

Künstliche Intelligenz in der österreichischen Verwaltung

Aktuelle Entwicklungen, Use-Cases und Shared Services für eine intelligente Verwaltung



- KI und die öffentliche Verwaltung
- KI in der österreichischen Verwaltung
- Projekte und Vision für eine intelligente Verwaltung

Wir befähigen Österreich für die digitale Transformation





KI und die öffentliche Verwaltung


Effizienzgewinne | Herausforderungen | Cybersicherheit | Pilotprojekte

Ist Künstliche Intelligenz in der Verwaltung von heute schon angekommen?



- **KI-Systeme werden bereits zahlreich in der öffentlichen Verwaltung eingesetzt** (Government-to-Government, Government-to-Citizen und Government-to-Business)
- **KI dreht sich nicht nur um GenAI:** starker Fokus in den letzten Jahren auf Anwendungen im Bereich Generativer KI (erst seit 3 Jahren in stark wachsender Anwendung!)
- **KI-Betroffenheit des öffentlichen Sektors ist sehr hoch:** zunehmende Automatisierung und Augmentation von kognitiven Tätigkeiten möglich (EcoAustria Studie 2024)
- **Doppelte Rolle bei der Umsetzung von KI:** der KI-Einsatz in der Verwaltung und die Regulierung von KI

Grants4Companies: Applying declarative methods for recommending and reasoning about business grants in the Austrian public administration (System description)

 Unternehmensservice Portal

Stammzahlenregisterbehörde


Die Stammzahlenregisterbehörde führt die Stammzahlen und bereichsspezifischen Personenkennzeichen sowie entsprechende Register zur eindeutigen Identifikation von Personen und deren Vertretungsbefugnissen.

 Bundeskanzleramt

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

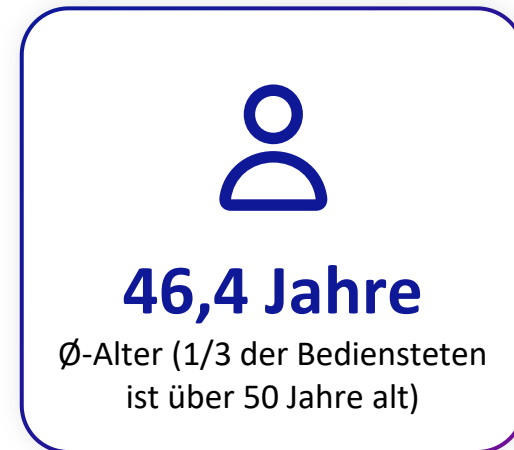
Wie der Staat mit maschinellem Lernen seit Jahren Millionen einspart

Hinter dem Kürzel PACC verbirgt sich eine Spezialeinheit des Finanzministeriums, die Mitarbeiter automatisiert auf verdächtige Fälle aufmerksam macht

 Bundesministerium Finanzen

Die kommende Pensionierungswelle und der Fachkräftemangel verlangen eine grundlegende Modernisierung der Verwaltung

- **Starker demographischer Wandel** in der Verwaltung: insb. in den nächsten 5- 10 Jahren (Bundes- und Landesverwaltungen)
- **Experten- und Verfahrenswissen geht verloren:** wichtiges Fachwissen und Expertise zu Verfahrensabläufen wird der Verwaltung abhanden kommen
- **Digitalisierung und insbesondere Künstliche Intelligenz bieten vielfältige Möglichkeiten**, dem demographischen Wandel sowie Fachkräftemangel im öffentlichen Dienst entgegenzuwirken
- Gezieltes **Informations- und Wissensmanagement**, die **Automatisierung repetitiver Aufgaben**, **Optimierung interner Prozesse** und die **Unterstützung bei Entscheidungsfindung** sind mögliche Einsatzfelder



➤ Der **verstärkte Einsatz von GovTech- und KI-Lösungen** ist deshalb umso wichtiger

Der Einsatz von KI kann die Effizienz und Qualität der öffentlichen Services verbessern



- **Effizienzsteigerungen und Zeitersparnisse:** durch die Automatisierung von repetitiven Aufgaben und der Steigerung der Qualität durch den Einsatz von GenAI können Mitarbeiter besser unterstützt werden
- **Produktivitätsgewinne** in der österreichischen Verwaltung von bis zu 10 Mrd. Euro und **Produktivitätssteigerungen von bis zu 25%** sind nach internationalen Beratungsunternehmen und Think Tanks möglich
- **Zeitersparnis von bis zu 80%:** in spezifischen Fachanwendungen können signifikante Ressourcen freigemacht werden für andere Tätigkeiten
- **eGovernment Monitor:** Bevölkerung gibt der Verwaltung einen Vertrauensvorsprung – 86% finden den Einsatz von KI in Ordnung



bis zu 10 Mrd. €

Produktivitätsgewinne in der
Verwaltung



bis zu 80%

Zeitersparnis in der
Verwaltung

Drei Herausforderungen des Einsatzes von Generativer KI in der öffentlichen Verwaltung



Cybersicherheit

In der Anwendung und der Entwicklung/Betrieb von Large Language Modellen



Pilotprojektfalle

Skalierung und Produktivsetzung von KI-Systemen wird oft nicht erreicht



Ende des Hype-Cycle?

Wurden zu große Erwartungen in Large Language Modelle gesetzt

WEITERE HERAUSFORDERUNGEN

INFRASTRUKTUR

Datenverwaltung u. zugang / Cloud-Angebote

Datenqualität (Bias)

Abhängigkeit von Technologieanbietern (Digitale Souveränität)

KOMPETENZEN

Schulung und Kompetenzentwicklung (AI and Data Literacy)

Akzeptanz von Bediensteten & Gesellschaft

Vertrauen (Erklärbarkeit)

GOVERNANCE

Ethik, Verantwortlichkeit und Sicherheit

KI- und Datengovernance

Bürgerzentrierte Entwicklung

KI-Systeme führen zu neuen Herausforderungen im Bereich der Cybersicherheit



- Die **Cybersicherheitslandschaft verändert sich durch Künstliche Intelligenz rapide (Data + Model Poisoning)**
- **Bereits heute sind KI-Verfahren und –Systeme integraler Bestandteil von Systemlandschaften** (durch die Nutzung von Consumer-Produkten oder in der Operational-IT)
- **AI Act** (Art. 15, ErwG 76 u.w.) sowie die **NIS2-Richtlinie** regeln Cybersicherheitsanforderungen für KI-Systeme
- **Schritte für eine sichere Entwicklung von KI-Systemen in der Verwaltung:** Sicheres Design, Sichere Entwicklung, Sichere Bereitstellung, Sicherer Betrieb und Wartung

Risiken generativer KI-Modelle (BSI 2025)

- 1** Risiken im Rahmen der **ordnungsgemäßen Nutzung** von generativen KI-Modellen
- 2** Risiken durch eine **missbräuchliche Nutzung** von generativen KI-Modellen
- 3** Risiken infolge von **Angriffen auf generative KI-Modelle**

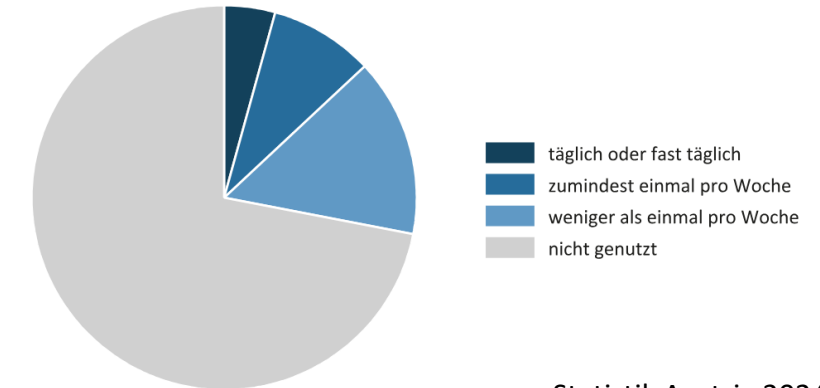
➤ Die öffentliche Verwaltung muss die Entwicklung vertrauenswürdiger und digital souveräner KI-Lösungen stärken

Zu viele Pilotprojekte im privaten und öffentlichen Sektor schaffen nicht den Sprung in produktive Systeme



- **KI-Systeme bleiben häufig im Pilotprojektstatus** und können ihr Potential in einem anschließenden produktiven Betrieb nicht voll ausschöpfen („GenAI Divide“)
- **Explorations- und Experimentierphase** hat zu wichtigen Kompetenzaufbau und Erfahrungswerten in der öffentlichen Verwaltung geführt
- **Nutzung der Modelle nimmt stetig zu:** entsprechende KI-Systeme müssen auch in der Verwaltung bereitgestellt werden (Schatten-IT-Nutzung vermeiden)

Abbildung 5: Nutzungshäufigkeit von generativen KI-Tools in den letzten drei Monaten 2024 – in Prozent aller Personen



Statistik Austria 2024

Age Gap: Gen Z ist Vorreiter, KI fast flächendeckend im Einsatz

Besonders offen gegenüber KI zeigt sich die Generation Z: Zwei Drittel (66%) der zwischen 1997 und 2007 geborenen Österreicher:innen sehen die Entwicklungen positiv, 57% beschreiben ihr Interesse und ihre Begeisterung für Technologie als hoch, 51% verfügen laut eigener Einschätzung über solides KI-Wissen. Entsprechend ist das Nutzungsverhalten: Die Jugend setzt KI fast flächendeckend ein (95%).

AI Readiness Report (Google) 2025

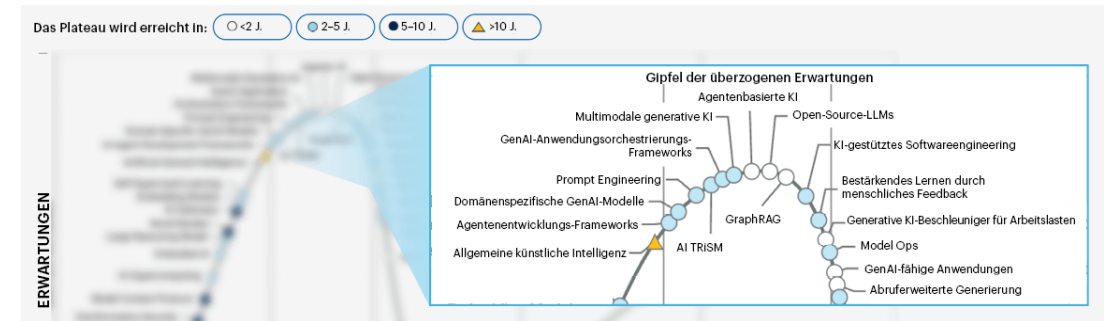


Die öffentliche Verwaltung muss die Vernetzung innerhalb der Verwaltung stärken und die Wiederverwendbarkeit von Projekten stärken

Sind wir schon wieder am Ende des Hype-Zyklus von generativer KI?



- **Gartner Hype Cycle 2025:** im Bereich generative KI wurde der Gipfel der überzogenen Erwartungen erreicht
- **Plateau der Produktivität** wird in spezifischen Technologien erst in mehreren Jahren erreicht werden
- **Horizontale Use Cases** ermöglichen eine gute **Unterstützung der Bediensteten**, haben aber nicht **die erwarteten Effekte** (Vertikale Integration in Verfahren notwendig)



Gartner 2025

Nach KI-Offensive: Klarna setzt wieder verstärkt auf menschliche Kundenbetreuung

Nach einer massiven KI-Offensive bei Klarna sind jetzt wieder andere Töne zu hören. Der Chef des Unternehmens sieht nun doch Grenzen für den KI-Einsatz.

Heise online 2025



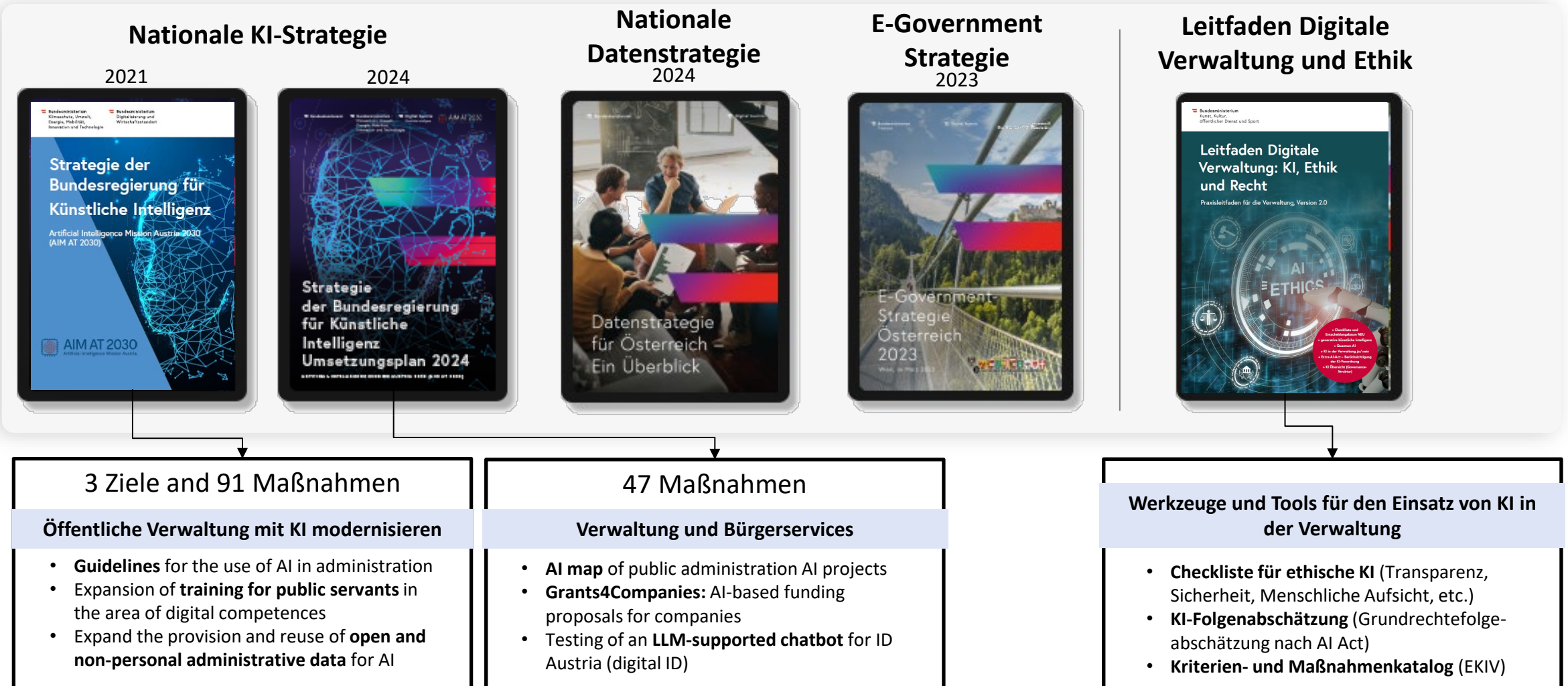
Die öffentliche Verwaltung muss Use-Cases mit dem größten Potential identifizieren um einen Mehrwert für die Bediensteten und die Bürger zu schaffen.



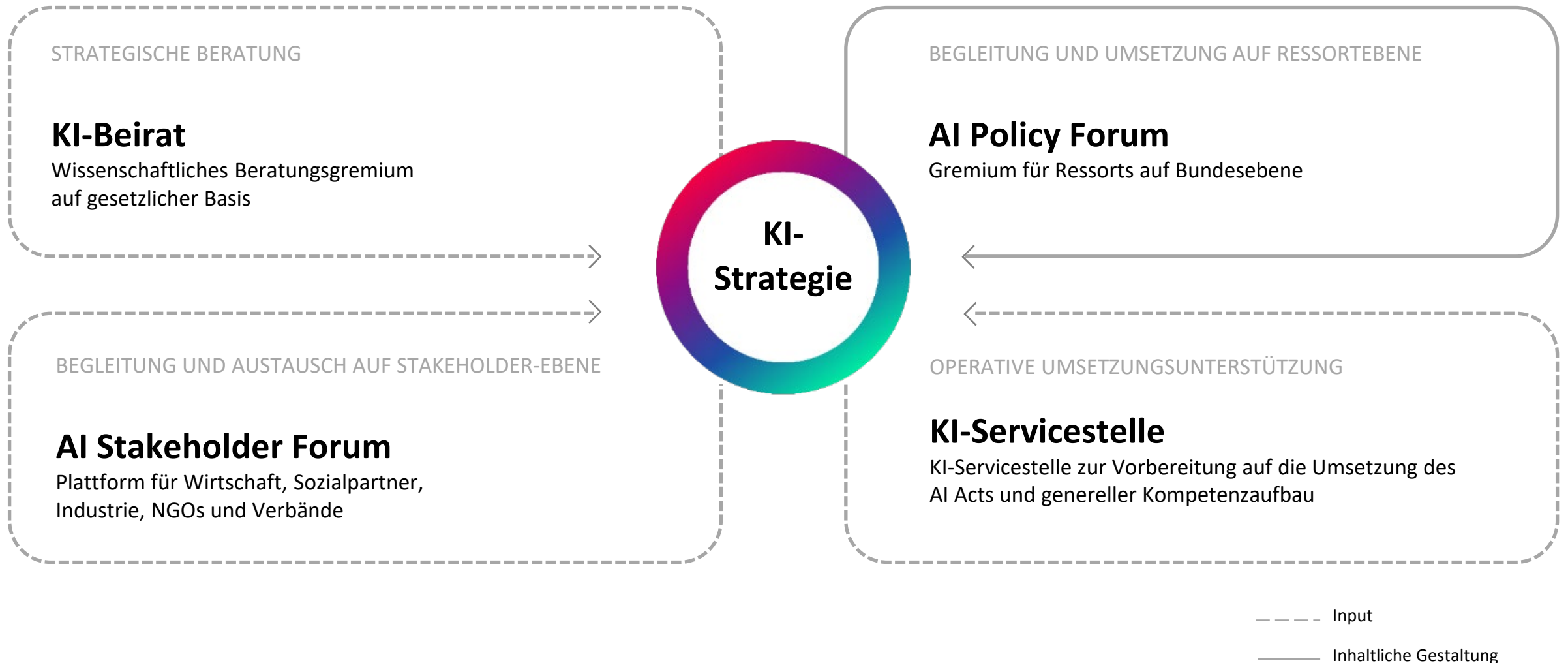
KI in der österreichischen Verwaltung

Nationale Strategien & Leitfäden | Schwerpunktprogramm

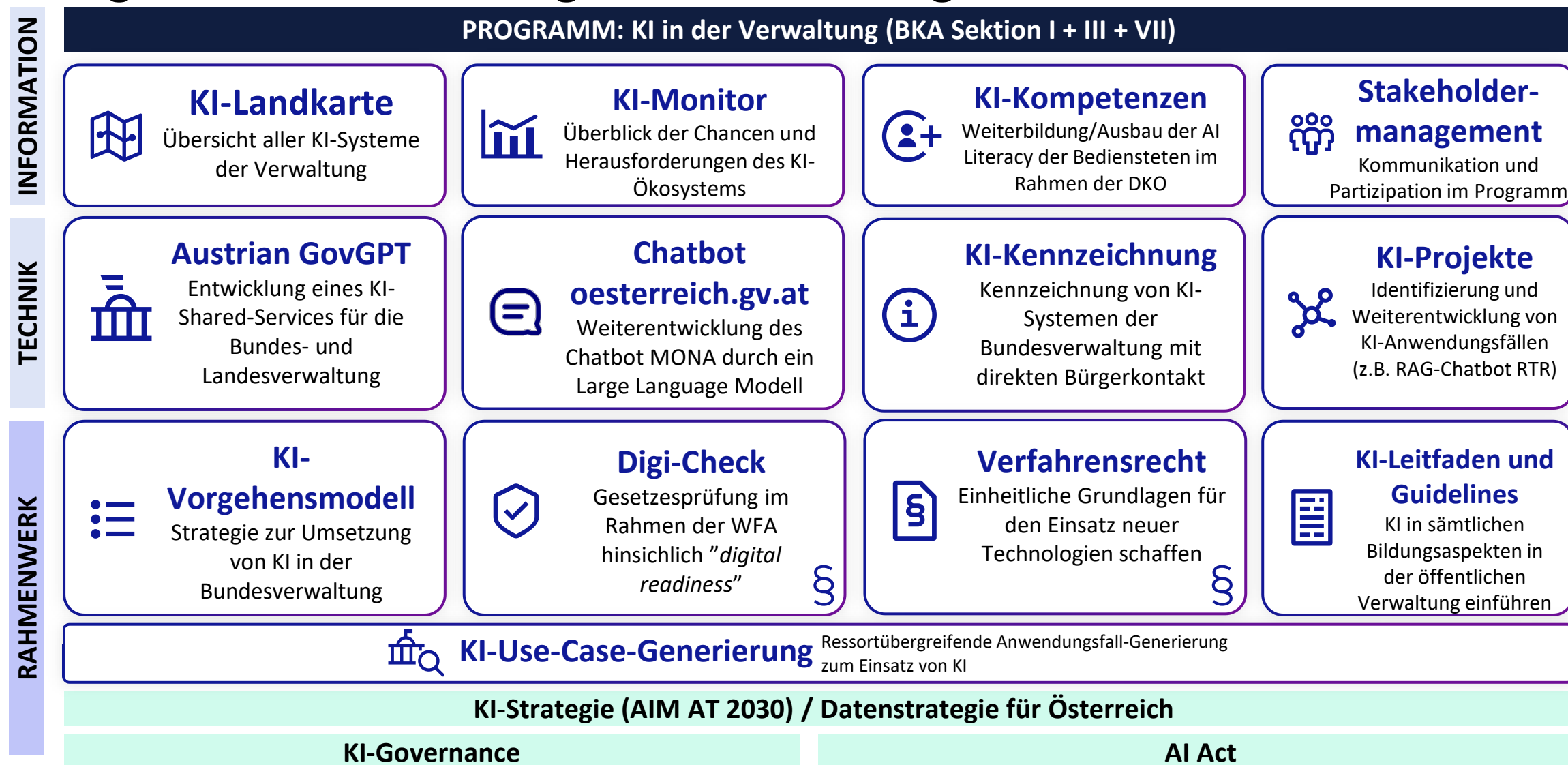
Die nationalen Digitalstrategien bilden den Rahmen für einen vertrauensvollen Einsatz von KI in der Verwaltung



Die Gremienstruktur unterstützt den Austausch zum Einsatz von KI in der Verwaltung



Das Schwerpunktprogramm KI in der Verwaltung soll die ressort- übergreifende Entwicklung und Verwendung von KI stärken





Wo wollen wir hin für eine moderne Verwaltung von morgen?

Projekte | Use Cases | Shared Services

KI-Systeme in der Verwaltung sichtbar machen und transparent kommunizieren



KI-Landkarte

Übersicht aller KI-Systeme der öffentlichen Verwaltung



KI-Kennzeichnung

Kennzeichnung von KI-Systemen der Bundesverwaltung mit direkten Bürgerkontakt



KI-Use-Cases

Ressortübergreifende Anwendungsfall-Generierung zum Einsatz von KI

Umsetzung des AI Acts

Art. 49: Register für Hochrisikosysteme

Art. 50: Transparenzpflichten

Gemeinsame Use Cases identifizieren

Shared Services

Ausgangssituation & Zielsetzung

Ausgangssituation

- **Erste Erhebung** zum KI-Einsatz in der Bundesverwaltung **2023** durchgeführt
- **Neue Einsatzpotenziale und Use Cases** entstehen im BKA und in anderen Ressorts
- **Fehlender Überblick** über alle laufenden KI-Vorhaben in der Bundesverwaltung
- **Synergiepotentiale zwischen den Anwendungen** identifizieren und nutzen

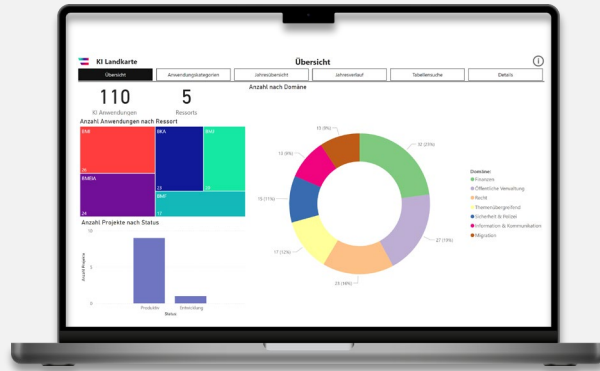


Zielsetzung

- Bereitstellung einer **zentralen Informationsquelle** und Übersicht für die Ressorts der Bundesregierung (inkl. Best Practices)
- **Laufend aktualisierter Überblick** sowie Koordinierung gemeinsamer Initiativen
- **Kategorisierung und Clustering** nach Technologie, Reifegrad, Anwendungsbereich, Zielgruppe, ...
- Monitoring im Hinblick auf die **Anforderungen des AI Acts**



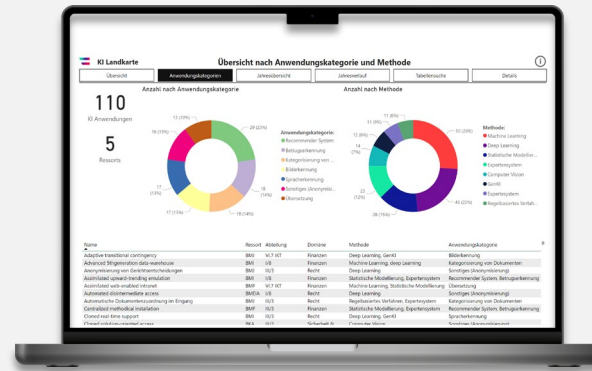
KI-Landkarte: Konzept



Management Übersicht

Kompakter Überblick über die wichtigsten Kennzahlen:

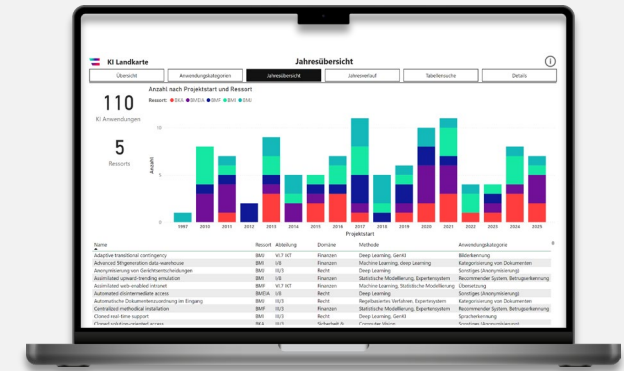
- Gesamtanzahl der KI-Anwendungen
- Verteilung auf Ressorts
- Verteilung nach Domäne
- Verteilung nach Status



Anwendungskategorie & Methode

Kombiniert **zwei zentrale Klassifikationen**:

- Anwendungskategorie z.B. Bilderkennung, Spracherkennung, Übersetzung, ...
- Verwendete Methoden z.B. Machine Learning, Deep Learning, Expertensysteme, ...



Jahresübersicht

Erlaubt eine **zeitlich differenzierte Analyse der Projekte pro Ressort**.

Zeigt, wie sich der Einsatz von KI über die Jahre in den verschiedenen Ressorts entwickelt hat.

Konzept: Übersicht



Für die KI-Kennzeichnung wurde eine Bewertungsmethodik entwickelt, welche die Eigenständigkeit und Wirkung von KI-Systemen beurteilt



METHODE

- **Eigenständigkeit** und **Wirkung** der KI-Systemen **erlauben eine vertrauenswürdige Bewertung für ein Labeling**
- Vorarbeit zu den Verpflichtungen des Art. 27 (AI Act) zu grundrechtlichen Folgeabschätzungen für hochriskante KI-Systeme

MATRIX

- **4 KI-Stufen für ein Labeling: Leichte bis Intensive Unterstützung**
- KI-Stufe 1 – 4 werden auf der Matrix abgegrenzt und können in einem Label berücksichtigt werden

		Wirkung				
Eigenständigkeit	+					
			STUFE 1	STUFE 2	STUFE 3	STUFE 4
	STUFE 1					
	STUFE 2					
	STUFE 3					
STUFE 4						

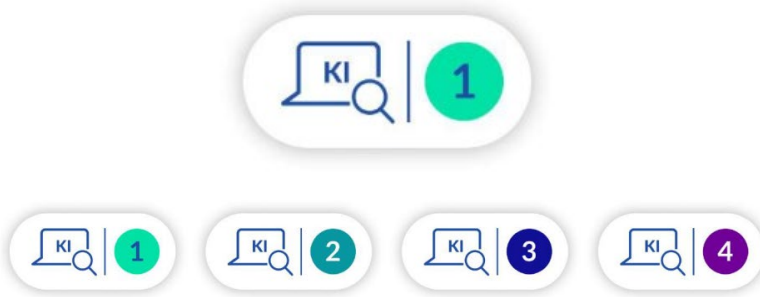
	KI-Kategorie	Leichte Unterstützung		KI-Kategorie	Starke Unterstützung
	KI-Kategorie	Moderate Unterstützung		KI-Kategorie	Intensive Unterstützung

KI-Kategorie 1
KI-Kategorie 2
KI-Kategorie 3
KI-Kategorie 4

Das Labelingdesign soll in bestehende Serviceleistungen mit KI-Systemen integriert werden.

Kennzeichnung (Infobutton - klein)

- Infobutton wird bei KI-Systemen integriert (bspw. im Bereich der Informationen zu Barrierefreiheit) – unaufdringlich/dezent
- KI-Systemicon sowie KI-Kategorie stellen transparent die Verwendung von KI in der direkten Bürgerinteraktion dar



Kennzeichnung (Hover-Over)

- Hover-Over bei Infobutton führt zu weiteren Informationen der KI-Systembewertung und einer kurzen Beschreibung
- Weiterführende Informationen zur Methodik werden auf Digital Austria dargestellt

Informationen zum konkreten KI-System

KI-Kategorie

1 Leichte Unterstützung

Eigenständigkeit

Wirkung

Grants4Companies nutzt symbolische KI um Ihnen Fördervorschläge zu empfehlen.

Mehr erfahren →

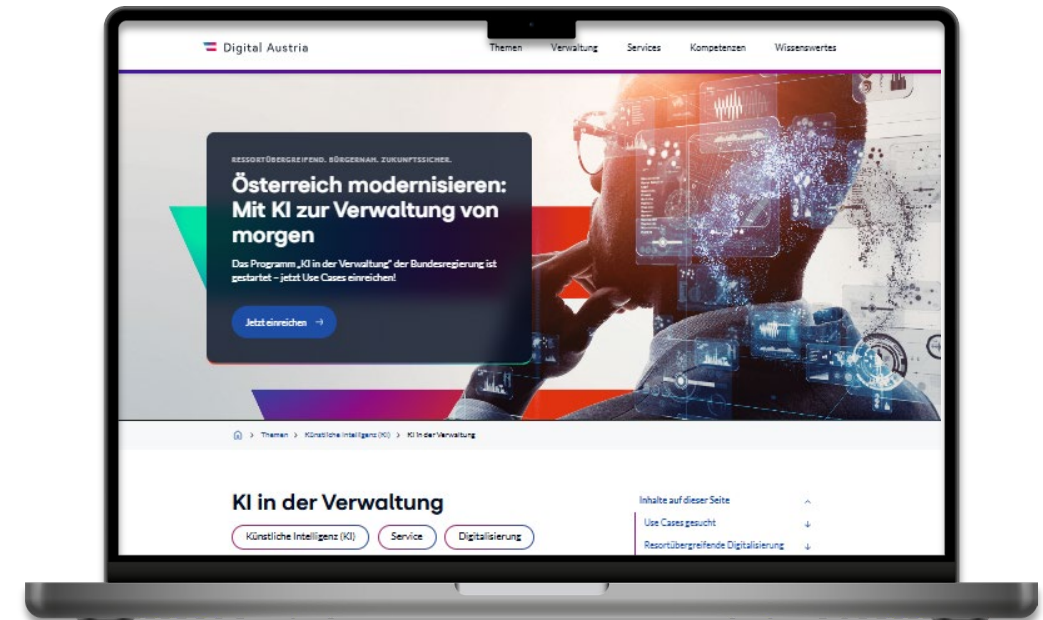
Verlinkung zu Digital Austria und Beschreibung der Methodik



Ergebnisse der ersten KI-Use-Case-Erhebung in der Bundesverwaltung: 60 identifizierte KI-Ideen



- **Kick-Off zum Schwerpunktprogramm „KI in der Verwaltung“** (im Rahmen der Weiterentwicklung des Digital Austria Acts 2.0, MRV 16/10)
- **Dauer der Erhebung:** 28.08. – 29.09. (1 Monat)
- Einreichung von Use-Cases über ein **Formular auf Digital Austria** (ausschließlich verwaltungsintern)
- **Formular-Felder der ersten Erhebung:**
Titel, Kurzbeschreibung, Zielsetzung, Ausprägung, Selbstbeurteilung, Art der KI-Anwendung, Einsatzbereich, Organisationseinheit/Ressort, Ansprechperson



KI für mehr Effizienz in der Verwaltung: Textverarbeitung als häufigster Anwendungsfall genannt



Mehrheitlich wurden KI-Lösungen zum Einsatz von **Large Language Models (LLMs)** genannt



Zahlreiche KI-Lösungen **existieren bereits** in der öffentlichen Verwaltung (Überblick und Austausch)



Prozessautomatisierung und **Entscheidungsunterstützung** als die zweithäufigsten genannten KI-Anwendungen



Entlastung von Mitarbeitenden als zweithäufigste genannte Zielsetzung



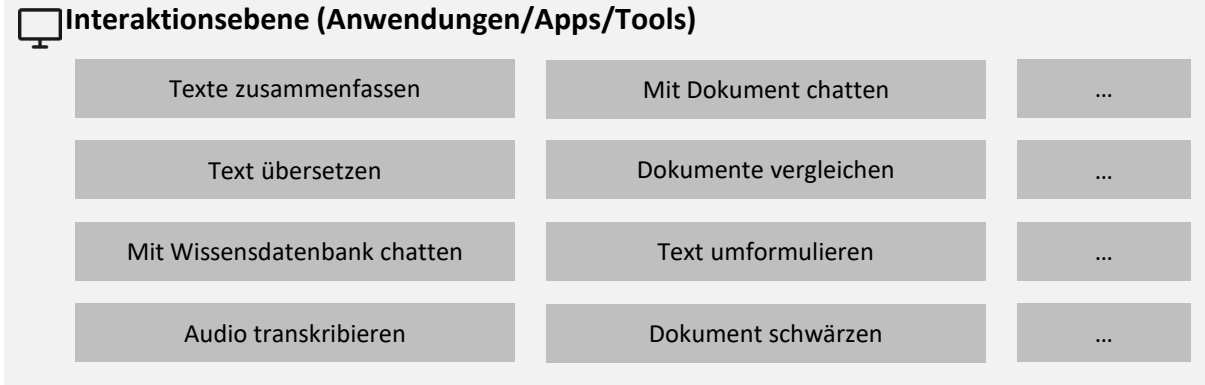
Der Großteil der eingereichten Use Case behandelt horizontale KI-Lösungen, die ressortübergreifend (und gebietskörperschaftsübergreifend) benötigt und skaliert werden können. Vertikale Use Cases können in spezifischen Bereichen und konkreten Systemen ergänzend unterstützen.

Ein Großteil der eingereichten Ideen/Lösungen könnte sich mit einer zentralen Plattformlösung adressieren lassen

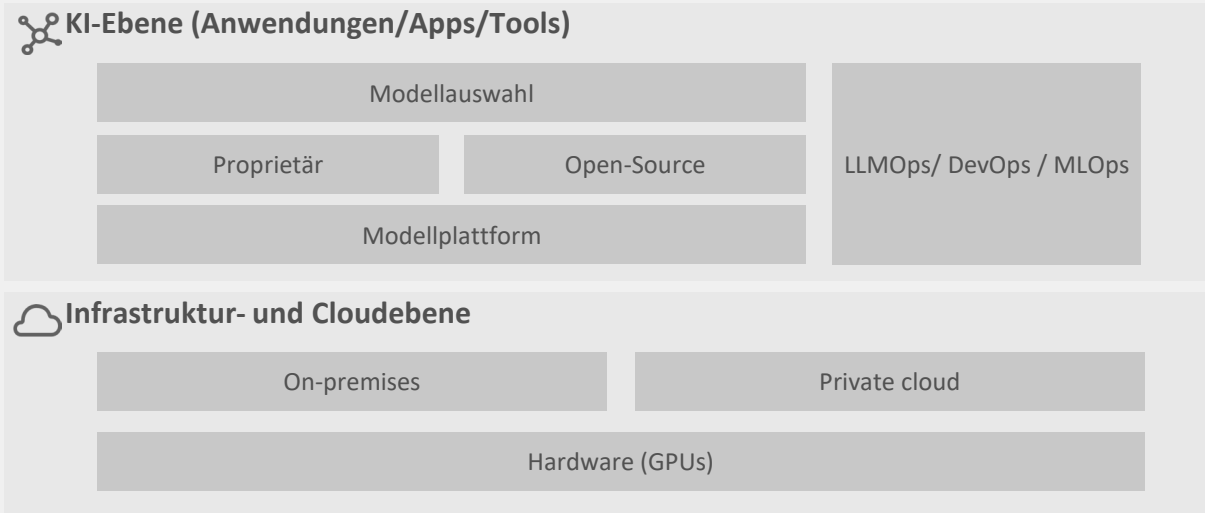


SYSTEMEBENEN

Horizontale Use Cases
Ressortübergreifend
gleicher/ähnlicher
Bedarf



Eine souveräne KI-Plattform für alle horizontalen Use Cases



Powered by Digital Austria.

Vielen Dank!

Clemens Denner
Bundeskanzleramt, Sektion VII
Abteilung Digitale Strategien und Innovation

