

Ergebnisse der zweiten Homeoffice-Umfrage aus dem Frühjahr 2021

In der Homeoffice-Umfrage von Oktober/November 2020 hat das Personal- und Organisationsreferat bei Führungskräften und Mitarbeiter*innen nachgefragt, wie ihre bisherigen Erfahrungen im Homeoffice waren, wo es Verbesserungsbedarfe gibt und welche Wünsche für die Zukunft bestehen. An dieser Umfrage haben 8.685 Kolleg*innen teilgenommen. Die Ergebnisse wurden im Stadtratsbeschluss „Die Verwaltung der Zukunft von heute auf morgen“ (Beschluss 20-26/ A 00204; VPA 17.03.21 und VV 24.03.21) vorgestellt.

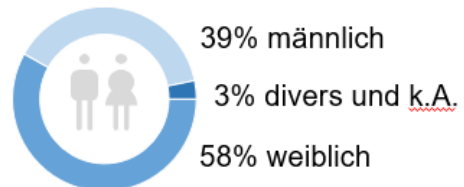
In der New Work Umfrage von März 2021 wurden die Erkenntnisse aus der Homeoffice-Umfrage vertieft. Die wesentlichen Ergebnisse der zweiten Umfrage werden nachfolgend vorgestellt. Weitere Informationen zur Homeoffice-Nutzungsabfrage für den SAE, der New Work-Umfrage zum Thema Homeoffice und der zu entwickelnden Homeoffice-Strategie finden Sie in Anlage 3 zu diesem Beschluss in Form einer Präsentation.

Auswahl



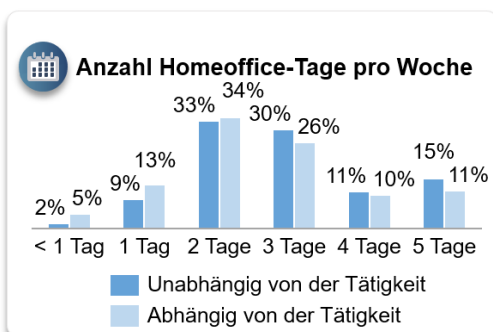
Es haben **6.572 Kolleg*innen** an der Umfrage **teilgenommen**. Das Statistische Amt geht bei einer Rücklaufquote von 20 Prozent von einer erfolgreichen Umfrage aus. Davon ausgehend, dass erneut rund 20.000 Kolleg*innen Zielgruppe der Umfrage waren, wurde mit rund 33 Prozent eine gute Rücklaufquote erreicht. Es liegen aus allen Referaten repräsentative Stichproben vor. **58 Prozent** der befragten Kolleg*innen waren **weiblich**, **39 Prozent männlich** und 3 Prozent gaben divers oder machten keine Angabe zum Geschlecht. Jede*r Fünfte der teilnehmenden Kolleg*innen war selbst Führungskraft.

Geschlecht



85 Prozent der Befragten gaben an, auch **weiterhin**, unabhängig von der konkreten Anzahl der Homeoffice-Tage, **von zu Hause aus arbeiten** zu wollen.

Bei den grundsätzlich Homeoffice-Interessierten hat das POR bei der Frage, in welchem Umfang diese im Homeoffice arbeiten möchten, nach der auszuübenden Tätigkeit unterschieden. Es wurde zum einen gefragt, wie viele Tage sie sich generell, unabhängig von ihrer jetzigen Tätigkeit vorstellen können im Homeoffice zu arbeiten und in welchem Umfang sie sich dies auf ihrer jetzigen Stelle vorstellen können.



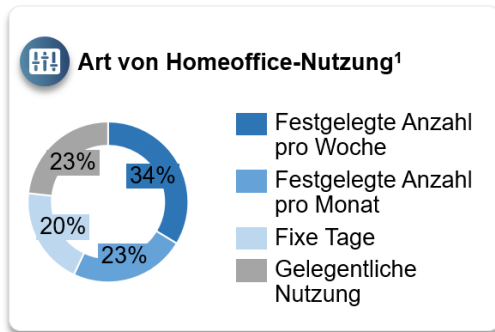
Unabhängig von der jetzigen Stelle wünschen sich 9 Prozent einen Tag Homeoffice pro Woche, 33 Prozent zwei Tage Homeoffice pro Woche, 30 Prozent drei Tage Homeoffice pro Woche, 11 Prozent vier Tage und 15 Prozent fünf Tage Homeoffice pro Woche.

Auf der jetzigen Stelle können sich die Beschäftigten etwas weniger drei Tage oder mehr Homeoffice pro Woche vorstellen und etwas mehr 2 oder weniger

Tage pro Woche. Es zeigt sich, dass die Beschäftigten auch auf ihren **jetzigen Stelle** ein **enormes Homeoffice-Potenzial** sehen.

Dabei interessieren sich Frauen und Männer tendenziell eher für 2-3 Tage im Homeoffice, wobei darüber hinaus das Interesse von Männern an 4-5 Tage etwas stärker als bei Frauen ist. Führungskräfte präferieren genauso wie Mitarbeiter*innen 2-3 Tage Homeoffice. Hier ist das darüber hinaus gehende Interesse an 4-5 Tagen bei Mitarbeiter*innen stärker als bei Führungskräften. Die Betrachtung der Altersgruppen ergibt ebenfalls eine fast durchgängige Präferenz von 2-3 Tagen Homeoffice pro Woche, wobei Mitarbeiter*innen zwischen 24 und 40

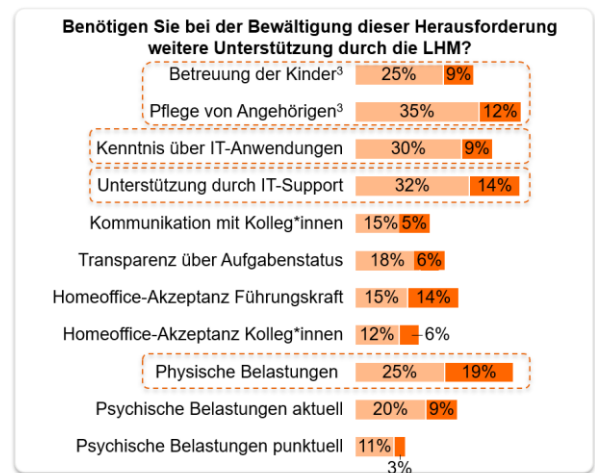
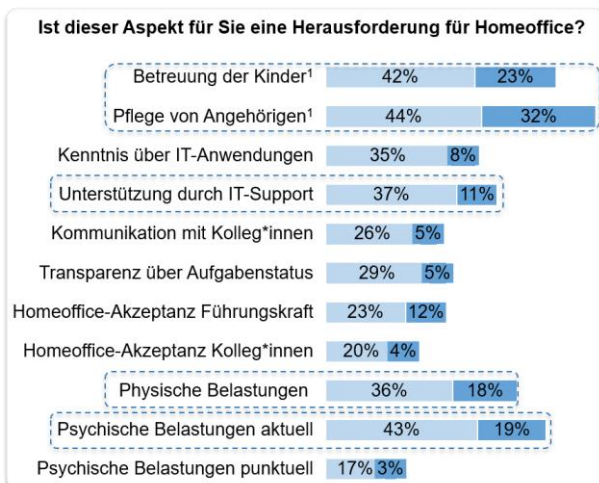
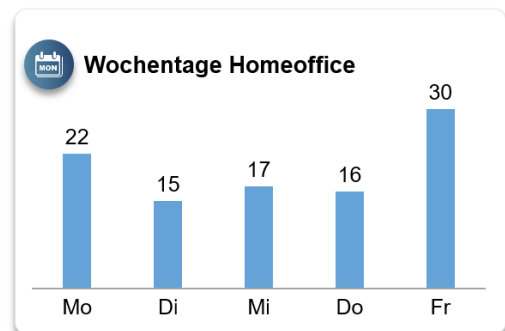
Jahren und ab 60 Jahren darüber hinaus ein stärkeres Interesse an 4 bis 5 Tagen Homeoffice pro Woche aufweisen als die restlichen Altersgruppen. Die Kolleg*innen zwischen 40 und 60 Jahren bevorzugten 1-2 Tage Homeoffice pro Woche.



Hinsichtlich der **Nutzungsart** wünschen sich 34 Prozent der Befragten eine **festgelegte Anzahl** an Tagen **pro Woche**, 23 Prozent bevorzugen eine festgelegte Anzahl an Tagen **pro Monat**, 20 Prozent der Befragten sprechen sich für **fixe, festgelegte** Tage aus und 23 Prozent präferieren eine **gelegentliche, vollständig flexible** Nutzung.

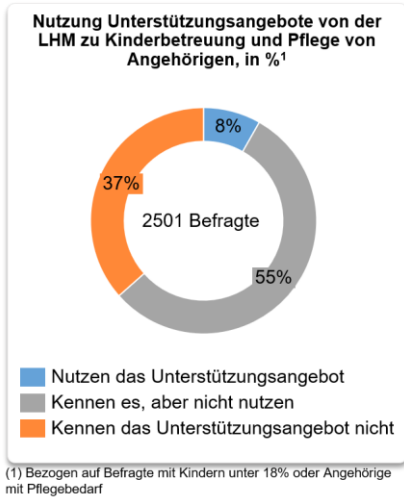
Führungskräfte (29 Prozent der Befragten) setzen im Vergleich mit Beschäftigten (22 Prozent der Befragten) etwas stärker auf die gelegentliche, vollständig flexible Nutzung – genauso wie Mitarbeiter*innen, die Angehörige pflegen (27 Prozent) gegenüber Personen mit Kindern (22 Prozent).

Die Beschäftigten würden vor allem gerne am **Montag** (22 Präferenzpunkte) und am **Freitag** (30 Präferenzpunkte) **im Homeoffice arbeiten**. Dienstag (15 Präferenzpunkte), Mittwoch (17 Präferenzpunkte) und Donnerstag (16 Präferenzpunkte) werden fast gleichauf ins Auge gefasst. Alle Wochentage haben somit Potential für die Homeoffice-Nutzung. Für den **Teamaustausch** kommen insbesondere Dienstag (28 Präferenzpunkte) und Mittwoch (27 Präferenzpunkte) in Frage. Ein Teamaustausch am Freitag wird nicht gewünscht (7 Präferenzpunkte). In einzelnen Subgruppen bestehen keine signifikanten Unterschiede.



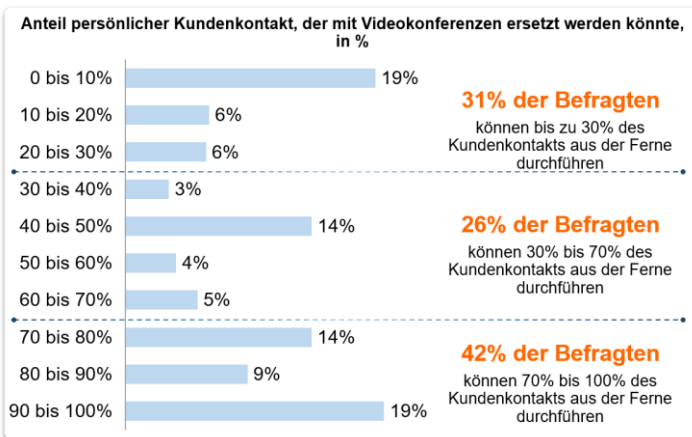
■ Kleine Herausforderung ■ Große Herausforderung
■ Unterstützung erforderlich ■ Unterstützung punktuell erforderlich

Als **kleine bzw. große Herausforderung** im Homeoffice wurde vor allem die Unterstützung durch den **IT-Support** (48 Prozent), **physische Belastungen** (54 Prozent) und **psychische Belastungen** in der aktuellen Situation (62 Prozent) benannt. Dabei wird nach Einschätzung der Beschäftigten vor allem bei den Kenntnissen über IT-Anwendungen (39 Prozent), Unterstützung durch IT-Support (46 Prozent) und physischen Belastungen (44 Prozent) weitere Unterstützung durch die Landeshauptstadt München benötigt.



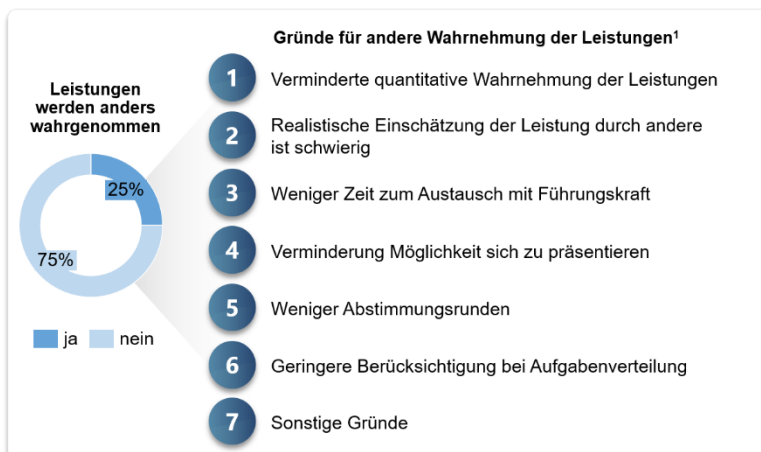
65 Prozent der Befragten mit **Kindern** gaben an, dass die **Betreuung** eine kleine bzw. große Herausforderung im Homeoffice darstellt. **37 Prozent** der Befragten haben weiteren (**punktuellen**) **Unterstützungsbedarf** bei der Betreuung der Kinder durch die Landeshauptstadt München. **76 Prozent** der **pflegebetrauten Befragten** empfinden die Pflege von Angehörigen als kleine bzw. größere Herausforderung im Homeoffice. **47 Prozent** der Befragten benötigen weitere (punktuelle) Unterstützung durch die Landeshauptstadt München.

Von den Befragten mit Kindern unter 18 Jahren und den Befragten, die Angehörige pflegen, **nutzen 8 Prozent** die **Unterstützungsangebote** der Landeshauptstadt München. **55 Prozent** der Befragten **kennt die Angebote zwar, nutzen diese jedoch nicht. 37 Prozent** der Befragten **kennt die Angebote nicht.**



Der persönliche Kundenkontakt ist häufig ein Grund dafür, warum man nicht (häufiger) im Homeoffice arbeiten kann. Daher hat das POR die Beschäftigten gefragt, wie groß die Einschätzung nach der Teil des Kundenkontakts ist, den sie mit Videokonferenzen ersetzen könnten. **42 Prozent** der Befragten gaben an, mindestens **70 bis 100 Prozent** des **Kundenkontakts** durch Videokonferenzen **ersetzen zu können.**

56 Prozent der Befragten schätzen, dass sie 3-9-mal am Tag dienstlich telefonieren. Bei 28 Prozent der Befragten ist die Anzahl der dienstlichen Telefonate höher. **88 Prozent** der Befragten **können sich vorstellen, sämtliche dienstliche Telefonate** per dienstlichem **Smartphone** durchzuführen. **67 Prozent** können sich vorstellen, gar kein dienstliches Telefon mehr zu haben, sondern die Telefonate über sog. **Softphone-Anwendungen** (Computerprogramme, über die man telefonieren kann) durchzuführen.



Ein Viertel der Befragten hat das Gefühl, dass ihre **Leistungen** im Homeoffice **anders wahrgenommen** werden als im Büro. Als Grund wurde vorrangig die Senkung der Anzahl von Kontakten zwischen der Führungskraft und den Mitarbeiter*innen und damit die reduzierte Sicht auf die Arbeitsquantität gesehen. Weitere häufig gewählte Gründe sind die selbst gemachte Erfahrung, dass die Leistung

anderer im Homeoffice schlechter eingeschätzt werden kann und damit andere auch die eigene Leistung nicht realistisch wahrnehmen können, dass weniger Zeit zum Austausch mit der Führungskraft besteht und man sich so weniger präsentieren kann.

Die eigene Homeoffice-Erfahrung wurde im Herbst 2020 von 92 Prozent der Befragten als (eher) gut betrachtet. Die Erfahrung, dass so viele Kolleg*innen im Homeoffice tätig sind, haben 85 Prozent mit (eher) gut bewertet. Das POR hat die gleichen Fragen im Frühling 2021 wieder gestellt. Das **Ergebnis** ist noch immer äußerst **positiv**. **90 Prozent** haben selbst **(eher) gute Erfahrungen im Homeoffice** gemacht und für **82 Prozent** war die **Erfahrung (eher) gut**, dass **so viele Kolleg*innen im Homeoffice arbeiten**.

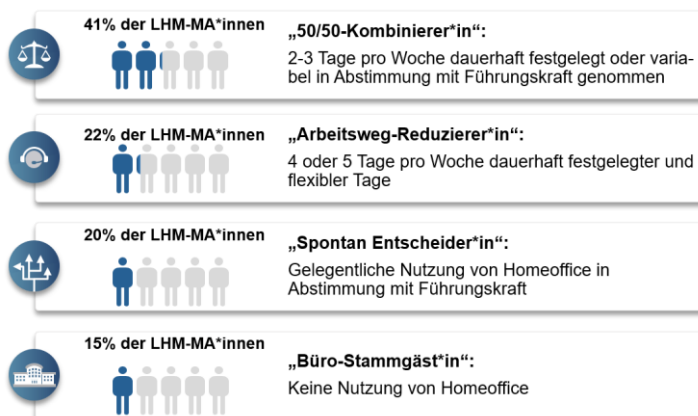


Homeoffice leistet aus Sicht der Belegschaft einen wesentlichen Beitrag zur Verbesserung der Attraktivität der Landeshauptstadt München als Arbeitgeberin.

Homeoffice-Modelle

Aus der Homeoffice-Umfrage 2021 lassen sich aufgrund der gewünschten Nutzungsart, der Anzahl der erstrebten Homeoffice-Tage und den präferierten Wochentagen für Homeoffice drei Homeoffice-Modelle ableiten. Um diese unterschiedlichen Zielgruppen für Homeoffice im Laufe der Ausarbeitung der Homeoffice-Strategie für uns alle fassbarer zu machen, greift das POR auf ein Modell aus dem (Personal-) Marketing zurück – die sogenannten Personas.

Eine Persona steht für die unterschiedlichen Ziele und Bedürfnisse, welche die unterschiedlichen Kolleg*innen innerhalb einer Zielgruppe haben. Das Modell soll uns dabei unterstützen, bei der Weiterentwicklung der Homeoffice Strategie die konkreten Wünsche, Bedarfe und Anforderungen im Blick zu behalten und sowohl für die Landeshauptstadt München als auch die Beschäftigten eine passgenaue Strategie zu entwickeln.



41 Prozent der Beschäftigten möchten **2 bis 3 Tage** die Woche dauerhaft festgelegt oder variabel in Abstimmung mit der Führungskraft im Homeoffice arbeiten. Diese Persona hat das POR „**50/50-Kombinierer*in**“ genannt.

22 Prozent der Beschäftigten möchten künftig **4 oder 5 Tage** pro Woche dauerhaft festgelegt im Homeoffice arbeiten. Diese Homeoffice-Zielgruppe bezeichnet das POR als „**Arbeitsweg-Reduzierer*in**“.

Die von uns als „**Spontan-Entscheider*in**“ bezeichnete Persona bevorzugt eine flexible, gelegentliche Nutzung von Homeoffice in Abstimmung mit der Führungskraft. **20 Prozent** der Beschäftigten lassen sich unter diese Persona fassen.

Zwar sind die **15 Prozent** der Beschäftigten, die künftig **nicht im Homeoffice** arbeiten wollen, dementsprechend auch keine Zielgruppe für Homeoffice. Aus Sicht des Personal- und Organisationsreferats können diese Beschäftigten nicht gänzlich unberücksichtigt bleiben, wenn es um die Entwicklung Homeoffice-Strategie der LHM geht. Es muss beispielsweise berücksichtigt werden, dass die Kolleg*innen vor Ort keinen (unnötigen) Mehraufwand haben, weil andere Kolleg*innen nicht im Büro sind. Das erscheint für die Stimmung in den einzelnen Teams essenziell. Aus diesem Grund gibt es eine vierte wichtige Persona – die*/den* **Büro-Stammgäst*in**.