

Künstliche Intelligenz in der öffentlichen Verwaltung

Game-Changer für den Bürokratieabbau?

Brownbag-Seminar Netzwerk Bessere Rechtsetzung und Bürokratieabbau, 27. März 2024



Mareike Sirman-Winkler

Doctoral Researcher | AI in the public sector |
Weizenbaum Institute & Uni Oldenburg



LinkedIn

✉ m.sirman-winkler@posteo.com

Agenda

1. Künstliche Intelligenz in der öffentlichen Verwaltung

2. Potentiale von KI für den Bürokratieabbau

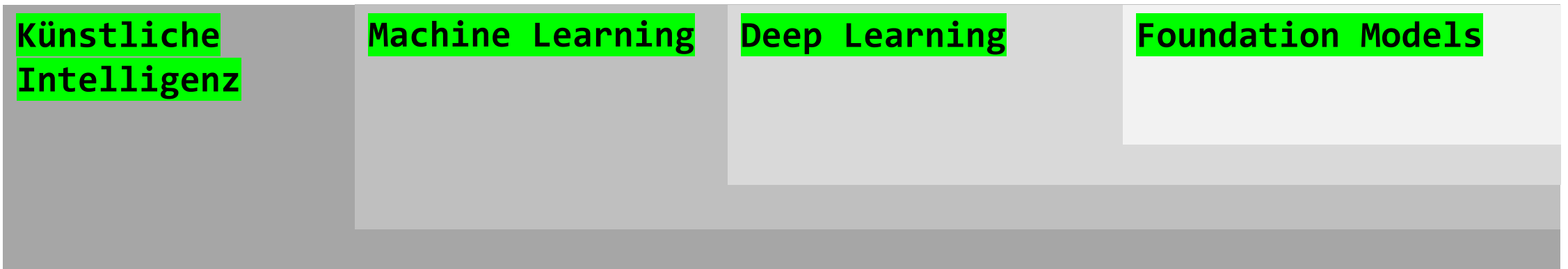
3. Risiken von KI in der Verwaltung

4. Herausforderungen bei der Einführung von KI in der Verwaltung

5. Fazit

***1. Künstliche Intelligenz
in der öffentlichen
Verwaltung***

Entwicklungen im Bereich KI



Eigene und verkürzte Darstellung auf Basis von:

Voss, Ehrmantraut und Schäuble (IBM): *Souveräne KI für die öffentliche Verwaltung*. Zukunftskongress, Wegweiser Webinar am 26.03.24.

<https://www.zukunftskongress.info/de>

Entwicklungen im Bereich Verwaltungsdigitalisierung

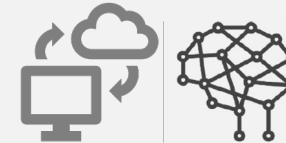
Verwaltungs-
modernisierung



E-Government



Verwaltung 4.0



Eigene und verkürzte Darstellung auf Basis von:

Wangler & Botthof (2019): E-Governance: Digitalisierung und KI in der öffentlichen Verwaltung. In: Wittpahl (Ed.): *Künstliche Intelligenz. Technologie – Anwendung – Gesellschaft. iit-Themenband*, https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/978-3-662-58042-4_8?pdf=chapter%20toc (S. 125).

KI im Kontext der Verwaltungsdigitalisierung

Ausgewählte KI-Anwendungsfälle

- [Überprüfung von Dokumenten](#) (Studienbescheinigungen) beim Kindergeldantrag
- [Bildererkennung](#) zur Identifizierung von Produktfälschungen beim Zoll
- [Erkennung von Dialekten](#) bei Asyl- und Migrationsverfahren
- [Regressmanagement](#) in der Unfallversicherung
- [Bearbeitung von Wohngeldanträgen](#)
- [Beratung von Arbeitslosen](#) ([Flandern/BEL](#))
- Vorhersage von Sozialbetrug ([IT/NLD](#))

→ KI-Anwendungen sind punktuell bereits im operativen Betrieb

→ KI wird auch zur Entscheidungsfindung genutzt

→ Große Bandbreite von Anwendungsfeldern in der Verwaltung

→ KI kommt auf allen Verwaltungsebenen aber noch nicht in der Breite zum Einsatz

→ Zunehmender Einsatz von KI im „Front Office“ der Verwaltung

2. Potentiale von KI für den Bürokratieabbau

Bürokratieabbau

Breites Verständnis des Begriffs Bürokratieabbau

- Bürokratieabbau im Sinne von Effizienzsteigerung
Effizienteres und schlankeres Verwaltungshandeln
- Bürokratieabbau im Sinne der Reduzierung von Überregulierung
Vereinfachungspotential von Regelungen

→ Kann KI zum Bürokratieabbau beitragen?

Kann KI zur Effizienzsteigerung beitragen?

Ausgewählte Anwendungsbeispiele und Potentiale

Beschleunigung des Verwaltungsvollzugs (bei Massenverfahren)

- „OLGA“ am Oberlandesgericht Stuttgart
Kategorisierung von Akten (Fallbearbeitung Diesellabgasverfahren)
- „FraUKe“ am Amtsgericht Frankfurt
Assistenz bei der Urteilsfindung (Fallbearbeitung Fluggastrechte)

Überprüfung von Strafakten (Potentiale)

- Cannabis
- Asylverfahren

Kann KI zur Effizienzsteigerung beitragen?

Ausgewählte Anwendungsbeispiele und Potentiale

Dienstleistungsverwaltung

- Chat-Bots zur Beantwortung von Bürger*innen-Anfragen
- Prüfung von Studienbescheinigungen beim Kindergeld-Antrag
- Beratung von Arbeitslosen

Kann generative KI zur Effizienzsteigerung beitragen?

Begriff Generative KI

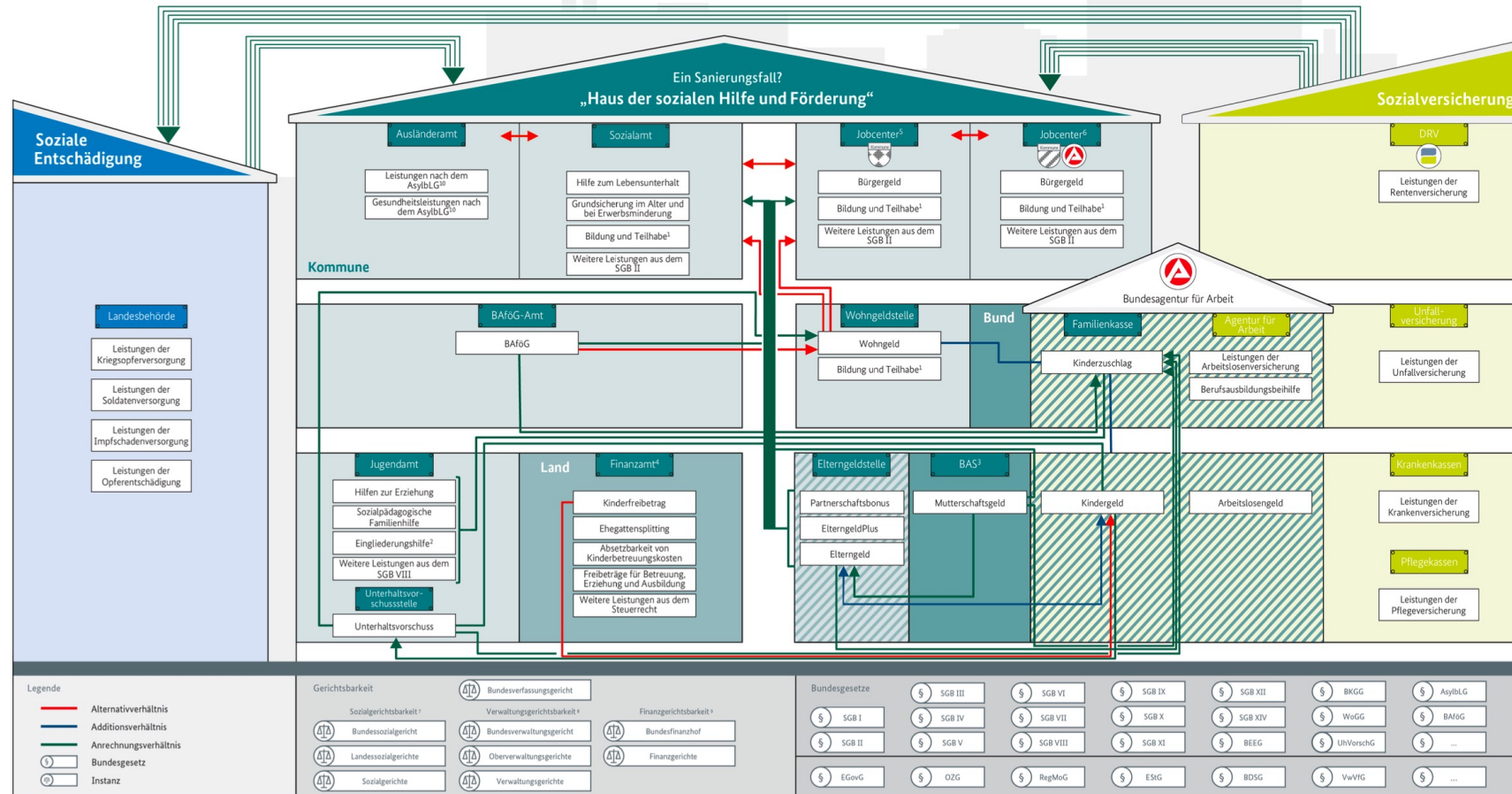
= KI-Verfahren, die auf Basis großer Datenmengen eigenständig neuartige Inhalte generieren (Texte, Bilder, Videos, Töne, etc.);
Beispiel: ChatGPT

Ausgewählte Anwendungsbeispiele generativer KI in der Verwaltung

- [„F13“](#) in der Landesverwaltung Baden-Württemberg
- [„LLMoin“](#) in der Freien und Hansestadt Hamburg

Funktionen: Zusammenfassungen, Vermerk-Erstellung, Recherche, Fließtextgenerierung

Kann KI dazu beitragen, dass Überregulierung reduziert wird?



Soziale Hilfe und Förderung in Deutschland: Zuständige Vollzugsbehörden und die Beziehungen der Leistungen untereinander

Nationaler Normenkontrollrat (2024): Wege aus der Komplexitätsfalle Vereinfachung und Automatisierung von Sozialleistungen, S. 18-19. <https://www.normenkontrollrat.bund.de/Webs/NKR/SharedDocs/Downloads/DE/Gutachten/2024-nkr-sozialleistungsgutachten.html?nn=145256>

1 Die Leistungen für Bildung und Teilhabe werden bei der Behörde beantragt, bei der ein laufender Leistungsbezug besteht, aus dem sich die Anspruchsberechtigung ergibt.
 2 Die Leistung Eingliederungshilfe wird nicht näher betrachtet.
 3 Bundesamt für soziale Sicherung.
 4 Die Leistungen des Finanzamts werden in der Darstellung der Verhältnisse nicht berücksichtigt.
 5 Optionskommune bzw. zugelassener kommunaler Träger.
 6 Gemeinsame Einrichtung der Bundesagentur für Arbeit und eines kommunalen Trägers.

7 Zuständig für Streitigkeiten im Bereich der Sozialversicherungen, der Sozialhilfe, der Asylbewerberleistungen, der sozialen Entschädigung, der Grundsicherung für Arbeitsuchende (z.B. Bürgergeld) und der Leistungen für Menschen mit Behinderung.
 8 Zuständig für Streitigkeiten im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe, des Unterhaltsvorschlusses, der Ausbildungsförderung und des Wohngelds.
 9 Zuständig für Streitigkeiten im Bereich des Einkommensteuergesetzes (z.B. Kindergeldangelegenheiten).
 10 Anspruch auf Leistungen nach dem AsylBLG haben Asylsuchende in Deutschland ohne deutsche oder EU-Staatsbürgerschaft und ohne ausreichendes Einkommen und Vermögen. Der Bezug von Leistungen aus dem SGB schließt den Bezug von Leistungen nach dem AsylBLG aus. Somit besteht ein Alternativverhältnis zu allen Leistungen des SGB und außerdem zu den Leistungen aus dem WoGG, dem BGG, dem UHVorsChG und dem BEEG.

Kann KI dazu beitragen, dass Überregulierung reduziert wird?

Potentiale

- Identifizierung von Doppelungen, Überschneidungen und Widersprüchen in den Regelungen für Bürger*innen und Unternehmen
 - Identifikation von Regelungen, die vereinfacht werden können
 - Vorschläge für neue oder geänderte Regelungen

Außerdem: Kann KI die Bürgerorientierung der Verwaltung steigern?

Potentiale

- (Juristische) Zusammenhänge in einfacher Sprache durch die Verwendung von generativer KI

Ausgewählte Anwendungsbeispiele generativer KI in der Verwaltung

- [Behördenkommunikation](#), Stadt Aschaffenburg
Funktionen: Pressemitteilungen in Leichter Sprache

3. Risiken von KI in der Verwaltung

Risiken KI-basierter Entscheidungen

Beispiel Sozialverwaltung

Dokumentierte Folgen KI-basierter Fehlentscheidungen in der Sozialverwaltung

- Fälle von Diskriminierung
- Unbegründete Verdachtsfälle auf Sozialhilfebetrug (NLD)
- Unbegründete Verdachtsfälle auf Kindeswohlgefährdung (USA)

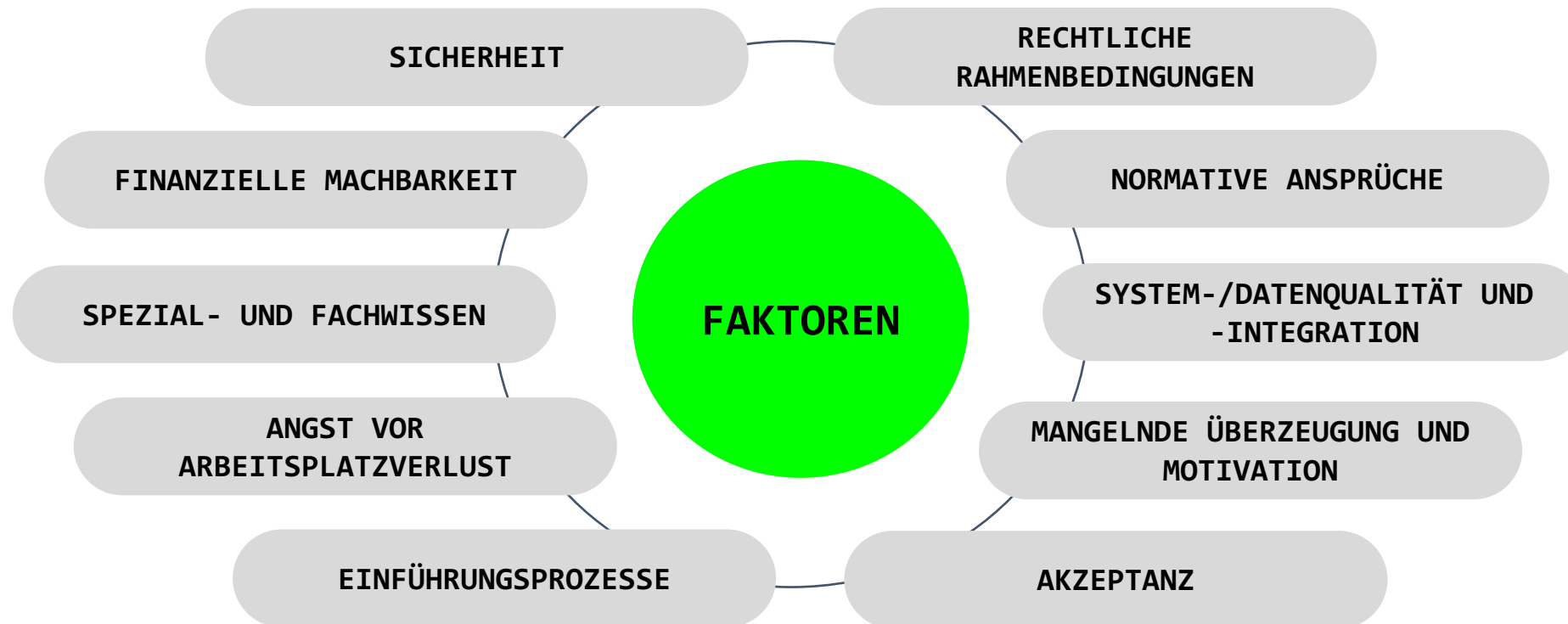
→ Potenziale von KI können mit Risiken einhergehen

Erklärungsansätze KI-basierter Fehlentscheidungen

- Bias in den Datengrundlagen
 - Unzureichende Fähigkeiten der Nutzer*innen im Umgang mit KI-basierten Empfehlungssystemen
 - Zeitdruck im Arbeitsalltag
- Technische Leistungsfähigkeit von KI-Systemen allein ist nicht erfolgsversprechend
- KI-Projekte scheitern, wenn sie nicht auf die Bedürfnisse der Nutzer*innen abgestimmt sind

***4. Herausforderungen
bei der Einführung von
KI in der Verwaltung***

Herausforderungen bei der Einführung von KI in der Verwaltung



Rolle von KI-Einführungsprozessen

Schlaglichter aus Interviews mit KI-Projektleiter*innen in der Sozialverwaltung

- Hohe Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen können die Komplexität von KI-Projekten erhöhen und die KI-Einführung verlangsamen
- Hohe Sicherheitsanforderungen stehen fehlendem Know-how gegenüber
- Fehlende Skills im Management können die Einführung von KI-Systemen verhindern
- Fehlerkultur/Kultur der Angst

Rolle der Nutzer*innen-Akzeptanz

- Design-Entscheidungen haben Einfluss auf die Akzeptanz von KI in öffentlichen Organisationen ([Grimmelikhuijsen/Meijer 2022](#); [Hemesath/Tepe 2024](#))
- Nutzer*innen akzeptieren vor allem diejenigen Systeme, die ihre Bedürfnisse bestmöglich bedienen
 - **Präferenzen der Verwaltungsmitarbeitenden und Bürger*innen müssen systematisch identifiziert und in den Gestaltungs- und Einführungsprozess von KI integriert werden**

5. Fazit

Zusammenfassung

- KI kommt in der Verwaltung in ausgewählten Prozessen bereits zum Einsatz
- Potentiale zum Bürokratieabbau existieren

- **Aber: Einführung von KI in der Verwaltung unterliegt besonderen Rahmenbedingungen**
 - **Einführung von KI in der Verwaltung ist komplex**
 - **KI-Einführung kann Verwaltungsaufwand zunächst erhöhen**

Ausblick

- Technologien wie (generative) KI können dabei helfen, die Effizienz des Verwaltungshandeln zu erhalten bzw. zu erhöhen (insbesondere vor dem Hintergrund des demographischen Wandels)
- Forderung nach mehr evidenz-basierter Forschung zu den Bedingungen, unter welchen Nutzer*innen KI in der Verwaltung akzeptieren
- Die jüngsten Entwicklungen im Bereich KI sollten ebenfalls berücksichtigt werden (Rolle von generativer KI)
- Hohe Anforderungen an Sicherheit und Datenschutz sind Gründe, weshalb es voraussichtlich noch dauern wird, bis die Potentiale von KI in der Breite der Verwaltung ankommen werden

Vielen Dank!



Mareike Sirman-Winkler

Doctoral Researcher | AI in the public sector |
Weizenbaum Institute & Uni Oldenburg



LinkedIn

✉ m.sirman-winkler@posteo.com