

## Generative KI

# Gamechanger für Behörden

**[14.03.2024] Generative KI bringt Behörden zahlreiche Vorteile, etwa bei der Textklassifizierung, Übersetzung oder beim Bürgerservice. Dennoch ist KI kein Allheilmittel und es müssen auch die Herausforderungen in den Blick genommen werden.**

Der [D21-Digital-Index 2023/2024](#) zeigt, dass 44 Prozent der befragten Personen davon ausgehen, dass Künstliche Intelligenz (KI) ihre Arbeitswelt stark beeinflussen wird. Wie Generative KI vielfältige Behördenprozesse verbessern kann, beleuchtet dieser Beitrag. Das Spektrum reicht von intelligenten Redaktionsprozessen bis hin zur vielsprachigen Kommunikation. Es gibt viele Wege, effizienter und nutzerfreundlicher zu werden.

Generative KI bietet großes Potenzial in verschiedenen Anwendungsgebieten. Mithilfe dieser Technologie können hochwertige Inhalte erstellt werden, ohne dass spezifische IT- oder Fachkenntnisse erforderlich sind. Auch umfangreiches technisches Know-how ist nicht notwendig. Und das Potenzial, Abläufe erheblich zu beschleunigen, ist hoch. Bereits heute ist Generative KI in der Lage, Texte zu übersetzen und Bilder zu erklären, was weitere Möglichkeiten eröffnet, da Generative KI auf Basis des Erlernten neue Inhalte generiert. Aktuell setzt der IT-Dienstleister [Materna](#) gemeinsam mit dem deutschen KI-Anbieter [Aleph Alpha](#) ([wir berichteten](#)) bereits den intelligenten Posteingang und die Unterstützung von Redakteuren in allen Arbeitsschritten bis zur Vermerkerstellung um.

Gemäß einer Studie von IW Consult, einem Tochterunternehmen des Instituts der deutschen Wirtschaft, könnte Generative KI einen Beitrag von 330 Milliarden Euro zur Bruttowertschöpfung in Deutschland beitragen.

## Inhalte schnell und einfach finden

Durch den Einsatz von Generativer KI können Behörden auf einfache und schnelle Weise fachlich fundierte, kontextbezogene Antworten auf Fragen von internen wie externen Nutzerinnen und Nutzern geben, ohne dass diese bestimmte Schlüsselwörter oder Formulierungen eingeben müssen. Es ist möglich, Informationen über die Quellen und die Zuverlässigkeit der bereitgestellten Daten anzugeben, um Hintergrundrecherchen zu erleichtern. Zusätzlich kann die Länge der Antworten im Voraus festgelegt werden, was es den Nutzenden ermöglicht, selbst zu entscheiden, wie detailliert sie informiert werden möchten. Mit der Begrenzung der Datenbasis auf einer Skala von Weltwissen bis Domain kann voreingestellt werden, wie rechenintensiv und energieaufwendig die jeweilige Suche betrieben wird.

## Texte zusammenfassen und klassifizieren

In Behörden können Sachbearbeitende von inhaltlichen Zusammenfassungen von Protokollen, Fachartikeln und Akten bei der Erstellung von Beschlussvorlagen profitieren. Hierbei unterstützt die KI nicht nur durch die Bereitstellung von rohen Inhalten, sondern auch durch die Aufbereitung der Unterlagen mit Absätzen, aussagekräftigen Überschriften, Aufzählungslisten, Gliederungsebenen und Tabellen.

Im Gegensatz zu bisherigen Verfahren der Textklassifikation, die konkrete Attribute wie zum Beispiel Empfänger verglichen haben, verwendet Generative KI Ontologien. Das bedeutet, dass Texte oder Textabschnitte anhand semantischer Kategorien klassifiziert und je nach Voreinstellung entweder beantwortet oder zur weiteren Bearbeitung an Expertinnen und Experten weitergeleitet werden. Auf diese Weise lassen sich beispielsweise Amtshilfeersuchen in Behörden schneller bearbeiten. Durch die Kombination mit Sentiment-Analysen berücksichtigen Chatbots auch Stimmungslagen in der Kommunikation, können darauf reagieren und die Anfrage sofort an einen Menschen übergeben.

## **Mit vielsprachigen Übersetzungen Kommunikation vereinfachen**

Unter den häufig genutzten Funktionen von Generativer KI nehmen Übersetzungen einen wichtigen Platz ein. Dabei gibt es beträchtliche Unterschiede zwischen verschiedenen LLMs hinsichtlich des Angebots an unterstützten Sprachen. Beim deutschen Unternehmen Aleph Alpha gehören Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch und Spanisch zu den beherrschten Sprachen, während ChatGPT mehr als 80 Sprachen versteht. Darunter finden sich nicht nur die großen Weltsprachen wie Englisch, Spanisch, Französisch, Chinesisch oder Hindi, sondern auch weniger verbreitete Sprachen wie Ukrainisch, Persisch und Serbisch.

Diese Vielfalt an unterstützten Sprachen macht LLMs besonders geeignet, um die Behördenkommunikation auf Bürgerportalen für ausländische Mitbürgerinnen und Mitbürger einfacher zu gestalten. Dies trägt dazu bei, den Bürgerservice zu verbessern und den Aufwand der Mitarbeitenden in Behörden, angefangen von der Ausländerbehörde bis zur Kfz-Zulassungsstelle, zu verringern.

## **Verwaltungsportale verständlicher gestalten**

Ein bedeutendes Anwendungsfeld für Generative KI sind intelligente Verwaltungsportale, die domänenspezifische Informationen verfügbar machen. Darauf basierende Assistenzlösungen erleichtern zum Beispiel neuen Mitarbeitenden die Einarbeitung in Standardabläufe. Darüber hinaus können Bürgerinnen und Bürger durch die Nutzung dieser Technologie eine barrierefreie Kommunikation in einfacher Sprache erleben, indem etwa Bildinhalte durch die KI beschrieben werden. Bestehende Chatbots mit vorgefertigten Fragen und Antworten werden um diese semantischen Funktionen ergänzt, wodurch sich die Frage-Antwort-Möglichkeiten deutlich erweitern und zudem im Echtzeitprozess nicht nur die Vollständigkeit von Anträgen geprüft, sondern auch Hinweise gegeben werden können, wo fehlende Dokumente beschafft werden können. Dies trägt dazu bei, die Hemmschwelle der Antragstellenden vor dem Behördengang zu verringern. Auf Basis der Mehrsprachigkeit können die Menschen in ihrer Muttersprache kommunizieren. Das erspart Mitarbeitenden langwierige Erklärungen und die Suche nach einer Übersetzung.

## **Intelligente Redaktionsprozesse organisieren**

Generative KI unterstützt die effiziente Erstellung hochwertiger und relevanter Inhalte, wodurch die Aktualität der Informationen aufrechterhalten und die Notwendigkeit manueller Redaktionsprozesse reduziert werden kann. Der Redaktionsalltag umfasst Medienformate wie Texte, Bilder, Videos und Sprachnachrichten oder Podcasts. Deren Informationswert steigt, je individueller diese Medien auf den jeweiligen Kontext zugeschnitten sind. Die Generative KI ist besonders gut darin, personalisierte Kommunikationsmittel zu erstellen. Dies umfasst nicht nur das Verfassen von Texten, sondern auch die

Generierung von Bildern, Videos und Audiokommunikation basierend auf domänenspezifischen Informationen und kontextabhängigen Vorgaben. Auf diese Weise können Behörden Mehrwerte durch eine barrierefreie Kommunikation sicherstellen, indem sie etwa automatisch generierte Untertitel oder Bildbeschreibungen bereitstellen, die per Sprachausgabe zugänglich sind.

## **Herausforderungen und Chancen**

Generative KI umfasst verschiedene Verfahren der Künstlichen Intelligenz, die Algorithmen nutzen, um Texte, Dialoge, Bilder oder andere Medien zu erstellen. Die Modelle erfassen zunächst Muster und Strukturen der Daten, mit denen sie trainiert wurden, und generieren darauf basierend neue Daten mit ähnlichen Eigenschaften. Derzeit ist der Generative Pretrained Transformer (GPT) das am häufigsten genutzte Modell der Generativen KI. Abhängig von der Fragestellung kann die Generative KI im Dialog mit Benutzern mehr oder weniger detaillierte Texte, Programmcode oder andere Inhalte erstellen. Dadurch bietet Generative KI großes Potenzial in der effizienten Informationsgenerierung, für innovative Anwendungen, präzise Personalisierung und die Entlastung von Fachkräften.

Dennoch ist KI kein Allheilmittel. Es gibt auch Herausforderungen insbesondere in Bezug auf ethische Bedenken, Datenschutzrisiken, bewusste wie auch unbewusste Vorurteile, komplexe Haftungsfragen und die Notwendigkeit von Transparenz. Lösungen erfordern klare Leitlinien, robuste Datenschutzmaßnahmen, die Minimierung von so genannten Biases – Verzerrungen, die durch fehlerhafte Daten oder deren Verarbeitung entstehen können – sowie die Ausarbeitung klarer KI- und Datenstrategien mit dem Fokus auf transparente und erklärbarere KI-Modelle. Der Einsatz von Generativer KI erfordert zudem Maßnahmen, die sicherstellen, dass interne Daten nicht kompromittiert werden.

Die Vielzahl der Beispiele macht deutlich, dass es nicht immer eine große Vision braucht, um mit dem praktischen Einsatz von Generativer KI zu beginnen. Die Vorteile in Bezug auf Geschwindigkeit, Kosteneffizienz und Qualität sind immens. Hier gilt es, konkrete Anwendungsszenarien in der eigenen Organisation zu identifizieren und die Möglichkeiten der Generativen KI schon heute zu nutzen. Die [Materna Generative AI Factory](#) liefert hierzu einen Baukasten für KI-Lösungen.

()

Stichwörter: Panorama, Materna, generative KI, künstliche Intelligenz (KI)