

#mitSicherheit

INFOMAGAZIN FÜR OBERÖSTERREICH *Mehr Service. Mehr Information.*

Dezember 2025

Künstliche Intelligenz in der Verwaltung



Seite 4

Mit uns.
Sicher.
Gut.
Informiert.

ooe.goed.at

Wie KI den öffentlichen Dienst verändert und weshalb die Meinung der Beschäftigten zählt

Ein Artikel von
Julian Walter
Maurer und
Shefali Virkar



Künstliche Intelligenz hält zunehmend Einzug in den Arbeitsalltag vieler Behörden und verändert Abläufe, die bislang oftmals noch manuell und papierhaft durchgeführt wurden. In zahlreichen Bereichen entstehen neue technische Möglichkeiten, welche sowohl Entlastung als auch Anpassungsbedarf mit sich bringen¹. Der öffentliche Dienst ist davon besonders betroffen, nachdem er seine Aufgaben unter klaren rechtlichen Anforderungen ausübt und entsprechend sichergestellt sein muss, dass unterstützende technische Lösungen zuverlässig funktionieren.

Gleichzeitig ist davon auszugehen, dass sich mittelfristig die typischen Tätigkeitsschwerpunkte auch im Bereich des öffentlichen Dienstes verschieben und durch neue Werkzeuge geprägt werden dürften². Insbesondere, nachdem die Arbeit im öffentlichen Sektor weitreichende soziale Auswirkungen hat, ist es wichtig zu verstehen, wie die Beschäftigten im öffentlichen Dienst diesen Wandel wahrnehmen und welche Erwartungen oder Bedenken sie damit verbinden.

Wie KI die Arbeit im öffentlichen Dienst konkret verändert

Digitalisierung und Künstliche Intelligenz verändern bereits heute zahlreiche Arbeitsabläufe in Behörden, indem sie – stets innerhalb enger

rechtlicher Vorgaben³ – etwa in der Sachbearbeitung⁴, im Prozessmanagement⁵ oder zur Bereitstellung von Informationen für Verwaltungsadressatinnen und -adressaten eingesetzt wird, beispielsweise in Form von Chatbots⁶. Einzelne Dienststellen erproben zudem erste Assistenzsysteme, die Beschäftigte bei der Orientierung in komplexen Regelwerken oder bei der Vermeidung häufiger Fehler unterstützen. Auf diese Weise entsteht zusätzlicher Raum für anspruchsvollere Aufgaben, bei denen fachliche Erfahrung und situatives Urteilsvermögen weiterhin zentral bleiben. Bürgerinnen und Bürger erleben diese Entwicklungen häufig in Form kürzerer Bearbeitungszeiten und verlässlicherer Auskünfte.⁷ Gleichzeitig verändern sich Tätigkeitsprofile, da neue Kom-

petenzen an Bedeutung gewinnen und zusätzliche Rollen entstehen, etwa bei der Prüfung und Einordnung automatisiert erzeugter Vorschläge.⁸

Chancen und Herausforderungen aus Sicht der Beschäftigten

Erfahrungen aus der Privatwirtschaft zeigen, dass KI-Anwendungen von Beschäftigten häufig als entlastend wahrgenommen werden, weil sie Routinearbeiten strukturieren und Informationen schneller bereitstellen.⁹ Gleichzeitig berichten vor allem Organisationen aus dem öffentlichen Sektor vermehrt davon, dass neue Systeme zu Fragen der Nachvollziehbarkeit und zu Unsicherheiten bei automatisiert vorbereiteten Entscheidungen führen können¹⁰, während in manchen Organisationen zudem der Eindruck entsteht, dass technische Lösungen schneller eingeführt werden, als interne Abläufe darauf vorbereitet seien¹¹. Diese Beobachtungen werfen durchaus die spannende Frage auf, in welchem Ausmaß ähnliche Chancen

und Herausforderungen auch im öffentlichen Dienst auftreten könnten. Für die Forschung ist daher besonders interessant, wie Beschäftigte in Behörden den Einsatz solcher Technologien einschätzen und welche Anforderungen sie an eine gelingende Umsetzung stellen.

Warum die Meinung der Beschäftigten zählt

Beschäftigte kennen die Abläufe ihres Arbeitsalltags besonders gut und erkennen daher früh, wo technische Systeme sinnvoll unterstützen können und wo besondere Sorgfalt nötig bleibt.¹² Viele Digitalisierungsprojekte zeigen, dass neue Lösungen nur dann funktionieren, wenn Anwenderinnen und Anwender frühzeitig einbezogen werden. Werden Systeme ohne ausreichende Rücksprache eingeführt, entstehen häufig Reibungsverluste oder im Ergebnis gar zusätzliche, unnötige, Arbeitsschritte. Gleichzeitig wächst das Risiko von Fehlentwicklungen, wenn unklar bleibt, wie eine KI-Anwendung Entscheidungen vorbereitet. Um verlässliche Grundlagen für zukünftige Entwicklungen zu schaffen, ist daher wichtig zu verstehen, wie Beschäftigte den Einsatz solcher Technologien einschätzen und welche Erwartungen sie an eine gelingende Einführung richten.

Die internationale KI-Studie: Einblicke, Ziele und Bedeutung für Österreich

Um ein klareres Bild über die tatsächliche Wahrnehmung der Chancen und Herausforderungen von KI im Verwaltungsalltag zu gewinnen, befindet sich derzeit die Global AI Adoption Survey im Erhebungsstadium. Diese internationale Untersuchung wird von Forschungsteams aus mehr als hundert Ländern getragen und verfolgt ein nicht-kommerzielles, ausschließlich wissenschaftliches Erkenntnisinteresse. In Österreich wird das Projekt von einem Team der Wirtschaftsuniversität Wien¹³, der Hochschule Burgenland¹⁴ und des Digital Human Rights

Center Wien¹⁵ koordiniert. Ziel der Erhebung ist es, die Erfahrungen und Einschätzungen der Beschäftigten sichtbar zu machen und sie in einen internationalen Vergleich einzubetten. Die späteren Ergebnisse sollen unter anderem als Grundlage für eine fundierte Diskussion über zukünftige Entwicklungen dienen und der Politik empirisch abgesicherte Hinweise auf notwendige Handlungsbedarfe und -optionen liefern.

Aufruf zur Teilnahme: Ihre Erfahrung gestaltet die Zukunft

Die Mitglieder des GÖD Oberösterreich sind daher sehr herzlich eingeladen, ihre Erfahrungen und Einschätzungen in die Studie einzubringen, da jede einzelne Rückmeldung den Erkenntnisgewinn erweitert. Wer an der Erhebung teilnimmt, trägt dazu bei, ein möglichst genaues Bild des KI-Einsatzes im öffentlichen Dienst zu zeichnen. Besonders hilfreich ist es, wenn der Umfragelink auch an möglichst viele Kolleginnen und Kollegen in den eigenen Dienststellen und darüber hinaus weitergegeben wird, damit unterschiedliche Perspektiven sichtbar werden.

Die Umfrage kann über folgenden Link aufgerufen werden: <https://1ka.arnes.si/global-ai-de-at>.



Gestalten statt nur betroffen sein

Künstliche Intelligenz wird den öffentlichen Dienst in den kommenden Jahren weiter verändern, doch die Richtung dieses Wandels hängt maßgeblich davon ab, wie intensiv die Stimmen der Beschäftigten berücksichtigt werden. Wenn Rückmeldungen aus der Praxis frühzeitig einfließen, können technische Lösungen entstehen, die den Arbeitsalltag tatsächlich verbessern und nicht an den Bedürfnissen der Mitarbeitenden vorbeigehen. Die Möglichkeit, diesen Prozess aktiv mitzugestalten, sollte daher bewusst genutzt werden. ■



Markus Larndorfer

Mitglied des GÖD Bundesvorstandes

#mitKompetenz

GÖD OÖ Präsidium

markus.larndorfer@goed.at



Das sagt die GÖD OÖ dazu:

Auch in der Verwaltung ist KI per se weder gut noch schlecht. Es kommt darauf an, was man draus macht. Technologie muss immer für die Menschen nützlich sein, nicht umgekehrt.

- 1 Vgl. Tveita, L. J., & Hustad, E. (2025). Benefits and Challenges of Artificial Intelligence in Public sector: A Literature Review. *Procedia Computer Science*, 256, 222-229.
- 2 Vgl. Susar, D., & Aquaro, V. (2019). Artificial intelligence: Opportunities and challenges for the public sector. In *Proceedings of the 12th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (ICEGOV2019)*, Melbourne, VIC, Australia, April 3-5, 2019, S. 422. <https://doi.org/10.1145/3326365.3326420>
- 3 Siehe auch Rachut, S. (2024). Grundrechtsverwirklichung in digitalen Kontexten. Berlin: Dunker & Humblot, S. 320 ff., 363 ff.; Vgl. Eisenberger, I. & Merli, F. (2023). Automatisierung, Algorithmen und künstliche Intelligenz in der öffentlichen Verwaltung. Eine Positionsbestimmung. *Journal für Rechtspolitik*, 31(1), S. 25 ff. <https://doi.org/10.33196/jrp202301002501>.
- 4 Vgl. Schmidt, M. (2024). Einsatz von künstlicher Intelligenz für sachbearbeitende Tätigkeiten im öffentlichen Dienst. *Wirtschaftsinformatik & Management*, 16(2), S. 123 ff. <https://doi.org/10.1365/s35764-024-00516-3>.
- 5 Vgl. Redzepovic, M. & Korac, S. (2025). Die Rolle der künstlichen Intelligenz im Prozessmanagement der öffentlichen Verwaltung – Eine empirische Untersuchung. In Stember, J. (Hrsg.), *Zwischen gesellschaftlichem Wandel, regulativer Gestaltung und digitaler Transformation*. Baden-Baden: Nomos, S. 337 ff., 345 ff. <https://doi.org/10.5771/9783748951933-337>.
- 6 Breyer-Mayländer, T., Effing, K. & Effing, M. (2025). *Kommunikation in Kommunen*. Wiesbaden: Springer, S. 164 ff. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-48966-3>.
- 7 Vgl. Huber, A. (2025). KI: Die Lösung gegen den Fachkräftemangel. *VITAKO Aktuell* (2), S. 3.
- 8 Vgl. Steinhage, F. (2025, 9. Oktober). Neue Kompetenzprofile für den KI-Einsatz in der Verwaltung. *Behörden Spiegel*. <https://www.behoerden-spiegel.de/2025/10/09/neue-kompetenzprofile-fuer-den-ki-einsatz-in-der-verwaltung/>.
- 9 Vgl. Barenkamp, M. (2025). *Wertschöpfung durch KI*. Wiesbaden: Springer, S. 85 ff., 94 ff. https://doi.org/10.1007/978-3-658-47482-9_4.
- 10 Vgl. Booyse, D., & Scheepers, C. B. (2024). Barriers to adopting automated organisational decision-making through the use of artificial intelligence. *Management Research Review*, 47(1), p.81. <https://doi.org/10.1108/MRR-09-2021-0701>.
- 11 Mohd Rasdi, R., & Umar Baki, N. (2025). Navigating the AI landscape in SMEs: Overcoming internal challenges and external obstacles for effective integration. *Plos one*, 20(5), S. 2. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0323249>.
- 12 Vgl. Tihlarik, A. (2024). Evaluation of the use of AI technologies in German engineering: insights from the employee perspective. *Discover global society*, 2 (1), 38, S. 2 f. <https://doi.org/10.1007/s44282-024-00051-x>.
- 13 Shefali Virkar, Lisa Hohensinn, Selin Öner und Jürgen Willems.
- 14 Julian Walter Maurer.
- 15 Heidi Scheichenbauer.