

Öffentlicher Sektor - Zukunft gestalten Blog

By PwC Deutschland | 24.10.2023

Verwaltungsinnovation als Daueraufgabe

Nur noch drei statt 377 Millionen Euro will das Bundesinnenministerium im Jahr 2024 für die Verwaltungsdigitalisierung ausgeben – diese Meldung sorgte Anfang August 2023 für Aufregung.

Wie geht es dann beispielsweise mit der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) weiter? Hier hat der öffentliche Sektor in den vergangenen Jahren zwar sein Ziel verfehlt, aber auch Fortschritte gemacht.

Abgesehen von der finanziellen Ungewissheit: Bislang lag der Fokus auf der Digitalisierung der Prozesse und der technischen Umsetzung. Zu kurz kamen unter anderem die Fragen,

- wie die Verwaltung gute digitale Services bereitstellen kann, wenn sie heute meist noch funktioniert wie vor vielen Jahrzehnten, und
- wie die für digitale Entwicklungen benötigten Arbeitsweisen Einzug halten sollen, wenn im öffentlichen Sektor eine positive Fehlerkultur ebenso fehlt wie moderne Projektmanagementmethoden.

Vom Projekt- zum Servicemanagement

Was müsste sich ändern, damit Innovationen wirklich in der Verwaltung ankommen?

Einige der wesentlichen Aspekte sind:

- Agiles Arbeiten funktioniert in flachen Hierarchien besser. Dazu sollten Führungskräfte die Gestaltungsspielräume für ihre agilen Teams abstecken und diese befähigen, selbst Entscheidungen zu treffen.
- Risiken managen Entscheider:innen am besten, indem sie Projekte kleiner anfangen, etwa mit Prototypen Erfahrungen sammeln und funktionierende Lösungen dann skalieren.
- Services sind nur dann nutzer:innenzentriert, wenn die Lösungen von Menschen getestet wurden, die dieses Services in Zukunft nutzen werden.

Fest steht: Innovation ist kein einmaliges Projekt. Die Arbeit geht also weiter, wenn eine Dienstleistung online verfügbar ist. Dann gilt es, Verbesserungen zu messen und die Dienstleistung kontinuierlich an die Bedürfnisse der Nutzer:innen anzupassen. Dies erfordert auch neue Rollen innerhalb der Verwaltung: Projektmanager:innen werden zu Servicemanager:innen, die Services fortlaufend optimieren.

Ansprechpartnerin:

Simone Carrier

[Zu weiteren PwC Blogs](#)

Keywords

[Digitalisierung](#), [Innovation](#), [Prozesse](#)

Contact



Prof. Dr. Rainer Bernnat

Frankfurt am Main

rainer.bernnat@pwc.com