

Künstliche Intelligenz: Die Zukunft der Verwaltung

Nicola Forster, lic.iur./ MLaw UZH, Gründer und Präsident des Think Tank foraus, Innovations-Experte und Moderator (crstl.io), Co-Founder Staatslabor, Advisory Board Open Forum (World Economic Forum).

FR —

IT —

EN —

Dient die Schweizer Verwaltung den Bürgerinnen und Bürgern dieses Landes? Das im Sozialbericht 2016 publizierte Ergebnis einer Umfrage des Kompetenzzentrums für Sozialwissenschaften (Fors) stimmt nachdenklich: Bloss 18 Prozent der Befragten halten die Verwaltung heute für «sehr engagiert» im Erbringen von Dienstleistungen für den Bürger, 62 Prozent für «etwas engagiert» und 20 Prozent denken, dass sie der Bevölkerung kaum dient. Diese Zahlen sind relevant, da der Staat die Unterstützung seiner Bevölkerung braucht, um in seinem Handeln legitimiert zu sein. Die Digitalisierung eröffnet dem Staat nun die Möglichkeit, Dienstleistungen mit offensichtlichem Nutzen für den Einzelnen anzubieten. Den Weg, wie dies gelingen kann, weisen Technologieunternehmen wie Google, Facebook oder Amazon. Ihr Erfolgsrezept besteht darin, die Daten ihrer Nutzerinnen und Nutzer zu sammeln, diese in Datenbanken intelligent aufzubereiten und darauf basierend massgeschneiderte und personalisierte Dienstleistungen anzubieten. Die immense Nachfrage nach den Diensten dieser Unternehmen belegt den Erfolg ihres datenbasierten Modells.

Ähnlich wie die grossen Technologieunternehmen verfügen auch Verwaltungen über «Big Data» – spezifische, detaillierte Daten über die gesamte Bevölkerung. Allerdings sind die Netzwerke verschiedener Verwaltungseinheiten und Staatsebenen heute kaum miteinander verknüpft, und die Daten können nicht aggregiert werden. Dies gründet auf dem siloartigen Staatsaufbau, der in einer Zeit geschaffen wurde, als die Probleme einerseits weniger komplex waren, und andererseits weniger raffinierte Werkzeuge zur Verfügung standen, um diese zu lösen. Genau hier kommt eine neue Technologie ins Spiel, die in den nächsten Jahrzehnten sämtliche Bereiche der Gesellschaft und insbesondere auch den Staat prägen wird: die künstliche Intelligenz (KI). Sie ist dafür programmiert, in riesigen Datensätzen Muster und Anomalien zu erkennen und darauf basierend ohne menschliches Zutun intelligente Lösungen für die ihr gestellten Probleme zu finden.

In Verwaltungen werden durch KI künftig sehr viele Entscheidungsprozesse automatisiert, die bisher von Menschen

erledigt wurden oder so komplex sind, dass sie gar nicht ausgeführt werden konnten. Verwaltungsmitarbeitende werden nicht einfach ersetzt, sondern wechseln die Aufgaben: In Zukunft werden sie hauptsächlich für besonders wichtige oder ethisch herausfordernde Fälle sowie für die Qualitätskontrolle zuständig sein. Den Rest erledigt die Maschine; sie wird entscheiden, wie die von Menschen vorgegebene Strategie am besten erreicht werden kann. Mittels «Machine Learning» wird eine «persönliche» Betreuung von Bürgeranliegen durch Bots (Roboter) möglich – die Technologie lernt mit jedem Bürgerkontakt dazu und wird automatisch immer besser, je mehr Daten sie verarbeitet. Staatliche Arbeitsvermittlungszentren beispielsweise werden damit ihre Effizienz enorm steigern können, da die KI die Informationsflut eines ganzen Arbeitsmarkts verarbeiten und Jobsuchende mit den vielversprechendsten Angeboten paaren kann.

Neben den erwähnten Vorteilen ist die grossflächige Einführung der KI in der Verwaltung allerdings nicht ohne Gefahren: Eine politische Aufsicht wird notwendig sein, um die Grundlagen, die Funktionsweise und die Folgen von Algorithmen stets überprüfen und Fehler aufdecken zu können. Eine grosse Datenmengen verarbeitende KI macht den Staat noch verletzlicher für Cyberkriminalität, und die Sicherheit heikler Daten ist schwer zu gewährleisten. Ein stark ausgebauter Datenschutz wird künftig dafür sorgen müssen, dass Bürgerinnen und Bürger selber entscheiden können, welche ihrer Daten zur Nutzung freigegeben werden und kein undemokratischer «Big Brother»-Staat entsteht, der seine gläsernen Bürger stets kontrolliert. Fest steht, dass die Nutzung der KI den Staat grundlegend verändern und bürgernaher machen wird – es liegt jetzt an den politischen Entscheidungsträgern, die notwendigen Weichen zu stellen.