Generative KI

Wenn die E-Akte auf Fragen antwortet

[08.05.2024] Die öffentliche Verwaltung muss täglich große Mengen an Informationen verarbeiten, gleichzeitig erwarten die Bürger immer schnellere Services. Intelligente Such-Software hilft den Behörden dabei, diesen Spagat zu meistern. Noch mehr Möglichkeiten bietet die Integration generativer KI.

Auch Behörden kämpfen mit der Datenflut. Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen deshalb immer umfangreicheren und komplexeren Informationen gegenüber. Letztere reichen von sensiblen personenbezogenen Angaben über Verwaltungsvorschriften, Ausführungsbestimmungen und Gesetzestexte bis hin zu aktuellen Verwaltungsunterlagen oder Archivdokumenten. Mit fortschreitender Digitalisierung verändert sich außerdem die Erwartungshaltung der Bürgerinnen und Bürger. Als private Verbraucher sind sie heute an schnelle Dienstleistungen gewöhnt und wünschen sich dies ebenso von ihren Kommunalverwaltungen und Ämtern. **Alle Datenquellen zentral auswerten** Eine Digitalisierungstechnologie, mit der Behörden diesen Spagat erfolgreich meistern können, ist die auf Künstlicher Intelligenz (KI) basierende Enterprise Search. Die intelligente Such-Software ist in der Lage, alle elektronisch vorliegenden Datenquellen über Konnektoren anzubinden und zentral auszuwerten. Da sie fortgeschrittene Textanalyseverfahren und KI-Methoden wie Machine- und Deep Learning nutzt, kann sie nicht nur inhaltliche Zusammenhänge erkennen oder Trends identifizieren. Auch unstrukturierte Inhalte werden von ihr thematisch erfasst, sortiert und aggregiert. Davon profitieren die Behördenmitarbeiter sowohl kurz- als auch langfristig. Zum einen finden sie über ein zentrales Cockpit schnell und zuverlässig genau die Informationen, die sie für ihre tägliche Arbeit benötigen. Zum anderen wird das gesammelte Know-how der Behörde unkompliziert zugänglich gemacht, was wiederum dem Wissensmanagement zugutekommt: Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können schnell eingearbeitet und das Wissen ausscheidender Kollegen effizient an die Nachfolger weitergegeben werden. **Umfassende Hilfestellung** Der Technologie-Stack der Such-Software ermöglicht neben der intelligenten Analyse von Dokumenten auch deren Weiterverarbeitung in Workflows. Beispielsweise kann die Software Vollständigkeitsprüfungen in Bürgerportalen durchführen. Fehlen bei der Antragstellung bestimmte Unterlagen, wird der Antragsteller noch während der Dateneingabe darauf hingewiesen. Das verkürzt die Bearbeitungszeit sowohl für die Verwaltung als auch für die Antragsteller. Öffentliche Verwaltungen können außerdem E-Mails, die in ihren info@-Postfächern eingehen, automatisiert weiterleiten. Die Software identifiziert dazu die Themen der E-Mails und sendet sie an die passenden internen Stellen. Auch kann die Software in Millionen von gespeicherten Dokumenten blitzschnell personenbezogene Daten wie Namen, Adressen oder Telefonnummern aufspüren. Behörden können dadurch Auskunftsersuchen nach der Datenschutzgrund-Verordnung (DSGVO) umgehend und vollständig beantworten. Zudem lassen sich gesetzliche Aufbewahrungs- und Löschfristen besser einhalten und Archive einfacher bereinigen. **Mit generativer KI noch schneller rezipieren** Führende Anbieter von intelligenter Such-Software erweitern ihre Lösungen derzeit um die so genannte generative KI. Diese Art der Künstlichen Intelligenz, die vor allem durch den Hype um ChatGPT populär wurde, kann die menschliche Sprache nicht nur besser als ihre Vorgänger verstehen und verarbeiten. Sie kann sogar ganze Texte selbstständig generieren. Diese Fähigkeiten eröffnen auch der Enterprise Search neue Möglichkeiten. Beispielsweise kann die generative KI die von der Such-Software ermittelten Treffer eigenständig zusammenfassen. Endnutzer können Fragen zu diesen Treffern stellen und erhalten von der KI Antwort. Behördenmitarbeiter können die gefundenen Informationen also wesentlich schneller rezipieren. Gleichzeitig wird eine der größten Gefahren der

generativen KI gebannt: ihre Neigung zu Halluzinationen. Immer wieder werden Fälle bekannt, in denen Systeme wie ChatGPT vermeintliche Fakten erfinden. Im Rahmen von Enterprise Search verwendet generative KI jedoch ausschließlich Informationen aus organisationseigenen Daten, die faktisch korrekt sind. Das Risiko von Halluzinationen ist daher äußerst gering. Zudem gibt die Enterprise Search Software stets die vollständigen Quellen an und schafft damit eine zusätzliche Sicherheitsschicht gegen Falschinformationen. **Datenschutz nach innen und außen** Behörden erhalten durch die Integration generativer KI viele zusätzliche Anwendungsfälle für die Such-Software. Zum einen können sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Suchergebnisse wie umfangreiche Berichte, Präsentationen oder ganze E-Akten inklusive der vollständigen Quellenangaben prägnant zusammenfassen lassen. Zum anderen können sie mit den E-Akten in einen Frage-Antwort-Dialog treten – ähnlich einem Chatbot, nur in ganz anderer Qualität. Behörden können außerdem einen Vermerkassistenten implementieren, der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter bei der Erstellung von Aktenvermerken unterstützt. Dabei fasst die generative KI den Sachverhalt zusammen, während die Beurteilung und abschließende Bewertung in der Verantwortung der Sachbearbeiter liegen. Beim Einsatz generativer KI in der Such-Software müssen Behörden selbstverständlich die Datensicherheit nach innen und außen bedenken. Sie sollten entsprechende Lösungen On-Premises auf organisationseigenen Servern nutzen. So wird verhindert, dass Informationen an letztlich unkontrollierbare Cloud-Anbieter von generativen KI-Diensten fließen. Die organisationsinterne Datensicherheit kann durch eine Enterprise-Search-Lösung gewährleistet werden, die Informationen grundsätzlich nur rechtegeprüft zur Verfügung stellt. Dadurch ist gewährleistet, dass auch Zusammenfassungen und die Antworten auf Fragen ausschließlich Informationen liefern, für die der jeweilige Mitarbeiter berechtigt ist. **Kein Wundermittel, aber Entlastung** Intelligente Such-Software bietet Behörden also vielfältige Einsatzmöglichkeiten und unterstützt sie zugleich bei der Digitalisierung von Bürgerservices. Natürlich sind die KI-Technologien keine Wundermittel. Viele Verwaltungsprozesse müssen nach wie vor von Menschen abgeschlossen werden. Die Software entlastet jedoch von manuellen Standardaufgaben, was für einen schnelleren Service und eine effizientere Verwaltung sorgt. Davon profitieren die Menschen nicht nur als Bürgerinnen und Bürger, sondern auch als Steuerzahler.

()

Stichwörter: Dokumenten-Management, Bürgerservice, E-Akte, KI