) die Wichtigkeit der Verwendung neuer digitaler Technologien zur Zusammenarbeit, Kommunikation und Vernetzung. 39,4 % wünschen sich eine solche Veränderung sogar sehr. Nur 5,2 % können dem Wunsch weder positiv noch negativ folgen.

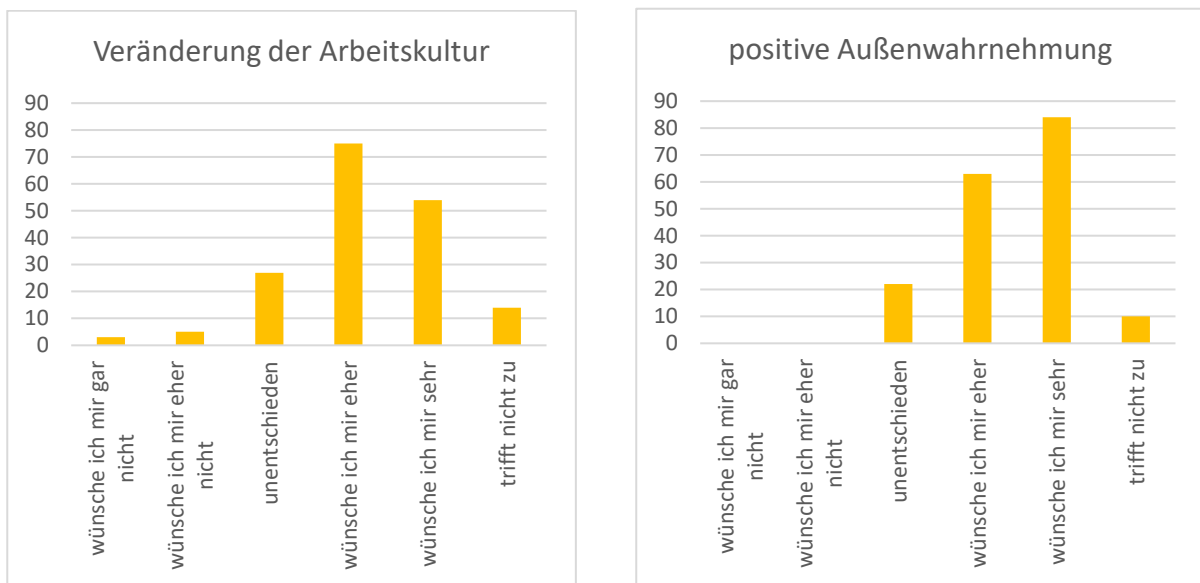
### 3.3 Arbeitskultur

Die beschriebenen Veränderungen im Bereich Digitalisierung sowie neuer Formen der Zusammenarbeit bedingen einerseits einen Wandel der Arbeitskultur, beruhen andererseits aber auch auf einer kooperativen Verwaltungskultur<sup>15</sup>. Aus den Umfrageergebnissen ist hierzu, wie bereits beschrieben, erkennbar, dass sich 34,2 % der Antwortenden Gedanken darüber machen, inwieweit sich ihre Arbeit durch die Krise organisatorisch und in Bezug auf die zu erledigen Aufgaben verändert.

So wünschen sich 76,2 % der Antwortenden ein positives Außenbild der Verwaltung in der öffentlichen Wahrnehmung. Dies stellt zum einen den stärksten Wunsch der Befragten dar, der in der Umfrage genannt wird, und drückt zum anderen die Zielvorstellung der Beschäftigten aus, eine entsprechende Veränderung der Arbeitskultur mitzutragen. Dies wird durch die Antworten

auf die Frage zur Veränderung der Arbeitskultur innerhalb der öffentlichen Verwaltung zum Beispiel hinsichtlich kreativerem Arbeiten, Selbstbestimmung und -organisation bestärkt: So gab ein Großteil der Befragten (66,8 %) an, sich eine entsprechende Veränderung der Arbeitskultur ausgehend von der COVID-19-Krise zu wünschen. Nur 4,2 % der Befragten sprachen sich explizit dagegen aus<sup>16</sup>. Auch im Zusammenhang mit der im vorherigen Absatz genannten Sorge um eine Veränderung der Arbeitskultur wird die Notwendigkeit eines behutsamen, integrativen und vor allem kommunikativen Vorgehens deutlich.

Abb. 4 Welche Veränderungen wünschen Sie sich für die eigene Arbeit in der Verwaltung nach der Krise?



Auszug; Darstellung in absoluten Werten (N = 193)



### 3.4 Impulse aus freien Antwortfeldern

Im Folgenden werden wichtige Anmerkungen und Ideen aus den freien Antwortfeldern aufgeführt. Die Antworten sind, da weniger Befragte hier Eintragungen gemacht haben, weniger stark zu gewichten, geben aber dennoch wichtige Hinweise über Bedarfe der Mitarbeitenden.

#### Aktuelle Herausforderungen bei der Arbeit

- Arbeitsorganisation
- Arbeitsplanung
- Arbeitssicherheit
- Ausstattung Homeoffice
- Interne Kommunikation
- Kundenkontakt
- Sonstiges (u.a. Job und Kinder)

#### Hervorzuheben sind:

- Planung und Durchführung von Arbeitskreisen / Konferenzen / Veranstaltungen / Gremienarbeit
- Bewältigung der Arbeitszunahme
- Herausforderungen der Arbeit im Homeoffice
  - Einarbeitung neuer Kolleginnen und Kollegen
  - Abgrenzung und Feierabend
  - Ausstattung der Heimarbeitsplätze (Warum nicht für alle Beschäftigten? Was tun, wenn der private PC kaputt geht?)
  - Aufgabenerfüllung ohne Kundenkontakt (Sozialhilfe, Kinder- und Jugendhilfe etc.)

## Aktuelle Bedarfe der Mitarbeitenden

- Arbeitsorganisation
- Arbeitssicherheit
- Arbeitsinhalte
- Digitale Infrastruktur und Ausstattung
- Datensicherheit
- Homeoffice und Digitalisierung zulassen
- Kinderbetreuung
- Kommunikationsmittel und -wege
- Krisenmanagement

### Hervorzuheben sind:

- Gesundheitsschutz der Beschäftigten durch Vorhalten von genügend Masken und Desinfektionsmittel sowie Verhaltensregeln
- Klare, funktionierende Kommunikationswege (intern wie extern)
- DSGVO-konformer Besucherkontakt in der offenen Kinder- und Jugendarbeit
- Schutzmaßnahmen zur Reduktion des Infektionsrisikos
- Arbeit im Homeoffice
  - o Ausstattung von Arbeitsplätzen
  - o Unterstützung durch die IT-Abteilung auch bei privater Hardware
- Klare Kommunikation zwischen Führungskräften und Beschäftigten
  - o Sichtbarkeit der Arbeitsleistung
  - o Stetiger und klarer Informationsfluss

## Langfristige Veränderungswünsche

- Bürgernähe
- Digitalisierung
- Motivation
- (Mehr) Homeoffice
- Sonstiges (u.a. Gleichbehandlung aller Mitarbeitenden)

### Hervorzuheben sind:

- Umfangreiche Digitalisierung
- Einfachere und flexiblere Verfahren auch gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern
- Entwicklung eines zukünftigen Krisenmanagements aus der COVID-19-Krise

#### 4 Zusammenfassung der Umfrageergebnisse

Aus der Umfrage wird deutlich, dass die Mitarbeitenden den Digitalisierungs-Push sowohl zur Bewältigung der Corona-Krise als auch als Ansatz für eine langfristige Veränderung der Verwaltung ansehen. Dies gilt sowohl extern für ein positives Außenbild der Verwaltung als auch intern hinsichtlich Arbeitsabläufen und -mitteln. Insbesondere die Ausstattung mit den für digitales Arbeiten erforderlichen Arbeitsmitteln (Hard- und Software) und damit die Einrichtung von Homeoffice-Arbeitsplätzen und flexiblerem Arbeiten wird in den Fokus gestellt und um die Einbindung neuer Technologien für Zusammenarbeit, Kommunikation und Vernetzung ergänzt<sup>17</sup>. Zu dieser Einschätzung kommen auch andere Verwaltungen, etwa die Verbandsgemeinde Weißenthurm<sup>18</sup> und der Kreis Viersen<sup>19</sup>. Essenziell ist dabei die Zurverfügungstellung von Wissen über neue Kommunikationswege und Tools für Online-Meetings sowie effizientes Arbeiten im Homeoffice. Hierbei kommen Personalmanagement und Führungskräften jeweils Schlüsselrollen zu<sup>20</sup>. Ein Diskurs über die Finanzierung, gerade vor dem Hintergrund der Mindereinnahmen von Kommunen auf Grund der Corona-Krise, wurde bereits angestoßen<sup>21</sup>.

Weiterhin zeigt die Umfrage in Bezug auf Zusammenarbeit, dass eine Anleitung bzw. Hinweise von den Führungskräften für den Erhalt der internen Kommunikation durchaus wünschenswert sind<sup>22</sup>. Auch digitale Angebote des Gesundheitsmanagements sind denkbar, über welche die Beschäftigten zusätzlich in Kontakt zu ihren Kolleginnen und Kollegen bleiben<sup>23</sup>. Zudem sollte insbesondere auf den sicheren persönlichen Kontakt zwischen den Beschäftigten in der Pandemie geachtet werden. Auch sind Hinweise zum Selbstschutz sehr wünschenswert. Der Einsatz neuer digitaler Technologien bei der Zusammenarbeit, Kommunikation und Vernetzung ist explizit erwünscht. Schließlich sollte auch auf mögliche organisatorische Veränderungen eingegangen werden<sup>24</sup>. Das Vorgehen des Kreises Viersen stützt diese Auswertungsergebnisse zusätzlich<sup>25</sup>. Da etwa ein Drittel der Speyerer Mitarbeitenden angegeben hat, sich Gedanken um mögliche Veränderungen der Arbeitsorganisation zu machen, sollten etwaige Pläne offen kommuniziert werden bzw. verbindliche Aussagen zur Beibehaltung des Status quo getroffen werden<sup>26</sup>.

Darüber hinaus ist anzumerken, dass eine Unsicherheit in der internen Kommunikation in der Pandemie Ergebnis einer geringen Homeoffice-Arbeitsquote sein kann. Arbeiten die Beschäftigten üblicherweise nicht oder nur wenig im Homeoffice oder in Telearbeit, ist ein kollegialer Umgang auf Distanz ungewohnt. Beschäftigte, die bereits regelmäßig im Homeoffice tätig sind, können hier eine Multiplikatorenrolle einnehmen<sup>27</sup>. Überdies weisen die Ergebnisse der Umfrage auch auf die speziellen Herausforderungen der Beschäftigten der Sozialen Arbeit, beispielsweise in den Jugend- und Sozialämtern, in und nach der Corona-Krise hin<sup>28</sup>, welche besonders auf dem persönlichen Kontakt zu Bürgerinnen und Bürgern beruht.

Schließlich zeigt sich, dass die Beschäftigten der Stadtverwaltung Speyer an einer Veränderung ihrer Arbeitskultur interessiert sind, auch, um extern positiver wahrgenommen zu werden. Hierbei sollten Formen des kreativeren oder selbstbestimmteren Arbeitens einbezogen werden. Da ca. ein Drittel der Antwortenden eine Unsicherheit bezüglich einer Veränderung der Arbeitskultur benannte, sollten die Mitarbeitenden zudem explizit in die Veränderungsprozesse einbezogen wer-

den, indem mögliche Überlegungen zu Veränderungen klar kommuniziert werden<sup>29</sup>. In diesem Zusammenhang wird auf das im Juni 2020 erschienene Handbuch für innovatives Arbeiten in der Verwaltung „Öffentliches Gestalten“<sup>30</sup> sowie den Leitfaden Krisenkommunikation des BMI<sup>31</sup> verwiesen. Grundlage ist ein funktionierendes Zusammenwirken von Beschäftigten, Führungskräften und Personalmanagement<sup>32</sup>, welches auf Vertrauen beruht<sup>33</sup>, um Veränderungsprozesse erfolgreich umzusetzen<sup>34</sup>.



## Handlungsempfehlungen

Auf der Grundlage der Umfrageergebnisse im Zusammenhang mit dem ersten Lockdown wurden Handlungsempfehlungen entwickelt, die beschreiben, wie die Beschäftigten der Stadtverwaltung Speyer bei der Bewältigung der Corona-Krise unterstützt werden können. Diese Erkenntnisse können nun auch in der aktuellen, zweiten Phase der Corona-Pandemie wichtige Handlungsimpulse geben. Gleichmaßen konnten Impulse, für die langfristige Entwicklung der Speyerer Stadtverwaltung erfasst werden.

Die entwickelten Impulse, ob kurz- oder langfristig, sollen nachfolgend stichpunktartig dargestellt werden:

### Schutz der Mitarbeitenden:

Zurverfügungstellung von ausreichender und für alle zugänglicher Schutzausrüstung inkl. Desinfektionsmitteln (ggf. Praktikabilität evaluieren)

### Management langfristiger interner Veränderungsprozesse:

- Kommunikation:
  - o Kommunikationswege schaffen (Blog, Rundschreiben, regelmäßiger Newsletter etc.)
  - o Begleitende, transparente Kommunikation zu Veränderungen von Arbeitsprozessen und Arbeitskultur von Beginn an
- Begleitung in Veränderungsprozessen (bspw. durch Mentor\*innen-Programme)
- Ausdehnung flexibler Arbeitszeit-Modelle (auch über das Homeoffice)
- Frühzeitige und umfassende Einbindung der Beschäftigten in Digitalisierungsprozesse und Organisationsmanagement

### Verhalten im neuen Arbeitsalltag:

- Schaffung von konkreten Ansprechpartnerinnen und -partnern zu Themen wie Homeoffice, Telearbeit und kollegialer Umgang auf Distanz
- Kontakt mit und Schutz von Kolleginnen und Kollegen
- Kollegialen Austausch ermöglichen

#### Telearbeit und Homeoffice:

- Ausstattung von Homeoffice- bzw. Telearbeitsplätzen mit notwendiger Hard- und Software
- Schulung von Mitarbeitenden und Homeoffice- bzw. Telearbeitsneulingen durch erfahrene Mitarbeitende (Multiplikatoren)
- Klärung des Umgangs mit privater Technik im Homeoffice und Bekanntgabe über verschiedene Kanäle
- Verwendung neuer Technologien für Zusammenarbeit, Kommunikation und Vernetzung (u.a. über Tools für Online-Meetings)

#### Positives Außenbild der Verwaltung stärken:

- Verwaltungstätigkeiten stärker nach außen kommunizieren
  - o Best Practice: Umgang mit COVID-19 in Speyer
  - o Stärkere Bekanntmachung von Online-Services für Bürgerinnen und Bürgern
- Flexiblere Verfahren auf Seiten der Verwaltung verstärkt einsetzen
- Offenheit für Veränderungen entwickeln
  - o Erweiterung des Anforderungsprofils für Verwaltungsmitarbeitende
  - o Einstellung von „kreativen Köpfen“

## Quellenverzeichnis

- apolitical.co (2020): 6 things public servants need most during COVID-19. Online verfügbar unter [https://apolitical.co/en/solution\\_article/6-things-public-servants-need-most-during-covid-19](https://apolitical.co/en/solution_article/6-things-public-servants-need-most-during-covid-19), zuletzt aktualisiert am 21.04.2020, zuletzt geprüft am 25.06.2020.
- Berlinger, Ulf; Funke, Corinna; Niesing, Anna; Biechele, Anna (2016): Branchenanalyse öffentlicher Dienst der Länder. Eine Untersuchung zur Arbeitssituation aus Sicht der Beschäftigten. Düsseldorf: Hans-Böckler-Stiftung (Study / Hans-Böckler-Stiftung, Nr. 327). Online verfügbar unter <http://hdl.handle.net/10419/142173>, zuletzt geprüft am 19.12.2020.
- Blöcher, Annette (2015): Führung ist Vertrauenssache! In: Werner Widuckel, Karl de Molina, Max J. Ringlstetter und Dieter Frey (Hg.): Arbeitskultur 2020. Herausforderungen und Best Practices der Arbeitswelt der Zukunft. Wiesbaden Germany: Springer Gabler.
- Bundesministerium des Innern (2012): Jedes Alter zählt. Demografiestrategie der Bundesregierung. Online verfügbar unter <https://www.demografie-portal.de/DE/Politik/Bund/demografiestrategie.html>, zuletzt geprüft am 21.12.2020.
- Bundesministerium des Innern (2014): Leitfaden Krisenkommunikation. Online verfügbar unter [https://www.bmi.bund.de/SharedDocs/downloads/DE/publikationen/themen/bevoelkerungsschutz/leitfaden-krisenkommunikation.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&tv=4](https://www.bmi.bund.de/SharedDocs/downloads/DE/publikationen/themen/bevoelkerungsschutz/leitfaden-krisenkommunikation.pdf?__blob=publicationFile&tv=4), zuletzt geprüft am 21.12.2020.
- Bundesministerium des Innern (2015): Jedes Alter zählt. Für mehr Wohlstand und Lebensqualität aller Generationen. Weiterentwicklung der Demografiestrategie der Bundesregierung. Online verfügbar unter [https://www.demografie-portal.de/DE/Service/Publikationen/2015/weiterentwickelte-demografiestrategie-der-bundesregierung.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&tv=8](https://www.demografie-portal.de/DE/Service/Publikationen/2015/weiterentwickelte-demografiestrategie-der-bundesregierung.pdf?__blob=publicationFile&tv=8), zuletzt geprüft am 21.12.2020.
- Burger, Reiner (2020): Kommunen droht ein gefährlicher Teufelskreis. In: Frankfurter Allgemeine Zeitung, 27.03.2020. Online verfügbar unter <https://www.faz.net/aktuell/politik/inland/coronavirus-krise-rettungsschirm-fuer-kommunen-16698181.html>, zuletzt geprüft am 26.06.2020.
- Buschle, Christina; Meyer, Nikolaus (2020): Soziale Arbeit im Ausnahmezustand?! Professionstheoretische Forschungsnotizen zur Corona-Pandemie. In: Soz Passagen. DOI: 10.1007/s12592-020-00347-0.
- CityLAB Berlin; Politics for Tomorrow (2020): Öffentliches Gestalten. Handbuch für innovatives Arbeiten in der Verwaltung. Hg. v. Technologiestiftung Berlin. Online verfügbar unter <https://www.citylab-berlin.org/handbuch/>, zuletzt geprüft am 21.12.2020.
- Czymara, Christian S.; Langenkamp; Alexander; Cano, Tomás (2020): Cause for concerns: gender inequality in experiencing the COVID-19 lockdown in Germany, in: European Societies, DOI: 10.1080/14616696.2020.1808692.

- Deutscher Städte- und Gemeindebund (2020): Corona-Pandemie und öffentliche Haushalte. Online verfügbar unter <https://www.dstgb.de/dstgb/Homepage/Aktuelles/2020/Corona-Pandemie%20und%20%C3%B6ffentliche%20Haushalte/>, zuletzt geprüft am 26.06.2020.
- Hannack, Elke (2018): DGB Personalreport 2018. Beschäftigungsentwicklung im öffentlichen Dienst. Hg. v. Deutscher Gewerkschaftsbund Bundesvorstand Abteilung Öffentlicher Dienst und Beamtenpolitik. Online verfügbar unter <https://www.dgb.de/themen/++co++b3bdeffecca2-11e8-a51b-52540088cada>, zuletzt geprüft am 18.12.2020.
- Heuermann, Roland; Tomenendal, Matthias; Bressemer, Christian (Hg.) (2018): Digitalisierung in Bund, Ländern und Gemeinden. IT-Organisation, Management und Empfehlungen. Berlin, Germany: Springer Gabler (Springer Gabler). Online verfügbar unter <https://ebookcentral.proquest.com/lib/gbv/detail.action?docID=5115867>, zuletzt geprüft am 18.12.2020.
- Hoffmann, Anke; Wintermann, Ole (2020): Die Auswirkungen der Corona-Krise auf die Arbeitswelt: Was bleibt und was nicht? Bertelsmann Stiftung. Online verfügbar unter <https://www.bertelsmann-stiftung.de/de/unsere-projekte/betriebliche-arbeitswelt-digitalisierung/projektnachrichten/die-auswirkungen-der-corona-krise-auf-die-arbeitswelt>, zuletzt geprüft am 25.01.2021.
- Hofmann, Josephine; Piele, Alexander; Piele, Christian (2020): Arbeiten in der Corona-Epidemie – auf dem Weg zum New Normal. Studie des Fraunhofer IAO in Kooperation mit der Deutschen Gesellschaft für Personalführung DGFP e.V. Hg. v. Wilhelm Bauer, Oliver Riedel und Stefan Rief. Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO.
- Initiative D21 e.V.; fortiss gGmbH (Hg.) (2019): eGovernment Monitor 2019. Nutzung und Akzeptanz digitaler Verwaltungsangebote – Deutschland, Österreich und Schweiz im Vergleich.
- Initiative Neue Qualität der Arbeit (INQA) (2020): Was sie über die Arbeit im Home-Office wissen müssen. Bundesministerium für Arbeit und Soziales. Online Verfügbar unter <https://www.inqa.de/DE/wissen/schwerpunkt-covid/home-office/uebersicht.html>, zuletzt geprüft am 20.01.2021
- Jäger, Richard (2020): Arbeiten in der neuen Normalität. Online verfügbar unter <https://www.springerprofessional.de/gesundheitsmanagement/organisationsentwicklung/corona-arbeiten-in-der-neuen-normalitaet/17998646>, zuletzt geprüft am 19.12.2020.
- KPMG (2020a): Contingency Planning. Online verfügbar unter <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/de/pdf/Themen/2020/03/PB-Contingency.pdf>, zuletzt geprüft am 18.02.2020.
- KPMG (2020b): Liquiditätssicherung in Zeiten von Cov-19. Deal Advisory, Restructuring. Online verfügbar unter <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/de/pdf/Themen/2020/03/20200317-da-res-onepager-sec-bf.pdf>, zuletzt geprüft am 18.12.2020.
- Kühmayer, Franz (2021): Arbeiten nach Corona. Zukunftsinstitut GmbH. Online verfügbar unter <https://www.zukunftsinstitut.de/artikel/arbeiten-nach-corona/>, zuletzt geprüft am 25.01.2021.

- Lemke, Claudia (2020): Digitalisierung im Spannungsfeld zwischen Technologie und Management. In: Jutta Rump und Silke Eilers (Hg.): Die vierte Dimension der Digitalisierung. Spannungsfelder in der Arbeitswelt von morgen. Berlin: Springer Gabler (IBE-Reihe), S. 17–41.
- Netzwerk Prozessmanagement (Hg.) (2018): Einführung in das strategische Prozessmanagement der öffentlichen Verwaltung. Schriftensatz des Netzwerkes Prozessmanagement. Bundesministerium des Innern; Bundesverwaltungsamt. Online verfügbar unter [https://www.verwaltung-innovativ.de/SharedDocs/Publikationen/eGovernment/egov\\_leitfaden\\_prozessmanagement.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&t=2](https://www.verwaltung-innovativ.de/SharedDocs/Publikationen/eGovernment/egov_leitfaden_prozessmanagement.pdf?__blob=publicationFile&t=2), zuletzt geprüft am 18.12.2020.
- Papenkort, Jörg; Preußner, Philipp (2020): Arbeitsfähigkeit mit Flexibilität und Pragmatismus. In: Innovative Verwaltung 42 (5-6), S. 26–27.
- Pöhler, Jana; Bauer, Michael W., Schomaker, Rahel M.; Ruf, Veronika (2020): Kommunen und COVID-19: Ergebnisse einer Befragung von Mitarbeiter\*innen deutscher Kommunalverwaltungen einschließlich der Gesundheitsämter im April 2020. In: WITI-Berichte Nr. 2.
- Przybylla, Thomas; Schmorleiz, Ralf (2020): Coronavirus (SARS-CoV-2) und die Auswirkungen für die Kommunalverwaltungen - Ein praktischer Erfahrungsbericht. In: Deutsche Verwaltungspraxis 71 (6), S. 221–223.
- Rövekamp, Marie (2020): Homeoffice, kürzere Konferenzen, krank heißt krank: Für Mitarbeiter könnten dies Errungenschaften der Krise sein. In: Der Tagesspiegel, 19.12.2020. Online verfügbar unter <https://www.tagesspiegel.de/wirtschaft/homeoffice-kuerzere-konferenzen-krank-heisst-krank-fuer-mitarbeiter-koennten-dies-errungenschaften-der-krise-sein/25813674.html>, zuletzt geprüft am 19.12.2020.
- Schüür-Langkau, Anja (2020): Wie die Krise die Verwaltung verändert. In: springerprofessional.de, 18.08.2020. Online verfügbar unter <https://www.springerprofessional.de/verwaltungsmanagement/corona-krise/wie-die-krise-die-verwaltung-veraendert/18168496>, zuletzt geprüft am 18.12.2020.
- Schwierz, Caterine (2020): Digitalisierung und berufliche Veränderungskompetenz. In: Jutta Rump und Silke Eilers (Hg.): Die vierte Dimension der Digitalisierung. Spannungsfelder in der Arbeitswelt von morgen. Berlin: Springer Gabler (IBE-Reihe), S. 191–200.
- Springfeld, Christian (2020): Authentische Information auf allen Kanälen. Praxisbericht aus dem kommunalen Krisenalltag. In: Innovative Verwaltung 42 (5-6), S. 24–25.
- Stettes, Oliver (2020): Jobkiller oder Jobknüller? Beschäftigungsperspektiven im digitalen Wandel. In: Jutta Rump und Silke Eilers (Hg.): Die vierte Dimension der Digitalisierung. Spannungsfelder in der Arbeitswelt von morgen. Berlin: Springer Gabler (IBE-Reihe), S. 129–143.
- Thielenhaus, Dietrich W. (2020): Das Jahr der Entscheidung. Denk-Anstöße: Interessantes, Merkwürdiges und Nachdenkliches. In: Der Bank Blog, 23.11.2020. Online verfügbar unter <https://www.der-bank-blog.de/das-jahr-entscheidung/trends/37670825/>, zuletzt geprüft am 18.12.2020.

Widuckel, Werner; Molina, Karl de; Ringlstetter, Max J.; Frey, Dieter (Hg.) (2015): Arbeitskultur 2020. Herausforderungen und Best Practices der Arbeitswelt der Zukunft. Wiesbaden Germany: Springer Gabler. Online verfügbar unter <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&scope=site&db=nlebk&AN=940286>.

Wintermann, Ole (2020a): Perspektivische Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Wirtschaft und die Art des Arbeitens. In: Wirtschaftsdienst (Hamburg, Germany : 1949) 100 (9), S. 657–661. DOI: 10.1007/s10273-020-2733-0.

Wintermann, Ole (2020b): Wie digital sind die Unternehmen in Deutschland? Bertelsmann Stiftung. Online verfügbar unter <https://www.bertelsmann-stiftung.de/de/unternehmen-digital>, zuletzt geprüft am 25.01.2021.

Wirtschaftsrat der CDU e.V. (Hg.) (2020): Herausforderungen für die deutsche Wirtschaft nach der Corona-Krise. Prof. Dr. Peter Bofinger als Gast des „Mitteldeutschen Wirtschaftsdialogs des Wirtschaftsrates“ am 15. September 2020. Online verfügbar unter <https://www.wirtschaftsrat.de/wirtschaftsrat.nsf/id/BTHG42-herausforderungen-fuer-die-deutsche-wirtschaft-nach-der-corona-krise-de>, zuletzt geprüft am 18.12.2020.

Zern-Breuer, Rubina; Otto, Jana (2020): Corona-Schock: Was die Verwaltung aus der Krise gelernt hat. In: Tagesspiegel Background, 10.08.2020. Online verfügbar unter <https://background.tagesspiegel.de/digitalisierung/corona-schock-was-die-verwaltung-aus-der-krise-gelernt-hat>, zuletzt geprüft am 27.09.2020.

## Endnoten

- <sup>1</sup> vgl. KPMG 2020b; Thielenhaus 2020; Wirtschaftsrad der CDU e.V. 2020; KPMG 2020a
- <sup>2</sup> vgl. Pöhler et al. 2020, S. 1; Zern-Breuer 2020; Schüür-Langkau 2020
- <sup>3</sup> vgl. Netzwerk Prozessmanagement 2018, S. II–III
- <sup>4</sup> vgl. Hannack 2018, S. 30
- <sup>5</sup> vgl. Berlinger et al. 2016, S. 8–10; Bundesministerium des Innern 2012, S. 49–50, 2015, S. 87–89
- <sup>6</sup> vgl. hierzu: Hoffmann und Wintermann 2020; Hofmann et al. 2020; Jager 2020; Kühmayer 2021; Rövekamp 2020; Wintermann 2020a; Wintermann 2020b.
- <sup>7</sup> Ausgehend von der Beschäftigtenauflistung auf der Webseite der Stadt Speyer ([https://www.speyer.de/sv\\_speyer/de/Rathaus/B%C3%BCrgerservice/MitarbeiterInnen/](https://www.speyer.de/sv_speyer/de/Rathaus/B%C3%BCrgerservice/MitarbeiterInnen/)) am 05.06.2020 (Aufzählung von 692 Mitarbeitenden, ohne externe Mitarbeitende des Bundesverwaltungsamtes oder der Familienkasse)
- <sup>8</sup> Zum Thema „Wie fühlt sich die Krise an?“ gab es eine Umfrage der Goethe Universität Frankfurt, die unter anderem erfasst, wie Menschen mit dem Homeoffice umgehen. Hierzu wurde ein erster Artikel veröffentlicht: Czymara, Christian S.; Langenkamp; Alexander; Cano, Tomás (2020): Cause for concerns: gender inequality in experiencing the COVID-19 lockdown in Germany, in: European Societies, DOI: 10.1080/14616696.2020.1808692. Weitere Veröffentlichungen sind geplant.
- <sup>9</sup> apolitical.co 2020
- <sup>10</sup> Springfield 2020
- <sup>11</sup> Hinweise und Best-Practice Beispiele zur Arbeit im Homeoffice finden sich auf den Seiten der Initiative Neue Qualität der Arbeit (INQA) des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales. Siehe hierzu: <https://www.inqa.de/DE/wissen/schwerpunkt-covid/home-office/uebersicht.html>
- <sup>12</sup> dazu etwa eGovernment Monitor 2019: (Initiative D21 e.V. und fortiss gGmbH 2019)
- <sup>13</sup> vgl. hierzu auch: apolitical.co 2020
- <sup>14</sup> s. auch Przybylla und Schmorleiz 2020, 221 f.
- <sup>15</sup> vgl. Heuermann et al. 2018, S. 285 ff.
- <sup>16</sup> vgl. Przybylla und Schmorleiz 2020, S. 223
- <sup>17</sup> vgl. hierzu auch: apolitical.co 2020
- <sup>18</sup> vgl. Przybylla und Schmorleiz 2020, S. 223
- <sup>19</sup> vgl. Papenkort und Preußner 2020
- <sup>20</sup> vgl. Lemke 2020, S. 32 ff.; sowie vertiefend Widuckel et al. 2015
- <sup>21</sup> vgl. Deutscher Städte- und Gemeindebund 2020; Burger 2020
- <sup>22</sup> vgl. auch apolitical.co 2020
- <sup>23</sup> apolitical.co 2020

<sup>24</sup> vgl. Stettes 2020, S. 131 ff.

<sup>25</sup> vgl. Papenkort und Preußner 2020

<sup>26</sup> vgl. hierzu auch: Pöhler et al. 2020

<sup>27</sup> vgl. Papenkort und Preußner 2020

<sup>28</sup> vgl. hierzu: Buschle und Meyer 2020

<sup>29</sup> vgl. Springfeld 2020

<sup>30</sup> CityLAB Berlin und Politics for Tomorrow 2020

<sup>31</sup> Bundesministerium des Innern 2014

<sup>32</sup> Schwierz 2020, S. 199 f.

<sup>33</sup> vgl. Blöcher 2015



## Autor\*innenverzeichnis

<p>Dr. Rubina Zern-Breuer zern-breuer@uni-speyer.de</p>	<p>Rubina Zern-Breuer ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am Lehrstuhl für Hochschul- und Wissenschaftsmanagement an der Universität Speyer, wo sie das Projekt WITI koordiniert und das dazugehörige Innovationslabor an der Universität Speyer leitet. In ihrer Forschung beschäftigt sie sich derzeit mit Fragen an der Schnittstelle von Verwaltung, Wissenschaft und Gesellschaft, etwa Verwaltungsinnovation, sektorenübergreifender Kooperation und zivilgesellschaftlicher Partizipation.</p>
<p>René Tim Albrecht albrecht@uni-speyer.de</p>	<p>René Tim Albrecht ist studentische Hilfskraft im WITI-Projekt. Er unterstützt das Zentralprojekt in seinen verschiedenen Aufgabenbereichen. Derzeit studiert er im Masterstudiengang Public Administration der Deutschen Universität für Verwaltungswissenschaften Speyer.</p>
<p>Moritz Krug krug@uni-speyer.de</p>	<p>Moritz Krug ist Masterstudent der Verwaltungswissenschaften an der DUV Speyer und arbeitet seit 2018 als studentische Hilfskraft im WITI-Projekt. Mit Kenntnissen aus seinem Studium und seiner beruflichen Tätigkeit als Verwaltungsfachangestellter unterstützt er das WITI-Projekt in Fragen zur Datenerhebung und -auswertung, Veranstaltungskonzeptionierung und gestalterischen Aufgaben. Seine Interessenschwerpunkte liegen in der Verstetigung von Experimentalstrukturen und der Strukturierung von öffentlichen Innovationsformaten.</p>
<p>Prof. Dr. Michael Hölscher hoelscher@uni-speyer.de</p>	<p>Michael Hölscher ist Professor für Hochschul- und Wissenschaftsmanagement und Gesamtleiter des WITI-Projekts an der DUV Speyer. Neben Fragen des Transfers im Bereich der Wissenschaft forscht er u.a. zu kreativen Städten.</p>




Anhang: Fragebogen


DEBUG ▶ Fragebogen [WirVsVirus] – Seite 1 Debug-Informationen ▼

◀ Seite:  ▶ Variable:  =  ▶

---



**WITI**  
Wissens- und Ideentransfer  
für Innovation in der  
öffentlichen Verwaltung



Deutsche Universität für  
Verwaltungswissenschaften  
Speyer

stadt **LABOR**  
Soest

0% ausgefüllt

**Wie erleben Sie aktuell in Ihrem Arbeitsumfeld die Corona-Pandemie? Sagen Sie uns, wie sich COVID-19 auf Ihre Arbeit auswirkt!**

Wir laden Sie ein, an unserer etwa fünfminütigen Umfrage teilzunehmen. Diese Kurzumfrage ist aus der Kooperation des Innovationslabors WITI (Wissens- und Ideentransfer für Innovation in der Verwaltung) an der Deutschen Universität für Verwaltungswissenschaften Speyer und der wissenschaftlichen Begleitung des Stadtlabors Soest entstanden.

Der Fragebogen ist anonym, die erhobenen Daten werden ausschließlich für statistische Zwecke verwendet und bleiben vertraulich und anonym. Mit der Beantwortung dieses Fragebogens erklären Sie sich damit einverstanden, dass die erhobenen Daten im Rahmen von Forschung anonym statistisch verarbeitet werden. Die Ergebnisse der Forschung können Gegenstand von Publikationen sein. Herzlichen Dank!

Bei Fragen oder Anmerkungen melden Sie sich gerne bei Dr. Rubina Zern-Breuer (Universität Speyer, [zern-breuer@uni-speyer.de](mailto:zern-breuer@uni-speyer.de), 06232 / 654-325) oder Elisabeth Söllner (Stadt Soest, [e.soellner@soest.de](mailto:e.soellner@soest.de), 02921/103-5229).

**Diese Umfrage läuft bis zum 07.05.2020.**

Weiter

---

[Dr. Rubina Zern-Breuer](#), Deutsche Universität für Verwaltungswissenschaften Speyer sowie [Elisabeth Söllner](#), Stadt Soest – 2020



**WITI** Wissens- und Ideentransfer  
für Innovation in der  
öffentlichen Verwaltung



stadt**LABOR**  
Soest

17% ausgefüllt

1. In welcher Kommune/Stadt sind Sie tätig?

V101

2. In welchem Bereich in Ihrer Verwaltung sind Sie tätig?

V102

Bitte Bezeichnung ausschreiben

Zurück

Weiter

[Dr. Rubina Zern-Breuer](#), Deutsche Universität für Verwaltungswissenschaften Speyer sowie  
[Elisabeth Söllner](#), Stadt Soest – 2020



33% ausgefüllt

**3. Was beschäftigt Sie in der derzeitigen COVID-19-Krise in Bezug auf Ihre Arbeitssituation am meisten?** V103  
 (max. 3 Nennungen möglich)

- Wie kommuniziere ich weiterhin über die Distanz mit Kolleginnen und Kollegen, Vorgesetzten und weiteren Institutionen?
- Welche Anliegen der Bürgerinnen und Bürger können per Telekommunikation bearbeitet werden und welche nicht?
- Wie, was und mit welchen Mitteln kommuniziere ich angemessen nach extern?
- Wie bearbeite ich schnell und effektiv die Flut an Informationen?
- Wie schütze ich Kolleginnen, Kollegen und mich selbst?
- Habe ich die Möglichkeit einen Heimarbeitsplatz einzurichten?
- Wie komme ich von zuhause an meine Akten/ Dokumente?
- Wie wird Datenschutz und -sicherheit gewährleistet?
- Wie verändert sich meine Arbeit (Aufgaben, Organisation)?
- Wie kann ich die Erledigung meiner Aufgaben und gleichzeitig die Kinderbetreuung wegen der Schließung von Kita/Schule sicherstellen?
- Wie können Entscheidungen getroffen werden?
- Weiß ich nicht
- Weitere:

Zurück

Weiter

[Dr. Rubina Zern-Breuer](#), Deutsche Universität für Verwaltungswissenschaften Speyer sowie  
[Elisabeth Söllner](#), Stadt Soest – 2020

DEBUG ▶

Fragebogen [WirVsVirus] – Seite 4

Debug-Informationen ▼

◀ Seite:  ▶ Variable:  =  ▶



**WITI**

Wissens- und Ideentransfer  
für Innovation in der  
öffentlichen Verwaltung



Deutsche Universität für  
Verwaltungswissenschaften  
Speyer

stadt **LABOR**  
Soest

50% ausgefüllt

**4. Was brauchen Sie in der gegenwärtigen Situation, um gut arbeiten zu können?**

V104

(max. 3 Nennungen möglich)

- Die Kenntnis neuer Kommunikationswege und Tools für Online-Meetings
- Die notwendige IT-Ausstattung mit Hardware wie Laptop, Tablet oder ggf. Diensthandy
- Die notwendige IT-Ausstattung mit Software, etwa Remote-Zugriff auf Dateien des Netzwerks bei der Arbeit durch VPN-Verbindung (bspw. CITRIX)
- Eine Übersicht über mögliche digitale Anwendungen und Abläufe (z.B. Wikipedia für die Verwaltung/ Nachschlagewerk)
- Kompetenzen im Umgang mit Software oder Hardware
- Flexiblere Arbeitszeiten, z.B. wegen Kinderbetreuung
- Anleitungen für interne/externe Kommunikation
- Weiß ich nicht

Weitere:

Zurück

Weiter

[Dr. Rubina Zem-Breuer](#), Deutsche Universität für Verwaltungswissenschaften Speyer sowie  
[Elisabeth Söllner](#), Stadt Soest – 2020



**WITI** Wissens- und Ideentransfer für Innovation in der öffentlichen Verwaltung

Deutsche Universität für Verwaltungswissenschaften Speyer

stadt **LABOR** Soest

67% ausgefüllt

**5. Zu welchen dieser Themen hätten Sie gerne konkrete Unterstützungsangebote?** V105

(max. 3 Nennungen möglich)

- Effektives Arbeiten im Homeoffice
- Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung
- Krisenorganisation
- Externe Unterstützung für die Stadtverwaltung bspw. durch Unternehmen
- Kontakt zu anderen Beschäftigten in der öffentlichen Verwaltung, die sich mit der Pandemie befassen
- (Öffentliche) Gesundheit
- Digitale Tools für Zeitmanagement oder Projektmanagement
- Weiß ich nicht

Weitere:

**6. Was wäre für Sie sonst noch hilfreich?** V106

Wenn Sie weitere Ideen haben oder Bedarfe sehen, nennen Sie diese gerne hier:

Zurück


Weiter

[Dr. Rubina Zern-Breuer](#), Deutsche Universität für Verwaltungswissenschaften Speyer sowie [Elisabeth Söllner](#), Stadt Soest – 2020


DEBUG ▶ Fragebogen [WirVsVirus] – Seite 6 Debug-Informationen ▼

◀ Seite:  ▶ Variable:  =  ▶

---



**WITI**  
Wissens- und Ideentransfer  
für Innovation in der  
öffentlichen Verwaltung



Deutsche Universität für  
Verwaltungswissenschaften  
Speyer

stadt **LABOR**  
Soest

83% ausgefüllt

**7. Ausgehend von den aktuellen Entwicklungen: Welche Veränderungen wünschen Sie sich für die eigene Arbeit in der Verwaltung nach der Corona-Krise?** V107

Bitte kreuzen Sie an auf einer Skala von 1 bis 5.

	wünsche ich mir gar nicht	wünsche ich mir eher nicht	unentschieden	wünsche ich mir eher	wünsche ich mir sehr	trifft nicht zu
Mehr Telearbeit/Homeoffice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Flexiblere Arbeitszeitmodelle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Flexiblerer Einsatz von Mitarbeitenden in verschiedenen Bereichen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verwendung neuer digitaler Technologien zur Zusammenarbeit, Kommunikation und Vernetzung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ausbau der Leistungen, die von Bürger*innen online abgewickelt werden können	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zukünftige Lockerung der Datenschutzbestimmungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Veränderungen der Arbeitskultur innerhalb öffentlicher Verwaltung, z.B. kreativeres Arbeiten, Selbstbestimmung und -organisation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Positives Außenbild der Verwaltung in der öffentlichen Wahrnehmung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Weitere:  V108

Zurück
Weiter

[Dr. Rubina Zem-Breuer](#), Deutsche Universität für Verwaltungswissenschaften Speyer sowie [Elisabeth Söllner](#), Stadt Soest – 2020





**WITI**

Wissens- und Ideentransfer  
für Innovation in der  
öffentlichen Verwaltung



Deutsche Universität für  
Verwaltungswissenschaften  
Speyer

stadt **LABOR**  
Soest

---

## Herzlichen Dank,

dass Sie sich die Zeit für die Beantwortung der Fragen genommen haben.

Ihre Antworten wurden erfolgreich übermittelt. Sie können das Browser-Fenster nun schließen.

---

[Dr. Rubina Zem-Breuer](#), Deutsche Universität für Verwaltungswissenschaften Speyer sowie  
[Elisabeth Söllner](#), Stadt Soest – 2020





ISSN 0179-2318

Speyer xxxx

Deutsche Universität für  
Verwaltungswissenschaften Speyer

Postfach 1409 67346 Speyer  
Freiherr-vom-Stein Str. 2 67346 Speyer  
Telefon: +49(0)6232 654-215  
Telefax: +49(0)6232 654-208  
E-Mail: [schneider@uni-speyer.de](mailto:schneider@uni-speyer.de)  
Internet: [www.uni-speyer.de](http://www.uni-speyer.de)