

Künstliche Intelligenz

Entlastung im Alltag

[21.06.2021] Künstliche Intelligenz ist aus dem Alltag nicht mehr wegzudenken. Mit entsprechenden Kompetenzen, etwas Mut und dem Wissen, dass weiter der Mensch für Entscheidungen verantwortlich ist, lassen sich KI-Lösungen vorteilhaft in die Verwaltungsarbeit integrieren.

Digitalisierung und innovative Technologien wie künstliche Intelligenz (KI) werden die Arbeitsteilung zwischen Mensch und Maschine quantitativ und qualitativ wandeln. Kompetenzprofile verändern sich, Tätigkeiten fallen weg, Aufgaben entstehen neu. Trotz Fortschritten im Leistungskatalog des Onlinezugangsgesetzes (OZG) und der Umsetzung der E-Akte folgt die Arbeit mit Daten in der Kommunalverwaltung jedoch häufig noch alten Vorgaben und Richtlinien und beinhaltet mitunter gar Faxgeräte und Schreibmaschinen. Sie bedingt durch Ausdrücke und Kopien teils wahre Berge an Papier, erfordert ein manuelles Übertragen von Informationen sowie die physische Ablage von Schriftstücken in meterlangen Regalen mit Aktenordnern. Auch die elektronische Verarbeitung birgt häufig noch redundante Daten und es fehlen geeignete Schnittstellen. Die Folge sind Medienbrüche, eine schlechte Auffindbarkeit und mangelnde Auswertbarkeit von Daten.

Schnell und sicher nutzbar

Als Garant für Rechtstreue und Verlässlichkeit gehört die öffentliche Verwaltung traditionell und teils aus guten Gründen nicht zu den Vorreitern bei der Umsetzung neuer Ideen und Services. Die Kunden der Kommunalverwaltung wünschen sich jedoch digitale Services, die jederzeit und an jedem Ort schnell und sicher nutzbar sind. Künstliche Intelligenz kann hier unterstützen. In verschiedenen Bereichen der Kommunalverwaltung kommen KI-Komponenten als Bestandteil von Software bereits zum Einsatz, so etwa in der prädiktiven Instandhaltung von Abwasserrohren oder Maschinen, in der Schrifterkennung sowie in der Sprachverarbeitung (in Archiven oder als Chatbots). Neben einer höheren Geschwindigkeit, effizienteren Prozessen und kostengünstigeren Services kann KI auch zu einer besseren Qualität der kommunalen Leistungen führen, zum Beispiel in der automatisierten Vertragsprüfung, der Öffentlichkeitsbeteiligung in räumlichen Planungsverfahren oder bei der Simulation komplexer Systeme.

Großes Potenzial

In sich wiederholenden Aufgaben der Sachbearbeitung liegt ein großes Potenzial, um Vorgänge zu beschleunigen und Mitarbeitende von einseitigen Tätigkeiten zu entlasten, die sie dann für höherwertige Aufgaben wie die Bürgerberatung oder Projektarbeit nutzen können. Robotic Process Automation (RPA) ist längst zu einem Baustein effizienter Prozessgestaltung der digitalen Transformation geworden. Häufig bietet der Einsatz von so genannten Software-Robotern bereits ohne KI-Komponenten Vorteile für sich wiederholende, regelbasierte Aufgaben. Sie automatisieren Prozesse und verkürzen die Wartezeiten für Bürger und Unternehmen, ohne Altanwendungen ersetzen zu müssen.

Vorteilhaftigkeit prüfen

Im Zusammenspiel mit künstlicher Intelligenz kann Robotic Process Automation vorteilhaft ergänzt werden; die KI leitet dann aus den mit moderner RPA-Software aufgezeichneten manuellen Nutzungsdaten mittels maschineller Lernverfahren Regeln ab, die helfen, Abläufe zusätzlich zu verbessern. Eine mögliche

Vorteilhaftigkeit ist natürlich durch geeignete Bewertungsmethoden – wie Prozessanalyse, Wirtschaftlichkeitsberechnung oder Abwägung alternativer Gestaltungsmöglichkeiten – zu prüfen. Denn nicht immer ist KI die geeignete Lösung.

Assistenzsysteme sind eine weitere Möglichkeit, die Mitarbeiter zu unterstützen. Denkbar ist etwa eine KI-Lösung als persönlicher, virtueller Assistent im Alltag für die Sachbearbeitung oder den Außendienst. Eine solche Lösung bietet dabei weit mehr als die reine Abfrage statischer Datenbanken und kann sich quasi als Prozessberater individuell auf die Fragen des jeweiligen Mitarbeiters einstellen.

Servicequalität erhöhen

Maschinelle Lernverfahren lesen bereits während des Arbeitsvorgangs Inhalte aus und machen sie abfragbar. Künftig kann das KI-System beispielsweise auf natürlich-sprachliche Anfragen aus großen Mengen elektronischer Dokumente sofort präzise passende Antworten finden und auf diese Weise nicht nur den Rechercheaufwand minimieren, sondern auch die Servicequalität wesentlich erhöhen. Sprachein- und -ausgabe tragen zur einfachen, kontaktlosen Nutzung und der Barrierefreiheit von Anwendungen bei und unterstützen das mobile Arbeiten. Bei Modifikationen im Arbeitsablauf, etwa aufgrund von veränderten Verordnungen, internen Richtlinien oder im Fall der Vertretung von Kollegen, kann ein virtueller Assistent schnell, zuverlässig und kompetent unterstützen.

Wertvolle Hilfe

Vor dem Hintergrund von Fluktuation und Mitarbeiterengpässen, zur Einarbeitung neuer Mitarbeiter und als Tool im Wissensmanagement kann KI wertvolle Hilfe leisten. Die Idee des virtuellen Assistenten stammt aus regulierten Branchen wie dem Finanzsektor, die aufgrund gesetzlicher Vorgaben die Einhaltung komplizierter Prozesse sicherstellen und deren Durchführung nachvollziehbar dokumentieren müssen – ganz ähnlich der öffentlichen Verwaltung.

KI kann im Verwaltungsalltag also auf vielerlei Weise unterstützen und zur Arbeitsentlastung beitragen. Notwendige Voraussetzung ist der Aufbau entsprechender Kompetenzen bei den Mitarbeitenden – nicht nur zur Digitalisierung allgemein, sondern auch speziell zu KI-Lösungen und deren technischer Ausgestaltung. In die Entwicklung von KI-Systemen sollten die Mitarbeiter mit ihrem Domänenwissen frühzeitig eingebunden werden. Das beugt Ängsten vor, schafft weitgehende Transparenz und fördert das Vertrauen.

KI erklären

Ein wichtiger Faktor ist hierbei die Erklärbarkeit von KI, was aufgrund deren Komplexität häufig nicht bis ins Detail möglich ist. Bereits bei der Entwicklung der Algorithmen, dem Training der KI und durch repräsentative Trainingsdaten kann unbeabsichtigten wertbezogenen Entscheidungen vorgebeugt werden. Allerdings: Menschen machen Fehler und selbst bei allergrößter Sorgfalt in Entwicklung und Betrieb werden auch KI-Lösungen Fehler machen. Hier liegt es am Menschen, zu kontrollieren und korrigierend einzugreifen.

Keine Disruption

Künstliche Intelligenz ist keine Disruption, sondern ein Teil der Digitalisierung. In der Kommunalverwaltung können Systeme mit KI-Komponenten die Mitarbeiter unterstützen und dazu beitragen, Services effizienter zu gestalten. KI ist jedoch nicht für jedes Problem die Lösung und befreit Menschen nicht von Verantwortung. Die Mitarbeiter müssen verstehen und kontrollieren können, warum und auf welchen Grundlagen Empfehlungen von KI-Lösungen zustandekommen, und sie müssen die Möglichkeit haben,

Fehler zu korrigieren. Entscheidungen, die wesentliche Auswirkungen auf das Leben von Menschen haben, sollten nicht von KI-Lösungen getroffen werden.

()

Das Buch „Künstliche Intelligenz für die Smart City: Handlungsimpulse für die kommunale Praxis“ der Autoren Tabea Hein und Götz Volkenandt steht hier als kostenfreies E-Book zur Verfügung. Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Juni 2021 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Panorama, KI, Smart City