Berlin

Hauptstadt-Verwaltung ohne Chatbot

[22.05.2024] Der altbewährte Berliner Verwaltungschatbot Bobbi wird zum Jahresende abgeschaltet, obwohl die Nutzerzahlen in den vergangenen Jahren zugenommen haben. Ein Nachfolger ist noch nicht bestimmt – derzeit laufen Recherchen nach einem geeigneten System.

Seit 2017 beantwortet der Chatbot Bobbi Fragen zur Berliner Verwaltung. Zum Jahresende soll er jedoch abgeschaltet werden. Dies geht aus einer Pressemeldung von Jan Lehmann, dem digitalpolitischen Sprecher der SPD-Fraktion im Abgeordnetenhaus von Berlin, hervor. Demnach wurden im Jahr 2022 mit dem Chatbot insgesamt rund 58.000 Sitzungen abgehalten, die meisten davon auf Deutsch. Im vergangenen Jahr waren es mit 72.000 noch einmal mehr. Neben Deutsch wurde Bobbi auch auf Englisch, Russisch, Spanisch, Türkisch, Ukrainisch, Italienisch, Polnisch, Französisch, Portugiesisch und Niederländisch befragt. Ukrainisch und Türkisch werden seit Mai 2023 angeboten. Die Funktionsweise ist nicht mit einer generativen KI zu vergleichen. Das Wissen des Bots beruht auf strukturierten Informationen, die nach definierten Kriterien gewichtet sind. Der Chatbot verhält sich dadurch eher wie eine intelligente Suchmaschine, die dabei hilft, online befindliche Antworten zu finden. „Bobbi hat über viele Jahre gute Arbeit geleistet, doch inzwischen ist er technisch überholt. Heutzutage kann KI mehr und die Bürgerinnen und Bürger erwarten inzwischen auch mehr von einem Chatbot“, sagt Lehmann.

Kein nahtloser Übergang

Bobbi ist seinerzeit durch eine Forschungskooperation des ITDZ und TU Berlin als Modellprojekt gestartet und wird vom DAI-Labor (Distributed Artificial Intelligence Laboratory der TU Berlin) betrieben. Die entsprechende Kooperationsvereinbarung läuft Ende des Jahres 2024 aus und wird nicht verlängert. Stattdessen ist eine Neuentwicklung geplant. Diese soll mindestens das Niveau von Bobbi erreichen und als IKT-Basisdienst allen Berliner Verwaltungen zur Verfügung stehen. Momentan finden dafür Recherchen nach marktüblichen Systemen statt. Es ist möglich, dass der nächste Berliner Chatbot sich ähnlich wie ChatGPT in natürlicher Sprache unterhalten kann. „Leider wird es wohl keinen nahtlosen Übergang von einem zum anderen Chatbot geben – das ist ärgerlich und wäre vermeidbar gewesen. Alle sind sich schon seit Langem einig, dass es einen IKT-Basisdienst Chatbot geben soll, man hätte also entsprechend planen können“, schließt Lehmann.

(sib)

Stichwörter: Panorama, Berlin. Chatbot, Bürgerservice