

Aktuelle Herausforderungen in öffentlichen Verwaltungen

Übersicht über die Ergebnisse einer Online-Umfrage
des staatslabors im April 2024

Publikationsdatum: 14. Mai 2024

staatslabor
Bundesgasse 16
3011 Bern



Das staatslabor hat Verwaltungsmitarbeitende nach den aktuellen Herausforderungen in ihren Organisationen gefragt

Wir haben die Abonnent:innen unseres Newsletters, des staatsbulletins, eingeladen, in einer anonymen Online-Umfrage die aktuellen Herausforderungen ihrer Verwaltungseinheiten zu teilen.

Über 200 Personen haben im März 2024 jeweils drei wesentliche Herausforderungen benannt, die sie aktuell beschäftigen. Die gesammelten Antworten haben wir ausgewertet und Kategorien identifiziert, die diese Herausforderungen widerspiegeln. In dieser Präsentation fassen wir die Ergebnisse der Umfrage zusammen.

In den Antworten der Umfrage haben wir vier wesentliche Themencluster identifiziert

- ▶ Digitalisierung und digitale Transformation
- ▶ Kultur der Zusammenarbeit
- ▶ Strukturelle Herausforderungen
- ▶ Innovations- und Serviceorientierung

Digitalisierung und digitale Transformation

Digitalisierung ist das mit Abstand am häufigsten genannte Thema. Viele Befragte sind mit Herausforderungen bei der Digitalisierung von Prozessen, Services und der restlichen Verwaltung konfrontiert. Damit verbunden sind Themen wie veraltete IT-Systeme, Datensicherheit und -schutz, mangelnde digitale Kompetenzen bei den Mitarbeitenden und ein zu langsames Tempo bei der digitalen Transformation.

“

"Aufbau einer übergreifenden Organisation für Digitale Transformation (über Departemente hinweg)"

"Fachperson, die mich technisch in meinen Digitalisierungsprojekten unterstützt bei der Auswahl der richtigen Technologie"

"Alle reden von Digitalisierung und keiner versteht digitale Transformation"

"Digitalisierungsbürokratismus"

"Ablösung von 20 jährigen Fachapplikationen"

"Es fehlen Profis für die Umsetzung von Digitalisierungsanliegen"

”

Kultur der Zusammenarbeit

Unsere Umfrage zeigt, dass Herausforderungen in der Kultur der Zusammenarbeit bestehen. Besonders wurden der Bedarf nach stärkerer Zusammenarbeit über Organisationsgrenzen hinweg, der Einsatz modernerer Arbeitsmethoden und Tools sowie eine Verbesserung der Führungskultur in der öffentlichen Verwaltung hervorgehoben. So bemängeln die Befragten beispielsweise, dass präzise Zielsetzungen und effektive Entscheidungsprozesse fehlen.

“

“Wir haben lieber Mehraufwand, als dass wir andere Sektionen oder Abteilungen einbeziehen.”

“Führungsebene über mir, die in alten Prozessen und (Macht-) Strukturen denkt und handelt”

“Transversale Zusammenarbeit zwischen Verwaltungen”

“Strukturen, die Verantwortung hauptsächlich entlang der Hierarchie und nicht entlang von Kompetenz verteilen”

“New Work (neue Arbeitsformen und entsprechende Prozesse)”

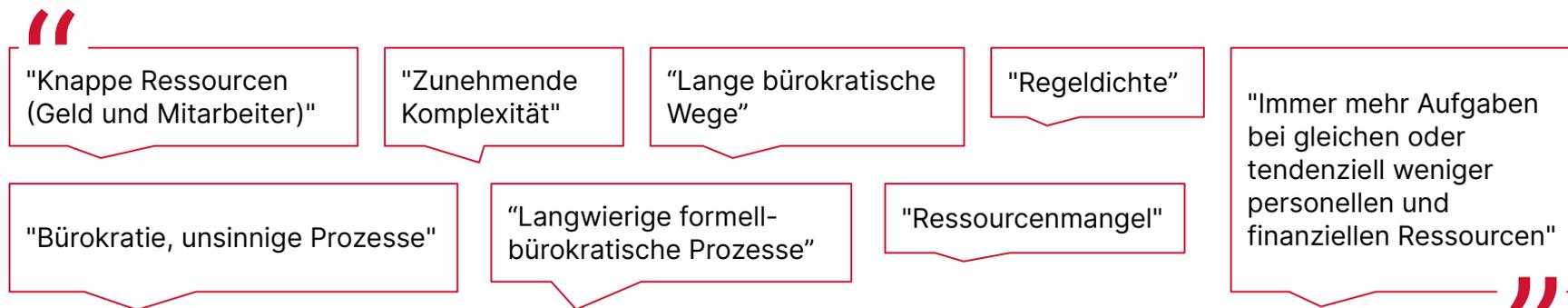
“Effiziente, zielgerichtete Zusammenarbeit über die Ämter hinweg”

“Visionslosigkeit”

”

Strukturelle Herausforderungen

Teilnehmende unserer Umfrage haben mehrere strukturelle Herausforderungen in ihren Verwaltungseinheiten hervorgehoben. Finanzielle Engpässe und anhaltender Spardruck stellen wesentliche Einschränkungen dar. Zusätzlich erschweren Personalengpässe die Realisierung von Veränderungen. Regulative Anforderungen und umständliche bürokratische Prozesse werden oft als zeitraubend wahrgenommen. Zudem macht die steigende Komplexität der Aufgaben es den Mitarbeitenden zunehmend schwer, Lösungen für anstehende Probleme zu entwickeln.



Innovations- und Serviceorientierung

Die Umfrage zeigt, dass die vorherrschende Arbeitshaltung und eine fehlende Offenheit für Veränderung bedeutende Hürden darstellen können. Es wird ein Mangel an Mut konstatiert, welcher die Entwicklung und Umsetzung neuer, innovativer Ideen hemmt. Zugleich weisen mehrere Rückmeldungen darauf hin, dass Angebote oft nicht ausreichend an den Bedürfnissen der Nutzer:innen ausgerichtet sind. Die Befragten fordern deshalb eine stärkere Serviceorientierung und eine intensivere Berücksichtigung der Nutzerperspektive.

“

"Zu wenig Offenheit gegenüber Neuem"

"Fehlende Kundenzentrierung - wir denken immer noch in Verwaltungsprojekten und nicht in Produkten für die Bürger:innen"

"Veränderungsresistenz"

"Fehlendes Management buy-in für substantielle Veränderungen"

"Kundenfreundliche Prozessorientierung"

"Kultur (Verhalten, Denkhaltung, Menschenbild)"

"Veraltete innovationsfeindliche Strukturen"

”

Interesse an mehr staatslabor?

Herausforderungen angehen

Schreibe uns oder ruf uns an.

Auf dem Laufenden bleiben

Abonniere das staatsbulletin, unseren Newsletter, den wir alle zwei Wochen mit drei liebevoll handkuratierten Links versenden.

Austausch suchen

Komm an einer unserer Veranstaltungen vorbei und triff andere Verwaltungspionier:innen.



Zum staatslabor

Verwaltungen stehen vor vielschichtigen Herausforderungen für die Mut, Ausdauer und Offenheit gefragt sind. Viele Mitarbeitende sind bereit dafür und es gibt ermutigende Beispiele aus der Verwaltung.

Das staatslabor unterstützt die Verwaltung seit 2017 dabei, kollaborativer, mutiger und offener zu werden, damit diese im digitalen Zeitalter der Gesellschaft dienen kann. Dabei orientieren wir uns an den sieben Thesen, welche unsere Vision für eine zukunftsfähige Verwaltung skizzieren. Wir hoffen, dass diese als Gedankenanstoss und Diskussionsgrundlage dienen können.

MERCI BEAUCOUP!



VIELEN DANK!

 [staatslabor.ch](https://www.staatslabor.ch)

 [@staatslabor](https://twitter.com/staatslabor)

 [instagram/staatslabor](https://www.instagram.com/staatslabor)