

ZUSAMMENFASSENDE EMPFEHLUNGEN

Öffentliche Verwaltungen sind besonders zu Zeiten der Corona-Pandemie vom digitalen Wandel betroffen. Sowohl durch die sich immerzu verändernden gesetzlichen Regelungen als auch durch die wachsenden Anforderungen der Bürgerinnen und Bürger an öffentliche Verwaltungen ist die Arbeit mit neuen Technologien von großer Bedeutung. Nur durch die Technologieakzeptanz seitens der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gelingt es, die Vorteile der Digitalisierung umfassend zu nutzen (Ogonek et al. 2016) und die Dienste für Bürgerinnen und Bürger effektiv und effizient zu gestalten (Räckers et al. 2017).

Daher wurde in der vorliegenden Studie in Kooperation mit der Stadt Bad Berleburg eine dreistufige Mixed-Methode auf Grundlage des Status Quo Bias durchgeführt. Die Ergebnisse zeigen, dass es notwendig ist, neue Wege zu finden, das persönliche Empfinden der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gegenüber dem Nutzen eines Systems zu erhöhen und entsprechend darzustellen. Unsicherheiten sollten durch eine offene Haltung, neue Möglichkeiten und Wege auszuprobieren, reduziert werden, sobald ein System oder eine Arbeitsweise eingeführt wird.

Aus diesen Erkenntnissen lassen sich konkrete Handlungsempfehlungen ableiten, um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter öffentlicher Verwaltungen beim Einsatz neuer Technologien frühzeitig zu unterstützen und um die kognitive Voreingenommenheit ihrerseits abzuschwächen. Hierbei müssen die **Vorteile neuer Technologien für die Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter** deutlich gemacht werden. Beispielsweise durch anschaulich aufbereitete Präsentationen, Whiteboards oder Poster in den

Arbeitsräumen kommen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dauerhaft mit dem Thema in Berührung und können sich hiermit eine positive Einstellung gegenüber einer neuen Technologie schaffen. Die Vorteile müssen auch für **Bürgerinnen und Bürger** deutlich und sichtbar gemacht werden. Von dem Ergebnis der Arbeit öffentlicher Verwaltungen profitieren Bürgerinnen und Bürger. Je deutlicher und verstärkt der **Mehrwert für die Gesellschaft** aufgezeigt wird, desto positiver und engagierter sind Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter neue Arbeitsweisen zu akzeptieren und zu nutzen. Ihre **Unsicherheiten müssen abgebaut und benötigte Kompetenzen gestärkt werden**. Mit Hilfe von Schulungen, Mitarbeitergesprächen oder anonymen Fragestunden können entstandene Ängste und Unsicherheiten reduziert und abgebaut werden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen **mehr Mut für neue Technologien** entwickeln. Sie müssen daran erinnert werden, dass auch „ältere“ Technologien und Arbeitsweisen in ihrer Anfangsphase neu erlernt werden mussten und dies genau dieselbe Situation widerspiegelt. **Positive Anker setzen!** Je deutlicher den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist, was sie bisher geleistet und welche Hürden sie bewältigt haben, desto höher ist ihre Bereitschaft neue Technologien auszuprobieren und zu nutzen.

Unsere Ergebnisse bieten konkrete Handlungsempfehlungen und lösungsorientierte Vorschläge im Bereich der Technologieakzeptanz in öffentlichen Verwaltungen.

Schlagworte: Öffentliche Verwaltungen, Technologieakzeptanz, Status Quo Bias, Technologiewiderstand, Begrenzte Rationalität