

Homeoffice in der Verwaltung

Möglichkeiten und Grenzen am Beispiel der Einwohnerdienste

Projektarbeit eingereicht der Universität Bern
im Rahmen des Executive Master of Public Administration (MPA)

Betreuender Dozent: **Prof. Dr. Reto Steiner**
Kompetenzzentrum für Public Management
Schanzeneckstrasse 1
CH-3001 Bern

Verfasserin: **Carmela Schürmann**
aus Zürich

Zürich, 14. Januar 2021

Die vorliegende Arbeit wurde im Rahmen des Executive Master of Public Administration der Universität Bern verfasst.

Die inhaltliche Verantwortung für die eingereichten Arbeiten liegt bei den Autorinnen und Autoren

Vorwort

Das Arbeiten im Homeoffice ist ein Thema, das mich nicht erst seit der Coronavirus-Pandemie interessiert. Als berufstätige Mutter empfand ich eine grosse Erleichterung, als ich im Zusammenhang mit einem Software-Systemwechsel vor einigen Jahren die Möglichkeit von meinem Arbeitgeber erhielt, von zu Hause oder von unterwegs über einen Remote-Zugriff auf die Arbeitsumgebung zu gelangen. Dies war damals noch eine Ausnahme. Damit konnte ich bei Bedarf von zu Hause arbeiten. Auch das Smartphone war für mich, trotz anfänglicher Skepsis, eine grosse Unterstützung bei der Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Je nach Funktion und Arbeitsaufgabe ist es hilfreich und stressmindernd, flexibel zu Hause vor Arbeitsbeginn im Betrieb die wichtigsten Informationen abzurufen oder in den Abendstunden noch etwas vorzubereiten für den nächsten Tag.

Deshalb glaube ich, dass Homeoffice oder Telearbeiten, an einzelnen Tagen oder "flexibel", Zukunft hat und sehr motivierend sein kann, sofern die persönlichen und die betrieblichen Voraussetzungen es ermöglichen. Dies natürlich nicht nur für Personen mit familiären Verpflichtungen, sondern auch für Personen mit längerem Arbeitsweg oder aus anderen Beweggründen.

Ich bedanke mich bei meinen Kollegen und Kolleginnen für die Teilnahme an der Umfrage, das Vertrauen und die offenen und ehrlichen Antworten und Beiträge.

Ebenfalls bedanke ich mich sehr bei Prof. Dr. Reto Steiner für die gute Beratung während der Projektarbeit.

Zusammenfassung

Die Möglichkeit des Arbeitens von zu Hause, hat sich in der Privatwirtschaft insbesondere bei den Wissensarbeitenden schon länger etabliert. Seit der Coronavirus-Pandemie hat sich auch die Verwaltung gezwungenermassen damit auseinandersetzen müssen. So auch die Mitarbeitenden der Einwohnerdienste, die von ihren Aufgaben her, hauptsächlich am Schalter arbeiten und ebenfalls von einem Tag auf den andern im Frühjahr 2020 auf Homeoffice umstellen mussten.

Dies führte zu den verschiedenen Forschungsfragen, um zu untersuchen, wie sich das Arbeiten im Homeoffice bei den Einwohnerdiensten während der Coronakrise entwickelt hat und ob ein Bedürfnis besteht, auch nach der Pandemie im Homeoffice zu arbeiten. Zusätzlich wurde das Interesse der Mitarbeitenden für den Telefondienst im Homeoffice abgeholt. Mit der Untersuchung der Chancen und Risiken von Homeoffice bezogen auf die Einwohnerdienste, wurden die Herausforderungen und das Potential von Homeoffice ausgelotet und Handlungsmassnahmen abgeleitet.

Für die Beantwortung der Forschungsfragen wurden zwei quantitative Umfragen vorgenommen. Mit einem persönlichen Fragebogen wurden alle Mitarbeitenden des Personenmeldeamts der Stadt Zürich sowie die Leitungsinstanzen der Einwohnerdienste der zehn grössten Städte der Deutschschweiz befragt. Mit einem betrieblichen Fragebogen wurden zusätzlich nur die Leitungsinstanzen befragt. Als Grundlage für die Erstellung der Fragebögen diente die Chancen-Risiko-Analyse aus der Literaturrecherche. Um die Fragestellungen zu beantworten, diente als theoretische Grundlage das "Können-Wollen-Dürfen" Modell, das auf das Forschungsthema adaptiert wurde. Gemäss diesem Modell beeinflussen sich die Dimensionen gegenseitig und nur wenn alle ausgewogen berücksichtigt sind, kann sich die Möglichkeit des Arbeitens im Homeoffice auch bei den Einwohnerdiensten erfolgreich etablieren.

Die Auswertung der Umfrage ergab, dass vor der Pandemie 11% aller Mitarbeitenden teilweise im Homeoffice arbeiteten. Im Laufe der Pandemie stieg der Anteil per Ende Oktober 2020 auf 66% an. Nicht gemessen wurde dabei die durchschnittliche Anzahl Stunden, die zu Hause gearbeitet wurden. 75% aller Mitarbeitenden wünschen sich die Möglichkeit von Homeoffice auch nach der Pandemie. 79% könnten sich vorstellen für das Callcenter im Homeoffice zu arbeiten.

Grenzen für Homeoffice setzen einerseits die gesetzlichen Hauptaufgaben der Einwohnerdienste, die meist eine Anwesenheit vor Ort verlangen. Dies führt eher zu einer zurückhaltenden Haltung bei den Führungskräften, Homeoffice zu fördern. Andererseits fehlt es aber auch an Infrastruktur sowie am Know-how für die digitale Zusammenarbeit. Mit geeigneten Massnahmen wie das Beschaffen der nötigen Infrastruktur, Schulungen und die Digitalisierung von Prozessen könnten die Chancen und das Potential von Homeoffice genutzt werden.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	I
Zusammenfassung	II
Inhaltsverzeichnis	III
Abbildungsverzeichnis	IV
1 Einleitung	1
1.1 Ausgangslage und Problemstellung.....	1
1.2 Zielsetzung und Abgrenzung.....	2
1.3 Methodisches Vorgehen	3
1.4 Aufbau der Arbeit.....	3
2 Grundlagen zu Homeoffice	4
2.1 Definition des Begriffes Homeoffice	4
2.2 Rechtliche Grundlagen	5
2.3 Stand der Forschung	5
2.4 Verbreitung von Homeoffice und Bedürfnis nach Homeoffice	5
2.5 Chancen/Risiko-Analyse	6
2.5.1 Arbeitspsychologische Auswirkungen	6
2.5.2 Finanzen	7
2.5.3 Organisation und Rechtliches	8
2.5.4 Schutz der Privatsphäre und Informationssicherheit	8
2.6 Zwischenfazit: Zusammenfassende Übersicht der Chancen und Risiken	9
2.7 Das Können-Wollen-Dürfen-Modell.....	11
3 Homeoffice bei den Einwohnerdienste	12
3.1 Vorgehen und Methodik.....	12
3.2 Konzeption und Design des Fragebogens und Pretests.....	12
3.3 Datenauswertung	12
4 Ergebnisse	13
4.1 Rücklauf persönlicher Fragebogen.....	13
4.2 Rücklauf betrieblicher Fragebogen	13
4.3 Verbreitung von Homeoffice bei den Einwohnerdiensten	13
4.4 Bedürfnis nach Homeoffice bei den Einwohnerdiensten	14
4.5 Arbeiten im Homeoffice für das Callcenter	15

5	Ergebnisse zu Chancen und Risiken	16
5.1	Arbeitspsychologische Auswirkungen von Homeoffice	16
5.2	Finanzen	17
5.3	Organisation	18
5.4	Infrastruktur	19
5.5	Förderung durch die Führungskräfte	21
5.6	Rechtliches	21
5.7	Schutz der Privatsphäre und Informationssicherheit	21
5.8	Homeoffice als Potential in den Einwohnerdiensten.....	24
6	Schlussfolgerungen und Beantwortung der Fragestellung	30
6.1	Zusammenfassung der Ergebnisse.....	30
6.2	Persönliche Erkenntnisse aus der Umfrage in der Anwendung des Modells	30
	Literaturverzeichnis	V
	Über die Autorin	VI
	Selbständigkeitserklärung.....	VII
	Anhang	VIII

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Übersicht Chancen-Risiken, eigene Darstellung.....	10
Abbildung 2: Können-Wollen-Dürfen-Modell, eigene Darstellung.....	11
Abbildung 3: Entwicklung Homeoffice in den Einwohnerdiensten, eigene Darstellung	13
Abbildung 4: Bedürfnis nach Homeoffice bei den Einwohnerdiensten, Grafik Findmind	14
Abbildung 5: Anteil Interesse an Callcenter.....	15
Abbildung 6: Vorteile von Homeoffice, eigene Grafik.....	16
Abbildung 7: Know-How digitale Zusammenarbeit, Findmind Grafik	17
Abbildung 8: Anteil Einsparung Kosten Arbeitsweg, Findmind Grafik	18
Abbildung 9: Auswirkungen auf die Betriebsorganisation, eigene Grafik	19
Abbildung 10: Übersicht Infrastruktur im Homeoffice, eigene Grafik	20
Abbildung 11: Infrastruktur müsste verbessert werden.....	20
Abbildung 12: Förderung Homeoffice durch die Führungskräfte, eigene Darstellung.....	21
Abbildung 13: Anteil mit Remote oder VPN-Zugang	22
Abbildung 14: Anteil eigener Raum für Telefongespräche, Findmind Grafik.....	22
Abbildung 15: Bearbeitung von Personendaten, eigene Grafik	23
Abbildung 16: Chancen-Risiko-Analyse- wichtigste Erkenntnisse, eigene Darstellung	23
Abbildung 17: Einschränkung Öffnungszeiten, Findmind Grafik	24
Abbildung 18: Potential Homeoffice aus Sicht Vorgesetzte, eigene Grafik	25
Abbildung 19: Potential Dienstleistungen im Homeoffice, eigene Grafik.....	26
Abbildung 20: Optimierungsvorschläge Sicht Mitarbeitende	27
Abbildung 21: Arbeitsplatz im Wohnzimmer	27
Abbildung 22: Handlungsempfehlungen, eigene Darstellung.....	29

1 Einleitung

1.1 Ausgangslage und Problemstellung

Die Coronakrise im Frühjahr 2020 führte in der Verwaltung zu einer abrupten und radikalen arbeitsorganisatorischen Änderung. Auslöser war die vom Bundesrat ausserordentliche Lage und die Empfehlung, Mitarbeitende im Homeoffice arbeiten zu lassen (Medienmitteilung vom BR vom 16.3.2020). Diese Empfehlung wurde in den Kantonen und Gemeinden kaskadenartig umgesetzt. So ordnete beispielsweise der Stadtrat von Zürich an, dass Mitarbeitende unverzüglich im Homeoffice arbeiten sollen, sofern dies betrieblich möglich ist (STRB Nr. 233/2020 vom 13.3.2020). Mit einer „Hauruckübung“ mussten deshalb auch in der Stadt Zürich von einem Tag auf den andern zahlreichen Mitarbeitenden ermöglicht werden, von zu Hause aus zu arbeiten.

Darauf war die öffentliche Verwaltung nicht vorbereitet und forderte insbesondere jene Abteilungen, in denen Homeoffice nicht generell vorgesehen war. Dies trifft auch auf die Einwohnerdienste der Städte und Gemeinden zu. Die Einwohnerdienste werden vom Stadtrat der Stadt Zürich aufgrund ihrer Aufgaben zu den sogenannten vitalen Leistungen innerhalb der Verwaltung gezählt und mussten deshalb ihre Dienstleistungen auch während des Shutdowns trotz Homeoffice aufrechterhalten. Als vitale Dienstleistungen verstehen sich alle Leistungen, ohne deren funktionieren das Leben in der Stadt zusammenbricht. Auch das Bevölkerungsamt der Stadt Zürich musste deshalb innert kürzester Zeit Laptops organisieren und Remote Zugänge beantragen. Stadtinterne Laptops waren kaum mehr erhältlich. Mitarbeitende mussten ihre privaten Laptops und ihre Smartphones mit mobile-fähigen SIM Karten aufrüsten. Für den Betrieb des Callcenters des Personenmeldeamts, eine Abteilung des Bevölkerungsamts, mussten zusätzliche Telefonleitungen beantragt werden.

Auch in andern Ländern mangelte es an Geräten. Vieles musste in der Not improvisiert werden, was auch zu Ersatzlösungen wie BYOD (bring your own device) führte (Utfeld, 2020). Datenschutzrechtliche Aspekte rückten aufgrund der ausserordentlichen Lage in den Hintergrund.

Am 19. Juni 2020 teilte der Bundesrat den Wechsel von der ausserordentlichen in die besondere Lage mit und hob die Empfehlung zu Homeoffice auf respektive überliess es den Arbeitgebern, zu entscheiden, ob Mitarbeitende von zu Hause arbeiten oder nicht. Dem folgte die Stadtverwaltung Zürich und hob ebenfalls die einheitliche Anordnung zu Homeoffice auf bzw. überliess es den einzelnen Departementen und Dienstabteilungen, in welchen Bereichen oder Abteilungen es aufgrund der räumlichen Gegebenheiten und der Arbeit sinnvoll ist, im Homeoffice zu arbeiten (STRB 466/2020).

Auch andere Gemeinden waren mit den gleichen oder ähnlich gelagerten Herausforderungen konfrontiert. Überraschend war, wie gut unter den gegebenen Voraussetzungen das Arbeiten

im Homeoffice trotz verschiedenen Herausforderungen funktionierte. Das Arbeiten im Homeoffice bietet einige Chancen an – auch ausserhalb einer Pandemie. Durch die abrupte Umstellung auf Homeoffice und dem Mangel an Infrastruktur, wurden allerdings auch Risiken erkennbar. Zudem ist Homeoffice nicht für jede Art von Tätigkeit möglich.

Daraus stellen sich verschiedene Forschungsfragen, die im nächsten Kapitel behandelt werden.

1.2 Zielsetzung und Abgrenzung

Ziel dieser Projektarbeit ist es aufzuzeigen, welches Entwicklungspotenzial Homeoffice in den Einwohnerdiensten hat und welchen Handlungsbedarf es bezüglich organisatorischen und rechtlichen Massnahmen gibt. Dafür untersucht die Studie die Entwicklung vor und im Laufe der Coronakrise in den Einwohnerdiensten, analysiert die Chancen und Risiken von Homeoffice und erhebt das Bedürfnis nach Homeoffice bei den Mitarbeitenden in den Einwohnerdiensten – auch ausserhalb der Pandemie. Es wird ausserdem geklärt, welche Massnahmen für Homeoffice nötig sind, insbesondere auch in Bezug auf Sicherheit und Datenschutz.

Forschungsfragen:

1. In welchem Umfang hat sich das Arbeiten im Homeoffice in den Einwohnerdiensten verbreitet seit der Coronakrise?
2. Wie gross ist das Bedürfnis bei den Mitarbeitenden, auch nach der Coronakrise im Homeoffice zu arbeiten?
3. Welches sind die Chancen und Risiken von Homeoffice im Aufgabenbereich der Einwohnerdienste?
4. Welche Massnahmen müssen getroffen werden, um die Risiken zu minimieren und die Chancen zu nutzen?

Mit der Beantwortung der Fragen wird der Handlungsbedarf ausgewertet. Für das Bevölkerungsamt der Stadt Zürich soll die Projektarbeit Anhaltspunkte geben, ob und wie das Callcenter des Personenmeldeamts, das kurzfristig während des Shutdowns im Frühjahr 2020 ins Homeoffice verlegt werden musste, auch nach der Coronakrise weiter im Homeoffice betrieben werden könnte und welche Voraussetzungen bzw. Massnahmen dabei zu beachten sind.

Die Projektarbeit beleuchtet weder das mobile Arbeiten von unterwegs, noch die ergonomische Arbeitsplatzeinrichtung zu Hause oder arbeitsrechtliche Detailanalysen und das Führen von Mitarbeitenden im Homeoffice. Diese sind nicht Bestandteil der Projektarbeit. Die Projektarbeit erhebt zudem nicht den Anspruch, vertieft die sozialen, finanziellen, datenschutzrechtlichen und sicherheitstechnologischen sowie rechtliche Aspekte zu beleuchten. Dies würde den Rahmen der Projektarbeit sprengen.

1.3 Methodisches Vorgehen

In einem ersten Schritt wurden die theoretischen Grundlagen erarbeitet und die Chancen und Risiken sowie die Verbreitung von Homeoffice in der öffentlichen Verwaltung analysiert. In einem nächsten Schritt wurde mit einer quantitativen Umfrage Homeoffice in den Einwohnerdiensten untersucht und mit der Theorie abgeglichen. Aus den Erkenntnissen der Umfrage und der Theorieanalyse wurden die Grundlagen synthetisiert und daraus die Handlungsempfehlungen abgeleitet.

1.4 Aufbau der Arbeit

Die Projektarbeit gliedert sich in sechs Kapiteln. Zuerst wird die Ausgangslage und Zielsetzung der Arbeit sowie die Abgrenzung des Untersuchungsgegenstands erläutert.

Im zweiten Kapitel werden einerseits die theoretischen Grundlagen mittels Literaturrecherche erarbeitet, die Begrifflichkeiten und die Ausprägungen von Homeoffice untersucht und eingegrenzt. Zusätzlich werden die rechtlichen Grundlagen und die Chancen und Risiken anhand einer Literaturanalyse erarbeitet. Im dritten Kapitel wird die das Vorgehen und die Methodik der empirischen Untersuchung erläutert. Im vierten Kapitel werden die Resultate der empirischen Erhebungen bezogen auf die ersten zwei Forschungsfragen ausgewertet und im fünften Kapitel werden die Chancen und Risiken ausgewertet und die dritte und vierte Forschungsfrage beantwortet. Im anschliessenden sechsten Kapitel folgen die Schlussfolgerungen und Beantwortung der Fragestellung.

2 Grundlagen zu Homeoffice

2.1 Definition des Begriffes Homeoffice

Umgangssprachlich scheint man sich mehrheitlich einig zu sein, was unter dem Begriff Homeoffice zu verstehen ist (Domenig, 2016, Seite 28, RZ 95). Darunter wird die Erledigung beruflicher Aufgaben verstanden, die ein Arbeitnehmer zeitweise statt an seinem gewöhnlichen Arbeitsplatz in den Büroräumlichkeiten seines Arbeitgebers zu Hause aufführt (Domenig, 2016, Seite 30, RZ 99).

Das Staatssekretariat für Wirtschaft definiert Homeoffice folgendermassen: „Unter dem Begriff Homeoffice wird jene Arbeit verstanden, die Arbeitnehmende ganz oder teilweise, regelmässig oder unregelmässig von zu Hause aus verrichten. Dabei ist der häusliche Arbeitsplatz normalerweise mit dem betrieblichen Arbeitsplatz durch elektronische Kommunikationsmittel verbunden“ (SECO, 2019, S. 4).

Der Terminus Homeoffice wird in der Literatur unterschiedlich geschrieben. Im erst kürzlich erschienen Bericht wird die Schreibweise „Homeoffice“ verwendet (Sander, 2020). Die NZZ verwendet die Schreibweise „Home-Office“ (Da Silva, 2020). Gemäss online Duden können beide Schreibweisen verwendet werden. Empfohlen wird die Schreibweise „Homeoffice“. In dieser Arbeit wird deshalb die Schreibweise „Homeoffice“ verwendet.

Befasst man sich vertieft mit dem Begriff Homeoffice öffnet sich ein weites Spektrum an Definitionen und Versuchen, die neuen Arbeitsformen zu beschreiben, die allerdings weit zurück in die 70er und 80er Jahre gehen (Saner, 1992, S. 5-8; Rey, 2002, S. 13-15). So findet sich immer wieder der Begriff Telearbeit. Der Begriff Telearbeit ist jedoch umfassender als der Begriff Homeoffice. Unter Telearbeit versteht man verschiedene Formen des Arbeitens ausserhalb der üblichen Räumlichkeiten des Arbeitgebers, also ausserhalb des Hauptgebäudes, z.B. in einem Satellitenbüro, beim Kunden oder das Arbeiten von zu Hause (Rey, 2002, S. 15-16). Der Begriff alternierende oder isolierte Teleheimarbeit ist mit dem heutigen Begriffsverständnis von Homeoffice vergleichbar. Bei der alternierenden Telearbeit wird neben der Tätigkeit in der Zentrale auch dezentral gearbeitet, wohingegen mit isolierter Teleheimarbeit ausschliesslich die Arbeitsleistung zu Hause gemeint wird (Saner, 1992, S. 9, zit. n. Jaeger u.a. S. 4). Gemäss online Duden wird der Begriff Homeoffice umschrieben mit „mit Rechner und Kommunikationstechnik ausgestatteter Arbeitsplatz in der eigenen Wohnung“.

Verschiedene Studien haben Telearbeit mit unterschiedlicher Intensität untersucht. Die FlexWork Studie definiert Homeoffice mit mindestens 1 Stunde pro Woche Arbeit von zuhause (Weichbrodt, 2016). Das Bundesamt für Statistik unterscheidet zwischen Heimarbeit mit oder ohne Telearbeit (BFS, 2016).

In der Stadtverwaltung Zürich wird der Begriff mobiles Arbeiten verwendet. Darunter versteht man die Leistungserbringung durch Angestellte ausserhalb des üblichen Arbeitsortes mittels in der Regel eines mobilen Zugriffs auf Informationen in der städtischen ICT Infrastruktur (Reglement über mobiles Arbeiten vom 18.4.2018, Art. 2; AS 177.165).

2.2 Rechtliche Grundlagen

Für privatrechtliche Arbeitsverhältnisse muss das Arbeiten zu Hause aus Art. 319 OR (SR 220) abgeleitet und mittels Einzelarbeitsvertrag geregelt werden (Domenig, 2016). Im öffentlichen Recht ist im Gegensatz zum Privatbereich eine explizite gesetzliche Grundlage nötig, wenn sich der Arbeitsplatz nicht im Amt vor Ort befindet. Für Angestellte des Bundes gelten seit 2014 die Richtlinien zur Telearbeit (Saner, 2016). Laut Bericht des Bundes zum Postulat Meier-Schatz (12.3166) zu den rechtlichen Folgen der Telearbeit haben verschiedene Kantone und Gemeinden in ihren Personalverordnungen die Telearbeit vorgesehen (BR, 2016, S. 35). Im Kanton Bern erlässt das Personalamt gestützt auf Art. 8 Abs. 3 und Art. 9a der Personalverordnung (PV, BSG 153.011.1) Richtlinien für die Telearbeit. Diese regelt die Rechte und Pflichten im Homeoffice (Weisung des Personalamtes des Kantons Bern). In der Stadt Zürich ist Homeoffice unter dem Begriff mobiles Arbeiten subsumiert und in Art. 167 der Ausführungsbestimmungen zum Personalrecht i.V. mit dem Reglement über mobiles Arbeiten geregelt (StRB 322/2018 vom 18. April 2018, AS 177.165 und AB PR; LS177.101).

2.3 Stand der Forschung

Der Stand der Forschung stützt sich auf eine Literaturanalyse und veröffentlichte Umfragen. In der Literatur finden sich Ausführungen zum privaten arbeitsrechtlichen Bereich. Dem Homeoffice in der öffentlichen Verwaltung widmen sich verschiedene Artikel in Fachzeitschriften. In publizierten empirischen Studien wurde bisher die Verbreitung von Homeoffice in der öffentlichen Verwaltung nur am Rande erhoben. Im nächsten Kapitel wird die Verbreitung von Homeoffice aufgezeigt und anschliessend folgt eine Chancen-/Risikoanalyse unter Berücksichtigung der vier Dimensionen (Arbeitspsychologisches, Finanzen, Organisation und Recht, Datenschutz und Informationssicherheit).

2.4 Verbreitung von Homeoffice und Bedürfnis nach Homeoffice

Verschiedene Umfragen zum Arbeiten im Homeoffice oder mobilem Arbeiten sind in jüngster Zeit durchgeführt worden – so vorallem auch während der Coronavirus-Pandemie 2020. Die Umfragen unterscheiden zwar verschiedene Branchen, wenige differenzieren jedoch die öffentliche Verwaltung von anderen Branchen. Die Umfragen definieren Homeoffice zudem unterschiedlich oder beziehen das mobile Arbeiten von unterwegs mit ein.

Weichbrodt untersuchte im FlexWork Survey 2014, 2016 und 2020 die Verbreitung von mobiler Arbeit. Das mobile Arbeiten wurde definiert mit „*unabhängig von einem festen, übli*

chen Arbeitsort (also z.B. unterwegs, beim Kunden, zu Hause) mittels mobiler Arbeitsgeräte (z.B. Laptop, Smartphone, Tablet etc. mit mobilem Internetanschluss)“ (Weichbrodt 2016, S. 6). In der Befragung von 2016 ist auch das Arbeiten im Homeoffice erhoben worden. Die Arbeit im Homeoffice wird definiert als Arbeit zu Hause von durchschnittlich mindestens einer Stunde in der Woche. Danach arbeiten 35% aller Erwerbstätigen im Homeoffice mit einem jährlichen Mittelwert von 6.9 Stunden pro Woche (Weichbrodt, 2016, S. 21). In der Kategorie Homeoffice wurde in der veröffentlichten Studie nicht nach Branchen unterschieden, sondern nur in der Kategorie mobiles Arbeiten. Demnach gaben 29.1 % der Befragten in der öffentlichen Verwaltung an, mobil zu arbeiten (Weichbrodt, 2016, S. 9). Ebenfalls ausgewertet wird der Wunsch der Unternehmer nach einer Weiterentwicklung zu flexiblerem mobilen Arbeiten in den nächsten 1 – 3 Jahren. Dabei fällt auf, dass 55% der befragten Personen in der öffentlichen Verwaltung eine Weiterentwicklung hin zu mobilerem Arbeiten wünschen (Weichbrodt, 2016, S. 30-31).

Laut den Ergebnissen der Studie von SRG, durchgeführt von SOTOMO während der Coronakrise am 7. Mai 2020, können 60% der Personen in Politik und Verwaltung mindestens teilweise von zu Hause arbeiten. Eine grosse Mehrheit wünscht sich dies auch nach der Coronakrise teilweise weiterführen zu können.

2.5 Chancen/Risiko-Analyse

In der Literatur und verschiedenen Studien finden sich Chancen und Risiken in Bezug auf Homeoffice oder Telearbeit. Je nach Person und Perspektive, kann ein Vorteil auch ein Nachteil sein. „(...) Chancen und Risiken werden sehr unterschiedlich wahrgenommen und kontrovers diskutiert“ (Börner et al. 2017, S. 10). Nachfolgend wurden die Chancen und Risiken, die sich teilweise überlagern, der vorrangigen Kategorie zugeordnet. Am Schluss dieses Kapitels werden die Chancen und Risiken nochmals übersichtlich tabellarisch aufgelistet.

2.5.1 Arbeitspsychologische Auswirkungen

Verschiedene Studien und Berichte führen an, dass sich Homeoffice grundsätzlich positiv auf die Vereinbarkeit von Arbeits- und Berufsleben auswirkt, da die Zeit für den Wegfall des Arbeitsweges beruflich oder privat sinnvoll genutzt werden könne. Auf der einen Seite steigt jedoch das Risiko, dass sich Mitarbeitende isoliert fühlen (economiesuisse 2012, S. 5, BR 2016, 23 -25; gfs, 2020). Andererseits kann die Aufhebung einer klaren Trennung von Arbeit und Privatem zu Abgrenzungsschwierigkeiten führen, was belastend sein kann. Homeoffice kann zudem auch die berufliche Weiterbildung und die Aufstiegsmöglichkeiten hemmen. Vieles passiert im Gespräch und im sozialen Kontakt mit den Kollegen. Arbeitnehmer lernen von der Erfahrung ihrer Kollegen (Saner, 1992, Seite 45, zit Ballerstedt S. 28). Die gfs Studie weist darauf hin, dass das nötige Wissen und geeignete technologische Infrastrukturen für die digitale Zusammenarbeit fehlen (gfs, 2020).

2.5.2 Finanzen

Economiesuisse unterstreicht in einem Bericht sowohl die finanziellen Einsparungen, wie auch das enorme Potential für Effizienz und Produktivitätssteigerung von Homeoffice und empfiehlt, sofern möglich, ein bis zwei Homeoffice-Tage pro Woche (economiesuisse, 2012, S.3). Laut Schätzungen ist die Produktivität rund 30% höher als im Büro und auch die Qualität scheint zuzunehmen (Saner, 1992, Seite 41 zit. nach Müllner, S. 37). Ausserdem kann die Möglichkeit von Homeoffice auch als ein positives Asset bei der Personalrekrutierung und Anbindung betrachtet werden (Telework Enhancement Act (TEA), 2010, economiesuisse, 2020, S. 3, Saner, 1992, Seite 41 zit. Ernste S. 47 und Müllner, S. 86).

Fühlt sich ein Mitarbeitender zu krank, um an seinen üblichen Arbeitsort zu gehen, kann es dennoch sein, dass er bereit ist, im Homeoffice zu arbeiten. Dadurch hat der Arbeitgeber weniger Lohnfortzahlungskosten (Saner, 1992, Seite 40 zit. nach MANTO II, S. 69,73/74).

Mit dem Arbeiten im Homeoffice können möglicherweise die Anzahl Arbeitsplätze reduziert werden und Raumkosten gespart werden. Laut der Untersuchung von Oliver Gassmann, HSG St. Gallen seien mit Kosteneinsparung pro Arbeitsplatz pro Tag Homeoffice einmal wöchentlich mit einer Einsparung von 20% zu rechnen, was einem Wert von Fr. 4000.- pro Jahr entspräche. In den USA wurden Einsparungen von rund Fr. 7000.- pro Jahr und Arbeitsplatz geschätzt (economiesuisse, 2012, S. 5).

Arbeitet ein Arbeitnehmer mit dem privaten Laptop entstehen allerdings zusätzliche Betriebskosten, z.B. Lizenzkosten für die Software oder Telekommunikationskosten oder aber auch Support bei der Einrichtung und Wartung des Gerätes. Die Frage stellt sich, ob diese Kosten der Arbeitnehmer oder der Arbeitgeber trägt. Es stellen sich auch Haftungsfragen, wenn ein privates Gerät beschädigt oder abhandengekommen ist. Es muss geklärt werden, wer die Ausfallzeiten trägt, wenn ein Gerät defekt ist und wer ein Ersatzgerät stellt. Fehlt eine Regelung, muss der Arbeitgeber das Risiko übernehmen und auch ein Ersatzgerät zur Verfügung stellen. (Klaus & Reutter, 2012, S. 160 - 162).

Für den Arbeitnehmer hat Homeoffice den Nachteil, dass er eine ausreichend grosse Wohnung und geeignetes Mobiliar benötigt, damit der Arbeitsplatz ergonomisch eingerichtet werden kann. Ausserdem entstehen ihm zusätzliche Elektrizitätskosten (Arbeitsbeleuchtung, Geräte) und unter Umständen Hard- und Software oder die Mehrkosten für die Kommunikation (Saner, 1992, Seite 44). Allerdings spart er an den Auslagen für die auswärtigen Mahlzeiten (Saner, 2016, Seite 44 zit. Ernste S. 47). Auch wird erwähnt, dass die Transportkosten wegfallen würden (Saner, 2016, Seite 44 zit. Ballerstedt u.a. S. 74).

2.5.3 Organisation und Rechtliches

Für das Arbeiten im Homeoffice braucht es die verschiedensten organisatorische Regeln und Massnahmen. Wenn es die Aufgaben erfordern, im Betrieb vor Ort zu sein, ist Homeoffice nicht möglich. So müssen die Arbeitsprozesse geprüft und angepasst werden, die Sicherheit und die Vertraulichkeit der Daten müssen definiert und die Beschaffung und Bereitstellung der ICT, das Finanzielle und Arbeitsrechtliches geregelt werden. (BR. 2016, S. 79). Es besteht zudem die Gefahr, dass der Homeoffice Arbeitsplatz ergonomisch nicht richtig eingerichtet wird vom Mitarbeiter (Saner, 1992, Seite 46).

Wie im Kapitel 2.2. erläutert, müssen die rechtlichen Voraussetzungen für das Arbeiten im Homeoffice vorhanden sein oder geschaffen werden. Zusätzlich müssen sozialversicherungsrechtliche Fragen im Homeoffice geklärt werden (Domenig, 2016, S. 143). In den USA wurde eine gesetzliche Grundlage geschaffen, damit jedes Amt und jede Behörde Teleworking-Arbeitsplätze weitmöglichst anbieten kann. Dies, weil die erwarteten positive Effekte, wie die Reduktion der Verkehrsbelastung und die Organisation in Krisensituation gross schien. Ausserdem galt es als ein wirksames Mittel, um Mitarbeitende anzuwerben und zu binden (Telework Enhancement Act (TEA), 2010).

2.5.4 Schutz der Privatsphäre und Informationssicherheit

Das Handbuch Informationssicherheit der Stadt Zürich von 2018 teilt die Informationssicherheit in 5 verschiedene Gruppen ein. Das sind die folgenden: Schutz der Informationen, technische Sicherheit, Sicherheitsprozeduren, Betriebliche Sicherheit und Geschäftsbezogene Sicherheit. All diese Themen betreffen auch die Arbeit im Homeoffice. Jedes einzelne Themenfeld zu beleuchten würde aber den Rahmen einer Projektarbeit sprengen. In Bezug auf die Bearbeitung von Personendaten ist insbesondere zu unterscheiden zwischen dem Schutz der Privatsphäre der Personen, deren Daten bearbeitet werden (Vertraulichkeit), der Datenintegrität (Nachvollziehbarkeit von Veränderungen) und der Verfügbarkeit der Daten (Systemverfügbarkeit).

Ein Risiko besteht, dass vertrauliche oder besonders vertrauliche Informationen nicht als solche erkannt werden und keine entsprechenden Massnahmen getroffen werden (StRB 634/2014, 2018, S. 19.). Verschiedene Berichte weisen auf diese Gefährdung hin. Vertrauliches könnte öffentlich werden und so die Privatsphäre von Personen verletzen. Da im Gegensatz zu den Büroräumlichkeiten zu Hause auch Familienmitglieder anwesend sind, ist dieses Risiko genauer zu prüfen. Ein grösseres Risiko sind Cyberangriffe. Eine Angriffsfläche für Cyberangriffe bieten nicht genügend geschützte private Geräte sowie das WLAN zu Hause an. Während der Coronavirus-Pandemie haben Phishing-Mails, die es auf Login-Informationen abgesehen haben, zugenommen. (NCSC, 2020; Behrens, 2020, Meyer, 2020, Tages-Anzeiger). Damit sind nicht nur die Vertraulichkeit, sondern auch die Datenintegrität und Systemverfügbarkeit gefährdet. Erfolgreiche Angriffe können dazu führen, dass vertrauliche

Informationen ausgespäht oder manipuliert werden. Dies kann zu einem Vertrauensverlust in die Verwaltung führen (StRB 634/2014, 2018, S. 31).

Um das Risiko zu minimieren, kann der Arbeitgeber verschiedene Massnahmen anordnen, so zum Beispiel, dass keine Papierakten mit nach Hause genommen werden dürfen, an einem geeigneten Ort gearbeitet wird, keine privaten Laptops eingesetzt werden oder keine Dokumente mit Personendaten auf einem netzfremden Drucker zu Hause ausgedruckt werden. Zusätzliche Sicherheit bietet eine zwei-Faktoren Identifikation und eine Abmeldung bei jedem Verlassen des Homeoffice Arbeitsplatzes (Fluri, 2020, NZZ, NCSC, 2020, DSB, 2020).

2.6 Zwischenfazit: Zusammenfassende Übersicht der Chancen und Risiken

Als Chancen werden in der Literatur vor allem eine höhere Motivation der Arbeitnehmenden und eine grössere Zeitsouveränität sowie eine höhere Produktivität aufgeführt. Als Risiken wurden die organisatorischen Massnahmen, die Schaffung von rechtlichen Grundlagen und der Schutz der Privatsphäre sowie die Informationssicherheit und Datenverfügbarkeit genannt.

Die Übersicht auf der nachfolgenden Seite gibt eine Kurzzusammenfassung der Risiken und Chancen aus der Literatur und den Studien.

Arbeitspsychologische Auswirkungen	
Chancen	Risiken
Bessere Vereinbarkeit von Familien und Berufsleben (Zeitersparnis und flexiblere Zeiteinteilung)	Belastung der Arbeitnehmende durch Verflechtung zwischen Arbeits- und Privatleben.
Reduktion von Stress durch Wegfall Arbeitsweg	Fehlende soziale Kontakte, fehlen von informellem Informationsaustauschs und Wissensvermittlung.
Höhere Motivation durch Vertrauensvorschub	fehlende ergonomischer Arbeitsplatz
	fehlendes Know-How für die digitale Zusammenarbeit
Finanzielle Auswirkungen Arbeitgeber	
Chancen	Risiken
Tiefere Lohnfortzahlungskosten, Reduktion Personalfluktuation	Höhere Kosten für ICT, Wartungs- sowie Lizenzgebühren, Kostenbeteiligung bei BYOD
Tiefer Raum- und Nebenkosten	Zusätzliche Kosten für Arbeitsplatzeinrichtung im Homeoffice, Entschädigung Mietanteil
Steigerung der Produktivität und Qualität	Haftung bei Datenschutzverletzung, Datenverlust
Asset bei der Personalrekrutierung	
Finanzielle Auswirkungen Arbeitnehmende	
Chancen	Risiken
Tiefere Auslagen für Wegspesen und auswärtige Kosten	Höhere Kosten für grössere Wohnung und Mietnebenkosten
	Kosten Infrastruktur (ICT, Arbeitsplatzeinrichtung)
Organisatorische und rechtliche Auswirkungen	
Chancen	Risiken
Anpassungsfähige Organisation (u.a in Krisen)	fehlende regulatorische Bestimmungen, Prozessanpassungen
Reduktion Verkehrsbelastung	fehlende technologische Infrastruktur
Prozessanpassungen führt zur Beschleunigung der Digitalisierung	Aufgaben erfordern die persönliche Anwesenheit
	fehlende Wissensvermittlung zum Arbeiten im Homeoffice
Auswirkungen auf den Schutz der Privatsphäre und Informationssicherheit	
Chancen	Risiken
	Datenverlust durch Cyberangriffe
	Verletzung der Privatsphäre durch fehlende Massnahmen.
	mangelhafte Datenverfügbarkeit durch Systemausfälle und schwache Internetverbindungen

Abbildung 1: Übersicht Chancen-Risiken, eigene Darstellung

2.7 Das Können-Wollen-Dürfen-Modell

Das "Können-Wollen-Dürfen-Modell", findet in verschiedenen Managementbereichen Anwendung, um vielschichtige Sachverhalte zu vereinfachen und sich auf das Wesentlichen zu fokussieren. Die drei Dimensionen des Modelles sollten gleichermassen beachtet werden, um eine Veränderung zu bewirken (Angerer, A. et al 2016, S. 153).

Ob bei den Einwohnerdiensten Homeoffice möglich ist, ist von verschiedenen Einflussfaktoren abhängig. Um die Forschungsfragen zu klären, kann das Modell, dessen Dimensionen in einer direkten Wechselwirkung zueinanderstehen, herangezogen werden. Um Homeoffice-Tage auch nach der Pandemie zu ermöglichen, müssen alle Dimensionen des „Können-Wollen-Dürfen-Modells“ erfüllt sein.

Die Dimension „Dürfen“ bezieht sich auf die Normen und Regelungen innerhalb der Organisation. Mit Blick auf die öffentliche Verwaltung im Zusammenhang mit Homeoffice beinhaltet diese auch die Politik und die Gesellschaft, welche den rechtlichen Rahmen

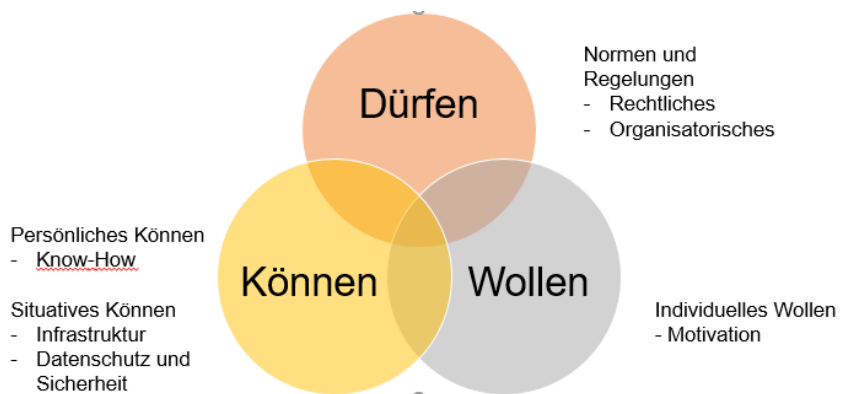


Abbildung 2: Können-Wollen-Dürfen-Modell, eigene Darstellung

setzt. Also auch die nötigen Ressourcen spricht, die rechtlichen Grundlagen schafft und gegenüber notwendigen organisatorischen Anpassungen offen ist. Aus der Innensicht heraus stellt sich in der Dimension „dürfen“ die Frage: „Sind die Vorgesetzten bereit, sich auf diese Neuerungen einzulassen?“ Die Dimension „Wollen“ bezieht sich auf das individuelle Bedürfnis und die Motivation der Mitarbeitenden für das Arbeiten im Homeoffice. Die dritte Dimension „Können“ unterteilt sich in persönliches Können und situatives Können. Das persönliche Können beinhaltet das erforderliche Wissen und die Fertigkeiten sowohl seitens der Mitarbeitenden wie auch seitens des Arbeitgebers, um Homeoffice zu ermöglichen. Das situative Können, setzt die notwendige Infrastruktur und sicherheitstechnischen Aspekte, um dem Datenschutz zu gewährleisten, voraus, damit schliesslich die Mitarbeitenden befähigt werden, im Homeoffice zu arbeiten.

In Bezug auf die konkreten Forschungsfragen zu Homeoffice verknüpft mit der Chancen-Risiko-Analyse aus dem vorgängigen Kapitel wurde versucht, die Kategorien den drei Dimensionen „können, wollen, dürfen“ zuzuordnen. Aufgrund von verschiedenen Überschneidungen müsste das Modell jedoch noch weiter verfeinert werden.

3 Homeoffice bei den Einwohnerdienste

3.1 Vorgehen und Methodik

Um die Forschungsfragen und die Handlungsmassnahmen zu klären wurden zwei Erhebungen vorgenommen, eine persönliche und eine betriebliche. Es wurde mit einem persönlichen Fragebogen eine Vollerhebung der Grundgesamtheit aller Mitarbeitenden (also inklusive Führungskräfte) des Personenmeldeamts der Stadt Zürich sowie zusätzlich der Vorgesetzten der Einwohnerdienste der 10 grössten Deutschschweizer Städte vorgenommen. Zusätzlich wurden mit einer betrieblichen Umfrage die Leitungsinstanzen der Einwohnerdienste der zehn grössten Städte aus der Deutschschweiz angeschrieben. Es wurden die Leitungsinstanzen der Einwohnerdienste der Städte Basel, Bern, Winterthur, Luzern, St. Gallen, Biel, Thun, Köniz und Schaffhausen und Zürich angeschrieben. Die Stadt Fribourg, die eine grössere Bevölkerungszahl aufweist als Schaffhausen wurde zur französischen Schweiz gezählt.

3.2 Konzeption und Design des Fragebogens und Pretests

Für die beiden Umfragen (persönliche und betriebliche) wurden zuerst konkrete Fragenstellungen mit einem Begleittext in einem Word-Dokument formuliert, kategorisiert und drei Personen zur Begutachtung vorgelegt. Für die Erstellung der Fragen wurden die Unterlagen aus der Vorlesung hinzugezogen (Weissmüller, K. 2019). Die Fragen stützen sich einerseits auf die Chancen-Risiko-Analyse aus der Theorie in Bezug auf die konkreten Forschungsfragen. Je nach Frage eignen sich unterschiedliche Skalen für die Antwortauswahl. Deshalb wurde je nach Fragestellung eine unterschiedliche Skalierung gewählt. Einerseits wurde eine quantifizierbare Skala nach Likert (Rüdiger, S. 188 2019), eine Nominalskala (Geschlecht) und eine Verhältnisskala (Altersangaben) gewählt. Bei wenigen Fragen waren auch Mehrfachantworten möglich. Der Befragungszeitraum dauerte vom 5. bis 19. Dezember 2020. Die Erhebung der Daten erfolgte aus datenschutzrechtlichen Gründen mit dem schweizerischen Online-Umfragetool „Findmind“ (kein grenzüberschreitender Datenaustausch). Der Link für die Umfrage wurde direkt per E-Mail an die Adressaten verschickt.

3.3 Datenauswertung

Insgesamt enthält der persönliche Fragebogen 54 Fragen inkl. einleitende Fragestellungen und Kommentarmöglichkeiten. Der betriebliche Fragebogen enthält 30 Fragen. Die Antworten wurden ausgewertet und interpretiert. Die Auswertungen und Interpretationen und die Auswertung in Bezug auf die Forschungsfragen folgen in den Kapiteln 4 und 5. Im Kapitel 5 wird zudem eine Synthese der relevantesten Aussagen aus der Auswertung bezogen auf die Forschungsfragen und das „Können-Wollen-Dürfen“ Modell vorgenommen und daraus Handlungsempfehlungen abgeleitet. Im Anschluss wird mit Kapitel 6 die Schlussfolgerungen gezogen.

4 Ergebnisse

4.1 Rücklauf persönlicher Fragebogen

74.6% der Teilnehmenden sind weiblich, 25.4% männlich. Dies entspricht der Verteilung der angeschriebenen Personen. Für die persönliche Umfrage wurden gesamthaft 110 Personen angeschrieben 61 Personen haben vollständig an der Umfrage teilgenommen. Dies entspricht einem Rücklauf von 60%.

4.2 Rücklauf betrieblicher Fragebogen

Angeschrieben wurden gesamthaft 22 Vorgesetzte (55% weiblich, 45 % männlich). 16 Personen haben an der Online-Umfrage teilgenommen. Der Rücklauf ist 73%. Davon sind 69% weibliche Teilnehmerinnen und 31% männliche Teilnehmer.

4.3 Verbreitung von Homeoffice bei den Einwohnerdiensten

1. Forschungsfrage: In welchem Umfang hat sich das Arbeiten im Homeoffice in den Einwohnerdiensten verbreitet seit der Coronakrise?

Homeoffice war vor der Coronavirus-Pandemie bei den Einwohnerdiensten eine Ausnahme. 89% (56 von 63) gaben an, vor der Coronavirus-Pandemie nicht im Homeoffice gearbeitet zu haben. Mit der ausserordentlichen Lage ab 16. März 2020 änderte dies. 16% (10 von 62) gaben an, ausschliesslich, 73% teilweise und rund 7% überhaupt nicht im Homeoffice zu arbeiten. Nach der ausserordentlichen Lage arbeitete niemand mehr ausschliesslich nur im Homeoffice. Vorerst nahm die Anzahl der teilweise im Homeoffice arbeitenden Mitarbeitenden ab und nach dem 29. Oktober 2020 wieder zu auf 66%, was vermutlich auf die erneute Homeoffice-Empfehlung des Bundesrates zurückzuführen ist. In einem Vergleich mit den Antworten der Leitungsinstanzen aus dem betrieblichen Fragebogen sind die Antworten plausibel.

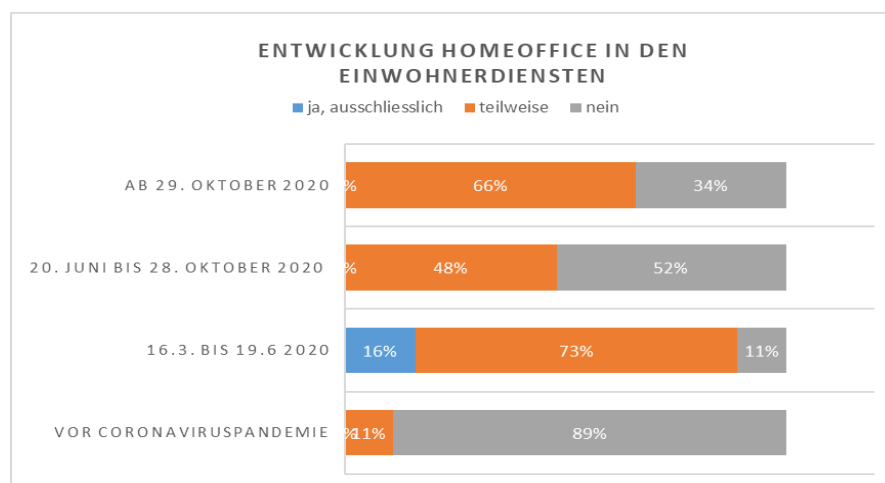


Abbildung 3: Entwicklung Homeoffice in den Einwohnerdiensten, eigene Darstellung

Zum Vergleich: gemäss FlexWork Survey 2016 arbeiteten 35% aller Erwerbstätigen (über alle Branchen) im Homeoffice mit einem jährlichen Mittelwert von 7.9 Stunden pro Woche (Weichbrodt, 2016, S. 21). Die Studie 2020 erhob das mobil-flexible Arbeiten (also auch von unterwegs). Demnach arbeiteten während der ausserordentlichen Lage im April 58% mobil-flexibel und im August 2020 noch 48%.

Die Antworten aus dem Betriebsfragebogen ergibt ein heterogenes Bild, was die Organisation anbelangte. Auch in der ausserordentlichen Phase wurde abwechslungsweise im Betrieb oder im Homeoffice gearbeitet, nach Möglichkeit in festen Gruppen; Risikopersonen oder vulnerable Personen arbeiteten im Homeoffice. Sechs der Leitungsinstanzen der Einwohnerdienste der befragten anderen Städte gaben an, dass sich während der ausserordentlichen Phase bis max. 24% (1 – 24%) der Belegschaft durchschnittlich täglich im Homeoffice befand. Lediglich zwei der befragten Leitungsinstanzen gaben 25 bis 50% als durchschnittlichen Wert an (Frage 9).

Zwischenfazit: Das teilweise Arbeiten im Homeoffice ist von 11% (vor der Zeit von Coronavirus) auf 66% (Oktober 2020) der befragten Mitarbeitenden angestiegen.

4.4 Bedürfnis nach Homeoffice bei den Einwohnerdiensten

2. Forschungsfrage: Wie gross ist das Bedürfnis bei den Mitarbeitenden, auch nach der Coronakrise im Homeoffice zu arbeiten?

Möchten Sie auch nach der Coronavirus-Pandemie regelmässig im Homeoffice arbeiten?

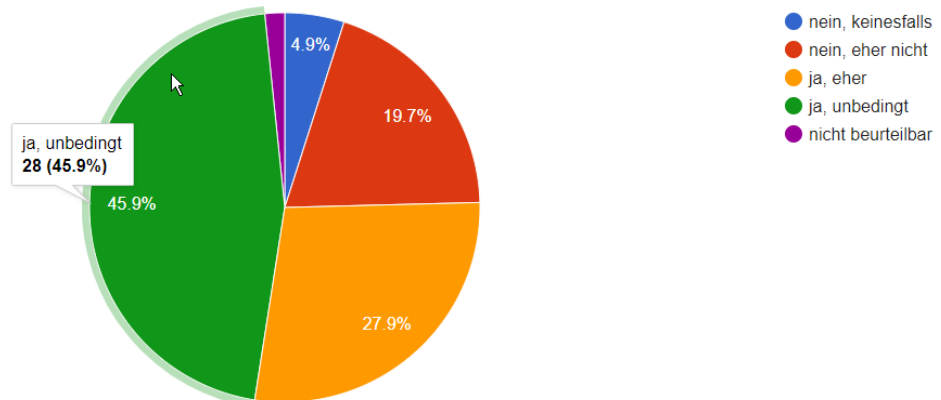


Abbildung 4: Bedürfnis nach Homeoffice bei den Einwohnerdiensten, Grafik Findmind

46% (28 von 61 Personen) möchten unbedingt auch nach der Coronavirus-Pandemie im Homeoffice arbeiten, 28% (17) sind dem Arbeiten im Homeoffice eher zugeneigt. 25% (15) möchten dies keinesfalls oder eher nicht. Zusammengefasst möchten also 75 Prozent der befragten Personen, die Möglichkeit haben im Homeoffice zu arbeiten. Es besteht somit ein klar erkennbares Bedürfnis seitens der Mitarbeitenden und Vorgesetzten

Zwischenfazit: 75% der Mitarbeitenden haben ein Bedürfnis auch nach der Coronakrise im Homeoffice zu arbeiten.

Zum Vergleich: Laut der Flex-Work Studie wünschen 55% der befragten Personen aus der öffentlichen Verwaltung eine Weiterentwicklung hin zu mobilerem Arbeiten (Weichbrodt, 2016, S.30-31).

4.5 Arbeiten im Homeoffice für das Callcenter

Für das Bevölkerungsamt der Stadt Zürich ist die Klärung der Frage, ob ein Interesse besteht für das Callcenter im Homeoffice zu arbeiten, wichtig für die weitere Planung und Organisation.

79 Prozent (46 von 61) können es sich vorstellen im Homeoffice Telefondienst zu leisten oder möchten dies unbedingt oder eher. Ein Fünftel möchte dies eher nicht oder keinesfalls (Frage 52). Die Mehrheit könnte sich vorstellen entweder an einem Tag oder an zwei Tagen pro Woche für das Callcenter im Homeoffice zu arbeiten (Frage 53). Bemängelt wurde allerdings speziell in Bezug auf die Telefonie das Fehlen von professionelle Headsets oder aber auch die Abnahme der Akkuleistung des Mobiltelefons (Frage 25).

In welchem Umfang von Ihrem Arbeitspensum könnten Sie sich vorstellen ausschliesslich für das Callcenter im Homeoffice zu arbeiten?

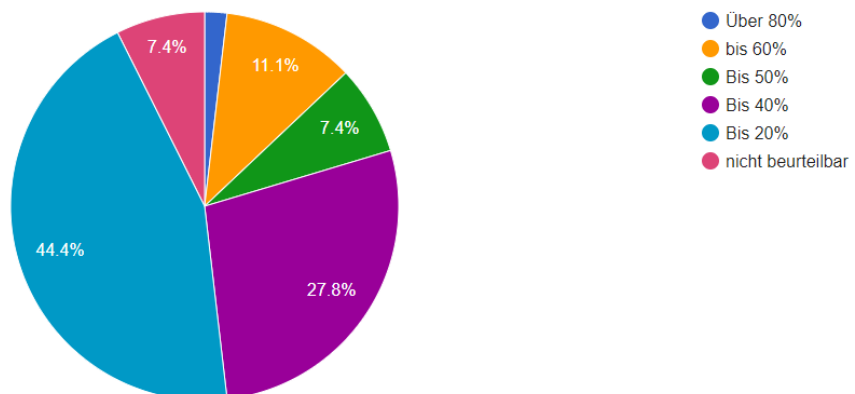


Abbildung 5: Anteil Interesse an Callcenter

5 Ergebnisse zu Chancen und Risiken

3. Forschungsfrage: Welches sind die Chancen und Risiken von Homeoffice im Aufgabenbereich der Einwohnerdienste?

Mit Blick auf die Klärung obiger Forschungsfrage müssen zuerst die Chancen und die Risiken bezogen auf die Einwohnerdienste analysiert werden. Erst in einem zweiten Schritt wird im Kapitel 6 einem Abgleich der wichtigsten Ergebnisse der Analyse gemacht, die Schlussfolgerungen gezogen und die Handlungsempfehlungen abgegeben.

5.1 Arbeitspsychologische Auswirkungen von Homeoffice

Zu den arbeitspsychologischen Auswirkungen konnten die Teilnehmenden mehrere Antworten geben (Frage 11). Als sehr positive Erfahrung im Homeoffice wurde die Zeitersparnis für den Arbeitsweg aufgeführt (80%, 48 von 60). 36% (22) sind der Ansicht, dass sie ungestörter arbeiten können. 52% (31) schätzen die zeitliche Flexibilität und 48% (29) finden es motivierend im Homeoffice zu arbeiten. 26% (16) gaben an, die gewonnene Zeit für die Familie zu nutzen.

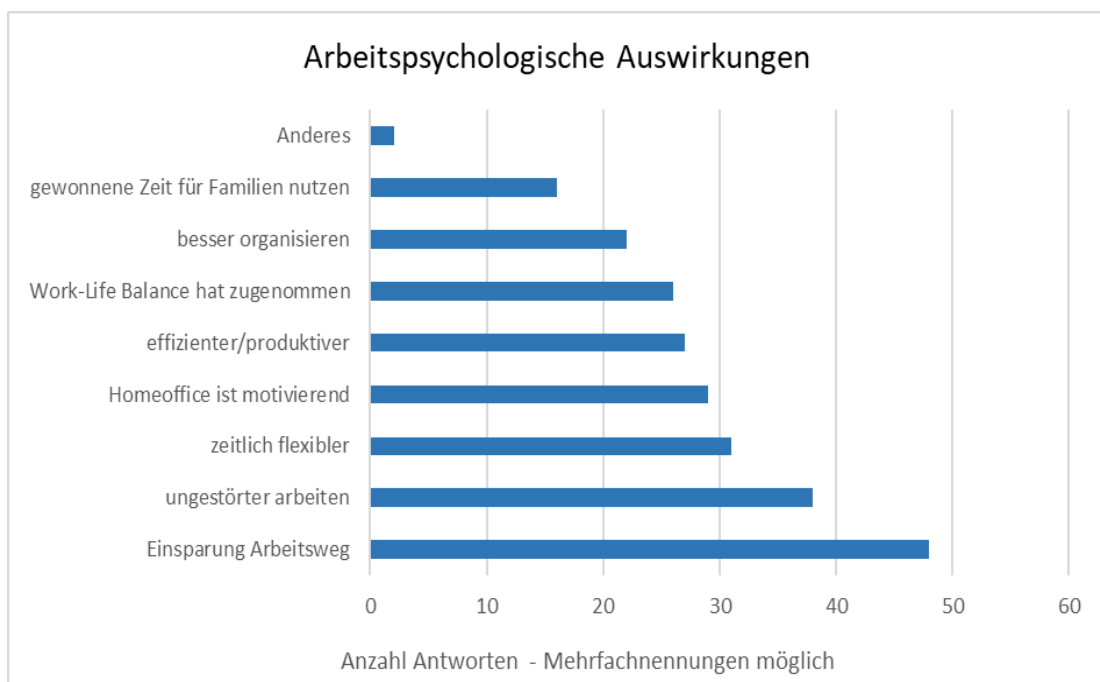


Abbildung 6: Vorteile von Homeoffice, eigene Grafik

Als positiv bewertet wurde auf der einen Seite der soziale Austausch innerhalb des Teams. Dieser wurde von 63% als gut bis sehr gut empfunden. Lediglich rund 15% finden den Austausch eher nicht so gut oder nicht gut (Frage 15). Der Austausch mit den Kolleginnen und Kollegen im Zusammenhang mit der Arbeitsorganisation vom Homeoffice aus, erachten sogar 82% als gut bis sehr gut (Frage 14). Ein wichtiger Aspekt der Arbeitszufriedenheit, der zwar den sozialen persönlichen Austausch nicht ersetzt, aber trotzdem das Arbeiten im Homeoffice unterstützt, sind die Kompetenzen in den Anwendungen der verschiedenen digitalen Tools, wie zum Beispiel die Kollaborations-Tools via Web, Telefon mit oder ohne Video. Dabei fällt auf, dass 42 % diese noch nie angewendet haben (Frage 13). Deshalb überrascht es dann auch nicht, dass 63 % (38 von 60) der Meinung sind, dass die Mitarbeitenden und die Vorgesetzten diese Tools besser beherrschen müssten (Frage 45).

Die Mitarbeitenden und die Vorgesetzten müssten die verschiedenen online Anwendungen besser beherrschen (Collaborations-Tools, etc.).

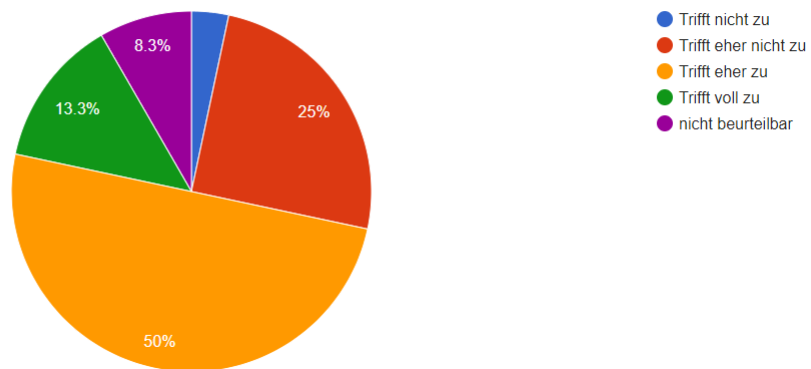


Abbildung 7: Know-How digitale Zusammenarbeit, Findmind Grafik

5.2 Finanzen

Die Mehrheit der Personen nutzt ihre eigenen Geräte (ICT) und Mobiliar und Smartphone für das Arbeiten im Homeoffice. Teilweise erhielten die Mitarbeitenden Laptops und zusätzliche Bildschirme vom Arbeitgeber. Die Auslagen der Mitarbeitenden im Homeoffice im Zusammenhang mit den zusätzlichen Gesprächskosten (Frage 24) scheinen sich gemäss den Rückmeldungen in Grenzen zu halten. 70% geben an, dass keine zusätzlichen Kosten angefallen seien. Lediglich 12 % (7 von 58) erwähnen, dass zusätzliche Kosten angefallen sind. Allerdings ist hervorzuheben, dass die bereits vorhandenen privaten Mobiltelefone und meist auch die private ICT Infrastruktur genutzt wird, die sich mit dem Homeoffice stärker abnutzt (Akupprobleme) oder anderweitig nicht genutzt werden kann. So bejahen dann 38% die Frage, ob sonstige Kosten entstanden sind (3 teilweise und 19 ja, von 58 Befragten). Bei der offenen Antwortmöglichkeit zur Frage 25 wurden mehrmals Headsets genannt sowie Kosten für kleinere und grösser privaten Anschaffungen (Maus, Tastatur, Verbindungskabel, SIM-Karte, Mobiltelefon, Bildschirm).

Auf der anderen Seite sind bei fast 57% der Befragten die Kosten für die Verpflegung im Homeoffice (Frage 29) gesunken oder eher gesunken. Anders als häufig angenommen wird, sind jedoch die Kosten für den Arbeitsweg bei 53,5% (31 von 58) nicht oder eher nicht gesunken.

Haben sich Ihre Ausgaben für den Arbeitsweg dank Homeoffice reduziert?

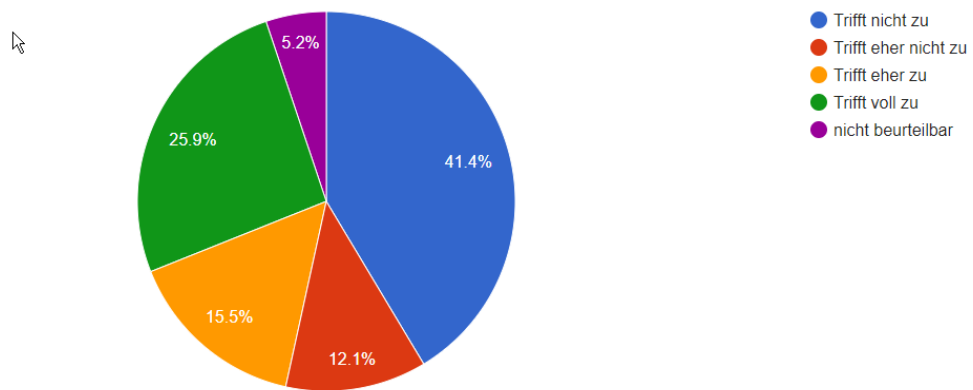


Abbildung 8: Anteil Einsparung Kosten Arbeitsweg, Findmind Grafik

Rund 82 % der Befragten sind der Ansicht, dass sich die Arbeitgeberin an den Kosten für die Auslagen im Homeoffice beteiligen sollte. Für 15 % (9 von 60) trifft dies eher oder nicht zu (Frage 47).

In der Umfrage nicht erhoben wurden die effektiven Mehrkosten des Arbeitgebers für die Umleitungen der Geschäftstelefonnummer auf die Mobiltelefone der Mitarbeitenden, je nach Provider und Abonnement entstehen dadurch beim Arbeitgeber zusätzliche Kosten.

60% der Leitungsinstanzen stimmen der Frage, dass mit der Einführung von regelmässigen Homeoffice-Tagen Raumfläche eingespart werden kann, zu (34% eher, 26 % vollkommen, Frage 28 des Betriebsfragebogens, BF).

5.3 Organisation

Verschiedene Aufgaben in den Einwohnerdiensten erfordern die Anwesenheit vor Ort. 88% gaben dann auch an, dass sie persönlichen Kontakt zur Bevölkerung haben (Frage 5). Deshalb mussten organisatorische Anpassungen vorgenommen werden, damit Homeoffice während der Coronavirus-Pandemie möglich war. In der ausserordentlichen Lage gaben drei der befragten Leitungsinstanzen an, die Schalter für den Publikumsverkehr geschlossen zu haben, Vorsprachen waren aber auf Terminvereinbarungen möglich (Frage 12 BF).

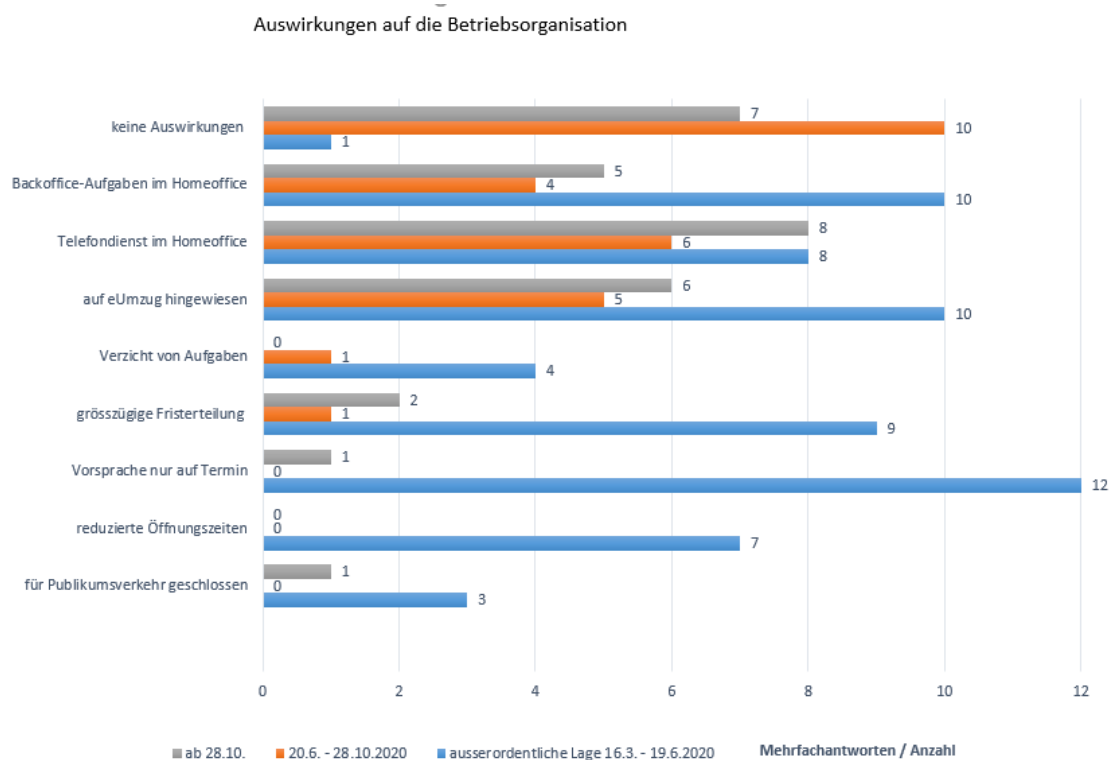


Abbildung 9: Auswirkungen auf die Betriebsorganisation, eigene Grafik

Aufgrund der Kommentare und Hinweise aus der betrieblichen Umfrage war nach der ausserordentlichen Phase, Homeoffice primär für Risikopersonen und Personen in Quarantäne vorgesehen.

5.4 Infrastruktur

50% der Leitungsinstanzen sind der Ansicht, dass sie in der ausserordentlichen Lage nicht ohne Zeitverzögerung auf Homeoffice umstellen konnten. 42% gaben dann auch an, keine ausreichende Infrastruktur gehabt zu haben. Diese Frage wurde aus retrospektiver Sicht beantwortet. Es besteht deshalb die Wahrscheinlichkeit, dass die Antworten zum damaligen aktuellen Zeitpunkt pointierter ausgefallen wären.

Bei der Erhebung der Infrastruktur (Frage 16), wurde am häufigsten privates Mobiltelefon (56 von 61) und privates Laptop oder PC (43) sowie Headsets (23) und private Drucker (20) genannt. Teilweise müssen die Befragten ihr Gerät mit Familienmitglieder teilen (6) oder haben nur einen Laptop für mehrere Personen im Team zur Verfügung; müssen dieses also, je nach Bedarf, im Turnus zurück an den Arbeitsort bringen bzw. weitergeben.

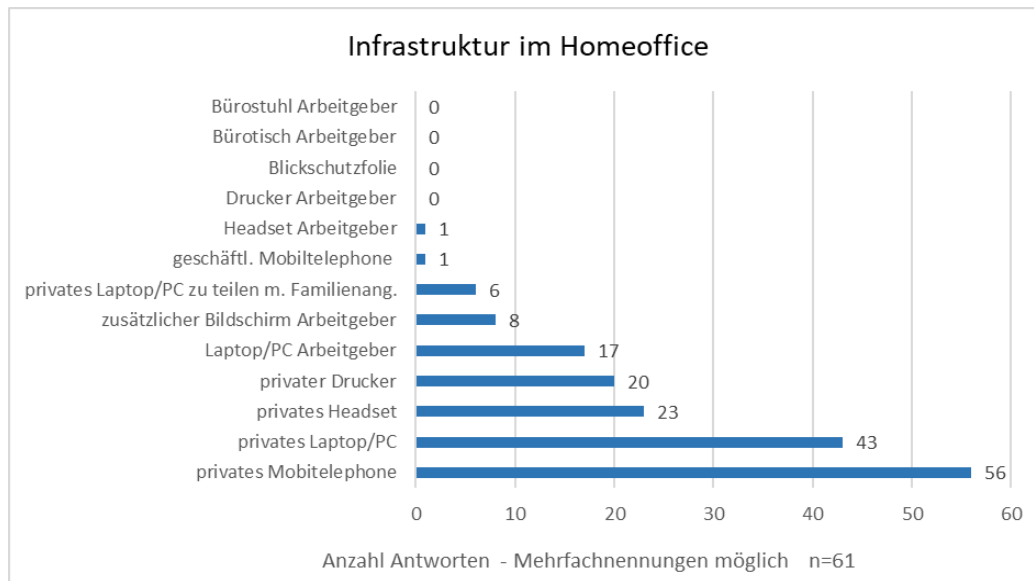


Abbildung 10: Übersicht Infrastruktur im Homeoffice, eigene Grafik

Die Infrastruktur im Homeoffice müsste dann auch für rund 79% (48 von 61) verbessert werden. Nur für 7% (4 Personen) trifft dies nicht zu (Frage 48).

Die Infrastruktur müsste im Homeoffice verbessert werden.

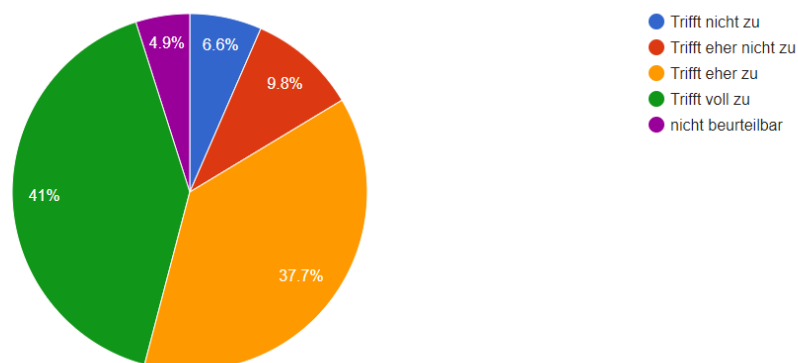


Abbildung 11: Infrastruktur müsste verbessert werden

Auf die Frage: „Was fehlt im Homeoffice bzw. was müsste konkret verbessert werden?“ wurde mehrfach generell die Infrastruktur genannt (Frage 49). Besonders zahlreich wurden professionelle Kopfhörer für das Arbeiten im Callcenter genannt. Auch wurde mehrmals der Wunsch geäußert, dass der Arbeitsplatz durch die IT eingerichtet werden müsste.

Die Produktivität (73%, 11 von 15) wie auch die gewissenhafte Arbeitserledigung (80%, 13 von 15) wird von den Vorgesetzten mehrheitlich positiv oder eher positiv eingeschätzt (Frage 5 und 6 BF). Die persönliche Einschätzung aller ist bei beiden Kriterien leicht höher (Fragen 35 und 37).

5.5 Förderung durch die Führungskräfte

Auf die Frage, ob sie die Tätigkeit nach der Coronavirus-Pandemie grundsätzlich fördern würden, ergab sich folgendes Bild: Homeoffice würde von 53% (8) der Leitungsinstanzen gefördert werden. 47% (7) würden Homeoffice eher nicht fördern (Frage 30 BF)

Filtert man die Antworten nach Geschlecht, bekunden weibliche Führungskräfte häufiger die Absicht Homeoffice zu fördern als die männlichen Führungskräfte. Wobei entgegenzuhalten ist, dass das Resultat nicht repräsentativ ist, da nur eine kleine Zahl an Vorgesetzten befragt wurde (15 Personen).

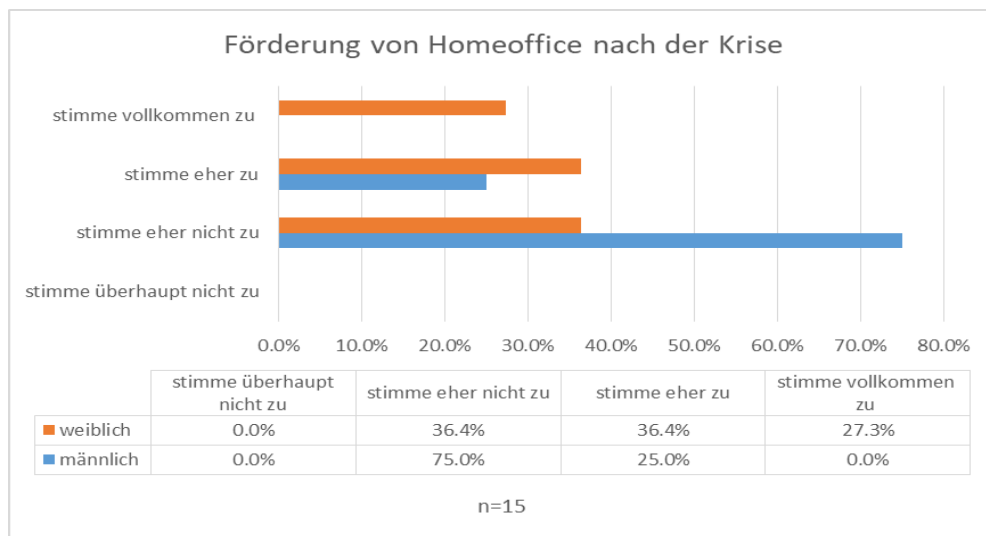


Abbildung 12: Förderung Homeoffice durch die Führungskräfte, eigene Darstellung

5.6 Rechtliches

60% (9) der Leitungsinstanzen geben an, dass die Regelung von Homeoffice im Personalrecht oder in einem Reglement geregelt ist, 34% (5) können dies nicht beurteilen und lediglich 7% (1 Person) hat keine rechtliche Grundlage für das Arbeiten im Homeoffice (Frage 29 BF).

5.7 Schutz der Privatsphäre und Informationssicherheit

Bezogen auf den Schutz der Privatsphäre und die Datensicherheit macht es einen Unterschied, ob mit einem privaten Laptop gearbeitet wird oder mit einem geschäftlichen. Es ist entscheidend, ob mit einer sicheren Verbindung auf die Umgebung des Arbeitgebers gearbeitet wird oder nicht. Laut Antworten zur Infrastruktur nutzen im Homeoffice 24% (43) ein privates Laptop oder PC, 3% (6) haben ein privates Gerät, das sie mit anderen Familienangehörigen teilen müssen. Lediglich 9% (17) haben ein Laptop oder PC vom Arbeitgeber zur Verfügung. Die Mehrheit verfügt über einen Remote oder VPN-Zugang und über eine zweifache Authentifizierung, um auf die Arbeitgeber-Umgebung zu gelangen, lediglich je 3 Personen gaben an, keinen Remote Zugriff zu haben. Allerdings ist 9 Personen (15.5%) nicht klar, ob sie einen

Remote oder eine VPN-Verbindung haben. Hier muss erwähnt werden, dass der Begriff möglicherweise nicht verstanden wurde (Frage: 17 und 21).

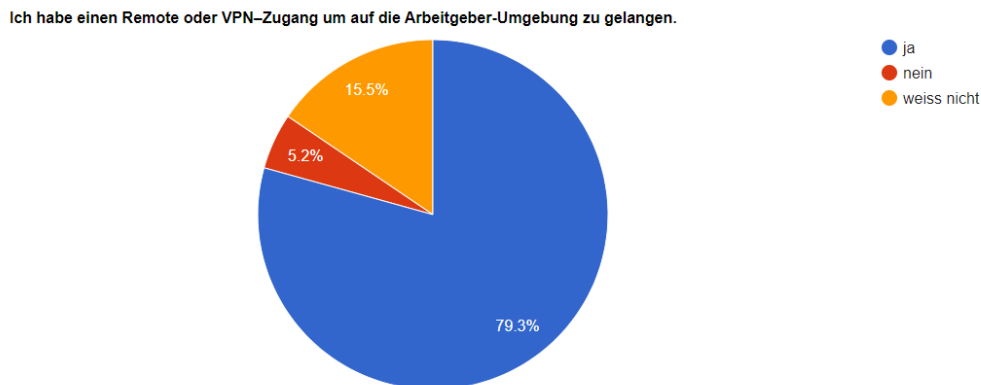


Abbildung 13: Anteil mit Remote oder VPN-Zugang

Die Betriebssysteme von privaten Laptops/PC werden zum grössten Teil regelmässig aktualisiert und verfügen auch über einen Virenschutz. Nur eine kleine Minderheit gibt an, das Betriebssystem nicht regelmässig zu aktualisieren oder über keinen Virenschutz zu verfügen. Eine Blickschutzfolie, die die Einsichtnahme von weiteren Personen im Haushalt auf die Arbeitsoberfläche vermindert, hat keine der befragten Personen. Die grosse Mehrheit (82%) der Personen erachten ihre Wohnung oder Haus für das Arbeiten im Homeoffice geeignet (Frage 18). Einige gaben an, ein eigenes Büro in der Wohnung eingerichtet zu haben.

Erfreulicherweise kann eine überwiegende Mehrheit (90%) Telefongespräche in einem eigenen Raum im Homeoffice durchführen, lediglich auf rund 10% trifft dies eher nicht oder nicht zu (Frage 19).

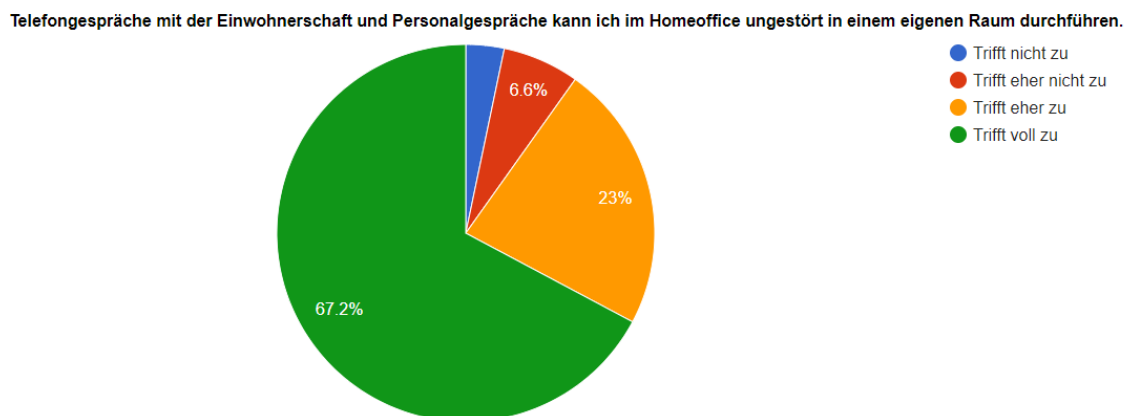


Abbildung 14: Anteil eigener Raum für Telefongespräche, Findmind Grafik

Die Frage zur Verwendung und für den Anrufenden erkennbare private Telefonnummer war gemäss einer Rückmeldung nicht klar. 18 Personen gaben allerdings an, dass dies eher oder voll zutrefte (Frage 20). Laut Antworten der Leitungsinstanzen aus dem Betriebsfragebogen würden personenbezogene Daten ausschliesslich oder mehrheitlich digital bearbeitet (Frage 13 BF). Interessanterweise geben 43 % aller Befragten an, für die Arbeit im Homeoffice Do

kumente und Unterlagen mit nach Hause zu nehmen. Allerdings geht aus der Fragestellung in diesem Fall nicht hervor, ob personenbezogene oder generelle Unterlagen gemeint sind (Frage 31). Die Antwort aus einem Kommentar (Überbringen der Unterlagen durch ein Teammitglied) war nicht in der Auswahl der Fragestellung, wurde im nachfolgenden Diagramm aber aufgenommen. Ausgedrückt wird laut Angaben der Leitungsinstanzen im Büro (Frage 13 BF).

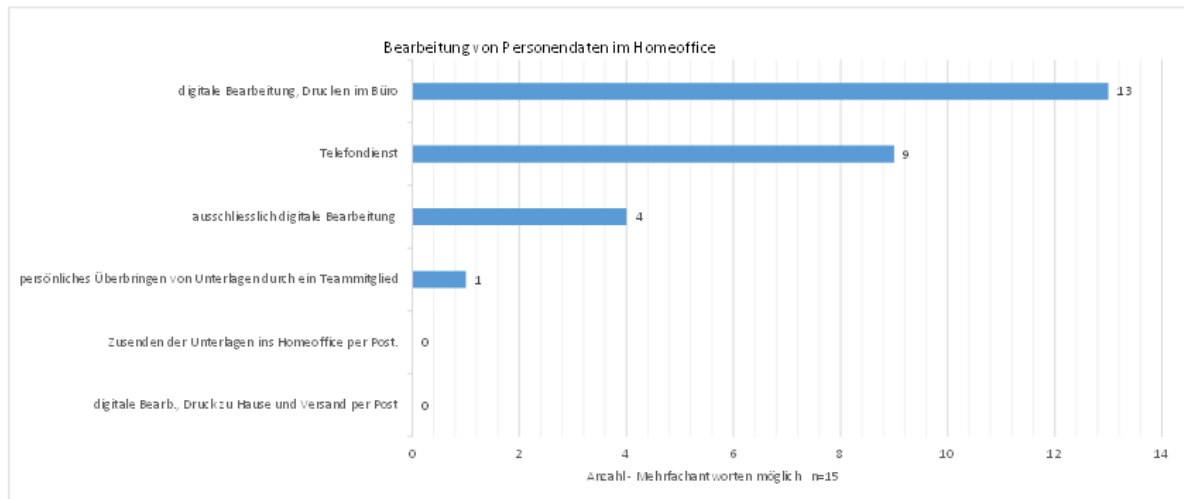


Abbildung 15: Bearbeitung von Personendaten, eigene Grafik

Für die digitale Zusammenarbeit werden verschiedene Webkollaborationstools verwendet, darunter befinden sich auch solche, bei denen der eidg. Datenschützer mit Verweis auf die Datenschutzstelle des Kantons Zürich, je nach Verwendungszweck eine Risikoanalyse vorzunehmen sei (EDÖB, 2020, DSB Kanton Zürich, 2020, Freytag, 2020, S. 3-4, de la Cruz, 2020, S.9).

Zwischenfazit: Chancen-Risiko-Analyse – wichtigsten Erkenntnisse:

Chancen	Gefahren
anpassungsfähige Organisation in Krisen	Aufgaben lassen Homeoffice nicht zu
Beschleunigung Digitalisierung	fehlende rechtliche Grundlagen
tiefere Raumkosten	Nichtakzeptanz Führungskräfte
Bedürfnis bei den Mitarbeitenden	steigende Kosten (Infrastruktur, ICT)
Zunahme Work-Life-Balance	fehlendes Know-How f. digitale Zusammenarbeit
	steigende personelle Ressourcen (Betriebsorganisation)
	fehlende Infrastruktur
	Datenschutzverletzungen

Abbildung 16: Chancen-Risiko-Analyse- wichtigste Erkenntnisse, eigene Darstellung

5.8 Homeoffice als Potential in den Einwohnerdiensten

75% der Mitarbeitenden würden gerne auch nach der Pandemie die Möglichkeit haben im Homeoffice zu arbeiten. Zwischen Oktober 2020 und der Befragung im Dezember 2020 gaben 66 % der Mitarbeitenden an, teilweise im Homeoffice zu arbeiten. Auf Nachfrage bei allen Mitarbeitenden in einem Teilzeitpensum bis zu 50% im Anschluss an die Umfrage äusserten sich alle positiv und könnten sich grundsätzlich vorstellen, ihr Arbeitspensum mit Homeoffice um 10 – 20 % zu erhöhen.

Das Bedürfnis seitens der Mitarbeitenden ist klar vorhanden. Es stellt sich nun die Frage, wie die Organisation und die Prozesse angepasst werden müssen, um das Arbeiten im Homeoffice auch nach der aktuellen Krise zu ermöglichen.

Die Einwohnerdienste erfüllen verschiedene gesetzliche Aufgaben, die eine Schaltervorsprache durch die Einwohnerschaft unabdingbar machen, so z.B. bei Ausweisverlängerungen, Anwesenheitskontrollen und Ausweisprüfungen, Identitätsprüfungen von Zuziehenden Personen aus dem Ausland oder für Identitätskartenanträge (Kanton ZH: §3 MERG; LS 142.1, Art. 13 i.V. mit Art. 89 f. AIG; SR 142.20, Art. 4a, AwG; SR 143.1). Je nach Kanton können sich die gesetzlichen Aufgaben und Grundlagen sowie die Zuständigkeiten teilweise unterscheiden.

Organisatorisch stellt sich deshalb die Herausforderung, mit den vorhandenen Ressourcen einem Teil der Mitarbeitenden Homeoffice zu ermöglichen und trotzdem gleichzeitig genügend Personal am Schalter zur Verfügung zu haben.

Aus der Umfrage sind 52 % aller Mitarbeitenden und Führungskräfte der Ansicht, dass die Schalteröffnungszeiten eingeschränkt werden müssten, um Homeoffice auch ausserhalb der der Corona-Pandemie zu ermöglichen. Allerdings sprechen sich 43 % gegen eine Reduktion aus (Frage 44)

Die Öffnungszeiten müssten eingeschränkt werden.

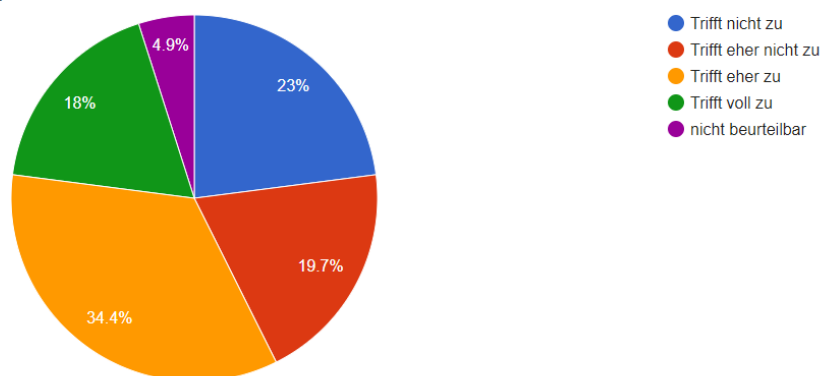


Abbildung 17: Einschränkung Öffnungszeiten, Findmind Grafik

Um die heutigen Öffnungszeiten und Schwankungen bei Schalterfrequenzen abdecken zu können, braucht es bei Spitzenzeiten, für die Ablösung am Mittag oder bei kurzfristigem Ausfall von Mitarbeitenden genügend Personal vor Ort.

Mit weniger geöffneten Schalter besteht das Risiko, dass sich zu bestimmten Zeiten Warteschlangen bilden würden. Die Kundenfrequenz könnte zwar mit Terminvereinbarungen gleichmässiger verteilt werden. Es müssten aber weitere organisatorische Fragen geklärt werden, da anzunehmen ist, dass eine effiziente Bedienung der Kundschaft am Schalter nicht mehr gewährleistet werden könnte und zusätzlich zahlreiche Rückfragen entstünden.

Das Potential aus Sicht der Führungskräfte, um für zukünftige Krisen gewappnet zu sein, liegt bei der Digitalisierung von Auszügen und Bestätigungen aus dem Einwohnerregister, dem Ausbau von eUmzug sowie der digitalen Ablage von Dokumenten.

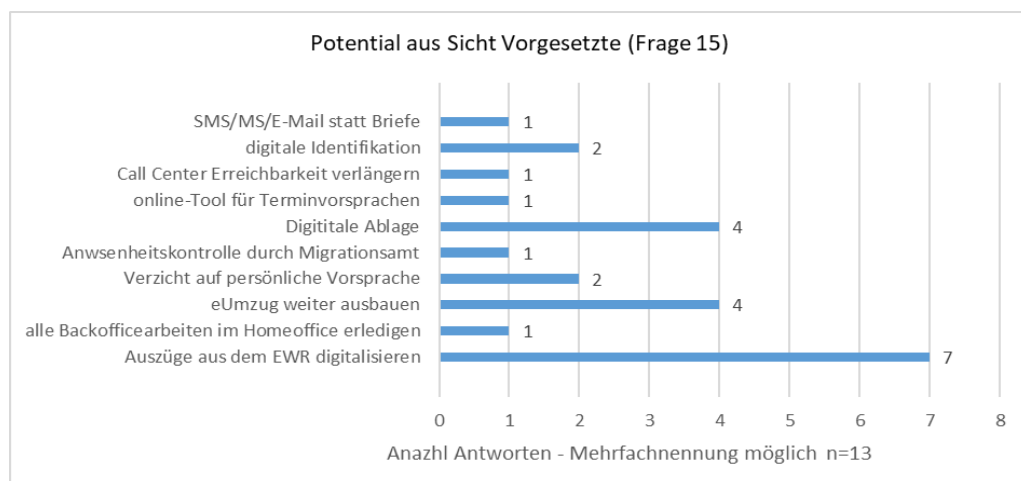


Abbildung 18: Potential Homeoffice aus Sicht Vorgesetzte, eigene Grafik

Mit einem vermehrten beworben und Ausbauen von bereits bestehenden eGovernment Dienstleistungen, wie eUmzug könnte die Menge des gesamten Kundenaufkommens am Schalter gesenkt werden.

Weitere Digitalisierungsmassnahmen, wie Auszüge und Bestätigungen aus dem Einwohnerregister sowie eine digitale Ablage haben zwar keine grossen Auswirkungen auf die Reduktion der Anzahl Vorsprachen, da bereits heute verschiedene Einwohnerdienste über einen Webshop verfügen. Heute werden Bestätigungen allerdings meist noch auf Papier gedruckt und per Post versendet. Deshalb wären medienbruchfreie digitale Prozesse ein wichtiger Beitrag zur Gewährleistung der Vertraulichkeit der Daten im Homeoffice.

Im nachfolgenden Diagramm sind die Potentiale in Zahlen bezogen auf die Dienstleistungen des Personenmeldeamtes der Stadt Zürich aufgeführt. Allerdings ist das Potential mit Vorsicht

zu betrachten. Es hat sich gezeigt, dass trotz eGovernment-Lösung zusätzliche Dokumente per E-Mail oder per Post eingefordert werden müssen, wenn Klärungsbedarf besteht.

Auch steht die elektronische Schnittstelle zum eidg. Personenstandsregister des Bundes (Infostar), die den Heimatschein ersetzen würde, trotz vorhandener rechtlicher Grundlage den Einwohnerdiensten nach wie vor nicht zur Verfügung (Marti, 2020, S. 599, ZBG Art. 43a Abs. 4 Ziff.6).

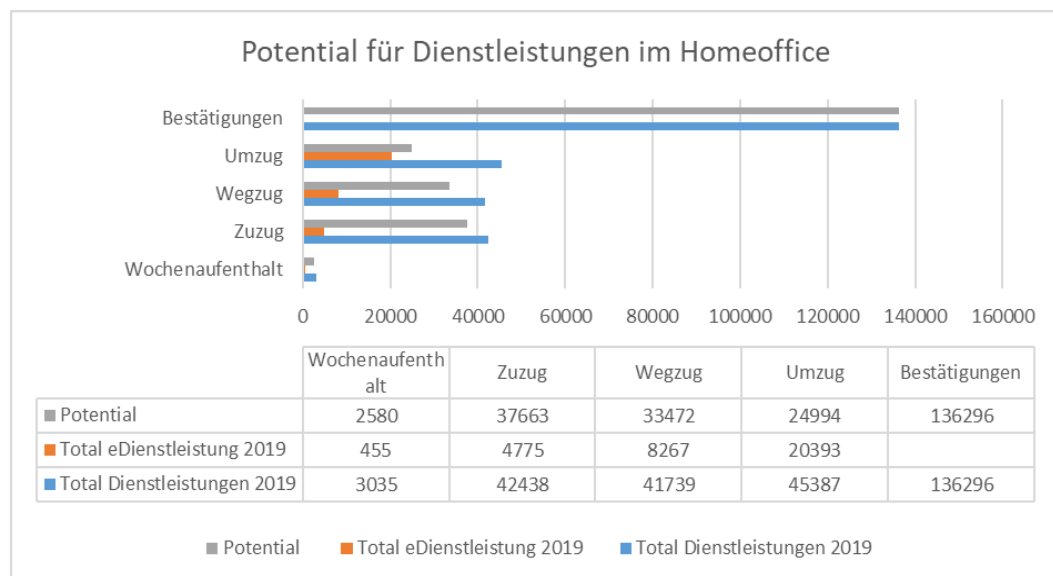


Abbildung 19: Potential Dienstleistungen im Homeoffice, eigene Grafik

Im Diagramm nicht aufgeführt sind die vom Migrationsamt bewilligten Ausweisverlängerungen, die mit der elektronischen Rückmeldung (statt auf Papier) ebenfalls im Homeoffice erledigt werden könnten. Vor kurzem konnten diese Schnittstelle beim Personenmeldeamt der Stadt Zürich implementiert werden. Die erste Vorsprache am Schalter für die Verlängerung der Ausweise entfallen jedoch nicht.

Möglicherweise wird aber trotz Beschleunigung der Digitalisierung noch lange ein Teil der Bevölkerung persönlich vorsprechen, sei es wegen sprachlichen Problemen, sei es, weil sie im Umgang mit digitalen Anwendungen nicht versiert sind oder ganz einfach das persönliche Gespräch bevorzugen.

Weitere Dienstleistungen bedürfen aufgrund des Subsidiaritätsprinzips eine eingehende umfangreichere Analyse, da übergeordnete Abhängigkeiten zu anderen Stellen bestehen.

4. Forschungsfrage: Welche Massnahmen müssen getroffen werden, um die Risiken zu minimieren und die Chancen zu nutzen?

Um diese Forschungsfrage zu klären, wurden Optimierungsvorschläge aller Mitarbeitenden abgeholt. Diese beziehen sich hauptsächlich auf die Infrastruktur und die Zusammenarbeit und sind im nachfolgenden Diagramm zusammengefasst.

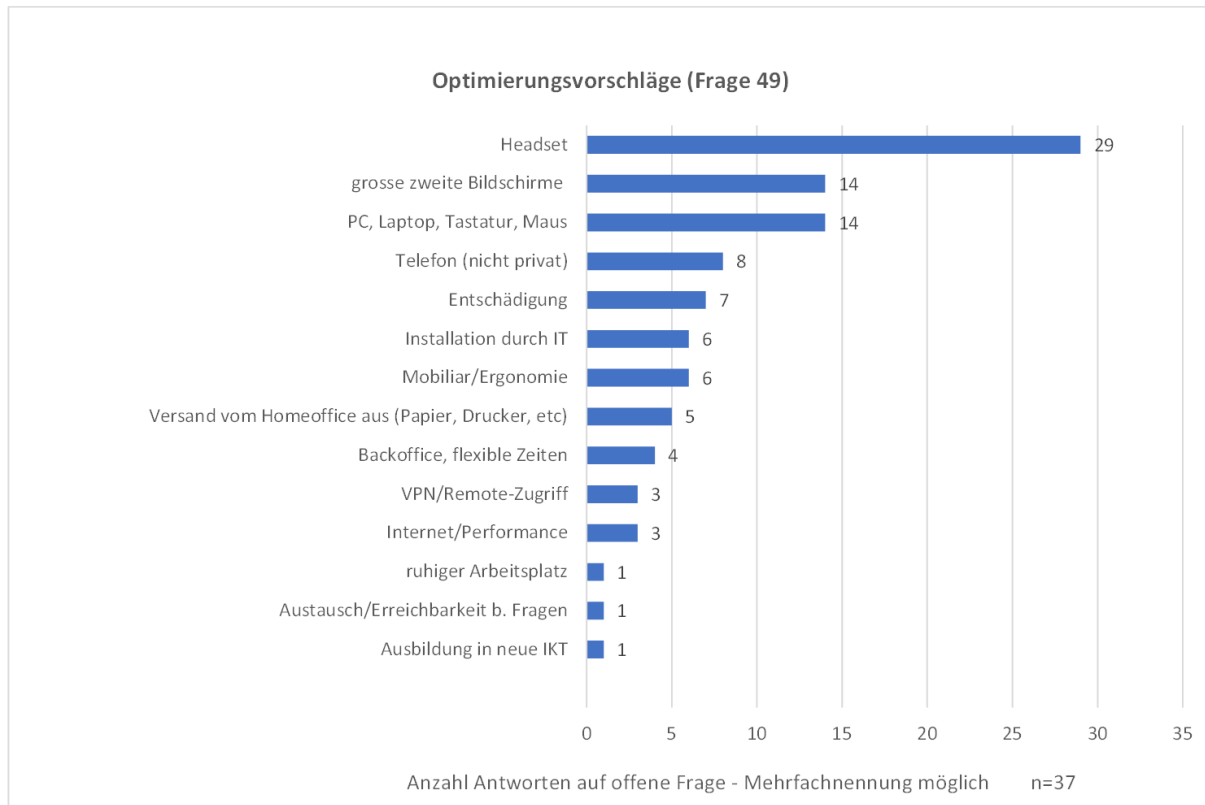


Abbildung 20: Optimierungsvorschläge Sicht Mitarbeitende

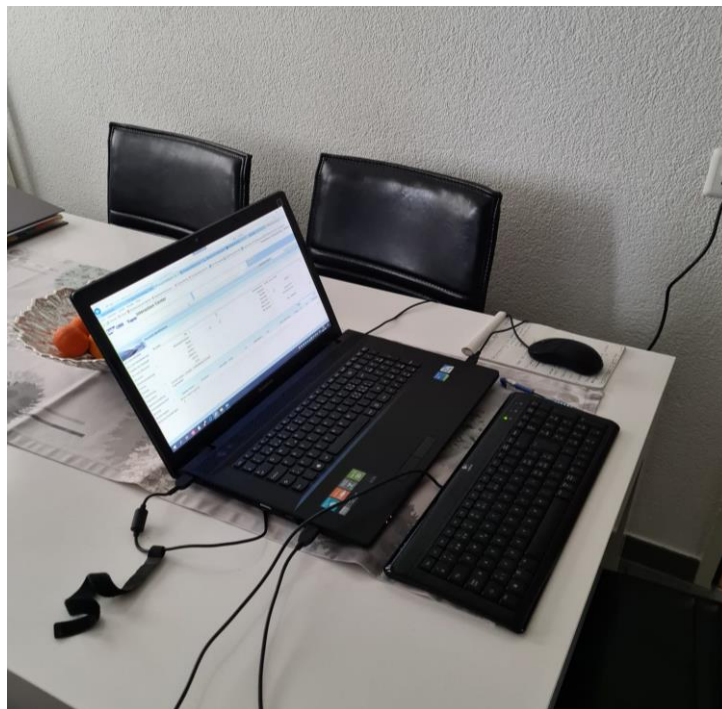


Abbildung 21: Arbeitsplatz im Wohnzimmer mit fehlender Infrastruktur

Zwischenfazit: Übersicht der Massnahmen um das Risiko zu reduzieren und die Chancen zu nutzen (Abbildung 22).

Die Umfrageresultate zeigen in der Dimension „Wollen“ ein starkes Bedürfnis der Mitarbeitenden nach Homeoffice auch für die Zeit nach der Pandemie. Die Vorgesetzten stehen dem grundsätzlich auch eher positiv gegenüber.

Allerdings werden nach wie vor zahlreiche Geschäfte am Schalter erledigt, weshalb das Einführen von Homeoffice eine organisatorische Herausforderung (Dimension „Dürfen“) ist. Das Personal wird während den Öffnungszeiten an der Front benötigt, insbesondere auch um die Spitzenzeiten aufzufangen. Eine Einschränkung der Öffnungszeiten würde jedoch dem Service Public Gedanken der Einwohnerdienste widersprechen. Mit der Förderung der Digitalisierung von Dienstleistungen würden sich die Aufgaben stärker vom Frontoffice ins Backoffice verlagern und damit vermehrt Homeoffice-Zeiten ermöglichen.

In der Dimension „Können“ zeigen die Umfrageresultate eine notwendige Verbesserung der Infrastruktur im Homeoffice. Insbesondere wurden fehlende Headsets und Hardware generell wie Laptops, PC und zweite grosse Bildschirme bemängelt. Auch wurde für die Installation der Hardware im Homeoffice Unterstützung gewünscht. Ob die höheren Kosten für die Infrastruktur durch tiefere Raumkosten (z.B. Wasser, Elektrisch) aufgefangen würden, müsste im Einzelfall genau geprüft werden. Grosse Aufmerksamkeit sollte zudem der Förderung des Know-hows der Mitarbeitenden und der Leitungsinstanzen einerseits für die Sicherheitsaspekte im Homeoffice wie auch für die digitale Zusammenarbeit geschenkt werden.

Die Abbildung auf nachfolgender Seite fasst auf einen Blick die wichtigsten Handlungsfelder aus den Umfrageergebnissen zusammen. Die grüne Ampel bedeutet grundsätzlich eine positive Bewertung im Hinblick auf Homeoffice. Die orange Ampel zeigt einen Handlungsbedarf an trotz mehrheitlich positiver Bewertung. Im Zusammenhang mit dem Bearbeiten von Personendaten sollte der Sicherheit eine grosse Aufmerksamkeit geschenkt werden. Eine sichere Verbindung auf die Arbeitsumgebung muss gewährleistet sein, wenn Personendaten bearbeitet werden. Die roten Pfeile zeigen einen Handlungsbedarf an, trotz auch teilweise überwiegender positiven Bewertungen. Aufgrund des Risikos ist dem Aspekt Informationssicherheit und Schutz der Privatsphäre ein besonderes Augenmerk zu schenken, deshalb wurden nicht eindeutige Antworten als negative Antwort bewertet (Frage 22 und 23).

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die Voraussetzungen und der Handlungsbedarf immer individuell auf die Mitarbeiterin oder den Mitarbeiter bezogen zu prüfen ist und Schulungen zur Informationssicherheit und zur Förderung der digitalen Zusammenarbeit empfohlen werden. Die Installation von WLAN im Homeoffice wurde in der Umfrage nicht erhoben.

Allerdings empfiehlt es sich, dieses Thema in die Schulungen zur Informationssicherheit mit-einzubeziehen.

Frage Nr.		in Prozenten		Handlungs- bedarf	
Nr.	Dimension Dürfen	trifft zu	trifft nicht zu		
33	Aufgaben lassen Homeoffice nicht zu	88	12		eUmzug weiter fördern (Digitalisierung generell fördern, z.B. Auszüge, Ablage)
29 BF	Rechtliche Grundlagen für Homeoffice vorhanden	60	7		kommunale / kantonale Bestimmungen überprüfen
30 BF	Förderung von Homeoffice nach der Pandemie	53	47		Organisatorische Massnahmen prüfen
Nr. Dimension Wollen					
51	Bedürfnis nach Homeoffice	74	25		individuelles Interesse abholen
52	Bereitschaft für Telefondienst im Homeoffice	75	20		individuelles Interesse abholen
47	Forderung nach finanzieller Beteiligung an Auslagen im Homeoffice	82	15		Im Zusammenhang mit Infrastruktur prüfen, arbeitsrechtliche und politische Thematik (Rechtsentwicklung beachten)
Nr. Dimension Können					
45	Fehlendes Know-How Webcollaboration-Tools für die Zusammenarbeit	63	28		Schulungen
18	Wohnung eignet sich	82	18		ist allenfalls individuell zu klären
19	Separater Raum für Telefongespräche vorhanden	90	10		
48	Infrastruktur muss verbessert werden	79	16		Headset, Hardware inkl. grosse Bildschirme, Mobiltelefon, prof. Installation, Bürostuhl
17	Sichere Verbindung auf die Arbeitsumgebung (VPN/Remote) vorhanden	79	21		individuell prüfen
22	Privates Gerät hat aktuellen Virenschutz	50	33		Instruktion oder Geräte gestellt durch Arbeitgeber
23	Privates Gerät hat aktuelles Betriebssystem	53	31		Instruktion oder Geräte gestellt durch Arbeitgeber

Die Antworten trifft voll zu und trifft eher nicht zu bzw. trifft gar nicht zu und trifft eher nicht zu wurden zusammengezählt. Ausnahmen sind nachstehend vermerkt.

17) Antworten: weiss nicht "trifft nicht zu" zugeordnet

22) und 23) nur "trifft voll zu" berücksichtigt. "Trifft eher zu" und "weiss nicht" zu "trifft nicht zu" gezählt

BF= Frage aus dem Betriebsfragebogen

Abbildung 22: Handlungsempfehlungen, eigene Darstellung

6 Schlussfolgerungen und Beantwortung der Fragestellung

6.1 Zusammenfassung der Ergebnisse

Mit den Ergebnissen der vorliegenden Umfrage konnten folgende Erkenntnisse gewonnen werden: Erstens konnte die Verbreitung von Homeoffice vor und während der Coronavirus-Pandemie erhoben werden. Der Anteil der Mitarbeitenden, die teilweise im Homeoffice arbeiteten, schwankt zwischen 48 und 89%. Zweitens kann festgehalten werden, dass ein Bedürfnis von 75% aller befragten Mitarbeitenden nach Homeoffice besteht, unabhängig von der Pandemie. Drittens konnte festgestellt werden, dass mit Investitionen in die Infrastruktur und Weiterbildung der Mitarbeitenden sowie Digitalisierungsmassnahmen, die Risiken minimiert, die Chancen genutzt und das Arbeiten im Homeoffice gefördert werden kann. Offen bleibt, inwiefern man sich betrieblich zukünftig organisieren wird in Bezug auf die Schalteröffnungszeiten und wie rasch die weiteren Digitalisierungsprojekte vorangetrieben werden können.

6.2 Persönliche Erkenntnisse aus der Umfrage in der Anwendung des Modells

Während der Auswertung konnten die Überschneidungen und Wechselwirkung der Fragen und Antworten festgestellt werden. Aufgrund dieser Verflechtungen könnte das Modell noch verfeinert werden. Anschliessend müssten die Kategorien aus der Chancen-Risikoanalyse nochmals überdacht werden und die Fragestellungen vor dem Erstellen des Fragebogens klar nach den verschiedenen Dimensionen und Kategorien zuzuweisen. Mit nur einer Skala und festgelegten Indikatoren, könnte die Auswertung systematischer und umfassender vorgenommen werden.

Literaturverzeichnis

- AB PR. *Ausführungsbestimmungen zur Verordnung über das Arbeitsverhältnis des städtischen Personals* (AB PR) Fassung vom 01.04. 2020; Stadt Zürich, AS 177.101
- AIG. *Ausländer- und Integrationsgesetz vom 16 Dezember 2005*, SR 142.20.
- Angerer, A. et al (2016). Prozessoptimierung. In A. Bergmann et al (Hrsg.), *Public Managment* (S. 153), Zürich: WEKA Business Media.
- AwG. *Ausweisgesetz vom 1. Januar 2018*, SR 143.1
- Behrens, Lars (2020). *Datensicherheit im Homeoffice: Hacker verbreiten sich ebenso rasant wie Covid-19*, *Datenschutz*, 08. April 2020, WEKA Verlag, <https://www.weka.ch/themen/it-technik/it-sicherheit-und-recht/datensicherheit/article/datensicherheit-im-homeoffice-hacker-verbreiten-sich-ebenso-rasant-wie-covid-19/> (aufgerufen am 27.6.2020)
- Bunk, Adele (2020). *Homeoffice in der Corona-Krise* - Wie der öffentliche Dienst hinterherhinkt, 6. 4. 2020, <https://www.zdf.de/nachrichten/politik/coronavirus-digitalisierung-behoerden-homeoffice-100.html> (aufgerufen am 27.6.2020)
- Börner, Franziska, Kehl Christoph, Nierling Linda (2017). Chancen und Risiken mobiler und digitaler Kommunikation in der Arbeitswelt, Arbeitsbericht Nr. 174, TAB Büro für Technikfolgen-Abschätzung beim Deutschen Bundestag
- Bundesamt für Statistik (2019). *Ständige Wohnbevölkerung*, Statistikatlas, https://www.atlas.bfs.admin.ch/maps/13/de/15464_72_71_70/24208.html (aufgerufen am 15.11.2020)
- Bundesamt für Statistik (2016). *Teleheimarbeit in der Schweiz 2001 – 2015*, vom 7.6.2016 <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kultur-medien-informationsgesellschaft-sport/informationsgesellschaft/gesamtindikatoren/volkswirtschaft/teleheimarbeit.html>
- Bundesamt für Statistik (2020). *Teleheimarbeit, 2001 -2019*, korrigierte Version vom 24.4.2020 <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kataloge-datenbanken/tabellen.assetdetail.12667037.html>
- Bundesrat (2020). *Bundesrat verschärft Massnahmen gegen das Coronavirus zum Schutz der Gesundheit und unterstützt betroffene Branchen*, Medienmitteilung vom 13. März 2020 <https://www.admin.ch/gov/de/start/dokumentation/medienmitteilungen.msg-id-78437.html>
- Bundesrat (2020). *Coronavirus: Bundesrat erklärt die «ausserordentliche Lage» und verschärft die Massnahmen*, Medienmitteilung vom 16. März 2020 <https://www.admin.ch/gov/de/start/dokumentation/medienmitteilungen.msg-id-78454.html> (aufgerufen am 15.11.2020)
- Bundesrat (2016), *Rechtliche Folgen der Telearbeit*, Bericht des Bundesrates zum Postulat 12.3166 Meier-Schatz vom 16. November 2016, Curia Vista <https://www.parlament.ch/de/ratsbetrieb/suche-curia-vista/geschaefte?AffairId=20123166> (aufgerufen am 28.6.2020)
- Datenschutzbeauftragte des Kantons Zürich (2020). *Datenschutz auch im Homeoffice und in der Schule zu Hause*, <https://dsb.zh.ch/internet/datenschutzbeauftragter/de/aktuell/medienmitteilungen/2020/datenschutz-auch-im-homeoffice-und-in-der-schule-zu-hause.html> (aufgerufen 17.05.2020)
- Datenschutzbeauftragter des Kantons Zürich (2019). *Leitfaden über den Einsatz von mobilen Geräten*, Merkblatt <https://www.zh.ch/content/dam/zhweb/bilder-dokumente/themen/politik->

- [staat/datenschutz/publikationen/leitfaeden/leitfaden_einsatz_von_mobilen_geraeten_in_der_v_erwaltung.pdf](#) (aufgerufen am 13.01.2021)
- de la Cruz Böhriger, Carmen (2020). *Vom Homeoffice zurück in den „normalen“ Alltag – was Unternehmen aus datenschutzrechtlicher Hinsicht beachten müssen*, Datenschutz, Juni 2020, 8 – 10, WEKA Verlag
- COVID-19 Verordnung 2 (2020). *Verordnung über Massnahmen zur Bekämpfung des Corona-virus vom 13. März 2020*, SR 818,101.24
- COVID-19 Verordnung besondere Lage (2020). *Verordnung über Massnahmen zur Bekämpfung des Coronavirus vom 19. Juni 2020*, SR 818,101.26, Art. 10 Abs. 2 (Homeoffice-Empfehlung)
- COVID-19 Verordnung besondere Lage (2020). *Verordnung über Massnahmen zur Bekämpfung des Coronavirus vom 29. Oktober 2020*, SR 818,101.26, Art. 10 Abs. 3 (Homeoffice-Empfehlung)
- Da Silva, Gioia (2020). *Viele Unternehmen wälzen die Kosten für Homeoffice auf die Mitarbeitenden ab*. NZZ, 22.10.2020. URL: <https://www.nzz.ch/wirtschaft/unternehmen-waelzen-kosten-fuer-home-office-auf-angestellte-ab-ld.1582786?mktcid=sms&mktcval=OS%20Share%20Hub>
- Da Silva, Gioia und Rütli Nicole (2020). *Wer zahlt, wenn die Mitarbeiter im Homeoffice arbeiten?*, NZZ, 22.10.2020, URL: <https://www.nzz.ch/wirtschaft/wer-zahlt-wenn-die-mitarbeiter-im-home-office-arbeiten-ld.1553839?mktcid=sms&mktcval=OS%20Share%20Hub> (aufgerufen am 25.10.2020)
- Domenig, Pascal (2016). *Homeoffice als besondere Erscheinungsform im Einzelarbeitsverhältnis*, Schriften zum Schweizerischen Arbeitsrecht, Heft 79, Bern: Stämpfli Verlag
- Economiesuisse (2012). *Home Office: Mehr Effizienz dank moderner Arbeitsformen*, dossierpolitik, Nr. 8, vom 10. April 2012, Zürich: Verband der Schweizer Unternehmer,
- EDÖB (2020). *Massnahmen für eine sichere Nutzung von Audio- und Videokonferenzlösungen*, URL: https://www.edoeb.admin.ch/edoeb/de/home/aktuell/aktuell_news.html#1484404488 (aufgerufen am 2.11.2020)
- Freytag, Urs (2020). Hrsg Fanger, R. *Videoconferencing: Zoom verbessert Datenschutz*, Datenschutz, Ausgabe 09, Oktober 2020, Zürich: WEKA Business Media AG
- Flury, Reto (2020). *Geheime Daten am heimischen Pult: Wie Steuerbeamte im Homeoffice arbeiten*, NZZ, 17.04.2020, 05.35 Uhr, <https://www.nzz.ch/zuerich/coronavirus-in-zuerich-steuerbeamte-und-daten-im-home-office-ld.1551625> (aufgerufen am 27.6.2020)
- Gfs.Bern (2020), <https://cockpit.gfsbern.ch/de/cockpit/homeoffice-barometer-2020/>
- Kanton Bern, *Homeoffice in der Verwaltung des Kantons Bern*, Musterchecklisten, Mustervereinbarung, Musterantrag <https://www.fin.be.ch/fin/de/index/personal/anstellungsbedingungen/arbeitszeit/telearbeit.htm> (aufgerufen am 27.6.2020)
- Kanton Bern (2013). *Homeoffice in der Verwaltung des Kantons Bern*, Weisung https://www.fin.be.ch/fin/de/index/personal/anstellungsbedingungen/arbeitszeit/telearbeit.assetref/dam/documents/FIN/PA/de/Richtlinien_Telearbeit.pdf (aufgerufen am 27.6.2020)
- Kanton Zürich (2016). *Homeoffice in der Verwaltung des Kantons Zürich, diverses Rechtliches, Weisung, Mustervereinbarung* <https://www.zh.ch/de/arbeiten-beim-kanton/fuer-hr-profis/handbuch-personalrecht/arbeitszeit/home-office.html> (aufgerufen am 26.12.2020).
- Klaus, Samuel & Reutter Mark (2012). Hrsg. Baeriswyl, B. et al, *Rechtliche Stolpersteine bei "BYOD"*, DIGMA Zeitschrift für Datensicherheit und Informationssicherheit, Nr. 4, 2012

- Organisation und Informatik Stadt Zürich (2020). *Merkblatt ICT-Nutzung*, Zusammenfassung der wichtigsten Regeln bezüglich Informationssicherheit und Datenschutz, 12. März 2020
- Marti, Arnold (2019). *Entwicklung und heutiger Stand des Einwohnerkontroll- und –meldewesens in der Schweiz*, Schweizerisches Zentralblatt für Staats- und Verwaltungsrecht, ZBl 11/2019.
- MERG. Gesetz über das Meldewesen und die Einwohnerregister vom 11. Mai 2015; LS 1421.
- Merker, Michael (2020), Personalrechtliche Einzelfragen rund um Covid-19, ZV Info 2020, 4, <https://oeffentlichespersonal.ch/arbeit/2020/04/personalrechtliche-einzelfragen-rund-um-covid-19> (aufgerufen am 26.6.2020).
- NCSC (2020). Nationales Zentrum für Cybersicherheit, Home-Office: Endbenutzer Guideline vom 2. April 2020
- NCSC (2020). Nationales Zentrum Für Cybersicherheit, Home-Office: Sicherer Umgang mit Fernzugriffen vom 24. März 2020
- PR, *Verordnung über das Arbeitsverhältnis des städtischen Personals* (Personalrecht) Fassung vom 1.1.2020, Stadt Zürich; AS 177.10.
- Philipp, Sabine Bexten, Judith mit Material von Constantin Gillies (2020). *Home-Office: Das sind die wichtigsten Vor- und Nachteile*, in Ingenieur.de, VDI Verlag GmbH 2020, <https://www.ingenieur.de/karriere/arbeitsleben/alltag/home-office-das-wichtigsten-vorteile-nachteile/> (aufgerufen am 27.6.2020)
- OR. *Obligationenrecht Fassung vom 1.4.2020*, SR 2020.00
- PV. *Personalverordnung des Kantons Bern vom 18.5.2005*, BSG 153.011.1
- Reuter, Mark A, Klaus, Samuel (2002). Rechtliche Stolpersteine bei „BYOD“, Arbeits- und datenschutzrechtliche Gedanken zum aktuellen Trend „Bring your own Device (BYOD)“, Digma, Zeitschrift für Datenrecht u. Informationssicherheit, 2002, 4 http://www.samuelklaus.ch/pdf/12-12_SKlaus_Rechtliche_Stolpersteine_bei_BYOD.pdf (aufgerufen am 27.6.2020).
- Rey, Lucienne; Hrsg Ulich Eberhard (2002). *Mobile Arbeit in der Schweiz*, Institut für Arbeitsforschung und Organisationsberatung, MTO Band 28, Zürich: Hochschulverlag AG an der ETH Zürich
- Rhein, Homeira (2020). Video: *Der Stress, wenn Kind und Beruf im Homeoffice aufeinandertreffen*, ZDF Heute in Deutschland, ZDF Studio Hamburg, 23. März 2020 <https://www.zdf.de/nachrichten/politik/coronavirus-digitalisierung-behoerden-homeoffice-100.html>
- Rüdiger et al. (2019), *Umfrage*, De Gruyter Oldenbourg, 4. Überarbeitete Auflage.
- Saner, Corinne, Hrsg Prof. Dr. Peter Forstmoser (1992). *Telearbeit: Organisationsformen – Rechtsformen*, Schweizer Schriften zum Handels- und Wirtschaftsrecht, Band 140, Zürich: Schulthess
- Saner, Corinne (2016). *Home Office. Braucht es gesetzliche Regelungen?* ZV Info 2016, 10, Öffentliches Personal Schweiz, <https://oeffentlichespersonal.ch/recht/2016/10/home-office-braucht-es-gesetzliche-regelungen>
- SECO (2019). Staatssekretariat für Wirtschaft, *Arbeiten zu Hause – Homeoffice*, Broschüre, BBL, Bundesamt für Bauten und Logistik www.bundespublikationen.admin.ch Nr.: 710.246.d

- https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/Publikationen_Dienstleistungen/Publikationen_und_Formulare/Arbeit/Arbeitsbedingungen/Broschuren/homeoffice.html (aufgerufen am 27.6.2020).
- Sotomo (2020). Die Schweiz und die Corona-Krise, Monitoring der Bevölkerung, 24.03.2020, 07.05.2020. 12.06.2020
- Sotomo (2020). Die Schweiz und die Corona-Krise, Monitoring der Bevölkerung, 07.05.2020. <https://sotomo.ch/site/corona-krise-monitoring-der-bevoelkerung/>
- Schweizerischer Städteverband und Bundesamt für Statistik (BFS) 2020, Statistik der Schweizer Städte 2020. Statistisches Jahrbuch des Schweizerischen Städteverbandes, 81. Ausgabe. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kataloge-datenbanken/publikationen/uebersichtsdarstellungen/statistik-schweizer-staedte.assetdetail.12767482.html> (aufgerufen am 1.7.2020).
- StRB 322/2018. Stadtrat Zürich, Human Resources Management, *Teilrevision von Art. 167 AB PR und Neuerlass des Reglements über mobiles Arbeiten* vom 18. April 2018, AS 177.165
- StRB 233/2020. Stadtrat Zürich, *Weitere Massnahmen im Zusammenhang mit der Verbreitung des Coronavirus, Entscheid Homeoffice für möglichst viele Mitarbeitende, Aufrechterhaltung der städtischen Dienstleistung* https://www.stadt-zuerich.ch/portal/de/index/politik_u_recht/stadtrat/geschaefte-des-stadtrates/stadtratsbeschluesse/2020/Mrz/StZH_STRB_2020_0233.html, (aufgerufen am 13.01.2020)
- StRB 466/2020. Stadtrat Zürich, *Stadtärztliche Führungsorganisation Corona, Sonderregelung für Homeoffice während der Übergangsphase in den Normalbetrieb*
- StRB 634/2014. Stadtrat Zürich, Handbuch Informationssicherheit der Stadt Zürich (HISi), Stadtrat Zürich, Ausgabe 2018, Version 1.1 vom 23.3.2018 <https://oeffentlichespersonal.ch/recht/2019/11/digitalisierung/3> (aufgerufen am 26.6.2020).
- Telework Enhancement Act (2010). USA <https://telework.gov/guidance-legislation/telework-legislation/telework-enhancement-act/>
- Utfeld, Anja (2020). Video: *Bei manchen fehlt es an Leitungen und an Rechnern*, Corona Krise in Deutschland, ZDF Spezial <https://www.zdf.de/nachrichten/politik/coronavirus-digitalisierung-behoerden-homeoffice-100.html> (aufgerufen am 27.6.2020)
- Weichbrodt J (2014). *Swiss Flex Work Survey*, aufgerufen am 22.5.2020 <https://irf.fhnw.ch/bitstream/handle/11654/5008/Ergebnisse%20Befragung%20SwissFlexWork.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (aufgerufen am 22.5.2020)
- Weichbrodt, J (2016), *Swiss Flex Work Survey*, aufgerufen am 22.5.2020 <https://www.fhnw.ch/de/forschung-und-dienstleistungen/psychologie/gestaltung-flexibler-arbeit/flex-work-survey-2016>
- Weichbrodt, J (2020). *Swiss Flex Work Survey*, aufgerufen am 31.12.2020 [FlexWork Survey 2020 \(work-smart-initiative.ch\)](https://flexworksurvey2020.work-smart-initiative.ch)
- Weissmüller, K (2019). *Einführung in die quantitativen Methoden*, Referat gehalten im Rahmen der Ausbildung zum Executive Master of public Administration (MPA), Bern
- ZBG. *Schweizerisches Zivilgesetzbuch*, Fassung vom 1. Januar 2021, Sr. 210.00

Über die Autorin

Carmela Schürmann (Jg. 1968), aufgewachsen in der Stadt Zürich, hat nach einer kaufmännischen Ausbildung in verschiedenen Unternehmen in der Privatwirtschaft gearbeitet. Seit 1999 ist sie beim Personenmeldeamt der Stadt Zürich tätig und schloss 2008 die Ausbildung zur Gemeindeschreiberin an der ZHAW ab. Seit 2012 ist sie stellvertretende Leiterin des Personenmeldeamtes und präsidiert seit 2015 den Verband Schweizerischer Einwohnerdienste.

Selbständigkeitserklärung

"Ich erkläre hiermit, dass ich diese Arbeit selbständig verfasst und keine andern als die angegebenen Hilfsmittel benutzt habe. Alle Stellen, die wörtlich oder sinngemäss aus Quellen entnommen wurden, habe ich als solche kenntlich gemacht. Mir ist bekannt, dass andernfalls der Senat gemäss dem Gesetz über die Universität zum Entzug des auf Grund dieser Arbeit verliehenen Titels berechtigt ist."



Zürich, 14. Januar 2021

Carmela Schürmann

Anhang

persönliche Umfrage
Betriebsumfrage (BF)

Homeoffice - persönlicher Fragebogen

1 - Zustimmung zur Bearbeitung der Personendaten.

Die Daten werden vertraulich behandelt und vollständig anonymisiert, so dass keine Rückschlüsse auf konkrete Personen gezogen werden können.

- ☐ Ja, ich möchte an der Umfrage teilnehmen und bin mit der Bearbeitung meiner Daten einverstanden.

2 - In welchem Jahr sind Sie geboren?

- ☐ 1955 – 1965
☐ 1966 – 1980
☐ 1981 – 1995
☐ nach 1995

3 - Bitte geben Sie Ihr Geschlecht an.

- ☐ männlich
☐ weiblich
☐ keine Angabe, anderes

4 - Wie viele Personen leben in Ihrem Haushalt?

- ☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5 oder mehr

5 - Bei meinen Aufgaben habe ich normalerweise auch persönlichen Kontakt zur Bevölkerung am Schalter.

- ☐ ja
☐ nein

6 - Haben Sie bereits vor der Coronavirus-Pandemie im Homeoffice gearbeitet?

- ☐ ja
☐ nein

7 - Wie häufig pro Woche?

- ☐ Bis zu einem halben Tag
- ☐ Mehr als einen halben Tag, jedoch max. 1 Tag
- ☐ Mehr als 1 bis max. 2 Tage
- ☐ Mehr als 2 Tage max. 3 Tage
- ☐ Mehr als 3 Tage

8 - Haben Sie in der Zeit während der ausserordentlichen Lage zwischen 16. März und 19. Juni 2020 im Homeoffice gearbeitet?

- ☐ Ja, ausschliesslich im Homeoffice
- ☐ Ja, teilweise im Homeoffice
- ☐ Nein, kein Homeoffice
- ☐ Keine Antwort

9 - Haben Sie in der Zeit während der besonderen Lage zwischen 20. Juni und 28. Oktober 2020 im Homeoffice gearbeitet?

- ☐ Ja, ausschliesslich im Homeoffice
- ☐ Ja, teilweise im Homeoffice
- ☐ Nein, kein Homeoffice
- ☐ Keine Antwort

10 - Arbeiten Sie seit dem 29. Oktober 2020 im Homeoffice?

- ☐ Ja, ausschliesslich im Homeoffice
- ☐ Ja, teilweise im Homeoffice
- ☐ Nein, kein Homeoffice
- ☐ Keine Antwort

11 - Wenn Sie auf die letzten Monate zurückblicken, welches sind aus Ihrer Sicht die positiven Erfahrungen in Bezug auf Homeoffice? (mehrere Antworten möglich)

- ☐ Ich kann die für den Arbeitsweg eingesparte Zeit anderweitig gut nutzen.
- ☐ Ich schätze die zeitliche Flexibilität sehr.
- ☐ Ich finde es motivierend im Homeoffice zu arbeiten.
- ☐ Meine Work-Life Balance hat zugenommen.
- ☐ Ich kann die gewonnene Zeit für die Familie nutzen.
- ☐ Ich arbeite effizienter/produktiver.
- ☐ Ich arbeite ungestörter.
- ☐ Ich kann mich besser organisieren

12 - Welches sind die Gründe, dass Sie lieber in den Räumlichkeiten Ihrer Arbeitgeberin arbeiten (mehrere Antworten möglich).

- ☐ Ich schätze den Arbeitsweg um privates von beruflichen zu trennen.
 - ☐ Ich schätze den sozialen Austausch.
 - ☐ Meine Aufgaben verlangen es, persönlich anwesend zu sein.
 - ☐ Ich arbeite effizienter/produktiver.
 - ☐ Ich arbeite ungestörter.
 - ☐ Ich habe die bessere Infrastruktur
 - ☐ Ich kann mich besser organisieren
-

13 - Der Umgang mit einem oder verschiedenen Kollaborations-Tools für Meetings fällt mir leicht (z.B. Webcollaboration, Zoom, Cisco Webex Meeting, Microsoft Teams, Skype).

- ☐ Trifft nicht zu
- ☐ Trifft eher nicht zu
- ☐ Trifft eher zu
- ☐ Trifft voll zu
- ☐ nie angewendet

14 - Wie funktioniert der Austausch mit den Kolleginnen und Kollegen in Zusammenhang mit der Arbeitsorganisation während der Homeoffice-Zeit?

- ☐ Sehr gut, einfach anders
- ☐ Gut, der Austausch ist aber etwas eingeschränkt
- ☐ Eher nicht so gut, der Austausch ist stark eingeschränkt
- ☐ Nicht gut, der Austausch kommt zu kurz
- ☐ Nicht beurteilbar

15 - Wie funktioniert der soziale Austausch im Homeoffice innerhalb des Teams aus Ihrer Sicht?

- ☐ Sehr gut, einfach anders
- ☐ Gut, der Austausch ist aber etwas eingeschränkt
- ☐ Eher nicht so gut, der Austausch ist stark eingeschränkt
- ☐ Nicht gut, der Austausch kommt zu kurz
- ☐ Nicht beurteilbar

16 - Welche Infrastruktur steht Ihnen persönlich im Homeoffice zur Verfügung? (mehrere Antworten möglich)

- ☐ Gerät (Laptop, PC) des Arbeitgebers
- ☐ privates Gerät (Laptop/Tablet/PC) zur alleinigen Benutzung
- ☐ privates Gerät (Laptop/Tablet/PC) zusammen mit andern Familienangehörigen
- ☐ privates Mobilephone
- ☐ geschäftliches Mobilephone
- ☐ Drucker zu Hause, vom Arbeitgeber gestellt
- ☐ privater Drucker
- ☐ Bürotisch vom Arbeitgeber
- ☐ Bürostuhl vom Arbeitgeber
- ☐ Headset vom Arbeitgeber
- ☐ privates Headset
- ☐ ein oder mehrere zusätzliche Bildschirme vom Arbeitgeber
- ☐ Blickschutzfolie für Bildschirm(e)
- ☐ Nicht relevant, ich arbeite nicht im Homeoffice.

17 - Ich habe einen Remote oder VPN-Zugang um auf die Arbeitgeber-Umgebung zu gelangen.

- ☐ ja
- ☐ nein
- ☐ weiss nicht

18 - Ist aus Ihrer Sicht Ihre Wohnung für das Arbeiten im Homeoffice geeignet? Weshalb bzw. weshalb nicht?

- ☐ Trifft nicht zu
- ☐ Trifft eher nicht zu
- ☐ Trifft eher zu
- ☐ Trifft zu

19 - Telefongespräche mit der Einwohnerschaft und Personalgespräche kann ich im Homeoffice ungestört in einem eigenen Raum durchführen.

- ☐ Trifft nicht zu
- ☐ Trifft eher nicht zu
- ☐ Trifft eher zu
- ☐ Trifft voll zu
- ☐ nicht relevant

20 - Benutzen Sie im Homeoffice Ihre private Telefonnummer oder wird sie durch eine Weiterleitung für den Anrufenden ersichtlich?

- ☐ Trifft nicht zu
- ☐ Trifft eher nicht zu
- ☐ Trifft eher zu
- ☐ Trifft voll zu
- ☐ kann ich nicht beurteilen

21 - Beim Arbeiten mit dem privaten Laptop oder PC gelange ich über eine doppelte Authentifizierung auf die Arbeitgeber-Umgebung.

Ich muss beispielsweise neben Name und Passwort auch einen zusätzlichen Code oder Token eingeben, den ich via Mobile Phone oder über ein anderes separates Gerät erhalte.

- ☐ ja
- ☐ nein
- ☐ weiss ich nicht
- ☐ nicht relevant, ich arbeite nicht mit dem privaten Gerät

22 - Mein privater Laptop/PC verfügt über einen Virenschutz, der regelmässig aktualisiert wird.

- ☐ Trifft nicht zu
- ☐ Trifft eher nicht zu
- ☐ Trifft eher zu
- ☐ Trifft voll zu
- ☐ weiss ich nicht
- ☐ nicht relevant

23 - Mein privater Laptop/PC verfügt über ein aktuelles Betriebssystem, das regelmässig aktualisiert wird.

- ☐ Trifft nicht zu
- ☐ Trifft eher nicht zu
- ☐ Trifft eher zu
- ☐ Trifft voll zu
- ☐ weiss ich nicht
- ☐ nicht relevant

24 - Sind für die Telefonie im Homeoffice zusätzliche Gesprächs- oder Verbindungskosten auf Ihrer privaten Telefonrechnung angefallen?

- ☐ Nein
- ☐ Teilweise
- ☐ ja
- ☐ Weiss nicht

**25 - Sind für die Telefonie im Homeoffice sonstige Kosten angefallen?
Wenn ja, wofür?**

Beispielsweise für die Anschaffung eines Mobile Phones oder einer Mobilen SIM-Karte oder eines privaten Headsets.

- ☐ Nein
- ☐ Teilweise
- ☐ ja
- ☐ weiss ich nicht

26 - Hat sich Ihre Arbeitgeberin an den Anschaffungskosten von privaten ICT-Geräten (z.B. Laptop/PC) beteiligt?

- ☐ Nein
- ☐ Teilweise
- ☐ Ja, vollumfänglich
- ☐ weiss ich nicht

27 - Beteiligt sich Ihre Arbeitgeberin anderweitig an den zusätzlichen Kosten, die im Homeoffice anfallen?

- ☐ Nein
- ☐ Teilweise
- ☐ Ja
- ☐ Weiss ich nicht

28 - Worin bestand die Kostenbeteiligung bzw. die Kostenübernahme?

29 - Haben sich Ihre Ausgaben für die Verpflegung dank Homeoffice reduziert?

- ☐ Trifft nicht zu
- ☐ Trifft eher nicht zu
- ☐ Trifft eher zu
- ☐ Trifft voll zu
- ☐ nicht beurteilbar

30 - Haben sich Ihre Ausgaben für den Arbeitsweg dank Homeoffice reduziert?

- ☐ Trifft nicht zu
- ☐ Trifft eher nicht zu
- ☐ Trifft eher zu
- ☐ Trifft voll zu
- ☐ nicht beurteilbar

31 - Bitte beurteilen Sie folgende Aussage: Für die Arbeit im Homeoffice nehme ich jeweils die nötigen Dokumente/Unterlagen persönlich mit.

- ☐ Trifft nicht zu
- ☐ Trifft eher nicht zu
- ☐ Trifft eher zu
- ☐ Trifft voll zu
- ☐ nicht beurteilbar

32 - Für die Arbeit im Homeoffice sende ich mir die nötigen Unterlagen auf mein privates E-Mail ins Homeoffice zu.

- ☐ Trifft nicht zu
- ☐ Trifft eher nicht zu
- ☐ Trifft eher zu
- ☐ Trifft voll zu
- ☐ nicht relevant

33 - Die Aufgaben und die rechtlichen Voraussetzungen lassen Homeoffice teilweise nicht zu (z.B. Identitätsüberprüfung, Ausweisprüfung, Bestellung Identitätskarten, etc.).

- ☐ Trifft nicht zu
- ☐ Trifft eher nicht zu
- ☐ Trifft eher zu
- ☐ Trifft voll zu

34 - Der Austausch und die Koordination der Aufgaben innerhalb des Teams funktioniert im Homeoffice gesamthaft gesehen gut.

- ☐ Trifft nicht zu
- ☐ Trifft eher nicht zu
- ☐ Trifft eher zu
- ☐ Trifft voll zu
- ☐ nicht beurteilbar

35 - Die Qualität der Aufgabenerfüllung nimmt im Homeoffice ab.

- ☐ Trifft nicht zu
- ☐ Trifft eher nicht zu
- ☐ Trifft eher zu
- ☐ Trifft voll zu
- ☐ nicht beurteilbar

36 - Die Quantität der Aufgabenerledigung nimmt im Homeoffice ab.

- ☐ Trifft nicht zu
- ☐ Trifft eher nicht zu
- ☐ Trifft eher zu
- ☐ Trifft voll zu
- ☐ nicht beurteilbar

37 - Ich vermissen den sozialen Austausch mit den Arbeitskollegen und dem Team während der Zeit im Homeoffice.

- ☐ Trifft nicht zu
- ☐ Trifft eher nicht zu
- ☐ Trifft eher zu
- ☐ Trifft voll zu
- ☐ nicht beurteilbar

38 - Meine Work-Life-Balance hat abgenommen während der Zeit im Homeoffice.

- ☐ Trifft nicht zu
- ☐ Trifft eher nicht zu
- ☐ Trifft eher zu
- ☐ Trifft voll zu
- ☐ nicht beurteilbar

39 - Ich muss mich neben dem Arbeiten im Homeoffice auch noch um vieles anderes im Haushalt oder in der Familie kümmern.

- ☐ Trifft nicht zu
- ☐ Trifft eher nicht zu
- ☐ Trifft eher zu
- ☐ Trifft voll zu
- ☐ nicht beurteilbar

40 - Mein Vorgesetzter / meine Vorgesetzte ist gegen Homeoffice.

- ☐ Trifft nicht zu
- ☐ Trifft eher nicht zu
- ☐ Trifft eher zu
- ☐ Trifft voll zu
- ☐ nicht beurteilbar

41 - Wie war Ihre Einstellung gegenüber Homeoffice vor der Coronavirus-Pandemie?

- ☐ Sehr skeptisch
- ☐ skeptisch
- ☐ teil, teils
- ☐ positiv
- ☐ sehr positiv

42 - Wie ist Ihre Einstellung heute gegenüber Homeoffice?

- ☐ sehr skeptisch
- ☐ skeptisch
- ☐ teil, teils
- ☐ positiv
- ☐ sehr positiv

43 - Was müsste sich bei den Einwohnerdiensten ändern, damit Homeoffice generell (auch ausserhalb der Corona-Pandemie) möglich wäre? Beurteilen Sie bitte die nachfolgenden Aussagen (Fragen 44 bis 48):

44 - Die Öffnungszeiten müssten eingeschränkt werden.

- ☐ Trifft nicht zu
- ☐ Trifft eher nicht zu
- ☐ Trifft eher zu
- ☐ Trifft voll zu
- ☐ nicht beurteilbar

45 - Die Mitarbeitenden und die Vorgesetzten müssten die verschiedenen online Anwendungen besser beherrschen (Collaborations-Tools, etc.).

- ☐ Trifft nicht zu
- ☐ Trifft eher nicht zu
- ☐ Trifft eher zu
- ☐ Trifft voll zu
- ☐ nicht beurteilbar

46 - Mitarbeitende im Homeoffice müssten auf jeden Fall ein separates Arbeitszimmer haben, wenn sie nicht alleine leben.

- ☐ Trifft nicht zu
- ☐ Trifft eher nicht zu
- ☐ Trifft eher zu
- ☐ Trifft voll zu
- ☐ nicht beurteilbar

47 - Der Arbeitgeberin müsste sich finanziell an den Mehrkosten beteiligen.

- ☐ Trifft nicht zu
- ☐ Trifft eher nicht zu
- ☐ Trifft eher zu
- ☐ Trifft voll zu
- ☐ nicht beurteilbar

48 - Die Infrastruktur müsste im Homeoffice verbessert werden.

- ☐ Trifft nicht zu
- ☐ Trifft eher nicht zu
- ☐ Trifft eher zu
- ☐ Trifft voll zu
- ☐ nicht beurteilbar

49 - Was fehlt im Homeoffice bzw. was müsste konkret verbessert werden?

50 - Welches ist Ihr Arbeitspensum?

- ☐ Über 80%
- ☐ Bis 80%
- ☐ bis 60%
- ☐ Bis 50%
- ☐ Bis 40%
- ☐ Bis 20%

51 - Möchten Sie auch nach der Coronavirus-Pandemie regelmässig im Homeoffice arbeiten?

- ☐ nein, keinesfalls
- ☐ nein, eher nicht
- ☐ ja, eher
- ☐ ja, unbedingt
- ☐ nicht beurteilbar

52 - Könnten Sie sich vorstellen im Callcenter vom Homeoffice aus zu arbeiten?

- ☐ nein, keinesfalls
- ☐ nein, eher nicht
- ☐ ja, eher
- ☐ ja, unbedingt
- ☐ nicht beurteilbar

53 - In welchem Umfang von Ihrem Arbeitspensum könnten Sie sich vorstellen ausschliesslich für das Callcenter im Homeoffice zu arbeiten?

- ☐ Über 80%
- ☐ Bis 80%
- ☐ bis 60%
- ☐ Bis 50%
- ☐ Bis 40%
- ☐ Bis 20%
- ☐ nicht beurteilbar

54 - Gibt es zum Abschluss noch etwas, das Ihnen zum Thema Homeoffice wichtig erscheint?

Homeoffice - Betriebsfragebogen

1 - Zustimmung zur Bearbeitung der Personendaten im Rahmen dieser Umfrage.

Die Daten werden vertraulich behandelt und vollständig anonymisiert, so dass keine Rückschlüsse auf konkrete Personen gezogen werden können.

- ☐ Ja, ich möchte an der Umfrage teilnehmen.

2 - Bitte geben Sie ihr Geschlecht an.

- ☐ männlich
☐ Weiblich

3 - Wann sind Sie geboren?

- ☐ 1955 – 1965
☐ 1966 – 1980
☐ 1981 – 1995
☐ nach 1995

4 - Zu welcher Führungsstufe zählen Sie sich?

- ☐ Obere Führungsstufe
☐ Mittlere Führungsstufe
☐ Untere Führungsstufe
☐ Ich habe keine Führungsverantwortung

5 - Wie viele Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen (nicht Stellenprozente) arbeiten gesamthaft in Ihren Einwohnerdiensten (nicht auf das Team alleine bezogen, wenn Sie eine Teamleitung haben)?

- ☐ bis zu 5
☐ 6 – 10
☐ 11 – 15
☐ 16 – 20
☐ 21 – 30
☐ 31 -50
☐ 51 – 100
☐ 101 und mehr

6 - Wie viele Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen (nicht Stellenprozente) arbeiten in Ihrem Team in den Einwohnerdiensten (mit Ihnen)?

- ☐ Bis zu 5
- ☐ 6 – 10
- ☐ 11 – 15
- ☐ 16 – 20
- ☐ 21 – 30
- ☐ 31 -50
- ☐ 51 – 100
- ☐ 101 und mehr

7 - Bitte beurteilen Sie folgende Aussage: Mein Team hat normalerweise auch persönlichen Kontakt zur Bevölkerung am Schalter.

- ☐ stimme gar nicht zu
- ☐ stimme eher nicht zu
- ☐ stimme eher zu
- ☐ stimme vollkommen zu

8 - Die nachfolgenden Fragen betreffen die Arbeitsorganisation in Ihrem Betrieb für die Zeit zwischen 16. März und 19. Juni 2020.

Arbeitsorganisatorische Fragen bezogen auf das Team

- ☐ Alle arbeiteten während praktisch der ganzen Zeit des Shutdowns im Homeoffice.
- ☐ Alle arbeiteten vor Ort, zusätzlich aber teilweise im Homeoffice.
- ☐ Ein Teil der Mitarbeitenden arbeiteten regulär vor Ort, ein Teil fest im Homeoffice.
- ☐ Um eine Durchmischung zu vermeiden arbeiteten die Mitarbeitenden in festen Gruppen abwechselungsweise im Betrieb und im Homeoffice.
- ☐ Nur Risikopersonen oder Personen in Quarantäne arbeiteten im Homeoffice.
- ☐ Alle Mitarbeitenden arbeiteten wie bis anhin vor Ort im Betrieb.
- ☐ Praktisch alle arbeiteten abwechselungsweise mal vor Ort, mal im Homeoffice.
- ☐ Anderes

9 - Wie gross war der Anteil der Mitarbeitenden im Homeoffice während der ausserordentlichen Lage in der Zeit zwischen 16. März und 19. Juni 2020? (durchschnittlich)

- ☐ 100%
- ☐ 76% -99%
- ☐ 51 -75%
- ☐ 25% - 50%
- ☐ 1 – 24%
- ☐ Wir haben kein Homeoffice gemacht

10 - Wie waren Ihre Erfahrungen mit Homeoffice während dieser ausserordentlichen Lage zwischen 16. März und 19. Juni 2020?

Mein Team konnte ohne Zeitverzögerung auf Homeoffice umstellen.

- ☐ Stimme gar nicht zu
- ☐ Stimme eher nicht zu
- ☐ Stimme eher zu
- ☐ Stimme vollkommen zu

11 - Wie waren Ihre Erfahrungen mit Homeoffice während dieser ausserordentlichen Lage zwischen 16. März und 19. Juni 2020?

Wir hatten genügend technische Infrastruktur für die Umstellung ins Homeoffice

- ☐ Stimme gar nicht zu
- ☐ Stimme eher nicht zu
- ☐ Stimme eher zu
- ☐ Stimme vollkommen zu

12 - Inwiefern hatte die ausserordentliche Lage Auswirkungen auf die Öffnungszeiten und Betriebsorganisation in den Einwohnerdiensten? Es betrifft die Zeit zwischen 16. März und 19. Juni 2020 (mehrere Antworten möglich).

- ☐ Der Betrieb wurde für den Publikumsverkehr geschlossen.
 - ☐ Die Öffnungszeiten wurden reduziert.
 - ☐ Vorsprachen waren nur noch auf vorgängige Terminvereinbarungen möglich.
 - ☐ Grosszügige Fristerteilungen für spätere Vorsprachen.
 - ☐ Vorübergehender Verzicht von Aufgaben, für welche die persönliche Vorsprache zwingend ist (z.B. Identitätsprüfung, Dokumentenprüfung).
 - ☐ Umziehende wurden strikt auf die Nutzung von eUmzug hingewiesen.
 - ☐ Telefonanrufe wurden im Homeoffice beantwortet.
 - ☐ Backoffice-Aufgaben wurden im Homeoffice erledigt.
 - ☐ Keine Auswirkungen
 - ☐ Anderes
-

13 - Die folgende Frage betrifft ganz allgemein die Arbeitsorganisation im Homeoffice über die gesamte Erfahrung während oder auch ausserhalb der Coronavirus-Pandemie:

Welche Aufgaben erledigen die Mitarbeitenden im Homeoffice? (mehrere Antworten möglich)

- ☐ Die Mitarbeitenden bearbeiten personenbezogene Daten ausschliesslich digital.
- ☐ Die Mitarbeitenden bearbeiten personenbezogene Daten mehrheitlich digital Dokumente und Briefe an die Einwohnerschaft werden zu Hause bearbeitet aber im Büro ausgedruckt.
- ☐ Die Mitarbeitenden bearbeiten personenbezogene Daten mehrheitlich digital, Dokumente und Briefe an die Einwohnerschaft werden jedoch zu Hause ausgedruckt und per Post verschickt.
- ☐ Die Mitarbeitenden lassen sich personenbezogene Dokumente/Unterlagen (z.B. Bewilligungskopien) per Post zusenden, um diese zu bearbeiten.
- ☐ Die Mitarbeitenden beantworten Telefonanrufe der Einwohnerschaft zu Hause.
- ☐ Nicht relevant, da kein Homeoffice
- ☐ Anderes

14 - Die nachfolgenden Fragen betreffen die Arbeitsorganisation in Ihrem Betrieb für die Zeit nach der ausserordentlichen Lage zwischen 20. Juni und 28. Oktober 2020.

Welche Auswirkungen hatte der Wechsel von der ausserordentlichen Lage auf die besondere Lage zwischen 20. Juni und 28. Oktober in Bezug auf Homeoffice - wie haben sich Ihre Mitarbeitenden organisiert?

- ☐ Alle arbeiteten während dieser ganzen Zeit im Homeoffice
 - ☐ Alle Mitarbeitende arbeiteten vor Ort, zusätzlich aber teilweise im Homeoffice
 - ☐ Ein Teil der Mitarbeitenden arbeiteten regulär vor Ort, ein Teil fest im Homeoffice
 - ☐ Um eine Durchmischung zu vermeiden arbeiteten die Mitarbeitenden in festen Gruppen abwechselungsweise im Betrieb und im Homeoffice
 - ☐ Nur Risikopersonen oder Personen in Quarantäne arbeiteten im Homeoffice
 - ☐ Alle Mitarbeitende arbeiteten vor Ort im Betrieb
-

15 - Bei welchen Produkten oder Prozessen der Einwohnerdienste, sehen Sie das grösste Potential, um bei den Einwohnerdiensten für Krisen wie die Covidvirus-Pandemie zukünftig gewappnet zu sein?

Was müsste sich ändern? Bitte konkretisieren.

16 - Wie gross war der Anteil der Mitarbeitenden im Homeoffice durchschnittlich während der besonderen Lage in der Zeit zwischen 20. Juni und 28. Oktober 2020?

- ☐ 100%
- ☐ 76% -99%
- ☐ 51 -75%
- ☐ 25% - 50%
- ☐ 1 – 24%
- ☐ Wir haben kein Homeoffice gemacht

17 - Inwiefern hatte die besondere Lage Auswirkungen auf die Öffnungszeiten und Betriebsorganisation in den Einwohnerdiensten? Es betrifft die Zeit zwischen 20. Juni und 28. Oktober 2020.

- ☐ Der Betrieb wurde für den Publikumsverkehr geschlossen
 - ☐ Die Öffnungszeiten wurden reduziert
 - ☐ Vorsprachen waren nur noch auf vorgängige Terminvereinbarungen möglich
 - ☐ Grosszügige Fristerteilungen für spätere Vorsprachen
 - ☐ Vorübergehender Verzicht von Aufgaben, für welche die persönliche Vorsprache zwingend ist (z.B. Identitätsprüfung, Dokumentenprüfung).
 - ☐ Umziehende wurden strikt auf die Nutzung von eUmzug hingewiesen.
 - ☐ Telefonanrufe wurden im Homeoffice beantwortet.
 - ☐ Backoffice-Aufgaben wurden im Homeoffice erledigt.
 - ☐ Keine Auswirkungen
-

18 - Der Bundesrat hat am 28. Oktober 2020 wieder verbindlich das Arbeiten im Homeoffice empfohlen. Die nachfolgenden Fragen betreffen die Zeit ab 29. Oktober 2020 bis heute.

Arbeitsorganisatorische Fragen bezogen auf das Team

- ☐ Alle arbeiten praktisch während dieser ganzen Zeit im Homeoffice
- ☐ Alle Mitarbeitende arbeiten vor Ort, zusätzlich aber teilweise im Homeoffice
- ☐ Ein Teil der Mitarbeitenden arbeiten regulär vor Ort, ein Teil fest im Homeoffice
- ☐ Um eine Durchmischung zu vermeiden arbeiten die Mitarbeitenden in festen Gruppen abwechslungsweise im Betrieb und im Homeoffice
- ☐ Nur Risikopersonen oder Personen in Quarantäne arbeiten im Homeoffice
- ☐ Alle Mitarbeitende arbeiten wie bis anhin vor Ort im Betrieb
- ☐ Praktisch alle arbeiten abwechslungsweise mal vor Ort, mal im Homeoffice.

19 - Wie gross ist der Anteil der Mitarbeitenden im Homeoffice während der ausserordentlichen Zeit ab 29. Oktober 2020?

Bitte Durchschnittsangabe bezogen auf den gesamten Betrieb angeben.

- ☐ 100%
- ☐ 76% -99%
- ☐ 51 -75%
- ☐ 25% - 50%
- ☐ 1 – 24%
- ☐ Wir machen kein Homeoffice (mehr)

20 - Für die digitale berufliche Zusammenarbeit verwenden wir aktuell folgende Collaboration-Tools:

Bitte geben Sie diejenigen an, die Sie oder Ihr Team selber genutzt haben.

- ☐ Microsoft Teams
- ☐ Cisco Webex
- ☐ Webcollaboration von Open Scape
- ☐ Skype Business (nur per Telefon)
- ☐ Skype Business
- ☐ Zoom
- ☐ keine angewendet
- ☐ Kann ich nicht beurteilen

21 - Von der Benutzerfreundlichkeit her die besten Erfahrungen habe ich mit folgendem Collaboration-Tool bzw. folgender (Video-) Konferenzplattform gemacht:

22 - Inwiefern hat die Zeit ab 29. Oktober 2020 Auswirkungen auf die Öffnungszeiten und Betriebsorganisation in den Einwohnerdiensten? (mehrere Antworten möglich)

- ☐ Der Betrieb wurde für den Publikumsverkehr geschlossen
- ☐ Die Öffnungszeiten wurden reduziert
- ☐ Vorsprachen waren nur noch auf vorgängige Terminvereinbarungen möglich
- ☐ Grosszügige Fristerteilungen für spätere Vorsprachen
- ☐ Vorübergehender Verzicht von Aufgaben, für welche die persönliche Vorsprache zwingend ist (z.B. Identitätsprüfung, Dokumentenprüfung).
- ☐ Umziehende wurden strikt auf die Nutzung von eUmzug hingewiesen.
- ☐ Telefonanrufe wurden im Homeoffice beantwortet.
- ☐ Backoffice-Aufgaben wurden im Homeoffice erledigt.
- ☐ Prozessoptimierungen wurden vorgenommen.
- ☐ Keine Auswirkungen

23 - Welche Infrastruktur steht Ihrem direkt unterstellten Team im Homeoffice zur Verfügung? (mehrere Antworten möglich)

- ☐ Alle Geräte (Laptop/PC) vom Arbeitgeber.
- ☐ Alle private Geräte (Laptop/PC)
- ☐ Teils private Geräte (Laptop/PC), teils Geräte vom Arbeitgeber
- ☐ Alle Mitarbeitende Drucker vom Arbeitgeber
- ☐ Alle Mitarbeitende private Drucker
- ☐ Teils private Drucker, teils Drucker vom Arbeitgeber
- ☐ Zusätzliche Bildschirm(e) vom Arbeitgeber
- ☐ Sichtschutz für Bildschirm
- ☐ Headset vom Arbeitgeber
- ☐ Privates Headset
- ☐ Mobiliar vom Arbeitgeber
- ☐ Nicht relevant, da kein Homeoffice

24 - Gab es vor der Coronavirus-Pandemie bereits Mitarbeitende, die regelmässig im Homeoffice arbeiteten?

- ☐ Ja, alle
- ☐ Ja, mehr als die Hälfte
- ☐ Ja, etwa die Hälfte
- ☐ Ja, weniger als die Hälfte
- ☐ Ja, aber nur vereinzelt
- ☐ Nein, gar nicht

25 - Die Mitarbeitenden arbeiten im Homeoffice mindestens so produktiv wie am regulären Arbeitsort.

- ☐ Stimme überhaupt nicht zu
- ☐ Stimme eher nicht zu
- ☐ Stimme eher zu
- ☐ Stimme vollkommen zu
- ☐ kann ich nicht beurteilen
- ☐ keine Erfahrung mit Homeoffice

26 - Die Mitarbeitenden arbeiten im Homeoffice mindestens so gewissenhaft wie am regulären Arbeitsort.

- ☐ Stimme überhaupt nicht zu
- ☐ Stimme eher nicht zu
- ☐ Stimme eher zu
- ☐ Stimme vollkommen zu
- ☐ kann ich nicht beurteilen
- ☐ keine Erfahrung mit Homeoffice

27 - Die Arbeitsorganisation und das Führen der Mitarbeitenden fällt mir leicht im Homeoffice.

- ☐ Stimme überhaupt nicht zu
- ☐ Stimme eher nicht zu
- ☐ Stimme eher zu
- ☐ Stimme vollkommen zu
- ☐ kann ich nicht beurteilen
- ☐ keine Erfahrung mit Homeoffice

28 - Mit der Einführung von regelmässigen Homeoffice-Tagen könnte Raumfläche eingespart werden.

Weniger Büroarbeitsplätze notwendig.

- ☐ Stimme überhaupt nicht zu
- ☐ Stimme eher nicht zu
- ☐ Stimme eher zu
- ☐ Stimme vollkommen zu
- ☐ kann ich nicht gut beurteilen
- ☐ keine Erfahrung mit Homeoffice

29 - Das Arbeiten im Homeoffice ist bei uns im Personalrecht oder in einem Reglement (oder ähnliches) geregelt.

- ☐ stimme zu
- ☐ stimme nicht zu
- ☐ nicht beurteilbar

30 - Stellen Sie sich vor, die Coronavirus-Pandemie ist vorüber. Würden Sie die Tätigkeit im Homeoffice grundsätzlich fördern?

- ☐ Stimme überhaupt nicht zu
- ☐ Stimme eher nicht zu
- ☐ stimme eher zu
- ☐ stimme vollkommen zu