

KI als Kulturaufgabe

[28.11.2025] Das Intranet der Kreisverwaltung Viersen wird zum intelligenten Wissensraum. Dazu trägt ein auf Künstlicher Intelligenz basierender Chatbot bei. Er ist das sichtbare Zeichen eines kulturellen Transformationsprozesses, der die gesamte Verwaltung durchdringen wird.

Mit dem umfassenden Relaunch ihres Intranets verwirklicht die [Kreisverwaltung Viersen](#) nicht nur ein technisches Update. Vielmehr markiert die ganzheitlich gedachte, intelligente Informations- und Kommunikationsplattform für alle Mitarbeitenden den Beginn einer neuen Digitalisierungsphase in der nordrhein-westfälischen Kommune. Denn neben den klassischen Funktionen wie strukturierten Zuständigkeitsübersichten, Dienstanweisungen, aktuellen Mitteilungen oder Veranstaltungsinformationen steht künftig ein auf Künstlicher Intelligenz (KI) basierender Chatbot im Zentrum des Netzwerks. Mit ihm setzt Viersen ein Zeichen für den praxisorientierten und verantwortungsvollen KI-Einsatz im öffentlichen Sektor.

Der Chatbot basiert auf einer Retrieval-Augmented-Generation (RAG)-Infrastruktur und erlaubt die kontextbezogene, natürliche Interaktion mit sämtlichen Intranet-Inhalten. Die KI liefert präzise Antworten auf individuelle Fragen – und das frei von Halluzinationen. Außerdem können Themen weiterentwickelt werden, die für einzelne Nutzende oder ganze Organisationseinheiten relevant sind. Eingebettet in verwaltungsspezifische Leitplanken wird ein sicherer Umgang gewährleistet, während individuelle Konfigurationen hohe Flexibilität ermöglichen.

Mitarbeiter gestalten mit

Die Kreisverwaltung versteht den Chatbot als ein gemeinschaftliches Projekt und legt schon im Vorfeld der technischen Implementierung großen Wert auf die Partizipation der Mitarbeitenden. Über einen internen Wettbewerb können sie sich an der Namensgebung und der gestalterischen Ausrichtung des Chatbots beteiligen. Dieses Vorgehen stärkt die Identifikation der Mitarbeitenden mit dem neuen System und ist Ausdruck einer Haltung, wie sie in der fortgeschriebenen Digitalisierungsstrategie des Kreises verankert ist: Digitalisierung wird als kooperativer, menschenzentrierter Prozess verstanden, bei dem technologische Innovation und kollektive Mitgestaltung zusammengehören.

Um den sicheren Einsatz Künstlicher Intelligenz zu gewährleisten, installiert die Kreisverwaltung verlässliche Leitplanken. Zum einen hat sie im April 2025 eine grundlegende KI-Governance in Form einer Dienstanweisung eingeführt. Diese definiert klare Regeln und Verantwortlichkeiten für die dienstliche Nutzung von KI-Tools innerhalb der Verwaltung. Sie ist nicht nur Grundlage für den sicheren Betrieb des neuen Intranet-Chatbots. Sie schafft auch Vertrauen in weitere Anwendungen, indem sie organisatorische, datenschutzrechtliche und ethische Fragestellungen verbindlich klärt. Die Mitarbeitenden dürfen im Rahmen der in der Dienstanweisung abgesteckten Leitlinien mit KI-Tools frei agieren. Zum anderen steht den Mitarbeitenden im Intranet eine neue KI-Guidance als umfassende Wissensressource zur Verfügung. Sie bietet leicht verständliche Erklärungen, praktische Anwendungsbeispiele, verweist auf E-Learning-Angebote und verlinkt relevante Materialien und Best Practices. Ziel ist es, KI-Wissen niederschwellig zugänglich zu machen und eine informierte Nutzung über alle Hierarchieebenen hinweg zu fördern.

Kompetenz systematisch aufbauen

Für einen Kompetenzaufbau mit System hat die Verwaltung auf dem Fundament der KI-Governance ein kontinuierliches Schulungsprogramm errichtet. Seit April werden monatlich Onlinegrundkurse zum Thema KI angeboten. Diese werden nach den Grundprinzipien des EU AI Acts entwickelt und im Format Kollegen-für-Kollegen umgesetzt. Die Inhalte reichen von Definitionen und Technologien über rechtliche Rahmenbedingungen bis hin zu ethischen Fragen und praktischen Anwendungstipps. Mehr als 450 Mitarbeitende sind in den ersten vier Monaten geschult worden. Ergänzend dazu wird das Thema Künstliche Intelligenz regelmäßig in der Digitalen Sprechstunde der Verwaltung aufgegriffen, ein offenes, einstündiges Austauschformat für alle Mitarbeitenden zu aktuellen digitalen Themen. Für Führungskräfte werden eigene Veranstaltungen durchgeführt, um ihre besondere Rolle bei der Einführung und Steuerung von KI-Projekten zu reflektieren und zu stärken. Über etablierte Digitallotsinnen und Digitallotsen wird das Thema zusätzlich in die Organisation getragen und aktiv begleitet.

Die Kreisverwaltung geht bei der weiteren KI-Nutzung bewusst bedarfsorientiert vor. Es werden gezielt Tools geprüft, die bestehende Herausforderungen adressieren – sei es die Verbesserung der Barrierefreiheit, die Protokollerstellung oder die Unterstützung in der rechtlichen Fallbearbeitung. Um auch Fortgeschrittene zu fördern und weitere Anwendungsfälle zu identifizieren, sind neue Formate wie Prompting-Workshops vorgesehen. Als langfristige Vorhaben werden die Entwicklung einer Datenstrategie oder der Aufbau eines ganzheitlichen Datenmanagements ins Auge gefasst. Darüber hinaus wird die frühzeitige Berücksichtigung von KI-Budgets in der Haushaltsplanung eine Rolle spielen.

Ein kultureller Transformationsprozess

Besonderes Augenmerk gilt der Integration von KI in bestehende Fachverfahren, da hier ein großes Potenzial zur Effizienzsteigerung und Datenintegration liegt. Die KI wird tief in die Prozessgestaltung der Kreisverwaltung Viersen einfließen. Dafür bedarf es eines Wandels, der sowohl technische als auch organisatorische Standards erfordert. Zielbild ist eine öffentliche Verwaltung, in der KI nicht nur eingesetzt, sondern nachhaltig verstanden, gestaltet und verantwortungsvoll weiterentwickelt wird.

Immer im Fokus steht die Entlastung der Mitarbeitenden. Künstliche Intelligenz wird nicht als Ersatz für Menschen verstanden, sondern als Werkzeug zur Verbesserung von Arbeitsbedingungen, Prozessen und Ergebnissen, stets eingebettet in den grundlegenden Auftrag der Verwaltung.

Der Weg des Kreises Viersen verdeutlicht: Die Einführung von KI ist vor allem ein kultureller Transformationsprozess. Strategie, Governance, Schulung und Beteiligung bilden die Pfeiler eines Ansatzes, der Innovationsfreude mit Verantwortung vereint und das Denken und Handeln in der Kreisverwaltung nachhaltig verändert. Der Chatbot im neuen Intranet ist sichtbares Zeichen eines Wandels, der die gesamte Verwaltung durchdringt sowie Impulsgeber für die einzelnen Organisationseinheiten, gemeinsam mitarbeiterorientierte KI-Initiativen zu starten.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe November 2025 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Chatbot, Kreis Viersen, Wissensmanagement