

NEGZ STANDPUNKT

NR. 11 – KOMPETENZOFFENSIVE BAD BERLEBURG DIGITAL
(KOBOLD)

Frederike Oschinsky

**Kompetenzoffensive in öffentlichen Verwaltungen:
Der Erfolg der Einführung neuer Technologien in
Verwaltungen hängt von der Akzeptanz und
Nutzung der MitarbeiterInnen ab. Unsicherheiten
und Widerstände müssen abgebaut und benötigte
Fähigkeiten vermittelt und Vorbilder gestärkt
werden.**

Frederike Oschinsky, Universität Siegen

KOMPETENZOFFENSIVE BAD BERLEBURG (KOBOLD)*

Öffentliche Verwaltungen setzen vermehrt auf den Einsatz neuer digitaler Technologien und verändern ihre Arbeits- und Organisationsstrukturen. Dabei nehmen die VerwaltungsmitarbeiterInnen eine entscheidende Rolle ein. Nur durch ihre Technologieakzeptanz gelingt es, alle Vorteile der Digitalisierung umfassend zu nutzen (Ogonek et al. 2016) und die Dienste öffentlicher Verwaltungen effektiv und effizient anzubieten (Räckers et al. 2017). Viele MitarbeiterInnen betrachten die

Veränderungen als skeptisch und befürchten ersetzt zu werden. Sie haben Angst, dass sie die Kontrolle über ihre Arbeit verlieren und die neuen Instrumente nicht beherrschen. Die digitalen Möglichkeiten werden folglich nicht voll ausgeschöpft. Dies führt langfristig zu hohen zeitlichen und finanziellen Kosten (Kim und Kankanhalli 2009). Es ist notwendig zu verstehen, wie die Skepsis der MitarbeiterInnen abgebaut und benötigte Kompetenzen gefördert werden können.

* Basierend auf der NEGZ Kurzstudie „Kompetenzoffensive Bad Berleburg Digital (KOBOLD)“. Studienpartner:

7 SCHLAGLICHTER

1

Mehr Mut für neue Technologien haben

Die Digitalisierung ermöglicht öffentlichen Verwaltungen effektiver und effizienter zu arbeiten. Dabei ist ein gemeinsames Digitalisierungsverständnis für eine erfolgreiche digitale Entwicklung notwendig.

2

Veränderte Arbeits- und Organisationsstrukturen akzeptieren

Öffentliche Verwaltungen müssen für den Einsatz neuer Technologien ihre Arbeits- und Organisationsweisen verändern. MitarbeiterInnen können dadurch effektiver und effizienter arbeiten und näher auf die Wünsche von BürgerInnen eingehen.

3

Unsicherheiten abbauen und Kompetenzen stärken

Der digitale Wandel verursacht Skepsis und Angst bei VerwaltungsmitarbeiterInnen. Zur Unterstützung müssen Maßnahmen ergriffen werden, um fehlendes Wissen zu vermitteln und Kompetenzen zu fördern.

4

Technologieakzeptanz unterstützen

Die Technologieakzeptanz von VerwaltungsmitarbeiterInnen entscheidet über den Erfolg einer Technologie sowie die dadurch entstehenden Vorteile.

5

Mehr Vorteile für BürgerInnen anbieten

Der Einsatz digitaler Technologien in öffentlichen Verwaltungen ermöglicht eine einfachere Zusammenarbeit von verschiedenen Fachbereichen. Dadurch können die Anliegen der BürgerInnen schneller bearbeitet werden.

6

Positive Anker setzen

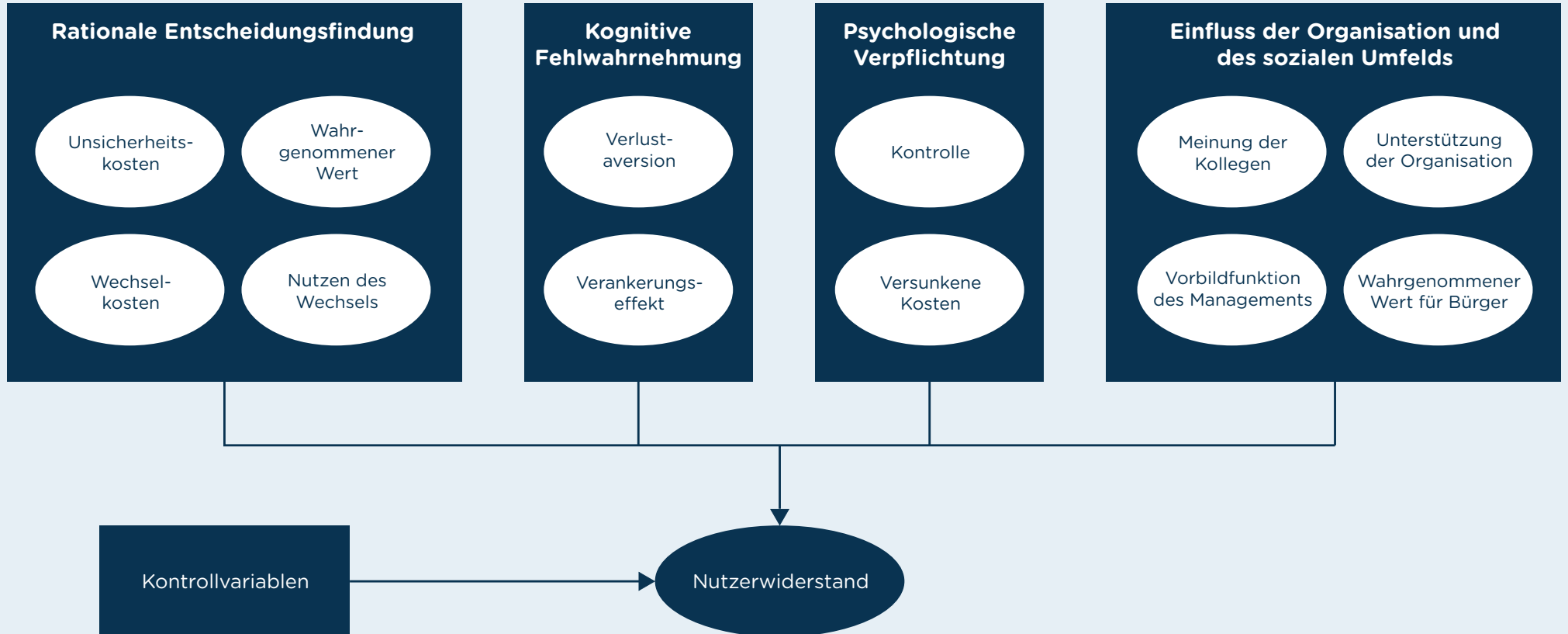
Der digitale Wandel wird von vielen VerwaltungsmitarbeiterInnen als eine Herausforderung gesehen. Das Hervorheben erlebter Erfolge kann dazu ermutigen, neue Technologien auszuprobieren, um eigene Kompetenzen zu erweitern.

7

Vorteile neuer Technologien erkennen

Für eine positive Einstellung von VerwaltungsmitarbeiterInnen gegenüber einem neuen System, müssen die Vorteile neuer Technologien kommuniziert und dauerhaft zugänglich gestaltet werden.

THEORETISCHER RAHMEN



Digitalisierung ist kein Wunschkonzert.

Die Notwendigkeiten für Verwaltungen, Effizienz und Effektivität zu steigern, sind vielfältig. Entsprechende Vorhaben müssen in jedem Fall frühzeitig angekündigt und vor allem gut erklärt werden, insbesondere, wenn sie auf eine konservative Verwaltungskultur mit tradierten Arbeitsweisen treffen oder wenn sich Verantwortlichkeiten verschieben.

Eine transparente und verlässliche Kommunikation ist dabei essentiell, um beispielsweise während einer Maßnahme häufig entstehende Mehrbelastungen zu erklären oder Verstimmungen durch veränderte Zuständigkeiten und damit vermeintlich befürchteten Kontrollverlusten proaktiv vorzubeugen.

Eine übermäßige Bevorzugung des Status Quo gegenüber Veränderungen muss dabei kein Ausdruck von Ablehnung oder mangelnder Bereitschaft sein. Akzeptanz entsteht durch Verständnis und Vertrauen sowie Transparenz und Einbeziehung von betroffenen Akteuren - und am Ende von Digitalisierungsvorhaben: durch messbare Verbesserungen. Digitalisierung darf kein Selbstzweck sein. Sie ist aber auch kein Wunschkonzert.

Tino Eilenberger, IT-Dienstleistungszentrum Berlin

VERANSTALTUNGEN NEGZ

Bis 31.08.2021 werden wir Online Veranstaltungen durchführen und hoffen, dass wir uns im September zur Wissenschaftlichen Konferenz Staatsmodernisierung und Verwaltungstransformation wieder präsent in Kiel treffen können.

IMPRESSUM

Basierend auf der NEGZ Kurzstudie „Kompetenzoffensive Bad Berleburg Digital (KOBoLD)“, Autor*innen: Frederike Oschinsky, Aida Stelter, Constantin Kaping, Univ.-Prof. Dr. Dr. Björn Niehaves

Aus der Reihe „Berichte des NEGZ“, Nr. 14, ISSN: 2626-6032,
DOI: 10.30418/2626-6032.2021.14

Für einen modernen Staat

Das Nationale E-Government Kompetenzzentrum vernetzt Expertinnen und Experten aus Politik, Verwaltung, Wissenschaft und Wirtschaft. Das NEGZ versteht sich als die zentrale, unabhängige Plattform für Staatsmodernisierung und Verwaltungstransformation in Deutschland.

[PDF-DOWNLOAD KURZSTUDIE](#)



[PROJEKTE & PUBLIKATIONEN DES NEGZ](#)



Nationales E-Government Kompetenzzentrum e. V.

Pressehaus / 4102
Schiffbauerdamm 40
10117 Berlin

+49 (0)30 80494747
info@negz.org
negz.org

Gestalterische Umsetzung

made in – Design und Strategieberatung
www.madein.io