

ZUSAMMENFASSENDE EMPFEHLUNGEN

Durch den Einsatz von Technologien zur Prozessautomatisierung kann die öffentliche Verwaltung in Deutschland die Umsetzung von Digitalisierungsstrategien fördern und gleichzeitig gezielt Verwaltungsbereiche entlasten. Damit wird auch eine wichtige Voraussetzung für schlanke, moderne Verwaltungsverfahren geschaffen, die den gestiegenen Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger sowie der Unternehmen entspricht. In der vorliegenden NEGZ Kurzstudie wurden vor diesem Hintergrund Potentiale von Robotic Process Automation (RPA) in der Domäne der öffentlichen Verwaltung untersucht. Aus der Studie ergeben sich folgende Handlungsempfehlungen:

- Automatisierungskonzepte setzen ein umfassendes Prozesswissen voraus, um geeignete Prozesse auszuwählen, deren Automatisierung zu planen und zu gestalten. Dieses Wissen muss in der Verwaltung in vielen Bereichen noch aufgebaut oder erweitert werden, um gute Voraussetzungen für einen erfolgreichen Einsatz von RPA zu schaffen. Dabei muss auch das Ziel verfolgt werden, Ist-Prozesse zunächst zu reflektieren und gegebenenfalls anzupassen, um die Automatisierung suboptimaler Abläufe zu vermeiden.
- In der Verwaltung existiert eine Vielzahl an Prozessen, deren Automatisierung vergleichsweise unkritisch wäre. Beispiele hierzu sind Prüf- und Kontrollvorgänge, die nicht operativ in Verfahren eingreifen, sondern verbundene Tätigkeiten koordinierend unterstützen. Derartige Prozesse eignen sich besonders gut, um RPA nutzenstiftend zu erproben, ohne weitläufige Veränderungen einführen zu müssen. Gesammelte Erfahrungen können dann für eine Ausbreitung der Technologie in der Verwaltung genutzt werden.
- Neben einfachen RPA-Konzepten entstehen aktuell auch *kognitive Dienste*, die komplexe Aufgaben unter Verwendung von Künstlicher Intelligenz (KI) automatisiert wahrnehmen können. Die Weiterentwicklung dieser Techniken sollte aufmerksam verfolgt werden und bei entsprechender Reife für den Einsatz in der öffentlichen Verwaltung diskutiert werden.
- Die Einführung und Nutzung von RPA setzt eine geeignete interne und externe Kommunikation der Maßnahmen voraus. Insbesondere beim Personal sind ausreichend Akzeptanz für Automatisierungskonzepte und Perspek-

tiven für mögliche Veränderungen des individuellen Aufgabenspektrums zu schaffen. Daneben ist auch sicherzustellen, dass automatisierte Verfahren das Vertrauen der Öffentlichkeit in die Leistungsfähigkeit und Objektivität der Verwaltung nicht nachteilig beeinträchtigen.

Schlagworte: Robotic Process Automation, RPA, Künstliche Intelligenz, KI, kognitive Dienste, Prozessautomatisierung, Verwaltung

- Über technische und organisatorische Maßnahmen hinaus sind im Zusammenhang mit der Automatisierung von Verwaltungsprozessen insbesondere juristische und ethische Aspekte einzubeziehen, damit die Rechtssicherheit und ein moralischer Rückhalt für die einzelnen Konzepte gewährleistet werden kann.
- Automatisierungskonzepte können und sollen in der Verwaltung geteilt und kopiert werden. Generische Tätigkeiten und die hohe Aufgabenkongruenz zwischen Behörden derselben föderalen Ebene führen zu vergleichbaren Prozessen unterschiedlicher Verwaltungseinheiten, die gute Voraussetzungen bieten, den Nutzen aus einmal entwickelten Lösungen mit geringem Aufwand zu vervielfältigen.