Stuttgart

Evolution der Arbeitswelt

[24.11.2026] Stuttgart schafft mit ChatSTR eine sichere, interne und zentrale KI-Plattform für die Stadtverwaltung, welche umfangreiche Effizienzgewinne und qualitative Verbesserungen für die Verwaltung und Bürgerschaft erzielen soll.

Im Frühjahr 2026 ist in der Landeshauptstadt Stuttgart die stadtweite KI-Plattform ChatSTR an den Start gegangen. Sie wurde vom Amt für Digitalisierung, Organisation und IT (DO.IT) sowie der stadteigenen Firma Digital MoveS entwickelt. Mit ihr will Stuttgart Künstliche Intelligenz schrittweise, praxisnah und nutzerorientiert in den Verwaltungsalltag integrieren. Der stadtweite Ausbau ist in vier aufeinander aufbauenden Phasen geplant.

Einfacher Einstieg

Zum Start bietet ChatSTR eine intuitive, anpassbare Benutzeroberfläche. Damit können Beschäftigte ohne vertiefte technische Kenntnisse oder umfangreiche Erfahrung im Formulieren von Eingaben arbeiten. Der Zugang soll so einfach und alltagstauglich sein wie eine Internetsuche. Eine niedrige Einstiegshürde ist entscheidend für eine hohe Akzeptanz. Komplexe Bedienkonzepte oder eine technische Überfrachtung führen hingegen dazu, dass ein leistungsfähiges System im Arbeitsalltag kaum genutzt wird. Die Technik soll bewusst in den Hintergrund treten. Die Beschäftigten sollen sich auf ihre fachlichen Aufgaben konzentrieren können und schnell erkennen, in welchen Bereichen sie von KI sinnvoll unterstützt werden. Eine einfache Oberfläche bildet auch die Grundlage für spätere Ausbaustufen. Künftig soll spezialisiertes Wissen aus den Ämtern ohne besondere technische Vorkenntnisse zugänglich sein. So kann ChatSTR die Hemmschwelle im Umgang mit KI erheblich senken und die Beschäftigten schrittweise mit den neuen Möglichkeiten vertraut machen.

Wissen zugänglich machen

In Ämtern sind Vorschriften, interne Regelungen, gesetzliche Grundlagen und Fachwissen häufig in verschiedenen Systemen weit verteilt gespeichert. Diese Informationen sind im Arbeitsalltag nur mit erheblichem Aufwand zu finden. Eine spezifische Amts-KI soll in der zweiten Aufbauphase das vorhandene Wissen ohne Zutun der Mitarbeitenden bündeln und auf einfache Art und Weise verfügbar machen, um die Beschäftigten effektiv bei ihren täglichen Aufgaben zu entlasten. Das Konzept von ChatSTR stützt sich auf vier Bausteine.

Bislang arbeitet jedes Amt mit eigenen Informationen und Fachverfahren. Die Amts-KI soll diese bislang getrennten Datensilos über eine Datenplattform einfach zusammenführen. Mögliche Quellen sind interne Wikis, das Intranet, das städtische soziale Netzwerk, Gesetze, örtliche Vorschriften oder Fachdatenbanken. Die Benutzeroberfläche bleibt dabei stets gleich. Die Zugriffe richten sich nach den geltenden Vorgaben für Datenschutz, Informationssicherheit und Berechtigungen. Der Zugriff auf die Daten eines Amtes wird zentral durch die Datenplattform geregelt, wodurch sich die Einhaltung des Datenschutzes stark vereinfacht.

Datenschutz und Informationssicherheit haben ebenso hohe Priorität wie die angestrebten Produktivitätsgewinne. Deshalb basiert die Amts-KI auf einer intern betriebenen Open-Source-Lösung. Sensible Verwaltungsdaten verbleiben im geschützten Bereich. Bei Bedarf kann das Internet für Recherchen sicher eingebunden werden, ohne dass interne Daten offengelegt werden. ChatSTR nutzt vorrangig die Retrieval-Augmented Generation (RAG). Bei einer Anfrage ermittelt das System zunächst relevante Dokumente aus freigegebenen internen Quellen. Anschließend stellt es diese dem Sprachmodell als Kontext bereit. Dadurch sollen die Qualität der Antworten erhöht, die Quellen nachvollziehbar gemacht und fehlerhafte oder erfundene Angaben reduziert werden.

Auf dem Weg zu KI-Agenten

Für die einzelnen Ämter sollen nach und nach zusätzliche Funktionalitäten entwickelt werden, die die fachliche Qualität und Produktivität steigern. Mithilfe von Kennzahlen soll der konkrete Nutzen dieser Anwendungen im Arbeitsalltag aufgezeigt werden. Beschäftigte können dadurch Informationen schneller finden und Antworten unmittelbar mit den zugehörigen Quellen prüfen. Die Amts-KI schafft außerdem die Voraussetzungen für eine breitere Datennutzung: Sie macht vorhandene Informationen besser auffindbar, unterstützt eine höhere Datenqualität und ermöglicht klar geregelte Zugriffe. Damit bereitet sie zugleich die nächste Entwicklungsphase vor.

In der dritten Phase sollen zunächst auf Grundlage jeder Amts-KI einfache Routinen automatisiert oder effizienter unterstützt werden. Dafür sind verlässliche, fachlich beschriebene und rechtssicher nutzbare Daten Voraussetzung. Um dies zu gewährleisten, hat die Stadt Stuttgart eine Datenstrategie erarbeitet. KI-Agenten können nur dann sinnvoll handeln, wenn sie auf geeignete Informationen zugreifen können und ihre Ergebnisse nachvollziehbar erzeugen. Der Aufbau der Amts-KI in Phase 2 ist deshalb ein notwendiger Schritt auf dem Weg zu KI-Agenten in der Stuttgarter Verwaltung.

Hoher Bedarf und großes Interesse

Das langfristige Ziel besteht in einer zentralisierten, verwaltungsweiten KI-Plattform, die Wissen, Prozesse und Unterstützungsangebote über Organisationsgrenzen hinweg verknüpft. Aktuell erproben mehrere Ämter ChatSTR in diversen Pilotvorhaben in allen Phasen und gewinnen daraus neue Erkenntnisse für die weitere Entwicklung. Diese hoch effektive Vorgehensweise ist möglich, weil ChatSTR von Beginn an als hochverfügbare, skalierbare KI-Plattform und nicht nur als einzelner Chatbot ausgelegt wurde.
Ein wichtiger Baustein in Stuttgart ist die Stärkung der digitalen Souveränität. Sobald sich ChatSTR im Tagesgeschäft stabil bewährt hat, werden die Komponenten so weit wie möglich und sinnvoll als Open Source veröffentlicht, damit auch andere Kommunen und Institutionen von den Erfahrungen und dem Ansatz einer KI-Plattform profitieren können. Klar ist, dass Stuttgart auf diesem Weg noch eine Menge Erfahrungen sammeln wird. Wenn man jedoch effektiv weiterkommen will, muss man auch mal anfangen, selbst wenn noch nicht alles im letzten Detail geklärt ist.

Über 2.000 ChatSTR-Nutzer in nur wenigen Tagen, inklusive der vorgeschriebenen Schulungen, sprechen eine deutliche Sprache: Der Bedarf an einer KI-Plattform ist sehr hoch. Beim Ausbau von ChatSTR ist es wichtig, die konkreten Bedarfe und Wünsche der Ämter zu berücksichtigen und die Kompetenzen der Beschäftigten im Bereich KI kontinuierlich auszubauen. Ein weiterer Schritt ist, dass sich Stuttgart aktuell mit verschiedenen potenziellen Partnern unterhält, die die Entwicklung und den Betrieb langfristig absichern könnten, da auch die Ressourcen in Stuttgart begrenzt sind. Es ist davon auszugehen, dass sich hier neue Möglichkeiten eröffnen werden, um eine echte Modernisierung der Verwaltung gezielt

voranzutreiben.
Die Einführung von ChatSTR stößt auf hohe Nachfrage: Aktuell nutzen mehr als 3.800 Beschäftigte ChatSTR und haben die vorgeschriebene Pflichtschulung absolviert. Zugleich steht das Projekt noch am Anfang. Im weiteren Betrieb werden technische, organisatorische und rechtliche Fragen anhand der praktischen Erfahrungen konkretisiert und beantwortet.

(sib)

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe November 2026 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Stuttgart