

Künstliche Intelligenz

Entlastende HelferIn

[18.04.2024] Um trotz Fachkräftemangel zukunftsfähig zu bleiben, müssen Verwaltungen innovative Lösungen finden. Künstliche Intelligenz kann in vier Kernbereichen zu mehr Effizienz und Produktivität verhelfen, während die Arbeitsbelastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sinkt.

In der öffentlichen Verwaltung fehlt es bereits an vielen Stellen an qualifiziertem Personal. Gleichzeitig steigt die Zahl der zu bearbeitenden Fälle, weshalb immer weniger Zeit bleibt, diese zu erledigen. Zudem werden die Fälle immer komplexer – eine Herausforderung, die ohne Digitalisierungsmaßnahmen kaum noch zu bewältigen ist. Der Einsatz Künstlicher Intelligenz (KI) kann hier Abhilfe schaffen.

Nach dem anfänglichen Hype um ChatGPT sind KI-basierte Lösungen langsam im Arbeitsalltag vieler Branchen angekommen. Sie unterstützen Experten dabei, wiederkehrende Arbeitsschritte zu beschleunigen. Auch für den Einsatz im öffentlichen Sektor haben KI-Lösungen großes Potenzial. Der Informationsdienstleister Wolters Kluwer hat nach Gesprächen und Workshops mit Sachbearbeiterinnen und -bearbeitern aus der öffentlichen Verwaltung vier Kernbereiche identifiziert, in denen KI die Produktivität und Effizienz steigern kann.

Automatisieren, übersetzen, informieren

Ein Kernbereich ist die Automatisierung von Arbeitsabläufen etwa bei Standardfällen. Die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter gewinnen dadurch Zeit, die sie in komplexere Aufgaben investieren können. Der zweite Kernbereich ist die Umwandlung von Texten. Mithilfe von KI können sie in Leichte Sprache übersetzt werden, was der Barrierefreiheit zugutekommt. Außerdem können Schreiben aus Vorlagen einfacher an neue Gegebenheiten angepasst werden. Das Filtern von Informationen ist der dritte Kernbereich, in dem KI der öffentlichen Verwaltung zu mehr Effizienz verhelfen kann. Denn KI kann nicht nur Informationen aus einer großen Datenmenge extrahieren, sondern diese auch strukturieren. Der vierte Kernbereich für den KI-Einsatz ist die Bürgerkommunikation. So können beispielsweise Chatbots bei der Terminvereinbarung oder der Beantwortung allgemeiner Fragen helfen und damit die Sachbearbeiter spürbar entlasten.

Umfassende Digitalisierungsoffensive

Um KI optimal in den Arbeitsalltag zu integrieren, empfiehlt sich eine enge Zusammenarbeit zwischen der jeweiligen Verwaltung und den beauftragten Digitalisierungsexperten. So können – eingebettet in die Digitalisierungsstrategie der Behörde – maßgeschneiderte (Software-)Lösungen entwickelt werden, die nicht nur den Arbeitsalltag erleichtern, sondern auch die Servicequalität verbessern. Zu bedenken ist außerdem, dass die Vorteile der KI nur dann ausgeschöpft werden können, wenn die Digitalisierung in der Behörde generell vorangetrieben wird. Denn was nützt die beste Künstliche Intelligenz, wenn die Daten, mit denen sie arbeiten soll, ausgedruckt in einer Papierakte liegen? Mit einer KI-Strategie allein ist es daher oft nicht getan. Vielmehr bedarf es einer umfassenden Digitalisierungsoffensive.

Erfolg dank agiler Vorgehensweise

Für die Planung und Umsetzung von KI-Projekten bieten sich agile Methoden an – also ein flexibles und iteratives Vorgehen. Zunächst sollten die Bereiche identifiziert werden, in denen eine einfache Umsetzung

möglich ist. Der erste Schritt bei der KI-Implementierung in der öffentlichen Verwaltung ist daher die Definition der Bedürfnisse und Anforderungen der verschiedenen Abteilungen. Dabei sollten nicht gleich ganze Aufgabenbereiche identifiziert werden, sondern nur einzelne Aufgaben, die automatisiert werden können. Auf diese Weise kann sichergestellt werden, dass die KI-Implementierung tatsächlich erfolgreich sein wird.

Die identifizierten Bereiche sollten in eine klare Strategie überführt werden, die auch die Ziele der Implementierung, die Vorgehensweise und die benötigten Ressourcen festlegt. Eine Erfolgskontrolle ist anzuschließen. Darüber hinaus können verschiedene lokale und nationale Initiativen sowie Förderprogramme die Umsetzung von KI-Projekten in der öffentlichen Verwaltung begleiten.

KI-Projekte in der Praxis

Ein Beispiel dafür, wie KI-Technologie bereits sinnvoll im Arbeitsalltag eingesetzt wird, sind die durch GPT (Generative Pre-trained Transformer) generierten Zusammenfassungen von Urteilen und Beschlüssen aus verschiedenen Rechtsgebieten. Als einer der ersten Anbieter hat Wolters Kluwer dieses Feature auf seiner Rechercheplattform Wolters Kluwer Online zur Verfügung gestellt. Dabei konnte das Unternehmen auf die enge Zusammenarbeit mit seinen Kunden und seine langjährige Erfahrung im Bereich KI zurückgreifen. Darüber hinaus sind Kooperationen mit Kommunen, renommierten Forschungseinrichtungen wie dem Fraunhofer-Institut und dem Deutschen Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz (DFKI) sowie Co-Innovationsprojekte mit anderen Technologieunternehmen wie Microsoft von großer Bedeutung.

()

Stichwörter: IT-Infrastruktur,