



Government Trends 2024

Acht Trends als Treiber einer signifikant verbesserten Verwaltung der Zukunft

Agenda

Vorstellung der Studie “Government Trends 2024”



Einstieg – Herausforderungen & Kernbotschaft



Zielsetzung – Dienstleistungen & Effizienz



Acht Trends samt Fallbeispielen



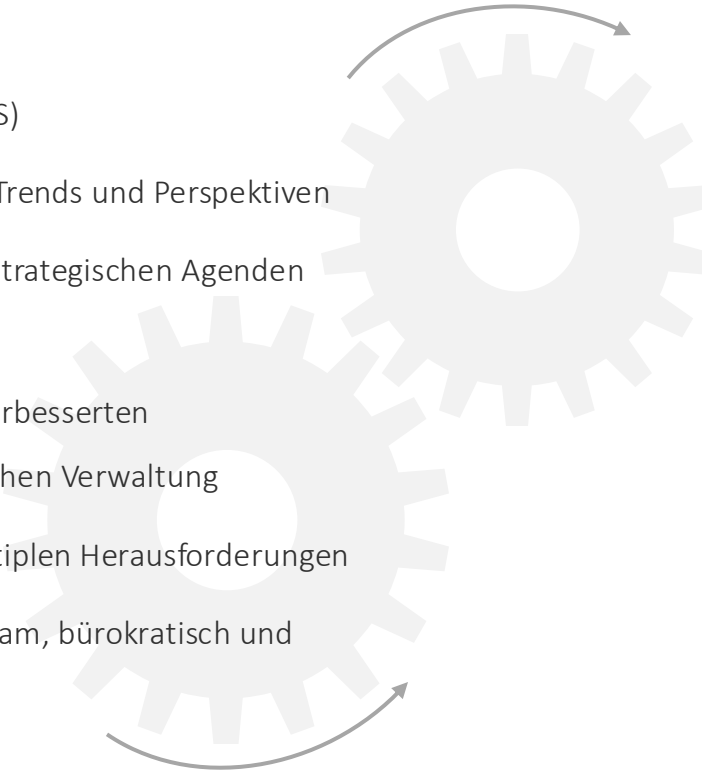
Fazit



Einstieg – Herausforderungen & Kernbotschaft

Durch Synergieeffekte kann sich die öffentliche Verwaltung signifikant verbessern!

- „Deloitte Center for Government Insights“
 - unternehmenseigene Forschungseinheit (US)
 - datenbasierte Analysen zur Evaluation von Trends und Perspektiven
 - dient zur Entwicklung und Umsetzung von strategischen Agenden
- Studie “Government Trends” liefert Insights zur verbesserten Bereitstellung von Dienstleistungen in der öffentlichen Verwaltung
 - Regierungen/Verwaltungen stehen vor multiplen Herausforderungen
 - Die öffentliche Verwaltung wird als zu langsam, bürokratisch und risikoavers wahrgenommen



Der globale Deloitte-Scan der Verwaltungstrends

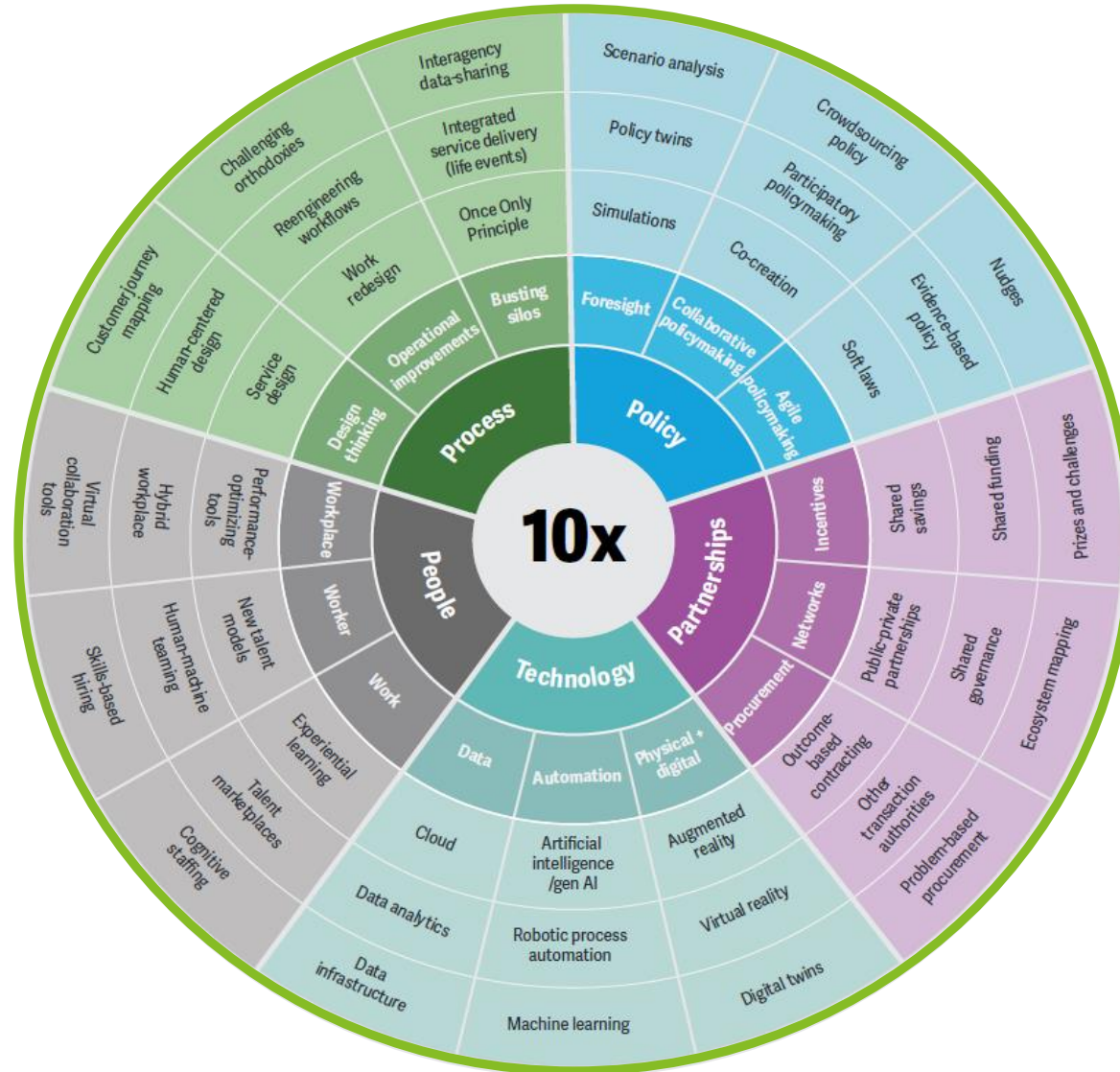
- 200 best-practices von Verwaltungsbehörden liefern den Beweis
- Die technologische Transformation führt weltweit zu exponentiellen Verbesserungen:



„Durch das harmonisierte Zusammenwirken von technologischen Entwicklungen, Prozess-, Richtlinien-, Personal- und Policy-Innovationen kann eine zehnfache Reduktion der laufenden Kosten oder eine Verkürzung der Durchlaufzeiten um 90% erreicht werden!“

Zielsetzung – Dienstleistungen & Effizienz

The convergences of multiple tools and strategies can enable 10x improvement in government outcomes



Trend 1 – Government at warp speed

Beschleunigung der Erbringung öffentlicher Dienstleistungen und Verringerung der Hürden für Bürger:innen und Unternehmen

„Die Beschleunigung der **Reaktionsfähigkeit** der öffentlichen Verwaltung in Bezug auf gesellschaftliche Bedarfe wird zunehmend unabdingbar.“

- > Entwicklung von Instrumenten zur Prävention z.B. bei multiplen Krisen
- > Verschlinkung und (Teil-)Automatisierung von Verwaltungsprozessen
- > Einsatz robotergestützter Prozessautomatisierungen (RPA)

Ausgewählte best-practices

- RPA-Anwendung (RO)



Reduktion der Bearbeitungszeit von Direktzahlungen an Selbstständige im Arbeitsministerium von **20 Minuten** auf **36 Sekunden**



Trend 2 – Unleashing productivity in government

Fortschritte in der (generativen) KI bieten die Möglichkeit zu tiefgreifenden und langfristigen Produktivitätssteigerungen bei Aufgaben der öffentlichen Verwaltung

„Auf Grundlage einer ausgereiften digitalen Infrastruktur bietet der gezielte Einsatz von generativer KI die Möglichkeit, Serviceleistungen **personenunabhängig und produktiver** anzubieten.“

- > Zunehmender Personalmangel und die Technologisierung führen zu der Notwendigkeit bei gleichbleibendem Input mehr Output zu generieren
- > Durch generative KI können Routineaufgaben optimiert, die Produktivität gesteigert und die Anfälligkeit für menschliche Fehler verringert werden
- > Innerhalb bestehender Verwaltungssysteme und –prozesse kann generative KI zu schnelleren Ergebnissen auch ohne den Einsatz menschlicher Arbeitskraft führen

Ausgewählte best-practices

- Prozessautomatisierung (US)



93% Verkürzung der Bearbeitungszeit von Antragseingangsprozessen sowie Verringerung der Arbeitszeit um **5.200 h** im US Food and Drug Administrations Center



5.200 h

Entlastung für Mitarbeiter:innen

Trend 3 – Government´s newfound agility

Anpassungsfähige und flexible Arbeitsmodelle sind unabdingbar, um plötzlichen Anstiegen/Veränderungen von Nachfragen nach öffentlichen Dienstleistungen nachzukommen

„Agile und reaktionsschnelle Entscheidungsfindungen stellen unter der Beibehaltung von transparenten und deliberativen Arbeitsprozessen eine besondere Herausforderung dar, können jedoch etabliert werden!“

- > Starre Systeme in der Verwaltung erschweren agile Arbeitsweisen erheblich
- > Förderung von Agilität z.B. mit dem „two-gear“ Verwaltungsmodell (zeitgleiche Optimierung bestehender Abläufe und Entwicklung von Innovationen)
- > Notwendigkeit zum Überdenken von Prozessen, Einführung flexibler Talentmodelle und Schaffung innovativer regulatorischer Rahmenbedingungen

Ausgewählte best-practices

- Agile Entwicklungsmethoden (NL)



Beschleunigung der Bereitstellung neuer Softwareversionen in der Steuer- und Zollverwaltung um das **Dreifache**



Trend 4 – Nurturing ecosystems to supercharge innovation

Öffentliche Verwaltungen können durch proaktive Maßnahmen diverse Interessen zusammenführen und so zur Entstehung von innovativen Ökosystemen maßgeblich beitragen

„Durch das Setzen von **innovativen Anreizstrukturen** sind Regierungen dazu imstande, diverse Stakeholderinteressen zu konsolidieren und diese aufeinander abzustimmen.“

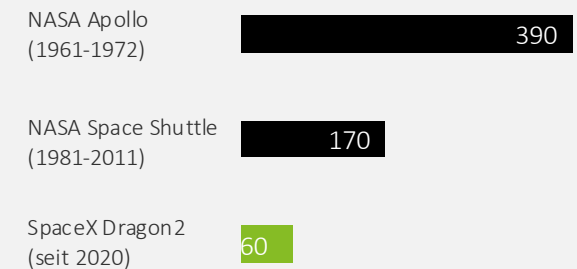
- > Lösung komplexer Probleme bedarf das Zusammenwirken von diversen Akteuren/Stakeholdern
- > Öffentliche Verwaltungen können via Autorität und Ressourcen als Enabler und als Problemlöser auftreten
- > Schaffung geeigneter Rahmenbedingungen (z.B. Innovationswettbewerbe)

Ausgewählte best-practices

- **Beteiligung des Privaten Sektors an der Raumfahrt (US)**



Die durchschnittlichen Kosten pro Sitzplatz in Raumfahrzeugen konnten stark gesenkt werden.



Alle Angaben in Mio. USD

Trend 5 – Crossing boundaries to transform mission effectiveness

Grenzüberschreitende Zusammenarbeit sowie digitaler Datenaustausch wird immer wichtiger, um internationale Problemstellungen effektiv bearbeiten zu können

„Um die strukturellen Hintergründe gewisser gesellschaftlicher Herausforderungen fundiert verstehen und bewältigen zu können, sollte auf globalen **Wissenstransfer** gesetzt werden.“

- > Verbesserung der Lebensumstände von Bürger:innen ist ein generelles Anliegen und benötigt die Einbeziehung möglichst vieler Betroffener
- > Forcieren von Innovationen durch Etablierung gezielter auftrags-/aufgabenbezogener Netzwerke
- > Ausrichtung der unterschiedlichen Akteure auf gemeinsame Ziele mittels z.B. neuer Finanzierungsmodelle und gemeinsame Kollaborationsplattformen

Ausgewählte best-practices

- Zivilgesellschaftliche Kollaboration (US-TX)



Seit 2011 konnte die Stadt Houston im Rahmen eines Programms mit mehr als 100 teilnehmenden Organisationen die Obdachlosigkeit um **64%** verringern.



**Alle Angaben in Prozent*

Trend 6 – Government´s resilience imperative

Die Stärkung der Widerstandsfähigkeit von Gemeinden sowie der Gesellschaft selbst ist zentraler Bestandteil der Aufgaben der öffentlichen Verwaltung

„Regierungen sollten sich verstärkt darauf konzentrieren, **antizipativ** und **handlungsfähig** gegenüber verschiedensten Bedrohungen aufzutreten.“

- Extremwetterereignisse, aber auch Versorgungsschocks und Cyberangriffe stellen immer präsentere Bedrohungen dar
- Nutzung regulatorischer und finanzieller Ressourcen, um Herausforderungen besser zu verstehen und wirksamere Präventivmaßnahmen zu ergreifen
- Stärkung von Klimaresilienz, Lieferkettensicherheiten und Cybersecurity durch gezielte Datenanalysen, ecosystem-mapping und regulatorische Anpassungen

Ausgewählte best-practices

- Waldbrandprävention (US-CA)



Entwicklung des **ALERT Wildfire-Systems** durch das Ministerium für Forstwirtschaft und Brandschutz in Kooperation mit mehreren Universitäten

Mittels Infrarotkameras und KI hilft es bei der Erkennung und Lokalisierung von Waldbränden

Trend 7 – Government's role in scaling equity

Öffentliche Verwaltungen verfügen über eine Reihe von Instrumenten, um die Gleichberechtigung kurz- und langfristig zu fördern und insbesondere Hilfsbedürftige zu unterstützen

„Öffentliche Verwaltungen konzentrieren sich zunehmend darauf, historische **Ungleichheiten** zu **verringern**, den Zugang zu Ressourcen zu verbessern und Vorschriften umzusetzen, die eine gerechtere Zukunft fördern.“

- > Diskriminierung und soziale Ungleichheiten führen zu gesellschaftlichen Diskrepanzen (unterversorgte Gemeinden, Kriminalität, Einkommensengpässe)
- > Konzentration auf drei primäre Einflussbereiche: Kommunen & Gesellschaft, das Anbieter-Ökosystem und die Arbeitskräfteauswahl
- > Nutzung von Ansätzen, um den Menschen in den Fokus zu stellen

Ausgewählte best-practices

- **Digitale Geburtenregistrierung (TZ)**



Erhöhung der Grundversorgung für Kinder unter fünf Jahren und jährliche Ersparnis für Familien von etwa **24,8 Mio US-Dollar**, da sie nicht mehr zu den Bezirksregistrierungszentren fahren müssen.



Trend 8 – 10x improvement in customer experience

Die Kombination digitaler öffentlicher Tools kann der öffentlichen Verwaltung dabei helfen, das „Kund:innenerlebnis“ erheblich zu verbessern

„Die Sichtweise von Bürger:innen in Bezug auf den Staat ist stark geprägt durch individuelle Erfahrungen – das **Kund:innenerlebnis** ist ein starker Indikator für das Vertrauen in Regierungen!“

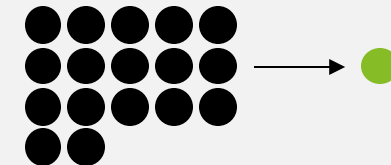
- > Ständige Weiterentwicklung und Verbesserung einer Vielzahl essenzieller öffentlicher Dienstleistungen
- > Digital public infrastructure (DPI) ist nach Deloitte's globaler Analyse das effektivste Tool und Basis für radikale Verbesserungen im Kund:innenerlebnis
- > DPI umfasst eine Reihe von Standards und Plattformen - wie digitale Identität und digitale Zahlungen - um Bürgern wichtige Dienstleistungen bereitzustellen

Ausgewählte best-practices

- **Beantragung von Sozialhilfe (TR)**



Reduktion der erforderlichen Dokumente von **17** auf **1**



Fazit



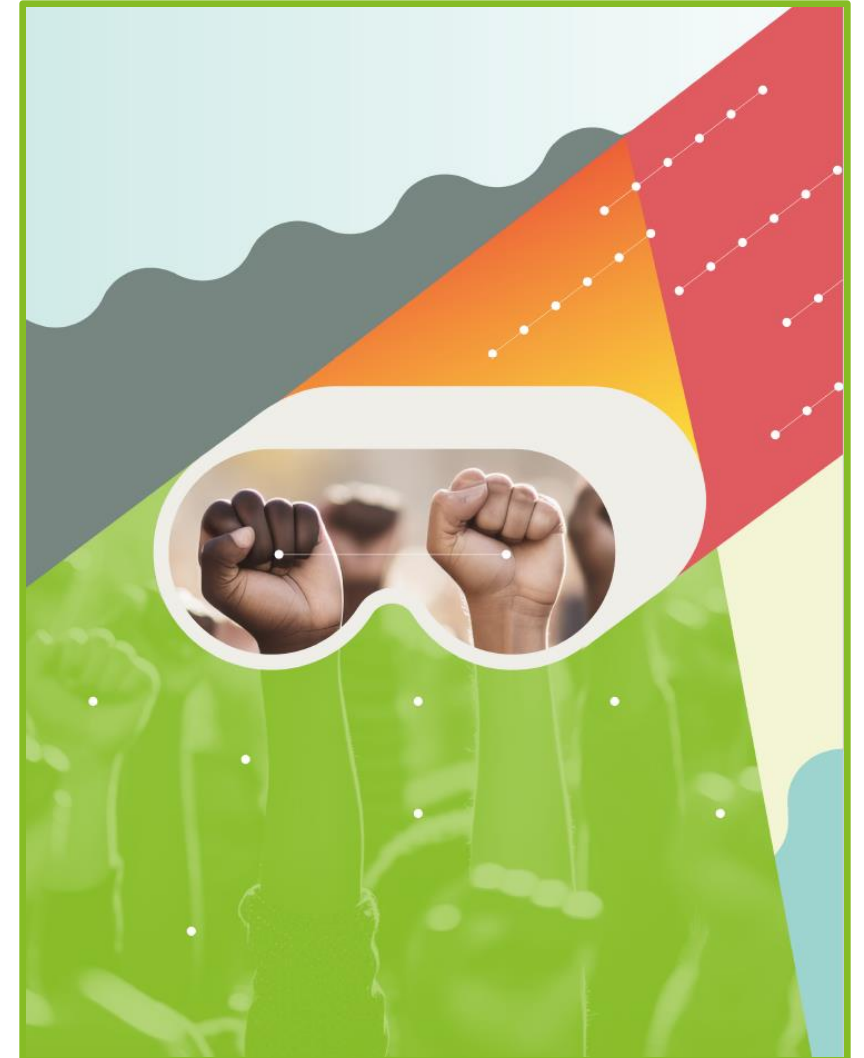
Technologische Fortschritte und der Einsatz generativer KI bieten enorme Potenziale zur verbesserten Erbringung öffentlicher Serviceleistungen, dienen aber nur als Basis für das Miteinander!



Nur durch multilaterale Kooperationen und Einbeziehung diverser Stakeholdergruppen können komplexe gesellschaftliche Probleme gelöst werden!



Durch gemeinsame Anstrengungen im Zusammenwirken mit den Möglichkeiten der Digitalisierung ist eine (bis zu) zehnfache Verbesserung im Bereich der Leistungen der öffentlichen Verwaltung machbar!



Kontakt



Roman Schob

Partner | Consulting

E-Mail: rschob@deloitte.at

Tel: +43 (1) 537 00-2334



Deloitte bezieht sich auf Deloitte Touche Tohmatsu Limited („DTTL“), dessen globales Netzwerk von Mitgliedsunternehmen und deren verbundene Unternehmen innerhalb der „Deloitte Organisation“. DTTL („Deloitte Global“), jedes ihrer Mitgliedsunternehmen und die mit ihnen verbundenen Unternehmen sind rechtlich selbstständige, unabhängige Unternehmen, die sich gegenüber Dritten nicht gegenseitig verpflichten oder binden können. DTTL, jedes DTTL Mitgliedsunternehmen und die mit ihnen verbundenen Unternehmen haften nur für ihre eigenen Handlungen und Unterlassungen. DTTL erbringt keine Dienstleistungen für Kundinnen und Kunden. Weitere Informationen finden Sie unter www.deloitte.com/about.

Deloitte Legal bezieht sich auf die ständige Kooperation mit Jank Weiler Operenyi, der österreichischen Rechtsanwaltskanzlei im internationalen Deloitte Legal-Netzwerk.

Deloitte ist ein global führender Anbieter von Dienstleistungen aus den Bereichen Wirtschaftsprüfung, Steuerberatung, Consulting, Financial Advisory sowie Risk Advisory. Mit einem weltweiten Netzwerk von Mitgliedsunternehmen und den mit ihnen verbundenen Unternehmen innerhalb der „Deloitte Organisation“ in mehr als 150 Ländern und Regionen betreuen wir vier von fünf Fortune Global 500® Unternehmen. "Making an impact that matters" – mehr als 330.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Deloitte teilen dieses gemeinsame Verständnis für den Beitrag, den wir als Unternehmen stetig für unsere Klientinnen und Klienten, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Gesellschaft erbringen. Mehr Information finden Sie unter www.deloitte.com.

Dieses Dokument enthält lediglich allgemeine Informationen, die eine Beratung im Einzelfall nicht ersetzen können. Die Informationen in diesem Dokument sind weder ein Ersatz für eine professionelle Beratung noch sollten sie als Basis für eine Entscheidung oder Aktion dienen, die eine Auswirkung auf Ihre Finanzen oder Ihre Geschäftstätigkeit haben. Bevor Sie eine diesbezügliche Entscheidung treffen, sollten Sie qualifizierte, professionelle Beratung in Anspruch nehmen. Deloitte Mitgliedsfirmen übernehmen keinerlei Haftung oder Gewährleistung für in diesem Dokument enthaltene Informationen.

Für weitere Informationen kontaktieren Sie Deloitte Consulting GmbH.
Gesellschaftssitz Wien | Handelsgericht Wien | FN 212552 b

© 2024 Deloitte Consulting GmbH