

ZUSAMMENFASSENDE EMPFEHLUNGEN

Die vorliegende NEGZ-Kurzstudie untersucht die Potentiale Künstlicher Intelligenz (KI) zur Unterstützung von Sachbearbeitungsprozessen am Beispiel des Sozialwesens. Im Fokus stehen dabei zwei Massenverfahren, in deren Rahmen KI-Techniken besondere Unterstützungspotentiale entfalten können:

- I. das Schwerbehindertenfeststellungsverfahren sowie
- II. die Eingliederungshilfe.

Beide Verfahren sind komplex und es werden fallbezogen große Informationsmengen verarbeitet. Neben der formalen und inhaltlichen Prüfung der Anträge und der Vollständigkeitsprüfung bzgl. der eingereichten Unterlagen sind u. a. medizinische Befundberichte und Gutachten sowie Einkommens- und Vermögensverhältnisse zu prüfen. Aus der vorliegenden Untersuchung ergeben sich verschiedene Empfehlungen und Gestaltungsvorschläge insbesondere für die Verwaltung:

1. Für die Datenpflege im Rahmen des Antragsverfahrens, das zuweilen noch nicht vollständig digitalisierte Prozessschritte enthält, bieten Ansätze zur Handschriftenerkennung mit OCR sowie die anschließende automatisierte automatische Datenübertragung in die jeweiligen Fachverfahren mithilfe von Robotic-Process-Automation-Techniken (RPA) erhebliche Effizienzpotentiale.
2. Die Nutzung sogenannter Cognitive Services in Verbindung mit RPA ermöglicht die automatisierte Zusammenstellung verteilt vorliegender Informationen aus unterschiedlichen Antrags- und Belegdokumenten.

3. Automatisierte Vollständigkeitsprüfungen sowie inhaltliche Prüfungen bzw. Auswertungen eingereicherter Anträge lassen sich mithilfe von Ansätzen der Natürlichen Sprachverarbeitung (NLP) realisieren und bieten weitere Effizienzpotentiale im Antragsprüfungsprozess.
4. Mithilfe von Cognitive Services in Verbindung mit RPA und Techniken der natürlichen Sprachgenerierung (NLG) können größere Teile des Bescheiderstellungsprozesses automatisiert werden.

Werden KI-Verfahren in Sachbearbeitungsprozessen der öffentlichen Verwaltung eingesetzt, so ist mit einer deutlichen Entlastung des Personals zu rechnen. KI-Systeme können dabei verschiedene Arbeitsschritte übernehmen und ermöglichen es den mitarbeitenden Personen, sich stärker auf diejenigen Prozessschritte zu konzentrieren, bei denen ihre menschlichen Kompetenzen, nämlich die Kommunikation mit am Prozess beteiligten Personen (Antragstellende, Gutachtende etc.) gefordert sind. Die Konzentration auf eine einfühlsamere Kommunikation mit den Antragstellenden sowie ein unkomplizierter und zielgerichteter Austausch mit Gutachtenden kann neben den schnelleren Bearbeitungszeiten, die sich durch den Einsatz von KI-Systemen ergeben können, gleichermaßen zu einer Steigerung der von den Kunden wahrgenommenen Servicequalität führen.

Schlagworte: Künstliche Intelligenz, Sozialwesen, Schwerbehindertenfeststellungsverfahren, Eingliederungshilfe, Geschäftsprozessmanagement