

Die Zukunft der Berliner Verwaltung – mit künstlicher Intelligenz

Künstliche Intelligenz ist heute längst keine Science-Fiction mehr. Ganz im Gegenteil: Sie ist aus dem Alltag vieler Menschen nicht mehr wegzudenken. KI-gestützte Navigationssysteme sind mittlerweile fester Bestandteil unseres Alltags. Sie helfen uns dabei, effizient von einem Ort zum anderen zu gelangen und dabei Verkehrsbehinderungen wie Staus, Baustellen oder Unfälle zu umfahren. Im Handumdrehen kann man sich mit nur wenigen Klicks fremdsprachige Texte erschließen oder in einer Sprache kommunizieren, die man gar nicht beherrscht. Smarte Sprachassistenten koordinieren Termine und schalten auf Wunsch in Haus oder Wohnung das Licht oder die Musik ein. Oder sie bewähren sich als Haushaltshelfer und teilen uns mit, dass keine Milch mehr im Kühlschrank ist.

Künstliche Intelligenz erleichtert unser modernes Leben in vielen Bereichen. Doch sie birgt nicht nur enorme Chancen für Wirtschaft und Gesellschaft, sondern auch für die öffentliche Verwaltung. Denn seit Jahren schon verlangen selbst einfache Behördenleistungen den Menschen in unserer Stadt viel Zeit und meist noch mehr Nervenstärke ab – sei es beim wochenlangen Warten auf einen Behördentermin, bei bürokratischen Hürden bei der Unternehmensgründung oder bei langwierigen Genehmigungsverfahren. Bis eine Entscheidung getroffen ist, vergeht oft viel Zeit. Nicht nur wegen des Bearbeitungsaufwands und der hohen Zahl an Anträgen, sondern auch, weil der öffentlichen Verwaltung in Berlin massiv Personal fehlt: bereits heute sind etwa 7.000 Stellen unbesetzt. Experten gehen davon aus, dass sich die Situation aufgrund des Fachkräftemangels und des demografischen Wandels weiter zuspitzen wird. Denn bis zum Jahr 2030 werden allein aus Altersgründen rund 40.000 Beschäftigte ausscheiden. Wir müssen jetzt neue Wege gehen, damit die Verwaltung unserer Stadt in Zukunft arbeits- und funktionsfähig ist.

Wir sind davon überzeugt: Die Verwaltung von morgen muss sich auch Künstlicher Intelligenz (KI) bedienen. Gleichzeitig bietet sich damit die einmalige Chance zur notwendigen Verwaltungsmodernisierung. Wir dürfen die rasante Entwicklung von KI-Technologie nicht abwarten und zuschauen, sondern müssen aktiv handeln und Teil dieser Entwicklung werden.

Als CDU Berlin wollen wir die Möglichkeiten der Künstlichen Intelligenz nutzen und die öffentliche Verwaltung unserer Stadt im engen Schulterschluss mit KI- und Tech-Unternehmen sowie digitalen Start-Ups zum KI-Spitzenreiter machen.

Dabei verfolgen wir folgenden Ansatz:

1. Sich schlaumachen

In Berlin werden KI-Anwendungen schon seit einiger Zeit verstärkt zur Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern eingesetzt: Chat-Bots liefern bei einfachen Fragen Informationen, bieten Orientierung und erklären Sachverhalte. Um zu verstehen, wie der Einsatz von KI in der öffentlichen Verwaltung gelingen kann, lohnt auch ein Blick in andere Bundesländer: So erprobte Baden-Württemberg im vergangenen Jahr als erstes Bundesland ein KI-gestütztes System zur schnelleren Verarbeitung und Erstellung typischer Schriftvorgänge in der Verwaltung.

Bevor jedoch die Künstliche Intelligenz flächendeckend in die Verwaltung einziehen kann, gilt es, in einem ersten Schritt festzustellen, wo ihr Einsatz sinnvoll ist – und wo nicht. Wir müssen heute damit beginnen, den Einsatz von KI in der Verwaltung zu erproben, um erste eigene Erfahrungswerte zu gewinnen und KI-Anwendungen effizient nutzen zu können. Entscheidend ist, alle Bezirks- und Landesverwaltungen in diesen Prozess aktiv einzubinden. Dazu wollen wir den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein Angebot zur Verfügung stellen, um bereits bestehende KI-Anwendungen rechtskonform im Verwaltungsumfeld auszutesten. Die gewonnenen Erfahrungen und Ergebnisse – Was funktionierte gut, und was nicht? – sollen im Anschluss an die festgelegte Testphase im Rahmen einer „KI-Konferenz der Berliner Verwaltung“ offengelegt und zwischen den verschiedenen Verwaltungsebenen ausgetauscht werden. Erfolge und Fehler in der Anwendung müssen allen Beteiligten zur Kenntnis gebracht werden.

2. KI gezielt anwenden

Eine entscheidende Voraussetzung für den erfolgreichen Einsatz und die Anwendung von KI in der öffentlichen Verwaltung ist die Schaffung einer sicheren und nutzerfreundlichen Dateninfrastruktur. Dazu braucht es auch einen Paradigmenwechsel in der öffentlichen Verwaltung, denn der Einsatz von KI stellt traditionelle Verwaltungsabläufe und die exakte Abgrenzung von einzelnen Tätigkeiten in den Behörden in Frage.

An der Spitze der KI-Revolution steht die auf Basismodellen beruhende generative KI, bei der es sich um eine Form der Künstlichen Intelligenz handelt, die auf Basis von Vorgaben und vorhandenen Informationen neue Inhalte wie Texte, Bilder, Videos und vieles mehr generieren kann. Eines der bekanntesten Beispiele für generative KI sind Anwendungen wie ChatGPT, die seit Ende 2022 nutzbar ist. Auch europäische Startups wie Aleph Alpha oder Mistral bieten leistungsfähige Modelle an. Der Einsatz der generativen KI birgt für die öffentliche Verwaltung großes Potenzial: Insbesondere bei

Prozessen mit wiederkehrenden, monotonen Aufgaben können KI-Anwendungen helfen, die Beschäftigten von Routine-Aufgaben zu entlasten, Entscheidungen vorzubereiten und Abläufe zu beschleunigen. Riesige Datenmengen können sekundenschnell ausgewertet und aufbereitet werden und so die Verwaltungsmitarbeiter durch Empfehlungen und Entscheidungsvorlagen unterstützen. Auch die Bearbeitung von Bürgeranliegen kann beschleunigt werden, indem die KI beispielsweise bereits vor dem Termin die Vollständigkeit der Unterlagen automatisch prüft, auf fehlende Dokumente hinweist und den Stand eines Vorgangs aufzeigt. Mit dem Einsatz von KI-Technologien wären außerdem schnellere Genehmigungsverfahren möglich, indem automatisiert Dokumente geprüft, relevante Informationen extrahiert und Entscheidungsvorschläge generiert werden. Davon profitieren alle: Die Bürger, deren Anliegen schneller bearbeitet werden können; die Verwaltungsmitarbeiter, die mehr Zeit für die Bearbeitung besonders herausfordernder Fälle haben und sich auf das konzentrieren können, was wirklich zählt: beraten, abwägen, entscheiden. Und schließlich würde auch die Berliner Verwaltung positiver wahrgenommen: als modern, innovativ und zukunftsfähig.

Allein der Fokus auf die - auf einem Basismodell beruhende - generative KI ist jedoch zu kurz gedacht. Das eigentliche Potenzial liegt in den riesigen, bisher ungenutzten und unstrukturierten Daten der Verwaltung, die mithilfe von KI-Anwendungen datenschutzkonform nutzbar und zugänglich gemacht werden könnten. Erst durch den Aufbau von Datenplattformen („testbeds“), die diese Basismodelle für konkrete Anwendungsfälle („use cases“) und mit ihren eigenen Daten trainieren, feinabstimmen und bereitstellen können, würde es den Bezirks- und Landesverwaltungen ermöglicht, ihre Daten effizient zu teilen, zu integrieren und zu analysieren. Möglich wäre damit beispielsweise die Identifizierung von Mustern und Trends, die zu einer effizienteren Verkehrsplanung, Energieoptimierung oder Verbesserung der öffentlichen Sicherheit führen können.

Erhebliche Potentiale für die Entwicklung und Anwendung von KI-Datenlösungen ergeben sich insbesondere für den Arbeitsbereich der Senatsverwaltung für Finanzen. Vor allem die Steuerverwaltung Berlins steht vor großen Herausforderungen im Hinblick auf ihre personelle Arbeits- und Leistungsfähigkeit. Der Einsatz von digitalen Technologien wie KI ist hier ein zentraler Hebel, um den zu erwartenden Wegfall von personellen Ressourcen in den kommenden Jahren zu kompensieren. Deswegen muss das Land Berlin bereits heute gezielt Lösungen in Kollaboration mit KI- und Tech-Unternehmen sowie den entsprechenden Organisationen suchen. Zu priorisieren sind – im Sinne der "Quick Wins" – solche Projekte, die über schnelle und moderne Ausschreibungs- und Vergabeverfahren („Challenges“) vergeben werden können. Dabei sind die entsprechenden Lösungen

ausdrücklich so zu entwickeln, dass sie etwa durch andere Bundesländer nachnutzbar sind, um die Attraktivität entsprechender Lösungsentwicklungen durch Tech-Akteure zu erhöhen. Auf diesem Weg könnte Berlin zum Vorreiter und „Innovationslabor“ für die Steuer- und Finanzverwaltung der Zukunft werden.

3. Kompetenzen aufbauen

Um innovative Technologien wie Künstliche Intelligenz in der Verwaltung erfolgreich einsetzen zu können, müssen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht nur über ausreichend Wissen in Bezug auf die neuesten technologischen Entwicklungen verfügen. Sie müssen auch dazu in der Lage sein, mit den Technologien umzugehen, Daten zu analysieren und KI-gestützte Systeme zu überwachen. Dazu benötigen die Beschäftigten des öffentlichen Dienstes von Anfang an die umfassende Unterstützung durch ihren Dienstherrn. Wir wollen die Verwaltungsmitarbeiter durch gezielte KI-Weiterbildungen fit machen und für dieses Themenfeld ein breites Aus- und Weiterbildungsangebot in Kooperation mit den Hochschulen und der Verwaltungsakademie Berlin entwickeln, um die rechtssichere Nutzung von KI-Anwendungen zu ermöglichen.

4. Eine „KI-Strategie“ für Berlin entwickeln und kontinuierlich anpassen

Für den Einsatz der künstlichen Intelligenz müssen klare Rahmenbedingungen und Standards gelten, insbesondere dort, wo Algorithmen Entscheidungen der Verwaltung beeinflussen könnten. Denn: Der Einsatz von KI setzt sowohl das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in die neuen Technologien voraus, als auch das der Verwaltungsmitarbeiter selbst in den Mehrwert und Nutzen der Technologie für ihren Arbeitsalltag. Die dafür entscheidenden Faktoren sind Transparenz und Erklärbarkeit der Entscheidungen beim Einsatz von KI: Für die Bürgerinnen und Bürger muss immer klar sein, wie eine sie betreffende Entscheidung zustande gekommen ist und welche Rolle eine KI-Anwendung dabei gespielt hat. Außerdem ist für die Verwaltung klar zu definieren, wer für die Aufsicht und Kontrolle der KI-Anwendungen verantwortlich ist und wer im Falle von Beschwerden oder Problemen ansprechbar ist. Fest steht für uns auch: KI-Anwendungen können Verwaltungsabläufe unterstützen, die Arbeit von qualifizierten Verwaltungsmitarbeitern jedoch nicht ersetzen. Am Ende muss immer der Mensch die Möglichkeit haben, die letzte Entscheidung zu treffen.

Gemeinsam mit Partnerinnen und Partnern aus Wirtschaft, Wissenschaft und Gesellschaft wollen wir darüber hinaus für das Land Berlin eine langfristige KI-Strategie entwickeln, um die weitere Entwicklung von KI in unserer Stadt voranzutreiben.

Fazit

Als CDU Berlin wollen wir die Chancen des Einsatzes von KI in der Verwaltung in den Mittelpunkt stellen und Motivator und Treiber dieser Entwicklung sein. Und dennoch: Der Einsatz von künstlicher Intelligenz ist kein ultimatives Allheilmittel. Ein Teil des zu erwartenden dramatischen Fachkräftemangels in der öffentlichen Verwaltung kann zwar durch den Einsatz von KI abgefangen werden. Ohne eine umfassende Staats- und Verwaltungsreform sowie langfristige Maßnahmen, wie Investitionen in die digitale Infrastruktur, wird es jedoch nicht gelingen, die Arbeits- und Funktionsfähigkeit der Berliner Verwaltung nachhaltig zu stärken.