

Beitrag aus der Fachzeitschrift „innovative VERWALTUNG“, Ausgabe 4/2011. Weitere Infos unter:
IV-Redaktion, Postfach 11 30, 27722 Worpswede, Tel. (0 47 92) 95 52-77, E-Mail: innovative-verwaltung@kloeker.com,
Internet: www.innovative-verwaltung.de. ©2011 Gabler Verlag/Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH

Beschäftigte offen für die IT-Entwicklung in der Verwaltung

Ergebnisse einer Untersuchung der dbb Akademie zur IT-Kompetenz

Die Entwicklung der Informationstechnik hat in den letzten Jahrzehnten die Welt drastisch verändert, dabei aber wenig Rücksicht auf die Anpassungsfähigkeit der Anwender genommen.

Angesichts neuer IT-Entwicklungen wie Web 2.0, Cloud Computing oder Smartphone-Apps stellt sich die Frage, wie die Nutzer lernen können, damit umzugehen. Die dbb akademie hat hierzu eine Untersuchung durchgeführt, die die informationstechnischen Kompetenzen der Mitarbeiter des öffentlichen Dienstes und die Bedeutung einer an modernen IT-Entwicklungen orientierten Weiterbildung verdeutlichen soll.



Dr. Volker Franke
ist wissenschaftlicher
Mitarbeiter der
dbb akademie in Bonn

Die Nationale E-Government-Strategie (NEGS) des IT-Planungsrates vom 24. September 2010 hat sich zum Ziel gesetzt, in vier Jahren einen wesentlichen Sprung in Richtung Open Government zu machen. So hat sie im Zielbereich A die Orientierung der NEGS am Nutzen für Bürger, Unternehmen und Verwaltung vorgegeben und in diesem Zusammenhang als fünftes Ziel definiert: „Die Verwaltung verfügt über Kompetenz im E-Government.“ Ergänzt wird dies durch die in den Strategiebereichen C und D angekündigten Ziele einer transparenten öffentlichen Verwaltung und der gesellschaftlichen Teilhabe. Das macht deutlich, dass die öffentliche Verwaltung vor neuen großen Herausforderungen steht, die nur mit einem motivierten und modern ausgebildeten Personal zu meistern sind.

Die Bedeutung der Herausforderung wird schnell verständlich, wenn man die rapide Entwicklung der IT – auch in der

öffentlichen Verwaltung – betrachtet. Innerhalb einer Generation veränderte sich der PC von der elektronischen Schreibmaschine zum weltweit vernetzten Internetkiosk. Hinzu kamen die zunehmend komplexeren Fachanwendungen, zahlreiche IT-gestützte Kontroll- und Steuerungsanwendungen und hochkomplexe Datenbanken. Zunehmend werden Abläufe innerhalb der Verwaltungen durch elektronische Prozessketten abgelöst, die mehr Effizienz und finanzielle Einsparungen bewirken sollen. Auch die aktuelle Entwicklung des Web 2.0 mit vielfältigen direkten Beteiligungsmöglichkeiten und zahlreichen neuen Kommunikationskanälen wirft die Frage auf, ob die IT-Anwender dieser rapiden Entwicklung noch folgen können. Fest steht: Diese hochkomplexe Konfiguration der öffentlichen Informationstechnik lässt sich mit fragwürdigen Lernmethoden wie dem beliebten „Trial and Error“ nicht mehr bewältigen. Vielmehr muss

der Fortbildung der Mitarbeiter erheblich mehr Aufmerksamkeit gewidmet werden. Dabei müssen auch die persönlichen Kompetenzen des Personals in den Blick genommen werden, die bei den modernen IT-Anwendungen eine bedeutende Rolle spielen.

Kompetenzen für E-Government und Open Government

Aktuelle Publikationen versuchen, verschiedene Aufgabenstellungen im IT-Umfeld einzelnen Kompetenzen des Personals zuzuordnen, um die Fähigkeiten zu markieren, die durch Fortbildung verstärkt werden können. So hat Prof. Dr. Tino Schuppan vom Institute for eGovernment (IfG.CC) in Potsdam jüngst folgende Kompetenzen ausgemacht:

- kritisches Hinterfragen der eigenen fachlichen Arbeitsprozesse über Organisationsgrenzen hinaus
- Teamfähigkeit und Mitwirkungskompetenz
- Fähigkeit zu Selbstorganisation und erhöhter Selbstreflexion
- Methoden zur inhaltlichen Neugestaltung der fachlichen Arbeit

Diese Fähigkeiten, die vor allem auf die Mitarbeit an E-Government-Projekten abzielen, müssen unter dem Aspekt Open Government ergänzt werden. Hier sind aus unserer Sicht zusätzlich folgende Kompetenzen erforderlich:

- eine ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit bzw. -freudigkeit
- die Fähigkeit, die verschiedenen Kommunikationskanäle in ihrer Bedeutung angemessen zu gewichten und sinnvoll miteinander zu verbinden
- eine das Zuständigkeitsprinzip überwindende Einstellung im Sinne einer am Bürgerinteresse orientierten Aufgabenbewältigung
- angemessene sprachliche Kompetenzen, die den bürokratischen Sprachstil durch allgemeinverständliche Formulierungen ersetzen
- Verständnis der Kommunikationsmodelle des Web 2.0 und die Bereitschaft zu eigenverantwortlichem Handeln

Für Führungskräfte bedeuten derartige Kompetenzen ebenfalls große Herausforderungen, denn sie müssen neuen Fähigkeiten der Mitarbeiter vertrauen, notwendige Freiräume für 2.0-Aktivitäten schaffen, Orientierung und Kommunikationsziele vermitteln, Herrschaftswissen teilen bzw. abbauen und den immensen Fortbildungsbedarf gezielt fördern.

Umfrage zu IT-Kompetenzen

Um hier zu differenzierten Aussagen zu kommen, hat die dbb akademie eine Umfrage entwickelt, deren methodischer Ansatz und Ergebnisse als Anregung für weitere Forschungen dienen können.

Befragt wurden 362 Mitarbeiter des öffentlichen Dienstes, die in den vergangenen sechs Monaten an unterschied-

entlichen Verwaltung, aber für die Zielgruppen, die im Fokus von Open Government und Web 2.0 stehen.

Persönlichkeit der Befragten nach dem Big-Five-Modell

Das sogenannte „Big-Five-Modell“ (siehe Info-Kasten) erfasst fünf Hauptdimensionen der Persönlichkeit, die über die psychologische Prägung von Befragten Auskunft geben. In der Befragung wurde eine Skala mit sieben Werten („trifft überhaupt nicht zu“ bis „trifft voll und ganz zu“) zur Selbsteinschätzung angeboten.

Betrachtet man nun die Big Five der Befragten, fällt auf, dass alle Ergebnisse den theoretischen Mittelwert 4,0 übersteigen. Dabei stellten sich vor allem die Extraversi-

Die Dimensionen des Big-Five-Modells mit Ergebnissen

Das „Big-Five-Modell“ (Fünf-Faktoren-Modell) ist ein Verfahren zur Beschreibung von Persönlichkeitsprofilen. Über die fünf Faktoren „Bedürfnis nach Stabilität“, „Extraversion“, „Offenheit“, „Anpassungsbereitschaft“ und „Gewissenhaftigkeit“ lassen sich individuelle Persönlichkeitsprofile erstellen. Die fünf Faktoren zeigen anhand von bipolaren, gegensätzlichen Werten, in welchem Maße eine Person

- gesellig und optimistisch oder zurückhaltend und gern allein ist (Extraversion/Introversion = 4,8)
- fantasievoll und wissbegierig oder konservativ und konventionell ist (Offenheit/Nicht-Offenheit = 5,6)
- zufrieden und Ich-stark oder emotional labil ist (Stabilität/Neurotizismus = 5,4)
- altruistisch und verständnisvoll oder misstrauisch und egozentrisch ist (Zugewandtheit/Unverträglichkeit = 5,3)
- organisiert und sorgfältig planend oder unachtsam ist (Gewissenhaftigkeit/Ungenauigkeit = 5,9)

(In Klammern die positive/negative Bezeichnung der fünf Dimensionen und die Umfrageergebnisse)

lichen Fortbildungsveranstaltungen der dbb akademie teilgenommen haben. Davon üben 36,5 % Führungsfunktionen und 38,7 % Entscheidungsfunktionen aus. 57,5 % der Befragten sind Personalvertreter und 18,8 % haben Erfahrungen mit E-Government-Projekten. Diese Zusammensetzung ist sicherlich nicht repräsentativ für alle Beschäftigten der öf-

on (4,8) und die Offenheit (5,6) als bedeutend für das Untersuchungsergebnis heraus. Wissenschaftliche Untersuchungen haben bereits nachgewiesen, dass diese beiden psychologischen Dispositionen einen starken inneren Zusammenhang haben, die als fremde Stimulanz bzw. als Bereitschaft zur Auseinandersetzung mit externen Einflüssen beschrieben werden.

Untersuchung der IT-Kompetenz

Die Kompetenz im Umgang mit der Informationstechnik wurde mit 12 Fragen untersucht, von denen 8 die Nutzung der Hard- und Software und 4 den Bereich Web 2.0, Datenschutz, Fachanwendungen und Stress am IT-Arbeitsplatz betrafen. Die Auswertung der Befragung er-

heit sowie Extraversion. Zieht man dabei nur die acht Fragen zur Hard- und Software-Nutzung heran, so erweist sich der Zusammenhang von IT-Kompetenz und Offenheit stärker als der Zusammenhang von IT-Kompetenz und Extraversion. Das bedeutet, dass die psychologische Offenheit der Befragten den erfolgreichen Umgang mit Hard- und Software (Artefakte) unterstützt.

tive Voraussetzungen. Vor allem ihre Extraversion und Offenheit erleichtert es ihnen, sich mit neuen, externen Impulsen auseinanderzusetzen, wie sie durch Internet, Web 2.0, E-Government-Projekte und IT-Fortbildungen entstehen. Da keine negativen Effekte für die anderen Dimensionen wie Zugewandtheit, Gewissenhaftigkeit und psychische Stabilität nachgewiesen wurden, bestehen auch keine grundsätzlichen psychologischen Barrieren für die erfolgreiche Auseinandersetzung mit IT und Web 2.0.

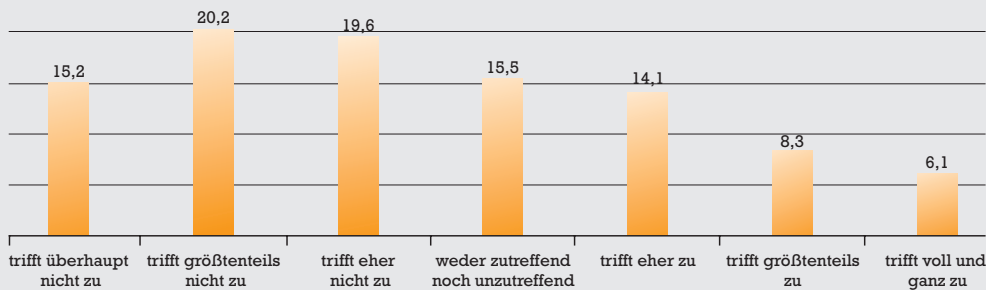
Für IT-Fortbildungen in der öffentlichen Verwaltung sind die Voraussetzungen somit günstig. Der Zugang zu Web 2.0 muss aber geeignet motiviert werden – orientiert an einer bürgerfreundlichen Aufgabenstellung. Die Bereitschaft, sich auf Web 2.0 einzulassen, ist durchaus vorhanden – es fehlen jedoch die verwaltungsinternen Impulse. Gefordert ist der Mut zur entsprechenden Öffnung neuer Kanäle

für die Kommunikation mit den Bürgern, die Entwicklung weiterer positiver Beispiele von Government 2.0 und die Entwicklung von Fortbildungskonzepten, die Kompetenzen für Web 2.0 und Open Government vermitteln.

Weitere Informationen finden Sie unter www.neueVerwaltung.de. ●

Ich bevorzuge Briefe/Telefon viel mehr als Internet, wenn ich mit anderen kommunizieren will (in %)

(Beispiel für eine von acht Fragen)



gab, dass nur 5 % der Befragten sehr wenig Affinität zur IT zeigen, aber 18 % eine sehr hohe IT-Kompetenz besitzen. Die große Masse der Befragten (77 %) lässt immerhin noch eine leicht überdurchschnittliche IT-Kompetenz erkennen.

IT-Kompetenz, Big Five und Web 2.0

Die Auswertung der Befragung zeigt auch einen signifikanten Zusammenhang zwischen der IT-Kompetenz und der Offenheit sowie der Extraversion. Eine geringe Signifikanz besteht zwischen IT-Kompetenz und persönlicher Stabilität. Ein Zusammenhang mit der Gewissenhaftigkeit und der Zugewandtheit, die mit dem Begriff innere Steuerung (Selbstregulation) zusammengefasst werden, ist hingegen nicht nachweisbar.

Eine tiefer gehende Auswertung, die indirekte Einflüsse zwischen den Einzel-faktoren berücksichtigt (multivariate Regressionsanalyse), bestätigt den Zusammenhang von IT-Kompetenz und Offen-

heit. Die Extraversion hingegen fördert stärker die Bereitschaft, sich im Internet darzustellen und sich durch Datenschutzbedenken wenig beeinflussen zu lassen. Oder anders formuliert: Während die psychologische Dimension der Offenheit auf Werkzeuge und Artefakte zielt, wird auf Grund der Extraversion die soziale Umwelt erschlossen, wie sie mit dem Web 2.0 entstanden ist. Umgekehrt bedeutet dies, dass introvertierte Persönlichkeiten starke Datenschutzbedenken haben, was auch eine Ablehnung von Web 2.0 impliziert. Da nur 20 % der Befragten Web 2.0 nutzen, lässt sich ein Zusammenhang zu den Big Five jedoch nicht nachweisen. Möglicherweise spielen hier Alterseffekte eine Rolle.

Schlussfolgerungen für die Praxis

Von den psychologischen Eigenschaften her betrachtet, haben die Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung für den Umgang mit neuen IT-Entwicklungen posi-

WEITERFÜHRENDE LITERATUR:

- FRANKE, V. (2010), PERSONALSTRATEGIEN 2.0: KOMPETENZEN UND QUALIFIKATIONEN FÜR GOVERNMENT 2.0. IN: F.-R. HABEL/A. HUBER (HRSG.), WIRTSCHAFTSFÖRDERUNG 2.0: 175 – 180
- EACHUS P./CASSIDY S. (2006), DEVELOPMENT OF THE WEB USERS SELF-EFFICACY SCALE. IN: ISSUES IN INFORMING SCIENCE AND INFORMATION TECHNOLOGY, 3: 199 – 209
- J. - Y. GERLITZ/J. SCHUPP (2005), ZUR ERHEBUNG DER BIG-FIVE-BASIIERTEN PERSÖNLICHKEITSMERKMALE IM SOEP. IN: DIW BERLIN RESEARCH NOTES
- S. D. GOSLING, ET AL. (2003), A VERY BRIEF MEASURE OF THE BIG-FIVE PERSONALITY DOMAINS. IN: JOURNAL OF RESEARCH IN PERSONALITY, 37: 504 – 528
- B. HELL/P. M. MUCK (O. J.), GERMAN VERSION OF THE TIPI, SIEHE [HTTP://HOME PAGE.PSY.UTEXAS.EDU/HOME PAGE/FACULTY/GOSLING/TIPI%20SITE/TIPI%20GERMAN.DOC](http://homepage.psy.utexas.edu/homepage/faculty/gosling/tipi%20site/tipi%20german.doc) (STAND 24.03.2011)
- SCHUPPAN, T. (2009), NEUE KOMPETENZANFORDERUNGEN FÜR (VERNETZTES) E-GOVERNMENT. IN: VERWALTUNG UND MANAGEMENT, 3: 126 – 135