Interview

Chancen und Risiken von KI

[13.03.2024] Das Thema Künstliche Intelligenz (KI) weckt auch das Interesse in öffentlichen Verwaltungen. Kommune21 sprach mit Thomas Chudo, Senior Manager (Public/Health) beim IT-Dienstleister und Rechenzentrumsbetreiber noris network, über die Möglichkeiten, Chancen und Risiken einer Implementierung.

Herr Chudo, Behörden stehen vor der Herausforderung, Dienstleistungen effizienter und bürgernäher zu gestalten. Wie kann KI dabei helfen?

KI steht auch in Einrichtungen der öffentlichen Verwaltung ganz am Anfang der Entwicklung. Stand heute sprechen wir eigentlich noch über eine Weiterentwicklung von Machine Learning (ML). Während ML mit Daten gefüttert wird, um Prozesse schneller und fehlerfreier abzuarbeiten als Menschen, verfügt KI sozusagen über eine eigene Intelligenz. Sie entwickelt sich selbst weiter. Und dieses Potenzial ist enorm. Ganz besonders für den öffentlichen Sektor, denn es reicht von der Automatisierung wiederkehrender Aufgaben bis hin zur Entscheidungsfindung bei komplexen Fragestellungen.

Können Sie das weiter ausführen?

KI sollte in Verwaltungsprozessen eingesetzt werden, um die Lebensqualität der Bürgerinnen und Bürger zu verbessern. Sie ermöglicht es ihnen, schnell und effizient, ohne lange Wartezeiten oder bürokratische Hürden, Informationen zu erhalten und Anliegen zu klären. Da Verwaltungen mittels KI personalisierte Dienstleistungen und eine maßgeschneiderte Kommunikation bieten können, erreichen sie eine höhere Kundenzufriedenheit. Gleichzeitig führt eine KI-Implementierung zur Entlastung der Behördenmitarbeitenden. Da diese weniger repetitive Aufgaben übernehmen müssen, können sie sich auf komplexere Aufgaben konzentrieren. Hinter all dem steht das gleiche Prinzip: Algorithmen helfen dabei, Trends und Muster zu erkennen, frühzeitig potenzielle Probleme zu identifizieren und fundierte Entscheidungen zu treffen. Das Ergebnis kann eine proaktive und zielgerichtete Politikgestaltung sein. Auch eine effizientere Allokation von Ressourcen, geringere Kosten für die Verwaltung und mehr Bürgernähe können entstehen.

Wie könnte das in der Praxis aussehen?

Den Big-Data-Trend ergänzend wird es mit KI möglich, Profit aus den gesammelten Informationen zu schlagen. Ein einfaches Beispiel ist das Ausfüllen von Excel-Listen: Es werden nicht mehr nur Daten eingetragen, sondern es wird auch analysiert, ob diese eine Relevanz für andere Verwaltungsvorgänge haben. Ebenso lassen sich Prozesse der Qualitätssicherung oder die Überprüfung von Dokumenten, die heute noch mühsam von Behördenmitarbeitern abgewickelt wird, mithilfe der KI einfacher bewerkstelligen. KI kann außerdem ganz konkret in speziellen Bereichen der öffentlichen Verwaltung eingesetzt werden. Indem bestimmte Muster analysiert werden, kann beispielsweise die Polizei Einbruchsserien und mögliche Ziele schneller erkennen. Oder denken Sie an die Arbeit in Steuerämtern: Finanzbehörden können mithilfe der KI-Technologien Auffälligkeiten zuverlässiger und schneller feststellen als manuell. Wenn ein Bürger beispielsweise für gewöhnlich viele kleinere Bewirtungsrechnungen geltend macht und plötzlich eine hohe Rechnung aus dem Ausland kommt, ist das natürlich verdächtig. Eine KI erkennt das in Sekundenbruchteilen und kann den zuständigen Sachbearbeiter auf den Vorgang hinweisen. Gleiches gilt

für Fördermittel und Asylanträge: Kontobewegungen und Ein- beziehungsweise Ausreisen lassen sich nachverfolgen und mit ähnlichen Vorgängen aus der Vergangenheit in Bezug setzen. KI könnte auch in Bauaufsichtsbehörden zum Einsatz kommen. Hier könnten Algorithmen die Baupläne für eine Baugenehmigung und Grundstücke anhand von Satellitenbildern untersuchen.

„Wichtig ist, dass die KI auf die ganz speziellen Anforderungen der Behörden trainiert wird."
Welche Voraussetzungen müssen geschaffen werden, damit KI es tatsächlich zum Durchbruch in deutschen Ämtern schafft?

Wichtig ist, dass sie auf die ganz speziellen Anforderungen in Behörden trainiert wird. Denn die mit öffentlichen Daten trainierten Technologien wie ChatGPT eignen sich für den Einsatz in Ämtern und Kommunen kaum. Außerdem muss sichergestellt sein, dass die hierzulande recht starken Datenschutz- und Datensicherheitsbestimmungen eingehalten werden. Unter anderem müssen die sensiblen Daten von Bürgern in einem sicheren, deutschen Rechenzentrum liegen, das die erforderlichen Zertifizierungen wie BSI Grundschutz, KRITIS, eventuell sogar TÜViT TSI Level 4 und natürlich ISO 27001 vorweisen kann. Hinzu kommen spezielle Anforderungen der einzelnen Behörde: Manche Ämter benötigen eine sehr hohe Verfügbarkeit, andere Georedundanz, sodass die Daten auch im Katastrophenfall oder bei Hackerangriffen geschützt und zugänglich bleiben. Es muss also verhindert werden, dass solche Attacken wichtige Bereiche des Staatsapparats treffen können. Essenziell für den KI-Durchbruch in Behörden ist auch, dass Sachbearbeiter nur die für sie relevanten Einblicke erhalten dürfen. Dafür muss ein Rechte-Management etabliert werden. Und dann wären da noch organisatorische Hürden. In Deutschland gibt es – anders als in vielen anderen Ländern der EU – viele gleichberechtigte Referate und Ämter, die in den Prozess einbezogen werden müssen. Nicht zuletzt muss geklärt werden, wer die Investitionen am Ende bezahlt.

Kann KI vorbehaltlos eingesetzt werden?

Tatsächlich birgt KI die Gefahr von Bias und Diskriminierung – nämlich dann, wenn Algorithmen auf fehlerhaften oder voreingenommenen Daten trainiert werden. Es ist daher entscheidend, schon im Vorfeld einer Implementierung klare ethische Grundsätze und transparente Richtlinien für den KI-Einsatz in der Verwaltung festzulegen. Diese moralischen Aspekte sind eine weitere Herausforderung, die es für den Durchbruch der KI in der Verwaltung zu lösen gilt.

Bleibt noch die Frage der ressourcenschonenden Umsetzung…

Eine effiziente Lösung wäre hier fraglos eine Art Baukastensystem, in das jede Gemeinde greifen kann, um sich das jeweils benötigte Tool zu nehmen. Zu guter Letzt muss ein Prozess entwickelt werden, damit die KI behördenübergreifend auf Daten zugreifen kann. Denn je mehr Informationen der Technologie zur Verfügung stehen, desto genauer und wirkungsvoller kann sie eingesetzt werden.

()

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Künstliche Intelligenz (KI), noris network