



Ministerium des Inneren, für Digitalisierung und Kommunen Baden-Württemberg

📅 19.10.2017

DIGITALISIERUNG

Schwätzroboter in der Verwaltung? – Digitale Assistenten können den Service für die Bürgerinnen und Bürger verbessern

In einem Expertenforum zu Informatikthemen der Landesverwaltung hat Ministerialdirektor Stefan Krebs, Beauftragter der Landesregierung für Informationstechnologie und Chief Information Officer (CIO) des Landes Baden-Württemberg, das Thema „Intelligente Algorithmen“ aufgegriffen. IT-Experten aus Wissenschaft, Wirtschaft und Verwaltung diskutierten die Möglichkeiten der Künstlichen Intelligenz für den praktischen Einsatz in der Verwaltung.

Mit intelligenten Algorithmen sind Programme gemeint, die ständig dazu lernen und dadurch immer intelligenter reagieren können. In den sozialen Netzwerken sind solche Programme als Chatbots („Schwätzroboter“) inzwischen unsere Gesprächspartner und können bereits menschenähnlich reagieren. Digitale Sprachassistenten wie Alexa, Cortana, Siri und Co. sind immer weiter verbreitet und erkennen mit der Zeit unsere Bedürfnisse, noch bevor wir sie ausgesprochen haben. „Wir müssen uns in der Verwaltung mit den neuen Möglichkeiten der IT wie der Künstlichen Intelligenz frühzeitig beschäftigen, um den Nutzen für unsere Bürgerinnen und Bürger beurteilen zu können“, erklärte Stefan Krebs. „Unsere Serviceangebote von Land und Kommunen sind bereits über das zentrale Portal servicebw von überall und jederzeit nutzbar. Wenn wir jetzt noch die Bürgerinnen und Bürger an die Hand nehmen und über einen fast menschlichen Dialog den Weg zum gesuchten Service erleichtern könnten, wäre das ein weiterer Schritt zu einem bürgerfreundlichen Angebot.“

Wissenschaftler sagen heute voraus, dass in wenigen Jahren jeder seinen digitalen persönlichen Assistenten bei sich tragen wird, wie heute sein Smartphone. Dieser Assistent wird aus der Lebenssituation heraus frühzeitig wissen, was als Service benötigt wird. Wenn hier auch die Verwaltungsservices verknüpft sein könnten, wäre das ein großer Komfort.

Der Weg durch die gesetzlichen Regelungen und behördlichen Zuständigkeiten bis hin zum Ausfüllen umfangreicher Anträge und Formulare könnte durch einen digitalen Assistenten vereinfacht und besser unterstützt werden, als das jede Suchmaschine kann. „Suchen war gestern,“ so Stefan Krebs, „die Zukunft liegt im Dialog, in der Unterhaltung mit einem scheinbar menschlichen Gegenüber, der unsere Aufträge entgegennimmt und dann im Hintergrund die Aktionen anstößt, um unsere Wünsche zu erfüllen.“

Ob und wie solche intelligenten Algorithmen in der öffentlichen Verwaltung sinnvoll und nutzbringend eingesetzt werden, wird nun die Landesverwaltung Baden-Württemberg intensiv prüfen. Ideen und Anwendungsszenarien für erste Prototypen sollen zeitnah umgesetzt werden, um praktische Erfahrungen zu sammeln. Dafür sind auch bereits Projekte im Rahmen der Digitalisierungsstrategie des Landes digital@bw angemeldet. Der Chef der IT des Landes (CIO) ist zugleich auch der Chefkoordinator der Digitalisierungsoffensive der Landesregierung (CDO). „Die Verwaltung ist keine Insel. Digitale Lösungen, die unser Leben künftig mehr und mehr prägen werden, müssen auch von der Verwaltung und für die Verwaltung geprüft werden. Wir haben viele Aufgaben, die wir mit intelligenten Algorithmen erleichtern und sogar teilweise automatisieren könnten. Das ist die Chance, die Verwaltung zu digitalisieren und damit für die Zukunft aufzustellen. Mit solchen Expertenforen zu weiteren IT-Themen werde ich das auch künftig offensiv befördern“, bekräftigte Stefan Krebs.

Weitere Informationen finden Sie auf der Homepage des CIO Baden-Württemberg <https://cio-bw.de/> und im Portal der Digitalisierungsstrategie BW <https://www.digital-bw.de/>.

Link dieser Seite:

<https://im.baden-wuerttemberg.de/de/service/presse-und-oeffentlichkeitsarbeit/pressemitteilung/pid/schwaetzroboter-in-der-verwaltung-digitale-assistenten-koennen-den-service-fuer-die-buergerinne>