Studie

Mit Robotern gegen die Bürokratie

[26.05.2017] Mithilfe von Künstlicher Intelligenz (KI) könnten die öffentlichen Verwaltungen in Deutschland für mehr Effizienz und Bürgerservice sorgen. Der Einsatz in der Praxis ist aber noch überschaubar. Das zeigt die Potenzialanalyse „Künstliche Intelligenz“ von Sopra Steria Consulting.

Eine Potenzialanalyse zum Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) hat das Unternehmen Sopra Steria Consulting jetzt vorgelegt. Wie die Studie zeigt, wird das Thema in der öffentlichen Verwaltung noch zurückhaltend betrachtet: Nur 25 Prozent der befragten Verwaltungsentscheider sehen überhaupt Potenzial darin, dass Menschen und Maschinen künftig gemeinsam Akten und Verwaltungsvorgänge bearbeiten. In der privaten Wirtschaft sind es mehr als 80 Prozent, die sich von sprachgesteuerten Anwendungen oder digitalen Assistenten viel versprechen. Den größten Nutzen beim Einsatz von KI sehen die Entscheider bei Bund, Ländern und Kommunen der Studie zufolge in der Beseitigung von Bürokratie. Jeder Vierte kann sich vorstellen, Routineaufgaben künftig an Roboter auszulagern und so Verwaltungsabläufe für den Bürger zu beschleunigen. „Einzelne Verwaltungen tasten sich langsam an den Einsatz Künstlicher Intelligenz heran “, sagt Thomas Walsch, Experte für Digitale Transformation bei Sopra Steria Consulting. „Anders als Unternehmen können sie weniger experimentell vorgehen. Der Nutzen muss konkret und absehbar sein.“

Forschungskooperationen wie das Cyber Valley in Baden-Württemberg zeigen nach Angaben von Sopra Steria allerdings, dass sich die Länder intensiv mit Künstlicher Intelligenz befassen – wenn auch zunächst als Förderung der Wirtschaft und der Wissenschaft gedacht. Darüber hinaus gebe es auf Bundesebene mit dem Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) erste Behörden, die konkret auf KI-Lösungen wie Spracherkennung und Automatisierung zum Abbau von Bürokratie setzen. So teste das BAMF derzeit eine Software zur Dialekterkennung, mit der sich einfacher und sicherer erkennen lässt, woher Asylbewerber kommen. Zudem gibt es Überlegungen, Mitarbeiter in Jobcentern von der Routineberechnung staatlicher Leistungen für ALG-II-Empfänger zu entlasten. Aktuell ist jeder zweite der rund 20.000 Mitarbeiter damit befasst.

Um die Weichen für eine digitale Verwaltung und damit auch den Einsatz von KI zu stellen, müssen laut Sopra Steria aber zunächst Ziele wie eine harmonisierte IT-Infrastruktur, eine flächendeckend eingeführte elektronische Akte und ein besserer Datenaustausch zwischen den Behörden realisiert sein. Dies seien zentrale Voraussetzungen, damit sich Verwaltungsprozesse automatisieren und Bürger künftig in Behörden auch von Chatbots und virtuellen Beratern bedient werden können.

(bs)

Zur Potenzialanalyse „Künstliche Intelligenz“
Zum Managementkompass „Künstliche Intelligenz“

Stichwörter: Panorama, Künstliche Intelligenz, Studie