

18. Wahlperiode

## Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Sven Kohlmeier (SPD)**

vom 03. Juli 2019 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 03. Juli 2019)

zum Thema:

**BerlinBot - der digitale Assistent der Stadt Berlin. Und könnte der auch Berlinerisch?**

und **Antwort** vom 12. Juli 2019 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 17. Juli 2019)

Herrn Abgeordneten Sven Kohlmeier (SPD)  
über  
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort  
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/20 140  
vom 03. Juli 2019  
über BerlinBot – der digitale Assistent der Stadt Berlin. Und könnte der auch Berline-  
risch?

---

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

1. Ist dem Senat der ‚WienBot‘ bekannt? (Siehe <https://www.wien.gv.at/bot/>)

Zu 1.:

Der seit 2017 ausschließlich als App einsetzbare digitale Assistent der Stadt Wien ist dem Senat von Berlin bekannt.

2. Was hält der Senat grundsätzlich von einem digitalen Assistenten, der 24/7 Anfragen beantworten kann?

Zu 2.:

Eine Forschungskooperation zwischen der Senatsverwaltung für Inneres und Sport, dem IT-Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ Berlin) und dem „Distributed Artificial Intelligence“ (DAI)-Labor der TU Berlin ermöglicht den Zugriff auf neueste technologische Entwicklungen. Dieser Austausch zwischen Forschung und Verwaltung hat ein KI-basiertes „Chat-Bot“-System hervorgebracht. Ein solcher Chat-Bot (seit Juni 2019 unter dem Namen „Bobbi“ bekannt) ist bereits seit August 2017 auf [service.berlin.de](http://service.berlin.de) webbasiert im Einsatz. Bobbi informiert die Bürgerinnen und Bürger rund um die Uhr über die Dienstleistungen, Standorte sowie Öffnungszeiten der Berliner Verwaltung. So werden wiederkehrende Fragen der Bürgerinnen und Bürger beantwortet.

Rund um die Uhr verfügbare digitale Lösungen, die unser Leben jetzt schon formen und künftig stärker prägen werden, sind zeitgemäße Kommunikationskanäle und auch für öffentliche Behörden bereits unverzichtbar.

Der Senat von Berlin verbindet mit dem Einsatz von neuen Technologien bzw. der verstärkten Digitalisierung unter Nutzung von Algorithmen einerseits die Hoffnung, dass die Dienstleistungsqualität des Staates gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern sowie der Wirtschaft erhöht werden kann. Auf der anderen Seite verspricht sich der Senat von Berlin auch eine Entlastung der Mitarbeitenden in der Verwaltung, die in ihrer Arbeit durch KI-Systeme - wie Bots - unterstützt werden.

3. Gibt es seitens des Senats Planungen oder Ideen für einen ‚BerlinBot‘?

Zu 3.:

Siehe Antwort auf Frage 2.

Der Berliner Chat-Bot „Bobbi“ wird kontinuierlich weiterentwickelt. Die textuellen Eingaben und das Feedback der Bürgerinnen und Bürger werden fortlaufend analysiert und das System verbessert. Auch die Beantwortung von Anfragen durch Bobbi via Spracheingabe wird perspektivisch nicht ausgeschlossen.

Bei den geschilderten Entwicklungen liegt ein besonderer Fokus auf der Bewertung der Rechtssicherheit, des Datenschutzes und Nachvollziehbarkeit der eingesetzten Verfahren.

4. Wenn nein: Warum nicht?

Zu 4.:

Siehe Antworten auf die Fragen 2 und 3.

5. Wenn ja: Wie sehen diese Planungen und Ideen aus und wann ist mit der Umsetzung zu rechnen?

Zu 5.:

Der Berliner Chat-Bot „Bobbi“ ist bereits seit 2017 im Einsatz und wird stetig nach den Bedarfen der Bürgerinnen und Bürger optimiert (siehe auch Antworten auf die Fragen 2 und 3).

6. Ist der Senat der Auffassung wie der hiesige anfragende Abgeordnete, dass der ‚WienBot‘ ein zeitgemäßes digitales Angebot einer Verwaltung darstellt, um (Bürger-)Anfragen zu beantworten?

Zu 6.:

Ja, im digitalen Zeitalter sind 24/7 erreichbare digitale Informationskanäle (u.a. Chat-Bots) unentbehrlich. Die qualitativ beantworteten Bürgeranfragen via Bots ermöglichen eine Erhöhung der Nutzerzufriedenheit.

Ein systematischer Einsatz von KI eröffnet zudem den Behörden die Möglichkeit, die Mitarbeitenden von allgemeinen Auskünften zu befreien und die Fokussierung auf die Kernprozesse zu ermöglichen.

7. In welchem Zeitrahmen und mit welchem Kostenaufwand könnte ein ‚BerlinBot‘ für die Berliner Verwaltung realisiert werden?

Zu 7.:

Siehe Antworten auf die Fragen 2, 3 und 5.

Der Chat-Bot „Bobbi“ ist seit 2017 in Berlin bereits im Einsatz.

8. Könnte der ‚BerlinBot‘ och berlinerisch oder würd dit Anjebot nur in Hochdeutsch verfüschbar sin?

Zu 8.:

Der ChatBot „Bobbi“ beantwortet Fragen der Bürgerinnen und Bürger in Hochdeutsch. Der Berliner Dialekt ist nicht vorgesehen.

Seit Anfang dieses Jahres können zudem Dialoge mehrsprachig durchgeführt werden. Durch Anbindung eines externen Sprachübersetzungsprogramms wird der textuelle Kommunikationsverlauf in Echtzeit übersetzt. Damit ist der Dialog in acht weiteren Sprachen (Englisch, Französisch, Spanisch, Portugiesisch, Niederländisch, Italienisch, Polnisch und Russisch) möglich. Die Zielgruppe der Nutzerinnen und Nutzer wird somit deutlich erweitert.

9. Gibt es der Anfrage aus Sicht des Senats noch etwas hinzuzufügen?

Zu 9.:

Der Senat von Berlin gehört zu den Befürwortern der Digitalisierung und eines Einsatzes von modernen und zeitgemäßen Kommunikationstechniken.

Mit dem Einsatz von technischen Innovationen bekennt sich die Bundeshauptstadt auch zur eigenen Entwicklerszene, die internationale Anerkennung besitzt und stärkt damit diesen Wirtschaftszweig durch das entgegengebrachte Vertrauen in die Technologie.

Berlin, den 12. Juli 2019

In Vertretung

Torsten Akmann  
Senatsverwaltung für Inneres und Sport