

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Bernd Schlömer (FDP)**

vom 01. August 2018 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 01. August 2018)

zum Thema:

Was sagt denn so der Bot? Erste Erfahrungen mit dem Virtuellen Bürger-Service-Assistent im Land Berlin

und **Antwort** vom 16. August 2018 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 22. Aug. 2018)

Herrn Abgeordneten Bernd Schlömer (FDP)
über
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/15 803
vom 01. August 2018
über
Was sagt denn so der Bot? Erste Erfahrungen mit dem virtuellen Bürger-Service-Assistent im Land Berlin

-

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. Wie ist der aktuelle Stand des virtuellen Bürger-Service-Assistenten? Wann wird die BETA-Phase beendet sein?

Zu 1.:

Der virtuelle Bürger-Service-Assistent beantwortet Standardfragen zu den Dienstleistungen und Standorten im Land Berlin. Durch das Imitieren eines persönlichen Kontakts, führt der sogenannte Chatbot die Bürgerinnen und Bürger gezielt zu den benötigten Informationen und entlastet somit das Bürgertelefon 115. Er stellt außerdem Rückfragen bei Unklarheiten und erteilt Ratschläge und Hinweise zu Wissenswertem.

Der virtuelle Bürger-Service-Assistent befindet sich seit Juli 2017 in der BETA Phase. In Zusammenarbeit mit dem IT-Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ Berlin) und dem DAI-Labor der Technischen Universität Berlin werden die textuellen Eingaben und das Feedback der Bürgerinnen und Bürger fortlaufend analysiert, verbessert und weiterentwickelt. Um die Vielfalt an Fragen sowie umgangssprachliche Formulierungen richtig behandeln zu können, benötigt der Chatbot Trainingsdaten und Beispieldialoge. In der derzeitigen Beta-Phase werden Beispieldialoge gesammelt und zum Trainieren des Bots verwendet. Das Ende der BETA Phase ist noch nicht definiert.

2. Welches waren die 20 häufigsten Abfragen, die der Bot zu verarbeiten hatte?

Zu 2.:

Die 20 häufigsten Abfragen, die der virtuelle Bürger-Service-Assistent zu verarbeiten hat, beziehen sich auf folgende Dienstleistungen/Themen:

Rang	Dienstleistung
1	Anmeldung einer Wohnung
2	Personalausweis beantragen
3	Reisepass beantragen
4	Eheschließung - ohne Auslandsbeteiligung - Auskunft, Beratung und Anmeldung
5	Änderung und Wechsel der Hauptwohnung
6	Führungszeugnis
7	Einbürgerung
8	Eheschließung – Durchführung
9	Meldebescheinigung beantragen
10	Abmeldung einer Wohnung
11	Kindereisepass beantragen/ verlängern /aktualisieren
12	Geburtsurkunde – Ausstellung
13	Ersatzführerschein nach Verlust/ Diebstahl
14	Schwerbehindertenausweis
15	Personalausweis abholen
16	Eheschließung – Anmeldung – mit Auslandsbeteiligung
17	Anwohner-/Bewohnerparkausweis – Antragsstellung/ Umschreibung / Verlängerung / Verlust
18	Internationaler Führerschein
19	Schwerbehinderung – Feststellungsverfahren
20	berlinpass beantragen

3. Wie viele Chatbot-Gespräche hat es seit dem Online-Betrieb gegeben? Wie viele Zugriffe hat der Chatbot auf service.berlin.de täglich?

Zu 3.:

In den ersten fünf Monaten verzeichnete der virtuelle Bürger-Service-Assistent im Durchschnitt 500 Zugriffe pro Monat mit rund 250 Dialogen. Im Dezember 2017 wurde der virtuelle Bürger-Service-Assistent prominent an verschiedenen Stellen des Stadtportals berlin.de mittels Teaser beworben. Diese Maßnahme hat dazu geführt, dass die durchschnittliche monatliche Zugriffszahl auf 6.400 zugenommen hat. Entsprechend hat sich die durchschnittliche Anzahl der Dialoge pro Monat auf 3.350 erhöht. Der bislang reichweitenstärkste Monat ist Juli 2018. Hier verzeichnete der virtuelle Bürger-Service-Assistent 8.787 Zugriffe und führte 3.645 Dialoge. Insgesamt führte der Chatbot bislang rund 27.000 Dialoge durch.

Der Chatbot verzeichnet ein typisches Wochen-Muster. Demnach wird der virtuelle Bürger-Service-Assistent an den Wochentagen Montag bis Mittwoch mit durchschnittlich 400 Zugriffen pro Tag am stärksten genutzt. An Samstagen und Sonntagen sind die Zugriffe mit durchschnittlich 100 Anfragen am geringsten.

4. Wie viele Standard-Antworten hatte das Angebot zum Startzeitpunkt, wie viele Standard-Antworten hat das System mit Stichtag 31.Juli 2018 gelistet?

Zu 4.:

Das Auskunftsvolumen des virtuellen Bürger-Service-Assistenten basierte anfangs auf 681 Dienstleistungen und 570 Standorten. Die Anzahl Dienstleistungen und Standorte richtet sich dabei nach den von der Dienstleistungsdatenbank zur Verfügung gestellten Beschreibungen. Diese hat sich während der Projektlaufzeit nur

geringfügig verändert. Im Laufe der Entwicklung wurden neben den Dienstleistungen und Standorte, 1.488 Externe Dienstleistungen, 167 Themenseiten und Themencluster zur Datenbasis des virtuellen Bürger-Assistenten hinzugefügt. Zudem wurde das System um den Bereich Terminbuchung erweitert.

Eine Dienstleistung besteht aus vorgefertigten Abschnitten wie z.B. Voraussetzungen, rechtliche Grundlagen, notwendige Unterlagen, Gebühren, Ort der Leistungserbringung, Anschrift, Öffnungszeiten, Zugänglichkeit (Barrierefreiheit), Zahlungsmöglichkeiten.

Zu Dienstleistungen und Standorten sind jeweils mehrere Detailfragen möglich. So können für Dienstleistungen beispielsweise Gebühren und Rechtsgrundlagen beauskunftet werden; für Standorte beispielsweise Öffnungszeiten und die Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln. Darüber hinaus kann der Chatbot zu häufig gestellten 16 Themenbereichen (z.B. hinsichtlich Buchung, Änderung und Stornierung von Terminen) optimierte Auskünfte erteilen.

Insgesamt ergeben sich so eine Vielzahl von möglichen Antwortkombinationen in einer Größenordnung von rund 10.000 standardisierten Antworten bzw. Antwortfragmenten.

5. Kann der virtuelle Bürger-Service-Assistent Auskünfte über politische Entscheidungsträger treffen?
6. Warum lautet die Antwort auf die Frage „Wer ist Sawsan Chebli?“ am 31. Juli 2018 immer noch „Verzeihung. Leider habe ich zu Ihrer Frage keine passende Antwort gefunden.“?

Zu 5. und 6.:

Der Virtuelle Bürger-Service-Assistent beantwortet ausschließlich Fragen zu den Leistungen und Standorten der Berliner Verwaltung wie z.B. Fragen zu Gebühren, Zuständigkeiten, Unterlagen die für eine Dienstleistung benötigt werden sowie Adressen, Telefonnummern und Öffnungszeiten von Behördenstandorten.

Der Bürger-Service-Assistent hat keinen Zugriff auf personenbezogene Verwaltungsvorgänge oder weiterführende Informationen wie beispielsweise politischer Entscheidungsträger. Da diese Informationen nicht in strukturierter Form vorliegen, können sie nicht in die Beauskunftung mit einbezogen werden. Für Informationen zu politischen Entscheidungsträgern oder anderen nicht verwaltungsleistungsspezifische Themen bietet das Stadtportal berlin.de ein umfangreiches Informationsangebot.

7. Welche Pläne verfolgt der Senat in Bezug auf den Ausbau des neuen Online-Angebots? Und ist der Senat mit dem aktuellen Stand zufrieden?

Zu 7.:

Die textuellen Eingaben der Bürgerinnen und Bürger werden fortlaufend analysiert und somit die Antworten des Chatbots verbessert und weiterentwickelt. So lernt der virtuelle Bürger-Service-Assistent sukzessiv mit umgangssprachliche Formulierungen richtig umzugehen. Der größte Weiterentwicklungsbedarf wird derzeit in der Mehrsprachigkeit des Chatbots gesehen. Hierzu gibt es erste Evaluierungen der Umsetzbarkeit. Ein weiteres Ziel ist es, die Terminvereinbarung stärker zu integrieren und die Hilfestellung weiter auszubauen.

8. Welchen Fokus legt der Senat mit dem wissenschaftlichen Kooperationspartner auf die Weiterentwicklung? Ist es das Ziel einen einfache Chatbots mittels vordesignter Dialoge oder ein KI-basierte Chatbotsystem anzubieten?

Zu 8.:

Die Forschungsk Kooperation zwischen der Senatsverwaltung für Inneres und Sport, dem ITDZ Berlin und dem DAI Labor der TU Berlin ermöglicht den Zugriff auf neueste technologische Entwicklungen. Dieser wertvolle Austausch zwischen Forschung und Verwaltung soll perspektivisch ein modernes KI-basiertes Chatbot-System zum Ziel haben.

9. Welche Haushaltsmittel stellt der Senat für die Weiterentwicklung bereit und welche zeitlichen Zielsetzungen hat sich der Senat mit seinem Kooperationspartner gegeben?

Zu 9.:

Bislang wird das Projekt im Rahmen der Forschungsk Kooperation aus Innovationsmitteln des ITDZ Berlin finanziert. Es ist vorgesehen, im kommenden Haushalt Finanzmittel für den Betrieb und die Weiterentwicklung des virtuellen Bürger-Service-Assistenten einzuplanen. Eine konkrete Aussage zur Höhe der Haushaltsmittel wird erst nach Vorliegen der für das erste Halbjahr Jahr 2019 vorgesehene gemeinsamen Planung mit den Kooperationspartnern zur Überführung des Chatbots in den Wirkbetrieb möglich sein.

Berlin, den 16. August 2018

In Vertretung

Sabine Smentek
Senatsverwaltung für Inneres und Sport