

Jahresbericht Handlungsfelder 2020

Der Senator für Finanzen / Performa Nord

Kurzeinschätzung zur Zielerreichung:

Bezeichnung der Maßnahme: Chatbot im Bürgerservice **Lfd. Nr. B21 der Liste**

Leitziel:

Bürger*innen erhalten einen einfachen und bedarfsorientierten Zugang zu Informationen über Verwaltungsleistungen.

Bürger*innen erhalten über verschiedene Zugangs-/Kommunikationswege Informationen und Hilfestellung zur Nutzung von Verwaltungsdienstleistungen, unabhängig von Öffnungszeiten.

Entlastung der hoch frequentierten Bürgertelefonie durch digitale Assistenten, die einfache Anliegen übernehmen.

Beitrag zur Verbesserung bzw. Gewährleistung der Erreichbarkeit der bremischen Verwaltung.

Projektziele:

1. Anlernen einer künstlichen Intelligenz, realisiert in Form eines Chatbots, zum Testen eines digitalen Assistenten für Informationen zu Dienstleistungen der bremischen Verwaltung unter Berücksichtigung der Barrierefreiheit, des Datenschutzes sowie Diversity-Aspekten.
2. Evaluierung der Einsatzmöglichkeiten künstlicher Intelligenz bei der Bearbeitung von Anfragen im Bürgerservice (Analyse des Frageverhaltens und der Datengrundlage).
3. Evaluierung des anonymisierten Anfrageverhaltens zur weiteren Optimierung des Bürgerservice

Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2020	IST 2020
Entwicklung Prototyp		1	1
Anzahl Anfragen in der Testphase		250	1.014
Vorlage Abschlussbericht Vorprojekt		1	1

Meilensteinplanung

Meilensteine	Termin SOLL	Termin IST
Einbettung auf www.service.bremen.de und tageweise Live-Tests abgeschlossen	31.12.2020	31.08.2020
abschließende Evaluation und wissenschaftliche Bewertung erstellt	31.12.2020	31.10.2020
ggf. Folgeprodukt ausgeschrieben	Abhängig von Meilenstein 2	kein Folgeprodukt, stattdessen zunächst Verbesserung Datenbasis

Sachstand zum Projektfortschritt:

Das Vorprojekt Chatbot ist mit Abschlussbericht aus Oktober 2020 abgeschlossen.

Das Projekt wurde in einem agilen, beteiligungsorientierten Entwicklungsprozess umgesetzt.

Hierzu gehörte auch die frühzeitige Einbindung von Mitarbeiter:innen des Bürgertelefons Bremen (BTB) in einem Workshop. Hierbei wurden typische Anfragen und Gesprächsabläufe herausgearbeitet, um die KI des Chatbots entsprechend mit den Dienstleistungsbeschreibungen anlernen zu können.

Auf Grundlage dieser Workshops entstand der erste Prototyp. Nach der Entwicklung des Prototyps und internen Tests war der zweimonatige Live-Test auf dem Serviceportal im März 2020 geplant. Allerdings hatte der Chatbot zu diesem Zeitpunkt noch keine ausreichende Reife für ein Go-Live auf dem Serviceportal erreicht. Es wurden daher zunächst weitere internen Tests vollzogen.

Während beim ersten, internen Nutzerexperiment Fragen hinsichtlich der Usability adressiert wurden

und den Teilnehmer:innen Szenarien vorgegeben wurden, um spezifische Aspekte des Anfrageverhaltens (noch vor den Live-Tests) zu evaluieren, stand bei den weiteren Tests das allgemeine Anfrageverhalten potentieller Nutzer:innen im Vordergrund. Nach Anpassungen aufgrund der zusätzlich durchgeführten Tests wurde der Chatbot ab dem 22.06. für ca. 10 Wochen bis zum 31.08.2020 auf dem Serviceportal verlinkt.

Das Vorprojekt hat insgesamt gezeigt, dass die Entwicklung eines Chatbots innerhalb kürzester Zeit möglich ist und zu einem soliden Produkt führt, das auf dem Serviceportal einsatzbereit ist. Dazu trägt vor allem der Umstand bei, dass sämtliche Informationen zu Dienstleistungen und Behörden in Bremen im standardisierten xml-Datenformat vorliegen und tagesaktuell als open Data Datensatz bereitgestellt werden können.

Durch das Projekt wurde jedoch auch deutlich, dass dieser Datensatz qualitativ weiter und vor allem kontinuierlich verbessert werden sollte. Hinzu kommt, dass die Nutzungszahlen des Chatbots – vor allem im Vergleich zu denen des Bürgertelefons – verschwindend gering waren: 1014 Zugriffe in 10 Wochen stehen insgesamt 352.898 Besuchen auf dem Serviceportal im gleichen Zeitraum sowie derzeit rund 150.000 Anrufe eines Monats im BTB gegenüber.

Zwar wurde der Chatbot bewusst nicht beworben, jedoch zeigen diese Relationen, dass die Nachfrage zu gering ist. Ebenso hat nur ein geringer Teil den Chatbot zu Zeiten genutzt, in denen das BTB nicht telefonisch zur Verfügung stand. Die Annahme, der Chatbot könnte insbesondere zu diesen Zeiten Entlastung bringen, konnte folglich nicht verifiziert werden.

Insgesamt liegt mit dem abgeschlossenen Vorprojekt jedoch eine solide Basis vor, auf der mögliche Folgeprojekte aufbauen können.

Die Entscheidungsinstanz hat einen unmittelbaren Einsatz eines Chatbots zum jetzigen Zeitpunkt aufgrund der oben beschriebenen Ergebnisse und Erkenntnisse nicht empfohlen.

Zunächst sollten stattdessen die Rahmenbedingungen (Datensätze, Informationsgrundlagen) in Bremen weiterentwickelt werden und die aktuelle Entwicklung im Zusammenhang mit dem OZG (u.a. Servicekonto, Portalverbund) berücksichtigt werden. Daher hat der Senat am 15.12.2020 den Aufbau einer Landesredaktion bei Performa Nord zur Verbesserung der Datenbasis des IT Systems Bürgerservice als essentielle Voraussetzung für den Einsatz möglicher KI-Folgeprodukte beschlossen, für die die Projektfinanzierung in 2021 genutzt wird.