Bundesagentur für Arbeit

Völlig neue Services

[20.09.2023] Auf ihrem Weg zur datengeleiteten Organisation greift die Bundesagentur für Arbeit (BA) auf Künstliche Intelligenz zurück. Markus Schmitz, Generalbevollmächtigter und Geschäftsführer Informationstechnologie und Digitale Prozesse, stellt die Einsatzszenarien vor.

Herr Dr. Schmitz, die Bundesagentur für Arbeit (BA) will sich zu einer datengeleiteten Organisation wandeln. Was ist darunter zu verstehen?

Das muss man aus der Historie ableiten. Als ich im Jahr 2005 zur BA kam, war das die Zeit der Massenarbeitslosigkeit und Hartz-Reform. Damals gab es den ersten Wechsel von einer statistikgeleiteten Organisation hin zum Ansatz des New Public Management, bei dem mit Controlling-Daten gearbeitet wird. Nun haben wir die Digitalisierung und wir wollen eine digitale Agentur schaffen, in der Bürgerinnen und Bürger sowohl persönlich beraten werden als auch viele einfache Dinge digital abwickeln können. Das bedeutet einen anderen Umgang mit Daten. Wir wollen mit dem Datenschatz, den wir haben, die Automatisierung vorantreiben, aber auch ganz neue Services anbieten, die vorher nicht denkbar waren.

Dafür setzen Sie auch Künstliche Intelligenz (KI) ein. Um welche Art von KI handelt es sich?

Wir haben es in der BA häufig mit unstrukturierten Daten zu tun, mit Dokumenten und E-Mails, aus denen wir Informationen extrahieren wollen. Hierfür nutzen wir Natural-Language-Processing-Lösungen (NLP), die man für einen Anwendungsfall trainieren muss. Daneben setzen wir Klassifikationsmodelle ein, die „richtig“ und „falsch“ labeln und etwa eine Studienbescheinigung vom Kfz-Steuerbescheid unterscheiden können.

In welchen Bereichen wird KI jetzt schon eingesetzt?

Einer der ersten großen Anwendungsfälle war das Kindergeld. Jährlich kommen rund 150.000 Anträge auf Weiterbewilligung von Kindergeld aufgrund eines Studiums zusammen. Das Antragsverfahren läuft digital ab, die Eltern laden dazu eine Studienbescheinigung hoch. Wir trainieren die KI einmal im Jahr mit allen in Deutschland gültigen Studienbescheinigungen und mit anderen Dokumenten, die Menschen bei uns einreichen. Die KI vergleicht die Universität, das Format, das richtige Jahr und gibt eine Prognose ab: Diese Studienbescheinigung ist zu 98 Prozent echt. Weil wir dem Kassenrecht des Bundes unterliegen, dürfen wir momentan noch keine automatisierte Bewilligung und Bescheidung ausführen. Ein Mensch muss immer noch einen Klick machen. Ein weiteres Beispiel sind Stellenangebote. Im Jahr erhalten wir rund 1,2 Millionen unstrukturierte Stellenangebote von mittelständischen Betrieben, die nicht unsere Eingabemasken benutzen, sondern E-Mails, Word-Dokumente oder einen Link zur eigenen Web-Seite schicken. Mittels Natural Language Processing wollen wir daraus automatisiert Stellenangebotsdaten generieren. Ist der Arbeitgeber tariflich gebunden? Handelt es sich um Vollzeit oder Teilzeit? Wann ist der Stellenbeginn? Insgesamt 40 Kernfelder müssen ausgefüllt werden, um in die Vermittlung einzusteigen. Das wollen wir automatisiert unterstützen und trainieren zurzeit unser KI-Modell. Wenn wir es hinbekommen, hätte das einen Rieseneffekt. Denn die händische Erfassung nimmt pro Fall zwölf Minuten in Anspruch.

„Generell ermöglicht der KI-Einsatz Dinge, die vorher nicht denkbar waren.“
KI bedeutet Wandel. Wie haben Sie den Change-Prozess im Haus organisiert?

Es ist ein doppelter Change-Prozess. Zum einen haben wir im Rahmen unserer KI-Strategie intensiv darüber nachgedacht, wie wir Daten künftig verantwortungsvoll und datenethisch fundiert nutzen wollen. Man muss immer die Folgen bedenken. Möchte ich beispielsweise die Förderdaten der vergangenen zehn Jahre als Grundlage für Entscheidungen nehmen, kann es sein, dass zwei Bundesministerien bestimmte Schwerpunktthemen gesetzt haben. Diese Schwerpunkte sind dann automatisch in den Daten als Bias enthalten. Wenn ich die Daten nun unreflektiert als Grundlage nehme, um Prognosen für weitere Förderungen zu veranlassen, schließe ich Gruppen aus, die nicht zu den Schwerpunkten dieser Ministerien zählten. Folglich müssen die Daten erst zentral bereinigt werden, damit sie diskriminierungsfrei sind. Der andere Change betrifft unsere Mitarbeiterschaft. Wir müssen sie frühzeitig auf die Digitalisierung und Automatisierung vorbereiten. Altersbedingt werden in den nächsten zehn Jahren bis zu 35.000 Mitarbeiter aus der BA ausscheiden. Das wollen wir teils durch Automatisierung ausgleichen. Hierbei haben wir uns einer Human Friendly Automation verpflichtet. Das bedeutet, dass wir unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einbeziehen und durch Fort- und Weiterbildung qualifizieren. Wir wollen sie in der Organisation halten.

Welche Veränderungen ergeben sich dadurch für Mitarbeiter?

In Behörden muss viel dokumentiert werden. Ein großes Potenzial sehe ich in der Spracherkennung. Software hilft uns beispielsweise dabei, die Fachsprache der Ärzte in einen automatisierten Vermerk umzuwandeln. Wenn das funktioniert, würden wir das auf die komplette Beratung und Vermittlung ausdehnen. Viele Routinetätigkeiten der Vermittler sind dann nicht mehr notwendig. Ein anderes Beispiel sind Kompetenztrends. Wir versuchen mit unserem Forschungsinstitut IAB herauszufinden, welche konkreten Skills der Markt nachfragt. Dazu durchforsten wir Stellenanzeigen nach Kompetenzen, die von Arbeitgebern aufgeführt und erwartet werden, und vergleichen sie mit den Vorjahren. Branchenspezifisch erhalten wir Informationen, die wir für die Beratung und auch die Weiterbildung nutzen können.

Sind weitere KI-Projekte in Planung?

Wir bauen gerade eine nationale Online-Weiterbildungsplattform auf und versuchen damit, die Weiterbildungsangebote bundesweit zusammenzuführen. Im Ergebnis sollen die Menschen nicht mehr überall suchen müssen. Wir selbst haben viele Angebote und die Länder ebenfalls. Da es enorm viele Dubletten gibt, ist aber eine KI-basierte Qualitätssicherung notwendig. Ein anderes Thema ist der Job-Futuromat, ein Forschungsprojekt des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB). Dabei geht es darum, die Automatisierungsfähigkeit eines Berufsfelds zu bestimmen. Wie hoch ist diese beispielsweise für Tätigkeiten von Rechtsanwalts- und Notarsgehilfen, in Bauberufen, im Hotel- und Gaststättenbereich? KI hat dabei einen Akzelerator-Effekt und wird sicherlich die Arbeitsmärkte deutlich verändern. Ob allerdings automatisiert wird, entscheidet die Industrie.

In der BA zahlt sich der KI-Einsatz jedenfalls nicht allein durch die Automatisierung aus…

Generell ermöglicht KI Dinge, die vorher nicht denkbar waren. Man kann zum Beispiel die Amazon-Funktion „Was haben andere gekauft“ auf die Beratung übertragen. Durch unsere Beschäftigtenstatistik wissen wir, wohin Menschen im neuen Beruf gehen. Wir können also Mechatronikern sagen, in welche Berufe oder Spezialisierungen andere mit fünf Jahren Berufserfahrung gewechselt sind. Das sind Mehrwertdienste, die zuvor nur durch das Erfahrungswissen von Menschen abgedeckt waren, die 30 Jahre als Vermittler gearbeitet haben. Nun können wir es allen Mitarbeitenden zur Verfügung stellen, und

es ist nicht mehr dem Zufall überlassen, an welchen Kollegen mit welchem Erfahrungswissen ein Arbeitssuchender gerät.

()

Dieses Interview ist in der Ausgabe September 2023 von Kommune21 im Schwerpunkt Künstliche Intelligenz erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Bundesagentur für Arbeit, KI