

NEGZ

Der Faktor Mitarbeiter

[09.02.2021] Das NEGZ hat eine Kurzstudie veröffentlicht, die untersucht, welche Faktoren bei Verwaltungsmitarbeitern zu Technologieakzeptanz aber auch zu Technologiewiderstand führen und wie Letzterer reduziert werden kann.

Das Nationale E-Government Kompetenzzentrum (NEGZ) hat in seiner Reihe „Berichte des NEGZ“ nun die vierzehnte Kurzstudie veröffentlicht. Gegenstand der Untersuchung ist die Kompetenzoffensive Bad Berleburg Digital (KOBOLD). Das NEGZ betont, dass die Mitarbeiter eine zentrale Rolle bei der erfolgreichen Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung spielen. Anhand der KOBOLD-Kompetenzoffensive beleuchtet die Studie, welche Faktoren bei Mitarbeitern zu Technologieakzeptanz und Technologiewiderstand führen und wie sich Letzterer langfristig reduzieren lässt. Zudem zeigen konkrete Handlungsempfehlungen, wie Mitarbeiter beim Einsatz neuer Technologien frühzeitig unterstützt, Skepsis abgebaut sowie benötigte Kompetenzen gefördert werden können.

Kommunikation als Schlüssel

Um kognitive Vorbehalte von Verwaltungsmitarbeitern auszuräumen, so die Studie, müssten die Vorteile neuer Technologien deutlich gemacht werden – etwa durch anschaulich aufbereitete Präsentationen, Whiteboards oder Poster in den Arbeitsräumen. Doch auch für die Bürger müssten die Vorteile der Digitalisierung sichtbar gemacht werden. Je deutlicher der Mehrwert für die Gesellschaft aufgezeigt werde, desto positiver und engagierter seien Verwaltungsmitarbeiter darin, neue Arbeitsweisen zu akzeptieren und zu nutzen. Etwaige Ängste und Unsicherheiten bei Mitarbeitern gelte es zu reduzieren, etwa durch Schulungen, Mitarbeitergespräche oder anonyme Fragestunden. Ebenso könnten Mitarbeiter daran erinnert werden, dass auch zwischenzeitlich etablierte Technologien und Arbeitsweisen einmal neu erlernt werden mussten. So könnten Mitarbeiter mehr Mut für neue Technologien entwickeln.

(sib)

Kurzstudie – Berichte des NEGZ Nr. 14

Zusammenfassung der Kurzstudie - NEGZ Standpunkt Nr. 11

Stichwörter: Panorama, NEGZ, Studie