

# Überlastung der Ämter in Baden-Württemberg und Rheinland-Pfalz: Ausmaß, Ursachen und Auswirkungen

Die Arbeitsgruppe für Verwaltungswissenschaft sucht nach **Master-Studierenden**, welche ihre **Abschlussarbeit zum Thema „Überlastung der Ämter in Baden-Württemberg und Rheinland-Pfalz: Ausmaß, Ursachen und Auswirkungen“** schreiben möchten. Das Projekt findet unter der Betreuung von Prof. Dr. Eva Thomann und Jana Gomez in Zusammenarbeit mit dem Südwestdeutschen Rundfunk (SWR) statt. Die übergeordnete Forschungsfrage lautet:

*Wie überlastet sind die Ämter in Baden-Württemberg und Rheinland-Pfalz, welche Entwicklungen und Ursachen liegen dem zugrunde, und mit welchen Auswirkungen?*

Das erste Teilprojekt fokussiert auf die Sichtweise der Verwaltung, während ein zweites und drittes Projekt sich mit den Auswirkungen in der Bevölkerung befassen. Die in den Projekten gewonnenen Daten und Ergebnisse werden zudem für die Verwendung durch SWR und die spätere Veröffentlichung vom Forscherteam wissenschaftlich ausgewertet und trianguliert. Projekt 3 besteht in einer Bürger:innen-Mitmachaktion, wofür Masterstudierende gesucht werden, welche im Mai-Juli 2024 die **Resultate der Mitmachaktion für ihre Abschlussarbeit mittels qualitativer Inhaltsanalyse auswerten** möchten.

## Zeitplan

Datenerhebung (durch Projektteam)

- Projekt 1: Februar 2024
- Projekt 2: Juni-Juli 2024
- Projekt 3: April-Mai 2024

Datenauswertung

- Projekt 1: Durch Projektteam, März 2024
- Projekt 2: Durch Projektteam, Juli-August 2024
- Projekt 3: Durch Studierende unter Anleitung Projektteam, Mai-Juli 2024

## Anforderungsprofil und Bewerbungsunterlagen

Studierende im Mastergang „Politik- und Verwaltungswissenschaft“ haben die Möglichkeit, auf Basis der im Projekt gewonnenen Daten ihre Abschlussarbeit zu einer dazu passenden Forschungsfrage ihrer Wahl zu schreiben. Voraussetzung dafür ist, dass sie im Mai-Juli 2024 zur Verfügung stehen, um die Text- und Bildmaterialien der Mitmachaktion mittels qualitativer Inhaltsanalyse und anhand eines gemeinsam entwickelten Codierschemas auszuwerten.

Interessierte Studierende sollten folgende Voraussetzungen erfüllen:

- Geplantes Schreiben der Masterarbeit im Sommer 2024 (Besuch Kolloquium Prof. Eva Thomann)
- Thematisch passende Forschungsfrage der Masterarbeit (kann noch entwickelt werden)
- Notenschnitt mindestens 2,0
- Interesse an und gute Fähigkeiten in qualitativer Datenanalyse
- Verfügbarkeit Mai-Juli 2024

Bei Interesse senden Sie bitte Ihre Bewerbung **bis 15.3.2024** an [christiane.richter@uni-konstanz.de](mailto:christiane.richter@uni-konstanz.de) mit:

- Kurzem Motivationsschreiben (max. 1 Seite)
- Notentranskript
- Einer möglichen Forschungsfrage/ einem Kurzexposé für die Masterarbeit

## **Theoretische Grundlagen**

Zur Beantwortung des ersten, deskriptiven Teils der Forschungsfrage bedarf es einer theoriegeleiteten Konzeptualisierung von Verwaltungsbelastung und -kapazitäten auf struktureller, organisationaler und individueller Ebene. Von besonderem theoretischen Interesse ist der sogenannte *Burden-Capacity Gap* (Fernández-i-Marín 2023 a, b, c). Dieser beschreibt das Verhältnis zwischen der Arbeitslast eines Amtes einerseits—beispielsweise die Anzahl von Dienstleistungen und Menschen, für die es zuständig ist—, und den ihm zur Verfügung stehenden Verwaltungskapazitäten in Form von diversen Ressourcen andererseits. Eine Lücke zwischen hoher Arbeitsbelastung und gleichzeitig ungenügenden Kapazitäten zu deren Bewältigung stellt einen *Burden-Capacity-Gap* dar und führt zur Überlastung der Ämter.

### **Arbeitslast (*burden*)**

Die Arbeitslast der Verwaltung hat unterschiedliche Aspekte. In ihrer Zuständigkeit als Umsetzerin der Politik von Ländern und Kommunen gilt es zunächst die Regulierungsdichte zu erfassen, also die Anzahl von Regeln (Politikinstrumenten) und Dienstleistungen, für deren Einhaltung und Umsetzung eine Behörde zuständig ist (Fernández-i-Marín et al. 2023a). Von gesondertem Interesse ist hier auch die Wahrnehmung von „übertriebener Bürokratie“ (*red tape*) (Madsen et al. 2020). Anders als notwendige und legitime Bürokratie besteht übertriebene Bürokratie in Regeln, Regulierungen und Prozeduren, welche Einhaltungskosten für die Behörden (und evtl. die Bevölkerung) beinhalten, die nicht zielfördernd sind bzw. keine Effektivität zeigen in Bezug auf das zu erreichende Ziel der Regeln oder Dienstleistungen. Ein wichtiger Aspekt der Belastung der Ämter auf Regulierungsebene liegt in den einzuhaltenden Regeln und Prozessen zur öffentlichen Auftragsvergabe und Beschaffung.

Nebst umzusetzenden Regeln und anzubietenden Dienstleistungen bilden die zu bearbeitenden Fallzahlen in einem Amt die Arbeitslast der Verwaltung ab (Andersen & Guul 2019; Bell & Meyer 2023; Larsson 2021). Zudem gilt es den Grad der Digitalisierung der Prozesse und Dienstleistungen innerhalb eines Amtes zu erfassen, und inwiefern diese Digitalisierung von den Menschen, die in der Behörde arbeiten, Akzeptanz finden, als Entlastung oder Zusatzbelastung wahrgenommen werden (Busch et al. 2018; Haug et al. 2023).

### **Umsetzungskapazitäten (*capacity*)**

Lodge & Wegrich (2014) und (Fernández-i-Marín et al. 2023 b, c) unterscheiden vier Arten von Verwaltungskapazitäten. *Vollzugskapazitäten* bezeichnen die organisationalen, personellen und finanziellen Ressourcen, die für die Umsetzung und den Vollzug von Regeln und Dienstleistungen durch die Behörde selbst zur Verfügung stehen. Beispiele für Vollzugskapazitäten sind das zur Verfügung stehende qualifizierte und motivierte Personal, Budget, und Ausstattung wie etwa Fahrzeuge oder technische Ausrüstung. Auch die Komplexität, Klarheit und Konsistenz der geltenden Regeln und Richtlinien sowie der vorherrschenden Organisationsstrukturen tragen direkt zur Vollzugskapazität bei. *Regulierungskapazitäten* beziehen sich auf ebensolche Ressourcen, welche für die Regulierung, Überwachung und Durchsetzung der Einhaltung von Regeln durch nicht-staatliche Akteure wie etwa.

Unternehmen sowie für deren Koordinierung zur Verfügung stehen. *Analytische Kapazitäten* bezeichnet die Fähigkeit der Verwaltung, die Durchführung und Wirksamkeit von Politik und Verwaltungshandeln zu untersuchen, evaluieren und verbessern. Hierzu benötigt die Verwaltung beispielsweise qualifiziertes *Know-How* und entsprechende Kompetenzen und technische Voraussetzungen, um die dazu notwendigen Daten zu sammeln und auszuwerten. *Extrahierungskapazitäten* der Verwaltung äußern sich in deren Fähigkeit, Einnahmen in Form von Steuern, Gebühren etc. zu generieren und verwalten.

### **Ursachen der Überlastung**

Ursachen der Überlastung von Ämtern liegen einerseits in einem Anstieg von deren Arbeitslast. Fernández-i-Marín et al. (2023a, b, c) zeigen, dass eine Überlastung der Verwaltung institutionelle Gründe hat, aber auch ein Resultat von einem generellen Anstieg der Regulierungsdichte in Demokratien ist. Krisen oder andere externe Ereignisse wie bspw. die Flüchtlingskrise 2015 oder die Corona-Pandemie 2020-2022 sind wichtige Ursachen sowohl für eine anhaltend wachsende Regulierungsdichte als auch für einen oft dramatischen, wenn auch zumeist temporären Anstieg des Problemdrucks und der zu bearbeitenden Fallzahlen (Knill & Steinebach 2022; Thomann et al. 2019). Politische Instabilität führt dazu, dass Politiker:innen neue Regeln einführen, ohne sich um deren Umsetzbarkeit zu scheren. Eine weitere Ursache liegt in einem mangelnden Austausch zwischen Politik und Verwaltung: je mehr sich die Vollzugsbehörden und betroffene Interessengruppen in die politische Entscheidungsfindung mit einbringen können, desto geringer ist die Verwaltungsüberlastung (Fernández-i-Marín et al. 2023a, b). Dieser Austausch findet insbesondere durch die politische Artikulation der Bedürfnisse der Verwaltung, deren regelmäßige Konsultation in der Politikgestaltung, und die systematische Nutzung von Werkzeugen der Politikevaluation wie beispielsweise Regulierungsfolgenabschätzungen (Fernández-i-Marín et al. 2023c). Reform- und Digitalisierungsprozesse und Anforderungen wie die routinemäßige Regulierungsfolgenabschätzung können andererseits temporär oder dauerhaft Ressourcen in der Verwaltung absorbieren. Gleichzeitig kann aber die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen maßgeblich zu einer Entlastung und besseren Effizienz der Verwaltung beitragen.

Andererseits können diverse Faktoren zu einer Reduktion der vorhandenen Verwaltungskapazitäten führen. Zu nennen sind hier etwa Sparmaßnahmen und Budgetkürzungen (vgl. das kürzliche Bundesgerichtsurteil zum Sonderhaushalt) und andere Restrukturierungsmaßnahmen oder Verwaltungsreformen. Politische Umstände können es erleichtern oder erschweren, Ressourcen für eine bestimmte Verwaltungsaufgabe zu mobilisieren (Knill et al. 2023). Die Abwanderung von qualifiziertem Personal beziehungsweise die Schwierigkeit, solches Personal dauerhaft zu gewinnen, wirken sich negativ auf Verwaltungskapazitäten aus. Mögliche Ursachen hierfür finden sich in der mangelnden Attraktivität der betroffenen Stellen in Bezug auf Entlohnung, Aufstiegsmöglichkeiten oder Flexibilität der Arbeitsbedingungen sowie im generellen Fachkräftemangel. Diese Attraktivität kann unter Verwaltungsüberlastung zusätzlich leiden. Auch Anfeindungen und Angriffe gegen Verwaltungspersonal, wie sie beispielsweise während der Coronakrise zugenommen haben, wirken ausgesprochen demotivierend und können gar zu Burnout führen. Populistische oder anti-demokratische Regierungen können aktiv versuchen, die Verwaltung zu unterwandern und schwächen (Moynihan 2022).

### **Auswirkungen der Überlastung der Ämter**

*Auswirkungen auf Verwaltungshandeln.* Die Überlastung von Ämtern wirkt sich zunächst auf die Prozesse und dann auf die Resultate von Verwaltungshandeln aus. In Bezug auf Prozesse erwarten wir längere Bearbeitungszeiten und Warteschlangen, mehr unbearbeitete Fälle, und weniger Zeit für die Bearbeitung eines Falles. Es ist zudem zu erwarten, dass sich die Überlastung auf die Kommunikation

der Behörde mit den hilfeschuchenden Menschen auswirkt, wie beispielsweise die Bereitschaft, individuell zu antworten, Zusatzinformationen oder Beratung anzubieten. Knill et al. (2023) sprechen von „*policy triage*“, was bedeutet, dass überlastete Verwaltungsorganisationen manche Politiken, Vollzugsaufgaben und Dienstleistungen gegenüber anderen priorisieren. Beispielsweise werden Politikbereiche oder Aufgaben priorisiert, mit denen sich sichtbare und wirksamere Ergebnisse erzielen lassen. Aus Effizienzgründen werden weniger komplexe Bereiche und Aufgaben bevorzugt erledigt. Aus einer legalistischen Logik heraus werden zuweilen beharrlich Wartelisten abgearbeitet, so dass sich die Wartezeiten stetig verlängern. Einer politischen Logik folgend können Bereiche und Aufgaben bevorzugt werden, welche eine höhere politische Salienz und Sichtbarkeit haben. Diese Triage wirkt sich gezwungenermaßen negativ auf die Performanz der Ämter aus. Nicht überraschend gibt es denn viel Evidenz dafür, dass eine Überlastung der Verwaltung negative Folgen für die wahrgenommene und tatsächliche Qualität von Dienstleistungen und die Wirksamkeit öffentlicher Politik hat (Fernández-i-Marín et al. A, b, c).

Tabelle 1: Bewältigungsstrategien mit Beispielen

		Ebene	
		Verhalten	Kognitiv
Interaktion mit ... Außerhalb	Während	Regeln beugen oder brechen, Aggression gegen Bevölkerung, Routinisieren, Rationieren, Nutzen persönlicher Ressourcen, um Bevölkerung zu helfen	Zynismus gegenüber Bevölkerung, Mitleid oder Hilfsbereitschaft gegenüber Bevölkerung, emotionale Distanzierung
		Soziale Unterstützung durch Kolleg:innen, Sich-Beklagen gegenüber Vorgesetzten, Kündigung, Einnahme von Suchtmitteln	Kognitive Anpassung von Erwartungen und Einstellungen, Zynismus oder Demotivation bezüglich Arbeit

Auf Individualebene gibt es verschiedene Bewältigungsstrategien, die Verwaltungsangehörige anwenden, um mit den diversen Anforderungen, denen sie in ihrem Arbeitsalltag begegnen, umzugehen, diese auszuhalten oder zu reduzieren: Stress, Zeit- und Ressourcenmangel, Gefahren, Frustration, etc. (Tummers et al. 2015). Grundsätzlich lassen sich Bewältigungsstrategien auf kognitiver oder Verhaltensebene unterscheiden, welche sich in der Interaktion mit der Bevölkerung oder außerhalb solcher Interaktionen manifestieren. Während dieser Interaktionen beobachtet man, dass sich Verwaltungsangehörige auf die Bevölkerung zu bewegen (z.B. Hilfsbereitschaft), von ihr weg (z.B. Routineantworten ohne Berücksichtigung individueller Umstände), oder gar gegen sie richten können (z.B. Aggression—vergleiche die Einordnung und Beispiele in Tabelle 1). Oft folgen diese Bewältigungsstrategien unbewussten Heuristiken anstelle von rationalen Entscheidungskriterien.

*Gesellschaftliche Auswirkungen.* Adam et al. (2019) dokumentieren die potenziellen Auswirkungen eines *Burden-Capacity-Gap* auf die demokratische Gesellschaft. Dadurch, dass immer weniger öffentliche Politik tatsächlich von der Verwaltung um- und durchgesetzt werden kann, entsteht in der Gesellschaft ein Vertrauensverlust in einen als nicht genügend responsiv wahrgenommenen Staat, der seine Versprechungen nicht erfüllt. Besonders mangelnde analytische Kapazitäten können eine Abnahme evidenzbasierter politischer Entscheidungen zur Folge haben, worunter die Qualität öffentlicher Politik und der sie betreffenden Debatten leidet. Insgesamt ergeben sich potenziell negative Auswirkungen auf die wahrgenommene Legitimität und Stabilität des Staates.

Für die betroffene Bevölkerung ergibt sich aus der Überlastung der Ämter—beispielsweise den längeren Wartezeiten, der wegfallenden Beratung oder dem mangelnden Eingehen auf ihre

spezifischen persönlichen Bedürfnisse im Verfahren—ein erhöhter Verwaltungsaufwand, der mit spezifischen materiellen und immateriellen Kosten verbunden ist (Madsen et al. 2022; Mikkelsen et al. 2023). Es werden Lernkosten (Zeit und Aufwand, um relevante Informationen zu beschaffen), Einhaltungskosten (Aufwand, Zeit und finanzielle Kosten, um den administrativen Anforderungen nachzukommen) und psychologische Kosten (Stigma, Verlust von Autonomie, Stress, Unsicherheit, Frustration) unterschieden. Sowohl der Verwaltungsaufwand an sich wie auch die resultierenden Kosten betreffen in Bezug auf Wohlstand und Bildung benachteiligte Bevölkerungsgruppen nachweislich disproportional negativ (Moynihan et al. 2015). Aus diesem Verwaltungsaufwand sowie den oben beschriebenen Bewältigungsstrategien individueller Verwaltungsangehöriger ergibt sich insgesamt ein erhöhtes Risiko für Frauen und Angehörige von Minderheiten, eine vergleichsweise benachteiligte Behandlung durch die Verwaltung zu erfahren (Andersen & Guul 2019; Bell & Meyer 2023; Larsson 2021; Moseley & Thomann 2021). Dies kann in der Bevölkerung zu Wahrnehmungen unfairen oder korrupten Verwaltungshandelns führen. Nebst dem erwähnten Vertrauensverlust in die öffentliche Verwaltung und in Regulierung sollte sich die Überlastung der Ämter in einer wahrgenommen Verschlechterung der Qualität der und Zufriedenheit mit den öffentlichen Dienstleistungen widerspiegeln (Grimmelikhuijsen & Knies 2017; Van de Walle 2016, 2017, 2018; Van de Walle & Migchelbrink 2022; Vigoda-Gadot 2007).

Tabelle 2: EVLN-Modell mit Beispielen

		Reaktion	
		Konstruktiv	Destruktiv
Reaktion	Passiv	<p><b>Loyalität (loyalty)</b>            Passive, optimistische Erwartung, dass sich die Dienstleistung unter den gegenwärtigen Rahmenbedingungen verbessern wird</p> <p><i>Bsp.: Unverändertes Verhalten gegenüber Verwaltung</i></p>	<p><b>Apathie (neglect)</b>            Passive Reaktion auf sich verschlechternde Bedingungen, Rückgang im Einbringen von Ressourcen und Entwickeln einer negativ-pessimistischen Grundhaltung im Umgang mit der Verwaltung</p> <p><i>Bsp: Nichtinanspruchnahme einer benötigten Dienstleistung bspw. Sozialleistung</i></p>
	Aktiv	<p><b>Protest (voice)</b>            Versuch, mit dem (politischen) Ausdruck von Unzufriedenheit eine Verbesserung der Verwaltungsdienstleistung zu erreichen</p> <p><i>Bsp. Politische Partizipation—konventionell (Wählen der Oppositionspartei) oder unkonventionell (Bürgerbeteiligung, Demonstration, Petition)</i></p>	<p><b>Ausstieg (exit)</b>            Wechsel zu alternativem Anbieter der Dienstleistung</p> <p><i>Bsp. Selbstzahler statt Versicherungsleistung</i></p> <p><b>Austricksen (gaming)</b>            Strategische Versuche, die momentanen Regeln und Institutionen zu manipulieren, umgehen, oder auszunutzen, um die Dienstleistung oder deren Resultat für sich persönlich zu verbessern</p> <p><i>Bsp. Bestechungsversuche, Nutzen persönlicher Kontakte</i></p>

Nebst den erwähnten Einstellungen zur Verwaltung und zum Staat wirken sich subjektiv oder objektiv negative Erfahrungen mit der Verwaltung auch auf die Verhaltensweisen der betroffenen Menschen gegenüber Staat und Verwaltung aus. Deren Bewältigungsstrategien mit solchen Begegnungen unterscheiden sich in Abhängigkeit von persönlichen Dispositionen und Ressourcen im Grad ihrer Aktivität, Vorbereitung, und ihres Widerstandes (Nielsen et al. 2020). Hirschmans (1970) später erweitertes *Exit-Voice-Loyalty-Neglect* (EVLN) Modell unterscheidet fünf Arten von Reaktionen auf Unzufriedenheit mit der Verwaltung und deren Dienstleistungen, welche passiv oder aktiv, konstruktiv

oder destruktiv sein können, vgl. die Beispiele in Tabelle 2 (Dowding & John 2008; Gofen 2012; James & Moseley 2014; Peeters et al. 2020). Von besonderer Relevanz sind die Auswirkungen von Verwaltungsüberlastung auf den Grad, zu dem sich die betroffene Bevölkerung in Übereinstimmung mit den ihnen durch öffentliche Politiken und Dienstleistungen zugewiesenen Rechten, Pflichten und Erwartungen verhält (*compliance*) (Weaver 2014). Dies schließt nicht nur die Befolgung von Regeln mit ein, sondern auch die Inanspruchnahme von Dienstleistungen, zu denen man berechtigt ist.

Schließlich kann sich Unzufriedenheit mit der überlasteten Verwaltung in Aggression oder sogar Angriffen gegen Verwaltungsangehörige äußern. Diese Wahrnehmungen können sich negativ auf die Interaktionen zwischen der Verwaltung und der Bevölkerung auswirken. Im Sinne eines Teufelskreises werden dieselben Faktoren, welche zu einer Überlastung der Ämter führen, von letzterer noch verstärkt.

## Wissenschaftliche Methodik

### Projekt 1: Ausmaß und Ursachen von Verwaltungsüberlastung

Das erste Projekt fokussiert auf das Ausmaß und die Ursachen der Verwaltungsüberlastung aus Perspektive der Ämter. Die Fallauswahl (vgl. Tabelle 3) zielt auf eine repräsentative Stichprobe in den Ländern Baden-Württemberg und Rheinland-Pfalz in fünf theoretisch relevanten Arten von Ämtern sowohl auf Länder- und Kommunalebene ab.

Tabelle 3: Begründung der Fallauswahl

<i>Art des Amtes</i>	<i>Betroffene Bevölkerungsschicht und Belastungsgrad</i>	<i>Salienz und Politisierung der Dienstleistung</i>	<i>Erwarteter Burden-Capacity-Gap</i>
Einwohnermeldeämter	Breite Relevanz für alle Bürger:innen in konstant belastetem Bereich	Breite „Alltagssalienz“ Kaum politisiert	Niedrig-mittel
Ausländerbehörden	Spezifische Relevanz für Nicht-Bürger:innen in zunehmend stark belastetem Bereich	Punktuell hohe Salienz abhängig von Krisen Stark politisiert	Hoch
Sozialhilfeträger	Spezifische Relevanz für benachteiligte Bevölkerungsschichten in konstant stark belastetem Bereich	Salienz ergibt sich aus sozialem Sprengstoff bei Überlastung Mittlerer Politisierungsgrad	Mittel-hoch
Bauämter	Spezifische Relevanz für gut situierte Schichten in konstant mittel belastetem Bereich	Punktuelle, eher niedrige Salienz Kaum politisiert	Niedrig
Jugendämter	Spezifische Relevanz für sozial benachteiligte Bevölkerungsschichten in zunehmend stark belastetem Bereich	Salienz ergibt sich aus sozialem Sprengstoff bei Überlastung Mittlerer Politisierungsgrad	Mittel-hoch

Diese Relevanz ergibt sich aus den von den Dienstleistungen betroffenen Bevölkerungsschichten einerseits, und der Salienz der betroffenen Dienstleistungen andererseits. Abhängig davon, als wie

einflussreich und wie bedürftig diese Bevölkerungsschichten angesehen werden, lassen sich unterschiedliche Erwartungen zum *Burden-Capacity-Gap* ableiten. Einflussreiche und bedürftige Zielgruppen erhalten in der Tendenz mehr Ressourcen als weniger einflussreiche und nicht bedürftige Zielgruppen (Schneider & Ingram 1993). Dienstleistungen mit höherer oder breiterer Salienz sollten zudem aufgrund ihrer Sichtbarkeit mehr Ressourcen zur Verfügung gestellt kriegen, sofern sie politisch nicht umstritten (politisiert) sind.

Die so identifizierten Ämter werden mittels einer anonymisierten Online-Umfrage zu den genannten Faktoren bezüglich Messung der Überlastung, deren Ursachen und Auswirkungen auf Verwaltungshandeln befragt. Die Umfrage enthält (halb)standardisierte und offene Fragen, dauert ungefähr 10-15 Minuten und erfolgt in zwei Wellen. Die Ergebnisse werden mittels statistischer Methoden und Inhaltsanalyse ausgewertet.

### **Projekt 2: Verwaltungsüberlastung und deren Auswirkungen aus Bevölkerungsperspektive**

Das zweite Projekt setzt den Schwerpunkt auf die Wahrnehmungen und Auswirkungen von Verwaltungsüberlastung in der Bevölkerung. Zu diesem Zwecke wird in Baden-Württemberg und Rheinland-Pfalz online eine repräsentative Bevölkerungsumfrage durchgeführt. Die Umfrage enthält (halb)standardisierte Fragen und dauert 10-15 Minuten. Um dem Forscherteam zu ermöglichen, die Ergebnisse auf die Situation in den Ämtern zurückzuführen, wird insbesondere erhoben, mit welchen Ämtern die Befragten zu tun hatten. Die Ergebnisse werden mittels statistischer Methoden ausgewertet.

### **Projekt 3: Qualitative Auswertung SWR-Mitmachaktion**

Parallel dazu wird SWR im Rahmen einer Mitmachaktion Menschen im SWR Fernsehen und in den sozialen Kanälen dazu aufrufen, ihnen Videos von ihren Erfahrungen mit Ämtern zu schicken und welche Auswirkungen dies für sie hatte. Die Ergebnisse werden wissenschaftlich in Projekt 3 mittels qualitativer Inhaltsanalyse visueller Inhalte ausgewertet (Flick 2022, ch. 18). Der Erkenntniswert dieser Daten liegt im Gegensatz zu den Projekten 1 und 2 nicht in der Repräsentativität der Ergebnisse, sondern in der qualitativen Tiefe der Einblicke in die (tendenziell negativen) Erfahrungen der Bürger:innen mit überlasteten Ämtern.

### **Wissenschaftliche Verwertung der Projektergebnisse**

Die Ergebnisse werden zudem zum Zwecke der wissenschaftlichen Publikation und der Verwendung in der SWR-Reportage mit der getrennt durchgeführten repräsentativen Bevölkerungsumfrage trianguliert, um die Auswirkungen der Überlastung von Ämtern auf die Gesellschaft besser zu verstehen.

## Literatur

- Adam, C., Hurka, S., Knill, C., & Steinebach, Y. (2019). *Policy accumulation and the democratic responsiveness trap*. Cambridge University Press.
- Andersen, S. C., & Guul, T. S. (2019). Reducing minority discrimination at the front line—Combined survey and field experimental evidence. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 29(3), 429-444.
- Bell, E., & Meyer, K. (2023). Does Reducing Street-Level Bureaucrats' Workload Enhance Equity in Program Access? Evidence from Burdensome College Financial Aid Programs. *Journal of Public Administration Research and Theory*, muad018.
- Busch, P. A., Henriksen, H. Z., & Sæbø, Ø. (2018). Opportunities and challenges of digitized discretionary practices: a public service worker perspective. *Government Information Quarterly*, 35(4), 547-556.
- Dowding, K. and P. John. 2008. The three exit, three voice and loyalty framework: a test with survey data on local services. *Political Studies* 56(2): 288-311.
- Fernández-i-Marín, X., Hinterleitner, M., Knill, C., & Steinebach, Y. (2023a). Bureaucratic overburdening in advanced democracies. *Public Administration Review*.
- FERNÁNDEZ-I-MARÍN, X. A. V. I. E. R., Knill, C., Steinbacher, C., & Steinebach, Y. (2023b). Bureaucratic Quality and the Gap between Implementation Burden and Administrative Capacities. *American Political Science Review*, 1-21.
- Fernández-i-Marín, X., Hinterleitner, M., Knill, C., & Steinebach, Y. (2023c). Policy growth, implementation capacities, and the effect on policy performance. *Governance*.
- Flick, U. (2022). *An introduction to qualitative research. An introduction to qualitative research*. Sage Publications.
- Gofen, A. 2012. Entrepreneurial exit response to dissatisfaction with public services. *Public Administration* 90(4): 1088-1106.
- Grimmelikhuijsen, S. and E. Knies. 2017. Validating a scale for citizen trust in government organizations. *International Review of Administrative Sciences* 83(3): 583-601.
- Haug, N., Dan, S., & Mergel, I. (2023). Digitally-induced change in the public sector: a systematic review and research agenda. *Public Management Review*, 1-25.
- Hirschman, A.O. 1970. *Exit, Voice, and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations, and States*. Harvard: Harvard University Press.
- James, O. and A. Moseley. 2014. Does performance information about public services affect citizens' perceptions, satisfaction, and voice behavior? Field experiments with absolute and relative performance information. *Public Administration* 92(2): 493-511.
- Kampen, J. K., Van De Walle, S. and G. Bouckaert. 2006. Assessing the relation between satisfaction with public service delivery and trust in Government. The impact of the predisposition of citizens toward Government on evaluations of its performance. *Public Performance & Management Review* 29(4): 387-404.



- Knill, C. & Steinebach, Y. (2022). Crises as driver of policy accumulation: Regulatory change and ratcheting in German asylum policies between 1975 and 2019. *Regulation & Governance*, 16(2): 603-617.
- Knill, C., Steinebach, Y., & Zink, D. (2023). How policy growth affects policy implementation: bureaucratic overload and policy triage. *Journal of European Public Policy*, 1-28.
- Larsson Taghizadeh, J. (2021). Caseload, time-pressure and discrimination: Are school principals who have less time for e-mail correspondence more likely to discriminate in their e-mail replies?. *Journal of Behavioral Public Administration (JBPA)*, 4(2).
- Lodge, Martin, and Wegrich, Kai. 2014. *The Problem-Solving Capacity of the Modern State: Governance Challenges and Administrative Capacities*. Oxford: Oxford University Press.
- Madsen, J. K., Mikkelsen, K. S., & Moynihan, D. P. (2022). Burdens, sludge, ordeals, red tape, oh my!: a user's guide to the study of frictions. *Public Administration*, 100(2): 375-393.
- Mikkelsen, K. S., Madsen, J. K., & Baekgaard, M. (2023). Is stress among street-level bureaucrats associated with experiences of administrative burden among clients? A multilevel study of the Danish unemployment sector. *Public Administration Review*.
- Moseley, A. and E. Thomann. 2021. A behavioural model of heuristics and biases in frontline policy implementation. *Policy & Politics* 49(1): 49-67.
- Moynihan, D. (2022). Delegitimization, deconstruction and control: undermining the administrative state. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 699(1), 36-49.
- Moynihan, D., Herd, P., & Harvey, H. (2015). Administrative burden: Learning, psychological, and compliance costs in citizen-state interactions. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(1): 43-69.
- Nielsen, V. L., Nielsen, H. Ø. and M. Bisgaard. 2020. Citizen Reactions to Bureaucratic Encounters: Different Ways of Coping With Public Authorities. *Journal of Public Administration Research and Theory*, DOI:10.1093/jopart/muaa046,
- Peeters, R., Gofen, A., Meza Canales, O. D. and A. Boin. 2020. Gaming the System: Responses to Dissatisfaction with Public Services Beyond Exit and Voice. *Public Administration*, DOI: 10.1111/padm.12680.
- Thomann, E., Trein, P. and M. Maggetti. 2019. What's the problem? Multilevel governance and problem-solving. *European Policy Analysis* 5(1): 37-57.
- Tummers, L. L., Bekkers, V., Vink, E., & Musheno, M. (2015). Coping during public service delivery: A conceptualization and systematic review of the literature. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(4), 1099-1126.
- Van de Walle, S. (2018). Explaining citizen satisfaction and dissatisfaction with public services. *The Palgrave handbook of public administration and management in Europe*, 227-241.
- Van de Walle, S. (2017). Trust in public administration and public services. *Trust at risk: Implications for EU*, 118.
- Van de Walle, S. 2016. When Public Services Fail: A Research Agenda on Public Service Failure. *Journal of Service Management* 27(5): 831-846.

Van de Walle, S., & Migchelbrink, K. (2022). Institutional quality, corruption, and impartiality: The role of process and outcome for citizen trust in public administration in 173 European regions. *Journal of Economic Policy Reform*, 25(1), 9-27.

Vigoda-Gadot, E. (2007). Citizens' perceptions of politics and ethics in public administration: A five-year national study of their relationship to satisfaction with services, trust in governance, and voice orientations. *Journal of public administration research and theory*, 17(2), 285-305.

Weaver, R. K. 2014. Compliance regimes and barriers to behavioral change. *Governance* 27(2): 243-265.