Downloaded from PwC Blogs on 12.07.2025 11:43h

Öffentlicher Sektor - Zukunft gestalten Blog

By PwC Deutschland | 18. Juli 2023

Virtuelle Behördengänge werden (erweiterte) Realität

Aufgrund der aus dem Krieg in der Ukraine resultierenden Energiekrise sind die Strompreise im Jahr 2022 stark gestiegen.

Downloaded from PwC Blogs on 12.07.2025 11:43h

Auch 2023 haben sie in Deutschland das Vorkriegsniveau – trotz der Energiepreisbremse – noch nicht wieder erreicht (Stand Mai). Beendet teurer Ladestrom den E-Mobility-Boom, bevor er richtig angefangen hat?

Öffentliche Institutionen sollten beginnen, das Metaverse in ihre Digitalstrategien einzubeziehen.

Vernetzte Smart-Devices sind im Alltag vieler Menschen und Unternehmen mittlerweile kaum mehr wegzudenken. Die praktischen Anwendungsfälle der „erweiterten Realität“ (Extended Reality) und des Metaverse ermöglichen neue Geschäftsmodelle und Märkte. Mit der fortschreitenden Digitalisierung finden unser Zusammensein und Zusammenwirken immer öfter in virtuellen Räumen statt. Genau dieser Wandel beeinflusst die Vorstellungen der Bürger:innen von einer modernen Verwaltung. So erwarten immer mehr von ihnen, dass öffentliche Institutionen unkompliziert funktionierende, virtuelle Wege für die Kommunikation mit den Bürger:innen schaffen – und die öffentliche Hand die Verwaltungen entsprechend modernisiert.

Virtuelle Bürgerämter mit künstlicher Intelligenz

Dabei ist Vieles denkbar: Im Sinne eines „OZG 3.0“ (OZG: Onlinezugangsgesetz) werden Behördengänge künftig in virtuellen Repräsentanzen von Bürgerämtern stattfinden, während von Künstlicher Intelligenz (KI) unterstützte Behörden-Avatare die Bürger:innen dabei unterstützen, Leistungsanträge auszufüllen.

Schon jetzt sollten öffentliche Institutionen ihre Digitalstrategien auf solche absehbaren Entwicklungen ausrichten. Die bisherigen Diskussionen auf Bundesund europäischer Ebene weisen darauf hin, dass es neue Regulationen für das Metaverse und erweiterte Realitäten geben wird, auf die öffentliche Institutionen reagieren müssen.

Abgesehen davon müssen sie heute schon bestehende Vorgaben umsetzen. Dazu zählen insbesondere datenschutzrechtliche Anforderungen, die sich etwa aus der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) ergeben. Die konkrete Umsetzung stellt die öffentliche Verwaltung vor Herausforderungen, muss sie doch vor dem Hintergrund vollständig virtueller Welten völlig andere Lösungen implementieren als im vordigitalen Zeitalter.

Den Wandel aktiv mitgestalten

Zugleich entstehen neue Möglichkeiten. Das Metaverse und Extended Reality bieten spannende und innovative Handlungsoptionen, welche neue Formen des Zusammenlebens und des wertschöpfenden Zusammenwirkens in nahezu allen Lebensbereichen – auch in der Verwaltung – ermöglichen. Öffentliche Stellen, die frühzeitig und strategisch handeln, agieren als Vorreiter und gestalten den Wandel aktiv mit. Indem sie als Vorbild technologischer und digitaler Ausgestaltung auftreten, schaffen sie eine Vertrauensbasis, die auch die Akzeptanz der Bürger:innen steigert.

Ansprechpartner:
Niklas Kelbch

Downloaded from PwC Blogs on 12.07.2025 11:43h

Zu weiteren PwC Blogs

Schlagwörter

Artificial Intelligence (AI), Datenschutz, Datensicherheit, Digitalisierung, Elektromobilität, Russland-Ukraine-Krieg, Strompreis

Kontakt

Prof. Dr. Rainer Bernnat
Frankfurt am Main
rainer.bernnat@pwc.com