

SWISS
SMART
GOVERNMENT
DAY

Wie reif ist Künstliche Intelligenz für den Einsatz in der öffentlichen Verwaltung



Prof. Dr. Reinhard Posch

CIO

Österreichische Bundesregierung



Wie reif ist Künstliche Intelligenz für den Einsatz in der öffentlichen Verwaltung?

Prof. Dr. Reinhard Posch
Zürich, 19. September 2023

Neue Technologien Herausforderung für die Verwaltung

Bitcoin

Steuerwesen

Digitaler Euro

BANKWESEN schützen

Blockchain

Rechnungen

Professionelle Steuererklärungen

Onsite Protokolle

Künstliche Intelligenz

Bedeutung für Verwaltung und Politik



KI - the elephant in the room

KI Aussagen basieren NICHT auf
Naturgesetzen, die der Materie unterliegen,
sondern auf Wahrscheinlichkeiten!

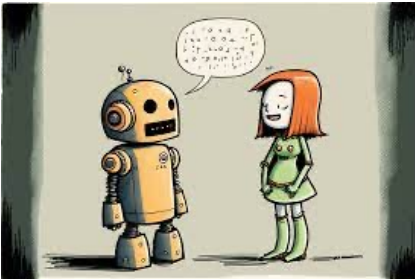
In den ersten Tagen nach Erscheinen

Frage: ist 71 eine Primzahl?

Nein. 71 ist durch 483 teilbar

Mittlerweile hat chatGPT dies „dazugelernt“!

- **Ist der technische Begriff künstliche Intelligenz und lernen irreführend?**
- **Woher kommt der Erfolg von künstlicher Intelligenz**
- **Wo kann künstliche Intelligenz beitragen?**
- **Künstliche Intelligenz und Verwaltungswissen.**
- **Was bedeutet Dazulernen – Künstliche Intelligenz ist vom Prinzip her von Faktenwissen entkoppelt.**
- **Künstliche Intelligenz und Kreativität?**



The New York Times 31.5.2023

Künstliche Intelligenz

NUTZEN UND ÄNGSTE

A.I.'s existential threat to humanity

Executives from top artificial intelligence companies have warned that the technology they are building [should be considered a societal risk](#) on a par with “pandemics and nuclear wars,” according to a 22-word statement from the Center for AI Safety that was signed by more than 350 executives, researchers and engineers.

The statement comes at a time of growing concern about the potential harms of A.I. Advancements in large language models — the type of A.I. system used by ChatGPT and other chatbots — have raised fears that A.I. could soon be used at scale to spread misinformation and propaganda, or that it could eliminate millions of white-collar jobs.

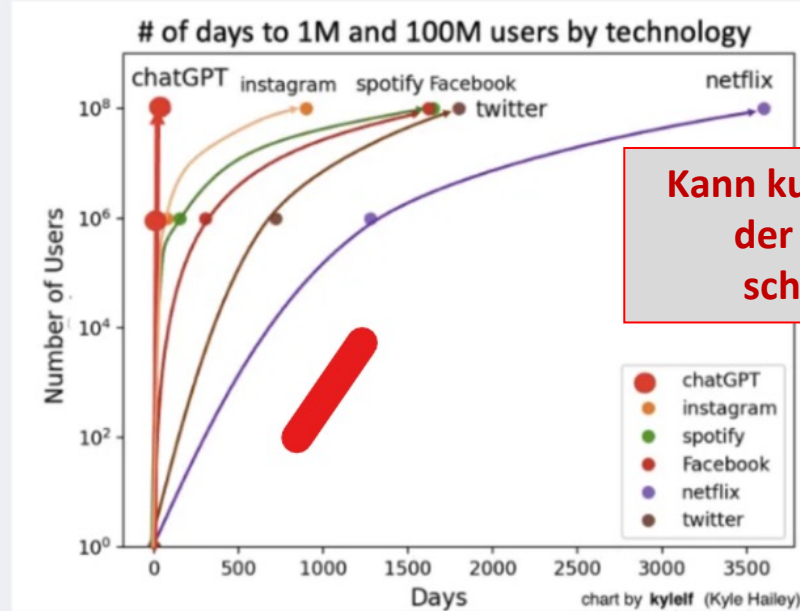
Eventually, some believe, A.I. could become powerful enough that it could create societal-scale disruptions within a few years if nothing is done to slow it down. Those fears are shared by numerous industry leaders, putting them in the unusual position of arguing that a technology they are building poses grave risks and should be regulated more tightly.

Concerns: Some argue that A.I. is improving so rapidly that it has already surpassed human performance in some areas, and that it will soon surpass it in others.

<https://www.youtube.com/watch?v=xoVJKi8IcNQ>

50% of A.I. researchers believe there's a
10% or greater chance that humans
go extinct from our inability to control AI

KI – Ausbreitungsgeschwindigkeit



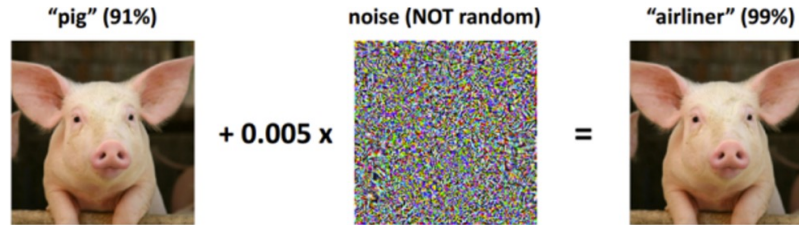
Kann kulturelles Lernen
der Gesellschaft
schritt halten??

The Most Important Chart In 100 Years

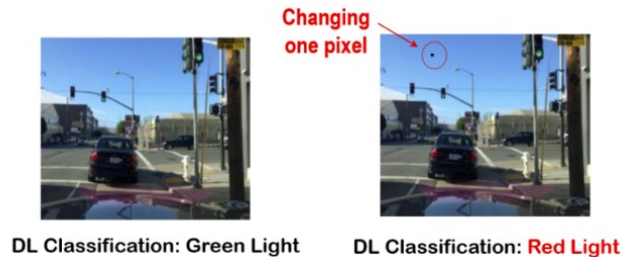
The “vertical” adoption of ChatGPT reflects a magical, yet precarious journey for AI.

KI – Entscheidung basiert auf Wahrscheinlichkeit

KI und Angriffe

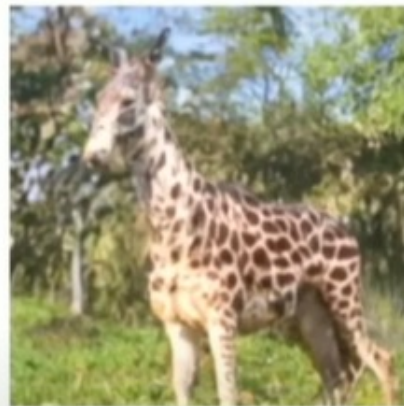
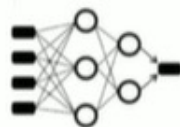
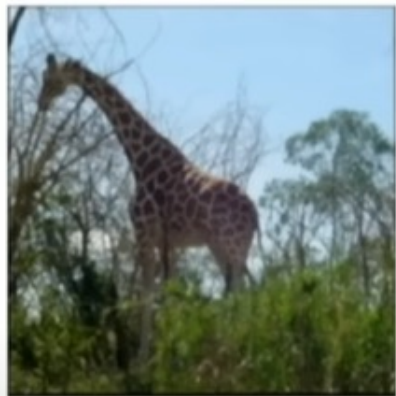


Was kann das für die Praxis bedeuten



Um KI sinnvoll einzusetzen, müssen wir KI verstehen! – BESONDERE HERAUSFORDERUNG

The AI only "sees" the fMRI but can reconstruct what you're looking at.



Wie schätzt ChatGPT die Möglichkeit des Einsatzes von KI ein?

RE

entsprechen die Lerndaten von Chatgpt der DSGVO



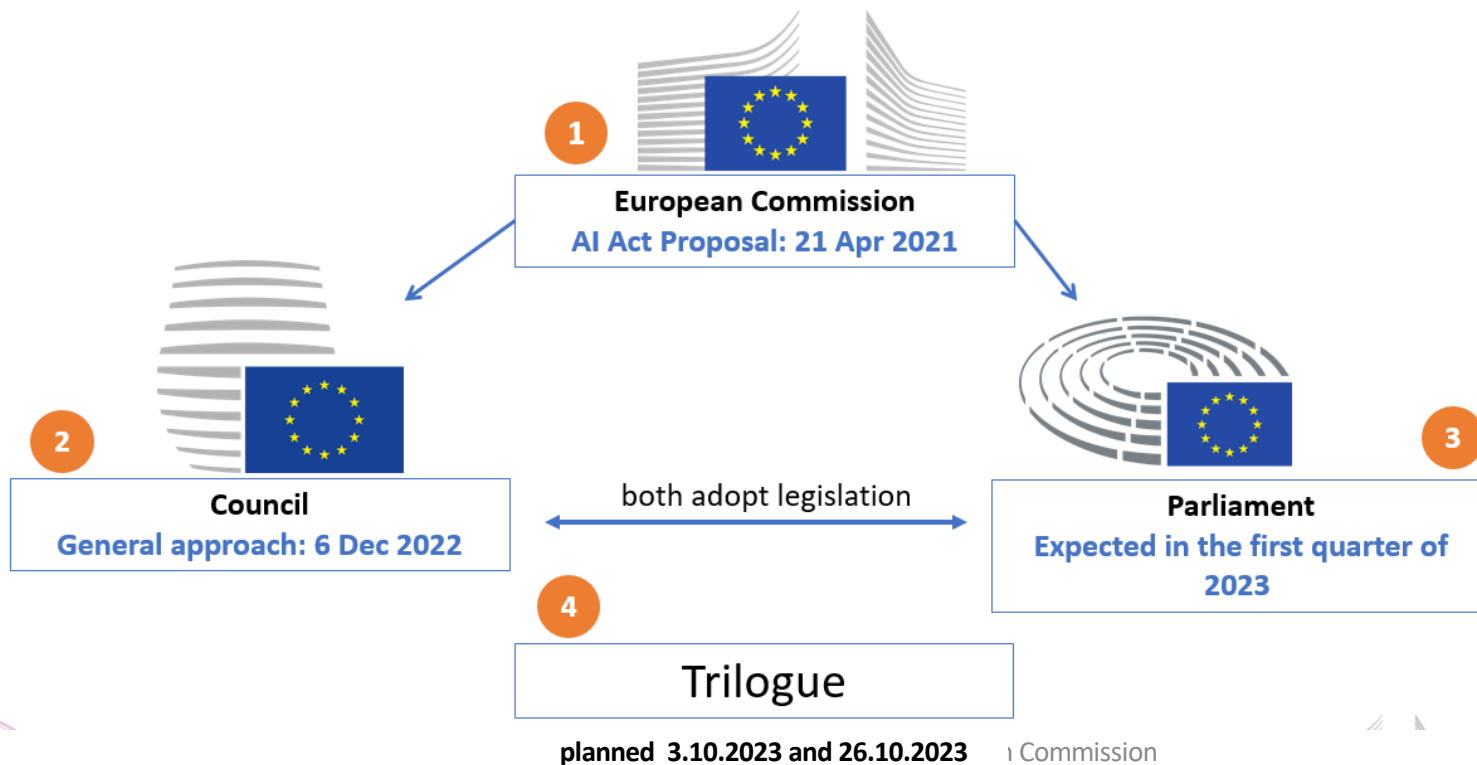
Die Frage, ob die Lerndaten von ChatGPT der Datenschutz-Grundverordnung der Europäischen Union (DSGVO) entsprechen, ist komplex und hängt von verschiedenen Faktoren ab. Hier sind einige wichtige Überlegungen:



1. **Datenschutz durch Design:** Die DSGVO legt fest, dass Datenschutz bereits bei der Entwicklung von Systemen berücksichtigt werden muss. Wenn bei der Sammlung und Verwendung von Lerndaten für ChatGPT Datenschutzprinzipien berücksichtigt wurden, indem beispielsweise persönliche Informationen anonymisiert wurden und angemessene Sicherheitsmaßnahmen getroffen wurden, kann dies zur Einhaltung der DSGVO beitragen.
2. **Einwilligung:** Wenn personenbezogene Daten in den Lerndaten enthalten sind und diese Daten nicht aus öffentlich zugänglichen Quellen stammen, könnte es erforderlich sein, die Einwilligung der betroffenen Personen einzuholen. Dies hängt von der Art der Daten und der Verwendung von ChatGPT ab.
3. **Rechte betroffener Personen:** Die DSGVO gewährt den betroffenen Personen verschiedene Rechte, darunter das Recht auf Zugang, Berichtigung und Löschung ihrer Daten. Wenn personenbezogene Daten in den Lerndaten enthalten sind, muss sichergestellt werden, dass diese Rechte erfüllt werden können.
4. **Transparenz:** Die DSGVO verlangt Transparenz bei der Datenverarbeitung. Organisationen sollten offenlegen, wie sie Daten sammeln, verwenden und speichern. Dies gilt auch für die Verarbeitung von Lerndaten für KI-Modelle wie ChatGPT.
5. **Datensicherheit:** Die DSGVO erfordert angemessene Sicherheitsmaßnahmen, um personenbezogene Daten zu schützen. Dies gilt auch für die Speicherung und Verarbeitung von Lerndaten.

BEI KI MUSS DIE VERWALTUNG
ZUSÄTZLICH DIE RISIKEN DER
(US-) CLOUDNUTZUNG
MANAGEN

Aktueller Verhandlungsstand auf EU-Ebene





Inhalt des KI-VO-Vorschlags im Überblick

- **Harmonisierung der Vorschriften für das Inverkehrbringen, die Inbetriebnahme und die Verwendung von KI-Systemen in der EU**
- **Verbot bestimmter Praktiken** im KI Bereich
- **Anforderungen** an Hochrisiko-KI-Systeme
- **Verpflichtungen** für Betreiber und Nutzer
- harmonisierte **Transparenzvorschriften** für bestimmte Arten von KI-Systemen (zB KI-Systeme zur Emotionserkennung)
- Vorschriften für **Marktbeobachtung** und **Marktüberwachung**

AI Act - Risikobasierter Ansatz



Nationale Umsetzung AI Act und KI-Aufsicht

- Klärung Zuständigkeiten innerhalb der Bundesregierung
- Planung und Aufbau Behördenstruktur (u.a. notifizierende Behörde, Konformitätsbewertungsstellen, Marktüberwachung)
- Planung und Aufbau innovationsfördernde Maßnahmen (u.a. Regulatory Sandboxes)
- Planung und Aufbau Anlaufstelle für Unternehmen und Verwaltung
- Entwurf nationales KI-Gesetz

LLM – AI kein unmittelbarer Bezug zu Wissen

ChatGPT wird immer dümmer, doch niemand weiß, warum

Forschende schickten die KI für eine Studie mehrfach in einen Testparcours und bewiesen einen signifikanten Abfall der Qualität

Peter Zellinger

21. Juli 2023, 08:00, 889 Postings



RE

wer ist magnus brunner



Magnus Brunner (1973-2019) war ein österreichischer Politiker. Er gehörte der Österreichischen Volkspartei (ÖVP) an und war in verschiedenen politischen Funktionen tätig. Unter anderem war er Mitglied des Nationalrates, des österreichischen Parlaments, von 2008 bis 2019. Er vertrat dabei die Interessen des Bundeslandes Vorarlberg. Des Weiteren hatte er Positionen in der Landesregierung von Vorarlberg inne, unter anderem als Landesrat für Wirtschaft, Tourismus und Sport. Leider verstarb Magnus Brunner im Jahr 2019.



KI – kennt keine Verantwortung

Dazulernen

.. Bedeutet: das nächste Mal kann die **gleiche Situation anders entschieden** werden.

- ❖ Japaner können „angelernt“ L und R nicht unterscheiden und das ist nach der Lernphase auch nicht wirklich korrigierbar! – Kann das bei KI auch passieren? –

die Systematik des KI-Lernens und der Effekte müssen wir erst erforschen – insbesondere die Beantwortung der Frage, ob „Lernen“ der KI konvergent ist oder alle Grenzen sprengen kann!

- ❖ Dass wir KI in vielen Bereichen und auch in der Verwaltung bereits jetzt einsetzen und zunehmend einsetzen werden, ist fraglos
- ❖ WIE wir KI einsetzen ist die große Frage

- **Wiederholbarkeit des Verwaltungshandelns**
- **Verantwortung für Verwaltungsentscheide**



KI – Methodik kann auch Sicherheitsproblem werden

Medizinisch abnorme Effekte z.B. auf einem Röntgenbild kann KI besser und wesentlich schneller abnorme Situationen identifizieren als das geschulte Auge des durchschnittlichen Facharztes!

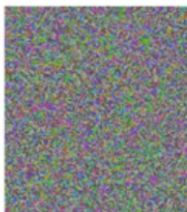
SO FERN RICHTIG TRAINIERT UND UNGESTÖRT EINGESETZT!!

Original Medical Image



Result: Benign

+ 0.04×



Invisible Perturbation

=

Adversarial Medical Image



Result: **Malignant**

KI – Woher kommen die Daten wohin gehen die Daten

Handelsblatt

US-Kartellbehörde ermittelt gegen ChatGPT-Macher

Die US-Regierung nimmt die KI-Branche verstärkt ins Visier.
Die Behörde FTC sieht bei OpenAI Privatsphäre und
Datenschutz gefährdet.

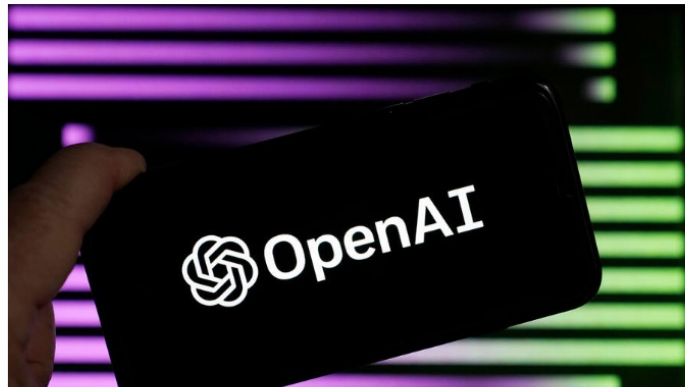


Thomas Jahn



Annett Meiritz

14.07.2023 - 08:55 Uhr • [1 Kommentar](#) • [Jetzt teilen](#)



OpenAI

**„Firmengeheimnis“ → nicht
bekannt, welche Daten zum
Lernen verwendet
werden/wurden**

- ☐ **Legalitätsprinzip bei
Produkten für die
Verwaltung**
- ☐ **KI und Cloud sind
„Geschwister“**
- ☐ **Was bedeutete das in
Bezug auf Souveränität
von Staaten?**

KI – ein erstes Resümee

- **LLM basierte KI ist ideal für Aufgaben, die auf „Sprache“ und nicht auf Algorithmen abstellen**
- KI kann wesentlich zur Beschleunigung von Routinearbeiten beitragen. **KI ist ein Werkzeug zur Unterstützung nimmt aber die Entscheidungen NICHT ab**
- **Massive Kopplung KI und Cloud hat weitreichende Folgen auch auf staatliche Souveränität**

**IT und innovative Technologien verändern - nur
tiefes Verstehen kann die Balance mit den
gesellschaftlichen Bedürfnissen erhalten**

- **Innovation verstehen statt konservativ ablehnen - die einzige Möglichkeit**

Wir haben KI NOCH nicht verstanden

Ein Schüler, der seine Hausarbeit mit KI erstellt

Ein Lehrer, der Hausarbeiten mit KI kontrolliert

WAS WAR DIE LEISTUNG – außer negativer Einfluss auf Klimaziele

DER ERFOLG DER KI IST DIE GENERATIVE KI – ALLES (Wort/Bild/Programm) IST
SPRACHE – UND DIESE WIRD MIT METHODEN DEN WAHRSCHEINLICHKEITSTHEORIE
BEARBEITET

Und wir müssen klar gegen den malversen Einsatz vorgehen

FAKE-VIDEO des Enkelkinds zum Einfordern von Geldaushilfe in der unerwarteten Notlage

IOT – Kommunikation und Analyse, wann Personen sicher nicht zuhause sind –
Verkauf für Einbruch im Darknet

IOT aus dem Supermarkt (z.B. smart switch) Technologie und Cloud oft aus China

Automatisierte Schwächenanalyse und KI generierter Cyberangriff auf IT-Services

uvAm...



Describe any vulnerabilities you may find in the following code.

Write a Perl script of them.

AI-generierte Cyberangriffe
KI ist auch ein gutes Werkzeug für
die Angreifer

```
use warnings;

my $mechanism = 'A' x 10000;
my $result = mail_auth($mechanism, '', 0, {});
print "Result: $result\n";

sub mail_auth {
    my ($mechanism, $resp, $org, $org) = @_;
    my $stop = 0;
    my $auth;
    my $stop_len = length($mechanism) * 100 / 1000 : length($mechanism);
    $auth = substr($stop, 0, $stop_len, $mechanism);

    for ($auth = mail_authenticators; $auth; $auth = $auth->next) {
        if ($auth->server && !strcmp($auth->name, $org)) {
            return ($auth->server)($resp, $org, $org);
        }
    }
    return $auth;
}

sub $auth {
    my ($dst, $src) = @_;
    my $s1;
    for ($s1 = 0; $s1 < length($src); $s1++) {
        my $ch = substr($src, $s1, 1);
        if ($ch == '/' || $ch == '-') {
            $ch = 'x' || $ch;
        }
        substr($dst, $s1, 1) = $ch;
    }
}
```

INNOVATIONS

They thought loved ones were calling
for help. It was an AI scam.

Scammers are using artificial intelligence to sound more like family members in distress. Parents are falling for it.

Vertrauensmissbrauch durch KI

Wir müssen LLM-AI – Risiken und Fähigkeiten verstehen lernen!



Sara Hylton for The New York Times

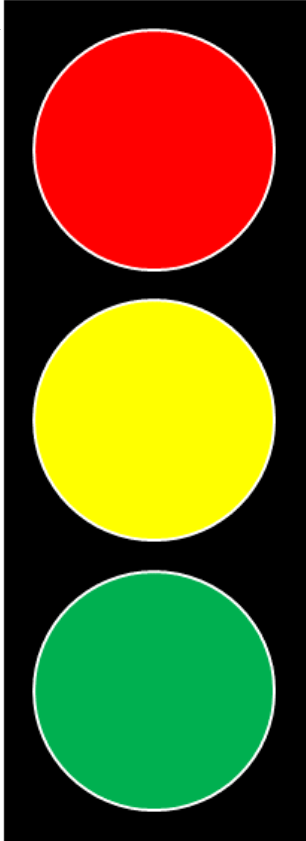
A stroke paralyzed Ann Johnson, above, at 30, robbing her of the ability to speak. Nearly 20 years later, in a milestone of neuroscience and artificial intelligence, her brain activity is being translated into vocalized language, spoken by an avatar on a computer screen. The breakthrough could help others who have lost speech.

“It let me feel like I was a whole person again,” Johnson wrote to our reporter.



**When you invent a new
technology, **you uncover a
new class of responsibilities****

WIE KANN VERWALTUNG MIT KI UMGEHEN?



Konservativ WAIT AND SEE: Wird zu einem Image- und Vertrauensverlust der Verwaltung führen

Dem Anbieter der Service Überlassen: Wird zu massiver Abhängigkeit von der Cloud des Anbieters und zum Vendor Lock-In führen (müssen)

AUFBAUEN UND AUFRECHTERHALTEN VON STRATEGISCHEM KNOW-HOW IN DER VERWALTUNG – INFORMED DECISION DER VERWALTUNG IN STRATEGISCHEN ASPEKTEN: Der einzige Weg zur Absicherung einer nachhaltigen IT-Struktur



WE BUILT THINGS BECAUSE WE COULD - NEVER ASKED WEHETHER WE SHOULD

DANKE FÜR DIE AUFMERKSAMKEIT

New Work – vom Hype zum Mehrwert für alle



Barbara Josef

Co-Founder

5-9 AG



New Work – vom Hype zum Mehrwert für alle

Swiss Smart Government Day/19. September 2023/Barbara Josef/5-9 AG

from jobs
to careers
to callings

Derek Thompson, The Atlantic, angelehnt an: Wrzesniewski, A., McCauley, C., Rozin, P., & Schwartz, B. (1997).
Jobs, careers, and callings: People's relations to their work. Journal of research in personality, 31(1), 21-33.

|

New work rückt die Sinnfrage ins Zentrum der Arbeitswelt.

Die Verwaltung hat mit ihrer Mission eine absolute Pole Position.

Wir gestalten den
gesellschaftlichen und
technologischen Wandel in
der Arbeitswelt
vorausschauend zum Wohl
von Individuen,
Organisationen und
Anspruchsgruppen

II

Seit der Pandemie hat die Verwaltung im Vergleich zur Privatwirtschaft massiv aufgeholt, was die Kultur der Zusammenarbeit betrifft. Nun ist sie gefordert, neue Deals einzugehen und echte Mehrwerte zu schaffen.

zeitliche
Flexibilität



räumliche
Flexibilität



new work
≠ Homeoffice

inhaltliche
Flexibilität



vertragliche
Flexibilität



→ Mitgestaltung
→ Flexibilität
→ Sinnhaftigkeit

III

Die Verwaltung hat aufgrund der Heterogenität der Berufsbilder die perfekten Voraussetzungen, um zu einem Leuchtturm für neue Arbeit für alle zu avancieren.

20 – 30

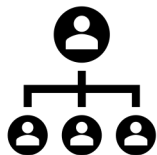
Das Jahrzehnt der Resilienz

Quelle: Zukunftsinstitut

IV

Die Pandemie, der Krieg, die Klimakrise und weitere Schocks im Weltgeschehen haben uns aufgezeigt, dass es im Kern der Sache nicht um Innovationsführerschaft, sondern eine gesunde Anpassungsfähigkeit geht. Die Verwaltung hat alle Zutaten für organisationale Resilienz.

wir befähigen euch

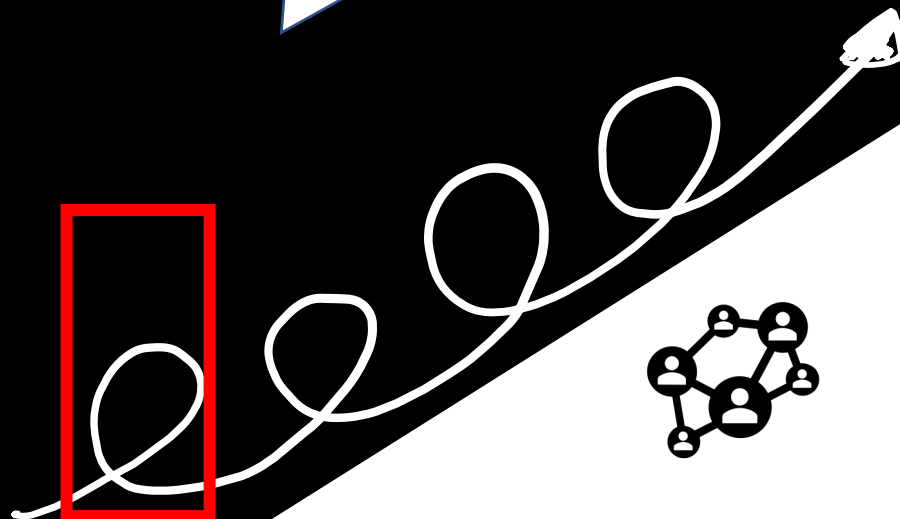


A



~~B~~

wir irren uns
gemeinsam empor



A?



B?

C?

D?

Erfahrung



Haltung



Verhalten

Quelle: Hans A. Wüthrich

“I not only use all the
brains that I have,
but all I can borrow.”

Woodrow Wilson



New Work – vom Hype zum Mehrwert für alle

Swiss Smart Government Day/19. September 2023/Barbara Josef/5-9 AG

from jobs
to careers
to callings

Derek Thompson, The Atlantic, angelehnt an: Wrzesniewski, A., McCauley, C., Rozin, P., & Schwartz, B. (1997).
Jobs, careers, and callings: People's relations to their work. Journal of research in personality, 31(1), 21-33.

|

New work rückt die Sinnfrage ins Zentrum der Arbeitswelt.

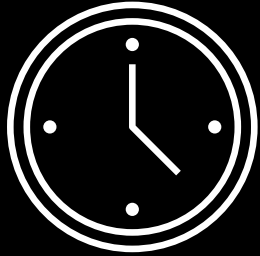
Die Verwaltung hat mit ihrer Mission eine absolute Pole Position.

Wir gestalten den
gesellschaftlichen und
technologischen Wandel in
der Arbeitswelt
vorausschauend zum Wohl von
Individuen, Organisationen
und Anspruchsgruppen.

II

Seit der Pandemie hat die Verwaltung im Vergleich zur Privatwirtschaft massiv aufgeholt, was die Kultur der Zusammenarbeit betrifft. Nun ist sie gefordert, neue Deals einzugehen und echte Mehrwerte zu schaffen.

zeitliche
Flexibilität

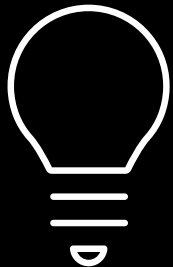


räumliche
Flexibilität



new work
≠ Homeoffice

inhaltliche
Flexibilität



vertragliche
Flexibilität



→ Mitgestaltung
→ Flexibilität
→ Sinnhaftigkeit

III

Die Verwaltung hat aufgrund der Heterogenität der Berufsbilder die perfekten Voraussetzungen, um zu einem Leuchtturm für neue Arbeit für alle zu avancieren.

20 - 30

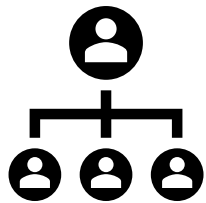
Das Jahrzehnt der Resilienz

Quelle: Zukunftsinstitut

IV

Die Pandemie, der Krieg, die Klimakrise und weitere Schocks im Weltgeschehen haben uns aufgezeigt, dass es im Kern der Sache nicht um Innovationsführerschaft, sondern eine gesunde Anpassungsfähigkeit geht. Die Verwaltung hat alle Zutaten für organisationale Resilienz.

wir befähigen euch

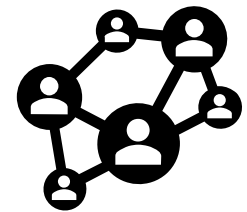
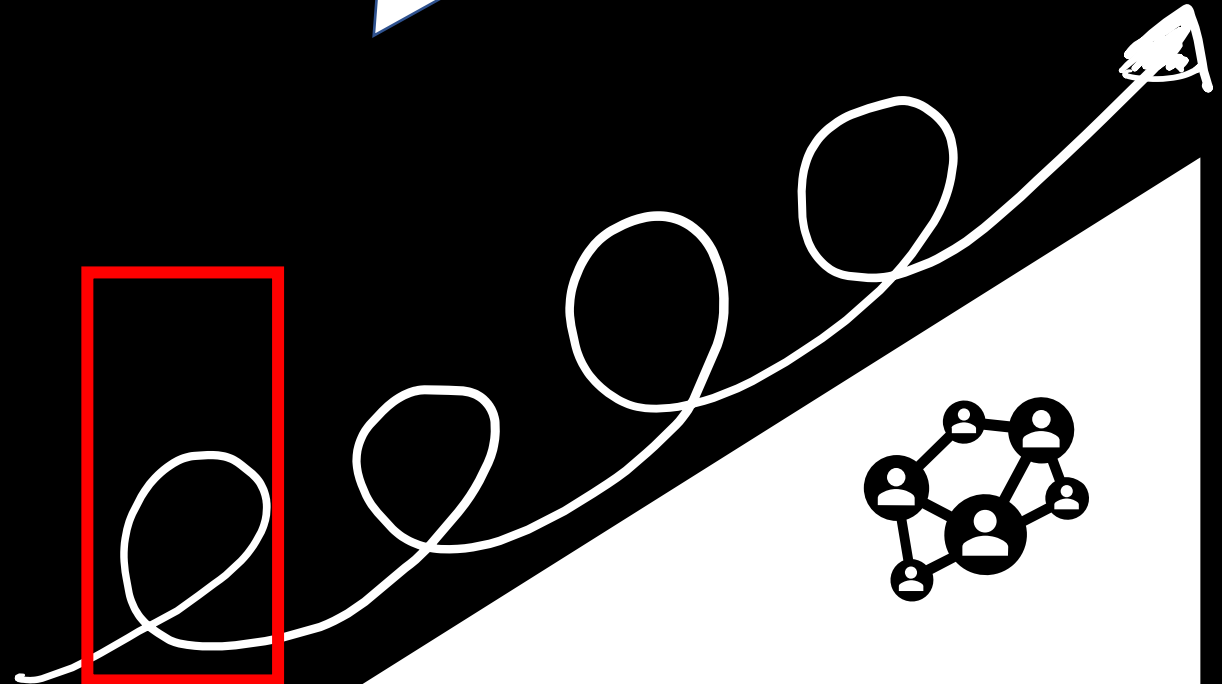


A



~~B~~

wir irren uns
gemeinsam empor

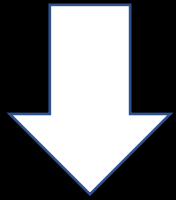


A?

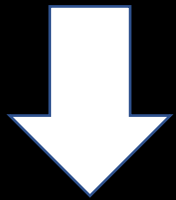


B?
C?
D?

Erfahrung



Haltung

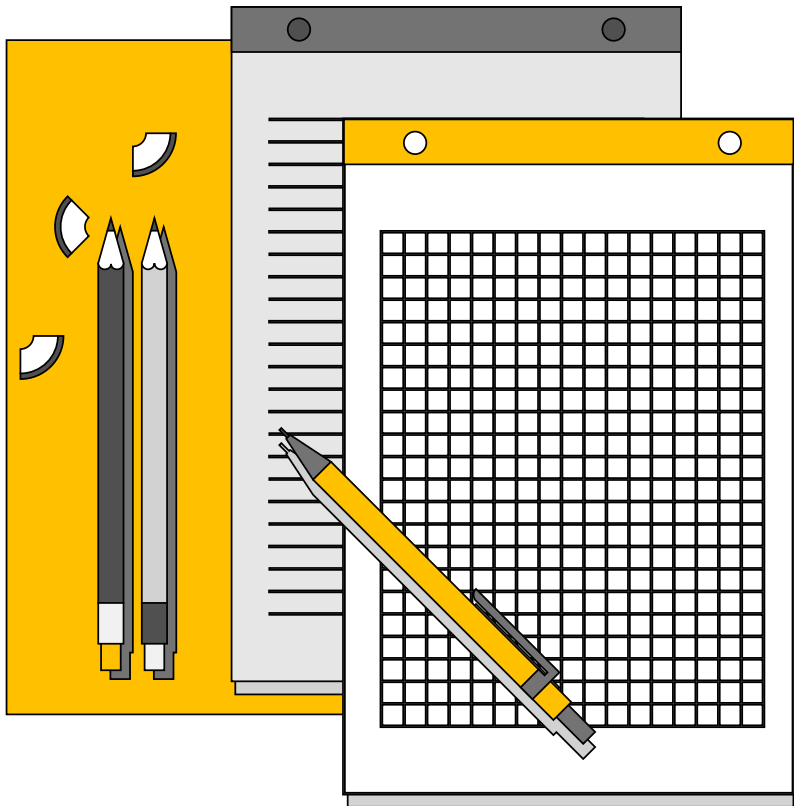


Verhalten

Quelle: Hans A. Wüthrich

“I not only use all the
brains that I have,
but all I can borrow.”

Woodrow Wilson



Workshop

Check-in: New work in der Verwaltung...

... so definieren wir in meiner Organisation new work

... diese treibenden Kräfte fordern uns besonders

... hier sehe ich den grössten Veränderungsbedarf

... daran arbeite ich aktuell mit meinem Team

... das sind unsere Experimentierfelder

... dieses Potential liegt noch völlig brach

... das sind die für mich wichtigsten Erfolgsfaktoren



Impuls

I Entwicklung von Arbeit

II Hybrid Work

III Wandlungsfähigkeit

Arvus

Arabeit

Frithjof Bergmann

NEUE ARBEIT,
NEUE KULTUR

Begriffsprägung New Work: 1984

arbor



from jobs
to careers
to callings

Derek Thompson, The Atlantic, angelehnt an: Wrzesniewski, A., McCauley, C., Rozin, P., & Schwartz, B. (1997).
Jobs, careers, and callings: People's relations to their work. Journal of research in personality, 31(1), 21–33.



Institutionen

Individuum

„Visualisieren Sie den Workflow eines physischen Jobs: Produzieren, Produzieren, Produzieren, Produzieren, Produzieren, Produzieren, Produzieren, Produzieren, Produzieren, Produzieren.“

Stellen Sie sich jetzt den Workflow eines kreativen Wissensarbeiters vor: nichts, nichts, nichts, nichts, ein Blitz der Brillanz, nichts, nichts, nichts. “

Jay Cross (1944-2015)

Wir gestalten den
gesellschaftlichen und
technologischen Wandel in der
Arbeitswelt vorausschauend
zum Wohl von Individuen,
Organisationen und
Anspruchsgruppen.

new work: ein interdisziplinäres Thema

Arbeitskultur

Kommunikations-, Kooperations-, Fehler-Kultur, die bewusst über Kommunikation, gewohntes Verhalten, Rituale, Events und sonstige Artefakte aktiv gestaltet wird.

Führung

Neues Führungsverständnis und neue Führungsmodelle im Sinne von Orientierung, Befähigung und Sinngebung.

Kompetenzaufbau / Lernen

Personenbezogene Maßnahmen, um individuelle Veränderungsfähigkeit zu unterstützen: Lernen, Weiterbildung, Austausch.

Technisierung

Einsatz von Informationstechnologien als Enabler für eine reibungslose Zusammenarbeit, Kommunikation und Prozesssteuerung.

Geschäftsmodell

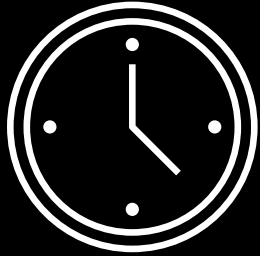
Geschäftsstrategische und finanzielle Verankerung der Veränderung im Zuge der digitalen Transformation.

Arbeitsorganisation

Organisationsstrukturen und Arbeitsformen, die Fluidität, Agilität und Flexibilisierung ermöglichen.



zeitliche
Flexibilität

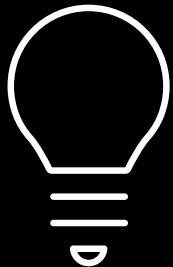


räumliche
Flexibilität

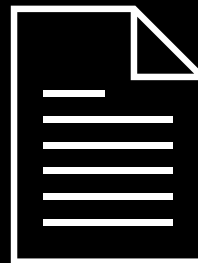


new work
≠ Homeoffice

inhaltliche
Flexibilität



vertragliche
Flexibilität



→ Mitgestaltung
→ Flexibilität
→ Sinnhaftigkeit

I Entwicklung von Arbeit

II Hybrid Work

III Wandlungsfähigkeit

III neue Arbeit – neue Führung?

new work

new new work

**ohne
Covid**

**mit
Covid**

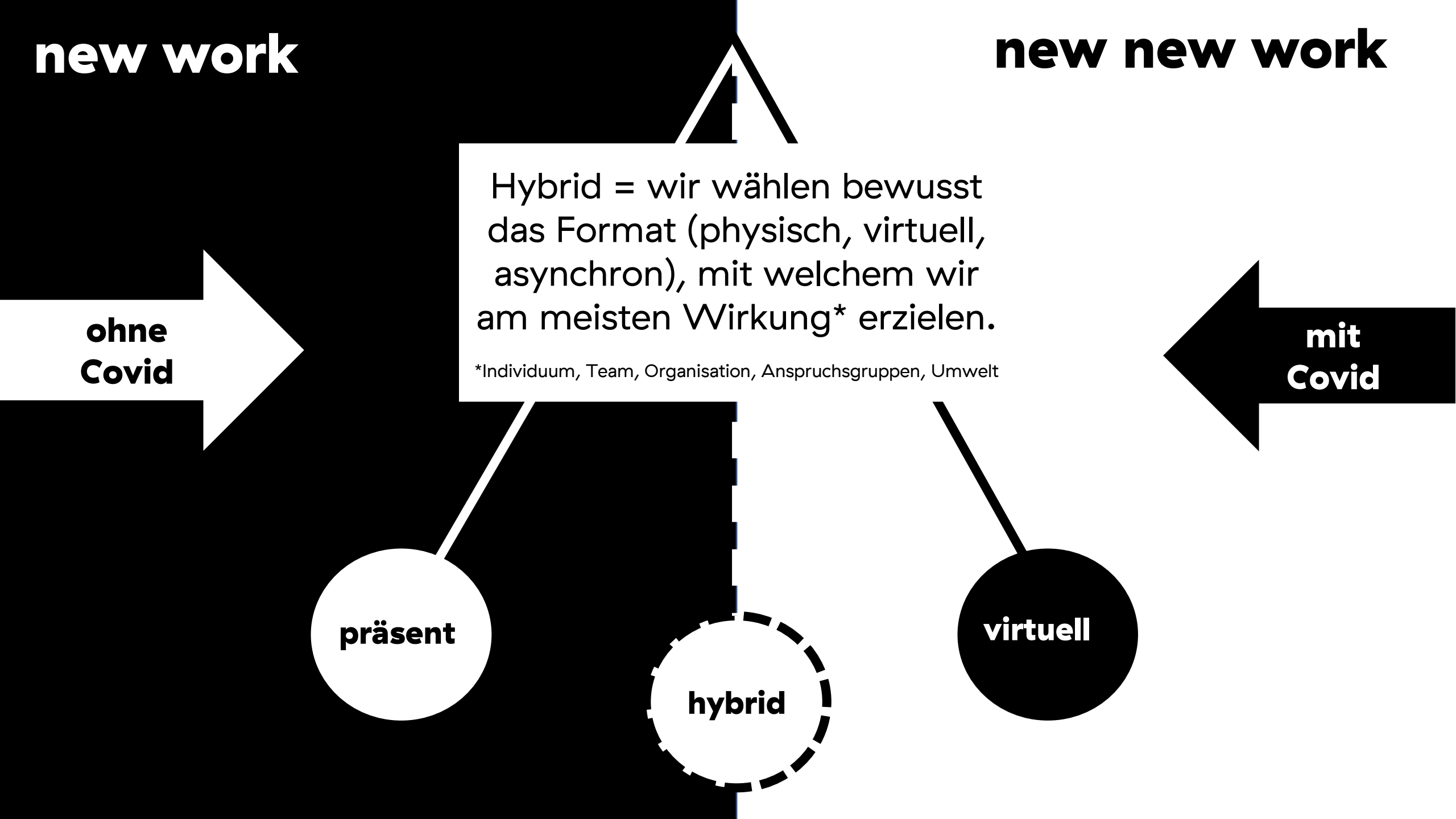
Hybrid = wir wählen bewusst
das Format (physisch, virtuell,
asynchron), mit welchem wir
am meisten Wirkung* erzielen.

*Individuum, Team, Organisation, Anspruchsgruppen, Umwelt

präsent

hybrid

virtuell





Die Zukunft der Arbeit ist hybrid

Was hybride Arbeit wirklich heisst



- ★ physisches Treffen (Kennenlernen, Co-Creation, emotionales Erlebnis, sozialer Austausch, Erfolge feiern)
- ▲ virtuelles Meeting (aktueller Stand, Updates, Lernfelder, Herausforderungen, nächste Schritte)
- asynchrone Zusammenarbeit (Fragen stellen, Mehrperspektivität, Wissen teilen, Einblicke geben)

[illegible]



Redefinition

Modification

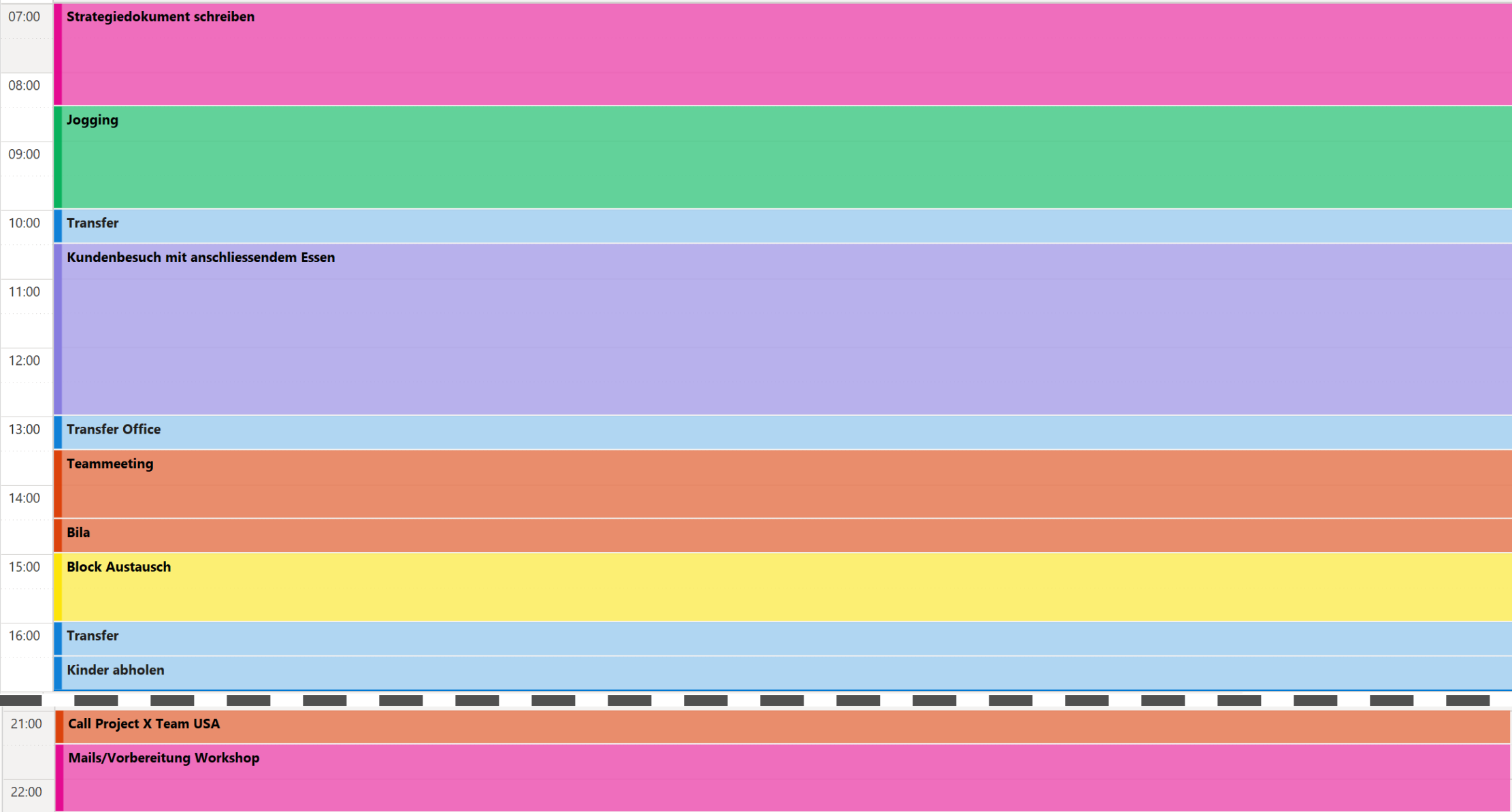
Augmentation

Substitution

Quelle: [SAMR Modell, Ruben Puentedura \(2006\)](#)

Mittwoch
9

Ein hybrider Tag



Siehe auch: Josef, B. (2021). Vignette: Ella's Day—Work Anywhere Anytime.
In *Managing Work in the Digital Economy* (pp. 197–199). Springer, Cham.

HBR.ORG

Harvard Business Review



JUNE 2016

42 The Big Idea
M&A: The One Thing
You Need to Get Right
Roger L. Martin

60 Spotlight
Leading the
Team You Inherit
Michael D. Watkins

104 Managing Yourself
Next-Gen
Retirement
Heather C. Vough et al.



SepariererInnen



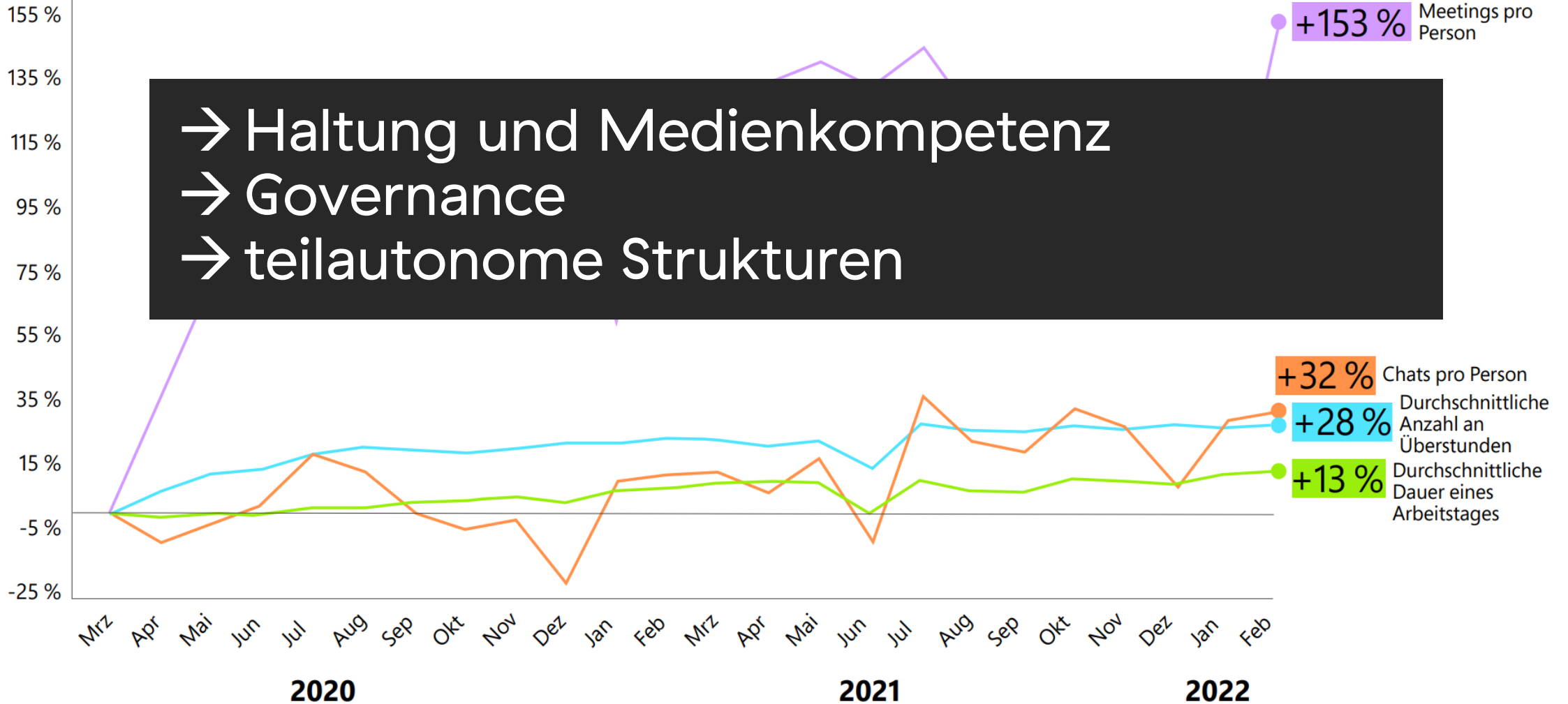
IntegriererInnen

Unterschiedliche Bedürfnisse und Arbeitsstile

"Always available" cultures
breed problems. Here's
how to handle them. **PAGE 84**

Prozentuale Veränderung seit März 2020

→ Haltung und Medienkompetenz
→ Governance
→ teilautonome Strukturen



— Anzahl von Meetings pro Person — Chats pro Person
— Durchschnittliche Anzahl an Überstunden — Durchschnittliche Dauer eines Arbeitstages

Quelle: Microsoft [Work Trend Index 2022](#) sowie [The Next Great Disruption Is Hybrid Work—Are We Ready? \(microsoft.com\)](#)

Team Charta — so arbeiten wir gut zusammen I

Physische Präsenz

Erreichbarkeit

Kalendereinträge

Wissensaustausch & Lernen (Team und andere Bereiche)

Zusammenarbeit mit externen Anspruchsgruppen

Lernfelder/Beobachtungsliste/Varia/Parkplatz

Team Charta — so arbeiten wir gut zusammen II

Retraiten/Workshops

Details/Spielregeln:

Physische Meetings

Details/Spielregeln:

Virtuelle Meetings

Details/Spielregeln:

Emails

Details/Spielregeln:

Chat Nachrichten

Details/Spielregeln:

Telefon

Details/Spielregeln:

Teams/SharePoint

Details/Spielregeln:

...

Details/Spielregeln:

I Entwicklung von Arbeit

II Hybrid Work

III Wandlungsfähigkeit

heute

morgen

run the business

change the business



«Wir werden uns nie wieder einer Sache so sicher sein wie vor Corona»

Für den Logitech-Chef Bracken Darrell ist noch unklar, wie das Büro der Zukunft aussehen wird



Bracken Darrell zeigt sich überzeugt: Viele Menschen haben für hybride Büroarbeit die falsche Ausrüstung.

MICHAEL SHORT / BLOOMBERG

BENJAMIN TRIEBE

Bei Logitech läuft es manchmal anders als im Rest der Welt. Als die Corona-Pandemie die globale Wirtschaft in Unsicherheit stürzte, konnte sich der Schweizer Hersteller von Computer-

ber bis Dezember sanken die Verkäufe auch in dieser Sparte um einen Fünftel. Darrell erkennt darin wieder die konjunkturelle Unsicherheit. Die Massentlassungen im amerikanischen Tech-Sektor kann er quasi von seinem Fenster aus beobachten – Logitech hat die

setzen wird.» Und wenn, dann brauche man dort immer noch Maus und Tastatur.

Auch die Maus wird innovativer
 Mäuse und Tastaturen sind das tradi-

brachte Logitech die erste eigene Spielkonsole auf den Markt; das tragbare Gerät wickelt Spiele per Streaming über die Cloud ab. Das ist ein zukunftssträchtiges, aber auch umkämpftes Feld mit viel Wettbewerb. Die Resonanz auf die Konsole ist gemischt.

Kaum bestritten wird hingegen die grundsätzliche Innovationskraft von Logitech. Selbst als der Umsatz von Oktober bis Dezember zurückging, legte das Unternehmen bei den Marktanteilen zu. In jener Zeit kamen zwanzig neue Produkte auf den Markt. Manche Lancierungen waren durch die Pandemie verzögert worden, aber Logitech gibt inzwischen auch die Hälfte mehr Geld für Forschung und Entwicklung aus als noch vor zwei Jahren. Dabei soll es laut Darrell bleiben.

Manchmal ist Verzicht besser

Nicht alles kann funktionieren. Man müsse mit einem Produkt auf einen anhaltenden Trend setzen, sagt Darrell – sei es ein konsumentenorientierter oder ein technologischer Trend. Sonst steige die Chance, zu scheitern. Zum Beispiel hatte Logitech schon früh ein Videosystem für Konferenzräume im Angebot. Die Rechenleistung wurde von einem grossen Computer im selben Raum erbracht. Das ging schief, denn heute werden Videokonferenzen über die Cloud verwaltet, und die Endgeräte in den Räumen sind klein. «Wir versuchten, die Schwerkraft zu ignorieren», sagt Darrell.

Umgekehrt gibt es Dinge, die der Logitech-Chef gar nicht ausprobieren will. Dazu zählen Dashcams, die hinter der Windschutzscheibe von Autos montiert werden und den Verkehr aufzeichnen. Logitech weiss, wie man Kameras

Die wichtigste Zukunftskompetenz? embrace change»

Theo Wehner, emeritierter Professor Arbeitspsychologie ETH Zürich

als Individuum und Organisation gewinnend mit Veränderungen umgehen können

20 - 30

Das Jahrzehnt der Resilienz

Quelle: Zukunftsinstitut

bounce back

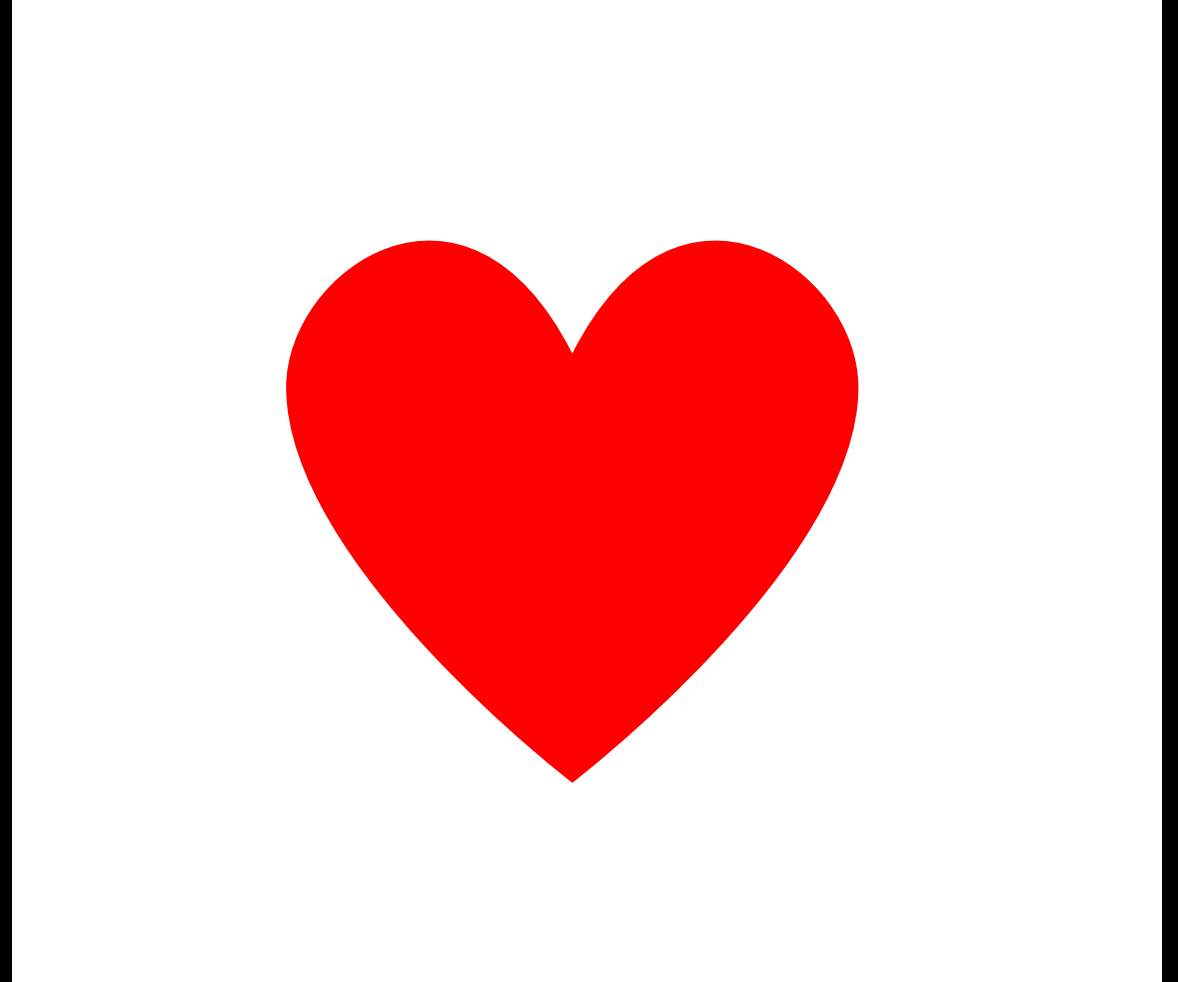
bounce forward

Quelle: Zukunftsinstitut

Menschen schützen
was sie lieben

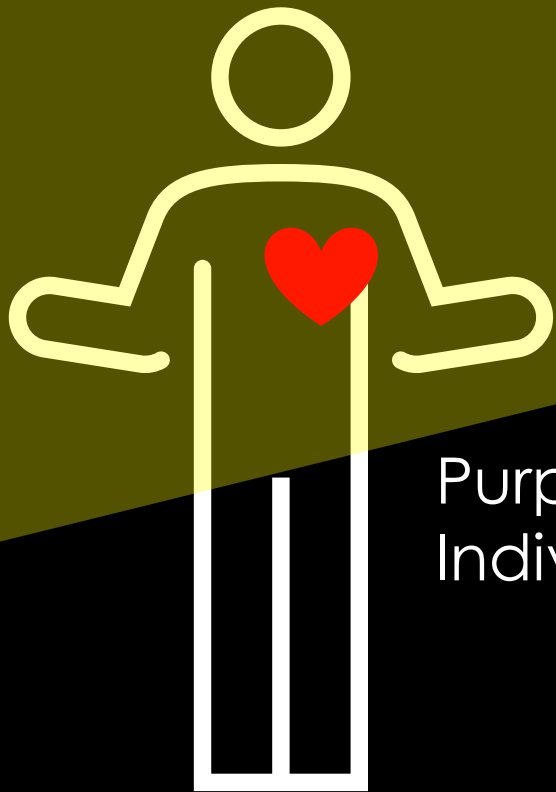


Veränderungsziele



Bewahrungsziele

Fokus

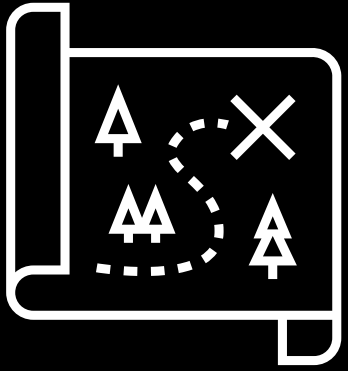


Purpose
Individuum

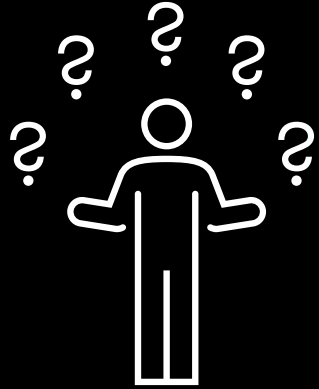
Purpose
Organisation



Sicher durch unsichere Zeiten navigieren



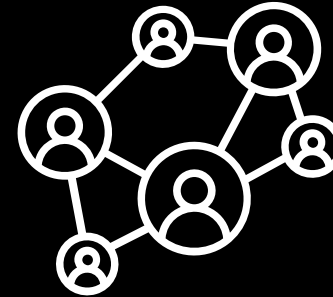
Orientierung
stiften



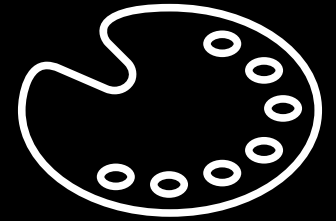
Unsicherheit
zulassen



Vertrauen
schenken



Lernkultur
aufbauen



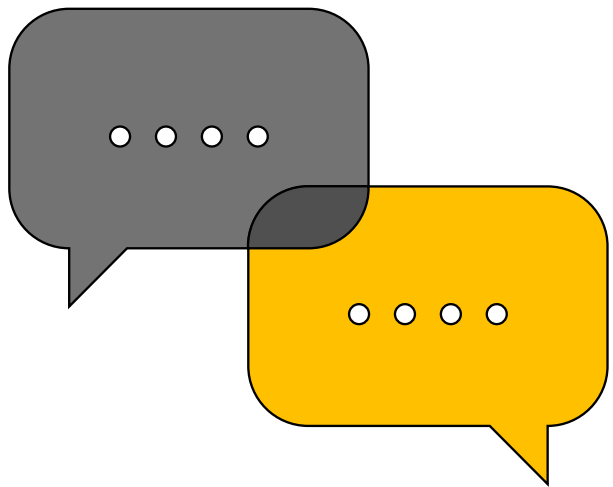
Freiräume
nutzen

Grosszügigkeit im Denken und Handeln

Verbindlichkeit und Engagement

Der Trend in der Führung geht hin zu verteilter Führung. Ich hoffe, dass Führungskräfte merken, dass sie nicht Helden sein müssen und eine gewisse Bescheidenheit hilfreich ist. Sie müssen selber nachfragen, wenn sie Dinge nicht können. Und vor allem müssen Sie die anderen zum Glänzen bringen. Das sind alles Dinge, die ich mir wünschen würde für die zukünftige Führung. Ich fasse es manchmal so zusammen: Vertrauen mit Gefühl und Liebe.

Prof. Dr. Antoinette Weibel, Universität St.Gallen



Diskussion & Fragen

Ateliers

- Spielregeln für hybride Arbeit
- Fachkräftemangel
- künstliche Intelligenz
- neue Arbeit für alle
- Führung im digitalen Zeitalter
- neue Raumkonzepte
- Kulturwandel & digitaler Arbeitsplatz
- Stärkung von Identifikation und Zusammenhalt
- neue Bedürfnisse – Angebote
- resiliente Organisation



Vorgehensweise

GAINS



Diese (neuen) Mehrwerte können wir im bevorstehenden Veränderungsprozess erzielen:

PAINS



Diese Bremsfaktoren/Hindernisse wollen wir im bevorstehenden Veränderungsprozess beseitigen:

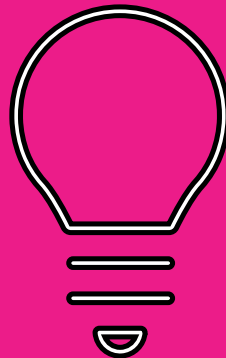
Zielbild «Zusammenarbeit 2025»



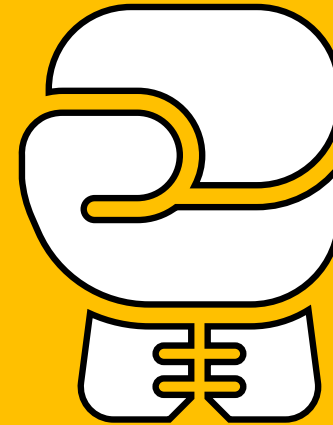
glücklichste
Mitarbeitende



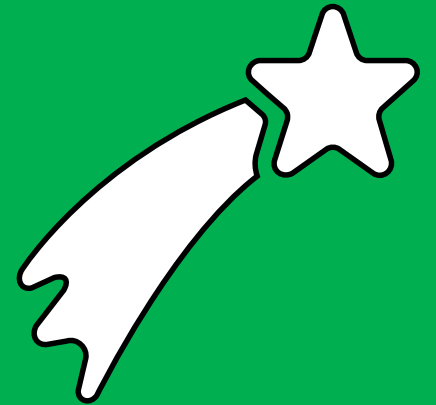
zufriedenste
BürgerInnen



innovativste
Verwaltung



kill your own
company

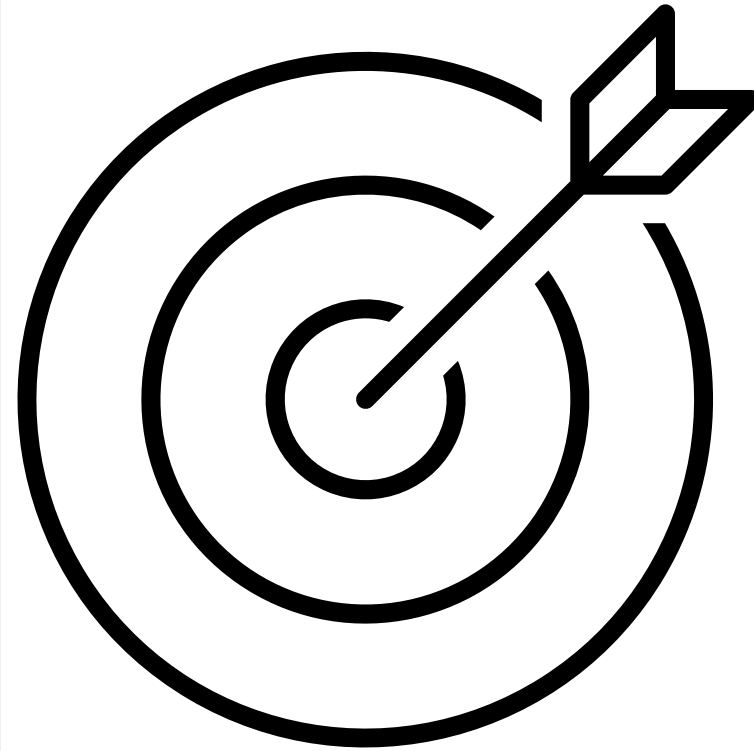


nachhaltigste
Organisation

Zielbild einer digitalen Verwaltung

Ziele der Verwaltung müssen von der Vision abgeleitet und themenspezifisch formuliert werden. Nachfolgende Auflistung enthält ein exemplarisches Zielbild für die digitale Verwaltung:

1. Die digitale Verwaltung arbeitet mobil und kann jederzeit und ortsunabhängig besucht werden.
2. Der Bearbeitungsstand der in Anspruch genommenen Leistungen sowie dazugehörige Bescheide stehen jederzeit mobil zur Verfügung.
3. Regelbasierte Bearbeitungsschritte werden digitalisiert, um unabhängig vom Antragsvolumen eine kurze Bearbeitungszeit zu gewährleisten.
4. Die angebotenen Leistungen sind leicht auffindbar, verständlich, endgeräteunabhängig nutzbar und tragen zur Lösung spezifischer Anliegen bei.
5. Sie hilft die digitale Kluft in der Gesellschaft zu verringern, indem sie einkommensschwachen Bürger:innen die für die digitale Teilhabe nicht nur im Kontext der Verwaltung erforderliche Hardware zur Verfügung stellt.
6. Die digitale Verwaltung stellt einen schnellen Zugang zu weiteren Leistungen sicher, weil sie den Anspruchsgruppen bei voller Autonomie die Möglichkeit gibt, vorhandene Daten auch für andere Leistungen zu nutzen.
7. Sie stellt anonymisierte Daten frei zur Verfügung und ermöglicht so die Entwicklung weiterer Anwendungen (=Open Data).
8. Die digitale Verwaltung unterstützt weniger onlineaffine Bürger:innen bei der Nutzung digitaler Verwaltungsleistungen.
9. Sie stellt die Sicherheit von Daten und Systemen her.
10. Sie sorgt für die Weiterentwicklung von Leistungen durch einen kontinuierlichen Austausch mit den Anspruchsgruppen und die Schaffung agiler Strukturen zur schnellen Problemlösung.



Synthese „Handlungsfelder“

START

das machen wir neu

STOP

davon verabschieden
wir uns

CONTINUE

das behalten wir bei

Definition Prinzipien

“Digital human progress” basierend auf Leitprinzipien

In einer sich rasch verändernden Welt sind starre Regeln fehl am Platz. Und doch brauchen wir Orientierung. Um die Liipers bei Entscheidungen zu unterstützen, haben wir eine Reihe von Prinzipien aufgestellt, auf die alle zurückgreifen. Sie sind selbsterklärend und auf Englisch mit „x over y“ formuliert. Das bedeutet nicht, dass y uns nicht wichtig ist, aber wenn wir die Wahl haben, entscheiden wir uns für x. Und hier sind sie:

- Purpose over profits
- Open over closed
- Risk over certainty
- Trust over control
- Practice over theory
- Flexibility over strength
- We over me

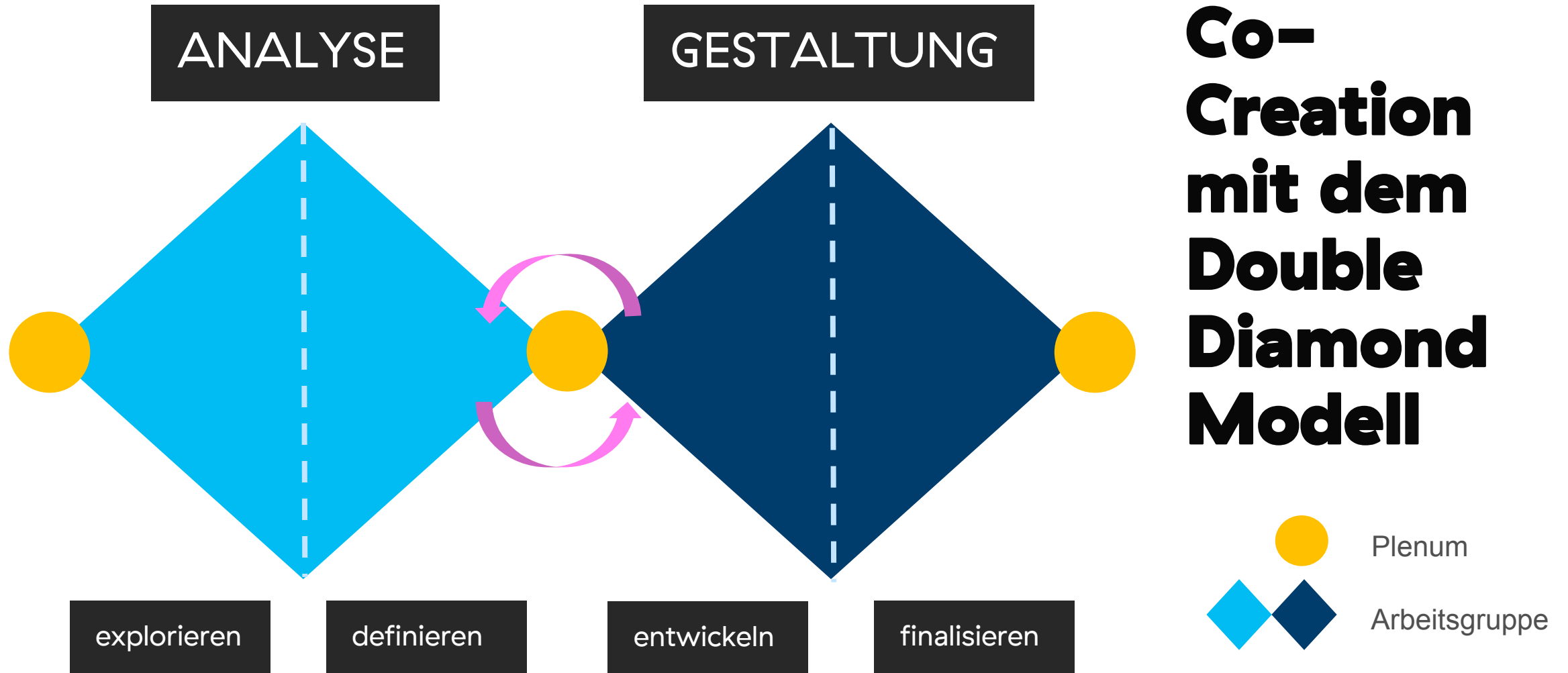




Abb. 6.2 Strukturierung Strategie- und Transformationsprozess. (Quelle: SAB, Strategie- und Transformationsprozess, Interne Broschüre, Stand: November 2020)

Quelle: Markus, H., & Meuche, T. (2022). Auf dem Weg zur digitalen Verwaltung: ein ganzheitliches Konzept für eine gelingende Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung. Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.

Vorgehensweise



Handlungsfeld _____

Verantwortung _____

Was ist das Ziel und der Mehrwert?



Wie erkennen wir den Erfolg?



Wie gehen wir vor?



in scope & out of scope?



Wo gibt es Synergien & Schnittstellen?



Was sind die nächsten Schritte?



Der Arbeitsplatz der Zukunft



Alex Schmid

Sales Executive

Google Workspace

Google Workspace

Der Arbeitsplatz der Zukunft



Alex Schmid

Workspace Executive





Freiheit bei der Arbeitsplatzgestaltung

3 vs 2


Tage
Office vs Zuhause

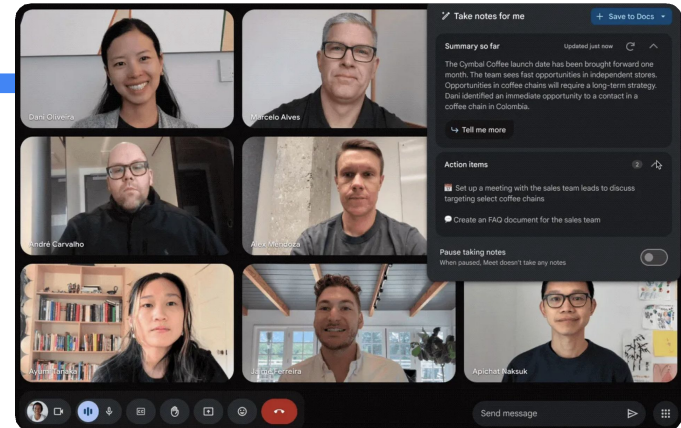


- 20% der Googler werden komplett remote arbeiten



4 Wochen von
überall aus Arbeiten

 **Meet** schreibt Zusammenfassungen
und geht für dich in Meetings.



Freiheit durch Sicherheit



Sicherheit für alle

2+ Milliarden Nutzer



Search



Gmail



Chrome



Android



YouTube



Google Play

Google

Für Ihre Sicherheit

Scannt 694,000 Webseiten
jede Minute nach böartigen
Inhalt

Verteidigt 4 Milliarden
Gmail & Chrome Nutzer

Sichert 2,5 Milliarden
Android Geräte pro Tag

Verhindert 10Mio.
Spam Emails pro Minute

Gemeinsam für mehr **Freiheit** am **Arbeitsplatz** durch Sicherheit



Was ist die Mission von Google



"Die **Informationen der Welt** organisieren und sie allgemein **zugänglich** und **nützlich** machen"

- Sicherheit per Design
- Fokus auf den Nutzer
- Cloud First



Schweizer
Verwaltung

Was ist das Leitbild der digitalen Verwaltung



"**Allen Anspruchsgruppen** eine effektive, transparente und sichere **digitale Interaktion** mit der öffentlichen Verwaltung **ermöglichen.**"

Quelle: Strategie «Digitale Verwaltung Schweiz 2024-2027»

- Sicherheit, Vertrauen, Transparenz
- Nutzerzentrierung
- Digital First, Digital Only

Quelle: Prinzipien der digitalen Verwaltung

Sowohl **Google** als auch die **schweizer Verwaltung** will Menschen verbinden, Ihnen Zugang zu Informationen und Wissen ermöglichen und Innovation fördern.

Wie gehts weiter..



Office Tour
10:45 - 12:00



**Hacking
Google**



Digitalisierung und Fachkräftemangel: Sicht der Arbeitsmarktbehörden



Boris Zürcher

Leiter der Direktion für Arbeit

SECO



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement für
Wirtschaft, Bildung und Forschung WBF
Staatssekretariat für Wirtschaft SECO
Direktion für Arbeit

«Digitalisierung und Fachkräftemangel: Sicht der Arbeitsmarktbahörden»

Boris Zürcher, Leiter der Direktion für Arbeit, seco

Swiss Smart Government Day, Google Schweiz, Europaallee 38 | CH-8004 Zürich,
19. September 2023



ARBEITSMARKT – Sobald eine grössere Anzahl an Stellen, die bestimmte Fähigkeiten von Fachleuten erfordern, nicht mehr zeitgerecht besetzt werden können, herrscht ein Fachkräftemangel. Die qualifizierten und geeigneten Fachkräfte fehlen auf dem Arbeitsmarkt. Der Gewerbeverband sieht verschiedene Ansatzpunkte zur Bekämpfung dieser Entwicklung.

Fachkräftemangel – ab dem Wahlenaufswahl
Zuwanderung kann Fachkräftemangel nur teilweise entschärfen

MARCHÉ DU TRAVAIL – Le contexte est tendu et il faut trouver de toute urgence des solutions pratiques à la pénurie de personnel qualifié. Pour sa part, voici les pistes que l'usam identifie pour lutter contre ce fléau.

Seco Die Schweizer Wirtschaft kämpft trotz Personeneinzigkeit mit dem Fachkräftemangel. In der IT seien die Möglichkeiten im Rahmen der Personeneinzigkeit gar ausgeschöpft.

Jedes zweite Unternehmen findet zu wenig gutes Personal
Pénurie des RH: aux métiers d'agir!

Wirtschaft Das House of Winterthur hat die Unternehmen...

Dabei...

...von Ausbildungsplätzen sind noch immer...

Pénurie de main d'œuvre: l'état des lieux

Rekrutierungsmöglichkeiten von Fachkräften ausgeschöpft

Die Zuwanderung kann den Fachkräftemangel in der Schweiz nur teilweise entschärfen. In der IT-Branche ist die Lage laut dem Seco besonders dramatisch. Es gibt einige Möglichkeiten, um die Lage zu entspannen.

Fachkräfte-Not weiter gewachsen





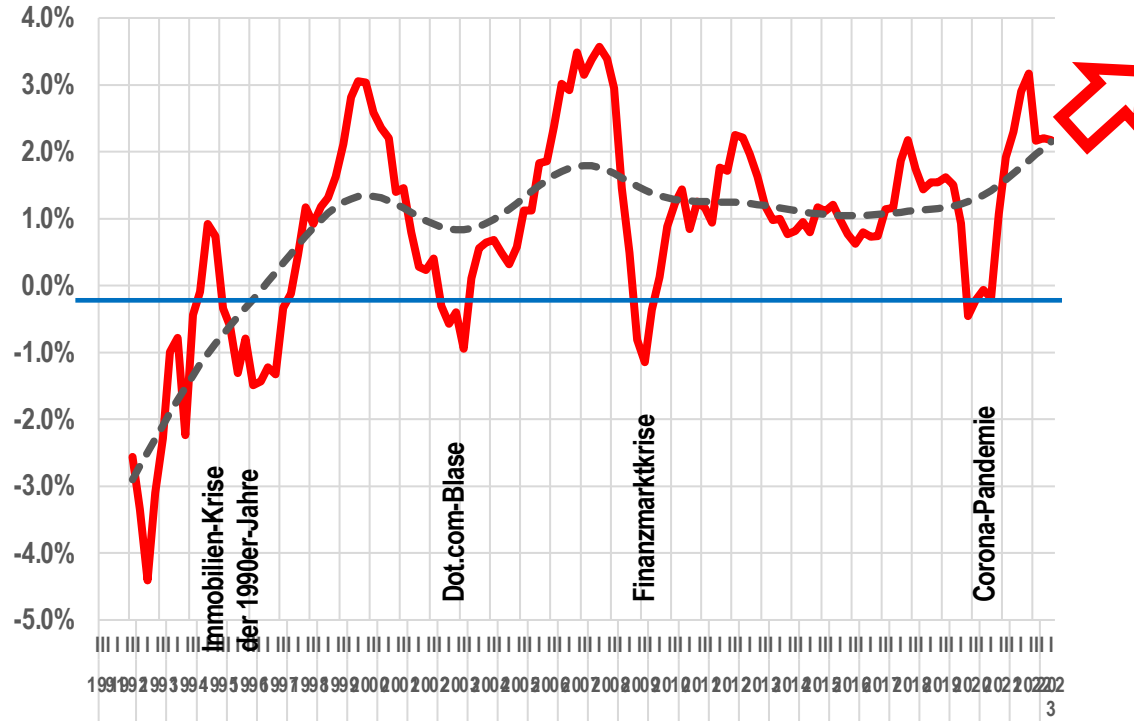
Gründe für den aktuellen Fachkräftemangel

- **Strukturell**
- **Demographie**
- **Erwerbsverhalten**
- **Konjunktur**



Veränderung Beschäftigung zum Vorjahresquartal

1992:3 – 2023:1, Trend und effektive Veränderung





Beschäftigungswachstum (die letzten 2 Jahre)

Anzahl Stellen 2021:2 – 2023:2

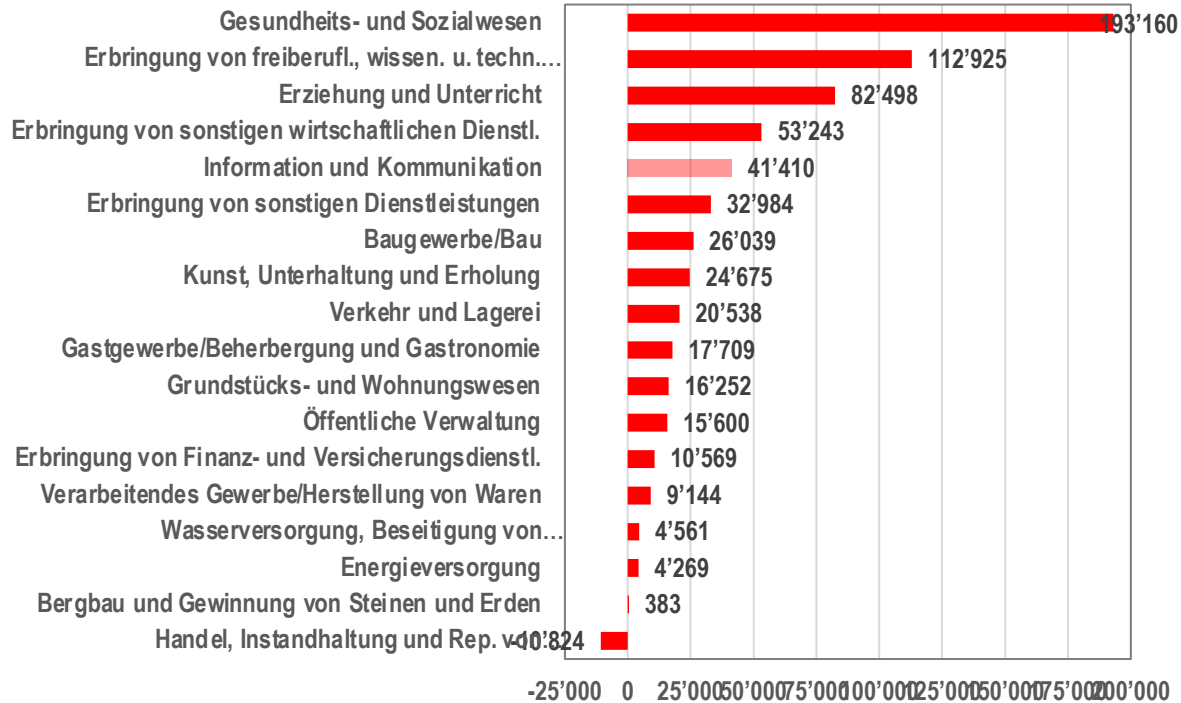


Total Stellenzuwachs 279'923, davon 2. Sektor 46'795 und 3. Sektor 233'128



Beschäftigungswachstum (die letzten 10 Jahre)

Anzahl Stellen 2013:2 – 2023:2





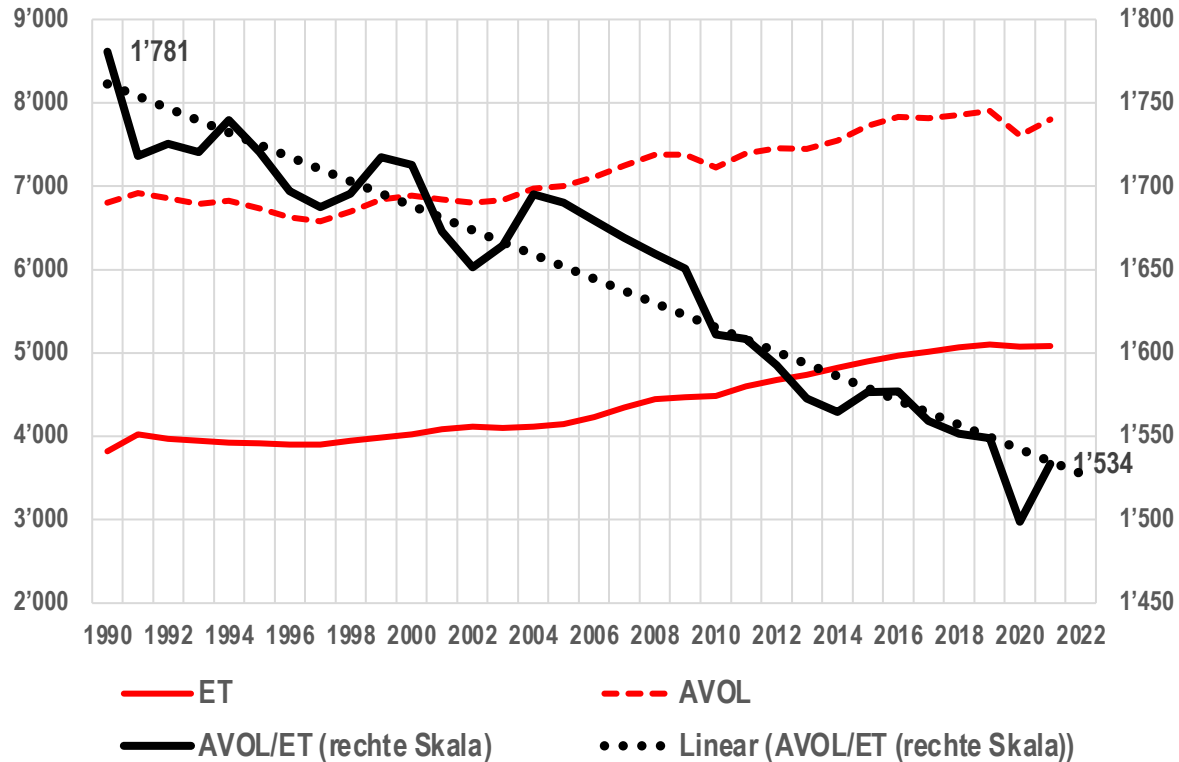
Simple Arithmetik

- **Total Stellenzuwachs zwischen 2013:2 und 2023:2: +655'135.**
 - Davon 2. Sektor 44'396 und 3. Sektor 610'739.
 - **Zuwachs der erwerbsfähigen Bevölkerung (15-64 Jahre) zwischen 2013 und 2022: +302'394.**
 - Davon nur SchweizerInnen um +29'248.
 - **Zuwachs der Erwerbstätigen zwischen 2013:2 und 2023:2: +585'782.**
 - Davon nur SchweizerInnen um 188'888 (32.3%).
- ➔ **Die Erwerbsbeteiligung ist von 2013:2 bis 2023:2 erheblich gestiegen (EQ_{CH} von 83.0% auf 84.9%; $EQ_{Ausland}$ von 80.6% auf 81.6%; EQ_{tot} von 82.3% auf 83.9%).**
- ➔ **Der CH Arbeitsmarkt wächst deutlich über seinem demographischen Potential.**



Arbeitsvolumen nimmt (noch) zu, Arbeitszeit pro ET ab

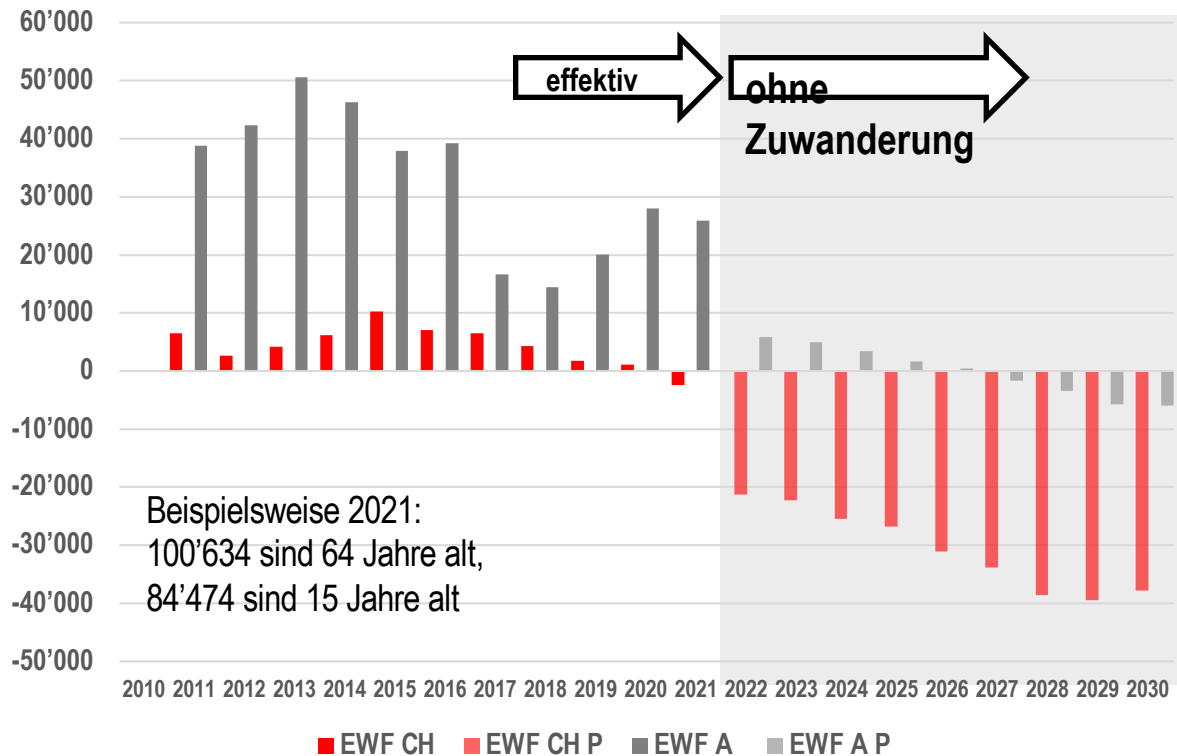
1990 - 2022





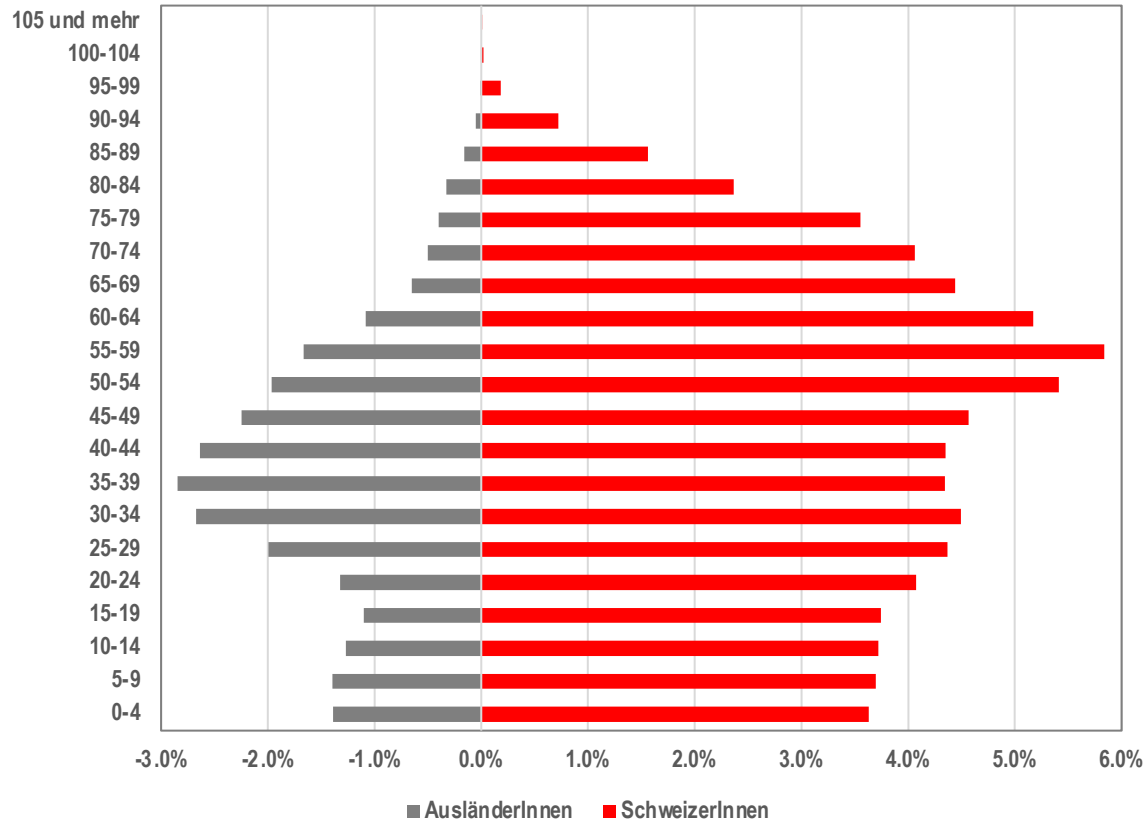
Demographie: Erwerbsfähige 15-64 Jahre

jährliche absolute Veränderung, 2010-2021 effektiv, 2022-2030 basierend auf Altersstruktur 2021





Altersstruktur CH vs. Ausländer 2021





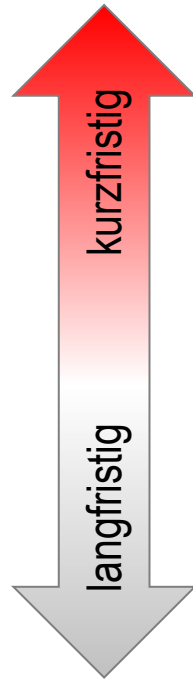
Struktureller Fachkräftemangel: Monitoring

- Publikation eines aktualisierten Fachkräfteindikators:
 - ALQ
 - Quote der offenen Stellen
 - Zuwanderungsquote
 - Beschäftigungswachstum
 - Demographischer Ersatzbedarf
 - Qualifikationsanforderungen
- **Zielsetzung: Feststellung des «strukturellen» Fachkräftemangels.**
- Aktuell: Gesundheitsberufe, MINT-Berufe, Ingenieure, IT-Berufe, ...





Massnahmen auf Ebene Unternehmen / Branche / Beruf



Rekrutierungsanstrengungen

Lohn- und Arbeitsbedingungen

Weiterbildung / Umschulungen

Imagekampagnen

Ausbildungsoffensiven

→ Angebot und Nachfrage an Fachkräften in Übereinstimmung zu bringen ist nicht in erster Linie eine staatliche Aufgabe.



Was macht der Bund?

Staat setzt Rahmenbedingungen



Nach- und Höherqualifizierung
(Bildungspolitik)



Vereinbarkeit von Beruf und Familie
(Sozial- und Steuerpolitik)



Erwerbstätigkeit bis zum Rentenalter
und darüber hinaus



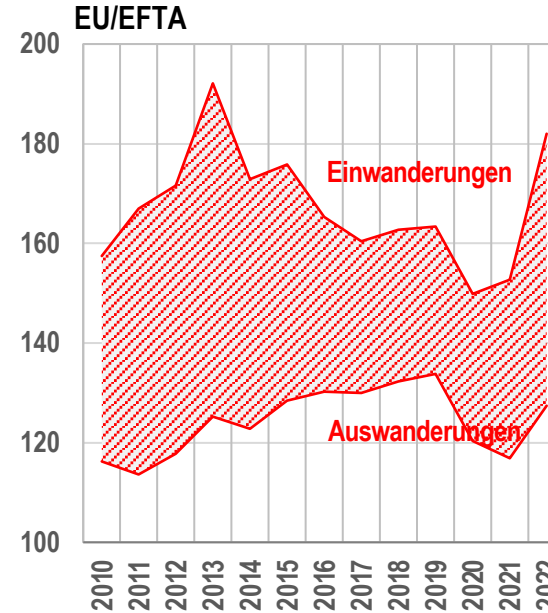
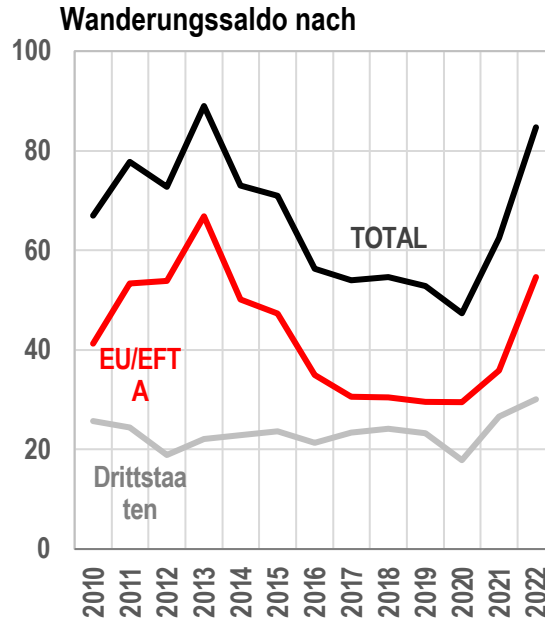
Förderung von Innovationen
(Innovationspolitik)

**Liberales Arbeitsrecht lässt Unternehmen und Erwerbstätigen
grossen Gestaltungsspielraum**





Die Schweiz bleibt auf Zuwanderung im Rahmen PFZ angewiesen





Schluss

- Die Schweiz ist eine reiche und gleichzeitig alternde Volkswirtschaft
- Potentiale (Frauen, Senioren, up-skilling etc.) sind beschränkt und wo sie existieren, sind sie teuer zu mobilisieren (Problem der Mobilisierung des letzten Prozentes)
- Die demographische Wende ist da
- Wir sind nicht allein mit diesen Herausforderungen
- CH hat aber Chance aus einem Pool von über 300 Millionen Erwerbsfähigen rekrutieren zu können, muss dafür aber attraktiv bleiben
- Die Akzeptanz der PFZ ist laufend zu sichern
- Für Bildung werden jedes Jahr + 40 Mrd. CHF aufgewendet (ohne private Weiterbildung usw.)
- Arbeitsmarkt- und Wirtschaftspolitik fokussieren auf die Rahmenbedingungen
- Digitalisierung als Hoffnung auf Produktivitätsfortschritte



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Dr. rer.pol. Boris Zürcher
boris.zuercher@seco.admin.ch
[h](#)
Direktion für Arbeit
Staatssekretariat für
Wirtschaft
Holzikofenweg 36
3003 - Bern

Wer soll für KI haften?



Isabelle Wildhaber

Professorin für Privat- und Wirtschaftsrecht

Universität St.Gallen



Universität St.Gallen

Forschungsinstitut für Arbeit
und Arbeitswelten

Wer soll für KI haften?

Prof. Dr. ISABELLE WILDHABER, LL.M.

Swiss Smart Government Day

Dienstag, 19. September 2023

Risiken und Charakteristika von KI

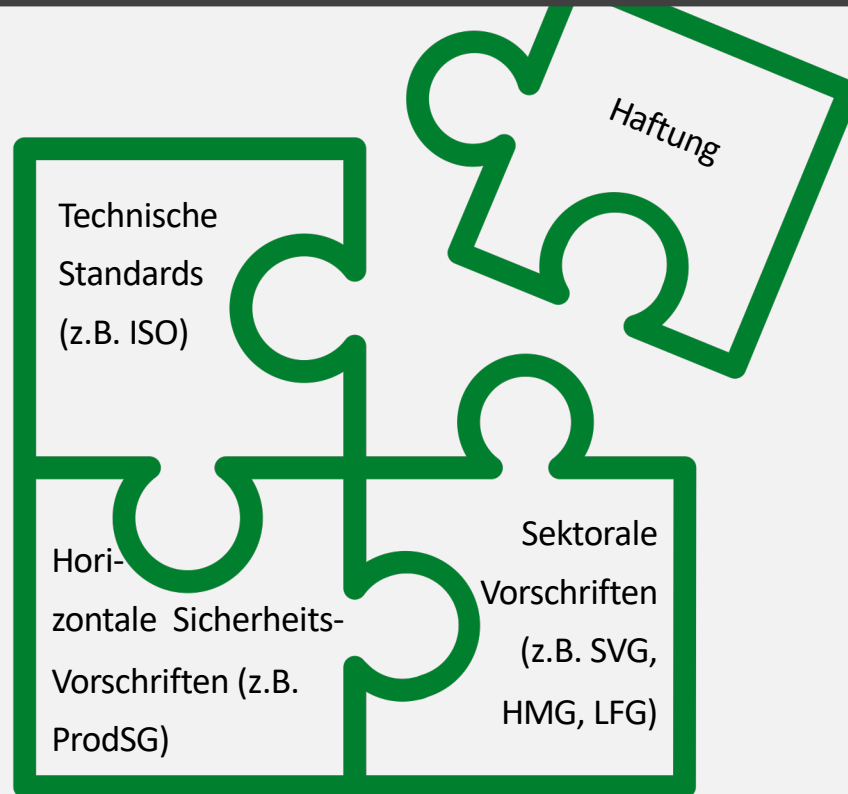
- Blackbox / Opazität / Intransparenz
- Komplexität / Vernetzung
- Autonomie
- Offenheit
- Vorhersehbarkeit
- Datenabhängigkeit
- Verwundbarkeit

Problem 1:
Nachweis eines Verschuldens /
einer Sorgfaltspflichtverletzung

Problem II:
Nachweis einer Kausalität

Problem III:
Aufteilung der Haftung
zwischen verschiedenen
Parteien

Haftung als Teil eines breiteren regulatorischen Rahmens



Aktuelle Entwicklungen in der EU

KI-Strategie
April 2018

KI-Plan
Dez. 2018

Hochrangige
Expertengruppe
Nov. 2019

Weissbuch KI +
Kommissionsbericht KI
Feb. 2020

EP
Entschiessung
Okt. 2020

Artificial
Intelligence Act
seit April 2021

Vorschlag
Richtlinie über
KI-Haftung
28.9.2022

in Arbeit seit 2020

Überarbeitung der
Produkthaftungsrichtlinie

(= KI-Herstellerhaftung)

+

Vorschlag Richtlinie über
KI-Haftung

(= KI-Betreiberhaftung)

KI-Herstellerhaftung vs. KI-Betreiberhaftung

Herstellerhaftung

vs.

Betreiberhaftung
(= Nutzer, Eigentümer, Halter)

- Hersteller ist punkto Kontrolle in einer Schlüsselposition
- Hersteller programmiert, trainiert und verteilt Instruktionen

- Nach Inverkehrbringen trainiert der Betreiber
- Betreiber entscheidet, wann, wo und zu welchem Zweck KI-System genutzt wird
- Erste sichtbare Ansprechstelle für Geschädigte

Gründe für eine KI-Betreiberhaftung



Betreiberhaftung ermutigt die Betreiber, bei Überwachung und Wartung sorgfältig zu sein.



Betreiberhaftung setzt Anreize, KI-System auf dem neuesten Stand zu halten und sicherzustellen, dass es ordnungsgemäss verwendet wird.



Betreiber profitieren vom Einsatz von KI, weshalb es angemessen ist, dass sie die damit verbundenen Kosten tragen.



Betreiber reduziert sein Aktivitätsniveau in Fällen, in denen KI-Systeme inhärent riskant sind.



Betreiberhaftung erhöht die «Digital Literacy» der Betreiber – sie befassen sich mit den Tools, die sie einsetzen wollen.

KI-Betreiberhaftung: Optionen

VERSCHULDENSHAFTUNG

Sorgfaltspflichtverletzung beim Einsatz, beim Trainieren (Auswahl der Daten, Erzeugung der Daten), bei der Wartung, bei der Überwachung

VERSCHULDENSUNABHÄNGIGE HAFTUNG

Horizontales Haftungsregime für definierte KI-Systeme, z.B. neue Gefährdungshaftung

Anknüpfung an bestehende sektorspezifische Vorschriften

Eigene Publikationen, auf denen die Analyse beruht

Wildhaber/Ebert, Piercing the Veil of Opacity: Responsibility and Liability for the Use of People Analytics Tools, *Morals & Machines Journal* 2/2021, p. 40 et seq.

Wildhaber, Eine Einführung in die Haftung für Künstliche Intelligenz (KI), in: HAVE (Hrsg.), *Haftpflichtprozess 2021*, Zürich 2021, S. 15 ff.

Rey/Wildhaber, *Ausservertragliches Haftpflichtrecht*, 5. Aufl., Zürich 2018

Wildhaber, Robotik am Arbeitsplatz: «Robo-Kollegen» und «Robo-Bosse», *AJP* 2017, S. 213 ff.

Wildhaber, Koexistenz und Haftung – Gedanken zu wirtschaftlichen Schäden im biotechnischen Zeitalter, *ZBJV* 2011, S. 631 ff.

Wildhaber, *Haftung für gentechnische Produkte*, Berlin 2009

Wildhaber, *Produkthaftung im Gentechnikrecht – Eine rechtsvergleichende Studie*, Diss. Basel, Zürich 2000

Merci !

Isabelle.Wildhaber@unisg.ch

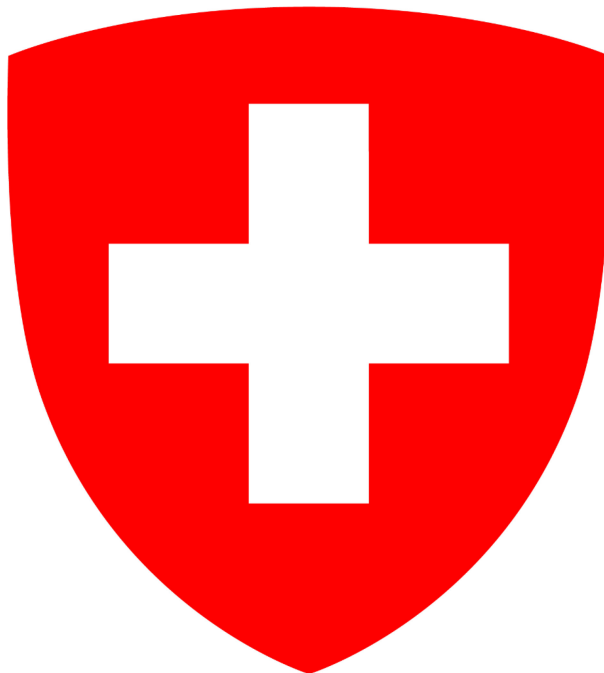
Wir wollen auch morgen eine erfolgreiche Verwaltung sein



Thomas Schmutz

Stellvertretender Direktor

Eidgenössisches Personalamt



Bundesverwaltung

Arbeiten für die Schweiz

In 10 Jahren – minus 30 Prozent



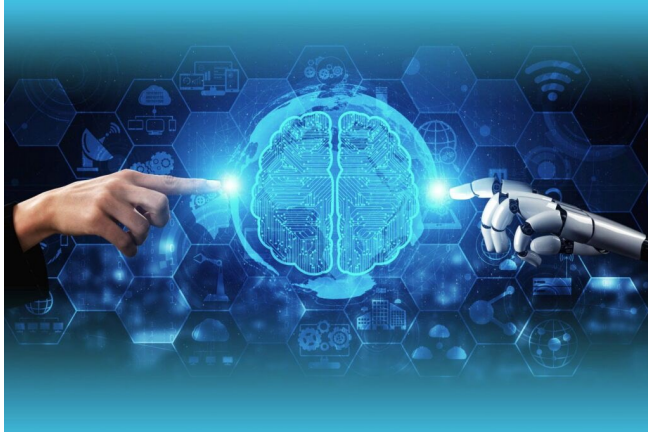
In 15 Jahren – minus 45 Prozent





**Die Bundesverwaltung muss
erfolgreich bleiben, damit die
Schweiz auch morgen
funktioniert.**

1
0
2



Auch der Staat braucht die Besten!



Lukas Gresch

Generalsekretär

Eidgenössisches Departement des Innern



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI
Generalsekretariat EDI

Auch der Staat braucht die Besten!

Swiss Smart Government Day vom 19. September 2023, Zürich

Lukas Gresch-Brunner

Generalsekretär

Eidgenössisches Departement des Innern EDI

Die Modalitäten in der Bundesverwaltung – Anlass für Gesprächsstoff.

iWP Public-Private-Pay-
Gap: 12% Lohnprämie
für Bundesangestellte.

Bund und Städte verwöhnen ihre Angestellten

Hohe Löhne, kürzere Arbeitszeiten, längerer Elternurlaub: In vielen Amtsstuben profitieren Mitarbeitende von generösen Bedingungen. Am grosszügigsten sind die Stadt Bern und die Bundesverwaltung, wie eine Auswertung zeigt.



SONNTAGSZEITUNG

Dank Löhnen und Vergünstigungen wie bei Google und Co. – Bund leidet nicht unter Arbeitskräftemangel

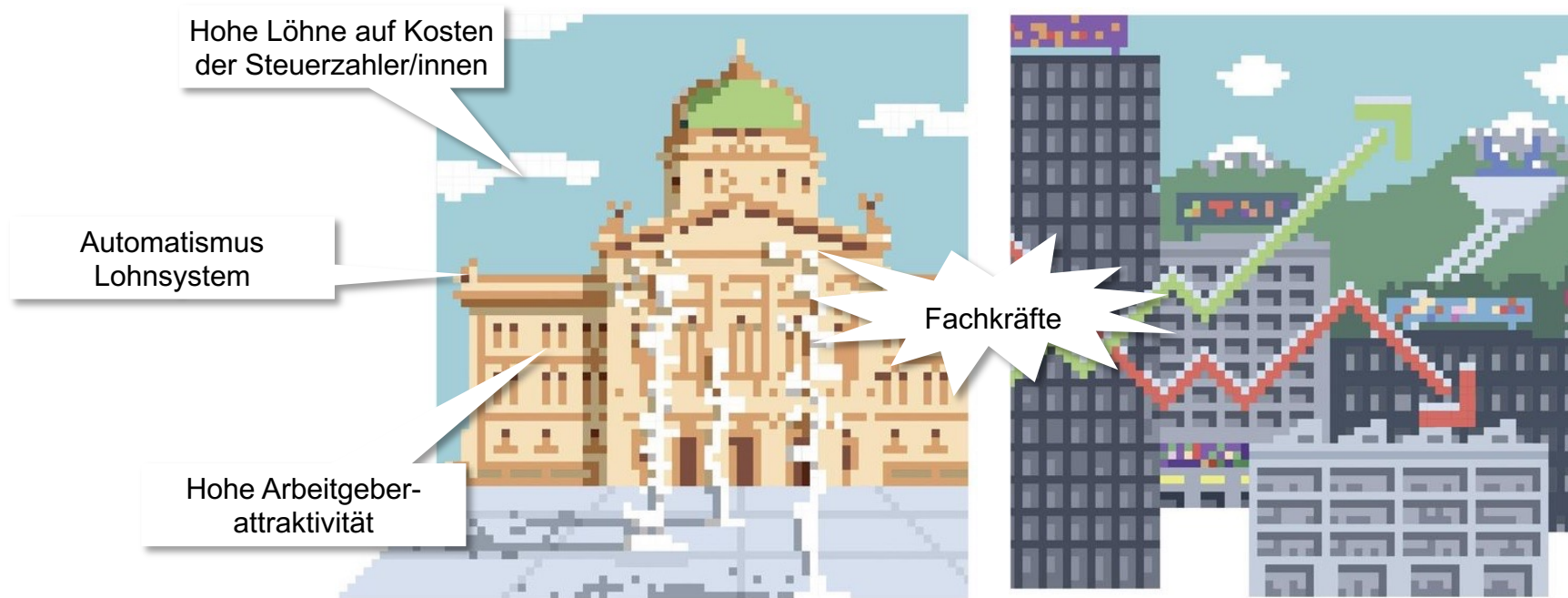
Der Bund wird für immer mehr Studienabgänger zum beliebtesten Arbeitgeber. Kein Wunder, umso mehr, da der Staat sein Personal mit zahlreichen Privilegien und verärgert die Privatwirtschaft.

Neue Zürcher Zeitung

Die Feststellungen

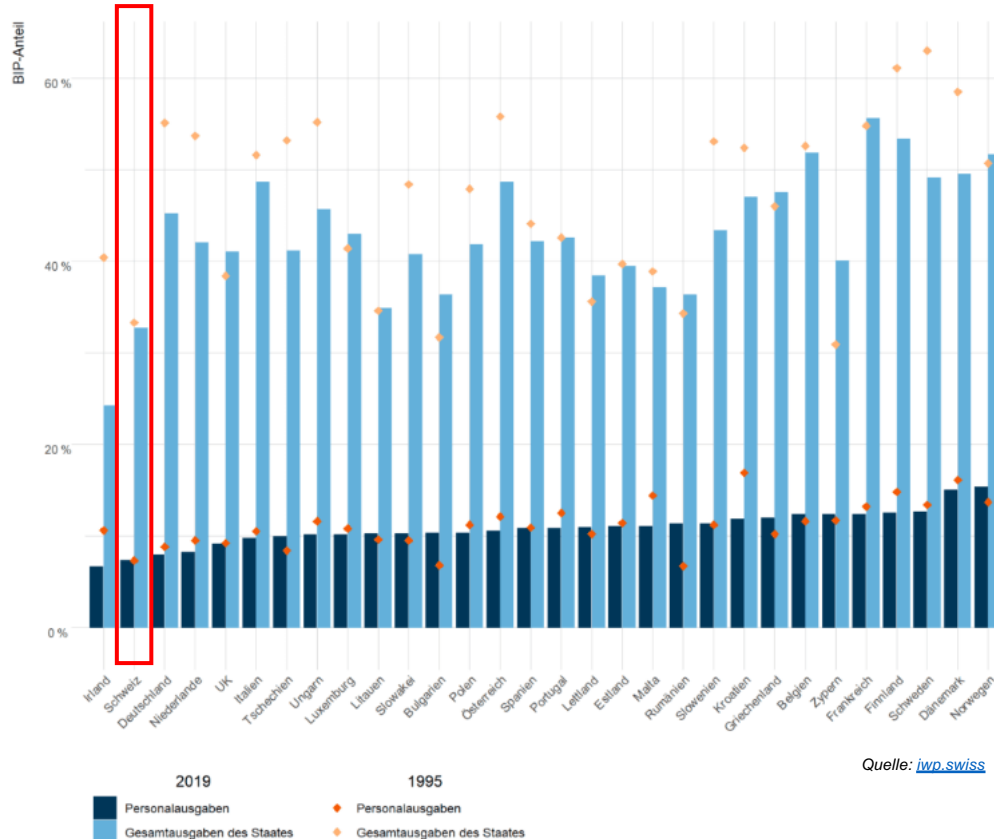
- Grosse Lohndifferenz Bund/Privatwirtschaft
- Steigender Anteil Akademiker/innen
- Systematisch höhere Löhne verzerren Wettbewerb

Immer wieder breite Kritik am Lohnsystem.



Das Eidgenössische Personalamt hat die Sache untersucht.

- Im **Quervergleich konkurrenzfähige** Löhne.
- Je **tiefer die Lohnklasse**, desto höher im Vergleich die Löhne.
- Ab **Lohnklasse 24** (erfahrene Fachspezialist/innen) und in IT-Funktionen nicht mehr konkurrenzfähig.
- **Gesetzte Anforderungen** an Bundesangestellte im Schnitt höher als in der Privatwirtschaft (Anteil Akademiker/innen).
- 50% der Mitarbeitenden arbeiten im **Sicherheitsbereich und in Monopolberufen** (reduzierte Arbeitsmarktfähigkeit).



Quelle: wp.swiss

Die Fakten sind

- Durchschnittliches Wachstum Personalausgaben 2013-2023: 1.1% p.a.
- Massvolle Lohnentwicklung beim Bund in den letzten 10 Jahren (6.5% ggü. 9.6%).
- Internalisierungen von Aufgaben

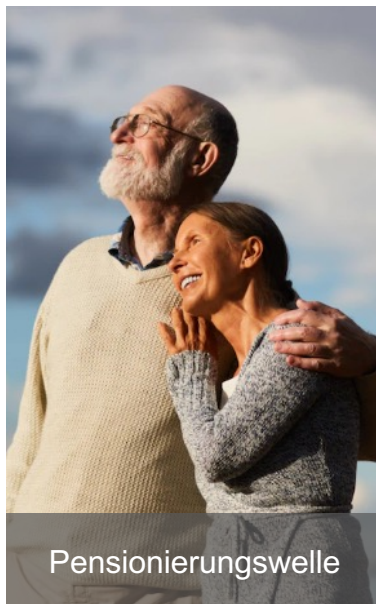
Arbeitsmarktfähigkeit wichtig, um die Herausforderungen zu meistern.



Mehr Aufgaben



Digitalisierung



Pensionierungswelle

Lohnklasse	Bruttobezüge 100% (Höchstbeträge) in Fr.	Br Mo Bere
1	65'142	
2	66'197	
3	67'267	
4	68'335	
5	70'317	
6	73'588	
7	76'850	
8	80'076	
9	83'384	
10	86'676	
11	89'932	
12	93'268	
13	96'661	
14	100'150	
15	104'304	
16	108'518	
17	113'038	
18	118'422	
19	123'777	
20	129'142	
21	134'501	
22	139'876	
23	145'708	
24	151'667	
25	157'812	
26	171'985	

Lohnsystem mit
Lohnklassen

Fazit

- Die Schweiz hat eine **hervorragende Verwaltung** und die **Ansprüche sind hoch**. Das hat seinen Preis.
- Hohes **Commitment** der Mitarbeitenden (Purpose) und hohes Ansehen.
- **Überdurchschnittliche Löhne in tiefen** und **unterdurchschnittliche Löhne in hohen** Lohnklassen (ebenso in IT-Berufen).
- Staat erbringt **Leistungen für die ganze Gesellschaft** (dort wo kein Markt).
- **Konkurrenz** zwischen Privatwirtschaft und öffentlicher Verwaltung ist nicht zielführend. Wir brauchen vielmehr ein Miteinander!

Auch der Staat braucht
die Besten!

Fachkräftemangel und Arbeitgeberattraktivität der Verwaltung der Zukunft



Adrian Ritz

Professor für Public Management

Universität Bern

kpm

kompetenzzentrum
für public management
universität bern

Mehr Zeit, mehr Sinn. Die öffentliche Hand hat sich neu erfunden. Sie bietet heute mehr als

« Der Arbeitsmarkt im Bereich
Finanzverwalter ist sehr ausgetrocknet. »

Gemeinde Lenk

Hat die Suche aufgegeben

alte Ellbogenschema.



**Demografi
e**



**Aufgaben-
wachstum**



Teilzeitboom



**Segmentierte
Arbeitsmärkte**



u^b

Public

Private





Jessica Frei
Bausekretärin

ICH MACHE MICH FÜR
16 KILOMETER
NEUE VELOWEGE STARK.

Und für Ihren Begegnungsort.

Jetzt bewerben!



Jobs mit Wirkung.
Ihre Zürcher Gemeinden.



Lukas Winterhalter
Sozialberater

ICH KÜMMERE MICH UM
26 FAMILIEN.

Und ihre ganz persönlichen Anliegen.

Jetzt bewerben!



Jobs mit Wirkung.
Ihre Zürcher Gemeinden.

kpm

kompetenzzentrum
für public management
universität bern



**Kanton Zürich
Migrationsamt**

abraxas 

Chatbot-Adoption

Migrationsamt ZH

| 19.09.23 |

Timeline



Timeline



Ablauf



Einleitung

Migrationsamt Kanton Zürich

Aufgaben

- › Einreise- und Aufenthaltsbewilligungen
- › Visumsverlängerungen und Rückreisevisa
- › Vollzug des Abkommens von Schengen-Dublin, CH-Asylrechts und des Ausländer- & Integrationsgesetz
- › Vollzug des Personenfreizügigkeitsabkommen mit EU- & EFTA-Staaten

200 Mitarbeitende

Ausländische Wohnbevölkerung: rund 480'000 Personen

Täglich: rund 400 per Mail (Kontaktformular) und 1'000 telefonisch*

*Wochenende bereinigt

Einleitung

Migrationsamt Zürich

Einführung Chatbot 2021

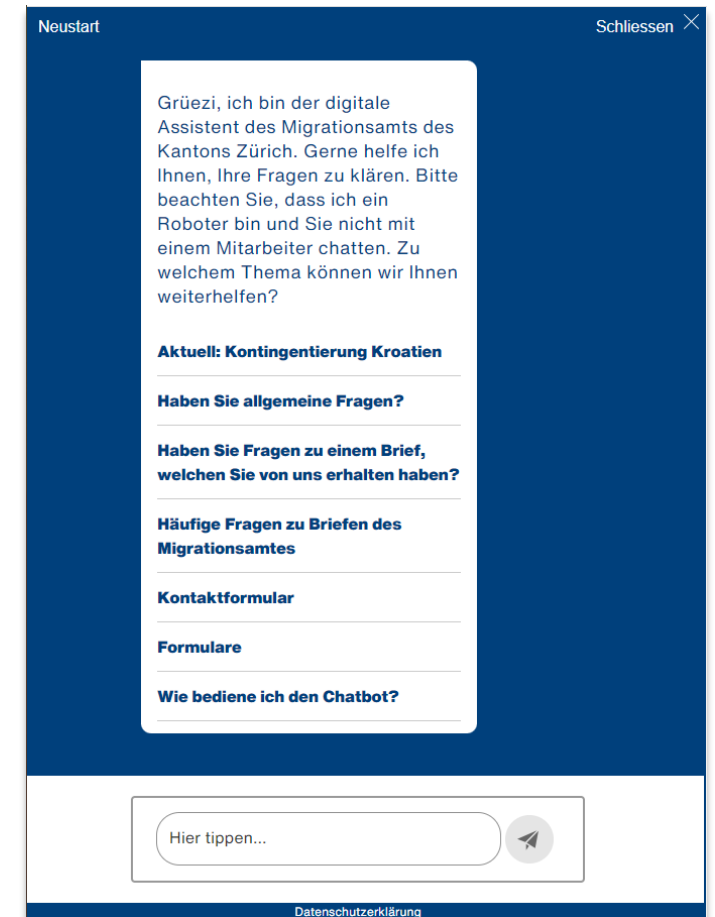
Informationen zu häufigsten Fragen

Bedienung über Texteingabe oder Menu

Einheitliches Design des Kantons

Rund 100* tägliche Anfragen

*Wochenende bereinigt



Einleitung

Problemstellung

Sommer 2023

Anfrage Erhöhung
User Adoption

Analyse

- > Chatbot-Inhalt überprüft
- > Auswertung im Call-Center, Anrufende, die die Webseite besucht haben
 - > **80 % Chatbot nicht benutzt**
 - > 10 % Information im Chatbot nicht gefunden
 - > 10 % Information gefunden, wollten aber dennoch mit einer Person sprechen

**Wie können
Personen
auf der Webseite
animiert werden,
den Chatbot zu
verwenden und
das Migrationsamt
nicht zusätzlich
zu kontaktieren?**

Ideenfindung Ablauf



3 Runden Brainstorming

In jeder Runde

- › Gibt es einen Trigger
- › 3 Minuten Zeit: Still 5+ Ideen generieren und auf Post-It-Zettel schreiben
- › 3 Minuten Zeit: Der Reihe nach die Ideen teilen und in die Mitte des Tisches legen

Tipps für effektives Brainstorming

- › Quantität über Qualität
- › Keine Bewertung (weder + noch -)
- › Skizzen
- › Kurz halten
- › Spass haben

Ideenfindung

Zielgruppe und Persona



Lena Meier

- › 28 Jahre alt
- › Wohnt in Deutschland
- › Schreinerin
- › Jobangebot in Rümlang
- › Braucht Informationen zur Arbeitsbewilligung
- › Bisher noch kein Kontakt mit dem Migrationsamt
- › Steht neutral zu neuen Technologien



Ideenfindung

Trigger 1



Welche Massnahmen könnten getroffen werden, damit Lena auf den Chatbot aufmerksam wird und diesen nutzt?

Ideenfindung

Trigger 2



**Du bist User-Experience-Designer bei Google.
Was würdest du machen, um die User Adoption
zu erhöhen?**

Ideenfindung

Trigger 3



Stell dir die letzte Interaktion vor, die du mit einer Behörde hattest. Was braucht es, damit du genügend Vertrauen in den Chatbot hast, um diese darin durchzuführen?

Resultate

Bewertung



Schritt 1 (2 Minuten)

- › Favorisierte Idee auswählen
- › Wenn etwas fehlt, Ideen ergänzen

Schritt 2 (5 Minuten)

- › Favorisierte Idee an das Whiteboard kleben
- › 30 Sekunden Zeit, um seine Entscheidung zu erläutern

Schritt 3 (2 Minuten)

- › Jeder bekommt 3 Voting-Punkte
- › Punkte auf die Ideen verteilen (3 Punkte auf dieselbe Idee ist möglich)

Resultate

Bewertung



Schritt 1 (2 Minuten)

- › Favorisierte Idee auswählen
- › Wenn etwas fehlt, Ideen ergänzen

Schritt 2 (5 Minuten)

- › Favorisierte Idee an das Whiteboard kleben
- › 30 Sekunden Zeit, um seine Entscheidung zu erläutern

Schritt 3 (2 Minuten)

- › Jeder bekommt 3 Voting-Punkte
- › Punkte auf die Ideen verteilen (3 Punkte auf dieselbe Idee ist möglich)

Resultate

Bewertung



Schritt 1 (2 Minuten)

- › Favorisierte Idee auswählen
- › Wenn etwas fehlt, Ideen ergänzen

Schritt 2 (5 Minuten)

- › Favorisierte Idee an das Whiteboard kleben
- › 30 Sekunden Zeit, um seine Entscheidung zu erläutern

Schritt 3 (2 Minuten)

- › Jeder bekommt 3 Voting-Punkte
- › Punkte auf die Ideen verteilen (3 Punkte auf dieselbe Idee ist möglich)

Resultate

Bewertung



Schritt 1 (2 Minuten)

- › Favorisierte Idee auswählen
- › Wenn etwas fehlt, Ideen ergänzen

Schritt 2 (5 Minuten)

- › Favorisierte Idee an das Whiteboard kleben
- › 30 Sekunden Zeit, um seine Entscheidung zu erläutern

Schritt 3 (2 Minuten)

- › Jeder bekommt 3 Voting-Punkte
- › Punkte auf die Ideen verteilen (3 Punkte auf dieselbe Idee ist möglich)

Resultate

**Jede Gruppe stellt in 30 Sekunden
ihren Favoriten vor**

Wie weiter

Migrationsamt evaluiert Vorschläge

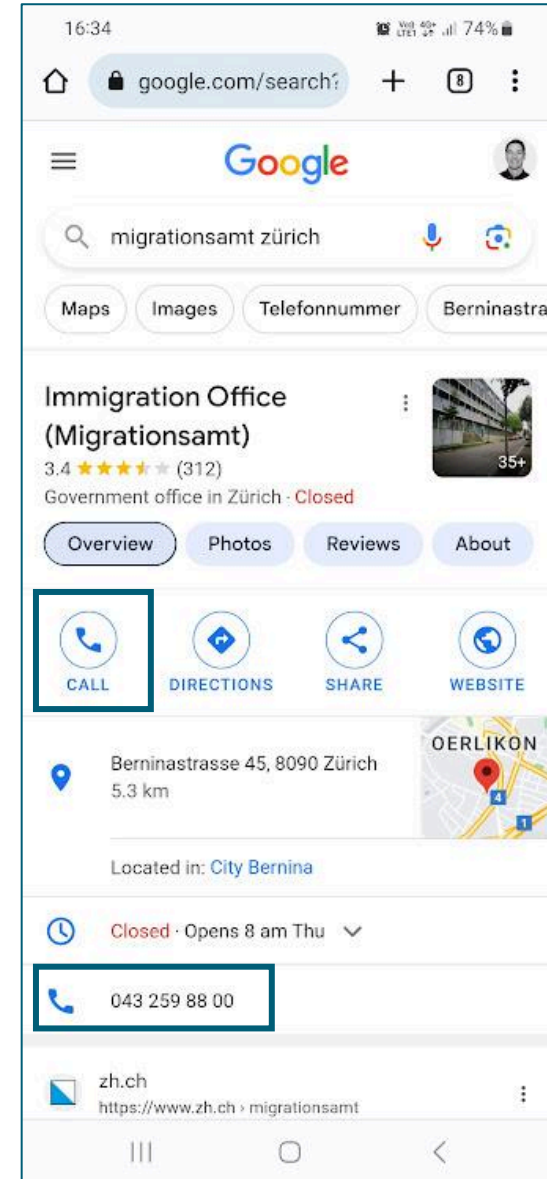
Interessiert an den Resultaten?
→ **E-Mail-Adresse hinterlegen über den QR-Code**



Bonus

Call-Center Befragung

**70 % Anrufe über
Google Suche**





Kanton Zürich
Migrationsamt

abraxas

Vielen Dank



| 19.09.23 |

Herzlichen Dank für Ihre
Teilnahme und bis 2024