

# Digitale Arbeitswelt

**Die digitale Transformation einer Aufgabe ist umfassender als die Digitalisierung, denn hier wird die gesamte Prozesskette betrachtet. Bei einer Digitalisierung geht es hauptsächlich um elektronische Daten und Softwarelösungen.**

**D**igitalisierung ist einer der meistverwendeten Begriffe, um technologischen Fortschritt zu charakterisieren. Digitalisierung beschreibt die Produktion oder Erfassung von elektronischen Daten, was nur einen Teil der angestrebten Veränderung ausmacht. Das Ziel ist, dass neue Technologien unser Leben und Arbeiten besser machen sollen, und dass dabei zusätzlich Ressourcen gespart und Risiken minimiert werden können. Die Ergebnisse, die dieser Fortschritt zeitigt, entsprechen nicht immer den Erwartungen. Zugleich ist der

Aufwand, den die Umstellung mit sich bringt, oft höher als erwartet. Weiters kommen öfter Vorbehalte von betroffenen Personen zum Tragen, die Nachteile durch die digitale Transformation vermuten. Mit diesen Problemen sind Technologieunternehmen, Anwender und Berater konfrontiert. Es gibt eine wachsende Zahl von erfolgreichen Projekten, die von der analogen Arbeitswelt in die digitale Welt transformiert wurden und für alle Beteiligten Vorteile gebracht haben.

**Praxishandbuch.** Mag. Hans Werner Streicher, Leiter der Stabsstelle IT und Organisation, Rechtsabteilung der Direktion für Umwelt und Wasserwirtschaft des Landes Oberösterreich, hat Erfolgsgeschichten aus der öffentlichen Verwaltung zusammengefasst und einen praxisorientierten Leitfadens zur digitalen Transformation für Projektleiter und Führungskräfte erstellt. Streicher hat reichhaltige Erfahrung in Projekten der digitalen Transformation gesammelt: Sein Weg führte ihn über das Finanzministerium und die Verwaltung der Stadt Klagenfurt in das Land Oberösterreich.

„Die digitale Transformation einer Aufgabe ist viel umfassender, denn hier wird die gesamte Prozesskette betrachtet. Die Probleme sind dabei ungleich komplexer und vielfältiger, als



**Digitale Transformation: In der österreichischen Verwaltung wurden bereits viele Vorarbeiten geleistet.**

bei einer reinen Digitalisierung, wo es hauptsächlich um elektronische Daten und singuläre Softwarelösungen geht“, sagt Streicher.

**Erfolgsgeschichten** einer digitalen Transformation gibt es in der österreichischen Verwaltung auf den verschiedenen Ebenen – in Bund, Ländern und Gemeinden. Oft geht es um Projekte, die Schnittstellen zu Wirtschaft und Bürger haben, mit Themen wie digitale Identitäten, Signatur, Zustellung und Unterstützung von Eingaben und Verfahren. Technologien wie Big Data und KI kommen dabei zunehmend zum Einsatz. Zusätzliche Herausforderungen entstehen durch die unterschiedliche „digitale Kompetenz“ von Zielgruppen, etwa durch Altersstruktur, oder die unterschiedlichen Herangehensweisen in der Wirtschaft und im „Public Sector“. Streicher verwendet die Metapher eines Eisbergs für die Herausforderungen der digitalen Transformation: An der Oberfläche liegen Schlagworte und Hinweise auf bestimmte Technologien, nachhaltige Lösungsansätze müssen tiefer gehen und auch das, was nicht sofort augenscheinlich ist, beachten und erfüllen.

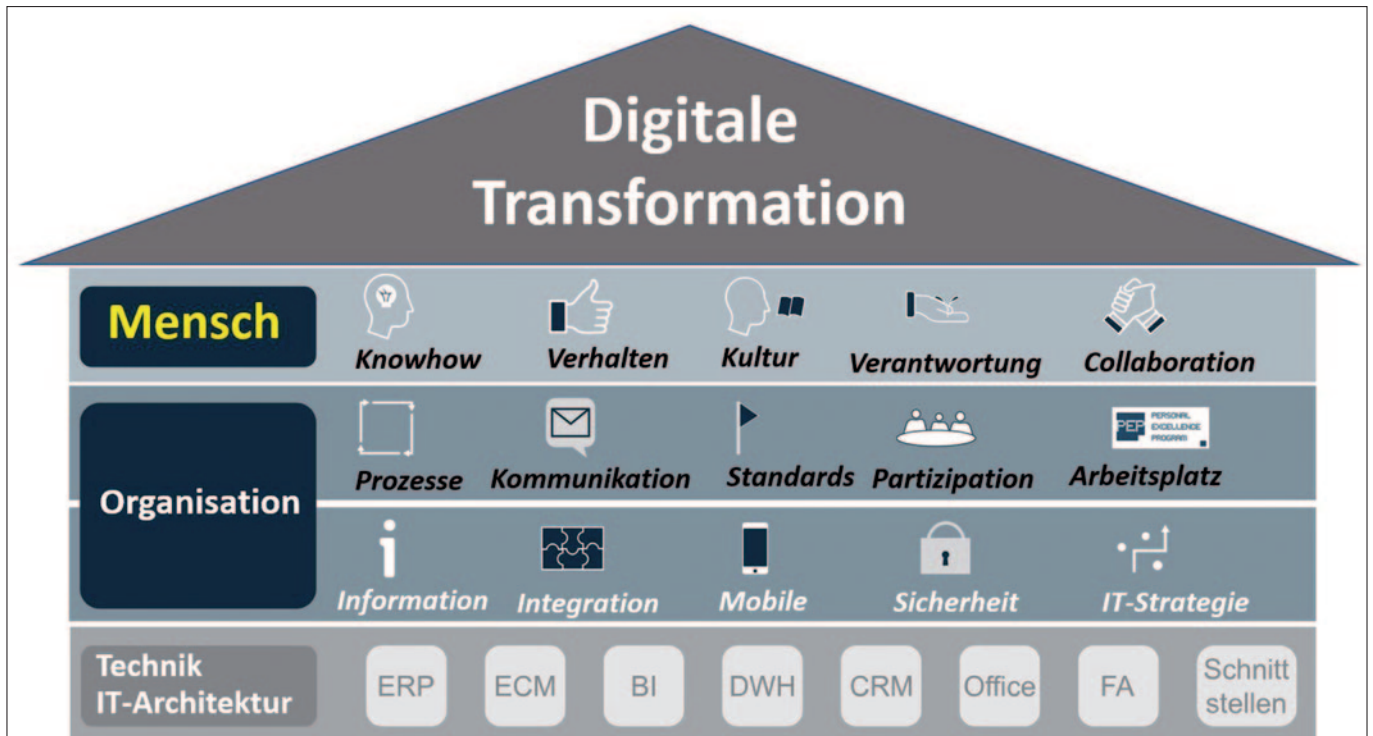
Um im digitalen Wandel erfolgreich zu sein ist es nötig, über Apps und Webseiten hinaus zu gehen, Prozesse und Leistungen neu zu denken und

technische und organisatorische Redesign-Programme zu absolvieren. Das ändert nicht nur die Abläufe, sondern ist auch mit einem Kulturwandel verbunden. Aufklärungsarbeit auf politischen und unternehmerischen Ebenen ist dafür erforderlich. Letztlich ist das auch wesentlich für die Stärkung und Absicherung österreichischer Wirtschaftsstandorte. Streicher stellt die Herausforderungen der laufenden Veränderungsprozesse dar. Ergebnisse aus Studien verblüffen: Bei einer Untersuchung der Digitalkompetenz von 411 Vorständen der 80

DAX-Unternehmen 2017 wurde festgestellt, dass 92 Prozent der Vorstände keinerlei praktische Erfahrungen mit der digitalen Welt gesammelt hatten.

Streicher beschreibt den Status quo des E-Governments in Europa und geht, neben den gesamteuropäischen Aspekten, besonders auf Österreich, Deutschland und die Schweiz ein. Es zeigt sich, dass Österreich durch die seit vielen Jahren bestehenden Vorarbeiten im Bereich digitaler Identitäten (E-ID) und die Verwendung von digitalen Signaturen in Zusammenhang mit Verwaltungsprozessen eine sehr gute Ausgangssituation hat. Beispielfhaft ist auch die Regelung der Verwaltungsgebühren, durch die digitale Einreichungen wesentlich begünstigt werden.

**Technologien.** Neben einer Beschreibung der rechtlichen Grundlagen geht Streicher in seinem Leitfadens auf die relevanten Technologien und ihre Bedeutung für den öffentlichen Sektor ein. Zu IoT- und LoRaWAN-Projekten (Long Range Netzwerk) erfährt man beispielsweise, dass Wien mit einem Netz von 1.000 Wetterstationen abgedeckt wird, das mittels 400 Gateways Echtzeitdaten über Wetter, Schadstoffe und Umweltdaten sammelt und so ein Mess-Raster mit einer Auflösung von 150 m über die ganze Stadt bildet.



Bei der digitalen Transformation geht es um die gesamte Prozesskette: Mensch – Organisation – Technik und IT-Architektur.

In Zusammenhang mit Cloud-Services geht Streicher beispielsweise auf die besonderen Rahmenbedingungen für den Public Sector ein, etwa inwieweit die bestehenden Angebote diese erfüllen. Nicht unerwähnt bleiben Aspekte der Abhängigkeit von Anbietern und des Kompetenzverlustes durch komplettes Outsourcing.

**Projekte der Verwaltung.** Im Praxishandbuch werden zehn erfolgreiche Projekte aus der Verwaltung beschrieben, die ab 2012 bis 2020 betrachtet werden. Einige der größten Projekte, die um die Jahrtausendwende liefen, und in denen das Bundesministerium für Inneres (BMI) federführend war, liegen außerhalb des Betrachtungszeitraums. Dafür sind Projektbeschreibungen großer und langjähriger Projekte auf allen Organisationsebenen enthalten, in denen Streicher selbst involviert war und über die Herangehensweise, die Herausforderungen und die Lösungswege berichten kann. Die Erkenntnisse aus diesen Projekten sind so aufgearbeitet, dass sie sich auf andere Projekte anwenden lassen.

Die umfangreichsten Projekte, die Streicher beschreibt, sind das Projekt BAV-Reorg, die komplette Reorganisation der Abfallverbände Oberösterreichs, und das Projekt EDM, das „elektronische Datenmanagement Umwelt“. BAV-Reorg umfasst von der

Buchhaltung und Kostenrechnung sämtliche Teilbereiche, wie Abfallbilanz und Benchmarking, und integriert zukünftig Themen wie Sensorik in Mülltonnen und die direkte Anbindung an verschiedene Register.

Mängel in der Koordination von Gemeinden und Bezirken, sowie suboptimale Prozesse waren 2007 Ausgangspunkt der Entwicklung. Erfolgsfaktoren sind bis heute in den effizienten Kommunikationsstrukturen zu sehen, der Integration externer Kompetenzen, der Aus- und Fortbildung des Projektteams sowie den einheitlichen Programm- und Applikationsversionen für alle Teilnehmenden.

EDM ist ein Plattformprojekt auf Bundesebene, betreut durch das Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK). In Fachkreisen wird das Projekt als das fortschrittlichste und umfassendste E-Government-System in der EU in Bezug auf die umfassten Rechtsbereiche gesehen. Es nützt den Portalverbund etwa für den Austausch mit dem Unternehmensservice-Portal, integriert Anwendungen der zentralen fachlichen



**Hans Werner Streicher, Experte für digitale Transformation.**

Register (Abfallregister, Emissionsregister, Strahlenregister) und bildet ein zentrales Bescheidregister, bezogen auf Unternehmen und Anlagen. Dabei wird die Mehrfachspeicherung von Daten vermieden (Data once only) und auch dadurch jede weitere Entwicklung und Anpassung wesentlich erleichtert.

**Handwerkszeug.** Die Buchabschnitte „Probleme der Praxis und Mühen der Ebene“ und „Methoden und Formate“ statten die Leserinnen und Leser mit dem notwendigen Handwerkszeug aus, um genau diese Probleme und Mühen zu meistern. Dabei werden Methoden, Strategien und Herangehensweisen nochmals detailliert und praxisnahe vermittelt. Abschließend werden zehn Prinzipien der digitalen Transformation im Public Sector erläutert, von der Vereinheitlichung des Zugangs bis hin zur Registerintegration und portalverbundtauglichen Architekturen.

**Streicher** schrieb ein Buch über Projekte, zu denen er selbst Zugang hatte, somit kommen die Anwendungen des BMI nur als Zulieferer und Infrastrukturelemente ins Spiel. Um nichts weniger ist dieses Buch ein wertvoller Beitrag zur digitalen Transformation in der öffentlichen Verwaltung. Es ist gut lesbar und verständlich, durchwegs „managementtauglich“, zugleich fachlich gehaltvoll.

*Michael Werzowa*