

Digitalisierung von Verwaltungsleistungen am Beispiel der Bürgerämter

Prof. Dr. Jörg Bogumil & Sascha Gerber / Ruhr-Universität Bochum

Prof. Dr. Sabine Kuhlmann & Christian Schwab / Universität Potsdam



Gliederung des Vortrags

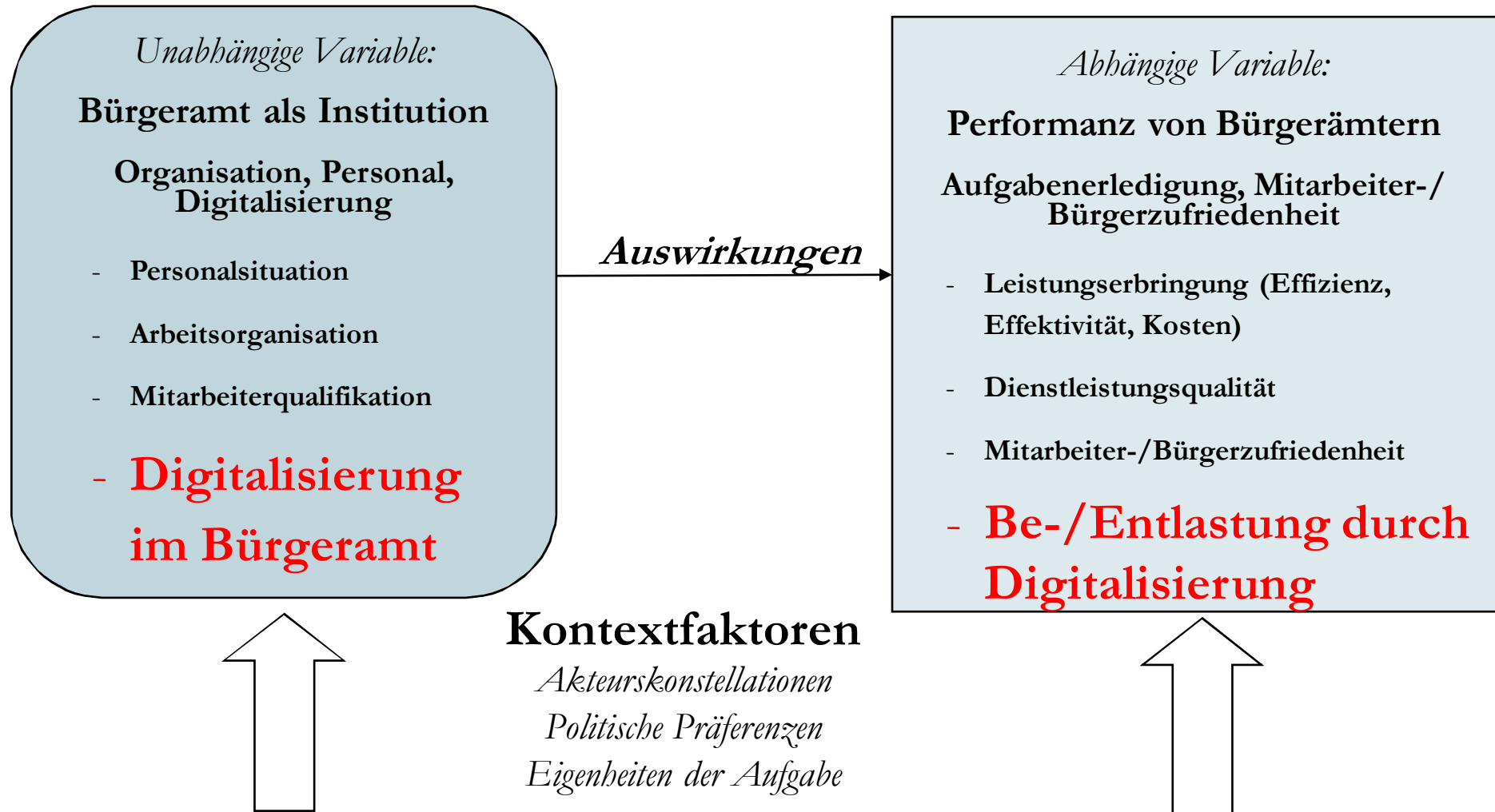
- ▶ Fragestellungen: HBS-Forschungsprojekt „Bürgerämter in Deutschland“ & Teilmodul „Digitalisierung von Verwaltungsleistungen“
- ▶ Situation der Bürgerämter in Deutschland: Befunde der Verwaltungsumfrage (Auszug)
- ▶ Digitalisierung in den Bürgerämtern:
Zwischenergebnisse aus vier kommunalen Fallstudien

- ▶ Welche Veränderungen hat es in der Organisation, im Personalbestand und im Aufgabenprofil der Bürgerämter gegeben?
- ▶ Wie haben sich die Anforderungen in den Bürgerämtern verändert?
- ▶ Wie wirken sich diese Veränderungen auf die Leistungserbringung für die Bürger und die Arbeitssituation der Mitarbeiter aus?

Projektbaustein Digitalisierung

- ▶ Zentrale Fragestellungen des Projektbausteins Digitalisierung:
 - ▶ Welche **Digitalisierungsansätze** lassen sich in Bürgerämtern beobachten?
 - ▶ Welche Konsequenzen hat Digitalisierung für **Arbeitsprozesse und -situation**?
 - ▶ Welche Konsequenzen hat Digitalisierung für die **Leistungserbringung** für die Bürgerinnen und Bürger?

Forschungsdesign „Bürgerämter in Deutschland“



Methodisches Vorgehen

- ▶ Standardisierte Online-Befragung von **Bürgermeistern/Bürgeramtsleitern** und **Personalratsvorsitzenden** aller Kommunen in Deutschland **mit mehr als 15.000 Einwohnern** (Städte, die über ein Bürgeramt verfügen; ca. 750)
- ▶ Für „sozialwissenschaftliche Verhältnisse“ wurden zufriedenstellende **Rücklaufquoten** realisiert (ca. BM: 31%; PR: 35%)
- ▶ Die **deskriptivstatistische Auswertung** der Befragung ist bereits erfolgt und soll noch um eine **multivariate Analyse** ergänzt werden
- ▶ Zudem wurden **vier qualitative Fallstudien** zum Thema **Digitalisierung** durchgeführt
- ▶ Geplant sind noch vier weitere Fallstudien über Bürgerämter insgesamt und repräsentative Bürgerbefragungen sowie Beschäftigtenbefragungen in zwei Fallkommunen

Rücklauf Bürgermeister nach Bundesländern



	Häufigkeit	n	Rücklauf in Prozent
Baden-Württemberg	58	124	46,8
Bayern	11	57	19,3
Brandenburg	10	29	34,5
Hessen	29	78	37,2
Mecklenburg-Vorpommern	3	9	33,3
Niedersachsen	15	88	17,0
Nordrhein-Westfalen	62	188	33,0
Rheinland-Pfalz	4	29	13,8
Saarland	3	15	20,0
Sachsen	6	32	18,8
Sachsen-Anhalt	6	19	31,6
Schleswig-Holstein	8	25	32,0
Thüringen	4	26	15,4
n	220	721	30,5

Erste Ergebnisse: Aktuelle Situation in Bürgerämtern

- **Veränderte Rahmenbedingungen** für die Arbeit in Bürgerämtern (**Verkomplizierung von Rechtsvorschriften** z.B. beim elektronischen Personalausweis, Bundesmeldegesetz, elektronische Steuerkarte) mit erheblichen zusätzlichen Erfüllungsaufwand für die Kommunen (ca. 10% Mehraufwand beim Personal). Die zusätzlichen Personalressourcen werden nicht überall von den Kommunen bereitgestellt (Haushaltskonsolidierungsprogramme!)
- **Zunehmend Klagen** über eine **unbefriedigende Leistungserbringung** in manchen Bürgerämtern seitens der Bürger (unverhältnismäßig lange Wartezeiten, Schließungen von dezentralen Stadtteileinrichtungen)
- **Unzufriedenheit der Beschäftigten mit den Arbeitsbedingungen** in Bürgerämtern, Klagen über hohe Fluktuation mit immer neuen Einarbeitungszeiten, überproportionale Fehlzeiten sowie Probleme bei der Personalrekrutierung (nur mittlerer Dienst, E8, höhere Vorbildung der Azubis, Besuch der Angestelltenlehrgänge mit Übergang zum gehobenen Dienst)

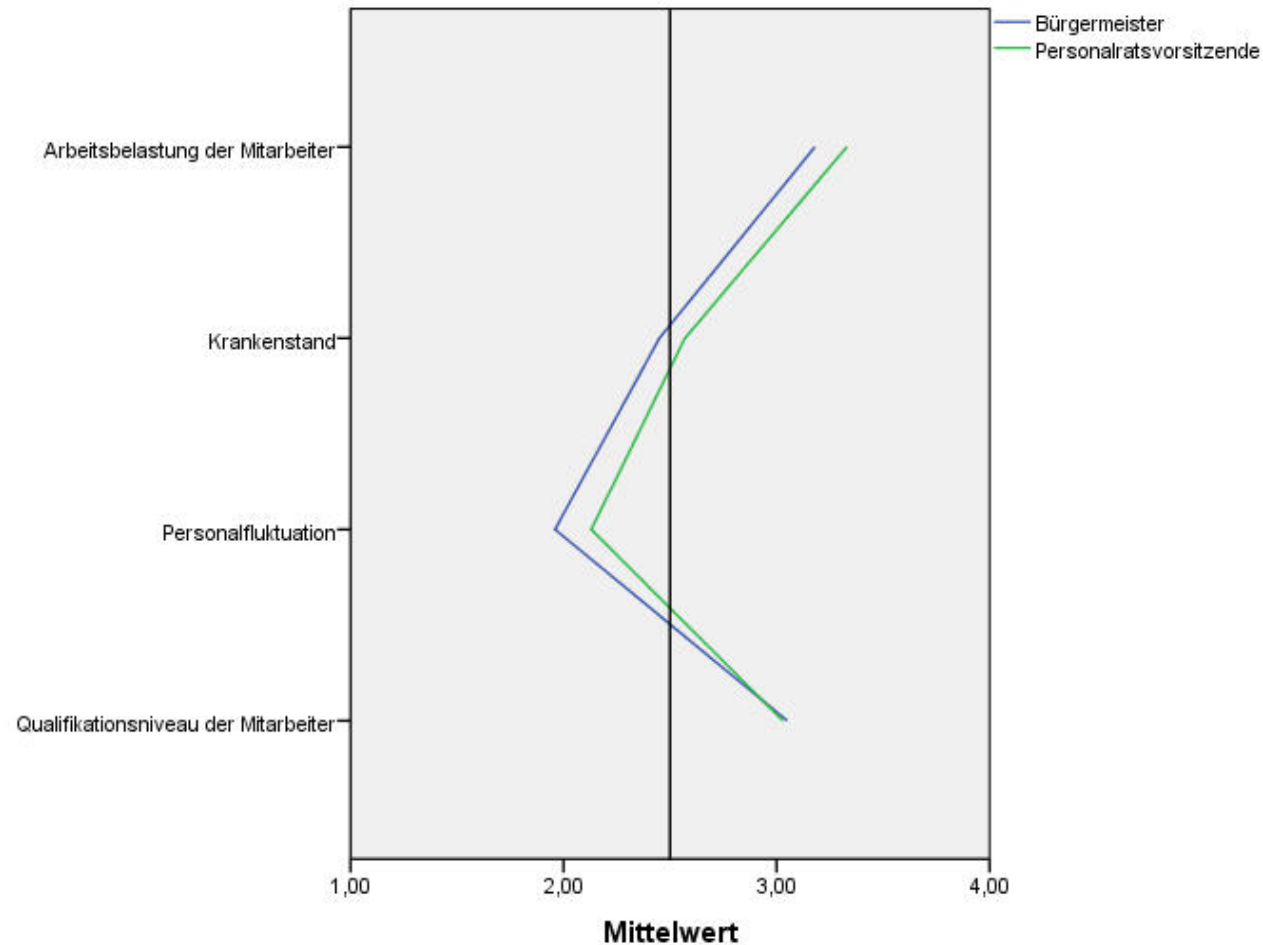
Veränderungen in Bürgerämtern (Anteile für stark und etwas zugenommen)

	Bürgermeister	Personalratsvorsitzende
Erfüllungsaufwand	90,0	91,2
Anspruchsniveau der Bürger	87,2	92,1
Rechtskomplexität	86,3	86,2
Beratungsintensität	84,5	84,9
Aufgabenanzahl	82,6	87,9
Arbeitsverdichtung	81,7	90,4
Servicequalität	60,7	60,0
Verfahrensdauer	59,0	48,9
Sachausgaben	58,3	53,0
Personalausgaben	56,9	54,0
Mitarbeiterqualifikation	42,2	30,4
Ausdehnung der Öffnungszeiten	16,1	23,0
n	216 bis 219	236 bis 240

Arbeitsbelastung der Mitarbeiter (Anteile von sehr hoch und eher hoch)

	Bürgermeister	Personalratsvorsitzende
Arbeitsdichte	82,2	86,2
Geräuschpegel	73,9	79,3
Termin- und Zeitdruck	71,4	81,9
Störende Unterbrechungen	64,2	76,6
Mangelnde Aufstiegsmöglichkeiten	56,7	70,8
Überstunden	28,6	41,0
Geringe Ermessensspielräume	25,9	38,8
Unflexible Arbeitsgestaltung	21,5	39,6
Bürgerunzufriedenheit	16,0	21,1
Schlechtes Betriebsklima	12,1	25,3
Überforderung	6,1	10,5
n	212 bis 218	219 bis 242

Wie ist es um die Personalsituation in Ihrem Bürgeramt bzgl. folgender Aspekte bestellt?



1 = sehr gering; 2 = eher gering; 3 = eher hoch; 4 = sehr hoch

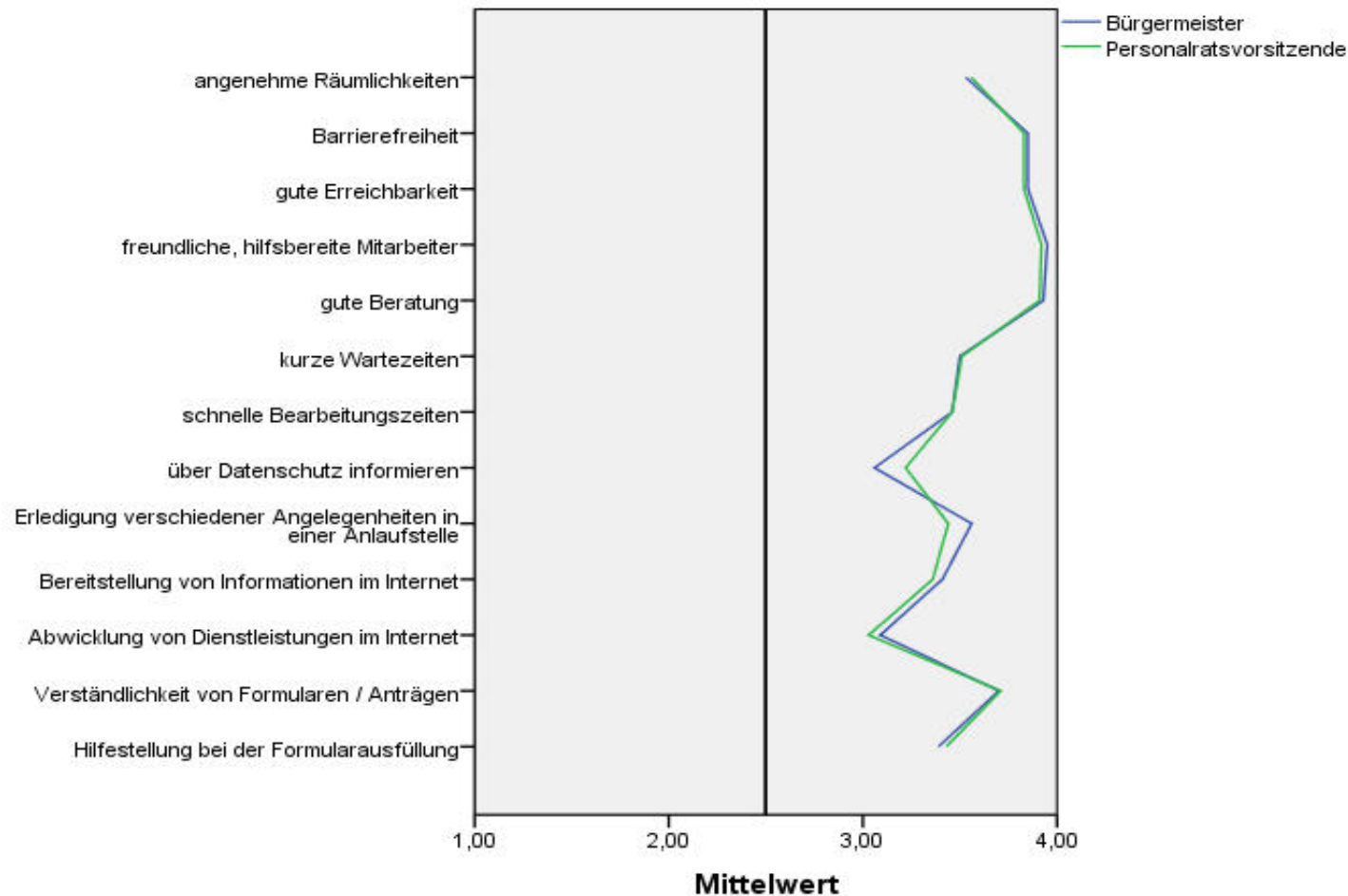
Bürgermeister n = 216 bis 219 bis 71; Personalratsvorsitzende n = 228 bis 242

Stand der Digitalisierung - Personalratsvorsitzendenbefragung

	Online sind Informationen verfügbar	kann teilweise online erledigt werden (Formulare, E-Mails)	lässt sich online final abschließen	n
Passangelegenheiten	74,8%	25,2%	4,8%	210
Urkunden (Geburtsurkunden/ Eheurkunden)	71,4%	25,2%	9,2%	119
Führungszeugnis	70,7%	27,1%	13,3%	188
An- /Ab- /Ummeldungen	60,5%	36,0%	7,1%	197
Zeugnisse beglaubigen	89,3%	10,1%	2,7%	149
Hundesteueranmeldung	71,3%	32,8%	5,7%	122
Anwohnerparkausweis	75,7%	18,4%	8,7%	103
Parkausweis für Schwerbehinderte	80,2%	20,8%	0,9%	106
Wohngeld	75,6%	21,8%	3,8%	78
Kfz an-/ab-/ummelden (nur Kreisstädte)	75,0%	23,5%	7,4%	68

Alle Angaben als Prozent der Fälle; die Summe der Anteilswerte kann somit mehr als 100% ergeben

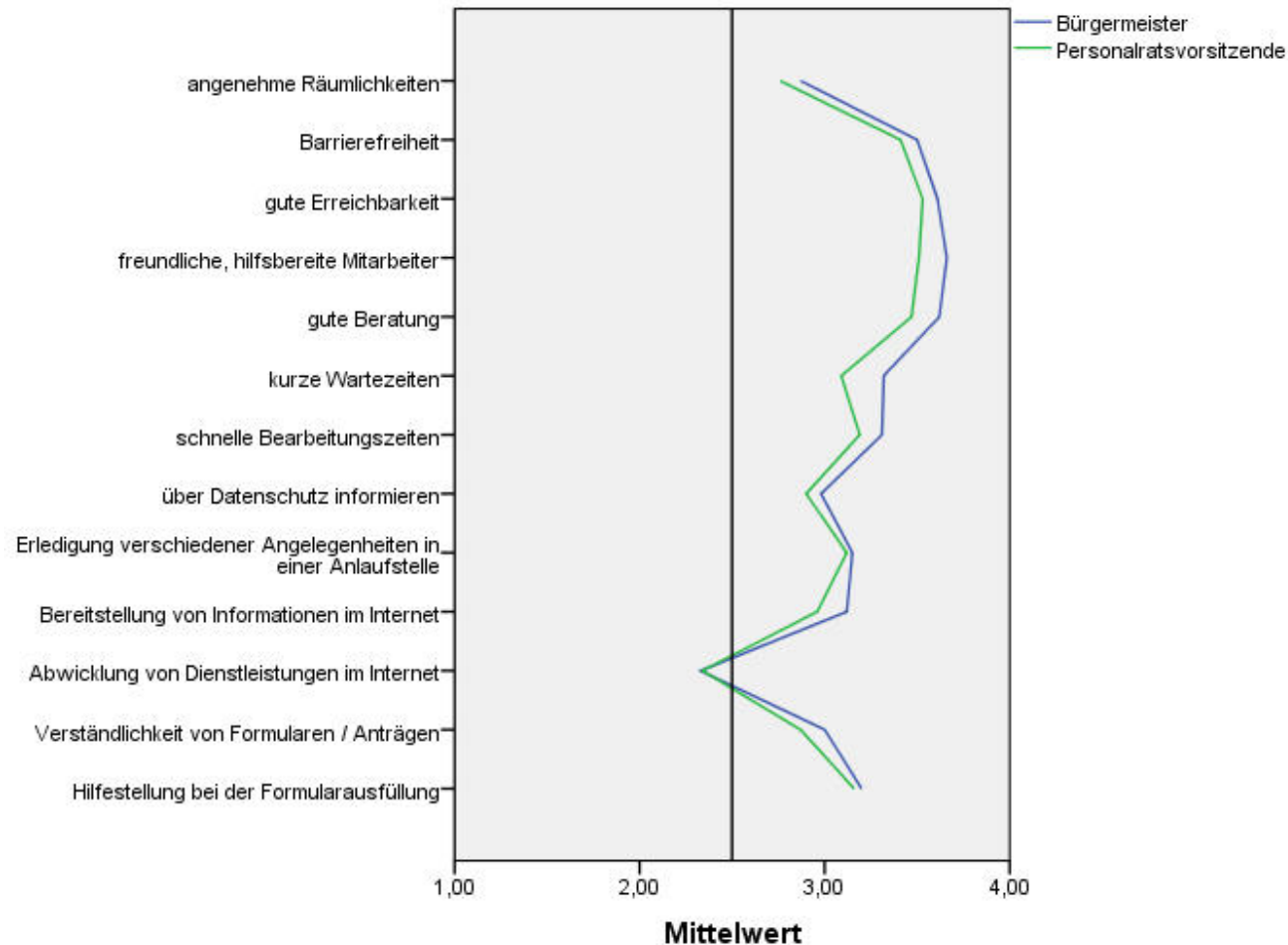
Für wie wichtig halten Sie die folgenden Forderungen an ein bürgerfreundliches Amt?



1 = unwichtig; 2 = eher unwichtig; 3 = eher wichtig; 4 = wichtig

Bürgermeister n = 212 bis 218; Personalratsvorsitzende n = 236 bis 243

Inwieweit sind diese Forderungen Ihrer Meinung nach in Ihrem Bürgeramt realisiert?



1 = vollständig unrealisiert; 2 = eher unrealisiert; 3 = eher realisiert; 4 = vollständig realisiert

Bürgermeister n = 208 bis 218; Personalratsvorsitzende n = 204 bis 236

Fallstudien: Digitalisierung im Bürgeramt – Fragebereiche & Vorgehensweise



- ▶ Vier **qualitative Fallstudien** in Großstädten zum Thema Digitalisierung (abgeschlossen, aber vollständige Auswertung ausstehend; **Ergebnisse daher vorläufig**)
- ▶ Fallauswahl: „**most similar cases**“ -> Städte, die relativ weit sind im Hinblick auf die Digitalisierungsangebote im Bürgeramt
- ▶ Insgesamt **22 Experteninterviews** mit der Leitungsebene (BA/BS), der Mitarbeiterebene (SB im BA) und Personalräten

Fallstudien: Digitalisierung im Bürgeramt – Fragebereiche & Vorgehensweise

Merkmale der Fallstädte

Fallstadt	Größe (EW, ca.)	Anzahl MA im BA (VZÄ)	Anzahl Außen- stellen	Stärkste Partei im Rat	Partei BM
A	230.000	50	8	B90/Grüne	B90/Grüne
B	55.000	25	2	CDU	CDU
C	300.000	60	16	SPD	SPD
D	305.000	68	10	CDU	SPD

Fallstudie: Digitalisierung im Bürgeramt – Ergebnisse (1): generelle Erkenntnisse

Verständnis der Digitalisierung

Begriff / Verständniskategorie

- Unterschiedliches Verständnis von FK & MA
- Nutzen der Digitalisierung ebenfalls unterschiedlich bewertet (wird nicht generell als Arbeitserleichterung gesehen -> durch Arbeitsverlagerung vom Front- ins Back-Office) -> vom Kritiker zum Skeptiker bis hin zum Enthusiasten ist alles dabei

E-Government-Strategie

- Kaum politischer Druck vorhanden, Initiativen sporadisch / inkrementell; kaum vorh. Zielstellung wird bemängelt
- Vorstellungen von Politik und fachlicher Wirklichkeit liegen weit auseinander
Zitat FK: „[...] dass man sagt, dass man sich ein Ziel setzt bis 2020 möchten wir versuchen unsere Dienstleistung durchgängig online zu stellen, das gibt es nicht.“

Digitalsierung als...

Bedrohungsszenario (Arbeitsplatz)

- Aktuell durch keine Statusgruppe durchweg gesehen
- Aber Reduktion von Außenstellen (wegen ungenügender Kapazitätsauslastung/Frequentierung) kann durch Digitalisierung beschleunigt werden, v.a. an den Stadträndern
- Gefahr der Einstufung in niedrigere Entgeltgruppe erkannt

„Generationenphänomen“

- Abhängig vom Alter höhere oder niedrigere „Digitalisierungsaffinität“, Aufgeschlossenheit und Fähigkeiten
- Es herrscht oft die Meinung, die Digitalisierung sei nicht aufzuhalten da sie mit den nächsten Generationen ohnehin komme

Fallstudie: Digitalisierung im Bürgeramt – Ergebnisse (1): generelle Erkenntnisse

Effizienz, Politik & Sichtbarkeit

Effizienzeffekte

- ...durch die Digitalisierung werden von MA & FK gemischt eingeschätzt
- Mehrarbeit durch gestiegenes Email & Back-Office-Aufkommen steht eine höhere Prozessgeschwindigkeit gegenüber
- Potentiale und Vorteile der Digitalisierung werden laut den FK von den MA aber oft nicht erkannt (z.B. einlesen von Stammdaten, elektr. Rückmeldeverfahren etc.) → Reduktion des Erfassungsaufwands

Budget & Politik

- Digitalisierung ist immer auch eine Frage des Geldes und der politischen Priorisierung
- Fachbereiche können sich mit Ihren Budgetforderungen für Digitalisierungskomponenten (z.B. DMS) oft nicht durchsetzen (insbes. nicht gegen Querschnittbereiche wie Kämmerei, Personal oder IT)

Digitale Marketingkonzepte

- Notwendigkeit für digitale Marketingkonzepte besteht durchweg (Bewerben bzw. Sichtbarmachen von funktionierenden, medienbruchfreien Dienstleistungen)
- Dienstleistungen oft nur schwer im Netz bzw. auf der Homepage auffindbar – „schlechte“ Services oder Formulare behindern Auffindbarkeit von „Guten“
- Manche FK halten Darstellung über ein Landesportal als einzig sinnvolle Alternative

Fallstudie: Digitalisierung im Bürgeramt – Ergebnisse: generelle Erkenntnisse

Digitalisierungsfunktionen

Funktion

Ausprägung / Problem

Lösungsmöglichkeiten

A

Informa-
tion

- Informationsbereitstellung zu angebotenen Dienstleistungen im BA durchweg gegeben
- Zugänglichkeit & Auffindbarkeit der Informationen aber kritisch (Überfrachtung mit Inhalten, schlechte Suchfunktion & Funktionalität)

- Homepage entschlacken (Extraportal medienbruchfreier funktionaler Angebote)
- Suchfunktion verbessern durch sprachliche Anpassungen mit mehr „Treffermöglichkeiten“
- (Landes)Portale könnten kommunale Lösungen ersetzen

B

Kommuni-
kation

- Zweiweg-Interaktion mit dem BA für alle Dienstleistungen gegeben (v.a. durch Email)
- Probleme der Überlastung durch Email-Kommunikation (zu viel Back-Office), der permanenten Erreichbarkeit und der Entfremdung (persönlicher Kontakt nimmt ab) werden gesehen (v.a. von MA & PR)

- Persönlicher Kontakt nach wie vor maßgeblich, v.a. je komplexer der Verwaltungsvorgang und je höher die persönlichen Barrieren (Sprache)
- Je einfacher und günstiger der Verwaltungsvorgang für den Bürger desto eher wird er genutzt -> Ausnutzung v. Skaleneffekten
- Regelungen zur elektr. Erreichbarkeit

C

Trans-
aktion

- Komplette medienbruchfreie Abwicklung von Verwaltungsleistungen nur sehr selten möglich
- Grundproblem des persönlichen Kontakts als Verwaltungserfordernis (Identitätsprüfung, Unterschrift etc.)

- Abbau von Hindernissen (politisch, rechtlich, technisch, finanziell & personell)
- Vor allem gesetzliche Hürden oft genannt
- Ausbau der Funktionalität des E-Personalausweises -> z.B. durch „AusweisApp2“

Fallstudie: Digitalisierung im Bürgeramt – Ergebnisse: generelle Erkenntnisse

Barrieren der Digitalisierung im Bürgeramt (Ranking nach Anzahl Nennungen)

Hindernis	Beschreibung
1 Rechtlich	Sehr häufige Nennung, v.a. von FK; manche FK räumen aber ein, dass Hindernis oft nur vorgeschoben wird; Bsp.: Datenschutzbestimmungen, Auskunftssperren (z.B. im Meldewesen), Aufbewahrungspflichten
2 Finanziell	- Ebenfalls sehr häufige Nennung. Auffällig ist, dass auch die MA und nicht nur FK/PR dies so sehen - Bsp.: Ein DMS für die KFZ-Zulassung kostet etwa 160.000 € (Geld für Infrastruktur / Personal fehlt oft)
3 Personell	Personalrekrutierung wird als sehr großes Problem erachtet, insb. von Personal mit Digitalkompetenzen; Bestandspersonal hat häufig Schwierigkeiten, nicht zuletzt wegen des Generationenproblems
4 Technisch	Allgemeine technische Barrieren gibt es zwar (z.B. Serverarchitektur, veraltete DMS etc.), sind aber vernachlässigbar gering und werden als lösbar erachtet – bei spezifischen Problemen sind sie aber hoch
5 Politisch	Teilweise pol. Abhängigkeit bei der Zuweisung von Haushaltsmitteln für die Digitalisierung; entweder das politische Interesse ist gering oder Querschnittsbereiche werden ggü. den Fachabteilungen bevorzugt

Fallstudie: Digitalisierung im Bürgeramt – Ergebnisse: Digitale Dienstleistungen

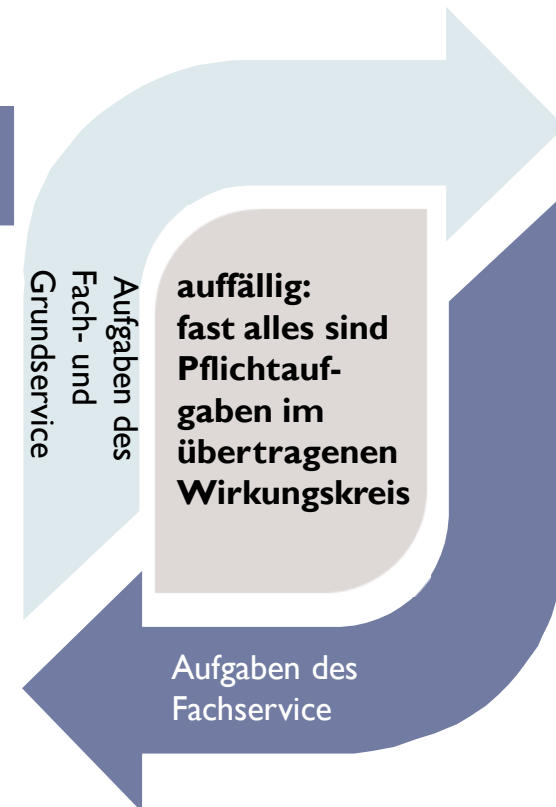
→ Die „eine“ Dienstleistung / Aufgabe die von allen Kommunen digital und medienbruchfrei angeboten wird, gibt es nicht! Es gibt einige...

...Beispiele, bei denen man relativ weit ist:

Meldewesen
(Abmeldungen Ausland)
Bewohnerpark-
ausweise
Bußgeldverfahren
(Straßenverkehr)
Anmeldung
Zweitwohnung

...Annahmen, was zukünftig sinnvoll digitalisiert werden könnte

Führerscheinwesen
Standesamtswesen
Ausländerwesen /
Staatsangehörigkeit
Einbürgerung



Fallstudie: Digitalisierung im Bürgeramt – Ergebnisse: Digitale Dienstleistungen

Digitalisierungspotenzial Standardisierung ??? OZG als möglicher Treiber?

Kommunale
Lösungen

VS.

Landes-
lösungen

VS.

Bundes-
Lösung

Zitat FK: „[...] wir wollen nicht wieder zurückfallen in das Klein Klein, dass jede Kommune wieder macht, was sie für richtig hält, weil das funktioniert ganz einfach nicht“



Zitat FK: „Das gibt wieder ein ministeriales Verfahren, das keiner haben will, weil sie die Kommunen halt wieder nicht mit ins Boot nehmen [...] das Problem ist, man muss wirklich die Praxis kennen.“

Fallstudie: Digitalisierung im Bürgeramt – Ergebnisse (2): Digitale Dienstleistungen

Digitalisierungspotenzial Standardisierung ??? Pro Standardisierung

Landes-/ Bundes Lösungen

- Prozessoptimierung (=Standardisierung) ist nicht die Kernkompetenz der Kommunen, das kann nur Land (oder Bund) leisten
- Vor allem für Pflichtaufgaben nach Weisung als sinnvoll erachtet
- Es gibt Beispiele wo es bereits heute recht gut funktioniert (Meldeauskünfte)

Portallösungen auf Landesebene von versch. Akteuren teilweise begrüßt (v.a. FK), auch um „Druck“ auf Kommunen zu erhöhen – Bundeslösungen wurden nicht angesprochen

Digitalisierungspotenzial Standardisierung ??? Pro kommunale Lösungen

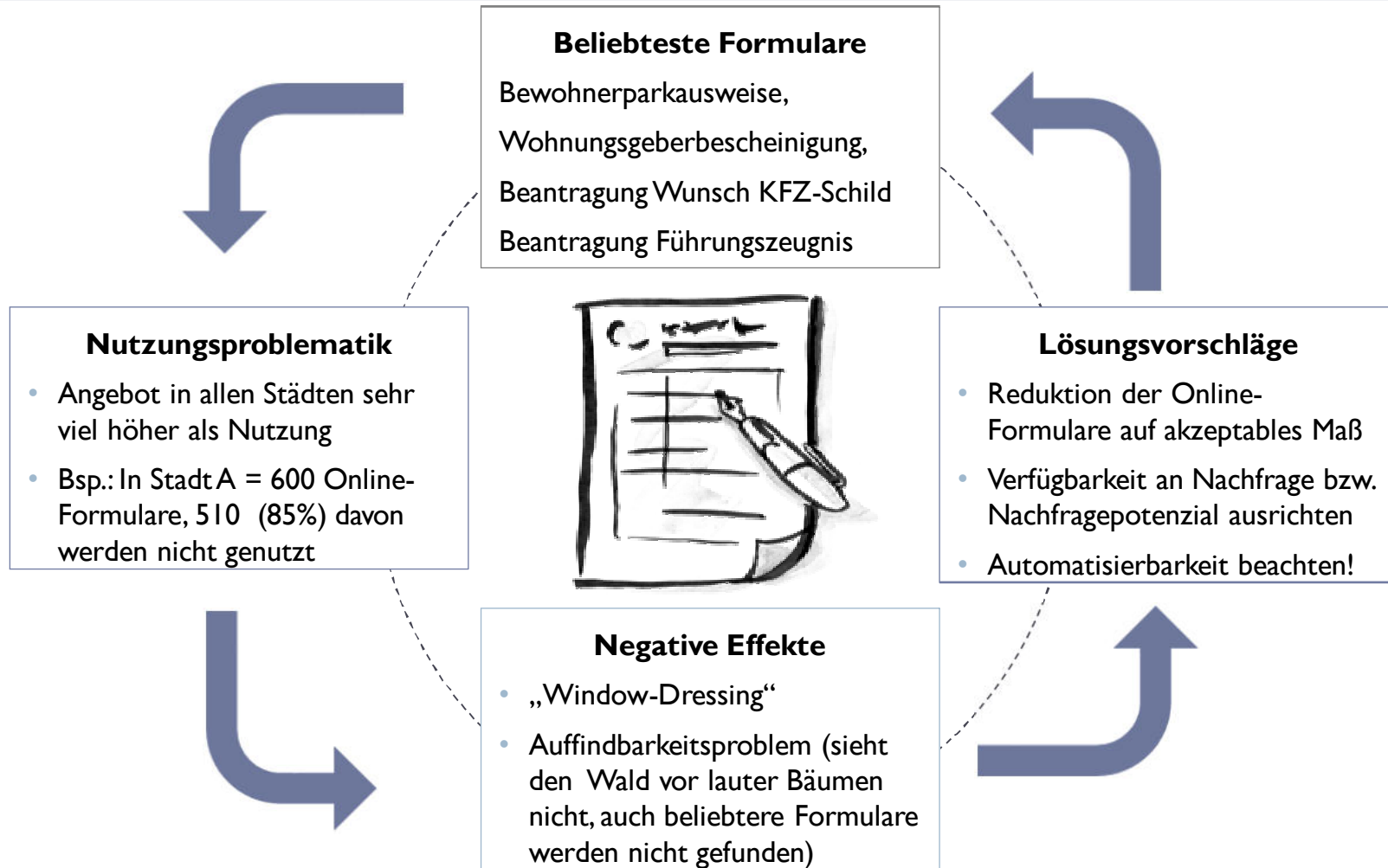
Kommunale Lösungen

- Politik auf Landes- und Bundesebene agiert oft „weltfremd“ und kennt sich in der kommunalen Praxis nicht aus
- Für Beratungen gilt selbiges
- Vorschläge müssen immer von den Kommunen kommen, sonst funktioniert eine Prozessoptimierung nicht („bottom-up“-Strategie notwendig)

Hauptinteresse und Kernkompetenzen der Kommunen liegen im Bereich Personal, Haushalt & Verwaltungs-verfahren. Dieses Wissen muss mitgenommen werden

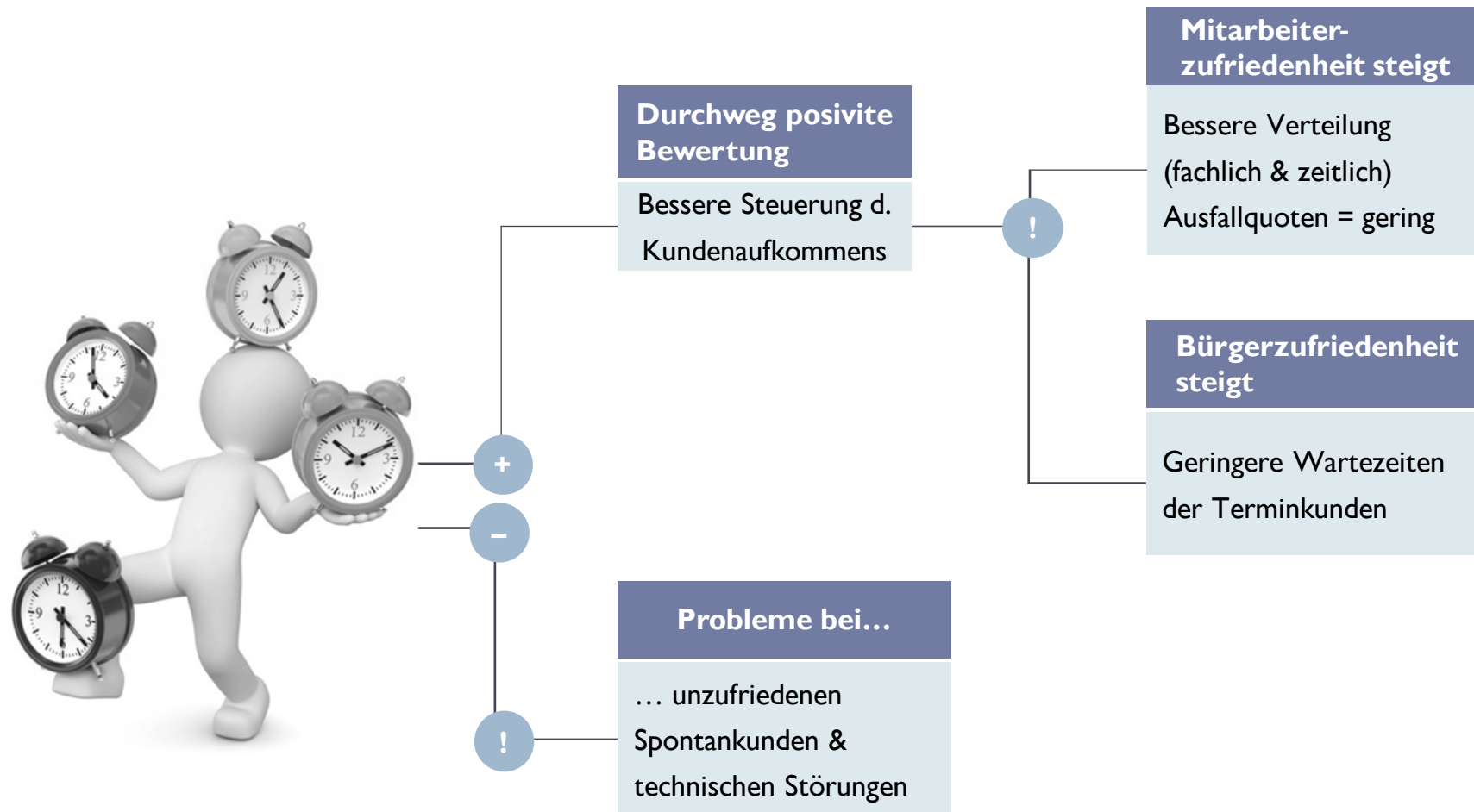
Fallstudie: Digitalisierung im Bürgeramt – Ergebnisse: Digitale Dienstleistungen

Online-Formulare



Fallstudie: Digitalisierung im Bürgeramt – Ergebnisse: Digitale Dienstleistungen

Online-Terminmanagement



Fallstudie: Digitalisierung im Bürgeramt – Ergebnisse (3): Prozesse & Arbeitsorganisation

Wann wird der Prozess
der Digitalisierung als
Arbeitserleichterung
von den MA & FK
wahrgenommen?

Was wird besonders als
Verbesserung
wahrgenommen?



Arbeitserleichterung wenn...

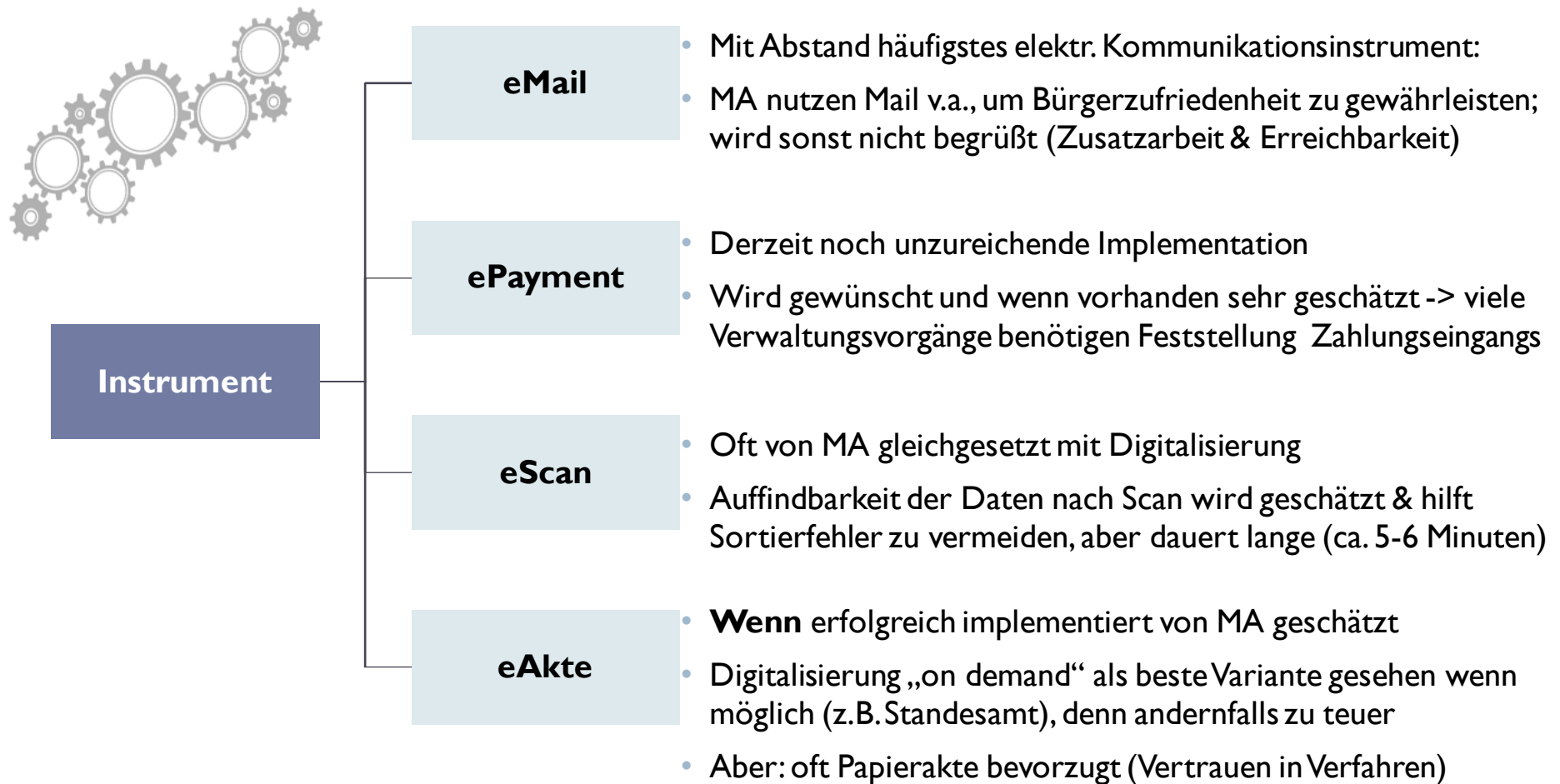
- Prozesse funktionieren!
- Prozess weniger komplex ist (je komplexer desto eher wird analoger Prozess gewünscht)

Verbesserung, da

- Mehr Stauraum (eAkte)
- Bessere Zugriffs- & Wartezeiten
- Schnellere Zugriffszeiten
- Besseres Arbeitsklima im Büro

Fallstudie: Digitalisierung im Bürgeramt – Ergebnisse (3): Prozesse & Arbeitsorganisation

Einschätzung verschiedener Instrumente der Digitalisierung

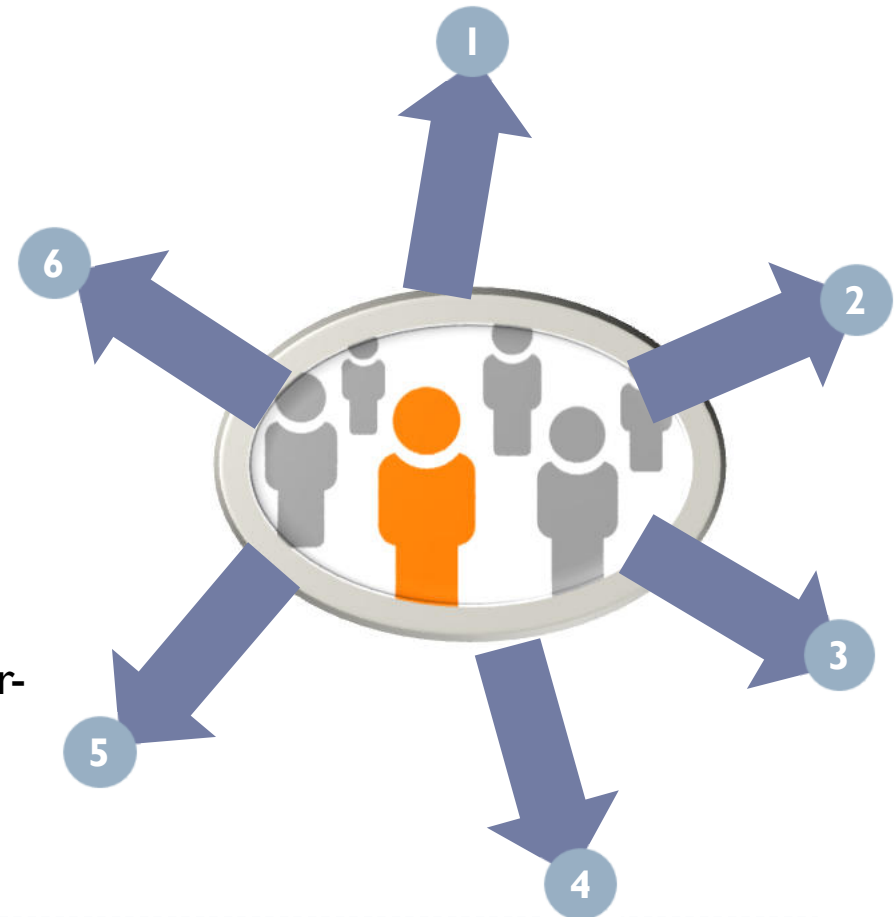


Fallstudie: Digitalisierung im Bürgeramt – Ergebnisse (4): Personal / Mitarbeiter

Mitarbeiter im Bürgeramt...



1. lehnen Digitalisierung nicht per se ab!
2. sind sich einig dass die Aufgaben zugenommen haben
3. meinen aber, dass das Personal (teilweise) den Aufgaben gefolgt sei
4. sehen die hohe Fluktuation im BA als Problem
5. Sind mit den digitalen Angeboten (Fort- & Weiterbildung, „homeoffice“) meist zufrieden
6. empfinden das Mailaufkommen als Belastung



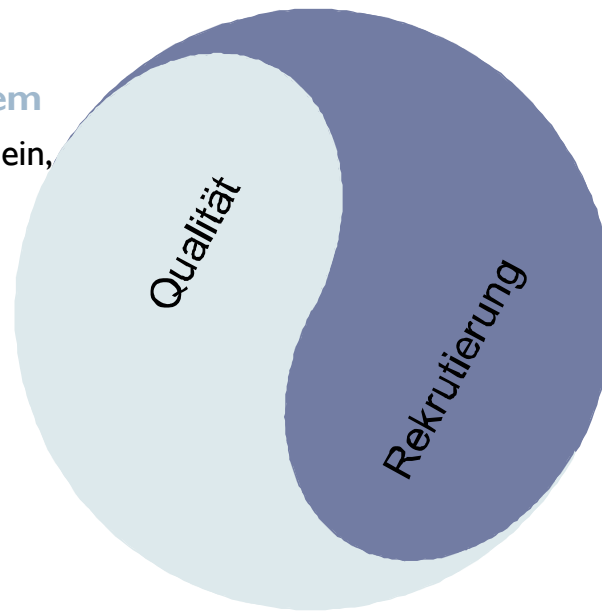
Fallstudie: Digitalisierung im Bürgeramt – Ergebnisse (4): Personal / Mitarbeiter

Rekrutierung

Zitat FK „Also wenn es keinen Plan gibt, wie man digitale Kompetenzen fördert und im Recruiting abfragt [...], das ist erschütternd. Meine persönliche Meinung ist, in die Fortbildung da was reinzustecken lohnt sich gar nicht, ich würde eher auf den Recruiting Bereich setzen.“

Rekrutierung als Qualitätsproblem

- Qualität der Bewerber sinkt allgemein, Anzahl an Bewerbungen steigt
- Digitalisierungskompetenzen kaum abgefragt & nicht vorhanden
- Externes know-how erwünscht (durch Hochschulpraktikanten gibt es öfters Innovationen)

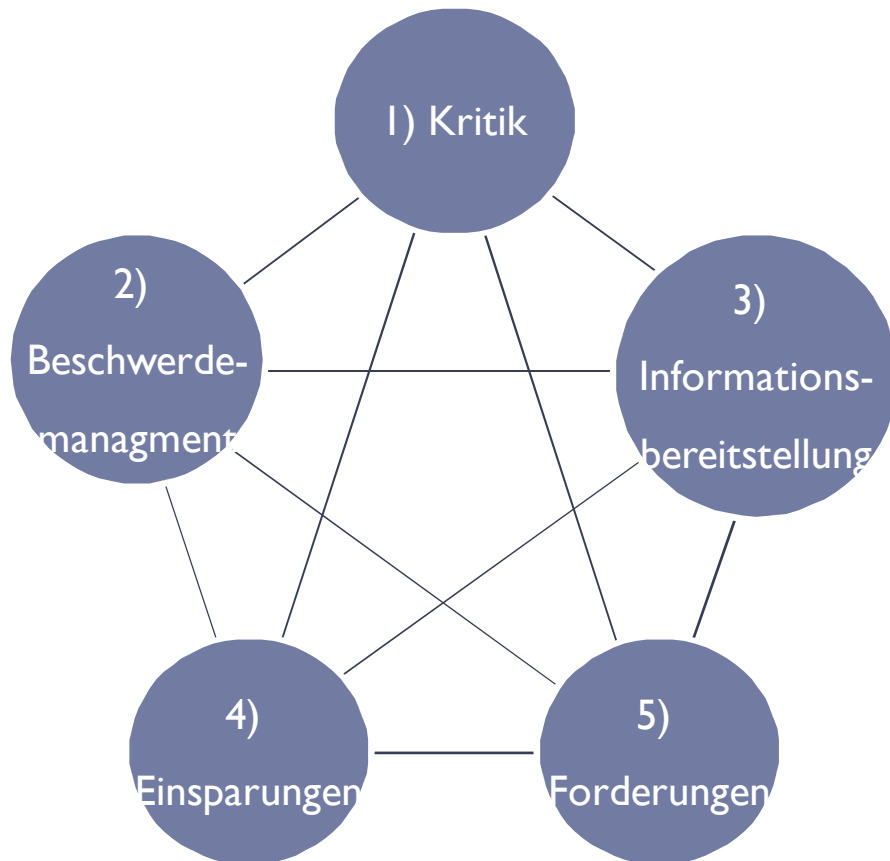


Rekrutierung als Mengenproblem

- Nicht genug verfügbare MA auf dem Markt
- Konkurrenz mit ÖD und Privatwirtschaft
- Auch eine Frage des Geldes, obwohl bereits besser bezahlt wird als früher

Zitat FK: „Auf die Digitalisierung guckt kein Mensch. Durch die Fachlichkeit sind wir mittlerweile so weit, dass wir da nicht mehr drauf gucken, weil der Markt tot ist. Sie kriegen niemanden. Und da können sie von Geld reden ohne Ende. Wir haben keine Nachwuchskräfte. Im Ausländerbereich bekomme ich gar niemanden mehr, das ist vielleicht der Flüchtlingskrise geschuldet.“ (Anmerkung: die Stadt bezahlt SB bereits E8 anstatt E5 oder 6)

Fallstudie: Digitalisierung im Bürgeramt – Ergebnisse (5): Bürger / Öffentlichkeit



1) Bürger sind in den letzten 5 Jahren kritischer geworden, die Erwartungen steigen, sie rufen häufiger an und fragen nach (DI I 5)

2) In Städten mit einem funktionierenden Beschwerdemanagement ist dieses zentral organisiert, oft in Kombination mit einer App

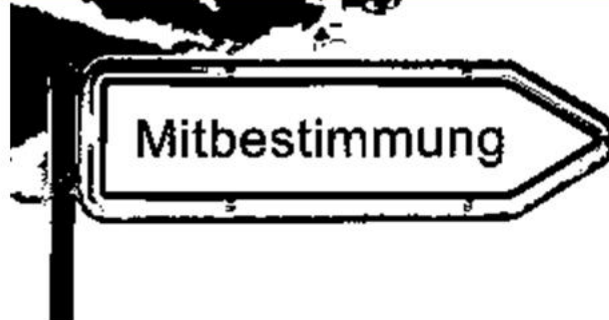
3) Infobereitstellung über Homepage oder Portale stark Verbesserungswürdig! -> mangelhafte Übersichtlichkeit & Auffindbarkeit

4) Einsparungen durch Online-Ankündigungen auf HP oder sozialen Plattformen bereits jetzt vorhanden, aber mit Potenzial nach oben

5) Lediglich sporadische Wahrnehmung einer Forderung der Bürger nach Ausbau der digitalen Möglichkeit zur Aufgabenerledigung

Fallstudie: Digitalisierung im Bürgeramt – Ergebnisse: Personalrat

Digitalisierung – Chance oder Risiko aus Sicht der Personalräte ?



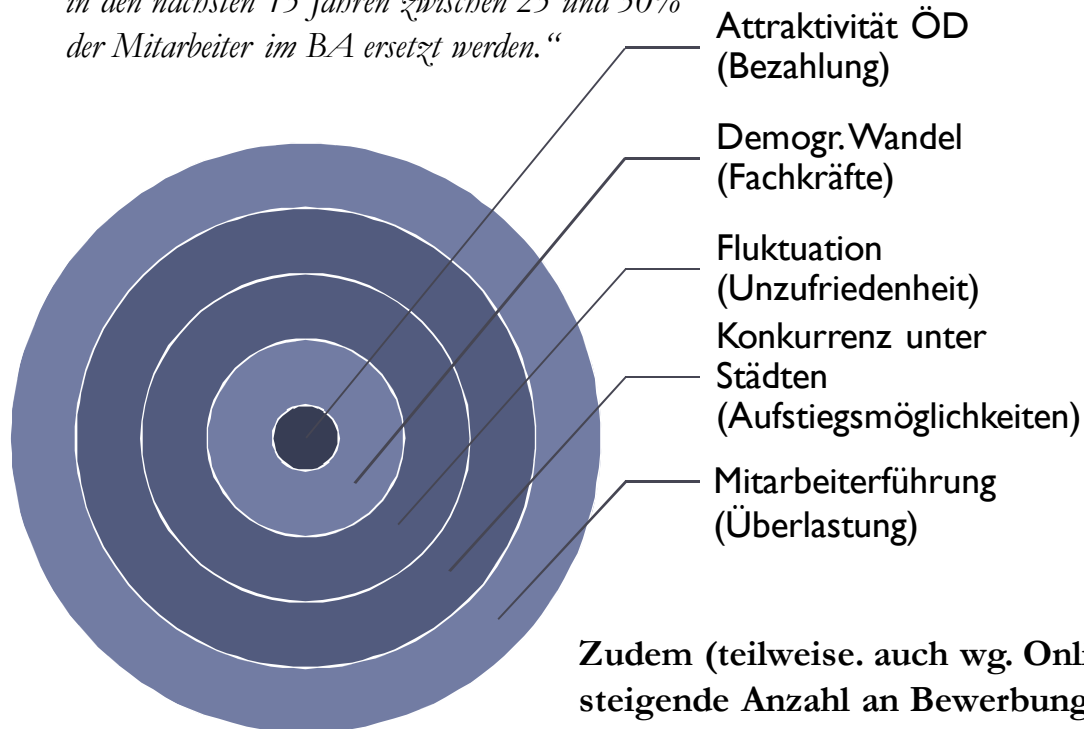
Chance	Risiko
Bereits früher wurde digitalisiert und die AN-Rechte konnten gewahrt werden -> Erkennen grundsätzlich positive Auswirkungen für die VW	Potentieller Arbeitsplatzverlust i.d. Zukunft
Arbeitsentlastung durch schnellere Datenverfügbarkeit	Kontrolle der MA über Dig. Instrumente
Kommunikationsmöglichkeiten als Vorteil, da Informationsstand & Streuung der Infos besser	Ungenügende Ressourcen (Mehrarbeit)
	Umgehung der Schutzgesetze
	Physische und psychische neg. Folgen für MA
	„Entfremdungseffekte“ durch Digitalisierung

Fallstudie: Digitalisierung im Bürgeramt – Ergebnisse: Personalrat

Digitalisierung : Schwerpunkt Personalgewinnung

Personalgewinnung als wichtigste künftige Aufgabe angesehen!

Zitat PR: „In den Städten im Land XY müssen
in den nächsten 15 Jahren zwischen 25 und 50%
der Mitarbeiter im BA ersetzt werden.“



Der ÖD kann vom Gehaltsgefüge nicht mit der
Wirtschaft mithalten

Wegen des dem. Wandels stehen dem Arbeitsmarkt
generell weniger qualifiz. Arbeitskräfte zur Verfügung

Die hohe Fluktuation im BA weist darauf hin, dass es
sich im internen Vergleich um unattraktive Jobs handelt

Sachbearbeiter/innen im BA gehen oft nach einiger Zeit
zu anderen Städten (insbes. größeren), da dort bessere
Aufstiegsmöglichkeiten existieren

Führungskräfte vernachlässigen wegen Überlastung ihre
Führungsaufgabe (Mitarbeiterfürsorge & Digitalisierung)

Zudem (teilweise. auch wg. Online-Ausschreibungen wie Interamt & BUND.de):
steigende Anzahl an Bewerbungen und abnehmende Qualität der Bewerber

Fallstudie: Digitalisierung im Bürgeramt – Ergebnisse: Personalrat



Gestaltungsvorschläge / Anliegen der Personalräte

Identifiziertes Problem	Lösungsvorschläge
Permanente Erreichbarkeit	Regelungen zur digitalen Arbeit (z.B. Email-Server abschalten nach 18 Uhr und am Wochenende)
Überstunden wegen Datenerfassung (eAkte)	Budget muss ausreichen um Aufgabenerledigung zu gewährleisten -> Personal wird benötigt (keine Zusatzaufgabe)
Arbeitsbelastungen durch Digitalisierung	Für ausreichenden Arbeits-, Gesundheitsschutz sorgen & Infrastruktur bereitstellen (z.B. augenfreundliche Bildschirme)
Umgehung der Beteiligung des PR bei digitalen Themen	Bekanntmachung des Beteiligungsrechts bei FK, da PR oft nicht (aber oft nicht vorsätzlich) beteiligt wird, bspw. bei der Einführung neuer Software (bei wenig bekannten Maßnahmen)
Fluktuationsproblem	Abmilderung durch Einführung von Einarbeitungskonzepten & z.B. eLearning-Plattformen (neben klassischer Anreizsteuerung / Führungsarbeit)
Keine „Augenhöhe“ mit der Fachebene	Herstellung der „Waffengleichheit“ zwischen PR und Fachabteilungen – wie das geschehen kann ist unklar