

Absender:

Gruppe Direkte Demokraten im Rat der Stadt

23-22711
Anfrage (öffentlich)

Betreff:

Bobbi der Bär und Leonora die Löwin - ein Chatbot für Braunschweig!

Empfänger:

Stadt Braunschweig
Der Oberbürgermeister

Datum:

06.12.2023

Beratungsfolge:

Ausschuss für Finanzen, Personal und Digitalisierung (zur Beantwortung)

08.02.2024

Status

Ö

Sachverhalt:

Die Stadt Berlin hat einen Chatbot mit dem Namen Bobbi der Bär, der Fragen zur Berliner Stadtverwaltung beantworten kann, man findet ihn hier:

<https://service.berlin.de/chatbot/chatbot-bobbi-606279.php>

Chatbot Bobbi informiert dialogbasiert zu Dienstleistungen, Standorten und Öffnungszeiten der Berliner Verwaltung und verlinkt direkt Dokumente aus der Stadtverwaltung. Bobbi hilft auch bei der Inklusion von Menschen mit Migrationshintergrund: Er "spricht" neben Deutsch auch Englisch, Spanisch, Französisch, Italienisch, Niederländisch, Polnisch, Portugiesisch und Russisch.[1]

Der Berliner Chatbot gehört noch zur ersten Generation, neuere Chatbots nutzen generative KI-Programme wie ChatGPT, die jedoch ausschließlich mit dem Inhalt einer Webseite oder Dokumenten „gefüttert“ werden, sodass man eine kontrollierte, flüssig sprechende KI mit zuverlässigen Antworten bekommt. Bürgerinnen und Bürger können sich mit einem solchen Chatbot schnell und jederzeit mehrsprachige Informationen über ihre Stadt und deren Dienstleistungen einholen, nach Konzerten und weiteren Veranstaltungen fragen, Formulare einreichen und Termine vereinbaren, wodurch der Bürgerservice entlastet wird. Möglich ist auch eine Spracheingabe bzw. -ausgabe, sodass blinde Menschen und Menschen mit eingeschränkter Literalität leichter an Informationen kommen.[2]

Die Vorteile solcher Chatbots für Kommunen werden zum Beispiel hier erläutert:

<https://kauz.net/praxisbeispiele/chatbots-fuer-kommunen/>

Laut der Studie: „Integration eines Chatbots in ein Stadtportal - lohnt sich das?“ von Alexander Bertling amortisiert sich der Einsatz eines Chatbots schnell:

„Die Personalkosten nur eines Mitarbeiters der Behördenrufnummer 115 liegen bei durchschnittlich 5400 € monatlich. Dieser wickelt ca. 1200 Anrufe monatlich ab. Das Gesamtanrufaufkommen jährlich lag schon 2015 bei ca. drei Millionen, Tendenz steigend. Auch wenn im Produktivbetrieb eines Chatbots sicherlich mit deutlich höheren Kosten als veranschlagt für den Prototyp zu rechnen ist, muss bei der Nutzung eines Chatbots für die zentrale Behördenrufnummer, aber auch für einzelne Verwaltungseinheiten von einem hohen wirtschaftlichen Nutzen ausgegangen werden.“[3]

Da wir uns einen Braunschweiger Chatbot „Leonora die Löwin“ gut vorstellen können, fragen wir die Verwaltung:

- 1) Wie hoch wären die Kosten für die Erstellung eines solchen kommunalen Chatbots?
- 2) Welche Einsparmöglichkeiten ergeben sich durch einen solchen Chatbot?
- 3) Gibt es Planungen, einen Chatbot in die Homepage der Stadt zu integrieren?

[1] www.rbb24.de/panorama/thema/2020/coronavirus/beitraege_neu/2020/04/chatbot-bobbi-verwaltung-senat-inneres-coronavirusfragen-antworten.html

[2] Siehe dazu auch das Impulspapier „Mit Chatbots in Leichter Sprache zu mehr Barrierefreiheit“: www.bertelsmann-stiftung.de/de/unsere-projekte/reframetech-algorithmen-fuers-gemeinwohl/projektnachrichten/chatbots-in-leichter-sprache

[3] Alexander Bertling, „Integration eines Chatbots in ein Stadtportal – lohnt sich das?“ (2020): https://pub.h-brs.de/frontdoor/deliver/index/docId/4911/file/Bachelorarbeit_Alexander_Bertling.pdf

Anlagen:
keine