

Soltau

## SOFIA weiß alles

**[25.02.2025] Auf Basis des Sprachmodells ChatGPT kommt in Soltau eine generative KI zum Einsatz, die Akten und Dokumente liest und somit auch auf komplexe Fragen Antwort weiß. SOFIA kann dabei auf das volltextindizierte Wissen der vergangenen 78 Jahre zurückgreifen.**

Mit innovativen digitalen Prozessen hat sich die Stadt [Soltau](#) über viele Jahre bundesweit zu einer der modernsten Verwaltungen entwickelt. Alle Beschäftigten der Kernverwaltung arbeiten ausschließlich mit elektronischen Akten und profitieren so von digitalen Inhalten der Stadtentwicklung – rückwirkend seit der ersten Ratssitzung im Januar 1946. Schon Mitte der 1990er-Jahre hatte sich Soltau mit dem Scannen von großen Aktenbeständen bundesweit einen Namen gemacht. Heute sind es Millionen von Vorgängen und Objekten, die in einem Enterprise-Content-Management(ECM)-System – zum Einsatz kommt die ECM-Lösung enaio von Anbieter [Optimal Systems](#) – volltextindiziert verwaltet werden.

Neu ist jetzt der Einsatz Künstlicher Intelligenz (KI), mit deren Hilfe der gesamte elektronische Aktenbestand für Maschinen lesbar wird. Als erste Verwaltung in Deutschland, die bereits einen vollständigen Transformationsprozess durchlaufen hat, nutzt Soltau auf der Grundlage des Sprachmodells ChatGPT eine generative KI, die in der Lage ist, Akten und Dokumente zu lesen und auf komplexe Fragen zu antworten – und das deutlich schneller, als es ein Mensch könnte. Diese Leistungsmerkmale können in der Zukunft sehr wertvoll werden, denn schon bald wird jede vierte Stelle im öffentlichen Dienst bundesweit nicht mehr nachbesetzt werden können, weil es an qualifizierten Fachkräften mangelt.

### **Führungskräfte machen den Anfang**

Als die Welt Anfang 2023 über die Möglichkeiten von ChatGPT staunte, ahnte wohl kaum jemand, wie sich durch Künstliche Intelligenz auch die Arbeitswelt innerhalb kürzester Zeit verändern würde. Was ChatGPT mit dem weltweiten Wissen aus dem Internet kann, war technisch betrachtet im Soltauer Rathaus ebenfalls von Anfang an möglich. Anders als im Internet konnten die Antworten der KI auch verifiziert werden, weil dabei die Quellen aus dem ECM mit angezeigt werden. Eine der größten Herausforderungen war es, die Verwaltungsleitung davon zu überzeugen, dass die Lösung ein wesentlicher Baustein für eine handlungsfähige Verwaltung in der Zukunft sein kann – denn absehbar wird auch in Soltau fast ein Viertel der Belegschaft in den kommenden Jahren altersbedingt ausscheiden. Es wurde entschieden, dass die Führungskräfte aus allen Verwaltungsbereichen den Anfang machen und die neue KI-Assistenz benutzen. Gemeinsam sollten aus den Erfahrungen dann Leitlinien für eine interne Zielvereinbarung entwickelt werden, die ähnlich wie eine Dienstanweisung für alle Beschäftigten gilt, aber Raum für deren Entwicklungspotenzial lassen sollte. Soltaus Bürgermeister Olaf Klang übernahm dafür die Verantwortung in einer Zeit, in der deutschlandweit ein eher kritisches und von großen Bedenken gezeichnetes Bild für den Einsatz von Künstlicher Intelligenz vorherrschte.

### **Herausforderung Datenschutz**

„Als wir anfangen, gab es noch keine spezifischen Regelungen für den Einsatz von KI in der öffentlichen Verwaltung. Die Anforderungen des Datenschutzes für eine rechtskonforme Verarbeitung der

personenbezogenen Daten mussten natürlich erfüllt werden. Dabei war entscheidend, dass für die künftigen Benutzer der KI die gleichen Rechte und Rollen für den internen Zugriff gelten sollten wie bei der bereits seit Jahren verfügbaren und im Haus akzeptierten Volltextsuche im ECM enaio“, beschreiben die Verantwortlichen aus der IT-Abteilung der Stadt den schwierigsten Teil des Projekts. Am Ende erhielten mehrere differenzierte Datenschutzfolgeabschätzungen die Testate von unabhängigen und TÜV-zertifizierten Prüfern. Die anschließenden Verträge über die Auftragsdatenverarbeitung erfüllten das westeuropäische Recht für die Benutzung von Diensten auf der Cloudplattform Microsoft Azure; eine zusätzliche Multi-Faktor-Authentifizierung verhindert, dass unberechtigte Dritte Zugriff auf Akteninhalte erlangen.

## **Auf alles eine Antwort**

Die ersten Monate des Einsatzes der neuen KI-Lösung brachten bereits beeindruckende Ergebnisse hervor. Mit jeder neuen Frage (Prompt) wurden auch die Antworten immer besser. Inzwischen wird die Lösung als KI-Assistenz verstanden – wie eine Kollegin, die auf alles eine Antwort hat. Deshalb hat sie in Soltau auch einen Namen bekommen: SOFIA ist eine Wortschöpfung aus „Soltau findet immer alles“ und meint damit das volltextindexierte Wissen aus dem ECM enaio im Unternehmen Stadt Soltau mit seinen Gesellschaften und Außenstellen der vergangenen 78 Jahre. Beispiele aus der Praxis mit frei formulierten Fragen und Aufträgen lauten etwa: Welche Maßnahmen sollten in den kommenden Jahren umgesetzt werden, um den Hochwasserschutz zu verbessern? Bewerte die Einwohnerentwicklung in den nächsten zehn Jahren und schlage Maßnahmen vor. Was weißt du über das Grundstück x? Wie kann ich den Bürgermeister in wenigen Minuten zu den aktuellen Entwicklungen, Projekten und Aktivitäten im Bereich Sozialer Wohnungsbau informieren? Erstelle einen anschaulichen Text mit mehr als 200 Worten, wie Soltau in zehn Jahren aussehen wird. Auf welche zentralen Herausforderungen, Erfolge und Chancen wird die Stadt dann zurückschauen? Bei den assistierten Anfragen können gezielt umfangreiche Anträge bewertet, Stellungnahmen zu bestimmten Projekten erstellt sowie in Schwerpunkt- und Risikobereichen Handlungsempfehlungen gegeben werden.

## **Fragen stellen statt Akten wühlen**

Mit dem Wissen von gestern das Können von morgen gestalten – so lautet eine von vielen möglichen Anwendungsbereichen einer generativen KI. Früher wurde Fachwissen in Verwaltungen von Mensch zu Mensch weitergegeben und blieb ansonsten in Papierakten gebunden. Mussten früher mit Volltextsuchen große Mengen an digitalen Akteninhalten durchsucht und lange Trefferlisten gesichtet werden, bevor man zu einer Entscheidung gelangen konnte, genügt es heute, die richtigen Fragen oder Aufträge zu stellen. „Es geht darum, die vielschichtige und sehr komplexe Verwaltungsarbeit in unserer Stadtverwaltung zu unterstützen – in einer Zeit, in der immer mehr Aufgaben mit immer mehr Regelungen in immer kürzerer Zeit mit immer weniger Fachpersonal zu erledigen sind“, erklärt Bürgermeister Olaf Klang. „Niemand soll Angst um seinen Arbeitsplatz haben. Der mit KI deutlich bessere Wissenstransfer ermöglicht es uns, Entscheidungen schneller und besser vorzubereiten.“

Verwaltungen sollten daher keine Angst vor neuen Technologien haben, sondern die KI als Werkzeug wie einen Taschenrechner oder PC betrachten – und Werkzeuge waren auch in der Vergangenheit kein Ersatz für das Fachwissen der Menschen, sondern vielmehr der Hebel für dessen Anwendung. So lautet auch die Einordnung von Arbeitsökonomien.

Die Projektpartner Optimal Systems Hannover und die P&M Agentur Hamburg planen jedenfalls bereits die nächste Aufgabenstellung für generative KI in Verwaltungen: Warum nicht auch alle Gesetze und

Vorschriften lesen, verstehen und auf einen Sachverhalt anwenden können? Am Ende entscheidet dann natürlich immer noch der Mensch.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Februar 2025 von Kommune21 im Schwerpunkt Künstliche Intelligenz erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Künstliche Intelligenz, Optimal Systems, Soltau