

Die Kosten des Stillstands:

Warum der öffentliche Sektor in puncto Produktivität hinter anderen Branchen zurückliegt

Erfahren Sie, was IT-Entscheider im öffentlichen Sektor über die Zukunft der KI, der Transformation und des digitalen Arbeitsplatzes denken.

EINE UMFRAGE VON VANSON BOURNE



Einleitung

Während die Privatwirtschaft bei der digitalen Transformation mit KI und anderen Innovationen im Eiltempo voranschreitet, hinkt der öffentliche Sektor oft hinterher. Der Grund: veraltete Systeme, fragmentierte Infrastrukturen und eine Belegschaft, die sich mit Veränderungen schwertut. Hinzu kommen technische Altlasten, überholte Tools und verzögerte Modernisierungsanstrengungen mit negativen Folgen für Arbeitsplatzproduktivität und öffentliches Vertrauen. All dies kostet öffentliche Einrichtungen – sei es in Deutschland, Großbritannien, Frankreich oder den USA – Tausende Arbeitsstunden in der Woche.

Umgekehrt bedeutet das aber auch: Im öffentlichen Sektor steckt viel Potenzial.

In diesem Bericht beleuchten wir, wo es hapert, warum dies so ist und was IT-Manager dagegen tun können.

Inhalt

Alarmstufe Rot: Warum die Produktivität hinterherhinkt.....	3
Technik ist nicht alles: Mitarbeiter brauchen Unterstützung bei der Transformation.....	5
Die unvermeidliche IT/HR-Partnerschaft: Wer wird das Zepter übernehmen?.....	10
Über diese Umfrage	12



Alarmstufe Rot: Warum die Produktivität hinterherhinkt

Konnektivitätsprobleme, Abstürze und Netzwerklücken kosten öffentliche Einrichtungen Tag um Tag viel wertvolle Zeit. Im Branchenvergleich liegt der öffentliche Sektor sogar deutlich zurück: Im Wochenschnitt verliert er fast 2.000 Stunden mehr als andere Sektoren.

Wie viele Stunden pro Arbeitswoche verliert Ihr Unternehmen insgesamt durch mangelhafte Erfahrungen mit dem digitalen Arbeitsplatz, sog. Digital Employee Experience (DEX)?

	Alle Branchen	Öffentlicher Sektor
Mittelwert	3.817	5.761



Analyse



In den USA sind langsame Digitalisierungsfortschritte und technische Altlasten die Hauptursachen für die Produktivitätslücke. Viele große Behörden tun sich seit Jahren schwer damit, ihre digitalen Arbeitsumgebungen zu modernisieren. So ist etwa das **US-Ministerium für Kriegsveteranen** geradezu berüchtigt für seinen Bearbeitungsrückstand bei Invaliditätsleistungen und seine veralteten elektronischen Gesundheitsdatensysteme.

Auch in puncto Technologie hat der öffentliche Sektor einiges versäumt. Beispielsweise kommt die Migration vieler Anwendungen in Cloud- oder dezentrale Umgebungen erst jetzt in Schwung. Darüber hinaus gibt es noch einen ganz aktuellen Grund für die Produktivitätsmisere: die prekäre Beschäftigungssituation vieler Bundesbeamter. Unter der amtierenden US-Regierung wurden geschätzt **10 % der Mitarbeiter auf Bundesebene** entlassen, in den Vorruhestand geschickt oder mit einer Abfindung zur Kündigung überredet.



In Großbritannien lässt sich die Produktivitätslücke vor allem auf zwei Faktoren zurückführen: eine veraltete IT-Infrastruktur (**30 % der zentralen IT-Systeme der öffentlichen Verwaltung gelten als technisch überholt**) und eine fragmentierte Technologieumgebung. So nutzt etwa der **Nationale Gesundheitsdienst (NHS) Englands** 50 verschiedene CRM-Plattformen und in den Ministerien und Behörden der britischen Regierung sind 190 separate Autorisierungsdienste im Einsatz. Ohne die richtige DEX-Plattform – inklusive Integrationen und geschultem Führungspersonal – wird es kaum gelingen, diesen Tool-Dschungel zu lichten.



In Frankreich leidet der öffentliche Sektor unter knappen Digitalisierungsbudgets und einer geringen Akzeptanz von Cloud- und KI-Technologien. Nur **22,9 % der öffentlichen Einrichtungen in Frankreich nutzen Cloud-Lösungen** und gerade einmal 5,9 % haben KI-Technologien eingeführt – beide Werte liegen unter dem EU-Durchschnitt.



In Deutschland wird neben der langsamem Implementierung digitaler Projekte häufig das **Zuständigkeitswirrwarr** zwischen Bund, Ländern und Kommunen als wesentliche Barriere für Digitalisierungsfortschritte genannt.

Bislang sind erst **60 von 334** geplanten Digitalisierungsvorhaben umgesetzt worden – damit Deutschland seine Ziele erreichen kann, muss es das Tempo anziehen.

Technik ist nicht alles: Mitarbeiter brauchen Unterstützung bei der Transformation

In den Antworten unserer Umfrageteilnehmer kamen einige Akzeptanzbedenken zum Vorschein, bei denen sich ein genaueres Hinsehen lohnt. Viele der Befragten gaben an, dass ihre Teams mehr Unterstützung im Umgang mit neuen Technologien benötigen. Ohne diese Unterstützung droht im Vergleich zu anderen Branchen eine geringere Akzeptanz.



Inwieweit stimmen Sie der folgende Aussage zu bzw. nicht zu?

Nutzer scheuen **die neuen Technologien** (wie generative KI) und **benötigen daher mehr Unterstützung bei der Einarbeitung** als dies bei früheren Transformationsinitiativen der Fall war.

	Alle Branchen	Öffentlicher Sektor
Stimme zu	88 %	93 %
Stimme nicht zu	12 %	7 %

Zugleich meint eine Mehrheit der IT-Manager im öffentlichen Sektor, dass das IT-Team mit dem Einarbeitungs-Support überfordert wäre, da es schlicht zu viele Nutzer gibt.

Inwieweit stimmen Sie der folgende Aussage zu bzw. nicht zu?

Das IT-Team unserer Organisation wäre nicht in der Lage, Mitarbeiter bei der Einarbeitung ausreichend zu unterstützen, weil es zu viele Nutzer gibt.

	Alle Branchen	Öffentlicher Sektor
 Stimme zu	61 %	68 %
 Stimme nicht zu	39 %	32 %



In unserem letzten **Science of Productivity Report** kamen wir zu dem Schluss, dass ein enger Zusammenhang zwischen schwacher Akzeptanz digitaler Technologien und einem niedrigen **digitalen Reifegrad** besteht. Der digitalen Reife wiederum stehen mehrere Hindernisse im Weg – im öffentlichen Sektor im Wesentlichen dieselben wie in der Privatwirtschaft.

Was sind die größten Hürden bei der Verbesserung der digitalen Kompetenz Ihrer Mitarbeiter?

Mehrere Antworten, mit Rangfolge von 1 bis 3

Alle Branchen

1.100

Öffentlicher Sektor

220

Widerstand gegen Veränderungen	51 %	56 %
Unklare Darstellung der Vorteile neuer Technologien	62 %	64 %
Zu wenig nachweisbare IT-Erfolge, um Unterstützung aus anderen Abteilungen zu erhalten	68 %	69 %
Mangel an Schulungen/Ressourcen	55 %	46 %
Unklare Prioritäten	45 %	52 %
Sonstige Gründe	0 %	0 %
Keine Hindernisse bei der Verbesserung der digitalen Kompetenz unserer Mitarbeiter	2 %	1 %
Keine Meinung	0 %	0 %
Zusammenfassung: Bei der Verbesserung der digitalen Kompetenz unserer Mitarbeiter gibt es Schwierigkeiten.	98 %	99 %

Analyse

**Warum berichten
Befragte von so vielen
Akzeptanzproblemen?
Hier einige Ursachen:**



Höheres Belegschaftsalter

Das Durchschnittsalter im öffentlichen Dienst – egal welchen Landes – ist meist höher als im Privatsektor. Viele Mitarbeiter sind keine Digital Natives und bräuchten mehr Unterstützung bei der Einarbeitung in digitale Tools. Fehlende Unterstützung schlägt daher im öffentlichen Sektor stärker zu Buche als in anderen Branchen.



Veraltete Systeme

Ein weiteres bekanntes Problem ist, dass viele Regierungsstellen (z. B. in den USA) für kritische Aufgaben Systeme nutzen, die teils schon Jahrzehnte alt sind. Wo das der Fall ist, haben Mitarbeiter folglich wenig Erfahrung im Umgang mit neueren Technologien.



Antiquierte IT-Strategien

Auch die IT-Strategien des öffentlichen Sektors sind größtenteils veraltet. Support wird oft noch direkt am Arbeitsplatz geleistet und ist rein reaktiv – was erklärt, warum viele Befragte irrtümlich annehmen, der ausschlaggebende Faktor für die Support-Qualität, die sie leisten, sei die Anzahl der Nutzer. Hinzu kommt eine Einstellungspolitik, die vor allem Mitarbeiter anzieht, die ein hohes Maß an Vorhersehbarkeit und Routine erwarten. Maßgeschneiderte Anwendungen und starre, repetitive Abläufe erschweren dynamischere Ansätze. In der Folge werden Modernisierungsvorhaben oft aufgeschoben, unter anderem weil die Nutzer wenig veränderungswillig sind.



In den USA sollten sich IT-Manager vor allem darauf konzentrieren, veraltete Systeme (z. B. Großrechner) zu ersetzen, Bürgerdienste zu vereinfachen und die Cybersicherheit zu modernisieren. Viele Behörden nutzen noch immer jahrzehntealte Infrastrukturen. Auf Bundesebene wird eine umfassende digitale Transformation oft durch Silos zwischen den Behörden und komplexe Beschaffungsregeln ausgebremst.



In Großbritannien sollte der Integration digitaler Tools auf allen Verwaltungsebenen – vor allem bei Gesundheits-, Sozial- und Kommunalbehörden – höchste Priorität eingeräumt werden. Zwar preschte das Land einst mit Websites wie [Gov.uk](#) und Dateninitiativen voran, doch durch Budgetprobleme infolge des Brexit, veraltete Systeme und Lücken in der digitalen Kompetenz ist es inzwischen ins Hintertreffen geraten.



In Frankreich wäre der öffentliche Sektor gut beraten, die [Beteiligung von kleinen und mittleren Unternehmen](#) an E-Government-Plattformen weiterhin zu fördern und die Einführung von cloudbasierten Lösungen in der Ministerialverwaltung zu beschleunigen. Trotz starker nationaler Digitalrichtlinien herrscht in einigen Bereichen Nachholbedarf, insbesondere in größeren Ministerien und ländlichen Gemeinden.



In Deutschland sollten IT-Manager ihr Hauptaugenmerk auf die Digitalisierung grundlegender Verwaltungsdienste (z. B. Identifizierung, Steuersysteme, Zulassungen) und den Bürokratieabbau richten. Der Grund dafür liegt auf der Hand: Deutschland [hinkt mehreren Digitalisierungszielen der EU hinterher](#) und viele Verwaltungsprozesse sind noch immer stark papierlastig.

Die unvermeidliche IT/HR-Partnerschaft: Wer wird das Zepter übernehmen?

Dem Science of Productivity Report ([Teil 2](#)) zufolge geht die Mehrzahl (64 %) der IT-Manager davon aus, dass die HR- und die IT-Abteilung in den nächsten fünf Jahren miteinander verschmelzen werden. Dabei ist die Vorstellung, dass das Ergebnis dieses Zusammenschlusses entweder dem CIO oder einer völlig neuen Rolle (z. B. „Chief Employee Experience Officer“) unterstehen sollte, nirgends so sehr verbreitet wie bei den IT-Manager im öffentlichen Sektor.

Wer sollte eine zukünftige hybride IT/HR-Abteilung in Ihrer Organisation leiten?

Alle Branchen

1.100

Öffentlicher Sektor

220

Chief Information Officer (CIO)	29 %	40 %
Chief Human Resources Officer (CHRO)	16 %	8 %
Chief Operating Officer (COO)	15 %	9 %
Eine neue Rolle, z. B. Chief Employee Experience Officer	40 %	42 %
Keine Meinung	1 %	1 %



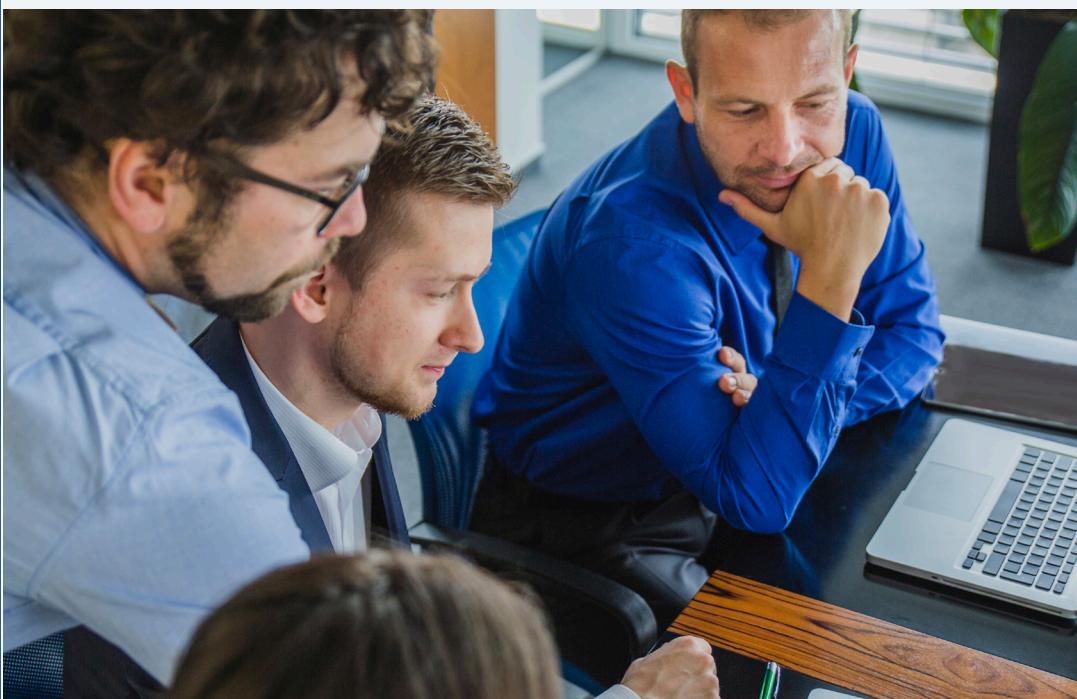
Analyse

Der öffentliche Sektor der USA wird zwar oft für sein langsames Innovationstempo gerügt, tatsächlich setzte er jedoch schon früh auf neue hybride Rollen wie den Chief Experience Officer (CX). So haben die meisten Bundesbehörden in den vergangenen fünf Jahren traditionelle HR- und IT-Zuständigkeiten in dieser Rolle zusammengeführt. Allerdings ist es unwahrscheinlich, dass eine dieser beiden Funktionen umfassende Aufgaben beider Abteilungen übernimmt.

Warum wird die nächste Führungsrolle wahrscheinlich nicht aus der Personalabteilung kommen?

Unabhängig vom Land (USA, Deutschland, Frankreich, Großbritannien) wird der Personalabteilung im öffentlichen Sektor oft nicht zugetraut, beim Mitarbeitererlebnis den Ton anzugeben. Sie gilt als technokratischer Abwicklungsapparat für HR-Abläufe, nicht aber als Motor für Veränderungen durch Karriereberatung oder Leistungsplanung. CIOs hingegen verfolgen gewohnheitsmäßig Kennzahlen und ergreifen Maßnahmen zur Performance-Steigerung. Damit verfügen sie über das nötige Rüstzeug, um skalierbare digitale Mitarbeitererlebnisse bereitzustellen.

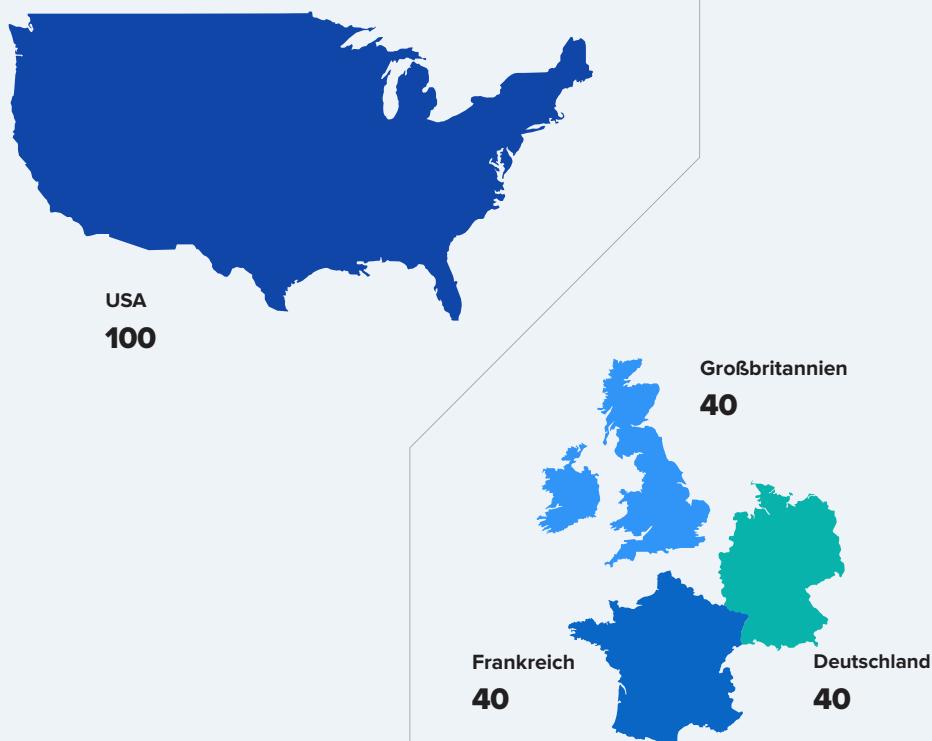
In der freien Wirtschaft kann man davon ausgehen, dass Personalmanager die Auswirkungen von Technologie auf die Mitarbeiterzufriedenheit und -leistung im Allgemeinen besser einschätzen können. Bei der Wette, wer künftig eine potenzielle IT/HR-Abteilung leiten wird, würden wir daher entweder auf eine CIO- oder eine erweiterte CX-Rolle (d. h. jemand mit umfangreichen technischen und unternehmerischen Fachkenntnissen, z. B. aus der Privatwirtschaft) setzen.



Über die Umfrage

Die Daten in diesem Bericht stammen aus einer größeren Umfrage, die von Vanson Bourne durchgeführt wurde. Näheres ist dem Science of Productivity Report (Teil 1 und Teil 2) zu entnehmen. Für die ursprüngliche Umfrage wurden 1.100 Personen befragt, darunter 220 IT-Manager aus dem öffentlichen Sektor, die in Behörden, gemeinnützigen Organisationen und sonstigen für die Öffentlichkeit bestimmten Einrichtungen tätig sind. Die Befragten kamen aus Deutschland, Großbritannien, Frankreich und den USA und arbeiten in Organisationen mit mindestens 1.500 Beschäftigten.

Land



Über Nexthink

Nexthink gehört zu den weltweit führenden Anbietern im Bereich Digital Employee Experience Management. Unsere Produkte versetzen Unternehmen und Organisationen in die Lage, äußerst produktive digitale Arbeitsplätze für ihre Beschäftigten einzurichten und für ein hervorragendes Endnutzererlebnis zu sorgen. Nexthink nutzt eine einzigartige Kombination aus Echtzeitanalysen, Automatisierung und Mitarbeiterfeedback über alle Endpunkte hinweg, um IT-Teams zu helfen, die Anforderungen an moderne digitale Arbeitsplätze zu erfüllen.

Sie wollen mehr über die Plattform von Nexthink erfahren?

KONTAKTIEREN SIE UNS

nexthink

nexthink.com/de