



AMT DER NÖ LANDESREGIERUNG



Trendmanagement- Digitale Trends in der NÖ Landesverwaltung

Petra Stummer, Landesamtsdirektion-Informationstechnologie



Trendmanagement ist

- ein prozesshaftes Vorgehen,
- um technologische und gesellschaftliche Trends und Entwicklungen möglichst frühzeitig zu erkennen
- die spezifischen Chancen und Risiken bewerten und konkrete Handlungsempfehlungen ableiten können.

**Warum und Wie hat sich die NÖ Landesverwaltung mit
Digitalen Trends beschäftigt?
Was haben wir gelernt?**



Ausgangslage - Digitalisierungsstrategie

- Frage an die IT – Was kommt auf uns zu?
- Fragen der IT – Welche Prioritäten sollen wir setzen?
- Frage der Personalabteilung – Welches Personal benötigen wir in Zukunft bzw. Wie sollen wir unser Personal ausbilden?



- **11 Gruppen mit ca. 60 Abteilungen**
- **20 Bezirkshauptmannschaften**
- **Aufgabenbereichen Hoheitliche Verwaltung und Privatwirtschaftsverwaltung,**



BAUEN & WOHNEN

Bauen & Neubau
Kaufen & Verkaufen
Sanieren & Renovieren
Wohnen & Leben

BILDUNG & WISSENSCHAFT

Aus- und Weiterbildung
Kindergärten & Schulen
Landesarchiv
Landesbibliothek
Institut für Landeskunde
Stipendien & Beihilfen
Wissenschaft & Forschung

DIGITALISIERUNG & TECHNOLOGIE

Digitalisierung
Telekommunikation

FREIZEIT & SPORT

Freizeit & Veranstaltungen
Sport

GESELLSCHAFT & MENSCHEN

Familien
Frauen
Gleichbehandlung &
Antidiskriminierung & Monitoring
Jugend
Kinderbetreuung
Konsumentenschutz
Menschen mit Behinderung
Niederlassungs- und Aufenthaltsrecht
Senioren
Tierschutz

GESUNDHEIT & SOZIALES

Coronavirus
Amtsarzt & Bewilligungen
Gesundheitseinrichtungen
Gesundheitsvorsorge & Forschung
Pflege & Betreuung
Soziale Dienste & Beratung
Sozialhilfe
NÖ Wohn- und Heizkostenzuschuss

KUNST & KULTUR

Kunst & Kultur

LAND- & FORSTWIRTSCHAFT

Agrarstruktur, Boden, Güterwege
Forstwirtschaft
Jagd & Fischerei
Landwirtschaft
Ländliche Entwicklung
Veterinär & Lebensmittelkontrolle

UMWELT & WASSER

Abfall
Energie
Klima
Luft
Nachhaltigkeit
Naturschutz
Umweltrecht
Umweltschutz
Wasser

VERKEHR & TECHNIK

Autofahren in Niederösterreich
KFZüberprüfung & Genehmigung
LKW Verkehr
Luftfahrt
Mobilität
Radfahren in Niederösterreich
Schifffahrt
Öffentlicher Verkehr

WIRTSCHAFT & ARBEIT

Arbeitsmarkt
Ausschreibungen & Liegenschaften
Gewerbe & Anlagen
Wirtschaft, Tourismus & Technologie

Trendmanagement

Ziele, Methoden, Prozess



AMT DER NÖ LANDESREGIERUNG





Verantwortlichen Stellen:

- Landesamtsdirektion-Organisation, Landesamtsdirektion-Informationstechnologie,
- Geschäftsstelle für Technologie und Digitalisierung (Abteilung Wirtschaft, Tourismus und Technologie)
- Universität für Weiterbildung Krems

ZIEL:

- Es besteht ein Bewusstsein für Technologietrends in den Abteilungen
- Entscheidungsträger & MitarbeiterInnen kennen aktuellen Technologietrends
- Entscheidungsträger & MitarbeiterInnen wissen welche Trends auf den Bereich der Verwaltung zukommen und wie die Verwaltung als Organisation damit umgehen kann.
- Entscheidungsträger & MitarbeiterInnen finden Anwendungsfälle im jeweiligen Arbeitsumfeld

TEILNEHMER:

-2-3 Personen aus Dienststellen inkl. Dienststellenleitung oder Stv.



TRENDS: Recherchen im Gartner Hype Cycle sowie im ÖFIT Trend Radar – ca. 50 Trends;
Relevanz für die Landesverwaltung hinterfragt → Reduktion auf 10 Trends

Verantwortungsvolle Digitalisierung:

- Digitale Ethik
- Nachhaltigkeit der Digitalisierung

Verwaltungsverfahren und –prozesse:

- Prozessdesign und –implementierung
- Verfahrensautomatisierung
- Autonome Verwaltungsverfahren

New Ways of Working:

- Neue Arbeitsformen

Daten und Künstliche Intelligenz:

- Datenkompetenz / Data Literacy
- Datenmanagement und –strategien & Datenhub / -strategien
- Erhöhte Datenqualität / Augmented Data Quality
- KI und KI Governance



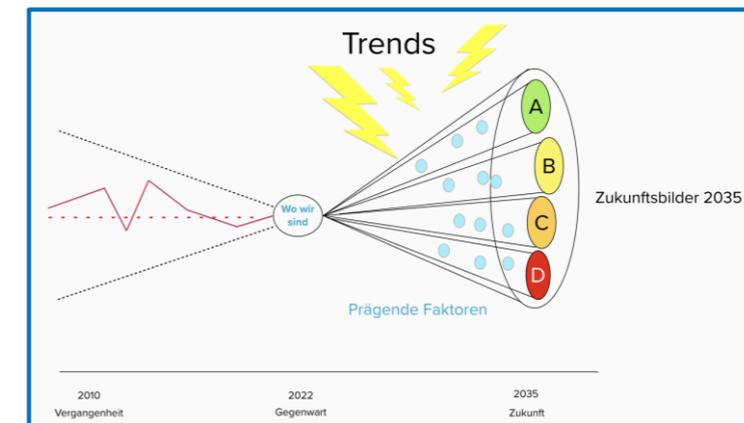
GLOSSAR der von ca. 50 Technologietrends

- Beschreibung des jeweiligen Begriff
- + anschauliches Beispiel ggf. aus der Landesverwaltung
- + Auflistung verwandter Begriffe
- + Kennzeichnung der 10 verwaltungsrelevanten Technologietrends

Inhaltsverzeichnis	
Agile Arbeitsmethoden	4
Algorithmus.....	5
Augmented Data Quality*.....	6
Automatisierte Verwaltungsverfahren.....	7
Autonome Verwaltungsverfahren*.....	8
Big Data	9
Blockchain.....	10
Building Information Modelling (BIM).....	10
Chatbot.....	11
Cloud / Cloud Computing.....	12
Co-Creation	12
Data Science / Data Scientist	13
Datenkompetenz / Data Literacy*.....	13
Datenmanagement*.....	14
Datenraum / Datenmarktplatz	14
Datensolidarität.....	14
Datenstrategie.....	16
Design Thinking.....	16
Digital First.....	17
Digitale Barrierefreiheit.....	18
Digitale Ethik*.....	19
Digitale Kompetenzen	20
Digitale Souveränität.....	21
Digitale Unversehrtheit	22
Digitaler Aktionsplan Austria.....	23
Digitaler Verwaltungszugang	24
Digitaler Zwilling / Digital Twin.....	25
e-Partizipation.....	26
e-Zustellung	27
e-ID: Elektronische Identität.....	28
Europäische Datenstrategie.....	28
FAIR Daten-Prinzipien	29
Gamification	30
	31

PROZESS & METHODE:

- Erarbeitung eines Trendglossar dann erkannt, dass wir über **Zukunftsbilder** arbeiten müssen
- das Verstehen von **aktivem Zukunftsmanagement** im Rahmen einer modernen Landesverwaltung 2035
- **Forecasting- und Backcasting-Methoden** als Herangehensweise zu digitaler Transformation
- Erarbeitung eines **Zukunftsradars** für die NÖ-Landesverwaltung



Ziele der Workshopserie

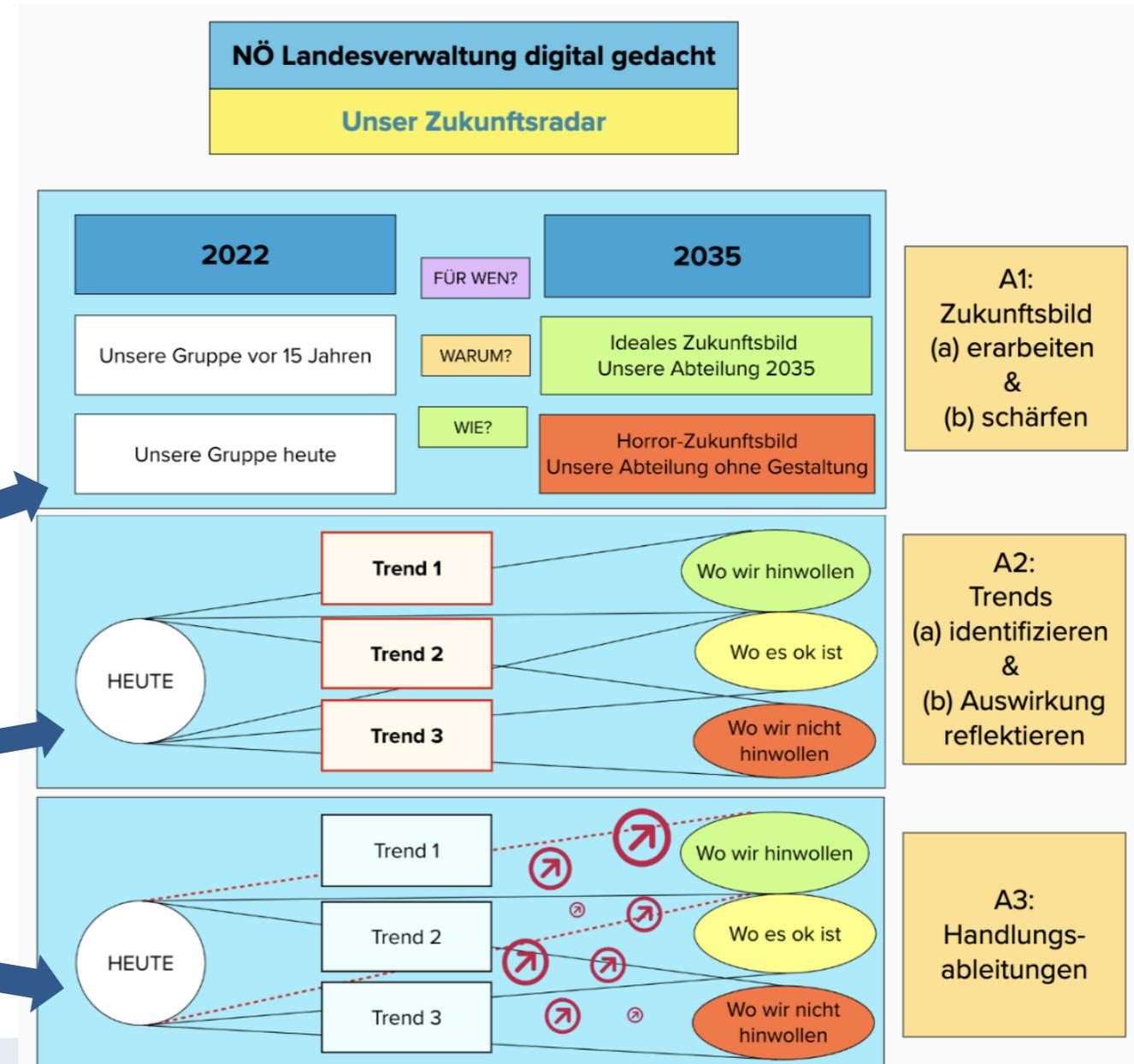
- Zukunftsmanagement kennenlernen
- Digitalisierungstrends reflektieren
- Zukunftsradar für Abteilung erarbeiten

Workshopserie

Workshop 1: Zukunft(en) der NÖ Landesverwaltung erdenken (online)

Workshop 2: Die Zukunft der NÖ Landesverwaltung aktiv gestalten

Workshop 3: Die Zukunft der NÖ Landesverwaltung aktiv gestalten





Konzept bei Bezirkshauptmannschaften angepasst

- 2 Workshops
- Arbeiten mit Personas



Aufgabe 1

Wir sind im Jahr 2035

Wie spiegeln sich die Alleinstellungsmerkmale einer BH in NÖ in 2035 wieder?

1. Wie nimmt XYZ Kontakt auf?
2. Welche Unterlagen muss XYZ auf welche Weise bereitstellen?
3. Was kommt am Ende dieser Interaktion heraus?
4. Wie würden ideale Prozessschritte ausschauen?
5. Ist XYZ zufrieden? Ist involvierte/r MitarbeiterIn zufrieden?

<p>Lena Rainer</p> <p>Über Lena:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Studium Bioinformatik • Fußballtrainerin • Klettert gerne <p>In welchen Situationen nutzt Lena Technologien/Medien?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Drohne im Wald • Brille statt Smartphone • Roboter als „Haustier“ <p>Alter: 32 Jahre alt Wohnort: Haus Familienstand: ledig</p> <p>Herausforderung: hat einen Wald geerbt, der von Borkenkäfer befallen ist; Sie muss den Befall sofort melden</p>
<p>Emma Pichler</p> <p>Über Emma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2. Klasse BORG-VR • Klimaaktivistin • Boxen ist ihr großes Hobby <p>In welchen Situationen nutzt Emma Technologien/Medien?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schule (Virtueller Realitätsunterricht) • Hologrammarmband • Virtuelle Klimaaktivistin bei globaler Klimaorganisation <p>Alter: 17 Jahre alt Wohnort: wohnt mit Eltern Familienstand: ledig</p> <p>Herausforderung: Anmeldung eines Klimaawareness-Tags mit NÖ-weiten Veranstaltungen zusammen mit drei KollegInnen aus anderen BORGs in NÖ.</p>
<p>Hilde Schubert</p> <p>Über Hilde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ehem. Stoffladenbesitzerin • Aktive Pensionistin • Liest gerne • Nicht digital affin <p>In welchen Situationen nutzt Hilde Technologien/ Medien?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mit Freunden Video(telefonieren) • Nachrichten (E-Paper) lesen • E-Mail mit Hilfe von Sprachassistentz <p>Alter: 95 Jahre alt Wohnort: Wohnung Familienstand: verwitwet</p> <p>Herausforderung: Hilde wurde von einem Autofahrer angezeigt, weil sie nicht am rechten Rand fuhr.</p>
<p>Hans Baumgartner</p> <p>Über Hans:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leiter Notfallambulanz • Japan-Fan • Digitalisierungscoach für SeniorInnen <p>In welchen Situationen nutzt Hans Technologien/Medien?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Live-Webinare • Schaut Anime-Filme über VR Brille • Smart Kühlschrank, der für in einkauft <p>Alter: 70 Jahre alt Wohnort: Haus Familienstand: geschieden</p> <p>Herausforderung: Geruchsbelästigung durch Biogasanlagen (wohnt in der Nähe vom Gewerbepark)</p>
<p>David Wagner</p> <p>Über David:</p> <ul style="list-style-type: none"> • war Wirtschaftsprüfer • Digitaler Aussteiger • Solartechnologie-Fan <p>In welchen Situationen nutzt David Technologien/Medien?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microcredentials (Fernstudium) zum Solartechniker • Online-Psychotherapie (über Tablet) <p>Alter: 27 Jahre alt Wohnort: Selbstversorgerhof Familienstand: ledig</p> <p>Herausforderung: Nach Entzugstherapie, muss David sich bei der BH für Substitutionsmedikation monatlich melden</p>

Erste Ergebnisse der Workshop-Serie



AMT DER NÖ LANDESREGIERUNG





- Gesamt: **252 Teilnehmer:innen**
- 187 Teilnehmer:innen aus 62 Dienststellen (Abteilungen) mit 3 Workshops:
1 x 2h online, 2 x 3h vor Ort
- plus 65 Teilnehmer:innen aus 20 Bezirkshauptmannschaften mit 2 Workshops:
1 x 2h online, 1 x 7h vor Ort





Datenmanagement	Datenkompetenz (inkl. Digitale Kompetenz)	Erhöhte Datenqualität	Künstliche Intelligenz	Prozessdesign	Verwaltungsautomatisierung	Autonome Verwaltungsverfahren	Digitale Ethik	Nachhaltigkeit	Neue Arbeitsformen
23	22	16	3	17	12	5	9	4	24
64				34			13		24

Neue Arbeitsformen wurden über Gruppengrenzen hinweg am häufigsten identifiziert. Das überrascht nicht, da die Workshops zu einer Zeit der post-Covid „Normalisierung“ stattfanden, wo entstandene, neue Arbeitspraktiken reflektiert, hinterfragt und angepasst wurden.

- Technologie- und Digitalisierungstrends zu **Datenthemen** wurden besonders häufig erwähnt. **Datenmanagement** und **Datenkompetenz** werden dabei sehr häufig gemeinsam betrachtet, und sind über Gruppen hinweg zentral identifizierte Trends.
- **Prozessdesign** und Prozessoptimierung wurden weiters als einer der wichtigsten Trend identifiziert, auch als Voraussetzung zu möglichen Teilautomatisierungen.
- **Digitale Ethik** sowie **Nachhaltigkeit** wird in einigen Abteilungen doch überraschend als ein zentraler Trend identifiziert (neben Daten, Prozesse und neue Arbeitsformen)



Datenmanagement	Datenkompetenz (inkl. Digitale Kompetenz)	Erhöhte Datenqualität	Künstliche Intelligenz	Prozessdesign	Verwaltungsautomatisierung	Autonome Verwaltungsverfahren	Digitale Ethik	Nachhaltigkeit	Neue Arbeitsformen
8	15	8		19	5		21	3	12
31				24			24		12

Ähnliche Tendenzen in der Trendidentifikation bei den Bezirkshauptmannschaften:

- **Datenthemen** als meist-genannten Trends: Datenkompetenz, erhöhter Datenqualität, Datenmanagement.
- **Prozessdesign** ist der zweit-meist genannte BH-Trend bei den BHs (NB: operationellere Aufgaben). Steigende Arbeitslast bei gleichbleibendem/weniger werden Personal sind ein Hauptgrund warum auch **Verwaltungsautomatisierungen** als zentraler Trend für BHs genannt wurde.
- Besonders überraschend ist, dass **digitale Ethik** als meist genannter Trend auf Seiten der BHs ausgewählt wurde, besonders was die sich wandelnde Interaktionsprozesse mit Bürger: innen betrifft.
- **Neue Arbeitsformen** sind auch für die Bezirkshauptmannschaften ein zentraler Trend.



- aus Alltag herausnehmen, um über große Fragen zu reflektieren
- Möglichkeit zum Austausch innerhalb der Gruppe – voneinander Lernen
- Möglichkeit zum Austausch mit IT wertvoll, um besser Hintergründe zu verstehen;
- Unterschiedliche Abteilungskulturen
- Teilweise exzellente Best-Practices in Digitaler Transformation; teilweise Grundlagenaufbau notwendig



- Personas – damit konnten TeilnehmerInnen leichter, schneller zielgruppenorientierter Blick in die Zukunft richten
- Digitale Ethik: hätten wir nicht erwartet; Nachfolgender Workshop mit 60 Teilnehmern
- Wichtig dass DienststellenleiterInnen dabei waren – Prozess wirkt nach
- Prozess war erste Schritte um sich mit dem Thema Zukunftsmanagement zu beschäftigen



Nächsten Schritte:

- Prozess im Mai abgeschlossen
- Ergebnisse zusammenfassen und Präsentation

Was haben wir bereits erreicht?

- Abteilungen beschäftigen sich mit ihrem eigenen Aufgabenbereich und werfen einen Blick in die Zukunft
- Abteilungen beschäftigen sich mit Trends
- In Zukunft Abteilungen zielgerichteter zu Vorträgen einladen
- Bereits 2 Seminare im Bildungsprogramm zum Thema Daten aufgenommen



AMT DER NÖ LANDESREGIERUNG



Fragen ?

Danke.