KGSt

KI und ihre Bedeutung für Kommunen

[30.01.2019] Welche Verwaltungsprozesse sich für den Einsatz von künstlicher Intelligenz (KI) eignen und welchen Nutzen und Aufwand die KI-Einführung mit sich bringt, hat die Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt) erarbeitet.

Wie können Kommunen künstliche Intelligenz (KI) nutzen, um die Lebens-, Arbeits- und Standortqualität nachhaltig und wirkungsvoll zu verbessern? Dieser Frage sind rund 30 IT-Experten des KGSt-Innovationszirkels Digitales und IT-Steuerung nachgegangen. Wie die Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt) mitteilt, haben sie sich dabei auf die so genannte schwache KI konzentriert. Während die starke KI formuliert, dass KI-Systeme die gleichen intellektuellen Fähigkeiten haben wie der Mensch oder ihn sogar übertreffen, ist die schwache KI auf die Lösung konkreter Anwendungsprobleme auf Basis der Methoden aus Mathematik und Informatik fokussiert, wobei die entwickelten Systeme zur Selbstoptimierung fähig sind. KI braucht laut KGSt keine strukturierten Daten und kann schon in einer sehr schwachen Form beispielsweise Bilder Texten zuordnen und Handschriften oder Gegenstände auf Bildern erkennen.

Um herauszuarbeiten, welche Verwaltungsprozesse sich besonders für den KI-Einsatz eignen, haben die Teilnehmer des Innovationszirkels zunächst Kriterien für die Eignung identifiziert und priorisiert. Diese Kriterien sollen helfen, KI-relevante Prozesse aus dem KGSt-Prozesskatalog herauszufiltern. In zwei weiteren Schritten wurden Nutzen und Aufwand besprochen, der bei der KI-Einführung zu beachten ist. Knapp 20 Kriterien zur Identifikation besonders KI-relevanter Prozesse habe der Innovationszirkel so herausgearbeitet. Dazu zählen unter anderem der Grad der Standardisierung, die Akzeptanzerwartung, das Vorliegen unstrukturierter Massendaten, die Anzahl der Anwender, die Fallzahl, die Anzahl der Prozessvarianten sowie die Beratungsintensität. Ein großer Nutzen liege in der potenziellen Entlastung der Beschäftigten, etwa von Routinetätigkeiten. Dies entspricht laut KGSt auch der generellen Haltung, dass KI tendenziell eher unterstützt als ersetzt. Weitere Vorteile werden für das Wissensmanagement, das Qualitätsmanagement, den Kundenservice, für die Entscheidungsqualität, die Gewinnung neuer Erkenntnisse oder die Erhöhung der Recherchegeschwindigkeit gesehen. Aufwände ergeben sich unter anderem im Kontext eines erforderlichen Kulturwandels, für die Anpassung der IT-Infrastruktur, neue Kompetenzen oder die Steuerung.

(ve)

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt), künstliche Intelligenz (KI)